

2015-2020年中国呼叫中心 行业市场分析与趋势预测研究报告

报告目录及图表目录

博思数据研究中心编制

www.bosidata.com

报告报价

《2015-2020年中国呼叫中心行业市场分析与趋势预测研究报告》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.bosidata.com/qtzzh1506/J14380QRZG.html>

【报告价格】纸介版7000元 电子版7200元 纸介+电子7500元

【出版日期】2025-07-01

【交付方式】Email电子版/特快专递

【订购电话】全国统一客服务热线：400-700-3630(免长话费) 010-57272732/57190630

博思数据研究中心

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。

说明、目录、图表目录

呼叫中心起源于20世纪70年代的美国，自产生之日起，呼叫中心经历了两次重大的革命性转变：一是从原始的热线呼入模式，转变为基于CATI技术的自动应答模式；二是基于传统TDM模式向IP模式的转变、以及传统语音通信向运用多媒体技术的转变等。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。在呼叫业务迅猛发展的进程中，形成了诸如美国Avaya公司、美国SITEL公司、美国SYKES公司、美国Convergys、法国Teleperformance公司、德国欧唯特信息系统（arvatosystems）、日本大宇宙（transcosmos）株式会社、韩国三星数据系统（SDS）公司、中国香港电讯盈科有限公司、菲律宾eTelecare公司等呼叫行业的巨头，引领着呼叫产业的发展。全球呼叫中心行业市场主要由三大部分组成，即外包服务、建设费用（包括软硬件、系统集成和服务）和咨询服务。其中外包服务的交易额最大，占到整个市场收入的2/3。

据统计：2010年全球呼叫中心行业收入总额为1950亿美元，当中欧洲和北美地区呼叫中心产业收入超过1610亿美元，占全球80%以上的市场份额。

2013年全球呼叫中心行业收入达到2420亿美元，收入同比增长7.1%，预计2020年全球呼叫中心行业收入将达到3700亿美元，行业规模年均增速超过6%。

2010-2020年全球呼叫中心收入走势图（亿美元） 年份 市场规模：亿美元 同比增长

| | | | | | | | | | | | |
|-------|------|----------------|-------|------|------|-------|------|------|-------|------|------|
| 2010年 | 1950 | —— | 2011年 | 2100 | 7.7% | 2012年 | 2260 | 7.6% | 2013年 | 2420 | 7.1% |
| 2014年 | 2590 | 7.0% | 2015年 | 2770 | 6.9% | 2016年 | 2950 | 6.5% | 2017年 | 3160 | 7.1% |
| 2018年 | 3345 | 5.9% | 2019年 | 3524 | 5.4% | 2020年 | 3700 | 5.0% | | | |

资料来源：博思数据中心整理

博思数据发布的《2015-2020年中国呼叫中心行业市场分析与趋势预测研究报告》。首先介绍了全球呼叫中心行业发展现状，接着分析了中国呼叫中心行业规模及消费需求，然后对中国呼叫中心行业市场供需分析进行了重点分析，最后分析了中国呼叫中心行业面临的机遇及趋势预测。您若想对中国呼叫中心行业有个系统的了解或者想投资该行业，本报告将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 2014年全球呼叫中心市场概述 1

- (一) 市场规模与增长 1
- (二) 基本特点 2
- (三) 主要国家与地区 3

- 1、美国 3
- 2、欧洲 4
- 3、日本 5
- 4、亚太(不含日本) 6

第二章 2014年中国呼叫中心市场概述 10

- (一) 市场规模与增长 10

中国呼叫中心产业从上个世纪90年代中期开始，经过十多年的发展，已经初具规模。截止2013年末，中国呼叫中心市场投资达到900多亿人民币，市场投资堪比游戏行业营业额，国内呼叫中心坐席规模达到70万。2014年末中国呼叫中心市场投资达到1000亿以上人民币，坐席规模突破80万。

2006-2014年我国呼叫中心坐席规模统计(万)

数据来源：中国通信企业协会 博思数据中心整理

1998年以前，中国呼叫中心产业主要集中在电信业的服务领域。1998年以后，随着中国电信业的增长，呼叫中心作为客户服务的重要服务手段越来越引起运营商的重视，2000年至2004年是中国呼叫中心的快速发展的三年。自2005年以后中国呼叫中心的发展进入成熟期，坐席的增长速度放缓，但近两三年来，受国家政策驱动，以及国内经济大环境的高速增长所推动，行业迎来新的发展机遇，投资规模快速扩大。

2011年，中国呼叫中心产业累计投资规模达到701亿元，2012年为826亿元。截至2013年末中国呼叫中心市场投资达到900多亿人民币，市场投资堪比游戏行业营业额。

2006-2014年中国呼叫中心产业累计投资规模(单位：亿元)

数据来源：中国通信企业协会 博思数据中心整理

2007年中国呼叫中心行业销售市场规模约40亿元，到2013年我国呼叫中心行业销售市场规模约366亿元，近几年我国呼叫中心行业销售市场规模如下图所示：

2007-2013年中国呼叫中心产业销售规模(单位：亿元)

数据来源：博思数据中心整理

2010-2015年中国呼叫中心营业收入(单位：亿美元)

数据来源：博思数据中心整理

（二）基本特点 12

（三）市场结构分析 13

（四）品牌市场份额分析 14

第三章 市场影响因素分析 54

（一）竞争格局 54

（二）市场驱动力 56

（三）阻碍因素 57

第四章 2014-2016年中国呼叫中心市场趋势分析 60

（一）产品与技术 60

（二）价格 62

（三）渠道 64

（四）服务 68

第五章 2015-2020年中国呼叫中心市场发展预测 72

（一）2015-2020年中国呼叫中心市场规模预测 72

（二）2015-2020年中国呼叫中心市场结构预测 73

1、产品结构 73

2、区域结构 74

3、垂直结构 74

4、平行结构 75

第六章 中国呼叫中心市场竞争分析 77

（一）整体竞争格局 77

1、现有厂商间竞争 77

2、潜在进入者 78

（二）重点厂商竞争策略分析 78

1、AVAYA 78

2、阿尔卡特朗讯 79

3、中国三大呼叫运营商 81

4、400呼叫中心 107

5、800呼叫中心 111

图表目录：部分

图表：2010-2020年全球呼叫中心收入走势图（亿美元）

图表：2014年全球呼叫中心收入区域分布格局

图表：2010-2014年全球呼叫中心收入区域分布格局（亿美元）

图表：2010-2014年美国呼叫中心行业收入走势图

图表：2013年全球呼叫中心产业收入分布格局（按国家）

图表：2010-2014年欧洲地区呼叫中心行业收入走势图

图表：2010-2014年日本地区呼叫中心行业收入走势图

图表：2010-2014年亚太地区（不含日本）呼叫中心行业收入走势图

图表：2012-2013年菲律宾呼叫中心市场规模（万人，亿美元）

图表：印度呼叫中心行业分布

图表：印度呼叫中心业务功能分布

图表：2006-2013年我国呼叫中心坐席规模统计（万）

图表：2006-2013年中国呼叫中心产业累计投资规模（单位：亿元）

图表：2007-2013年中国呼叫中心产业销售规模（单位：亿元）

图表：2010-2015年中国呼叫中心营业收入（单位：亿美元）

图表：2013年中国呼叫中心业务种类分布

图表：2013年中国呼叫中心系统厂商品牌市场份额

图表：2013-2014年我国呼叫中心行业设备品牌关注格局

图表：讯鸟软件发展历程

图表：讯鸟软件公司产品及服务

图表：讯鸟成功案例介绍

图表：北京合力亿捷科技股份有限公司发展历程

图表：合力亿捷产品及服务

图表：北京合力亿捷科技股份有限公司典型合作对象

图表：深圳市友邻通讯设备有限公司产品及服务一览

图表：北京天润融通科技有限公司业务分部

图表：北京天润融通科技有限公司主要产品简介

图表：服务型呼叫中心功能简介

图表：电销型呼叫中心功能简介

图表：第一线产品及服务

详细请访问：<http://www.bosidata.com/qtzzh1506/J14380QRZG.html>