

2017-2022年中国呼叫中心 行业市场监测与投资趋势研究报告

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

《2017-2022年中国呼叫中心行业市场监测与投资趋势研究报告》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/V81894C9SP.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

中国呼叫中心发展始于1998年，截至2014年底，中国呼叫中心企业近1700家，产业总坐席数保守估计超过120万席，直接从业人数超过300万人，累计投资规模超过1150亿元，在全国范围内建成的以呼叫中心为主导产业的专业园区超过60个。中国呼叫中心产业已渗透中国56个行业，目前在互联网、电商、通信、金融等服务性行业中比例较高。

目前中国呼叫中心的模式主要有企业自建呼叫中心和外包呼叫中心。主体运营模式特征以自建模式居主流，外包模式健康发展，托管模式期待突破。全国近77%的呼叫中心属自建，19%左右属外包模式，托管模式的呼叫中心很少。

呼叫中心在中国分部具有很强地域性，主要分布在华东、华北、华南等区域，华中和西南地区是近年来呼叫中心转移发展起来的新兴地区。目前中国形成了长三角、环渤海、东三省、中部、珠三角、川黔渝六大呼叫中心产业集群，这六大集群呼叫中心坐席人员规模占全国93%。其中川黔渝产业集群比重占7%，主要是成都、重庆、贵阳、遵义四市。在外包商业型呼叫中心和，地域性更为明显。主要分布在北京、上海、广州和深圳等经济发达地区。另外近几年来，由于大连的特殊位置，对日韩业务的外包呼叫中心发展迅猛。这主要得益于大连的地理位置和语言人才资源。整体上看，中国的呼叫中心产业正处于从起步阶段向成熟阶段迈进的过程中，不仅发展速度较快，业务范围也在不断延伸和升级。预计到2020年中国呼叫中心坐席席位将超过200万。

智研数据研究中心发布的《2017-2022年中国呼叫中心行业市场监测与投资趋势研究报告》共十四章。首先介绍了呼叫中心相关概念及发展环境，接着分析了中国呼叫中心规模及消费需求，然后对中国呼叫中心市场运行态势进行了重点分析，最后分析了中国呼叫中心面临的机遇及发展前景。您若想对中国呼叫中心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 呼叫中心行业相关概述

1.1 呼叫中心行业定义及特点

1.1.1 呼叫中心行业的定义

- 1.1.2 呼叫中心行业产品/服务特点
- 1.2 呼叫中心行业统计标准
 - 1.2.1 呼叫中心行业统计口径
 - 1.2.2 呼叫中心行业统计方法
 - 1.2.3 呼叫中心行业数据种类
 - 1.2.4 呼叫中心行业研究范围
- 1.3 呼叫中心行业经营模式分析
 - 1.3.1 生产模式
 - 1.3.1 采购模式
 - 1.3.1 销售模式

第二章 呼叫中心行业市场特点概述

- 2.1 行业市场概况
 - 2.1.1 行业市场特点
 - 2.1.2 行业市场化程度
 - 2.1.3 行业利润水平及变动趋势
- 2.2 进入本行业的主要障碍
 - 2.2.1 资金准入障碍
 - 2.2.2 市场准入障碍
 - 2.2.3 技术与人才障碍
 - 2.2.4 其他障碍
- 2.3 行业的周期性、区域性
 - 2.3.1 行业周期分析
 - (1) 行业的周期波动性
 - (2) 行业产品生命周期
 - 2.3.2 行业的区域性
- 2.4 行业与上下游行业的关联性
 - 2.4.1 行业产业链概述
 - 2.4.2 上游产业分布
 - 2.4.3 下游产业分布
 - 2.4.4 行业产业链特征

第三章 2014-2016年中国呼叫中心行业发展环境分析

3.1 呼叫中心行业政治法律环境（P）

3.1.1 行业主管部门分析

3.1.2 行业监管体制分析

3.1.3 行业主要法律法规

3.1.4 相关产业政策分析

3.1.5 行业相关发展规划

3.1.6 政策环境对行业的影响

3.2 呼叫中心行业经济环境分析（E）

3.2.1 宏观经济形势分析

3.2.2 宏观经济环境对行业的影响分析

3.3 呼叫中心行业社会环境分析（S）

3.3.1 呼叫中心产业社会环境

3.3.2 社会环境对行业的影响

3.4 呼叫中心行业技术环境分析（T）

3.4.1 呼叫中心技术分析

（1）技术水平总体发展情况

（2）中国呼叫中心行业新技术研究

3.4.2 呼叫中心技术发展水平

（1）中国呼叫中心行业技术水平所处阶段

（2）与国外呼叫中心行业的技术差距

3.4.3 行业主要技术发展趋势

3.4.4 技术环境对行业的影响

第四章 全球呼叫中心行业发展概述

4.1 2014-2016年全球呼叫中心行业发展情况概述

4.1.1 全球呼叫中心行业发展现状

4.1.2 全球呼叫中心行业发展特征

4.1.3 全球呼叫中心行业市场规模

4.2 2014-2016年全球主要地区呼叫中心行业发展分析

4.2.1 欧洲呼叫中心市场分析

（1）欧洲呼叫中心行业发展现状

- (2) 欧洲呼叫中心行业市场规模
- 4.2.2 美国视频会议系统市场分析
 - (1) 美国呼叫中心行业发展现状
 - (2) 美国呼叫中心行业市场规模
- 4.2.3 日韩呼叫中心市场分析
 - (1) 日韩呼叫中心行业发展现状
 - (2) 日韩呼叫中心行业市场规模
- 4.3 2017-2022年全球呼叫中心行业发展前景预测
 - 4.3.1 全球呼叫中心行业市场规模预测
 - 4.3.2 全球呼叫中心行业发展前景分析
 - 4.3.3 全球呼叫中心行业发展趋势分析
- 4.4 全球呼叫中心行业重点企业发展策略分析

第五章 中国呼叫中心行业发展概述

- 5.1 中国呼叫中心行业发展状况分析
 - 5.1.1 中国呼叫中心行业发展阶段
 - 5.1.2 中国呼叫中心行业发展总体概况
 - 5.1.3 中国呼叫中心行业发展特点分析
- 5.2 2014-2016年呼叫中心行业发展现状
 - 5.2.1 2014-2016年中国呼叫中心行业市场规模
 - 5.2.2 2014-2016年中国呼叫中心行业发展分析
 - 5.2.3 2014-2016年中国呼叫中心企业发展分析
- 5.3 2017-2022年中国呼叫中心行业面临的困境及对策
 - 5.3.1 中国呼叫中心行业面临的困境及对策
 - (1) 中国呼叫中心行业面临困境
 - (2) 中国呼叫中心行业对策探讨
 - 5.3.2 中国呼叫中心企业发展困境及策略分析
 - (1) 中国呼叫中心企业面临的困境
 - (2) 中国呼叫中心企业的对策探讨
 - 5.3.3 国内呼叫中心企业的出路分析

第六章 中国呼叫中心行业市场运行分析

- 6.1 2014-2016年中国呼叫中心行业总体规模分析
 - 6.1.1 企业数量结构分析
 - 6.1.2 人员规模状况分析
 - 6.1.3 行业资产规模分析
 - 6.1.4 行业市场规模分析
- 6.2 2014-2016年中国呼叫中心行业产销情况分析
 - 6.2.1 中国呼叫中心行业工业总产值
 - 6.2.2 中国呼叫中心行业工业销售产值
 - 6.2.3 中国呼叫中心行业产销率
- 6.3 2014-2016年中国呼叫中心行业市场供需分析
 - 6.3.1 中国呼叫中心行业供给分析
 - 6.3.2 中国呼叫中心行业需求分析
 - 6.3.3 中国呼叫中心行业供需平衡
- 6.4 2014-2016年中国呼叫中心行业财务指标总体分析
 - 6.4.1 行业盈利能力分析
 - 6.4.2 行业偿债能力分析
 - 6.4.3 行业营运能力分析
 - 6.4.4 行业发展能力分析

第七章 中国呼叫中心产业地区分布概况

- 7.1 中国呼叫中心产业地区分布概况
 - 7.1.1 中国呼叫中心产业地域分布
 - 7.1.2 中国呼叫中心从业厂商分布
- 7.2 呼叫中心产业领先城市发展分析
 - 7.2.1 北京市呼叫中心产业市场分析
 - (1) 北京市呼叫中心发展背景
 - (2) 北京市呼叫中心经营规模
 - (3) 北京市呼叫中心产业竞争力
 - (4) 北京市呼叫中心动向及趋势
 - 7.2.2 上海市呼叫中心产业市场分析
 - (1) 上海市呼叫中心发展背景
 - (2) 上海市呼叫中心经营规模

(3) 上海市呼叫中心产业竞争力

(4) 上海市呼叫中心动向及趋势

7.2.3 广州市呼叫中心产业市场分析

(1) 广州市呼叫中心发展背景

(2) 广州市呼叫中心经营规模

(3) 广州市呼叫中心产业竞争力

(4) 广州市呼叫中心动向及趋势

7.2.4 深圳市呼叫中心产业市场分析

(1) 深圳市呼叫中心发展背景

(2) 深圳市呼叫中心经营规模

(3) 深圳市呼叫中心产业竞争力

(4) 深圳市呼叫中心动向及趋势

7.2.5 成都市呼叫中心产业市场分析

(1) 成都市呼叫中心发展背景

(2) 成都市呼叫中心经营规模

(3) 成都市呼叫中心产业竞争力

(4) 成都市呼叫中心动向及趋势

7.2.6 重庆市呼叫中心产业市场分析

(1) 重庆市呼叫中心发展背景

(2) 重庆市呼叫中心经营规模

(3) 重庆市呼叫中心产业竞争力

(4) 重庆市呼叫中心动向及趋势

第八章 中国呼叫中心行业上、下游产业链分析

8.1 呼叫中心行业产业链概述

8.1.1 产业链定义

8.1.2 呼叫中心行业产业链

8.1.2 行业产业链特征

8.2 呼叫中心行业主要上游产业发展分析

8.2.1 上游产业发展现状

8.2.2 上游产业供给分析

8.2.3 上游供给价格分析

- 8.2.4 主要供给企业分析
- 8.3 呼叫中心行业主要下游产业发展分析
 - 8.3.1 下游产业发展现状
 - 8.3.2 下游产业需求分析
 - 8.3.3 下游主要需求企业分析
 - 8.3.4 下游产业发展趋势

第九章 中国呼叫中心行业市场竞争格局分析

- 9.1 中国呼叫中心行业竞争格局分析
 - 9.1.1 呼叫中心行业区域分布格局
 - 9.1.2 呼叫中心行业企业规模格局
 - 9.1.3 呼叫中心行业企业性质格局
- 9.2 中国呼叫中心行业竞争五力分析
 - 9.2.1 呼叫中心行业上游议价能力
 - 9.2.2 呼叫中心行业下游议价能力
 - 9.2.3 呼叫中心行业新进入者威胁
 - 9.2.4 呼叫中心行业替代产品威胁
 - 9.2.5 呼叫中心行业现有企业竞争
 - 9.2.6 呼叫中心行业竞争结构特点
- 9.3 呼叫中心行业集中度分析
 - 9.3.1 市场集中度分析
 - 9.3.2 企业集中度分析
 - 9.3.3 区域集中度分析
 - 9.3.4 各子行业集中度
- 9.4 中国呼叫中心行业竞争SWOT分析
 - 9.4.1 呼叫中心行业优势分析（S）
 - 9.4.2 呼叫中心行业劣势分析（W）
 - 9.4.3 呼叫中心行业机会分析（O）
 - 9.4.4 呼叫中心行业威胁分析（T）
- 9.5 中国呼叫中心行业重点企业竞争策略分析

第十章 中国呼叫中心行业领先企业竞争力分析

10.1 深圳市金伦通信有限公司竞争力分析

10.1.1 企业发展基本情况

10.1.2 企业主要产品分析

10.1.3 企业竞争优势分析

10.1.4 企业经营状况分析

10.1.5 企业最新发展动态

10.1.6 企业发展战略分析

10.2 中国联通呼叫中心竞争力分析

10.2.1 企业发展基本情况

10.2.2 企业主要产品分析

10.2.3 企业竞争优势分析

10.2.4 企业经营状况分析

10.2.5 企业最新发展动态

10.2.6 企业发展战略分析

10.3 中国电信呼叫中心竞争力分析

10.3.1 企业发展基本情况

10.3.2 企业主要产品分析

10.3.3 企业竞争优势分析

10.3.4 企业经营状况分析

10.3.5 企业最新发展动态

10.3.6 企业发展战略分析

10.4 中国移动呼叫中心竞争力分析

10.4.1 企业发展基本情况

10.4.2 企业主要产品分析

10.4.3 企业竞争优势分析

10.4.4 企业经营状况分析

10.4.5 企业最新发展动态

10.4.6 企业发展战略分析

10.5 风语者国际集团有限公司竞争力分析

10.5.1 企业发展基本情况

10.5.2 企业主要产品分析

10.5.3 企业竞争优势分析

- 10.5.4 企业经营状况分析
- 10.5.5 企业最新发展动态
- 10.5.6 企业发展战略分析
- 10.6 深圳市深海捷科技有限公司竞争力分析
 - 10.6.1 企业发展基本情况
 - 10.6.2 企业主要产品分析
 - 10.6.3 企业竞争优势分析
 - 10.6.4 企业经营状况分析
 - 10.6.5 企业最新发展动态
 - 10.6.6 企业发展战略分析
- 10.7 北京亮剑天下信息技术有限公司竞争力分析
 - 10.7.1 企业发展基本情况
 - 10.7.2 企业主要产品分析
 - 10.7.3 企业竞争优势分析
 - 10.7.4 企业经营状况分析
 - 10.7.5 企业最新发展动态
 - 10.7.6 企业发展战略分析
- 10.8 北京合力亿捷科技股份有限公司竞争力分析
 - 10.8.1 企业发展基本情况
 - 10.8.2 企业主要产品分析
 - 10.8.3 企业竞争优势分析
 - 10.8.4 企业经营状况分析
 - 10.8.5 企业最新发展动态
 - 10.8.6 企业发展战略分析
- 10.9 上海实时数据软件有限公司竞争力分析
 - 10.9.1 企业发展基本情况
 - 10.9.2 企业主要产品分析
 - 10.9.3 企业竞争优势分析
 - 10.9.4 企业经营状况分析
 - 10.9.5 企业最新发展动态
 - 10.9.6 企业发展战略分析
- 10.10 北京七星蓝图科技有限公司竞争力分析

- 10.10.1 企业发展基本情况
- 10.10.2 企业主要产品分析
- 10.10.3 企业竞争优势分析
- 10.10.4 企业经营状况分析
- 10.10.5 企业最新发展动态
- 10.10.6 企业发展战略分析

第十一章 2017-2022年中国呼叫中心行业发展趋势与前景分析

- 11.1 2017-2022年中国呼叫中心市场发展前景
 - 11.1.1 2017-2022年呼叫中心市场发展潜力
 - 11.1.2 2017-2022年呼叫中心市场前景展望
 - 11.1.3 2017-2022年呼叫中心细分行业发展前景分析
- 11.2 2017-2022年中国呼叫中心市场发展趋势预测
 - 11.2.1 2017-2022年呼叫中心行业发展趋势
 - 11.2.2 2017-2022年呼叫中心市场规模预测
 - 11.2.3 2017-2022年呼叫中心行业应用趋势预测
 - 11.2.4 2017-2022年细分市场发展趋势预测
- 11.3 2017-2022年中国呼叫中心行业供需预测
 - 11.3.1 2017-2022年中国呼叫中心行业供给预测
 - 11.3.2 2017-2022年中国呼叫中心行业需求预测
 - 11.3.3 2017-2022年中国呼叫中心供需平衡预测
- 11.4 影响企业生产与经营的关键趋势
 - 11.4.1 行业发展有利因素与不利因素
 - 11.4.2 市场整合成长趋势
 - 11.4.3 需求变化趋势及新的商业机遇预测
 - 11.4.4 企业区域市场拓展的趋势
 - 11.4.5 科研开发趋势及替代技术进展
 - 11.4.6 影响企业销售与服务方式的关键趋势

第十二章 2017-2022年中国呼叫中心行业投资前景

- 12.1 呼叫中心行业投资现状分析
 - 12.1.1 呼叫中心行业投资规模分析

- 12.1.2 呼叫中心行业投资资金来源构成
- 12.1.3 呼叫中心行业投资项目建设分析
- 12.1.4 呼叫中心行业投资资金用途分析
- 12.1.5 呼叫中心行业投资主体构成分析
- 12.2 呼叫中心行业投资特性分析
 - 12.2.1 呼叫中心行业进入壁垒分析
 - 12.2.2 呼叫中心行业盈利模式分析
 - 12.2.3 呼叫中心行业盈利因素分析
- 12.3 呼叫中心行业投资机会分析
 - 12.3.1 产业链投资机会
 - 12.3.2 细分市场投资机会
 - 12.3.3 重点区域投资机会
 - 12.3.4 产业发展的空白点分析
- 12.4 呼叫中心行业投资风险分析
 - 12.4.1 呼叫中心行业政策风险
 - 12.4.2 宏观经济风险
 - 12.4.3 市场竞争风险
 - 12.4.4 关联产业风险
 - 12.4.5 产品结构风险
 - 12.4.6 技术研发风险
 - 12.4.7 其他投资风险
- 12.5 呼叫中心行业投资潜力与建议
 - 12.5.1 呼叫中心行业投资潜力分析
 - 12.5.2 呼叫中心行业最新投资动态
 - 12.5.3 呼叫中心行业投资机会与建议

第十三章 2017-2022年中国呼叫中心企业投资战略与客户策略分析

- 13.1 呼叫中心企业发展战略规划背景意义
 - 13.1.1 企业转型升级的需要
 - 13.1.2 企业做大做强的需要
 - 13.1.3 企业可持续发展需要
- 13.2 呼叫中心企业战略规划制定依据

- 13.2.1 国家政策支持
- 13.2.2 行业发展规律
- 13.2.3 企业资源与能力
- 13.2.4 可预期的战略定位
- 13.3 呼叫中心企业战略规划策略分析
 - 13.3.1 战略综合规划
 - 13.3.2 技术开发战略
 - 13.3.3 区域战略规划
 - 13.3.4 产业战略规划
 - 13.3.5 营销品牌战略
 - 13.3.6 竞争战略规划
- 13.4 对我国呼叫中心品牌的战略思考
 - 13.4.1 呼叫中心品牌的重要性
 - 13.4.2 呼叫中心实施品牌战略的意义
 - 13.4.3 呼叫中心企业品牌的现状分析
 - 13.4.4 我国呼叫中心企业的品牌战略
 - 13.4.5 呼叫中心品牌战略管理的策略
- 13.5 呼叫中心中小企业发展战略研究
 - 13.5.1 中小企业存在主要问题
 - (1) 缺乏科学的发展战略
 - (2) 缺乏合理的企业制度
 - (3) 缺乏现代的企业管理
 - (4) 缺乏高素质的专业人才
 - (5) 缺乏充足的资金支撑
 - 13.5.2 中小企业发展战略思考
 - (1) 实施科学的发展战略
 - (2) 建立合理的治理结构
 - (3) 实行严明的企业管理
 - (4) 培养核心的竞争实力
 - (5) 构建合作的企业联盟

第十四章 研究结论及建议 (ZY ZM)

- 14.1 研究结论
- 14.2 建议
 - 14.2.1 行业发展策略建议
 - 14.2.2 行业投资方向建议
 - 14.2.3 行业投资方式建议

图表目录：

- 图表：呼叫中心行业特点
- 图表：呼叫中心行业生命周期
- 图表：呼叫中心行业产业链分析
- 图表：2014-2016年呼叫中心行业市场规模分析
- 图表：2017-2022年呼叫中心行业市场规模预测
- 图表：中国呼叫中心行业盈利能力分析
- 图表：中国呼叫中心行业运营能力分析
- 图表：中国呼叫中心行业偿债能力分析
- 图表：中国呼叫中心行业发展能力分析
- 图表：中国呼叫中心行业经营效益分析
- 图表：2014-2016年呼叫中心重要数据指标比较
- 图表：2014-2016年中国呼叫中心行业销售情况分析
- 图表：2014-2016年中国呼叫中心行业利润情况分析
- 图表：2014-2016年中国呼叫中心行业资产情况分析
- 图表：2014-2016年中国呼叫中心竞争力分析
- 图表：2017-2022年中国呼叫中心产能预测
- 图表：2017-2022年中国呼叫中心消费量预测
- 图表：2017-2022年中国呼叫中心市场前景预测
- 图表：2017-2022年中国呼叫中心市场价格走势预测
- 图表：2017-2022年中国呼叫中心发展前景预测
- 图表：投资建议
- 图表：区域发展战略规划

详细请访问：<http://www.abaogao.com/b/tongxun/V81894C9SP.html>