

2017-2022年中国呼叫中心 产业深度调研与投资规划建议报告

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年中国呼叫中心产业深度调研与投资规划建议报告》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/W91894E6HT.html>

报告价格：印刷版：RMB 9800 电子版：RMB 9800 印刷版+电子版：RMB 10000

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

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。

功能：

1. 无地域限制：传统商业采用开店营业的方式，客户必须到营业网点才能得到相应的服务。这一方面意味着商业企业在规模扩张时的高成本，另一方面意味着客户购物时受到居住地的限制。采用呼叫中心则解决了这两方面的问题。公司不必为到偏远地区开设营业网点而费心，客户也不必出家门，一个电话就能解决问题，快速而又方便。

2. 无时间限制：在自动语音应答设备的帮助下，即使人工座席代表下班，呼叫中心也能为用户提供24小时全天候的服务，而且无须额外开销。相比之下，普通的营业网点要做到这一点就很困难，至少会大大增加营业成本。

3. 个性化服务：呼叫中心可为客户提供更好的，而且往往是普通营业网点提供不了的服务。

智研数据研究中心发布的《2017-2022年中国呼叫中心产业深度调研与投资规划建议报告》共四章。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家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

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

1.2 呼叫中心产业发展概况

1.2.1 全球呼叫中心产业规模分析

(1) 坐席数量规模

(2) 投资规模

1.2.2 中国呼叫中心产业规模分析

(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

第二章 全球呼叫中心产业市场竞争分析

2.1 全球呼叫中心竞争概况分析

2.1.1 全球呼叫中心起源

2.1.2 全球呼叫中心发展

2.1.3 全球呼叫中心分布情况

2.2 全球重点地区呼叫中心产业市场竞争分析

2.2.1 北美呼叫中心产业市场竞争分析

(1) 美国呼叫中心市场竞争分析

(2) 加拿大呼叫中心市场竞争分析

2.2.2 欧洲呼叫中心产业市场竞争分析

2.2.3 日本呼叫中心市场竞争分析

2.2.4 印度呼叫中心市场竞争分析

2.2.5 拉丁美洲呼叫中心产业市场竞争分析

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

(2) 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

(3) 美国Stream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

(5) 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

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) 菲律宾Telecare公司

- 1) 企业发展概况
- 2) 企业人员规模
- 3) 企业模式借鉴

第三章 中国呼叫中心产业市场竞争分析

3.1 中国呼叫中心产业竞争现状分析

3.1.1 呼叫中心产业分布格局

(1) 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

(2) 产业服务功能分布

(3) 产业链从业厂商分布

(4) 呼叫中心规模分布

3.1.2 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

3.2 中国呼叫中心产业区域竞争分析

3.2.1 中国呼叫中心产业地域分布

3.2.2 中国呼叫中心从业厂商分布

3.3 中国呼叫中心主要细分产品市场竞争分析

3.3.1 呼叫中心系统产品市场分布及厂商情况分析

3.3.2 呼叫中心系统厂商情况分析

3.3.3 呼叫中心系统厂商发展趋势

3.3.4 呼叫中心系统主要产品竞争分析

(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

(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

(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) 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) 自动呼叫分配器市场分析

3.4 中国自建类重点呼叫中心市场竞争分析

3.4.1 中国自建类呼叫中心行业总体分布

(1) 中国自建类呼叫中心市场规模

(2) 中国自建类呼叫中心行业分布

3.4.2 中国自建类重点呼叫中心市场竞争分析

(1) 电信业呼叫中心市场竞争分析

1) 按坐席

2) 按投资规模

3) 市场格局预测

(2) 金融业呼叫中心市场竞争分析

1) 市场规模

2) 市场格局

3) 投资规模及投资分布分析

(3) 政府及公共事业呼叫中心市场竞争分析

1) 政府及公共事业呼叫中心市场规模

2) 政府与公共事业投资结构及坐席分布情况

(4) 其他行业呼叫中心市场竞争分析

1) 其他行业呼叫中心市场概述

2) 其他行业呼叫中心产业中投资分布及坐席分布

3.5 中国外包呼叫中心及其他形态市场竞争分析

3.5.1 中国外包呼叫中心产业市场竞争分析

(1) 外包呼叫中心市场规模

(2) 外包呼叫中心竞争格局

3.5.2 外包呼叫中心地域分布

(1) 市场地域分布

(2) 业务来源分布

3.6 中国呼叫中心产业行业分布预测

第四章 呼叫中心产业领先企业经营情况分析 (ZY ZM)

4.1 中国领先外包呼叫中心经营分析

4.1.1 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

4.1.2 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

4.1.3 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

4.1.4 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

4.1.5 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

4.1.6 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

4.1.7 上海飞翱集团

(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

4.1.8 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

4.1.9 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

4.1.10 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

4.2 中国呼叫系统供应企业经营分析

4.2.1 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
- (5) 重点客户及案例

4.2.2 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

4.2.3 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

4.2.4 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

4.2.5 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

(5) 重点客户及案例

4.2.6 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

4.2.7 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

4.2.8 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

4.2.9 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

4.2.10 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

4.3 中国领先企业呼叫中心经营分析

4.3.1 中国联通呼叫中心（10010）

- （1）中心运营现状
- （2）中心主要业务
- （3）特色呼叫业务
- （4）领先呼叫中心
- （5）外包呼叫分析
- （6）中心最新动向

4.3.2 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
- （4）外包呼叫分析
- （5）中心未来规划
- （6）中心最新动向

4.3.3 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
- （4）领先呼叫中心
- （5）中心未来规划
- （6）中心最新动向

4.3.4 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
- （6）中心最新动向

4.3.5 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

(6) 中心最新动向

4.3.6 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

4.3.7 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

4.3.8 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

4.3.9 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

(5) 中心最新动向

4.3.10 国航航空呼叫中心 (4008100999)

(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

4.3.11 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

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5：2010-2016年全球呼叫中心市场总体坐席规模（单位：万个）

图表6：2010-2016年全球呼叫中心产业累计投资规模（单位：亿美元）

图表7：近年来中国呼叫中心产业企业数（单位：家）

图表8：2006-2016年中国呼叫中心产业累计投资规模（单位：亿元）

图表9：2006-2016年中国呼叫中心产业坐席数变化趋势（单位：万个）

图表10：2006-2016年中国呼叫中心产业销售规模发展（单位：百万美元）

图表11：2010-2016年我国呼叫中心产业从业人员数（单位：万人）

图表12：呼叫中心发展阶段

图表13：日本呼叫中心产业发展历程

图表14：日本呼叫中心企业销售收入情况（单位：亿日元，家）

图表15：日本呼叫中心企业操作台数量（单位：席位，家）

图表16：日本呼叫中心企业办公场所数量（单位：个，家）

图表17：印度呼叫中心的行业分布（单位：%）

图表18：印度呼叫中心的业务功能分布（单位：%）

图表19：拉丁美洲呼叫中心市场份额分布（单位：%）

图表20：拉丁美洲呼叫中心种类分布（单位：个）

图表21：拉丁美洲呼叫中心培训天数分布（单位：个）

图表22：2010-2016年赛科斯（SYKES）公司经营情况（单位：百万美元）

图表23：2011-2016年Convergys公司经营情况（单位：百万美元）

图表24：2010-2016年StreamGlobalServices经营情况（单位：百万美元）

图表25：2009-2016年StreamGlobalServices收入及利润情况（单位：百万美元）

图表26：2009-2016年StreamGlobalServices资产结构（单位：百万美元）

图表27：艾斯瑞公司的关键解决方案

图表28：2009-2016年艾斯瑞（I3）公司经营情况（单位：百万美元）

图表29：财年慧锐系统（VerintSystems）公司产品结构（单位：%）

图表30：财年慧锐系统（VerintSystems）公司产品结构图（单位：%）

详细请访问：<http://www.abaogao.com/b/tongxun/W91894E6HT.html>