

2020-2026年中国呼叫中心 市场评估与市场前景预测报告

报告目录及图表目录

北京迪索共研咨询有限公司

www.cction.com

一、报告报价

《2020-2026年中国呼叫中心市场评估与市场前景预测报告》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.cction.com/report/202007/171782.html>

报告价格：纸介版8000元 电子版8000元 纸介+电子8500元

北京迪索共研咨询有限公司

订购电话: 400-700-9228(免长话费) 010-69365838

海外报告销售: 010-69365838

Email: kefu@gonyn.com

联系人：李经理

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

呼叫中心在国内发展起步较早，市场培育相对成熟，市场体量也十分庞大，2017年国内整体呼叫中心（含云端部署与本地部署）的市场规模为6301.0亿元。由于基数大且市场相对稳定，呼叫中心市场的年复合增长率为8.4%，且在2020年后预计年复合增长率为5.5%。不过，呼叫中心系统正在经历本地部署到云端部署的迁移，目前云呼叫中心已经占据增量市场的绝大部分。

呼叫中心市场尽管有大型寡头垄断，但市场容量依然巨大，也持续吸引资本关注。UC领域正在经历从传统硬件与IT厂商主导到互联网云厂商颠覆的变革期，投资人观望态度明显。2005-2018H1通讯云服务领域一级市场按细分赛道的投融资事件笔数数据来源：公开资料整理

报告目录：

第1章：中国呼叫中心产业发展综述43

1.1 呼叫中心界定及形态概述43

1.1.1 呼叫中心定义43

1.1.2 呼叫中心分类43

1.1.3 呼叫中心功能46

1.1.4 呼叫中心存在形态49

（1）呼叫中心形态49

（2）形态特点分析50

1.2 呼叫中心发展历程综述52

1.2.1 业务发展进程52

1.2.2 技术发展进程52

1.3 呼叫中心发展环境分析53

1.3.1 呼叫中心政策环境分析53

（1）呼叫中心管理体制53

（2）呼叫中心相关法律法规54

（3）呼叫中心标准制定现状55

（4）政策环境对产业的影响57

1.3.2 呼叫中心经济环境分析58

（1）国内外经济形势58

(2) 服务外包行业发展现状	83
(3) 呼叫中心与区域经济发展	89
(4) 呼叫中心与经济结构转型	91
(5) 经济环境对产业的影响	92
1.3.3 呼叫中心社会环境分析	93
(1) 呼叫中心人力资源供给	93
(2) 呼叫中心通信网络供给	97
(3) 呼叫中心与产业园区建设	98
(4) 社会环境对产业的影响	101
1.3.4 呼叫中心技术环境分析	107
(1) 呼叫中心技术驱动因素	107
(2) 呼叫中心技术水平及特点	108
(3) 呼叫中心技术趋势及前景	109
1.4 呼叫中心与服务营销分析	118
1.4.1 服务营销特点及影响	118
(1) 服务营销特点分析	118
(2) 服务对营销组织的影响	120
1.4.2 客户关系管理 (CRM) 产生与发展	121
(1) 客户关系管理 (CRM) 产生背景	121
(2) 客户关系管理 (CRM) 发展特征	122
(3) 客户关系管理 (CRM) 经营模式	124
1.4.3 呼叫中心与客户关系管理 (CRM)	128
(1) 呼叫中心与CRM的关系	128
(2) 呼叫中心与CRM融合趋势	137
1.5 报告研究单位及研究方法	139
1.5.1 报告研究单位介绍	139
1.5.2 报告研究方法概述	140

第2章：国外呼叫中心产业发展及经验借鉴141

2.1 全球呼叫中心分布及规模分析141

2.1.1 全球呼叫中心起源及发展141

2.1.2 全球呼叫中心分布情况142

2.1.3 全球呼叫中心规模分析	143
(1) 坐席数规模	143
(2) 投资规模	144
(3) 服务市场产值	144
2.2 重点地区呼叫中心产业市场分析	145
2.2.1 北美呼叫中心产业市场分析	145
2.2.2 欧洲呼叫中心产业市场分析	148
2.2.3 日本呼叫中心市场分析	155
2.2.4 印度呼叫中心市场分析	158
2.2.5 澳大利亚呼叫中心市场分析	167
2.2.6 非洲呼叫中心产业市场分析	168
2.2.7 拉丁美洲呼叫中心产业市场分析	168
2.3 全球领先呼叫中心企业运营分析	169
2.3.1 美国领先呼叫中心企业分析	169
2.3.2 欧洲领先呼叫中心企业分析	195
2.3.3 其他地区领先呼叫中心企业分析	201
2.4 全球呼叫中心产业趋势与前景预测	222
2.4.1 呼叫中心产业发展趋势	222
2.4.2 呼叫中心产业前景预测	223

第3章：中国呼叫中心产业链构建及发展现状224

3.1 中国呼叫中心产业链构建及整合	224
3.1.1 呼叫中心产业链构建研究	224
(1) 呼叫中心建设过程解析	224
(2) 呼叫中心产业链构建	234
3.1.2 呼叫中心产业链主体	238
(1) 咨询商	238
(2) 平台提供商	238
(3) 软件提供商	239
(4) 集成与服务提供商	240
(5) 运营管理培训商	240
3.1.3 呼叫中心产业链整合探索	241

(1) 服务“客户的客户”理念提出241

(2) 整体以“产业链”为中心242

(3) 整合以客户需求为核心243

3.2 中国呼叫中心产业市场规模分析243

3.2.1 中国呼叫中心产业发展概况243

3.2.2 中国呼叫中心产业发展特征245

3.2.3 中国呼叫中心产业发展规模249

预计2020年全球呼叫中心行业收入将达到3700亿美元，行业规模年均增速超过6%。2010-2020

年全球呼叫中心收入走势图（亿美元） 年份 市场规模：亿美元 同比增长 2013年 2420

7.1% 2014年 2590 7.0% 2015年 2770 6.9% 2016年 2950 6.5% 2017年 3160 7.1%

2018E年 3345 5.9% 2019E年 3524 5.4% 2020E年 3700 5.0% 资料来源：公开资料整理

(1) 产业链企业数量249

(2) 产业投资额规模249

(3) 产业座席数规模250

(4) 产业销售规模251

(5) 产业就业规模251

3.2.4 中国呼叫中心产业市场应用251

(1) 平行市场应用251

(2) 垂直市场应用253

3.3 中国呼叫中心产业经济效益分析254

3.3.1 呼叫中心产业成本分析254

(1) 呼叫中心产业成本构成254

(2) 呼叫中心主要成本剖析256

(3) 呼叫中心成本优化与策略258

3.3.2 呼叫中心成本效益核算261

(1) 营销及技术支持型261

(2) 客户服务及对内支持型261

3.3.3 呼叫中心利润型体系构建264

(1) 利润型体系利润来源264

(2) 利润型体系构建要点264

3.3.4 呼叫中心经济效益提升策略267

(1) 经济效益主要提升策略267

(2) 国外效益提升经验借鉴	270
(3) 国内领先企业运行经验	272
3.4 中国呼叫中心产业竞争现状分析	274
3.4.1 呼叫中心产业分布格局	274
(1) 产业业务功能分布	274
(2) 产业链从业厂商分布	277
(3) 呼叫中心规模分布	278
3.4.2 呼叫中心产业竞争现状	279
(1) 产业现有企业间的竞争	279
(2) 呼叫中心产业潜在威胁	282
(3) 呼叫中心产业议价能力	284
3.4.3 呼叫中心产业收购及重组分析	285
(1) 产业收购及重组概况	285
(2) 产业收购及重组动向	288
(3) 产业收购及重组趋势	289

第4章：中国呼叫中心系统及细分市场分析290

4.1 呼叫中心系统及厂商生存发展分析	290
4.1.1 呼叫中心系统架构及使用	290
(1) 呼叫中心系统架构	290
(2) 呼叫中心产品使用	291
4.1.2 呼叫中心系统厂商生存现状	291
(1) 国内主要厂商	291
(2) 国外主要厂商	292
(3) 系统厂商未来发展重点	292
4.1.3 呼叫中心系统厂商发展趋势	292
(1) 交换机平台厂商发展趋势	292
(2) 软件厂商发展趋势	293
(3) 板卡厂商发展趋势	294
4.2 呼叫中心系统主要产品市场分析	295
4.2.1 呼叫中心平台	295
(1) 市场现状	295

(2) 使用情况	295
(3) 竞争格局	296
(4) 发展趋势	297
4.2.2 计算机电话集成 (CTI) 中间件	297
(1) 市场现状	297
(2) 使用情况	300
(3) 竞争格局	306
(4) 发展趋势	307
4.2.3 自动呼叫分配器 (ACD)	312
(1) 市场现状	312
(2) 竞争格局	312
(3) 发展趋势	313
4.2.4 交互式语音应答 (IVR)	317
(1) 市场现状	317
(2) 使用情况	318
(3) 竞争格局	318
4.2.5 其他产品市场分析	319
(1) 人力资源管理系统市场分析	319
(2) 外拨系统市场分析	320
(3) 录音设备市场分析	321
(4) 数据库服务器市场分析	324
4.3 呼叫中心整体解决方案市场分析	325
4.3.1 呼叫中心整体解决方案分类	325
(1) 基于传统的PBX的呼叫中心	325
(2) 基于微机和语音板卡的呼叫中心	325
(3) 基于IP技术的一体化呼叫中心	326
4.3.2 不同解决方案优劣势比较	326
4.3.3 一体化呼叫中心市场分析	327
(1) 一体化呼叫中心技术优势	327
(2) 一体化呼叫中心应用现状	331
(3) 一体化呼叫中心趋势及前景	335

第5章：中国自建类重点呼叫中心市场分析336

5.1 中国自建类呼叫中心行业分布336

5.1.1 中国自建类呼叫中心市场规模336

5.1.2 中国自建类呼叫中心行业分布337

5.2 电信业呼叫中心市场分析338

5.2.1 电信业呼叫中心发展现状338

(1) 电信业发展概况338

(2) 电信业呼叫中心发展概况339

5.2.2 电信业呼叫中心规模及特点340

(1) 电信业呼叫中心市场规模340

(2) 电信业呼叫中心发展特点341

5.2.3 各电信运营商呼叫中心分析346

(1) 呼叫中心在电信业的分布346

(2) 中国电信呼叫中心分析346

(3) 中国移动呼叫中心分析348

(4) 中国联通呼叫中心分析350

5.2.4 电信业呼叫中心趋势及前景351

(1) 电信业呼叫中心发展趋势351

(2) 电信业呼叫中心前景预测352

5.3 金融业呼叫中心市场分析353

5.3.1 金融业呼叫中心市场概况353

5.3.2 金融业呼叫中心规模及特点353

(1) 金融业呼叫中心市场规模353

(2) 金融业呼叫中心发展特点354

5.3.3 金融业呼叫中心细分市场分析354

(1) 银行业呼叫中心市场分析354

(2) 保险业呼叫中心市场分析357

(3) 证券业呼叫中心市场分析358

(4) 基金业呼叫中心市场分析360

5.3.4 金融业呼叫中心趋势及前景361

(1) 金融业呼叫中心发展趋势361

(2) 金融业呼叫中心前景预测365

5.4 制造业呼叫中心市场分析	366
5.4.1 制造业呼叫中心市场概况	366
5.4.2 制造业呼叫中心规模及特点	366
(1) 制造业呼叫中心市场规模	366
(2) 制造业呼叫中心发展特点	366
5.4.3 制造业呼叫中心趋势及前景	367
(1) 制造业呼叫中心发展趋势	367
(2) 制造业呼叫中心前景预测	367
5.5 政府及公共事业呼叫中心市场分析	368
5.5.1 政府及公共事业呼叫中心概述	368
(1) 呼叫中心概述	368
(2) 呼叫中心现状	368
5.5.2 政府及公共事业呼叫中心规模及特点	369
(1) 政府及公共事业呼叫中心市场规模	369
(2) 政府及公共事业呼叫中心发展特点	370
5.5.3 政府及公共事业呼叫中心重点细分市场	370
(1) 政府呼叫中心市场分析	370
(2) 电力呼叫中心市场分析	371
(3) 自来水、燃气呼叫中心市场分析	372
5.5.4 政府及公共事业呼叫中心趋势及前景	374
(1) 政府及公共事业呼叫中心发展趋势	374
(2) 政府及公共事业呼叫中心前景预测	376
5.6 零售及物流业呼叫中心市场分析	377
5.6.1 零售及物流业呼叫中心概述	377
(1) 零售呼叫中心概述	377
(2) 物流业呼叫中心概述	378
(3) 邮政业呼叫中心概述	378
5.6.2 零售及物流业呼叫中心规模及特点	379
(1) 零售及物流业呼叫中心市场规模	379
(2) 零售及物流业呼叫中心发展特点	380
5.6.3 零售及物流业呼叫中心重点细分市场	381
(1) 零售业呼叫中心市场分析	381

(2) 物流业呼叫中心市场分析	381
(3) 邮政业呼叫中心市场分析	382
5.6.4 零售及物流业呼叫中心趋势及前景	382
(1) 零售及物流业呼叫中心发展趋势	382
(2) 零售及物流业呼叫中心前景预测	382
5.7 IT及电子商务行业呼叫中心市场分析	383
5.7.1 IT及电子商务行业呼叫中心概述	383
5.7.2 IT及电子商务行业呼叫中心规模及特点	383
(1) IT及电子商务行业呼叫中心市场规模	383
(2) IT及电子商务行业呼叫中心的应用	384
5.7.3 IT及电子商务行业呼叫中心趋势及前景	385
(1) IT及电子商务行业呼叫中心发展趋势	385
(2) IT及电子商务行业呼叫中心前景预测	386
5.8 其他行业呼叫中心市场分析	387
5.8.1 其他行业呼叫中心市场概述	387
5.8.2 其他行业呼叫中心市场规模	387

第6章：中国外包呼叫中心及其他形态市场分析389

6.1 外包呼叫中心与服务外包产业	389
6.1.1 服务外包产业市场分析	389
(1) 服务外包定义及分类	389
(2) 全球服务外包市场分析	392
(3) 中国服务外包市场分析	395
(4) 服务外包产业细分市场	397
(5) 服务外包发展对呼叫中心的影响	402
6.1.2 外包呼叫中心产业概述	405
(1) 外包呼叫中心概述	405
(2) 外包呼叫中心特点和优势	406
(3) 外包呼叫中心业务类别	408
6.2 外包呼叫中心运营模式及产业链	409
6.2.1 全球外包呼叫中心市场规模	409
(1) 外包呼叫中心市场规模	409

(2) 外包呼叫中心产业地位	410
(3) 外包呼叫中心效益	411
(4) 外包呼叫中心地域分布	412
6.2.2 领先外包呼叫中心模式借鉴	413
(1) 外包呼叫中心业务模式分类	413
(2) 外包呼叫中心主要模式概述	418
(3) 领先外包呼叫中心模式借鉴	422
6.2.3 外包呼叫中心产业链分析	424
(1) 外包呼叫中心产业链分析	424
(2) 外包呼叫中心价值链分析	426
(3) 外包呼叫中心增值价值解析	428
6.3 中国外包呼叫中心产业市场分析	432
6.3.1 外包呼叫中心发展概况	432
6.3.2 外包呼叫中心发展特点	435
6.3.3 外包呼叫中心市场规模	436
(1) 外包呼叫中心市场规模	436
(2) 外包呼叫中心竞争格局	440
6.3.4 外包呼叫中心地域分布	440
(1) 市场地域分布	440
(2) 业务来源分布	441
6.3.5 外包呼叫中心前景预测	447
(1) 驱动因素及阻碍因素	447
(2) 外包呼叫中心趋势剖析	448
(3) “十三五”市场前景预测	450
6.4 中国其他形态呼叫中心市场分析	450
6.4.1 呼叫中心托管服务市场分析	450
(1) 呼叫中心托管服务综述	450
(2) 呼叫中心托管服务市场规模	456
(3) 呼叫中心托管服务发展前景	462
6.4.2 呼叫中心设备租赁市场分析	466
(1) 呼叫中心设备租赁综述	466
(2) 呼叫中心设备租赁市场规模	466

(3) 呼叫中心设备租赁发展前景467

第7章：中国呼叫中心产业领先地区市场分析468

7.1 中国呼叫中心产业地区分布概况468

7.1.1 中国呼叫中心产业地域分布468

7.1.2 中国呼叫中心从业厂商分布468

7.2 呼叫中心产业领先城市发展分析469

7.2.1 北京市呼叫中心产业市场分析469

(1) 北京市呼叫中心发展背景469

(2) 北京市呼叫中心经营规模470

(3) 北京市呼叫中心产业竞争力471

(4) 北京市呼叫中心动向及趋势471

7.2.2 上海市呼叫中心产业市场分析471

(1) 上海市呼叫中心发展背景471

(2) 上海市呼叫中心经营规模473

(3) 上海市呼叫中心产业竞争力473

(4) 上海市呼叫中心动向及趋势473

7.2.3 南通市呼叫中心产业市场分析474

(1) 南通市呼叫中心发展背景474

(2) 南通市呼叫中心经营规模475

(3) 南通市呼叫中心产业竞争力476

(4) 南通市呼叫中心动向及趋势476

7.2.4 杭州市呼叫中心产业市场分析477

(1) 杭州市呼叫中心发展背景477

(2) 杭州市呼叫中心经营规模478

(3) 杭州市呼叫中心产业竞争力479

(4) 杭州市呼叫中心动向及趋势482

7.2.5 深圳市呼叫中心产业市场分析482

(1) 深圳市呼叫中心发展背景482

(2) 深圳市呼叫中心经营规模485

(3) 深圳市呼叫中心产业竞争力485

(4) 深圳市呼叫中心动向及趋势486

7.2.6 天津市呼叫中心产业市场分析486

- (1) 天津市呼叫中心发展背景486
- (2) 天津市呼叫中心产业竞争力488
- (3) 天津市呼叫中心动向及趋势488

7.2.7 合肥市呼叫中心产业市场分析489

- (1) 合肥市呼叫中心发展背景489
- (2) 合肥市呼叫中心经营规模490
- (3) 合肥市呼叫中心产业竞争力491
- (4) 合肥市呼叫中心动向及趋势491

7.2.8 大连市呼叫中心产业市场分析492

- (1) 大连市呼叫中心发展背景492
- (2) 大连市呼叫中心经营规模493
- (3) 大连市呼叫中心产业竞争力494
- (4) 大连市呼叫中心动向及趋势495

7.2.9 广州市呼叫中心产业市场分析495

- (1) 广州市呼叫中心发展背景495
- (2) 广州市呼叫中心经营规模497
- (3) 广州市呼叫中心产业竞争力497
- (4) 广州市呼叫中心动向及趋势498

7.2.10 成都市呼叫中心产业市场分析498

- (1) 成都市呼叫中心发展背景498
- (2) 成都市呼叫中心经营规模500
- (3) 成都市呼叫中心动向及趋势501

第8章：中国呼叫中心产业基地建设情况分析504

8.1 呼叫中心产业基地建设情况分析504

8.1.1 呼叫中心产业基地建设背景504

- (1) “千百十工程”政策的引导504
- (2) 基地建设带动呼叫园区发展514
- (3) 外包产业的规模推动呼叫园区的建设515

8.1.2 中国呼叫园区建设现状及特点515

- (1) 呼叫园区建设现状515

(2) 呼叫园区建设特点	517
(3) 呼叫园区SWOT分析	520
8.1.3 呼叫中心基地建设挑战及建议	521
(1) 呼叫中心基地建设未来特点	521
(2) 呼叫中心基地建设面临挑战	523
(3) 对中国呼叫中心基地建设的建议	523
8.2 中国呼叫中心产业特色基地分析	524
8.2.1 上海市呼叫中心产业基地	524
(1) 基地发展概况	524
(2) 基地发展环境	525
(3) 基地发展现状	533
(4) 基地竞争力分析	535
(5) 基地发展规划	539
(6) 基地最新动向	541
8.2.2 北京呼叫中心产业基地	544
(1) 基地发展概况	544
(2) 基地发展环境	544
(3) 基地发展现状	547
(4) 基地竞争力分析	548
(5) 基地发展规划	549
8.2.3 山东呼叫中心(潍坊)基地	551
(1) 基地发展概况	551
(2) 基地发展环境	552
(3) 基地发展现状	554
(4) 基地竞争力分析	555
(5) 基地发展规划	555
(6) 基地最新动向	556
8.2.4 绿色声谷——大运盈通呼叫中心产业基地	557
(1) 基地发展概况	557
(2) 基地发展环境	557
(3) 基地发展现状	563
(4) 基地竞争力分析	564

(5) 基地发展规划	565
(6) 基地最新动向	565
8.2.5 中国声谷——江苏信息服务产业基地（扬州）	565
(1) 基地发展概况	565
(2) 基地发展环境	566
(3) 基地发展现状	568
(4) 基地竞争力分析	569
(5) 基地发展规划	569
(6) 基地最新动向	570
8.2.6 北方声谷——邢台开发区	570
(1) 基地发展概况	570
(2) 基地发展环境	573
(3) 基地发展现状	575
(4) 基地竞争力分析	577
(5) 基地发展规划	577
(6) 基地最新动向	577
8.2.7 西部声谷——永川服务外包产业园	578
(1) 基地发展概况	578
(2) 基地发展环境	578
(3) 基地发展现状	579
(4) 基地竞争力分析	580
(5) 基地发展规划	581
8.2.8 中原声谷——洛阳呼叫中心产业园	581
(1) 基地发展概况	581
(2) 基地发展环境	581
(3) 基地发展现状	582
(4) 基地竞争力分析	583
(5) 基地发展规划	584
(6) 基地最新动向	584

第9章：呼叫中心产业领先企业经营情况分析585

9.1 中国领先外包呼叫中心经营分析585

9.1.1 第一.一线安莱集团585

- (1) 企业发展历程585
- (2) 企业经营情况分析586
- (3) 企业优劣势分析587
- (4) 企业最新发展动向588

9.1.2 北京九五太维资讯有限公司588

- (1) 企业发展历程588
- (2) 企业经营情况分析589
- (3) 企业优劣势分析594

9.1.3 北京易才博普奥企业管理顾问有限公司594

- (1) 企业发展历程594
- (2) 企业经营情况分析595
- (3) 企业优劣势分析595

9.1.4 浙大网新科技股份有限公司597

- (1) 企业发展历程597
- (2) 企业经营情况分析597
- (3) 企业优劣势分析599
- (4) 企业最新发展动向599

9.1.5 大连华信计算机技术股份有限公司599

- (1) 企业发展历程599
- (2) 企业经营情况分析600
- (3) 企业优劣势分析601
- (4) 企业最新发展动向604

9.1.6 中软国际有限公司604

- (1) 企业发展历程604
- (2) 企业经营情况分析605
- (3) 企业优劣势分析613
- (4) 企业最新发展动向613

9.1.7 新宇软件（苏州工业园区）有限公司614

- (1) 企业发展历程614
- (2) 企业经营情况分析614
- (3) 企业优劣势分析615

(4) 企业最新发展动向616

9.1.8 大庆市华拓数码科技有限公司616

(1) 企业发展历程616

(2) 企业经营情况分析617

(3) 企业优劣势分析619

(4) 企业最新发展动向620

9.1.9 西安炎兴科技软件有限公司621

(1) 企业发展历程621

(2) 企业经营情况分析621

(3) 企业优劣势分析626

(4) 企业最新发展动向627

9.1.10 上海微创软件有限公司627

(1) 企业发展历程627

(2) 企业经营情况分析627

(3) 企业优劣势分析628

(4) 企业最新发展动向629

9.2 中国呼叫系统供应企业经营分析629

9.2.1 佳都新太科技股份有限公司629

(1) 企业发展历程629

(2) 企业经营情况分析629

(3) 企业优劣势分析636

(4) 企业最新发展动向637

9.2.2 深圳市讯呼信息技术有限公司638

(1) 企业发展历程638

(2) 企业经营情况分析638

(3) 企业优劣势分析645

(4) 企业最新发展动向646

9.2.3 杭州远传通信技术有限公司646

(1) 企业发展历程646

(2) 企业经营情况分析653

(3) 企业最新发展动向654

9.2.4 深圳市深海捷科技有限公司655

- (1) 企业发展历程655
- (2) 企业经营情况分析655
- (3) 企业优劣势分析664
- (4) 企业最新发展动向664

9.2.5 北京天润融通科技有限公司665

- (1) 企业发展历程665
- (2) 企业经营情况分析665
- (3) 企业优劣势分析673
- (4) 企业最新发展动向674

9.2.6 深圳市森宇特科技有限公司674

- (1) 企业发展历程674
- (2) 企业经营情况分析674
- (3) 企业优劣势分析682
- (4) 企业最新发展动向683

9.2.7 北京华琪软通技术有限公司683

- (1) 企业发展历程683
- (2) 企业经营情况分析683
- (3) 企业优劣势分析691
- (4) 企业最新发展动向693

9.2.8 北京胜杰通华软件技术有限公司693

- (1) 企业发展历程693
- (2) 企业经营情况分析693
- (3) 企业优劣势分析700
- (4) 企业最新发展动向701

9.2.9 福建讯通天下信息技术有限公司701

- (1) 企业发展历程701
- (2) 企业经营情况分析702
- (3) 企业优劣势分析709
- (4) 企业最新发展动向710

9.2.10 北京华铁广通电信技术公司711

- (1) 企业发展历程711
- (2) 企业经营情况分析711

(3) 企业优劣势分析	719
(4) 企业最新发展动向	719
9.3 中国领先企业呼叫中心经营分析	720
9.3.1 中国联通呼叫中心(10010)	720
(1) 中心运营现状	720
(2) 中心主要业务	722
(3) 特色呼叫业务	725
(4) 领先呼叫中心	729
9.3.2 中国电信呼叫中心(10000)	732
(1) 中心运营现状	732
(2) 中心主要业务	732
(3) 领先呼叫中心	733
(4) 外包呼叫分析	735
9.3.3 中国移动呼叫中心(10086)	739
(1) 中心运营现状	739
(2) 中心主要业务	739
(3) 中心架构功能	740
(4) 领先呼叫中心	742
9.3.4 华夏基金呼叫中心	748
(1) 中心运营现状	748
(2) 中心主要业务	748
(3) 特色呼叫业务	748
(4) 领先呼叫中心	749
9.3.5 中国邮政速递物流11183呼叫中心	750
(1) 中心运营现状	750
(2) 中心主要业务	751
(3) 特色呼叫业务	752
(4) 领先呼叫中心	754
9.3.6 中国农业银行客户服务中心95599	756
(1) 中心运营现状	756
(2) 中心主要业务	756
(3) 特色呼叫业务	756

(4) 领先呼叫中心757

9.3.7 平安保险95511758

(1) 中心运营现状758

(2) 中心主要业务758

(3) 特色呼叫业务759

(4) 领先呼叫中心759

(5) 外包呼叫分析759

9.3.8 网通推出1003客服系统760

(1) 中心运营现状760

(2) 中心主要业务761

(3) 特色呼叫业务761

(4) 领先呼叫中心761

9.3.9 号码百事通762

(1) 中心运营现状762

(2) 中心主要业务763

(3) 特色呼叫业务763

(4) 领先呼叫中心764

第10章：中国呼叫中心产业前景与投融资分析770

10.1 呼叫中心产业成功因素及模式研究770

10.1.1 呼叫中心产业关键成功因素770

(1) 人力资源丰富770

(2) 强大硬件配套设施778

10.1.2 国外呼叫中心产业领先模式借鉴780

(1) 日本呼叫中心领先模式借鉴780

(2) 美国呼叫中心领先模式借鉴781

10.1.3 中国呼叫中心产业发展模式研究782

(1) 分散化向集群化模式转变782

(2) 自建式向外包式模式转变784

(3) 市场主导向政府市场相结合转变785

10.1.4 中国呼叫中心产业模式发展方向787

(1) 中国领先呼叫中心增值业务借鉴787

(2) 中国呼叫中心产业模式发展方向	789
10.2 2020-2026年呼叫中心产业前景预测	790
10.2.1 呼叫中心产业市场发展趋势	790
(1) 呼叫中心产业建设市场趋势	790
(2) 呼叫中心产业外包市场趋势	792
(3) 呼叫中心产业咨询培训认证市场趋势	797
10.2.2 呼叫中心产业发展机遇与挑战	797
(1) 产业发展机遇分析	797
(2) 产业发展面临挑战	798
10.2.3 2020-2026年呼叫中心产业前景预测	801
(1) 2020-2026年相关产业前景预测	801
(2) 2020-2026年呼叫中心产业前景预测	806
10.3 2020-2026年呼叫中心产业投融资分析	808
10.3.1 呼叫中心产业投资特性	808
(1) 产业进入壁垒	808
(2) 产业盈利模式	809
(3) 产业盈利因素	810
10.3.2 呼叫中心产业投融资现状	811
(1) 产业投融资环境	811
(2) 产业投融资动向	812
10.3.3 产业投融资趋势	814
10.4 呼叫中心产业投资风险与投资建议	816
10.4.1 呼叫中心投资机会剖析	816
10.4.2 呼叫中心投资风险预警	817
10.4.3 呼叫中心主要投资建议	818
(1) 针对系统厂商	818
(2) 针对运营厂商	819
(3) 针对投资厂商	824

图表目录：

图表 2013-2018年国内生产总值季度累计同比增长率(%) 59

图表 2013-2018年工业增加值月度同比增长率(%) 61

图表 2013-2018年社会消费品零售总额月度同比增长率（%） 63

图表 2013-2018年固定资产投资完成额月度累计同比增长率（%） 65

图表 2013-2018年出口总额月度同比增长率与进口总额月度同比增长率（%） 67

图表 2018年3月居民消费价格主要数据69

图表 2013-2018年居民消费价格指数（上年同月=100） 71

图表 2013-2018年工业品出厂价格指数（上年同月=100） 74

图表 2013-2018年货币供应量月度同比增长率（%） 76

图表 用户联系企业的主要渠道152

图表 印度呼叫中心行业分布159

图表 印度呼叫中心业务功能分布160

图表 呼叫中心建设过程235

图表 呼叫中心有效产业链功能图238

更多图表见正文.....

详细请访问：<http://www.cction.com/report/202007/171782.html>