

# 2020-2025年中国外包呼叫中心行业市场前景预测 及投资战略咨询报告

报告大纲

## 一、报告简介

华经情报网发布的《2020-2025年中国外包呼叫中心行业市场前景预测及投资战略咨询报告》涵盖行业最新数据，市场热点，政策规划，竞争情报，市场前景预测，投资策略等内容。更辅以大量直观的图表帮助本行业企业准确把握行业发展态势、市场商机动向、正确制定企业竞争战略和投资策略。本报告依据国家统计局、海关总署和国家信息中心等渠道发布的权威数据，以及我中心对本行业的实地调研，结合了行业所处的环境，从理论到实践、从宏观到微观等多个角度进行市场调研分析。

官网地址：<https://www.huaon.com/detail/496882.html>

报告价格：电子版: 9000元 纸介版：9000元 电子和纸介版: 9200元

订购电话: 400-700-0142 010-80392465

电子邮箱: kf@huaon.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、报告目录及图表目录

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。呼叫中心，又称客户服务中心，起源于20世纪30年代，最初是把用户的呼叫转移到应答台或者专家处。此后，随着要转移的呼叫和应答增多，开始建立起交互式语音应答系统，这种系统能把客户部分常见问题的应答实现由机器“自动话务员”来应答和处理。传统意义上的呼叫中心，是指以电话接入为主的呼叫响应中心，为客户提供各种电话响应服务。

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1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) 呼叫中心形态

###### (2) 形态特点分析

#### 1.2 呼叫中心发展历程综述

##### 1.2.1 业务发展进程

##### 1.2.2 技术发展进程

#### 1.3 呼叫中心发展环境分析

##### 1.3.1 呼叫中心政策环境分析

###### (1) 呼叫中心管理体制

###### (2) 呼叫中心相关法律法规

###### (3) 呼叫中心标准制定现状

###### (4) 政策环境对产业的影响

##### 1.3.2 呼叫中心经济环境分析

###### (1) 国内外经济形势

- 1) 国内经济形势
- 2) 国际经济形势
  - (2) 服务外包行业发展现状
- 1) 国际行业发展现状
- 2) 服务外包手段增多，多元化发展趋势明显
- 3) 承接地发生重大变化，发展中国家独占鳌头
- 4) 服务外包向高端扩展，KPO得到快速发展
- 5) 国内行业发展现状
  - (3) 呼叫中心与区域经济发展
  - (4) 呼叫中心与经济结构转型
  - (5) 经济环境对产业的影响
- 1.3.3 呼叫中心社会环境分析
  - (1) 呼叫中心人力资源供给
  - (2) 呼叫中心通信网络供给
  - (3) 呼叫中心与产业园区建设
  - (4) 社会环境对产业的影响
- 1.3.4 呼叫中心技术环境分析
  - (1) 呼叫中心技术驱动因素
  - (2) 呼叫中心技术水平及特点
  - (3) 呼叫中心技术趋势及前景
- 1.4 呼叫中心与服务营销分析
  - 1.4.1 服务营销特点及影响
    - (1) 服务营销特点分析
    - (2) 服务对营销组织的影响
  - 1) 减小发散性
  - 2) 增加发散性
  - 3) 减小复杂性
  - 1.4.2 客户关系管理 (CRM) 产生与发展
    - (1) 客户关系管理 (CRM) 产生背景
    - (2) 客户关系管理 (CRM) 发展特征
    - (3) 客户关系管理 (CRM) 经营模式
  - 1) 客户行为分析主导型
  - 2) 市场信息主导型
  - 3) 销售过程主导型
  - 4) 维护和服务主导型

## 5) 项目实施主导型

### 1.4.3 呼叫中心与客户关系管理 (CRM)

- (1) 呼叫中心与CRM的关系
- (2) 呼叫中心与CRM融合趋势

### 1.5 报告研究单位及研究方法

#### 1.5.1 报告研究单位介绍

#### 1.5.2 报告研究方法概述

## 第2章：中国外包呼叫中心及其他形态市场分析

### 2.1 外包呼叫中心与服务外包产业

#### 2.1.1 服务外包产业市场分析

- (1) 服务外包定义及分类
- (2) 全球服务外包市场分析
- (3) 中国服务外包市场分析
  - 1) 中国服务外包市场概况
  - 2) 承接国际服务外包规模
  - 3) 承接国内服务外包规模
  - (4) 服务外包产业细分市场
    - 1) 信息技术外包市场
    - 2) 业务流程外包市场
    - 3) 知识流程外包市场
  - (5) 服务外包发展对呼叫中心的影响

#### 2.1.2 外包呼叫中心产业概述

- (1) 外包呼叫中心概述
- (2) 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
- (3) 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) 按外包的时间分类

### 2.2 外包呼叫中心运营模式及产业链

#### 2.2.1 全球外包呼叫中心市场规模

- (1) 外包呼叫中心市场规模
- (2) 外包呼叫中心产业地位

- (3) 外包呼叫中心效益
- (4) 外包呼叫中心地域分布
- 2.2.2 领先外包呼叫中心模式借鉴
  - (1) 外包呼叫中心业务模式分类
  - (2) 外包呼叫中心主要模式概述
  - (3) 领先外包呼叫中心模式借鉴
- 2.2.3 外包呼叫中心产业链分析
  - (1) 外包呼叫中心产业链分析
  - (2) 外包呼叫中心价值链分析
  - (3) 外包呼叫中心增值价值解析
- 2.3 中国外包呼叫中心产业市场分析
  - 2.3.1 外包呼叫中心发展概况
  - 2.3.2 外包呼叫中心发展特点
  - 2.3.3 外包呼叫中心市场规模
    - (1) 外包呼叫中心市场规模
    - (2) 外包呼叫中心竞争格局
  - 2.3.4 外包呼叫中心地域分布
    - (1) 市场地域分布
    - (2) 业务来源分布
  - 2.3.5 外包呼叫中心前景预测
    - (1) 驱动因素及阻碍因素
    - (2) 外包呼叫中心趋势剖析
    - (3) “十三五”市场前景预测
- 2.4 中国其他形态呼叫中心市场分析
  - 2.4.1 呼叫中心托管服务市场分析
    - (1) 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
    - (2) 呼叫中心托管服务市场规模
      - 1) 呼叫中心托管服务市场规模
      - 2) 呼叫中心托管服务竞争格局
    - (3) 呼叫中心托管服务发展前景
  - 2.4.2 呼叫中心设备租赁市场分析
    - (1) 呼叫中心设备租赁综述
    - (2) 呼叫中心设备租赁市场规模

(3) 呼叫中心设备租赁发展前景

第3章：中国呼叫中心产业前景与投融资分析

3.1 呼叫中心产业成功因素及模式研究 (AK ZJH)

3.1.1 呼叫中心产业关键成功因素

- (1) 丰富的人力资源
- (2) 强大的硬件配套
- (3) 领先的业务模式

3.1.2 国外呼叫中心产业领先模式借鉴

- (1) 日本呼叫中心领先模式借鉴
- (2) 美国呼叫中心领先模式借鉴

3.1.3 中国呼叫中心产业发展模式研究

- (1) 分散化向集群化模式转变
- (2) 自建式向外包式模式转变
- (3) 市场主导向政府市场相结合转变

3.1.4 中国呼叫中心产业模式发展方向

- (1) 中国领先呼叫中心增值业务借鉴
- (2) 中国呼叫中心产业模式发展方向

3.2 “十三五”呼叫中心产业前景预测

3.2.1 呼叫中心产业市场发展趋势

- (1) 呼叫中心产业建设市场趋势
- (2) 呼叫中心产业外包市场趋势
- (3) 呼叫中心产业咨询培训认证市场趋势

3.2.2 呼叫中心产业发展机遇与挑战

- (1) 产业发展机遇分析
- (2) 产业发展面临挑战

3.2.3 “十三五”呼叫中心产业前景预测

- (1) “十三五”相关产业前景预测 十三五前景预测

1) 服务外包产业前景预测

2) BPO产业前景预测

3) KPO产业前景预测

- (2) “十三五”呼叫中心产业前景预测

1) “十三五”产业整体规模预测

2) “十三五”末产业行业分布预测

3) “十三五”末万人坐席拥有数预测

### 3.3 “十三五”呼叫中心产业投融资分析

#### 3.3.1 呼叫中心产业投资特性

- (1) 产业进入壁垒
- (2) 产业盈利模式
- (3) 产业盈利因素

#### 3.3.2 呼叫中心产业投融资现状

- (1) 产业投融资环境
- (2) 产业投融资动向

#### 3.3.3 产业投融资趋势

### 3.4 呼叫中心产业投资风险与投资建议

#### 3.4.1 呼叫中心投资机会剖析

#### 3.4.2 呼叫中心投资风险预警

#### 3.4.3 呼叫中心主要投资建议

- (1) 针对系统厂商
- (2) 针对运营厂商
- (3) 针对投资厂商

#### 图表目录：

图表1：呼叫中心发展第一阶段示意图

图表2：呼叫中心发展第二阶段示意图

图表3：呼叫中心发展第三阶段示意图

图表4：呼叫中心发展第四阶段示意图

图表5：2015-2019年中国GDP增长情况（单位：万亿元，%）

图表6：2015-2019年中国GDP增长率（按消费、投资和净出口划分）（单位：%）

图表7：2015-2019年全球GDP运行趋势（单位：%）

图表8：2015-2019年美国经济数据及预测（单位：%）

图表9：2015-2019年欧洲经济数据及预测（单位：%）

图表10：2015-2019年全球服务外包行业市场规模及增速（单位：亿美元，%）

更多图表见正文.....

详细请访问：<https://www.huaon.com/detail/496882.html>