

中国呼叫中心市场调研与行业前景预 测报告（2024年版）

中国产业调研网

www.cir.cn

一、基本信息

报告名称： 中国呼叫中心市场调研与行业前景预测报告（2024年版）

报告编号： 1326185 ← 咨询订购时，请说明该编号

报告价格： 电子版：10000 元 纸质+电子版：10200 元

优惠价格： 电子版：8900 元 纸质+电子版：9200 元 可提供增值税专用发票

咨询热线： 400 612 8668、010-66181099、66182099、010-66183099

电子邮箱： kf@Cir.cn

详细内容： <https://www.cir.cn/5/18/HuJiaoZhongXinXuQiuFenXiBaoGao.html>

提示信息： 如需订阅英文、日文等其它语言版本，请向客服咨询。

二、内容介绍

近年来，随着信息技术的发展和企业对客户服务重视程度的提高，呼叫中心行业经历了显著的变化。传统的人工接听方式逐渐被智能语音识别技术、聊天机器人等自动化工具所替代，极大地提升了处理客户咨询和投诉的效率。同时，云计算技术的应用让企业能够以更低成本搭建呼叫中心，并实现了跨地域的服务支持。此外，随着大数据和人工智能技术的进步，呼叫中心能够更好地分析客户行为，提供更为个性化的服务体验。

未来，呼叫中心将更加注重技术创新和服务升级。一方面，通过深化人工智能的应用，比如自然语言处理（NLP）、情感分析等技术，进一步提升客服的智能化水平，实现更加精准和高效的服务。另一方面，随着5G通信技术的普及，呼叫中心将能够提供更为丰富多样的多媒体交互手段，比如视频通话、AR/VR技术支持等，以增强客户互动体验。同时，随着消费者隐私保护意识的增强，数据安全和隐私保护也将成为呼叫中心未来发展的重要方向之一。

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 2018-2023年国际呼叫中心产业分析

2.1 2018-2023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

2.2.1 北美呼叫中心产业基本发展情况

2.2.2 2023年北美呼叫中心市场发展回顾

2.2.3 2023年美国呼叫中心行业的政策动向

2.2.4 北美地区托管呼叫中心市场发展状况

2.3 欧洲呼叫中心产业

2.3.1 欧洲呼叫中心产业基本发展情况

2.3.2 欧洲呼叫中心外包市场发展展望

2.3.3 英国呼叫中心产业发展状况

2.3.4 俄罗斯呼叫中心外包市场发展形势

2.4 印度呼叫中心产业

2.4.1 印度呼叫中心产业发展概况

2.4.2 呼叫中心的行业分布及业务功能

2.4.3 印度呼叫中心产业的成功因素

2.4.4 印度呼叫中心产业未来发展形势

2.4.5 电信运营商在印度呼叫中心的地位解析

2.5 菲律宾呼叫中心产业

2.5.1 菲律宾呼叫中心产业呈快速发展态势

2.5.2 菲律宾外包呼叫中心的市场规模分析

2.5.3 菲律宾向全球呼叫中心领军地位冲击

2.5.4 菲律宾呼叫中心轮班工作方式成效显著

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 2018-2023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 2018-2023年中国呼叫中心产业分析

4.1 2018-2023年中国呼叫中心产业发展综述

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 2018-2023年中国呼叫中心产业的发展

4.2.1 2023年呼叫中心产业发展状况

.....

4.3 2018-2023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 2018-2023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

4.5.1 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

4.6.1 中国呼叫中心产业链发展不完善

4.6.2 呼叫中心运营中的主要问题

4.6.3 提升呼叫中心服务质量的策略

4.6.4 呼叫中心产业发展的对策建议

第五章 2018-2023年呼叫中心系统及产品分析

5.1 2018-2023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 2018-2023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 2023年全球crm市场规模

5.4.2 2023年中国crm市场状况

5.4.3 2023年中国crm市场现状

5.4.4 中国crm市场的发展特点

5.4.5 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 2018-2023年自建类呼叫中心市场分析

6.1 电信业呼叫中心

6.1.1 市场概况

6.1.2 发展动态

6.1.3 运营思路

6.1.4 发展前景

6.2 金融业呼叫中心

6.2.1 发展阶段

6.2.2 市场概况

6.2.3 细分市场

6.2.4 存在的问题

6.2.5 发展前景

6.3 政府及公共事业呼叫中心

6.3.1 发展意义

6.3.2 市场概况

6.3.3 建设方案

6.3.4 存在的问题

6.3.5 发展对策

6.4 物流业呼叫中心

6.4.1 市场概况

6.4.2 发展特点

6.4.3 存在的问题

6.4.4 发展前景

6.5 制造业呼叫中心

6.5.1 市场概况

6.5.2 发展特点

6.5.3 存在的问题

6.5.4 发展前景

6.6 电子商务业呼叫中心

6.6.1 市场概况

6.6.2 发展特点

6.6.3 存在的问题

6.6.4 发展前景

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 2018-2023年外包呼叫中心市场分析

7.1 2018-2023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 2018-2023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 2018-2023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 2018-2023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

7.5.1 外包呼叫中心市场发展的的问题

- 7.5.2 外包呼叫中心存在的主要不足
- 7.5.3 外包呼叫中心面临的挑战及发展建议
- 7.5.4 外包呼叫中心的运营策略探讨
- 7.5.5 呼叫中心外包商的市场挖掘对策

第八章 2018-2023年托管型呼叫中心市场分析

- 8.1 2018-2023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
 - 8.2.1 托管型呼叫中心面临的主要问题
 - 8.2.2 企业对托管型呼叫中心存在的四大误区
 - 8.2.3 中国托管型呼叫中心必需的三大特质
 - 8.2.4 托管型呼叫中心的发展策略探索
 - 8.2.5 托管型呼叫中心与crm的结合思路探究
- 8.3 托管型呼叫中心发展前景展望
 - 8.3.1 托管型呼叫中心发展的趋势透析
 - 8.3.2 托管型呼叫中心未来发展潜力分析
 - 8.3.3 托管型呼叫中心市场需求形势分析

第九章 2018-2023年云呼叫中心市场分析

- 9.1 2018-2023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 2018-2023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
 - 9.2.5 2023年云呼叫中心市场需求旺盛
- 9.3 2018-2023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

9.4.1 云呼叫中心市场本土企业面临良机

9.4.2 云呼叫中心市场发展前景光明

9.4.3 云呼叫中心市场未来发展趋势

第十章 2018-2023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 2018-2023年中国呼叫中心产业园区建设动态

10.2.1 2023年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

10.4.1 基地简介

10.4.2 基地建设规模

10.4.3 基地建设布局

10.4.4 基地服务提供

10.4.5 基地优惠政策

10.4.6 基地发展动态

10.5 上海市呼叫中心产业基地

10.5.1 基地简介

10.5.2 基地发展现状

10.5.3 基地发展规划

10.5.4 基地发展优势

10.5.5 基地优惠政策

10.5.6 基地入驻企业

10.6 北京呼叫中心产业基地

10.6.1 基地简介

10.6.2 基地发展规模

10.6.3 基地发展定位

10.6.4 基地建设布局

10.6.5 基地发展优势

10.6.6 基地服务模式

10.6.7 基地发展动态

10.7 永川服务外包产业园区

10.7.1 基地简介

10.7.2 基地发展现状

10.7.3 基地发展优势

10.7.4 基地目标定位

10.7.5 基地服务支持

10.7.6 基地相关政策

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 2018-2023年呼叫中心行业重点企业发展分析

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

11.1.3 企业产品服务

11.1.4 企业发展动态

11.1.5 典型应用案例

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

11.2.3 企业发展动态

11.2.4 典型应用案例

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
 - 11.3.3 企业发展动态
 - 11.3.4 典型应用案例
- 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
 - 11.4.3 企业产品介绍
 - 11.4.4 企业发展动态
 - 11.4.5 典型应用案例
- 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
 - 11.5.3 企业经营状况
 - 11.5.4 企业发展动态
- 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
 - 11.6.3 企业经营状况
 - 11.6.4 企业发展动态
- 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
 - 11.7.3 企业产品介绍
 - 11.7.4 企业服务与优势
- 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
 - 12.1.3 业务特点
 - 12.1.4 业务布局
 - 12.1.5 案例介绍
 - 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
 - 12.2.3 业务特点

12.2.4 适用客户

12.2.5 资费标准

12.2.6 技术实现

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

12.3.3 业务特点

12.3.4 盈利模式

12.3.5 业务布局

12.4 400呼叫中心

12.4.1 业务简介

12.4.2 业务功能

12.4.3 业务特点

12.4.4 资费标准

12.4.5 案例介绍

12.5 800呼叫中心

12.5.1 业务简介

12.5.2 业务功能

12.5.3 业务特点

12.5.4 适用客户

12.5.5 案例介绍

第十三章 2018-2023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 2018-2023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 中.智.林—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 2024-2030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 2024-2030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 呼叫中心的系统组成图

图表 呼叫中心发展的第一阶段模型

图表 呼叫中心发展的第二阶段模型

图表 呼叫中心发展的第三阶段模型

图表 呼叫中心发展的第四阶段模型

图表 广泛使用科学选拔手段的呼叫中心所占百分比

图表 典型呼叫中心的录用率（受雇申请人所占百分比）

图表 呼叫中心从业人员的学历水平

图表 初级培训和需要达到熟练水平的时间（周数）

图表 低自主度工作的呼叫中心所占百分比

图表 绩效监督活动的频度

图表 至少一半员工群体参与到问题解决小组的呼叫中心所占的百分比

图表 至少一半员工群体参与到半自主管理团队的呼叫中心所占比例

图表 印度呼叫中心的行业分布

图表 印度呼叫中心的业务功能分布

图表 2018-2023年国内生产总值同比增长速度

图表 2018-2023年规模以上工业增加值同比增速

图表 2018-2023年固定资产投资（不含农户）同比增速

图表 2018-2023年房地产开发投资同比增速

图表 2018-2023年社会消费品零售总额同比增速

图表 2018-2023年居民消费价格同比上涨情况

图表 2018-2023年工业生产者出厂价格同比涨跌情况

图表 2018-2023年城镇居民人均可支配收入实际增长速度

图表 2018-2023年农村居民人均收入实际增长速度

图表 2018-2023年制造业pmi指数（经季节调整）

图表 2018-2023年中国电子商务市场交易规模

图表 中国呼叫中心产业的市场规模（按座席数量）及其增长情况

图表 中国呼叫中心产业的市场规模（按投资规模）及其增长情况

图表 中国每万人口拥有的呼叫中心座席数量

图表 中国呼叫中心市场总体状况（垂直市场）分布（按座席数量）

图表 中国呼叫中心市场总体状况（垂直市场）分布（按投资规模）

图表 2018-2023年中国呼叫中心座席数规模

图表 2018-2023年中国呼叫中心投资规模

图表 2023年中国呼叫中心产业分布

图表 铁路电话订票系统网络拓扑结构示意图

图表 奥迪坚呼叫中心平台

图表 三种呼叫中心技术模式的比较

图表 2023年ivr供应商出货量与市场份额

图表 中国crm市场知名厂商

图表 国内外知名crm品牌成交价格

图表 主要crm品牌成交价格一览表

图表 2023年中国呼叫中心外包企业分布

图表 2023年中国呼叫中心外包企业产业收入

图表 2023年中国呼叫中心外包座席分布

图表 2023年中国呼叫中心外包企业业务来源

图表 2023年中国呼叫中心外包企业人员流失率

图表 全球云计算市场布局图

图表 产业园综合服务

图表 bpo呼叫中心人才解决方案

图表 呼叫中心产业园的培训思路借鉴图

图表 2023年中国呼叫中心外包园区地域分布

图表 2023年中国呼叫中心外包园区分类

图表 2023年中国呼叫中心外包园区按产值划分

图表 2023年中国呼叫中心外包园区按座席划分

图表 呼叫中心产业园的swot分析

图表 山东呼叫中心（潍坊）基地服务模式

图表 北京九五太维资讯有限公司的服务项目

图表 中国电信虚拟呼叫中心业务功能

图表 中国电信虚拟呼叫中心业务特点

图表 中国联通呼叫中心产品功能

图表 中国联通呼叫中心基本功能

图表 中国联通呼叫中心高级功能

图表 中国联通统一集中呼叫中心

图表 中国联通统一分区自治呼叫中心

图表 用户功能需求选择

图表 三种类型呼叫中心的比较

图表 虚拟分布式呼叫中心系统结构图

图表 恩源公司人工呼入服务需要的中继数

图表 人力资源工作绩效考核3p模型

图表 人力资源管理系统技术架构图

略……

订阅“中国呼叫中心市场调研与行业前景预测报告（2024年版）”，编号：1326185，

请致电：400 612 8668、010-6618 1099、010-66182099、010-66183099

Email邮箱：kf@Cir.cn

详细内容：<https://www.cir.cn/5/18/HuJiaoZhongXinXuQiuFenXiBaoGao.html>

了解更多，请访问上述链接，以下无内容！！