

# 2018-2024年中国呼叫中心 产业深度调研与竞争战略研究报告

## 报告目录及图表目录

智研数据研究中心 编制

[www.abaogao.com](http://www.abaogao.com)

# 一、报告报价

《2018-2024年中国呼叫中心产业深度调研与竞争战略研究报告》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/qita/224128P5XN.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

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。

截至2015年末，中国呼叫中心市场投资达到1337亿人民币，坐席规模突破100万。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。

另外，2009年以来，中国呼叫中心产业销售规模的年增长率均保持在15%以上，截止到2015年底，行业全年销售额达到7亿美元。在三网融合的形势下，国内的中国呼叫中心产业市场仍有巨大的潜力待挖掘。

伴随着我国呼叫中心产业的逐步发展，国内越来越多的企业加入呼叫中心队列，与此同时，国际企业也在中国市场巨大的潜力和利润空间的诱惑下，纷纷进入中国市场。截止到2015年底，国内呼叫中心产业内，经营已成一定规模的企业数量约为1870家左右，2010-2015年复合增长率7.54%，随着网络和电子商务的进一步开展和普及，国内呼叫中心产业内企业数量将继续保持增长。

### 报告目录

#### 第1章：中国呼叫中心产业发展综述

##### 1.1 呼叫中心界定及形态概述

###### 1.1.1 呼叫中心定义

###### 1.1.2 呼叫中心分类

###### 1.1.3 呼叫中心功能

###### 1.1.4 呼叫中心存在形态

###### (1) 呼叫中心形态

###### (2) 形态优劣势分析

##### 1.2 呼叫中心发展历程综述

###### 1.2.1 业务发展进程

###### 1.2.2 技术发展进程

##### 1.3 呼叫中心发展环境分析

### 1.3.1 呼叫中心政策环境分析

- (1) 呼叫中心管理体制
- (2) 呼叫中心相关法律法规
- (3) 呼叫中心标准制定现状
- (4) 政策环境对产业的影响

### 1.3.2 呼叫中心经济环境分析

- (1) 服务外包行业发展现状
  - 1) 国际行业发展现状
  - 2) 国内行业发展现状
- (2) 呼叫中心与区域经济发展
- (3) 呼叫中心与经济结构转型
- (4) 经济环境对产业的影响

### 1.3.3 呼叫中心社会环境分析

- (1) 呼叫中心人力资源供给
- (2) 呼叫中心通信网络供给
- (3) 呼叫中心与产业园区建设
- (4) 社会环境对产业的影响

### 1.3.4 呼叫中心技术环境分析

- (1) 呼叫中心技术驱动因素
- (2) 呼叫中心技术水平及特点
- (3) 呼叫中心技术专利分析
  - 1) 呼叫中心专利申请数分析
  - 2) 呼叫中心专利申请人分析
  - 3) 呼叫中心专利技术构成分析
- (4) 呼叫中心技术趋势及前景

## 第2章：国外呼叫中心产业发展及经验借鉴

### 2.1 全球呼叫中心分布及规模分析

#### 2.1.1 全球呼叫中心起源及发展

- (1) 全球呼叫中心起源
- (2) 全球呼叫中心发展

#### 2.1.2 全球呼叫中心分布情况

## 2.1.3 全球呼叫中心规模分析

(1) 坐席数量规模

(2) 投资规模

## 2.2 重点地区呼叫中心产业市场分析

### 2.2.1 北美呼叫中心产业市场分析

(1) 美国呼叫中心市场分析

(2) 加拿大呼叫中心市场分析

### 2.2.2 欧洲呼叫中心产业市场分析

### 2.2.3 日本呼叫中心市场分析

### 2.2.4 印度呼叫中心市场分析

### 2.2.5 澳大利亚呼叫中心市场分析

### 2.2.6 非洲呼叫中心产业市场分析

### 2.2.7 拉丁美洲呼叫中心产业市场分析

## 2.3 全球领先呼叫中心企业运营分析

### 2.3.1 美国领先呼叫中心企业分析

(1) 美国Avaya公司

1) 企业发展概况

2) 企业业务规模

3) 企业在华布局

4) 企业模式借鉴

5) 企业最新动向

(2) 美国Sitel公司

1) 企业发展概况

2) 企业业务规模

3) 企业模式借鉴

(3) 美国赛科斯 (Sykes) 公司

1) 企业发展概况

2) 企业业务规模

3) 企业在华布局

4) 企业模式借鉴

(4) 美国Convergys公司

1) 企业发展概况

2) 企业业务规模

3) 企业在华布局

4) 企业模式借鉴

(5) 美国维音 ( Vision ) 公司

1) 企业发展概况

2) 企业业务规模

3) 企业在华布局

4) 企业模式借鉴

5) 企业最新动向

(6) 美国艾斯瑞 ( I3 ) 公司

1) 企业发展概况

2) 企业业务规模

3) 企业在华布局

4) 企业模式借鉴

(7) 美国Aspect软件公司

1) 企业发展概况

2) 企业业务规模

3) 企业在华布局

4) 企业模式借鉴

5) 企业最新动向

(8) 美国慧锐系统 ( VerintSystems ) 公司

1) 企业发展概况

2) 企业业务规模

3) 企业在华布局

4) 企业模式借鉴

5) 企业最新动向

(9) 美国奥迪坚 ( AltiGen ) 公司

1) 企业发展概况

2) 企业业务规模

3) 企业在华布局

4) 企业模式借鉴

2.3.2 欧洲领先呼叫中心企业分析

(1) 法国Teleperformance公司

- 1) 企业发展概况
- 2) 企业业务规模
- 3) 企业在华布局
- 4) 企业模式借鉴
- 5) 企业最新动向

(2) 德国欧唯特信息系统 ( ArvatoSystems )

- 1) 企业发展概况
- 2) 企业业务规模
- 3) 企业在华布局
- 4) 企业模式借鉴
- 5) 企业最新动向

2.3.3 其他地区领先呼叫中心企业分析

(1) 日本大宇宙 ( Transcosmos ) 株式会社

- 1) 企业发展概况
- 2) 企业业务规模
- 3) 企业在华布局
- 4) 企业模式借鉴
- 5) 企业最新动向

(2) 韩国三星数据系统 ( SDS ) 公司

- 1) 企业发展概况
- 2) 企业业务规模
- 3) 企业在华布局
- 4) 企业模式借鉴
- 5) 企业最新动向

(3) 中国台湾亿迅国际股份有限公司

- 1) 企业发展概况
- 2) 企业业务规模
- 3) 企业模式借鉴
- 4) 企业最新动向

(4) 中国香港电讯盈科有限公司

- 1) 企业发展概况

2) 企业业务规模

3) 企业在华布局

4) 企业模式借鉴

5) 企业最新动向

(5) 以色列NICE公司

1) 企业发展概况

2) 企业业务规模

3) 企业在华布局

4) 企业模式借鉴

5) 企业最新动向

(6) 日本Bellsystem24公司

1) 企业发展概况

2) 企业业务规模

3) 企业在华布局

4) 企业模式借鉴

(7) 菲律宾eTelecare公司

1) 企业发展概况

2) 企业人员规模

3) 企业模式借鉴

2.4 全球呼叫中心产业发展趋势分析

### 第3章：中国呼叫中心市场规模与运营效益分析

#### 3.1 中国呼叫中心产业链构建及整合

##### 3.1.1 呼叫中心产业链构建研究

(1) 呼叫中心建设过程解析

1) 呼叫中心建设难点

2) 呼叫中心建设过程

3) 从建设过程看需求

(2) 呼叫中心产业链构建

1) 产业链构建情况

2) 关键成功因素

##### 3.1.2 呼叫中心产业链主体



### 3.1.3 呼叫中心产业链整合探索

## 3.2 中国呼叫中心产业市场规模分析

### 3.2.1 中国呼叫中心产业发展概况

### 3.2.2 中国呼叫中心产业发展规模

(1) 企业数量

(2) 产业投资规模

(3) 产业坐席数规模

(4) 产业销售规模

(5) 产业就业规模

### 3.2.3 中国呼叫中心产业市场应用

(1) 平行市场应用

(2) 垂直市场应用

## 3.3 中国呼叫中心运营效益分析

### 3.3.1 呼叫中心产业成本分析

(1) 呼叫中心产业成本构成

(2) 呼叫中心主要成本剖析

1) 人力资源成本

2) 技术平台成本

3) 网络运营成本

(3) 呼叫中心成本优化与策略

### 3.3.2 呼叫中心成本效益核算

(1) 营销及技术支持型

(2) 客户服务及对内支持型

### 3.3.3 呼叫中心利润型体系构建

(1) 利润型体系利润来源

(2) 利润型体系构建要点

1) 呼叫中心功能重新定位

2) 呼叫中心组织架构重新确定

3) 呼叫中心运营体系重新设计

4) 注重体系内的内部协调

### 3.3.4 呼叫中心经济效益提升策略

(1) 经济效益主要提升策略

(2) 国外效益提升经验借鉴

(3) 国内领先企业运行经验

### 3.4 中国呼叫中心产业竞争现状分析

#### 3.4.1 呼叫中心产业分布格局

(1) 产业服务功能分布

(2) 产业链从业厂商分布

(3) 呼叫中心规模分布

#### 3.4.2 呼叫中心产业竞争格局分析

(1) 垂直市场间竞争

(2) 水平市场间竞争

## 第4章：中国呼叫中心主要细分产品市场分析

### 4.1 呼叫中心系统及厂商生存发展分析

#### 4.1.1 呼叫中心系统架构及使用

(1) 呼叫中心系统架构

(2) 呼叫中心系统内产品市场分析

#### 4.1.2 呼叫中心系统厂商情况分析

#### 4.1.3 呼叫中心系统厂商发展趋势

### 4.2 呼叫中心系统主要产品市场分析

#### 4.2.1 呼叫中心平台

(1) 市场现状

(2) 使用情况

(3) 竞争格局

(4) 发展趋势

#### 4.2.2 计算机电话集成 (CTI) 中间件

(1) 市场现状

(2) 使用情况

(3) 竞争格局

(4) 发展趋势

#### 4.2.3 交互式语音应答 (IVR)

(1) 市场现状

(2) 使用情况

### (3) 竞争格局

#### 4.2.4 其他产品市场分析

##### (1) 人力资源管理系统市场分析

##### (2) 外拨系统市场分析

##### (3) 录音设备市场分析

##### (4) 数据库服务器市场分析

##### (5) 自动呼叫分配器市场分析

#### 4.3 呼叫中心整体解决方案市场分析

##### 4.3.1 呼叫中心整体解决方案分类

##### 4.3.2 不同解决方案优劣势比较

##### 4.3.3 体化呼叫中心市场分析

### 第5章：中国自建类重点呼叫中心市场分析

#### 5.1 中国自建类呼叫中心行业分布

##### 5.1.1 中国自建类呼叫中心市场规模

##### 5.1.2 中国自建类呼叫中心行业分布

#### 5.2 电信业呼叫中心市场分析

##### 5.2.1 电信业呼叫中心发展现状

###### (1) 电信业发展概况

###### (2) 电信业呼叫中心发展概况

##### 5.2.2 电信业呼叫中心规模及特点

###### (1) 电信业呼叫中心市场规模

###### (2) 电信业呼叫中心发展特点

##### 5.2.3 各电信运营商呼叫中心分析

###### (1) 呼叫中心在电信业的分布

###### 1) 按坐席

###### 2) 按投资规模

###### (2) 中国电信呼叫中心分析

###### 1) 市场规模

###### 2) 前景预测

###### (3) 中国移动呼叫中心分析

###### 1) 市场规模

## 2) 前景预测

### (4) 中国联通呼叫中心分析

#### 1) 呼叫中心市场规模

#### 2) 呼叫中心前景预测

### 5.2.4 电信业呼叫中心趋势及前景

#### (1) 电信业呼叫中心发展趋势

#### (2) 电信业呼叫中心前景预测

### 5.3 金融业呼叫中心市场分析

#### 5.3.1 金融业呼叫中心市场概况

#### 5.3.2 金融业呼叫中心规模及特点

##### (1) 金融业呼叫中心市场规模

##### (2) 金融业呼叫中心发展特点

#### 5.3.3 金融业呼叫中心细分市场分析

##### (1) 银行业呼叫中心市场分析

#### 1) 行业发展概况及特点

#### 2) 行业市场规模及分布

#### 3) 行业发展趋势及前景

##### (2) 保险业呼叫中心市场分析

#### 1) 行业发展概况及特点

#### 2) 行业市场规模及分布

#### 3) 行业发展趋势及前景

##### (3) 证券业呼叫中心市场分析

#### 1) 行业发展概况及特点

#### 2) 行业市场规模及分布

#### 3) 行业发展趋势及前景

##### (4) 基金业呼叫中心市场分析

#### 1) 行业发展概况及特点

#### 2) 行业市场规模及分布

#### 3) 行业发展趋势及前景

#### 5.3.4 金融业呼叫中心趋势及前景

##### (1) 金融业呼叫中心发展趋势

##### (2) 金融业呼叫中心前景预测

## 5.4 制造业呼叫中心市场分析

### 5.4.1 制造业呼叫中心市场概况

### 5.4.2 制造业呼叫中心规模及特点

#### (1) 制造业呼叫中心市场规模

#### (2) 制造业呼叫中心发展特点

### 5.4.3 制造业呼叫中心趋势及前景

#### (1) 制造业呼叫中心发展趋势

#### (2) 制造业呼叫中心前景预测

## 5.5 政府及公共事业呼叫中心市场分析

### 5.5.1 政府及公共事业呼叫中心概述

### 5.5.2 政府及公共事业呼叫中心规模及特点

#### (1) 政府及公共事业呼叫中心市场规模

#### (2) 政府及公共事业呼叫中心发展特点

### 5.5.3 政府及公共事业呼叫中心重点细分市场

#### (1) 政府系统呼叫中心市场分析

#### (2) 电力系统呼叫中心市场分析

#### (3) 自来水、燃气系统呼叫中心市场分析

### 5.5.4 政府及公共事业呼叫中心趋势及前景

#### (1) 政府及公共事业呼叫中心发展趋势

#### (2) 政府及公共事业呼叫中心前景预测

## 5.6 零售及物流业呼叫中心市场分析

### 5.6.1 零售及物流业呼叫中心概述

#### (1) 零售呼叫中心概述

#### (2) 物流业呼叫中心概述

#### (3) 邮政业呼叫中心概述

### 5.6.2 零售及物流业呼叫中心规模及特点

#### (1) 零售及物流业呼叫中心市场规模

#### (2) 零售及物流业呼叫中心发展特点

### 5.6.3 零售及物流业呼叫中心趋势及前景

#### (1) 零售及物流业呼叫中心发展趋势

#### (2) 零售及物流业呼叫中心前景预测

## 5.7 IT及电子商务行业呼叫中心市场分析

### 5.7.1 IT及电子商务行业呼叫中心概述

### 5.7.2 IT及电子商务行业呼叫中心规模及特点

#### (1) IT及电子商务行业呼叫中心市场规模

#### (2) IT及电子商务行业呼叫中心的应用

### 5.7.3 IT及电子商务行业呼叫中心趋势及前景

#### (1) IT及电子商务行业呼叫中心发展趋势

#### (2) IT及电子商务行业呼叫中心前景预测

## 5.8 其他行业呼叫中心市场分析

### 5.8.1 其他行业呼叫中心市场概述

### 5.8.2 其他行业呼叫中心市场规模

## 第6章：中国外包呼叫中心及其他形态市场分析

### 6.1 外包呼叫中心与服务外包产业

#### 6.1.1 服务外包产业市场分析

##### (1) 服务外包定义及分类

##### (2) 全球服务外包市场分析

##### (3) 中国服务外包市场分析

#### 1) 中国服务外包市场概况

#### 2) 承接国际服务外包规模

#### 3) 承接国内服务外包规模

##### (4) 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

##### (5) 服务外包发展对呼叫中心的影响

#### 6.1.2 外包呼叫中心产业概述

##### (1) 外包呼叫中心概述

##### (2) 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

##### (3) 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) 按外包的时间分类

6.2 外包呼叫中心运营模式及产业链

6.2.1 全球外包呼叫中心市场规模

(1) 外包呼叫中心市场规模

(2) 外包呼叫中心产业地位

(3) 外包呼叫中心效益

(4) 外包呼叫中心地域分布

6.2.2 领先外包呼叫中心模式借鉴

(1) 外包呼叫中心业务模式分类

(2) 外包呼叫中心主要模式概述

(3) 领先外包呼叫中心模式借鉴

6.3 中国外包呼叫中心产业市场分析

6.3.1 外包呼叫中心发展概况

6.3.2 外包呼叫中心发展特点

6.3.3 外包呼叫中心市场规模

(1) 外包呼叫中心市场规模

(2) 外包呼叫中心竞争格局

6.3.4 外包呼叫中心地域分布

(1) 市场地域分布

(2) 业务来源分布

6.3.5 外包呼叫中心前景预测

(1) 驱动因素及阻碍因素

(2) 外包呼叫中心市场前景预测

6.4 中国其他形态呼叫中心市场分析

6.4.1 呼叫中心托管服务市场分析

(1) 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

(2) 呼叫中心托管服务市场规模

(3) 呼叫中心托管服务发展前景

6.4.2 呼叫中心设备租赁市场分析

- (1) 呼叫中心设备租赁综述
- (2) 呼叫中心设备租赁市场规模
- (3) 呼叫中心设备租赁发展前景

## 第7章：中国呼叫中心产业区域市场分析

### 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

##### 1) 呼叫中心配套产业

##### 2) 呼叫中心发展机遇

##### 3) 服务外包产业发展

##### (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) 北京市呼叫中心发展趋势

##### (5) 北京市呼叫中心最新动向

#### 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

##### 1) 呼叫中心配套产业

##### 2) 呼叫中心发展机遇

##### 3) 服务外包产业发展

##### (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) 上海市呼叫中心最新动向

#### 7.2.3 南通市呼叫中心产业市场分析

##### (1) 南通市呼叫中心发展背景

##### 1) 面临重大战略机遇

##### 2) 配套设施优势明显

##### 3) 服务外包发展迅猛

##### (2) 南通市呼叫中心经营规模



1) 产业市场规模

2) 产业分布格局

(3) 南通市呼叫中心产业竞争力

#### 7.2.4 杭州市呼叫中心产业市场分析

(1) 杭州市呼叫中心发展背景

1) 呼叫中心配套产业

2) 呼叫中心发展机遇

3) 服务外包产业发展

(2) 杭州市呼叫中心经营规模

(3) 杭州市呼叫中心产业竞争力

(4) 杭州市呼叫中心动向及趋势

#### 7.2.5 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

1) 呼叫中心配套产业

2) 呼叫中心发展机遇

3) 服务外包产业发展

(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

#### 7.2.6 天津市呼叫中心产业市场分析

(1) 天津市呼叫中心发展背景

1) 呼叫中心配套产业

2) 呼叫中心发展机遇

3) 服务外包产业发展

(2) 天津市呼叫中心产业竞争力

(3) 天津市呼叫中心最新动向

#### 7.2.7 合肥市呼叫中心产业市场分析

(1) 合肥市呼叫中心发展背景

1) 呼叫中心配套产业

2) 呼叫中心发展机遇

3) 服务外包产业发展

(2) 合肥市呼叫中心经营规模

(3) 合肥市呼叫中心产业竞争力

#### (4) 合肥市呼叫中心动向及趋势

##### 1) 呼叫中心产业最新动向

##### 2) 呼叫中心产业发展趋势

#### 7.2.8 大连市呼叫中心产业市场分析

##### (1) 大连市呼叫中心发展背景

##### 1) 呼叫中心配套产业

##### 2) 呼叫中心发展机遇

##### 3) 服务外包产业发展

##### (2) 大连市呼叫中心经营规模

##### (3) 大连市呼叫中心产业竞争力

##### (4) 大连市呼叫中心动向及趋势

##### 1) 呼叫中心产业最新动向

##### 2) 呼叫中心发展趋势

#### 7.2.9 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

##### 1) 呼叫中心配套产业

##### 2) 呼叫中心发展机遇

##### 3) 服务外包产业发展

##### (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) 广州市呼叫中心最新动向

#### 7.2.10 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

##### 1) 呼叫中心配套产业

##### 2) 呼叫中心发展机遇

##### 3) 服务外包产业发展

##### (2) 成都市呼叫中心经营规模

##### (3) 成都市呼叫中心最新动向

### 第8章：中国呼叫中心产业基地建设情况分析

#### 8.1 呼叫中心产业基地建设情况分析

##### 8.1.1 呼叫中心产业基地建设背景

(1) “千百十工程”政策的引导

(2) 基地建设带动呼叫园区发展

(3) 外包产业的规模推动呼叫园区的建设

#### 8.1.2 中国呼叫园区建设现状及特点

(1) 呼叫园区建设现状

(2) 呼叫园区建设特点

1) 园区都有特定的宣传渠道和定位

2) 各基地相关的配套环境都趋于完善

(3) 呼叫园区SWOT分析

#### 8.1.3 呼叫中心基地建设挑战及建议

(1) 呼叫中心基地建设未来特点

(2) 呼叫中心基地建设面临挑战

(3) 对中国呼叫中心基地建设的建议

### 8.2 中国呼叫中心产业特色基地分析

#### 8.2.1 上海市呼叫中心产业基地

(1) 基地发展概况

(2) 基地发展环境

1) 政府政策扶持

2) 外部环境支撑

3) 专业配套情况

(3) 基地发展现状

1) 基地发展定位

2) 基地发展规模

3) 基地入驻企业

(4) 基地竞争力分析

(5) 基地发展规划

#### 8.2.2 北京呼叫中心产业基地

(1) 基地发展概况

(2) 基地发展环境

1) 政府政策扶持

2) 外部环境支撑

3) 专业配套情况

(3) 基地发展现状

1) 基地发展定位

2) 基地发展规模

3) 基地入驻企业

(4) 基地竞争力分析

(5) 基地发展规划

8.2.3 山东呼叫中心（潍坊）基地

(1) 基地发展概况

(2) 基地发展环境

1) 政府政策扶持

2) 外部环境支撑

3) 专业配套情况

(3) 基地发展现状

1) 基地发展定位

2) 基地发展规模

3) 基地入驻企业

(4) 基地竞争力分析

(5) 基地发展规划

(6) 基地最新动向

8.2.4 绿色声谷—大运盈通呼叫中心产业基地

(1) 基地发展概况

(2) 基地发展环境

1) 政府政策扶持

2) 专业配套情况

(3) 基地发展现状

1) 基地发展定位

2) 基地发展规模

3) 基地入驻企业

(4) 基地竞争力分析

(5) 基地发展规划

8.2.5 中国声谷—江苏信息服务产业基地（扬州）

(1) 基地发展概况

(2) 基地发展环境

- 1) 政府政策扶持
- 2) 外部环境支撑
- 3) 专业配套情况

(3) 基地发展现状

- 1) 基地发展定位
- 2) 基地发展规模
- 3) 基地入驻企业

(4) 基地竞争力分析

(5) 基地发展规划

(6) 基地最新动向

8.2.6 北方声谷——邢台开发区

(1) 基地发展概况

(2) 基地发展环境

- 1) 政府政策扶持
- 2) 外部环境支撑
- 3) 专业配套情况

(3) 基地发展现状

- 1) 基地发展定位
- 2) 基地发展规模
- 3) 基地入驻企业

(4) 基地竞争力分析

(5) 基地发展规划

8.2.7 西部声谷——永川服务外包产业园

(1) 基地发展概况

(2) 基地发展环境

- 1) 政府政策扶持
- 2) 外部环境支撑
- 3) 专业配套情况

(3) 基地发展现状

- 1) 基地发展定位
- 2) 基地发展规模

### 3) 基地入驻企业

#### (4) 基地竞争力分析

#### (5) 基地发展规划

## 8.2.8 中原声谷——洛阳呼叫中心产业园

### (1) 基地发展概况

### (2) 基地发展环境

#### 1) 政府政策扶持

#### 2) 外部环境支撑

#### 3) 专业配套情况

### (3) 基地发展现状

#### 1) 基地发展定位

#### 2) 基地发展规模

#### 3) 基地入驻企业

#### (4) 基地竞争力分析

#### (5) 基地发展规划

## 第9章：呼叫中心产业领先企业经营情况分析

### 9.1 中国领先外包呼叫中心经营分析

#### 9.1.1 第一线集团

##### (1) 企业发展历程

##### (2) 业务及解决方案

##### (3) 市场及服务体系

##### (4) 经营情况及业绩

##### (5) 重点客户及案例

##### (6) 企业优劣势分析

##### (7) 企业最新发展动向

#### 9.1.2 北京九五太维资讯有限公司

##### (1) 企业发展历程

##### (2) 业务及解决方案

##### (3) 市场及服务体系

##### (4) 重点客户及案例

##### (5) 企业主要呼叫中心

- 1) 北京中心
- 2) 密云中心
- 3) 合肥中心
- 4) 菲律宾中心
- 5) 曼谷中心

(6) 企业优劣势分析

9.1.3 北京易才博普奥企业管理顾问有限公司

- (1) 企业发展历程
- (2) 业务及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 重点客户及案例
- (5) 企业优劣势分析

9.1.4 北京鸿联九五信息产业有限公司

- (1) 企业发展历程
- (2) 业务及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 企业优劣势分析

9.1.5 上海易方实业有限公司

- (1) 企业发展历程
- (2) 业务及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 重点客户及案例
- (5) 企业优劣势分析

9.1.6 易宝通讯集团有限公司

- (1) 企业发展历程
- (2) 业务及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 重点客户及案例
- (5) 企业优劣势分析

9.1.7 上海飞翔集团

- (1) 企业发展历程
- (2) 业务及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

#### 9.1.8 润迅通信集团有限公司

(1) 企业发展历程

(2) 业务及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

#### 9.1.9 广州诚伯信息有限公司

(1) 企业发展历程

(2) 业务及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

#### 9.1.10 北京九五一九零信息技术有限公司

(1) 企业发展历程

(2) 业务及解决方案

(3) 重点客户及案例

(4) 企业优劣势分析

#### 9.1.11 北京赛迪通呼叫中心有限公司

(1) 企业发展历程

(2) 业务及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

#### 9.1.12 北京讯达赛源科技有限公司

(1) 企业发展历程

(2) 业务及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析



#### 9.1.13 深圳市翔龙通讯有限公司

- (1) 企业发展历程
- (2) 业务及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 重点客户及案例
- (5) 企业优劣势分析

#### 9.1.14 远东网络信息技术（上海）有限公司

- (1) 企业发展历程
- (2) 业务及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 重点客户及案例
- (5) 企业优劣势分析

#### 9.1.15 山东山东万声通讯实业有限公司

- (1) 企业发展历程
- (2) 业务及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 重点客户及案例
- (5) 企业优劣势分析

#### 9.1.16 北京华铁广通电信技术有限公司

- (1) 企业发展历程
- (2) 业务及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 重点客户及案例
- (5) 企业优劣势分析

#### 9.1.17 上海润声信息产业有限责任公司

- (1) 企业发展历程
- (2) 业务及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 企业优劣势分析

#### 9.1.18 江苏先锋信息科技有限公司

- (1) 企业发展历程
- (2) 业务及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

## 9.2 中国呼叫系统供应企业经营分析

### 9.2.1 佳都新太科技股份有限公司

(1) 企业发展历程

(2) 产品及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 经营情况及业绩

1) 主要经济指标

2) 盈利能力分析

3) 运营能力分析

4) 偿债能力分析

5) 发展能力分析

(5) 企业优劣势分析

(6) 企业最新发展动向

### 9.2.2 台湾德鸿科技股份有限公司

(1) 企业发展历程

(2) 产品及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户

(5) 企业优劣势分析

### 9.2.3 杭州远传通信技术有限公司

(1) 企业发展历程

(2) 产品及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 企业优劣势分析

### 9.2.4 北京讯鸟软件有限公司

(1) 企业发展历程

(2) 产品及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

- (5) 企业优劣势分析
- (6) 企业最新发展动向

#### 9.2.5 北京浩丰创源科技股份有限公司

- (1) 企业发展历程
- (2) 产品及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 经营情况及业绩
- 1) 主要经济指标
- 2) 盈利能力分析
- 3) 运营能力分析
- 4) 偿债能力分析
- 5) 发展能力分析
- (5) 企业优劣势分析

#### 9.2.6 北京七星蓝图科技有限公司

- (1) 企业发展历程
- (2) 产品及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 重点客户及案例
- (5) 企业优劣势分析

#### 9.2.7 北京信普飞科科技有限公司

- (1) 企业发展历程
- (2) 产品及解决方案
- (3) 重点客户及案例
- (4) 企业优劣势分析

#### 9.2.8 北京商路通信息技术有限公司

- (1) 企业发展历程
- (2) 产品及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 重点客户及案例
- (5) 企业优劣势分析

#### 9.2.9 北京三友亚星软件技术有限公司

- (1) 企业发展历程

(2) 产品及解决方案

(3) 重点客户及案例

(4) 企业优劣势分析

#### 9.2.10 深圳市东进通讯技术股份有限公司

(1) 企业发展历程

(2) 产品及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

#### 9.2.11 上海井星信息科技有限公司

(1) 企业发展历程

(2) 产品及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

#### 9.2.12 上海实时数据软件有限公司

(1) 企业发展历程

(2) 产品及解决方案

(3) 公司营销模式

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

#### 9.2.13 上海宝东信息技术有限公司

(1) 企业发展历程

(2) 产品及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

#### 9.2.14 北京英立讯科技有限公司

(1) 企业发展历程

(2) 产品及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

(6) 企业发展战略规划

#### 9.2.15 亿通网讯信息技术有限公司

(1) 企业发展历程

(2) 产品及解决方案

(3) 重点客户及案例

(4) 企业优劣势分析

#### 9.2.16 北京合力亿捷科技股份有限公司

(1) 企业发展历程

(2) 产品及解决方案

(3) 经营情况及业绩

1) 主要经济指标

2) 盈利能力分析

3) 运营能力分析

4) 偿债能力分析

5) 发展能力分析

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

#### 9.2.17 上海声软网络技术有限公司

(1) 企业发展历程

(2) 产品及解决方案

(3) 重点客户及案例

(4) 企业优劣势分析

#### 9.2.18 北京吉亚通信工程有限公司

(1) 企业发展历程

(2) 产品及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

### 9.3 中国领先企业呼叫中心经营分析

#### 9.3.1 中国联通呼叫中心(10010)

(1) 中心运营现状

(2) 中心主要业务

- 1) 呼叫中心集成解决方案
- 2) 呼叫中心外包解决方案
- 3) 虚拟呼叫中心解决方案

(3) 特色呼叫业务

- 1) 1010呼叫中心业务
- 2) 4G视频呼叫中心业务

(4) 领先呼叫中心

(5) 外包呼叫分析

9.3.2 中国电信呼叫中心 (10000)

(1) 中心运营现状

(2) 中心主要业务

(3) 领先呼叫中心

- 1) 中国电信集团号百信息服务有限公司
- 2) 广州电信呼叫中心
- 3) 黑龙江电信呼叫中心

(4) 外包呼叫分析

(5) 中心未来规划

9.3.3 中国移动呼叫中心 (10086)

(1) 中心运营现状

(2) 中心主要业务

(3) 中心架构功能

- 1) 层级管理架构
- 2) 中心功能架构
- 3) 话务管理架构

(4) 领先呼叫中心

- 1) 中国移动广州客服中心
- 2) 中国移动河南客服中心
- 3) 浙江移动云计算呼叫中心

(5) 中心未来规划

9.3.4 人保财险呼叫中心 (95518)

(1) 中心运营现状

(2) 中心业务功能

(3) 中心运营规模

(4) 中心管理结构

(5) 中心未来规划

#### 9.3.5 生命人寿呼叫中心 (95535)

(1) 中心运营现状

(2) 中心业务功能

(3) 中心运营规模

(4) 中心渠道覆盖

(5) 中心未来规划

#### 9.3.6 中信万通呼叫中心 (96577)

(1) 中心运营现状

(2) 中心业务功能

(3) 中心运营规模

(4) 中心渠道覆盖

#### 9.3.7 工商银行呼叫中心 (95588)

(1) 中心运营现状

(2) 中心业务功能

(3) 中心渠道覆盖

(4) 中心未来规划

#### 9.3.8 交通银行呼叫中心 (95559)

(1) 中心运营现状

(2) 中心业务功能

(3) 中心运营规模

(4) 中心渠道覆盖

(5) 中心未来规划

#### 9.3.9 中信银行信用卡呼叫中心 (4008895558)

(1) 中心运营现状

(2) 中心业务功能

(3) 中心运营规模

(4) 中心渠道覆盖

#### 9.3.10 国航航空呼叫中心 (95583)

- (1) 中心运营现状
- (2) 中心业务功能
- (3) 中心运营规模
- (4) 中心渠道覆盖

#### 9.3.11 携程服务联络中心 ( 10106666/8008206666 )

- (1) 中心运营现状
- (2) 中心业务功能
- (3) 中心运营规模
- (4) 中心渠道覆盖

### 第10章：中国呼叫中心产业前景与投融资分析

#### 10.1 呼叫中心产业成功因素及模式研究

##### 10.1.1 呼叫中心产业关键成功因素

- (1) 丰富的人力资源
- (2) 强大的硬件配套
- (3) 领先的业务模式

##### 10.1.2 国外呼叫中心产业领先模式借鉴

- (1) 日本呼叫中心领先模式借鉴
- (2) 美国呼叫中心领先模式借鉴

##### 10.1.3 中国呼叫中心产业发展模式研究

- (1) 分散化向集群化模式转变
- (2) 自建式向外包式模式转变
- (3) 市场主导向政府市场相结合转变

##### 10.1.4 中国呼叫中心产业模式发展方向

- (1) 中国领先呼叫中心增值业务借鉴
- (2) 中国呼叫中心产业模式发展方向

#### 10.2 呼叫中心产业前景预测

##### 10.2.1 呼叫中心产业市场发展趋势

- (1) 呼叫中心产业建设市场趋势
- (2) 呼叫中心产业外包市场趋势
- (3) 呼叫中心产业咨询培训认证市场趋势
- (4) 呼叫中心市场需求趋势



## 10.2.2 呼叫中心产业发展机遇与挑战

(1) 产业发展机遇分析

(2) 产业发展面临挑战

## 10.2.3 呼叫中心产业前景预测

(1) 相关产业前景预测

1) 服务外包产业前景预测

2) BPO产业前景预测

3) KPO产业前景预测

(2) 呼叫中心产业前景预测

1) 产业整体规模预测

2) 产业行业分布预测

3) 万人坐席拥有数预测

## 10.3 呼叫中心产业投融资分析

### 10.3.1 呼叫中心产业投资特性

(1) 产业进入壁垒

(2) 产业盈利模式

(3) 产业盈利因素

### 10.3.2 呼叫中心产业投融资现状

(1) 产业投融资环境

(2) 产业投融资动向

### 10.3.3 产业投融资趋势

## 10.4 呼叫中心产业投资风险与投资建议

### 10.4.1 呼叫中心投资机会剖析

### 10.4.2 呼叫中心投资风险预警

### 10.4.3 呼叫中心主要投资建议

(1) 针对系统厂商

(2) 针对运营厂商

(3) 针对投资厂商

## 图表目录

图表1：呼叫中心分类

图表2：呼叫中心其他分类方法

图表3：呼叫中心功能

图表4：呼叫中心存在形态

图表5：呼叫中心各存在形态优劣势分析

图表6：呼叫中心发展第一阶段示意图

图表7：呼叫中心发展第二阶段示意图

图表8：呼叫中心发展第三阶段示意图

图表9：呼叫中心发展第四阶段示意图

图表10：呼叫中心相关法律法规

图表11：呼叫中心行业标准

图表12：2009-2016年全球服务外包产业规模（单位：亿美元）

图表13：2010-2016年全球服务外包行业转移方市场区域分布（单位：百万美元）

图表14：2016年全球服务外包行业转移方市场区域格局（单位：%）

图表15：全球服务外包市场最新特征

图表16：2009-2016年中国离岸外包合同执行金额（单位：亿美元）

图表17：2009-2016年中国离岸外包行业市场结构及其变化趋势（单位：%）

图表18：2012-2016年中国离岸服务外包金额及占比（单位：亿美元，%）

图表19：2009-2016年中国在岸外包合同执行金额（单位：亿美元）

图表20：2016年中国外包市场分布区域（单位：%）

图表21：2016年中国服务外包行业结构（单位：%）

图表22：呼叫中心技术发展驱动因素

图表23：呼叫中心技术发展特点

图表24：2006-2016年呼叫中心相关专利申请数量变化图（单位：个）

图表25：2008-2015年呼叫中心相关专利公开数量变化图（单位：个）

图表26：2016年排名前十呼叫中心相关专利申请人构成表（单位：个）

图表27：2016年呼叫中心相关专利技术领域构成表（单位：个）

图表28：呼叫中心发展阶段

图表29：2010-2016年全球呼叫中心市场总体坐席规模（单位：万个）

图表30：2010-2016年全球呼叫中心产业累计投资规模（单位：亿美元）

图表31：美国呼叫中心市场规模（单位：万个，个）

图表32：欧洲呼叫中心市场规模（单位：万个，个，%）

图表33：日本呼叫中心产业发展历程

图表34：日本呼叫中心企业席位数量比例（单位：%）

图表35：印度呼叫中心的行业分布（单位：%）

图表36：印度呼叫中心的业务功能分布（单位：%）

图表37：拉丁美洲呼叫中心市场份额分布（单位：%）

图表38：拉丁美洲呼叫中心种类分布（单位：个）

图表39：拉丁美洲呼叫中心培训天数分布（单位：个）

图表40：Avaya公司收购历程

图表41：Avaya公司在中国主要客户

图表42：Sitel公司业务规模（单位：家，人）

图表43：2012-2016年赛科斯（SYKES）公司经营情况（单位：百万美元）

图表44：2012-2016年Convergys公司经营情况（单位：百万美元）

图表45：美国维音（Vision）公司在华发展历程

图表46：艾斯瑞公司的关键解决方案

图表47：2012-2016年艾斯瑞（I3）公司经营情况（单位：百万美元）

图表48：美国Aspect软件公司基本情况

图表49：2012-2016财年慧锐系统（VerintSystems）公司经营情况（单位：百万美元）

图表50：2012-2016年法国Teleperformance公司收入情况（单位：百万欧元）

图表51：2012-2016年Teleperformance税前利润情况（单位：百万欧元）

图表52：贝塔斯曼集团架构情况

图表53：2012-2016年transcosmos公司收入情况（单位：百万日元，%）

图表54：2012-2016年transcosmos公司净利润情况（单位：百万日元，%）

图表55：三星数据系统（SDS）公司业务领域

图表56：三星数据系统（SDS）中国沿革

图表57：三星数据系统（SDS）中国研发中心服务内容

图表58：三星数据系统（SDS）在华的资质情况

图表59：近年亿迅（中国）软件有限公司所获荣誉情况

图表60：亿迅（中国）软件有限公司专业认证情况

图表61：电讯盈科有限公司基本情况

图表62：2010-2016年电讯盈科有限公司营业收入及增速（单位：百万港币，%）

图表63：电讯盈科有限公司在中国大陆（不包括港澳台）投资的企业情况

图表64：NICE公司的主要客户列举

图表65：2013-2016年NICE公司经营情况（单位：百万美元）

图表66：全球呼叫中心发展趋势

图表67：企业呼叫中心建设过程示意图

图表68：呼叫中心产业链流程图

图表69：呼叫中心产业链功能示意图

图表70：呼叫中心产业链能力示意图

图表71：呼叫中心产业链成功关键因素

图表72：呼叫中心产业链主体

图表73：呼叫中心产业链整合探索

图表74：2010-2016年中国呼叫中心产业企业数（单位：家）

图表75：2009-2016年中国呼叫中心产业累计投资规模（单位：亿元）

图表76：2009-2016年中国呼叫中心产业坐席数变化趋势（单位：万个）

图表77：2009-2016年中国呼叫中心产业销售规模发展（单位：亿元）

图表78：2010-2016年我国呼叫中心产业直接从业人员数（单位：万人）

图表79：中国呼叫中心产业垂直市场应用结构（按坐席）（单位：%）

图表80：中国呼叫中心产业垂直市场应用结构（按投资额）（单位：%）

图表81：中国呼叫中心产业成本结构（单位：%）

图表82：合理降低平均联络处理时间策略

图表83：合理降低资源投入成本的策略

图表84：有效降低客户联络总量的策略

图表85：提高呼叫中心效率的策略

图表86：中国呼叫中心产业主要业务功能分布（单位：%）

图表87：中国呼叫中心产业厂商分布（单位：%）

图表88：中国呼叫中心产业规模分布（单位：%）

图表89：中国呼叫中心垂直市场结构（单位：亿元，%）

图表90：中国呼叫中心水平市场结构（单位：%）

图表91：呼叫中心系统架构分析

图表92：中国呼叫中心所有产品市场分布比重（单位：%）

图表93：近年中国呼叫中心产品增长情况（单位：%）

图表94：呼叫中心系统厂商情况分析

图表95：呼叫中心系统厂商发展趋势分析

图表96：各呼叫中心平台使用情况调查（单位：%）

图表97：各呼叫中心平台品牌分布情况（单位：%）

图表98：呼叫中心平台发展趋势分析

图表99：各呼叫中心CTI中间件使用情况调查（单位：%）

图表100：CTI中间件各品牌使用情况调查（单位：%）

图表101：呼叫中心平台发展趋势分析

图表102：各呼叫中心IVR使用情况调查（单位：%）

图表103：呼叫中心IVR各品牌使用情况调查（单位：%）

图表104：呼叫中心人力资源管理系统使用情况调查（单位：%）

图表105：各呼叫中心外拨系统使用情况调查（单位：%）

图表106：各呼叫中心录音设备使用情况调查（单位：%）

图表107：一体化呼叫中心市场分析

图表108：自动呼叫分配器市场分析

图表109：呼叫中心整体解决方案分类

图表110：三种呼叫中心技术模式比较

图表111：一体化呼叫中心市场分析

图表112：中国自建类呼叫中心累计投资总值和坐席总数占整个呼叫中心市场的比重（单位：%）

图表113：2015年中国自建类呼叫中心行业分布（单位：%）

图表114：电信业重组示意图

图表115：2010-2016年电信业务收入构成（单位：%）

图表116：2010-2016年电信业固定资产投资情况（单位：亿元，%）

图表117：2010-2016年光缆线路总长度发展情况（单位：万公里，%）

图表118：2010-2016年各种光缆线路长度对比情况（单位：万公里）

图表119：2010-2016年电信业呼叫中心市场累计投资规模发展情况（单位：亿元）

图表120：2010-2016年电信业呼叫中心市场坐席规模发展情况（单位：万个）

详细请访问：<http://www.abaogao.com/b/qita/224128P5XN.html>