



艾凯咨询  
ICAN Consulting

# 2022-2027年中国呼叫中心行业市场深度调研及未来发展趋势研究报告

## 一、调研说明

《2022-2027年中国呼叫中心行业市场深度调研及未来发展趋势研究报告》是艾凯咨询集团经过数月的周密调研，结合国家统计局，行业协会，工商，税务海关等相关数据，由行业内知名专家撰写而成。报告意于成为从事本行业人士经营及投资提供参考的重要依据。

报告主要可分为四大部分，首先，报告对本行业的特征及国内外市场环境进行描述；其次，是本行业的上下游产业链，市场供需状况及竞争格局从宏观到细致的详尽剖析，接着报告中列出数家该行业的重点企业，分析相关经营数据；最后，对该行业未来的发展前景，投资风险给出指导建议。相信该份报告对您把握市场脉搏，知悉竞争对手，进行战略投资具有重要帮助。

官方网址：<https://www.icandata.com/view/359713.html>

报告价格： 纸介版9000元 电子版9000元 纸介版+电子版9200元

订购电话： 400-700-0142 010-80392465

电子邮箱： sales@icandata.com

联系人： 刘老师

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、摘要、目录、图表

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。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

#### 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

(三) 中国服务外包市场分析

(四) 服务外包产业细分市场

(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

### 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

#### 二、上海市呼叫中心产业市场分析

#### 三、南通市呼叫中心产业市场分析

#### 四、杭州市呼叫中心产业市场分析

#### 五、深圳市呼叫中心产业市场分析

#### 六、天津市呼叫中心产业市场分析

## 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&mdash;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&mdash;&mdash;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&mdash;&mdash;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&mdash;&mdash;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）企业发展简况分析

#### （二）企业经营情况分析

#### （三）企业经营优劣势分析

##### 二、河北博岳通信技术股份有限公司

#### （一）企业发展简况分析

#### （二）企业经营情况分析

#### （三）企业经营优劣势分析

#### 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）企业发展简况分析

#### （二）企业经营情况分析

#### （三）企业经营优劣势分析

##### 二、北京康辰亚奥技术股份有限公司

#### （一）企业发展简况分析

#### （二）企业经营情况分析

#### （三）企业经营优劣势分析

##### 三、北京东方国信科技股份有限公司

#### （一）企业发展简况分析

#### （二）企业经营情况分析

#### （三）企业经营优劣势分析

#### 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2022-2027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

二、中国呼叫中心产业发展模式研究

三、中国呼叫中心管理模式变化点

### 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

详细请访问：<https://www.icandata.com/view/359713.html>

## 三、研究方法

1、系统分析方法

2、比较分析方法

3、具体与抽象方法

- 4、分析与综合方法
- 5、归纳与演绎方法
- 6、定性分析与定量分析方法
- 7、预测研究方法

## 四、数据来源

对行业内相关的专家、厂商、渠道商、业务（销售）人员及客户进行访谈，获取最新的一手市场资料；

艾凯咨询集团长期监测采集的数据资料；

行业协会、国家统计局、海关总署、国家发改委、工商总局等政府部门和官方机构的数据与资料；

行业公开信息；

行业企业及上、下游企业的季报、年报和其它公开信息；

各类中英文期刊数据库、图书馆、科研院所、高等院校的文献资料；

行业资深专家公开发表的观点；

对行业的重要数据指标进行连续性对比，反映行业发展趋势；

中华人民共和国国家统计局 <http://www.stats.gov.cn>

中华人民共和国国家工商行政管理总局 <http://www.saic.gov.cn>

中华人民共和国海关总署 <http://www.customs.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

中国证券监督管理委员会 <http://www.csrc.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

世界贸易组织 <https://www.wto.org>

联合国统计司 <http://unstats.un.org>

联合国商品贸易统计数据库 <http://comtrade.un.org>

## 五、关于艾凯咨询网

艾凯咨询网（[www.icandata.com](http://www.icandata.com)）隶属艾凯咨询集团（北京华经艾凯企业咨询有限公司）

，艾凯咨询集团专注提供大中华区产业经济情报，为企业商业决策赋能，是领先的市场研究报告和竞争情报提供商

艾凯咨询集团为企业专业提供投资咨询报告、深度研究报告、市场调查、统计数据等。艾凯咨询网每天更新大量行业分析报告、图表资料、竞争情报、投资情报等，为用户及时了解迅速变化中的世界和中国市场提供便利，为企业商业决策赋能。

### 研究力量

高素质的专业的研究分析团队，密切关注市场最新动向。在多个行业，拥有数名经验丰富的专业分析师。对于特定及专属领域，我们有国内外众多合作研究机构，同时我们聘请数名行业资深专家顾问，帮助客户分清市场现状和趋势，找准市场定位和切入机会，提出合适中肯的建议，帮助客户实现价值，与客户一同成长。

### 我们的优势

权威机构 艾凯咨询集团二十年深厚行业背景;

数量领先 囊括主流研究报告和权威合作伙伴;

服务齐全 促销、推荐指数、积分、网上支付等;

良好声誉 广泛知名度、满意度，众多新老客户。