

2023-2029年中国呼叫中心 市场评估与投资战略咨询报告

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

《2023-2029年中国呼叫中心市场评估与投资战略咨询报告》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/202303/343147.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

呼叫中心就是在一个相对集中的场所，由一批服务人员组成的服务机构，通常利用计算机通信技术，处理来自企业、顾客的电话垂询，尤其具备同时处理大量来话的能力，还具备主叫号码显示，可将来电自动分配给具备相应技能的人员处理，并能记录和储存所有来话信息。

中企顾问网发布的《2023-2029年中国呼叫中心市场评估与投资战略咨询报告》共十二章。首先介绍了呼叫中心行业市场发展环境、呼叫中心整体运行态势等，接着分析了呼叫中心行业市场运行的现状，然后介绍了呼叫中心市场竞争格局。随后，报告对呼叫中心做了重点企业经营状况分析，最后分析了呼叫中心行业发展趋势与投资预测。您若想对呼叫中心产业有个系统的了解或者想投资呼叫中心行业，本报告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：第一章中国呼叫中心产业发展综述第一节呼叫中心界定及形态概述一、呼叫中心定义二、呼叫中心分类三、呼叫中心功能四、呼叫中心存在形态（一）呼叫中心形态（二）形态特点分析第二节呼叫中心发展历程综述一、业务发展进程二、技术发展进程第三节呼叫中心与服务营销分析一、服务营销特点及影响二、客户关系管理（CRM）产生与发展（一）客户关系管理（CRM）产生背景（二）客户关系管理（CRM）发展特征（三）客户关系管理（CRM）经营模式三、呼叫中心与客户关系管理（CRM）（一）呼叫中心与CRM的关系（二）呼叫中心与CRM融合趋势第二章国外呼叫中心产业发展及经验借鉴第一节全球呼叫中心分布及规模分析一、全球呼叫中心起源及发展二、全球呼叫中心分布情况三、全球呼叫中心规模分析第二节重点地区呼叫中心产业市场分析一、北美呼叫中心产业市场分析二、欧洲呼叫中心产业市场分析三、日本呼叫中心市场分析第三节全球领先呼叫中心企业运营分析（一）美国Avaya公司1、企业发展概况2、企业业务领域3、企业经营情况（二）日本大宇宙（transcosmos）株式会社1、企业发展概况2、企业业务领域3、企业经营情况（三）亿迅（中国）软件有限公司1、企业发展概况2、企业业务领域3、企业经营情况（四）以色列NICE公司1、企业发展概况2、企业业务领域3、企业经营情况第四节全球呼叫中心产业趋势与前景预测一、呼叫中心产业发展趋势二、呼叫中心产业前景预测第三章中国呼叫中心行业运行环境分析第一节中国宏观经济发展环境分析一、中国GDP增长情况分析二、工业经济发展形势分析三、社会固定资产投资分析四、全社会消费品零售总额五、全国居民收入增长分析六、居民消费价格变化分析七、对外贸易发展形势分析第二节中国呼叫中心行业政策环境分析一、呼叫中心管理体制二、呼叫中心相关法律法规三、呼叫中心标准制定现状第三节中

国呼叫中心行业社会环境分析一、人口环境分析二、教育环境分析三、文化环境分析四、科技环境分析五、生态环境分析六、中国城镇化率

第四节中国呼叫中心行业技术环境分析一、呼叫中心技术水平二、呼叫中心技术趋势

第四章中国呼叫中心产业链构建及发展现状第一节中国呼叫中心产业链构建及整合一、呼叫中心产业链构建研究（一）呼叫中心建设过程解析（二）呼叫中心产业链构建二、呼叫中心产业链主体（一）技术及设备提供商（二）系统集成商（三）外包运营商（四）咨询服务商（五）坐席培训服务商三、呼叫中心产业链整合探索

第二节中国呼叫中心产业市场规模分析一、中国呼叫中心产业投资规模二、中国呼叫中心产业发展规模三、中国呼叫中心云服务市场规模

第三节中国呼叫中心产业经济效益分析一、呼叫中心产业成本分析二、呼叫中心成本效益核算三、呼叫中心利润型体系构建四、呼叫中心经济效益提升策略

第四节中国呼叫中心产业竞争现状分析一、呼叫中心产业分布格局二、呼叫中心产业竞争优势三、呼叫中心云服务市场竞争

第五章中国呼叫中心系统及细分市场分析第一节呼叫中心系统及厂商生存发展分析一、呼叫中心系统架构及使用（一）呼叫中心系统架构（二）呼叫中心功能模块二、呼叫中心系统厂商生存现状（一）国内主要厂商（二）国外主要厂商三、呼叫中心系统厂商发展趋势（一）交换机平台厂商发展趋势（二）软件厂商发展趋势（三）板卡厂商发展趋势

第二节呼叫中心系统主要产品市场分析一、呼叫中心平台（一）市场现状（二）使用情况（三）竞争格局（四）发展趋势二、计算机电话集成（CTI）中间件（一）市场现状（二）使用情况（三）竞争格局（四）发展趋势三、自动呼叫分配器（ACD）（一）市场现状（二）竞争格局（三）企业建议四、交互式语音应答（IVR）（一）市场现状（二）使用情况（三）竞争格局五、其他产品市场分析（一）人力资源管理系统市场分析（二）外拨系统市场分析（三）录音设备市场分析（四）数据库服务器市场分析

第三节呼叫中心整体解决方案市场分析一、呼叫中心整体解决方案分类（一）基于传统的PBX的呼叫中心（二）基于微机和语音板卡的呼叫中心（三）基于IP技术的一体化呼叫中心二、不同解决方案优劣势比较三、一体化呼叫中心市场分析（一）一体化呼叫中心技术优势（二）一体化呼叫中心应用现状（三）一体化呼叫中心趋势及前景

第六章中国自建类重点呼叫中心市场分析第一节中国自建类呼叫中心市场规模第二节电信业呼叫中心市场分析一、电信业呼叫中心发展现状（一）电信业发展概况分析（二）电信业呼叫中心发展概况二、电信业呼叫中心特点分析三、各电信运营商呼叫中心分析（一）中国电信呼叫中心分析（二）中国移动呼叫中心分析（三）中国联通呼叫中心分析四、电信业呼叫中心趋势及前景（一）电信业呼叫中心发展趋势（二）电信业呼叫中心前景分析

第三节金融业呼叫中心市场分析一、金融业呼叫中心市场概况二、金融业呼叫中心发展特点三、金融业呼叫中心细分市场分析（一）银行业呼叫中心市场分析（二）保险业呼叫中心市场分析（三）证券业呼叫中心市场分析（四）基金业呼叫中心市场分析四、金融业呼叫中心趋势及前景（一）金融业呼叫中心发

展趋势（二）金融业呼叫中心前景分析第四节制造业呼叫中心市场分析一、制造业呼叫中心市场概况二、制造业呼叫中心发展特点三、制造业呼叫中心趋势及前景（一）制造业呼叫中心发展趋势（二）制造业呼叫中心前景分析第五节政府及公共事业呼叫中心市场分析第六节零售及物流业呼叫中心市场分析第七节IT及电子商务行业呼叫中心市场分析第八节其他行业呼叫中心市场分析 第七章中国外包呼叫中心及其他形态市场分析第一节外包呼叫中心与服务外包产业一、服务外包产业市场分析（一）服务外包定义及分类（二）全球服务外包市场分析1、全球服务外包市场概况2、经济全球化服务外包特点3、全球服务外包已进入“3.0时代”4、全球服务外包业发展趋势（三）中国服务外包市场分析1、中国服务外包市场概况2、中国服务外包存在的问题3、中国发展服务外包的对策（四）服务外包产业细分市场1、信息技术外包市场2、业务流程外包市场3、知识流程外包市场（五）服务外包发展对呼叫中心的影响二、外包呼叫中心产业概述（一）外包呼叫中心概述（二）外包呼叫中心特点和优势1、外包呼叫中心特点2、外包呼叫中心优势（三）外包呼叫中心业务类别1、按外包的形式分类2、按外包的性质分类3、按外包的功能分类第二节外包呼叫中心运营模式及产业链一、全球外包呼叫中心市场规模二、领先外包呼叫中心模式借鉴（一）外包呼叫中心业务模式分类（二）外包呼叫中心主要模式概述（三）领先外包呼叫中心模式借鉴三、外包呼叫中心产业链分析（一）外包呼叫中心产业链分析（二）外包呼叫中心价值链分析（三）外包呼叫中心增值价值解析第三节中国外包呼叫中心产业市场分析一、外包呼叫中心发展概况二、外包呼叫中心发展特点三、外包呼叫中心市场规模（一）外包呼叫中心市场规模（二）外包呼叫中心竞争格局四、外包呼叫中心地域分布（一）市场地域分布（二）业务来源分布五、外包呼叫中心前景预测（一）驱动因素及阻碍因素（二）外包呼叫中心趋势剖析（三）外包呼叫中心市场前景预测第四节中国其他形态呼叫中心市场分析一、呼叫中心托管服务市场分析（一）呼叫中心托管服务综述1、呼叫中心托管服务概念2、呼叫中心托管服务需求背景（二）呼叫中心托管服务发展前景二、呼叫中心设备租赁市场分析（一）呼叫中心设备租赁综述（二）呼叫中心设备租赁发展前景 第八章中国呼叫中心产业领先地区市场分析第一节中国呼叫中心产业地区分布概况一、中国呼叫中心产业地域分布二、中国呼叫中心从业厂商分布第二节呼叫中心产业领先城市发展分析一、北京市呼叫中心产业市场分析（一）北京市呼叫中心发展背景（二）北京市呼叫中心产业竞争力（三）北京市呼叫中心动态分析二、上海市呼叫中心产业市场分析（一）上海市呼叫中心发展背景（二）上海市呼叫中心经营规模（三）上海市呼叫中心产业竞争力三、南通市呼叫中心产业市场分析（一）南通市呼叫中心发展背景（二）南通市呼叫中心项目情况（三）南通市呼叫中心产业竞争力（四）《南通关于促进服务外包产业加快发展的实施意见》四、杭州市呼叫中心产业市场分析（一）杭州市呼叫中心发展背景（二）杭州市呼叫中心产业竞争力（三）杭州市呼叫中心动态分析五、深圳市呼叫中

心产业市场分析（一）深圳市呼叫中心发展背景（二）深圳市呼叫中心经营规模（三）深圳市呼叫中心产业竞争力（四）深圳市呼叫中心动态分析六、天津市呼叫中心产业市场分析（一）天津市呼叫中心发展背景（二）天津市呼叫中心产业竞争力（三）天津市呼叫中心动态分析第九章中国呼叫中心产业基地建设情况分析第一节呼叫中心产业基地建设情况分析一、呼叫中心产业基地建设背景（一）“千百十工程”政策的引导（二）基地建设带动呼叫园区发展二、中国呼叫园区建设现状及特点（一）呼叫园区建设现状（二）呼叫园区建设特点（三）呼叫园区SWOT分析三、呼叫中心基地建设挑战及建议（一）呼叫中心基地建设未来特点（二）呼叫中心基地建设面临挑战（三）对中国呼叫中心基地建设的建议第二节中国呼叫中心产业特色基地分析一、上海市呼叫中心产业基地（一）基地发展概况（二）基地发展环境（三）基地发展现状（四）基地竞争力分析二、北京呼叫中心产业基地（一）基地发展概况（二）基地发展环境（三）基地发展现状（四）基地竞争力分析三、山东呼叫中心（潍坊）基地（一）基地发展概况（二）基地发展环境（三）基地发展现状（四）基地竞争力分析四、绿色声谷——大运盈通呼叫中心产业基地（一）基地发展概况（二）基地发展环境（三）基地发展现状（四）基地竞争力分析五、中国声谷——江苏信息服务产业基地（扬州）（一）基地发展概况（二）基地发展环境（三）基地发展现状（四）基地竞争力分析六、北方声谷——邢台开发区（一）基地发展概况（二）基地发展环境（三）基地发展现状（四）基地竞争力分析七、西部声谷——永川服务外包产业园（一）基地发展概况（二）基地发展环境（三）基地发展现状（四）基地竞争力分析八、中原声谷——洛阳呼叫中心产业园（一）基地发展概况（二）基地发展环境（三）基地发展现状（四）基地竞争力分析第十章呼叫中心产业领先企业经营情况分析第一节领先外包呼叫中心企业一、广州点动信息科技股份有限公司（一）公司基本情况（二）企业主要业务介绍（三）企业经营情况分析（四）企业竞争优势分析二、河北博岳通信科技股份有限公司（一）公司基本情况（二）企业主要业务介绍（三）企业经营情况分析（四）企业竞争优势分析第二节呼叫系统供应企业一、佳都新太科技股份有限公司（一）企业基本情况（二）产品及解决方案（三）企业经营情况（四）重点客户案例二、北京康辰亚奥技术股份有限公司（一）公司基本情况（二）企业主要业务介绍（三）企业经营情况分析（四）企业竞争优势分析三、北京东方国信科技股份有限公司（一）企业基本情况（二）产品及功能分析（三）企业经营情况（四）重点客户案例第三节领先企业呼叫中心一、中国联通呼叫中心（一）中心运营现状（二）呼叫中心解决方案（三）特色呼叫业务（四）外包呼叫分析二、中国移动呼叫中心（一）中心运营现状（二）中心发展趋势（三）特色呼叫业务（四）外包呼叫分析第十一章2023-2029年中国呼叫中心产业前景与投融资分析第一节呼叫中心产业成功因素及模式研究一、呼叫中心产业关键成功因素（一）人力资源丰富（二）强大硬件配套

设施（三）具有领先的业务模式二、中国呼叫中心产业发展模式研究（一）分散化向集群化模式转变（二）自建式向外包式模式转变（三）市场主导向政府市场相结合转变三、中国呼叫中心管理模式变化点（一）运营关注点的变化（二）管理细节的变化第二节呼叫中心产业前景分析一、呼叫中心业未来展望与思考二、呼叫中心产业发展前景分析三、呼叫中心产业发展趋势分析第三节呼叫中心产业规模预测一、呼叫中心产业投资规模预测二、呼叫中心产业发展规模预测第四节呼叫中心产业投资风险与投资建议一、呼叫中心投资机会分析二、呼叫中心投资风险预警（一）政策风险分析（二）经济风险分析 第十二章中国呼叫中心企业投融资及IPO上市策略指导第一节呼叫中心企业境内IPO上市目的及条件一、呼叫中心企业境内上市主要目的二、呼叫中心企业上市需满足的条件（一）企业境内主板IPO主要条件（二）企业境内中小板IPO主要条件（三）企业境内创业板IPO主要条件三、企业改制上市中的关键问题第二节呼叫中心企业IPO上市的相关准备一、企业该不该上市二、企业应何时上市三、企业应何地上市四、企业上市前准备（一）企业上市前综合评估（二）企业的内部规范重组（三）选择并配合中介机构（四）应如何选择中介机构第三节呼叫中心企业IPO上市的规划实施一、上市费用规划和团队组建二、尽职调查及问题解决方案三、改制重组需关注重点问题四、企业上市辅导及注意事项五、上市申报材料制作及要求六、网上路演推介及询价发行第四节企业IPO上市审核工作流程一、企业IPO上市基本审核流程二、企业IPO上市具体审核环节三、与发行审核流程相关的事项

详细请访问：<http://www.cction.com/report/202303/343147.html>