

2023-2029年中国呼叫中心 市场评估与市场运营趋势报告

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市场运营趋势报告》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/202304/349340.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

受益于中国的经济持续高速增长，未来中国企业呼叫中心仍将持续扩张。在经济大发展的前提下，面向广大消费群体的第三产业得到了高速发展，大批农村劳动力进入城市，中国城市化进程加快，消费型社会逐步形成，呼叫中心正是适合于面向大众群体的服务和营销工具，第三产业的发展 and 消费市场需求的增加，为呼叫中心注入了新的发展动力。中企顾问网发布的《2023-2029年中国呼叫中心市场评估与市场运营趋势报告》共十五章。首先介绍了呼叫中心相关概述、中国呼叫中心市场运行环境等，接着分析了中国呼叫中心市场发展的现状，然后介绍了中国呼叫中心重点区域市场运行形势。随后，报告对中国呼叫中心重点企业经营状况分析，最后分析了中国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 呼叫中心概述1.1 呼叫中心的概念1.1.1 呼叫中心的基本定义1.1.2 呼叫中心的系统组成1.1.3 呼叫中心相关名词解析1.2 呼叫中心的分类和形态概述1.2.1 呼叫中心的分类情况1.2.2 呼叫中心的主要形态1.2.3 各类呼叫中心的优劣势分析1.2.4 呼叫中心的新业务分类1.3 呼叫中心的发展进程1.3.1 产业发展历史1.3.2 业务发展进程1.3.3 技术发展进程 第二章 2022年国际呼叫中心产业分析2.1 2022年全球呼叫中心市场概况2.1.1 全球呼叫中心市场的基本格局2.1.2 全球IP呼叫中心呈迅猛发展态势2.1.3 国际呼叫中心人力资源管理现状2.1.4 国际呼叫中心市场的营销趋势分析2.2 北美呼叫中心产业2.3 欧洲呼叫中心产业2.4 印度呼叫中心产业2.5 菲律宾呼叫中心产业2.6 其他地区呼叫中心产业2.6.1 日本2.6.2 埃及2.6.3 土耳其2.6.4 中国台湾2.6.5 中国香港 第三章 2022年中国呼叫中心产业的发展环境3.1 政策环境3.1.1 企业呼叫中心的办理条件3.1.2 企业呼叫中心的申请材料3.1.3 呼叫中心的相关政策法规3.1.4 呼叫中心的标准体系分析3.2 经济环境3.2.1 中国国民经济发展现状3.2.2 呼叫中心对国民经济的影响剖析3.2.3 呼叫中心对地方经济发展的助推3.2.4 呼叫中心相关行业经济运行情况3.3 社会环境3.3.1 呼叫中心的社会效益分析3.3.2 呼叫中心的人力资源需求形势3.3.3 社会分工对呼叫中心的影响透析3.4 技术环境3.4.1 技术水平及重点3.4.2 技术驱动因素分析3.4.3 管理与应用技术环境3.4.4 技术发展趋势分析 第四

章 2022年中国呼叫中心产业分析4.1 2022年中国呼叫中心产业发展综
况4.1.1 呼叫中心产业的总体发展状况4.1.2 呼叫中心产业发展的变化透
析4.1.3 呼叫中心市场竞争格局悄然生变4.1.4 呼叫中心产业的区域分布特
点4.1.5 国内外呼叫中心产业的比较剖析4.2 2019-2022年中国呼叫中心产业的发
展4.3 2022年呼叫中心产业区域市场发展状况4.3.1 上海市4.3.2 天津
市4.3.3 成都市4.3.4 合肥市4.3.5 南通市4.4 2022年中国呼叫中心的应
用分析4.4.1 主要应用领域4.4.2 核心应用行业4.4.3 应用案例综述4.4.4 
应用趋势分析4.5 2022年企业呼叫中心的发展分析4.5.1 呼叫中心给企业带来的效
益剖析4.5.2 企业呼叫中心的发展特点简析4.5.3 中小企业呼叫中心的建设需
求4.5.4 企业呼叫中心的选择分析4.5.5 企业呼叫中心竞争力的提升战略4.6 
中国呼叫中心产业的问题及对策 第五章 2022年呼叫中心系统及产品分析5.1 2022
年呼叫中心系统行业发展概述5.1.1 呼叫中心系统的构成状况5.1.2 呼叫中心系统
市场规模分析5.1.3 呼叫中心系统建设成本分析5.2 2022年呼叫中心整体解决方案
分析5.2.1 基于传统PBX的呼叫中心5.2.2 基于微机和语音板卡的呼叫中
心5.2.3 基于IP技术的一体化呼叫中心5.2.4 不同解决方案优劣势比较5.3 交
互式语音应答（IVR）市场分析5.3.1 全球IVR市场发展形势5.3.2 全球IVR市场竞
争格局5.3.3 中国IVR市场发展现状5.3.4 中国IVR市场竞争格局5.4 人力资源
管理系统（CRM）市场分析5.4.1 2022年全球CRM市场规模5.4.2 2022年中国CRM
市场现状5.4.3 中国CRM市场的发展特点5.4.4 云时代CRM行业的发展形
势5.5 其他产品介绍5.5.1 用户电话交换机5.5.2 计算机电话集成（CTI）中间
件5.5.3 自动呼叫分配器（ACD）5.5.4 外拨系统5.5.5 数据库服务器 第六
章 2022年自建类呼叫中心市场分析6.1 电信业呼叫中心6.2 金融业呼叫中
心6.3 政府及公共事业呼叫中心6.4 物流业呼叫中心6.5 制造业呼叫中
心6.6 电子商务业呼叫中心6.7 其他行业6.7.1 房地产业6.7.2 电视购物
行业6.7.3 家电行业6.7.4 高尔夫行业 第七章 2022年外包呼叫中心市场分
析7.1 2022年服务外包产业发展概况7.1.1 服务外包的基本概述7.1.2 全球服
务外包产业市场现状7.1.3 中国服务外包行业市场规模7.1.4 中国服务外包产业分
布结构7.1.5 中国服务外包产业区域布局7.2 2022年外包呼叫中心市场发展综
述7.2.1 中国外包呼叫中心市场概况7.2.2 外包呼叫中心市场驱动因素7.2.3 
外包呼叫中心市场抑制因素7.2.4 外包呼叫中心市场发展特征7.2.5 呼叫中心外包
企业发展现状7.3 2022年外包呼叫中心的商业模式透析7.3.1 呼叫中心外包发展的
动因7.3.2 外包呼叫中心的业务模式7.3.3 外包呼叫中心的产业链浅析7.3.4 

外包呼叫中心的价值链浅析7.4 2022年外包呼叫中心的市场竞争形势7.4.1 供应商的力量7.4.2 买方的力量7.4.3 现有竞争者之间的竞争7.4.4 潜在的行业新进入者7.4.5 替代品的竞争7.5 外包呼叫中心产业的问题及对策 第八章 2022年托管型呼叫中心市场分析8.1 2022年托管型呼叫中心市场概况8.1.1 托管呼叫中心的一般适用对象8.1.2 托管型呼叫中心发展的环境分析8.1.3 中国托管型呼叫中心市场发展现状8.1.4 中国托管型呼叫中心的服务标准分析8.2 托管型呼叫中心存在的问题及对策8.3 托管型呼叫中心发展前景展望 第九章 2022年云呼叫中心市场分析9.1 2022年云计算产业相关概述9.1.1 云计算的定义及发展进程9.1.2 国际云计算产业发展概况9.1.3 中国云计算产业发展现状9.1.4 中国云计算产业发展态势剖析9.1.5 云计算产业面临的问题及发展建议9.1.6 中国云计算产业的发展趋势预测9.2 2022年云呼叫中心产业发展分析9.2.1 云呼叫中心的发展优势剖析9.2.2 云计算模式下呼叫中心的发展革新9.2.3 云计算催生呼叫中心产业新模式9.2.4 云计算呼叫中心踏入成熟阶段9.3 2022年云呼叫中心的市場应用分析9.3.1 在保险行业的应用状况9.3.2 在教育产业的应用状况9.3.3 在建筑装饰行业的应用9.3.4 在旅游电商领域的应用9.4 云呼叫中心市场发展前景展望 第十章 2022年呼叫中心产业园区建设状况10.1 中国呼叫中心产业园区综述10.1.1 呼叫中心产业园区的发展背景10.1.2 呼叫中心产业园区的基本状况10.1.3 呼叫中心产业园区的主要特征10.1.4 呼叫中心产业园区SWOT分析10.1.5 呼叫中心产业园区的发展建议10.2 中国呼叫中心产业园区建设动态10.3 建立呼叫中心专业园区的规划10.3.1 建立专业园区的重要意义10.3.2 战略与发展规划10.3.3 环境与政策规划10.3.4 人力资源规划10.4 山东呼叫中心（潍坊）基地10.5 上海市呼叫中心产业基地10.6 北京呼叫中心产业基地10.7 永川服务外包产业园区10.8 其他重点呼叫中心产业园区介绍10.8.1 杭州北部软件园10.8.2 大连北方生态慧谷园区10.8.3 江苏信息服务产业基地10.8.4 西安呼叫中心基地10.8.5 苏州胜浦呼叫中心产业基地10.8.6 成都服务外包基地 第十一章 呼叫中心行业重点企业11.1 北京讯鸟软件有限公司11.1.1 企业简介11.1.2 企业业务分布11.2 北京合力金桥软件有限公司11.2.1 企业简介11.2.2 企业产品介绍11.3 深圳市友邻通讯设备有限公司11.3.1 企业简介11.3.2 企业产品介绍11.4 北京天润融通科技有限公司11.4.1 企业简介11.4.2 企业业务分布11.5 赛科斯信息技术（上海）有限公司11.5.1 企业简介11.5.2 企业业务介绍11.6 第一线安莱集团11.6.1 企业简介11.6.2 企业业务分布11.7 北京九五太维资讯有限公司11.7.1 企业简

介11.7.2 企业业务分布 第十二章 知名呼叫中心介绍12.1 中国电信虚拟呼叫中心12.1.1 业务简介12.1.2 业务功能12.2 中国联通呼叫中心（10010）12.2.1 业务简介12.2.2 业务功能12.3 中国移动呼叫中心（12580）12.3.1 业务简介12.3.2 业务功能12.4 400呼叫中心12.4.1 业务简介12.4.2 业务功能12.5 800呼叫中心12.5.1 业务简介12.5.2 业务功能 第十三章 2022年呼叫中心的建设分析13.1 建设呼叫中心的前期工作13.1.1 呼叫中心的定位选择13.1.2 了解远程工作的原理及优点13.1.3 呼叫中心的选址13.2 呼叫中心用户需求探讨13.2.1 用户业务需求模式13.2.2 用户系统功能需求13.3 呼叫中心具体设计方案13.3.1 设计思路13.3.2 组网模式13.3.3 系统配置分析13.3.4 设备选型13.3.5 需要申请的资源13.4 呼叫中心工作环境建设13.4.1 座席代表的工作环境需求13.4.2 呼叫中心功能区域的划分13.4.3 机房建设需考虑的因素13.4.4 客服中心门禁管理规划13.4.5 客服中心工作区域设计 第十四章 2022年呼叫中心的运营管理分析14.1 呼叫中心商业化运营分析14.1.1 商业化运营的背景14.1.2 商业化运营的条件14.1.3 商业化运营的管理14.1.4 商业化运营的模式14.1.5 商业化运营的创新14.2 呼叫中心运营的相关要素分析14.2.1 呼叫中心的关键管理要素14.2.2 呼叫中心系统的四大要素14.2.3 客服中心的运营要素分析14.3 呼叫中心运营管理策略探讨14.3.1 运营中的管理原则14.3.2 运营效率提升措施14.3.3 运营管理的技巧分析14.3.4 与客户关系管理对接14.3.5 组织架构的优化建议14.3.6 成本控制策略研究14.4 呼叫中心人力资源管理分析14.4.1 人员流失原因及解决思路14.4.2 呼叫中心员工激励措施14.4.3 坐席员服务质量监管14.4.4 呼叫中心eHRS的引入分析 第十五章 呼叫中心产业发展前景及趋势分析15.1 全球呼叫中心产业的发展前景展望15.1.1 国际托管呼叫中心市场前景预测15.1.2 国际呼叫中心产业未来趋向分析15.1.3 亚太呼叫中心市场发展空间广阔15.2 2019-2022年中国呼叫中心产业的发展前景及趋势15.2.1 未来中国呼叫中心产业发展的驱动力15.2.2 中国呼叫中心市场的需求潜力分析15.2.3 2019-2022年中国呼叫中心产业市场规模预测15.2.4 中国呼叫中心产业的发展趋势探析15.2.5 中国呼叫中心产业的发展方向分析

图表目录：图表：国内生产总值同比增长速度图表：全国粮食产量及其增速图表：规模以上工业增加值增速（月度同比）（%）图表：社会消费品零售总额增速（月度同比）（%）图表：进出口总额（亿美元）图表：广义货币（M2）增长速度（%）图表：居民消费价格同比上涨情况图表：工业生产者出厂价格同比上涨情况（%）图表：城镇居民人均可支配收入实际增长速度（%）图表：农村居民人均收入实际增长速度图表：人口及其自

然增长率变化情况图表：2022年固定资产投资（不含农户）同比增速（%）图表：2022年房地产开发投资同比增速（%）图表：2022年中国GDP增长预测图表：国内外知名机构对2022年中国GDP增速预测更多图表见正文……

详细请访问：<http://www.cction.com/report/202304/349340.html>