

挖掘：呼叫中心前景预测及投资策略

产品名称	挖掘：呼叫中心前景预测及投资策略
公司名称	北京华商纵横信息咨询中心
价格	6000.00/件
规格参数	
公司地址	北京市朝阳区亚运村四方大厦
联系电话	188-11718743 13621060192

产品详情

目前，呼叫中心及服务外包已经形成规模，并且已经应用到多个行业。经过30多年的发展，呼叫中心在发达国家已经发展成为一个与零售业、电信业、娱乐业、旅游业等并行的一大产业。随着社会信息化先进技术的不断发展，中国的呼叫中心市场逐年扩张，但市场饱和度还很低，尤其是以中国为代表的新兴市场。

SiteSelectionGroup数据显示，2019年，全球新增呼叫中心有43.97%位于美国，其次是菲律宾有33.13%。截至2019年底，全球共有2900万呼叫中心坐席，其中北美地区*大，其次是欧洲、中东和非洲、亚太地区和拉丁美洲。

随着产业的发展，越来越多的国内企业加入呼叫中心市场。同时，国外企业看到中国市场的巨大潜力，也纷纷布局中国市场。2018年和2019年是国内呼叫中心企业数快速发展的阶段，截止到2019年底，已有7904家企业入局呼叫中心行业。2016-2019年复合平均增长率23.3%，随移动智联网的发展，国内呼叫中心产业的企业数将持续上涨。受到疫情的影响，截止2020年，我国经营呼叫中心业务的企业数量为7383家，同比下降6.59%，2021年1月的企业数量也进一步下降。呼叫中心正在经历技术转型，加上疫情对企业经营的影响，预计未来两年我国呼叫中心企业数仍将保持一定程度的下降。

报告目录

第一章 呼叫中心概述

第一节、呼叫中心的概念

一、呼叫中心的基本定义

二、呼叫中心的系统组成

三、呼叫中心的相关名词

第二节、呼叫中心的分类和形态概述

一、呼叫中心的分类情况

二、呼叫中心的主要形态

三、呼叫中心优劣势分析

第三节、呼叫中心的发展进程

一、产业发展起源

二、业务发展进程

三、产业发展阶段

第二章 2020-2022年中国呼叫中心产业发展环境分析

第一节、政策环境

一、企业呼叫中心办理条件

二、呼叫中心业务管理规范

三、企业呼叫中心申请材料

四、呼叫中心运营管理标准

第二节、产业环境

一、通信业发展状况

二、物流业发展规模

三、金融市场运行现状

四、电子商务发展形势

第三节、社会环境

一、呼叫中心的社会效益分析

二、呼叫中心人力资源需求形势

三、社会分工对呼叫中心的影响

第四节、技术环境

一、关键技术分析

二、管理与应用技术

三、系统性能指标

四、技术演进趋势

第三章 2020-2022年呼叫中心产业发展情况分析

第一节、中国呼叫中心产业发展综况

一、呼叫中心产业运行阶段

二、呼叫中心坐席发展规模

三、呼叫中心业务收入规模

四、呼叫中心转型升级特征

五、呼叫中心产业发展变化

六、呼叫中心区域分布特点

七、呼叫中心产业投资规模

八、呼叫中心产业发展机遇

第二节、企业呼叫中心的发展情况分析

一、呼叫中心行业企业发展规模

二、呼叫中心给企业带来的效益

三、企业呼叫中心发展特点分析

四、中小企业呼叫中心建设需求

五、企业选择呼叫中心技巧分析

第三节、人工智能在呼叫中心的应用探析

一、智能呼叫中心基本概述

二、智能语音交互技术应用

三、智能语音客服应用领域

四、智能语音客服系统优势

五、智能语音客服系统前景

第四节、中国呼叫中心产业进入壁垒分析

一、行业技术门槛

二、营销网络门槛

三、行业经验门槛

四、行业人才壁垒

第五节、中国呼叫中心产业的问题及对策

一、呼叫中心产业发展困境分析

二、呼叫中心运营中的主要问题

三、呼叫中心服务质量提升策略

四、呼叫中心服务转型升级措施

第四章 2020-2022年呼叫中心系统及产品分析

第一节、呼叫中心系统行业发展概述

一、呼叫中心系统结构组成分析

二、呼叫中心系统建设成本比较

三、呼叫中心系统市场发展因素

四、呼叫中心系统未来发展方向

第二节、呼叫中心整体解决方案分析

一、基于传统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

四、不同解决方案优劣势比较

第三节、智能呼叫中心的设计与实现

一、智能呼叫中心建设意义

二、智能呼叫中心设计需求

三、智能呼叫中心实现措施

四、智能呼叫中心建设动态

第四节、客户管理系统（CRM）市场分析

一、CRM市场发展阶段

二、CRM市场发展规模

三、CRM市场融资情况

四、CRM市场发展挑战

五、CRM拓宽市场措施

六、CRM未来发展方向

第五节、其他产品介绍

一、程控交换机

二、计算机电话集成（CTI）中间件

三、自动呼叫分配器（ACD）

四、外拨系统

五、数据库服务器

第五章 2020-2022年自建类呼叫中心市场分析

第一节、电信业呼叫中心

一、市场发展概况

二、累计投资规模

三、行业监管整治

四、市场运营思路

五、市场营销策略

六、市场发展方向

第二节、金融业呼叫中心

一、市场发展阶段

二、市场发展概况

三、细分市场情况

四、行业需求分析

五、企业市场动态

第三节、政府及公共事业呼叫中心

一、发展意义分析

二、主要职能范畴

三、市场发展概况

四、服务质量评估

五、市场发展动态

六、行业面临挑战

七、市场发展对策

第四节、物流业呼叫中心

一、行业市场需求

二、发展价值分析

三、行业应用分析

四、市场发展动态

五、市场营运策略

第五节、电子商务业呼叫中心

一、中心功能特性

二、市场建设价值

三、市场发展概况

四、运营管理分析

五、行业发展痛点

六、典型建设案例

七、建设发展策略

第六节、其他行业

一、航空业

二、教育业

三、电力业

四、医院业

第六章 2020-2022年外包呼叫中心市场分析

第一节、服务外包的基本概述

一、行业扶持政策

二、市场发展规模

三、转型升级特点

四、行业发展困境

五、行业发展对策

第二节、外包呼叫中心市场发展综述

一、市场发展概况

二、行业发展特点

三、行业坐席占比

四、应用市场结构

五、市场优势分析

六、成本来源分析

七、成本控制方式

八、行业发展前景

第三节、外包呼叫中心商业模式透析

一、行业发展动因

二、业务发展模式

三、价值链条浅析

四、外包型与自建型的对比分析

五、海外外包呼叫中心利弊分析

第四节、外包呼叫中心的市场竞争形势

一、供应商力量

二、买方的力量

三、现有竞争者之间的竞争

四、潜在的行业新进入者

五、替代品的竞争

第五节、外包呼叫中心产业发展问题及对策

一、行业存在不足

二、质量管理问题

三、行业面临挑战

四、行业发展建议

五、运营策略探讨

六、市场挖掘对策

第七章 2020-2022年托管型呼叫中心市场分析

第一节、托管型呼叫中心市场发展状况

一、行业适用对象

二、发展特点分析

三、行业优劣分析

四、市场发展特征

五、服务标准分析

第二节、托管型呼叫中心系统的体系结构设计

一、总体设计原则

二、接入层体系结构

三、流程控制层体系结构

四、业务处理层体系结构

五、资源层体系结构

第三节、托管型呼叫中心存在的问题及对策

一、托管型呼叫中心面临的主要问题

二、企业对托管型呼叫中心存在的误区

三、中国托管型呼叫中心搭建特质

四、托管型呼叫中心发展策略探索

五、托管型呼叫中心与CRM结合思路

第四节、托管型呼叫中心发展前景展望

一、发展趋势透析

二、未来发展潜力

三、市场需求形势

第八章 2020-2022年云呼叫中心市场分析

第一节、云计算产业相关分析

一、云计算产业链结构分析

二、云计算市场发展规模分析

三、云计算产业厂商市场份额

四、云计算企业的云支出分析

五、云计算产业专利申请情况

六、分布式云成云计算新形态

第二节、云计算呼叫中心系统分析

一、云计算呼叫中心发展概述

二、云计算呼叫中心系统搭建

三、云计算呼叫中心系统优势

第三节、云呼叫中心产业发展分析

一、云呼叫中心发展态势分析

二、云呼叫中心市场竞争情况

三、云呼叫中心平台建设优势

四、云呼叫中心关键技术分析

五、云呼叫中心商用模式分析

六、云呼叫中心的多租户模式

七、云呼叫中心居家客服方案

第四节、云呼叫中心的市場应用分析

一、云呼叫中心应用特征

二、在保险行业的应用状况

三、在金融行业的应用状况

四、在建筑装饰行业的应用

第五节、云呼叫企业类型分类解析

一、客服型为主的云呼叫中心

二、营销型为主的云呼叫中心

三、混合型云呼叫中心

第六节、云呼叫中心市场发展前景展望

一、下游应用市场广泛

二、用户一体化集合管理

三、与“大数据”技术融合

第九章 2020-2022年呼叫中心产业园区建设状况

第一节、中国呼叫中心产业园区综述

一、呼叫中心产业园区基本状况

二、呼叫中心产业园区主要特征

三、呼叫中心产业园区建设动态

四、呼叫中心产业园区发展建议

第二节、建立呼叫中心专业园区的规划

一、建立专业园区意义

二、战略与发展规划

三、环境与政策规划

四、人力资源规划

第三节、山东呼叫中心（潍坊）基地

一、基地简介

二、基地建设规模

三、基地建设布局

四、基地服务提供

第四节、上海市呼叫中心产业基地

一、基地简介

二、基地发展概况

三、基地发展规划

四、基地发展优势

第五节、北京呼叫中心产业基地

一、基地简介

二、基地发展定位

三、基地建设布局

四、基地发展优势

五、基地服务模式

第六节、江苏信息服务产业基地

一、基地简介

二、基地配套社会

三、基地发展成效

四、基地发展规划

第七节、永川大数据产业园

一、基地简介

二、基地发展情况

三、基地发展优势

四、基地服务支持

五、基地发展规划

第八节、其他重点呼叫中心产业园区介绍

一、奈曼旗呼叫中心产业园

二、大连北方生态慧谷园区

三、鹤壁呼叫中心产业园

四、达州西部数字化园区

第十章 2019-2022年呼叫中心行业重点企业发展分析

第一节、北京容联七陌科技有限公司

一、企业发展概况

二、集团经营状况

三、智能客服打造

四、典型应用案例

五、企业合作动态

第二节、深圳市友邻通讯设备有限公司

一、企业发展概况

二、企业产品介绍

三、典型应用案例

四、企业发展动态

第三节、北京天润融通科技有限公司

一、企业发展概况

二、企业产品介绍

三、商业模式分析

四、典型应用案例

五、企业发展动态

第四节、上海希奥信息科技股份有限公司

一、企业发展概况

二、企业发展动态

三、经营效益分析

四、业务经营分析

五、财务状况分析

六、商业模式分析

第五节、北京合力亿捷科技股份有限公司

一、企业发展概况

二、企业产品介绍

三、经营效益分析

四、业务经营分析

五、财务状况分析

六、商业模式分析

七、风险因素分析

第六节、大唐融合通信股份有限公司

一、企业发展概况

二、企业发展动态

三、经营效益分析

四、业务经营分析

五、财务状况分析

六、商业模式分析

第七节、北京讯鸟软件有限公司

一、企业发展概况

二、企业经营状况

三、企业业务分布

四、企业产品分析

五、企业服务介绍

六、典型应用案例

七、企业发展动态

第十一章 知名呼叫中心介绍

第一节、中国电信虚拟呼叫中心

一、业务简介

二、业务功能

三、产品优势

第二节、中国联通呼叫中心（10010）

一、业务简介

二、服务内容

三、业务特点

四、适用客户

五、资费标准

六、技术实现

第三节、中国移动呼叫中心（95105）

一、中心简介

二、产品功能

三、业务介绍

四、业务模式

第四节、400呼叫中心

一、业务简介

二、业务功能

三、业务特点

四、资费标准

五、技术支持

六、发展趋势

第五节、800呼叫中心

一、业务简介

二、业务功能

三、业务特点

四、适用客户

五、典型企业

第十二章 呼叫中心的建设分析

第一节、建设呼叫中心的前期工作

一、呼叫中心的定位选择

二、远程工作的优劣势

三、呼叫中心选址因素分析

四、呼叫中心的建设规划

第二节、呼叫中心用户需求探讨

一、用户业务需求模式

二、用户系统功能需求

三、按用户需求建设特色呼叫中心

第三节、呼叫中心具体设计方案

一、设计思路

二、组网模式

三、系统配置分析

四、设备选型

五、需要申请的资源

第四节、呼叫中心工作环境建设

一、坐席代表的工作环境需求

二、呼叫中心功能区域的划分

三、机房建设需考虑的因素

四、客服中心门禁管理规划

五、客服中心工作区域设计

第十三章 呼叫中心的运营管理分析

第一节、呼叫中心商业化运营分析

一、商业化运营的背景

二、商业化运营的条件

三、商业化运营的管理

四、商业化运营的模式

五、商业化运营的创新

第二节、呼叫中心运营的相关要素分析

一、呼叫中心的关键管理要素

二、呼叫中心系统的四大要素

三、客服中心的运营要素分析

第三节、呼叫中心运营管理策略探讨

一、运营的管理原则

二、运营效益提升措施

三、与客户关系管理对接

四、组织架构的优化建议

五、成本控制策略研究

第四节、呼叫中心人力资源管理分析

一、人力需求测算

二、人员流失原因

三、减少人员流失的方法

四、呼叫中心员工激励措施

五、坐席员服务质量监管

第十四章 2023-2028年呼叫中心产业发展前景及趋势分析

第一节、中国呼叫中心产业发展趋势

一、行业未来发展方向

二、呼叫中心技术趋势

三、行业未来发展趋势

四、行业知识库发展趋势

第二节、2023-2028年中国呼叫中心产业预测分析

一、2023-2028年中国呼叫中心产业影响因素分析

二、2023-2028年中国呼叫中心累计投资规模预测

图表目录

图表1 2020-2021年电信业务收入和电信业务总量累计增速

图表2 2020-2021年电信业务收入分类增长情况

图表3 2020-2021年100M速率以上、1000M速率以上的固定互联网宽带接入用户情况

图表4 2020-2021年物联网终端用户情况

图表5 2020-2021年移动互联网累计接入流量及增速情况

图表6 2020-2021年移动互联网接入月流量及户均流量（DOU）情况

图表7 2020-2021年移动电话用户增速和通话时长增速

图表8 2020-2021年移动短信业务量和收入同比增长情况

图表9 2021年移动互联网户均流量（DOU）各省情况

图表10 2021年分地区新兴业务发展情况

图表11 2019-2021年我国网上零售市场情况

图表12 2019-2021年我国实物商品网上零售市场情况

图表13 2016-2019年中国呼叫中心产业传统坐席数情况

图表14 2016-2019年中国呼叫中心业务销售收入

图表15 2012-2019年中国呼叫中心投资规模及增速

图表16 2015-2021年中国呼叫中心产业企业数量

图表17 三种呼叫中心技术模式的比较

图表18 中国云CRM市场发展曲线

图表19 企业导入云CRM用以匹配不同发展阶段的业务诉求

图表20 2015-2021年我国CRM市场营收规模情况

图表21 2021年我国CRM赛道融资事件

图表22 2012-2019年中国电信业呼叫中心累计投资规模

图表23 2020年全国政务热线服务质量总体评估**单位

图表24 2020年全国政务热线服务质量评估“价值创造”**单位

图表25 2020年全国政务热线服务质量评估“服务创新”**单位

图表26 航空公司呼叫中心系统常用功能模块

图表27 航空公司呼叫中心人员及部门设置

图表28 航空公司呼叫中心整体运行管理机制

图表29 2011-2019年我国外包呼叫中心新增坐席数及新增投资额走势

图表30 2011-2019年中国外包呼叫中心市场价格

图表31 2019年外包呼叫中心行业占比

图表32 2019年中国外包呼叫中心行业需求市场结构

图表33 云计算产业链关键环节

图表34 2016-2020年全球云计算市场规模及增速

图表35 2016-2020年中国公有云市场规模及增速

图表36 2016-2020年中国私有云市场规模及增速

图表37 2016-2020年中国公有云细分市场规规模及增速

图表38 2020年中国公有云IaaS市场份额占比

图表39 2020年企业云支出使用情况

图表40 2020年企业关注的云管理服务能力

图表41 分布式云架构图

图表42 视频云行业图谱

图表43 云计算呼叫中心系统搭建

图表44 传统呼叫中心与云计算呼叫中心区别

图表45 产业园综合服务

图表46 友邻通讯实时语音数据传送系统网络架构

图表47 友邻通讯直线电话录音组网图

图表48 友邻通讯分机侧并线电话录音组网图

图表49 友邻通讯中继侧并线电话录音组网图

、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、