

2016-2022年中国呼叫中心 市场前景研究与行业前景预测报告

报告目录及图表目录

智研数据研究中心 编制

www.abaogao.com

一、报告报价

《2016-2022年中国呼叫中心市场前景研究与行业前景预测报告》信息及时，资料详实，指导性强，具有独家，独到，独特的优势。旨在帮助客户掌握区域经济趋势，获得优质客户信息，准确、全面、迅速了解目前行业发展动向，从而提升工作效率和效果，是把握企业战略发展定位不可或缺的重要决策依据。

官方网站浏览地址：<http://www.abaogao.com/b/tongxun/H47750HILR.html>

报告价格：印刷版：RMB 7000 电子版：RMB 7200 印刷版+电子版：RMB 7500

智研数据研究中心

订购电话：400-600-8596(免长话费) 010-80993963

海外报告销售：010-80993963

传真：010-60343813

Email：sales@abaogao.com

联系人：刘老师 谭老师 陈老师

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

二、说明、目录、图表目录

中国呼叫中心产业从上个世纪90年代中期开始，经过十多年的发展，已经初具规模。截止2013年末，中国呼叫中心市场投资达到900多亿人民币，市场投资堪比游戏行业营业额，国内呼叫中心坐席规模达到70万。2014年末中国呼叫中心市场投资达到1000亿以上人民币，坐席规模突破80万。

1998年以前，中国呼叫中心产业主要集中在电信业的服务领域。1998年以后，随着中国电信业的增长，呼叫中心作为客户服务的重要服务手段越来越引起运营商的重视，2000年至2004年是中国呼叫中心的快速发展的三年。自2005年以后中国呼叫中心的发展进入成熟期，坐席的增长速度放缓，但近两三年来，受国家政策驱动，以及国内经济大环境的高速增长所推动，行业迎来新的发展机遇，投资规模快速扩大。2011年，中国呼叫中心产业累计投资规模达到701亿元，2012年为826亿元。截至2013年末中国呼叫中心市场投资达到900多亿人民币，市场投资堪比游戏行业营业额。2014年末中国呼叫中心市场投资达到1000亿以上人民币。

智研数据研究中心发布的《2016-2022年中国呼叫中心市场前景研究与行业前景预测报告》。首先介绍了呼叫中心行业相关概念以及全球呼叫中心行业发展现状，接着分析了中国呼叫中心行业规模及消费需求，然后对中国呼叫中心行业市场运行态势进行了重点分析，最后分析了中国呼叫中心行业面临的机遇及发展前景。您若想对中国呼叫中心行业有个系统的了解或者想投资该行业，本报告将是您不可或缺的重要工具。

本研究报告数据主要采用国家统计局数据，海关总署，问卷调查数据，商务部采集数据等数据库。其中宏观经济数据主要来自国家统计局，部分行业统计数据主要来自国家统计局及市场调研数据，企业数据主要来自于国统计局规模企业统计数据库及证券交易所等，价格数据主要来自于各类市场监测数据库。

报告目录：

第一章 呼叫中心概述	1
1.1 呼叫中心的概念	1
1.1.1 呼叫中心的基本定义	1
1.1.2 呼叫中心的系统组成	1
1.1.3 呼叫中心相关名词解析	1
1.2 呼叫中心的分类和形态概述	3

1.2.1 呼叫中心的分类情况	3
1.2.2 呼叫中心的主要形态	4
1.2.3 各类呼叫中心的优劣势分析	5
1.2.4 呼叫中心的新业务分类	7
1.3 呼叫中心的发展进程	7
1.3.1 产业发展历史	7
1.3.2 业务发展进程	7
1.3.3 技术发展进程	8

第二章 2013-2014年国际呼叫中心产业分析 10

2.1 全球呼叫中心市场概况	10
2.1.1 全球呼叫中心市场的基本格局	10

虽然近年来亚太地区呼叫中心产业凭借人力成本等因素取得了快速发展，但是欧美地区依旧是全球最主要的呼叫中心市场。2013年北美地区呼叫中心产业收入总额为926.9亿美元，占同期产业规模总量的38.3%；欧洲市场收入为905.1亿美元，占比为37.4%。

2.1.2 全球外包呼叫中心发展特征	11
2.1.3 国际呼叫中心人力资源管理现状	14
2.1.4 国际呼叫中心市场的营销趋势分析	18
2.1.5 国际托管呼叫中心市场前景分析	18
2.2 北美	19
2.2.1 北美呼叫中心产业基本发展情况	19
2.2.2 美国呼叫中心行业的政策动向	20
2.2.3 北美地区托管呼叫中心市场发展状况	21
2.2.4 美国呼叫中心市场发展新模式分析	22
2.2.5 美国呼叫中心企业发展动态	23
2.3 欧洲	25
2.3.1 欧洲呼叫中心产业基本发展情况	25
2.3.2 英国呼叫中心产业发展状况	25
2.3.3 俄罗斯呼叫中心外包市场发展形势	28
2.3.4 欧洲呼叫中心外包市场发展展望	28
2.4 印度	29

2.4.1 印度呼叫中心产业发展概况	29
2.4.2 呼叫中心的行业分布及业务功能	30
2.4.3 印度呼叫中心产业的成功因素	31
2.4.4 2014年印度呼叫中心企业发展动态	32
2.4.5 印度呼叫中心产业未来发展形势	33
2.4.6 电信运营商在印度呼叫中心的地位解析	34
2.5 菲律宾	35
2.5.1 菲律宾呼叫中心产业发展现状综析	35
2.5.2 菲律宾呼叫中心市场规模分析	35
2.5.3 菲律宾呼叫中心市场竞争优势	36
2.5.4 菲律宾呼叫中心轮班工作方式成效显著	36
2.6 其他地区	37
2.6.1 日本	37
2.6.2 土耳其	38
2.6.3 中国香港	38
第三章 2013-2014年中国呼叫中心产业的发展环境	40
3.1 政策环境	40
3.1.1 企业呼叫中心的办理条件	40
3.1.2 企业呼叫中心的申请材料	40
3.1.3 呼叫中心的相关政策法规	41
3.1.4 呼叫中心的标准体系分析	42
3.1.5 呼叫中心的标准体系分析	43
3.1.6 汽车呼叫中心DCC运营标准体系	46
3.2 经济环境	48
3.2.1 中国国民经济发展现状	48
3.2.2 呼叫中心对国民经济的影响剖析	88
3.2.3 呼叫中心对地方经济发展的助推	89
3.2.4 呼叫中心相关行业经济运行情况	89
3.3 社会环境	90
3.3.1 呼叫中心的社会效益分析	90
3.3.2 呼叫中心的人力资源需求形势	90

3.3.3 社会分工对呼叫中心的影响透析	90
3.4 技术环境	91
3.4.1 技术水平及重点	91
3.4.2 技术驱动因素分析	92
3.4.3 管理与应用技术环境	92
3.4.4 系统性能指标分析	93
3.4.5 技术应用分析	95
3.4.6 技术发展趋势分析	96
第四章 2013-2014年中国呼叫中心产业分析	98
4.1 中国呼叫中心产业发展综况	98
4.1.1 呼叫中心产业的运行阶段分析	98
4.1.2 中国呼叫中心产业规模增长态势	99
4.1.3 呼叫中心产业发展的变化透析	100
4.1.4 呼叫中心的市场竞争日趋激烈	101
4.1.5 呼叫中心产业的区域分布特点	101
4.1.6 国内外呼叫中心产业的比较剖析	102
4.2 2013-2014年中国呼叫中心产业的发展	105
4.2.1 2014年呼叫中心产业发展状况	105
4.2.2 2014年呼叫中心产业发展态势	106
4.2.3 2014年呼叫中心产业发展态势	108
4.3 2013-2014年呼叫中心产业区域市场发展状况	109
4.3.1 上海市	109
4.3.2 成都市	110
4.3.3 南通市	111
4.3.4 合肥市	112
4.3.5 贵阳市	112
4.4 中国呼叫中心的应用分析	113
4.4.1 主要应用领域	113
4.4.2 核心应用行业	114
4.4.3 应用案例综述	117
4.4.4 应用趋势分析	123

4.5 企业呼叫中心的发展分析	124
4.5.1 呼叫中心给企业带来的效益剖析	124
4.5.2 企业呼叫中心的发展特点简析	125
4.5.3 中小企业呼叫中心的建设需求	126
4.5.4 企业呼叫中心的选择分析	127
4.5.5 企业呼叫中心竞争力的提升战略	129
4.6 中国呼叫中心产业的问题及对策	133
4.6.1 中国呼叫中心产业链发展不完善	133
4.6.2 呼叫中心运营中的主要问题	133
4.6.3 提升呼叫中心服务质量的策略	134
第五章 2013-2014年呼叫中心系统及产品分析	137
5.1 2013-2014年呼叫中心系统行业发展概述	137
5.1.1 呼叫中心系统的构成状况	137
5.1.2 呼叫中心系统建设成本比较	138
5.1.3 呼叫中心系统市场发展因素	142
5.2 2013-2014年呼叫中心整体解决方案分析	147
5.2.1 基于传统PBX的呼叫中心	147
5.2.2 基于微机和语音板卡的呼叫中心	148
5.2.3 基于IP技术的一体化呼叫中心	148
5.2.4 不同解决方案优劣势比较	149
5.3 交互式语音应答 (IVR) 发展分析	150
5.3.1 中国语音技术主要提供商	150
5.3.2 中国智能语音技术市场格局	151
5.3.3 中国IVR市场发展概况	156
5.3.4 中国IVR经济效益分析	156
5.3.5 中国IVR技术发展综述	157
5.3.6 全球IVR市场发展形势	157
5.3.7 中国IVR未来发展展望	158
5.4 人力资源管理系统 (CRM) 市场分析	159
5.4.1 2014年全球CRM市场规模	159
5.4.2 2014年全球CRM市场分析	160

5.4.3 2014年中国CRM市场现状	160
5.4.4 2014年中国CRM市场动态	161
5.4.5 中国CRM市场的发展特点	162
5.4.6 云时代CRM行业的发展形势	162
5.5 其他产品介绍	163
5.5.1 用户电话交换机	163
5.5.2 计算机电话集成 (CTI) 中间件	163
5.5.3 自动呼叫分配器 (ACD)	164
5.5.4 外拨系统	165
5.5.5 数据库服务器	165

第六章 2013-2014年自建类呼叫中心市场分析 167

6.1 电信业呼叫中心	167
6.1.1 发展变迁	167
6.1.2 市场概况	168
6.1.3 发展动态	169
6.1.4 运营思路	170
6.1.5 发展方向	172
6.2 金融业呼叫中心	174
6.2.1 发展阶段	174
6.2.2 市场概况	175
6.2.3 细分市场	175
6.2.4 存在的问题	178
6.2.5 发展前景	180
6.3 政府及公共事业呼叫中心	180
6.3.1 发展意义	180
6.3.2 市场概况	181
6.3.3 发展动态	182
6.3.4 面临的挑战	183
6.3.5 发展对策	183
6.4 物流业呼叫中心	186
6.4.1 行业需求	186

6.4.2 市场概况	187
6.4.3 营运策略	187
6.4.4 发展前景	190
6.5 电子商务业呼叫中心	190
6.5.1 发展意义	190
6.5.2 市场概况	191
6.5.3 建设策略	191
6.5.4 发展前景	193
6.6 电视购物行业	194
6.6.1 行业需求	194
6.6.2 主要特点	195
6.6.3 发展动态	195
6.7 其他行业	196
6.1.8 房地产业	196
6.7.1 制造业	198
6.1.9 高尔夫行业	199
第七章 2013-2014年外包呼叫中心市场分析	202
7.1 2013-2014年服务外包产业发展概况	202
7.1.1 服务外包的基本概述	202
7.1.2 全球服务外包产业市场现状	205
7.1.3 中国服务外包行业市场规模	207
7.1.4 中国服务外包产业分布结构	208
7.1.5 中国服务外包产业区域布局	208
7.1.6 中国服务外包产业前景展望	209
7.2 2013-2014年外包呼叫中心市场发展综述	210
7.2.1 中国外包呼叫中心市场概况	210
7.2.2 外包呼叫中心市场驱动因素	211
7.2.3 外包呼叫中心市场抑制因素	213
7.2.4 外包呼叫中心市场发展特征	214
7.2.5 呼叫中心外包企业特征分析	214
7.3 2013-2014年外包呼叫中心的商业模式透析	215

7.3.1 呼叫中心外包发展的动因	215
7.3.2 外包呼叫中心的业务模式	216
7.3.3 外包呼叫中心的产业链浅析	216
7.3.4 外包呼叫中心的价值链浅析	217
7.3.5 海外外包呼叫中心利弊分析	217
7.4 2013-2014年外包呼叫中心的市场竞争形势	218
7.4.1 供应商的力量	218
7.4.2 买方的力量	218
7.4.3 现有竞争者之间的竞争	219
7.4.4 潜在的行业新进入者	219
7.4.5 替代品的竞争	220
7.5 外包呼叫中心产业的问题及对策	221
7.5.1 外包呼叫中心市场发展的问题	221
7.5.2 外包呼叫中心存在的主要不足	222
7.5.3 外包呼叫中心面临的挑战及发展建议	224
7.5.4 外包呼叫中心的运营策略探讨	225
7.5.5 呼叫中心外包商的市场挖掘对策	227
第八章 2013-2014年托管型呼叫中心市场分析	230
8.1 2013-2014年托管型呼叫中心市场概况	230
8.1.1 托管呼叫中心的一般适用对象	230
8.1.2 托管型呼叫中心发展的环境分析	230
8.1.3 中国托管型呼叫中心市场发展特征	230
8.1.4 中国托管型呼叫中心的服务标准分析	231
8.2 托管型呼叫中心系统的体系结构设计	233
8.2.1 总体设计原则	233
8.2.2 接入层体系结构	233
8.2.3 流程控制层体系结构	234
8.2.4 业务处理层体系结构	234
8.2.5 资源层体系结构	234
8.3 托管型呼叫中心存在的问题及对策	235
8.3.1 托管型呼叫中心面临的主要问题	235

8.3.2 企业对托管型呼叫中心存在的四大误区	235
8.3.3 中国托管型呼叫中心必需的三大特质	237
8.3.4 托管型呼叫中心的发展策略探索	238
8.3.5 托管型呼叫中心与CRM的结合思路探究	239
8.4 托管型呼叫中心发展前景展望	240
8.4.1 托管型呼叫中心发展趋势透析	240
8.4.2 托管型呼叫中心未来发展潜力分析	241
8.4.3 托管型呼叫中心市场需求形势分析	243
第九章 2013-2014年云呼叫中心市场分析	245
9.1 2013-2014年云计算产业相关概述	245
9.1.1 云计算的定义及发展进程	245
9.1.2 国际云计算产业发展概况	246
9.1.3 中国云计算产业发展现状	247
9.1.4 中国云计算产业发展态势剖析	247
9.1.5 云计算产业面临的问题及发展建议	248
9.1.6 中国云计算产业的发展趋势预测	250
9.2 2013-2014年云呼叫中心产业发展分析	252
9.2.1 云呼叫中心的发展优势剖析	252
9.2.2 云计算模式下呼叫中心的发展革新	253
9.2.3 我国云呼叫中心市场运行特征	254
9.2.4 云呼叫中心市场企业需求旺盛	255
9.2.5 云计算推动呼叫中心市场调整	256
9.2.6 公有云计算呼叫中心运营分析	256
9.3 2013-2014年云呼叫中心的市場应用分析	258
9.3.1 在保险行业的应用状况	258
9.3.2 在金融行业的应用状况	259
9.3.3 在教育产业的应用状况	260
9.3.4 在旅游电商领域的应用	261
9.3.5 在建筑装饰行业的应用	261
9.4 云呼叫中心市场发展前景展望	262
9.4.1 云呼叫中心市场本土企业面临良机	262

9.4.2 云呼叫中心市场发展前景光明 264

9.4.3 云呼叫中心市场未来发展趋势 265

第十章 2013-2014年呼叫中心产业园区建设状况 266

10.1 中国呼叫中心产业园区综述 266

10.1.1 呼叫中心产业园区的发展背景 266

10.1.2 呼叫中心产业园区的基本状况 267

10.1.3 呼叫中心产业园区的主要特征 267

10.1.4 呼叫中心产业园区SWOT分析 268

10.1.5 呼叫中心产业园区的发展建议 270

10.2 2013-2014年中国呼叫中心产业园区建设动态 272

10.2.1 2012年中国呼叫中心产业园区建设动态 272

10.2.2 2013年中国呼叫中心产业园区建设动态 273

10.2.3 2014年中国呼叫中心产业园区建设动态 275

10.3 建立呼叫中心专业园区的规划 276

10.3.1 建立专业园区的重要意义 276

10.3.2 战略与发展规划 277

10.3.3 环境与政策规划 278

10.3.4 人力资源规划 279

10.4 山东呼叫中心(潍坊)基地 279

10.4.1 基地简介 279

10.4.2 基地建设规模 280

10.4.3 基地建设布局 280

10.4.4 基地服务提供 282

10.4.5 基地优惠政策 283

10.4.6 基地发展动态 283

10.5 上海市呼叫中心产业基地 284

10.5.1 基地简介 284

10.5.2 基地发展现状 285

10.5.3 基地发展规划 287

10.5.4 基地发展优势 289

10.5.5 基地优惠政策 291

10.5.6 基地入驻企业	293
10.6 北京呼叫中心产业基地	295
10.6.1 基地简介	295
10.6.2 基地发展规模	295
10.6.3 基地发展定位	296
10.6.4 基地建设布局	296
10.6.5 基地发展优势	296
10.6.6 基地服务模式	297
10.7 永川服务外包产业园区	297
10.7.1 基地简介	297
10.7.2 基地发展现状	298
10.7.3 基地发展优势	298
10.7.4 基地目标定位	299
10.7.5 基地服务支持	299
10.7.6 基地相关政策	299
10.8 其他重点呼叫中心产业园区介绍	303
10.8.1 杭州北部软件园	303
10.8.2 大连北方生态慧谷园区	304
10.8.3 江苏信息服务产业基地	304
10.8.4 西安呼叫中心基地	305
10.8.5 苏州胜浦呼叫中心产业基地	305
10.8.6 成都服务外包基地	306
第十一章 2013-2014年呼叫中心行业重点企业分析	308
11.1 北京讯鸟软件有限公司	308
11.1.1 企业简介	308
11.1.2 企业业务分布	309
11.1.3 企业产品服务	310
11.1.4 企业发展动态	311
11.1.5 典型应用案例	315
11.2 北京合力亿捷科技股份有限公司	320
11.2.1 企业简介	320

11.2.2 企业产品介绍	321
11.2.3 企业发展动态	321
11.2.4 典型应用案例	322
11.3 深圳市友邻通讯设备有限公司	325
11.3.1 企业简介	325
11.3.2 企业产品介绍	326
11.3.3 企业发展动态	327
11.3.4 典型应用案例	327
11.4 北京天润融通科技有限公司	328
11.4.1 企业简介	328
11.4.2 企业业务分布	329
11.4.3 企业产品介绍	330
11.4.4 企业发展动态	335
11.4.5 典型应用案例	337
11.5 赛科斯信息技术(上海)有限公司	338
11.5.1 企业简介	338
11.5.2 企业业务介绍	338
11.5.3 企业经营状况	339
11.5.4 企业发展动态	339
11.6 第一线集团	340
11.6.1 企业简介	340
11.6.2 企业业务分布	340
11.6.3 企业经营状况	342
11.6.4 企业发展动态	343
11.6.5 企业发展展望	344
11.7 北京九五太维资讯有限公司	345
11.7.1 企业简介	345
11.7.2 企业业务分布	346
11.7.3 企业服务与优势	346
第十二章 知名呼叫中心介绍	348
12.1 中国电信虚拟呼叫中心	348

12.1.1 业务简介	348
12.1.2 业务功能	348
12.1.3 产品优势	349
12.1.4 案例介绍	349
12.2 中国联通呼叫中心(10010)	356
12.2.1 业务简介	356
12.2.2 业务功能	356
12.2.3 业务特点	356
12.2.4 适用客户	357
12.2.5 资费标准	359
12.2.6 技术实现	373
12.3 中国移动呼叫中心(12580)	374
12.3.1 业务简介	374
12.3.2 业务特点	374
12.3.3 盈利模式	374
12.3.4 业务布局	375
12.4 400呼叫中心	375
12.4.1 业务简介	375
12.4.2 业务功能	376
12.4.3 业务特点	376
12.4.4 资费标准	377
12.4.5 技术支持	377
12.4.6 发展趋势	378
12.5 800呼叫中心	379
12.5.1 业务简介	379
12.5.2 业务功能	379
12.5.3 业务特点	380
12.5.4 适用客户	381
12.5.5 与400比较分析	381

第十三章 呼叫中心的建设分析 385

13.1 建设呼叫中心的前期工作	385
------------------	-----

13.1.1 呼叫中心的定位选择	385
13.1.2 远程工作的发展及优势	386
13.1.3 呼叫中心选址的重点因素分析	387
13.1.4 呼叫中心的建设规划	389
13.2 呼叫中心用户需求探讨	391
13.2.1 用户业务需求模式	391
13.2.2 用户系统功能需求	392
13.2.3 按用户需求建设特色呼叫中心	394
13.3 呼叫中心具体设计方案	396
13.3.1 设计思路	396
13.3.2 组网模式	396
13.3.3 系统配置分析	397
13.3.4 设备选型	398
13.3.5 需要申请的资源	400
13.4 呼叫中心工作环境建设	403
13.4.1 座席代表的工作环境需求	403
13.4.2 呼叫中心功能区域的划分	403
13.4.3 机房建设需考虑的因素	404
13.4.4 客服中心门禁管理规划	405
13.4.5 客服中心工作区域设计	405
第十四章 呼叫中心的运营管理分析	409
14.1 呼叫中心商业化运营分析	409
14.1.1 商业化运营的背景	409
14.1.2 商业化运营的条件	410
14.1.3 商业化运营的管理	411
14.1.4 商业化运营的模式	412
14.1.5 商业化运营的创新	413
14.2 呼叫中心运营的相关要素分析	415
14.2.1 呼叫中心的关键管理要素	415
14.2.2 呼叫中心系统的四大要素	416
14.2.3 客服中心的运营要素分析	418

14.3 呼叫中心运营管理策略探讨	421
14.3.1 运营的管理原则	421
14.3.2 运营效率提升措施	424
14.3.3 运营管理的技巧分析	426
14.3.4 与客户关系管理对接	427
14.3.5 组织架构的优化建议	428
14.3.6 成本控制策略研究	431
14.4 呼叫中心人力资源管理分析	439
14.4.1 人员流失原因	439
14.4.2 减少人员流失的方法	440
14.4.3 呼叫中心员工激励措施	447
14.4.4 座席员服务质量监管	448
14.4.5 呼叫中心EHR的引入分析	449
第十五章 呼叫中心产业发展前景及趋势分析	456
15.1 中国呼叫中心产业的发展前景分析	456
15.1.1 未来中国呼叫中心产业发展的驱动力	456
15.1.2 中国呼叫中心市场的需求潜力分析	457
15.1.3 2016-2022年中国呼叫中心产业市场规模预测	457
15.2 中国呼叫中心产业发展趋势分析（zyyzg）	458
15.2.1 行业整体发展趋势	458
15.2.2 未来行业发展特征	462
15.2.3 行业发展新趋向	463
15.2.4 行业业务拓展方向	465
15.2.5 行业运营及管理的趋势	466

图表目录：部分

图表：2010-2020年全球呼叫中心收入走势图（亿美元）

图表：2014年全球呼叫中心收入区域分布格局

图表：2010-2014年全球呼叫中心收入区域分布格局（亿美元）

图表：2010-2014年美国呼叫中心行业收入走势图

图表：2013年全球呼叫中心产业收入分布格局（按国家）

图表：2010-2014年欧洲地区呼叫中心行业收入走势图

图表：2010-2014年日本地区呼叫中心行业收入走势图

图表：2010-2014年亚太地区（不含日本）呼叫中心行业收入走势图

图表：2012-2013年菲律宾呼叫中心市场规模（万人，亿美元）

图表：印度呼叫中心行业分布

图表：印度呼叫中心业务功能分布

图表：2006-2013年我国呼叫中心坐席规模统计（万）

图表：2006-2013年中国呼叫中心产业累计投资规模（单位：亿元）

图表：2007-2013年中国呼叫中心产业销售规模（单位：亿元）

图表：2010-2015年中国呼叫中心营业收入（单位：亿美元）

图表：2013年中国呼叫中心业务种类分布

图表：2013年中国呼叫中心系统厂商品牌市场份额

图表：2013-2014年我国呼叫中心行业设备品牌关注格局

详细请访问：<http://www.abaogao.com/b/tongxun/H47750HILR.html>