

# 2021-2027年中国呼叫中心产业发展动态及投资战略 规划报告

报告大纲

## 一、报告简介

智研咨询发布的《2021-2027年中国呼叫中心产业发展动态及投资战略规划报告》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.chyxx.com/research/202012/914061.html>

报告价格：电子版: 9800元 纸介版：9800元 电子和纸介版: 10000元

订购电话: 010-60343812、010-60343813、400-600-8596、400-700-9383

电子邮箱: sales@chyxx.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。

智研咨询发布的《2021-2027年中国呼叫中心产业发展动态及投资战略规划报告》共十五章。首先介绍了呼叫中心行业市场发展环境、呼叫中心整体运行态势等，接着分析了呼叫中心行业市场运行的现状，然后介绍了呼叫中心市场竞争格局。随后，报告对呼叫中心做了重点企业经营状况分析，最后分析了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：

第一部分产业环境透视

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

1.客户端

2.呼叫控制

3.坐席端

4.中心数据库

三、呼叫中心分类

四、呼叫中心功能

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、各类呼叫中心的优劣势分析

1、外包呼叫中心

2、自建呼叫中心

四、呼叫中心的新业务分类

第三节呼叫中心的发展进程

## 一、产业发展历史

## 二、业务发展进程

## 三、技术发展进程

## 第二章呼叫中心发展环境分析

### 第一节呼叫中心政策环境分析

#### 一、呼叫中心管理体制

#### 二、呼叫中心相关法律法规

#### 三、呼叫中心标准制定现状

#### 四、政策环境对产业的影响

### 第二节呼叫中心经济环境分析

#### 一、服务外包行业发展现状

##### 1、国际行业发展现状

##### 2、国内行业发展现状

#### 二、呼叫中心与区域经济发展

#### 三、呼叫中心与经济结构转型

#### 四、经济环境对产业的影响

### 第三节呼叫中心社会环境分析

#### 一、呼叫中心人力资源供给

#### 二、呼叫中心通信网络供给

#### 三、呼叫中心与产业园区建设

#### 四、社会环境对产业的影响

### 第四节呼叫中心技术环境分析

#### 一、呼叫中心技术驱动因素

##### 1、全球化IT/CT的融合发展趋势

##### 2、呼叫中心精细化管理驱动

##### 3、竞争的加剧促使改善客户服务质量并降低成本

#### 二、呼叫中心技术水平及特点

##### 1、微型呼叫中心

##### 2、虚拟呼叫中心

##### 3、三网合一呼叫中心

#### 三、呼叫中心技术专利分析

##### 1、呼叫中心专利申请数分析

##### 2、呼叫中心专利申请人分析

##### 3、呼叫中心专利技术构成分析

#### 四、呼叫中心技术趋势及前景

## 1、云计算型

## 2、多媒体型

## 3、智能型

### 第二部分行业深度分析

### 第三章中国呼叫中心市场规模与运营效益分析

#### 第一节中国呼叫中心产业链构建及整合

##### 一、呼叫中心产业链构建研究

###### 1、呼叫中心建设过程解析

###### (1) 呼叫中心建设难点

###### (2) 呼叫中心建设过程

###### (3) 从建设过程看需求

###### 2、呼叫中心产业链构建

##### 二、呼叫中心产业链主体

##### 三、呼叫中心产业链整合探索

#### 第二节中国呼叫中心产业市场规模分析

##### 一、中国呼叫中心产业发展概况

##### 二、中国呼叫中心产业发展规模

###### 1、企业数量

###### 2、产业投资规模

###### 3、产业坐席数规模

###### 4、产业就业规模

##### 三、中国呼叫中心产业市场应用

###### 1、平行市场应用

###### 2、垂直市场应用

#### 第三节中国呼叫中心运营效益分析

##### 一、呼叫中心产业成本分析

###### 1、呼叫中心产业成本构成

###### 2、呼叫中心主要成本剖析

###### (1) 人力成本

###### (2) IT成本

###### (3) 场地成本

###### 3、呼叫中心成本优化与策略

##### 二、呼叫中心成本效益核算

###### 1、营销及技术支持型

###### 2、客户服务及对内支持型

### 三、呼叫中心利润型体系构建

#### 1、利润型体系利润来源

#### 2、利润型体系构建要点

(1) 呼叫中心功能重新定位

(2) 呼叫中心组织架构重新确定

(3) 呼叫中心运营体系重新设计

(4) 注重体系内的内部协调

### 四、呼叫中心经济效益提升策略

#### 1、经济效益主要提升策略

#### 2、国外效益提升经验借鉴

#### 3、国内领先企业运行经验

### 第四节中国呼叫中心产业竞争现状分析

#### 一、呼叫中心产业分布格局

##### 1、产业服务地区分布

##### 2、产业链运营模式分布

##### 3、呼叫中心规模分布

#### 二、呼叫中心产业竞争格局分析

##### 1、垂直市场间竞争

##### 2、水平市场间竞争

### 第四章我国呼叫中心所属行业整体运行指标分析

#### 第一节2016-2020年中国呼叫中心所属行业总体规模分析

##### 一、企业数量结构分析

##### 二、人员规模状况分析

##### 三、行业投资增长分析

##### 四、行业产值规模分析

#### 第二节2016-2020年中国呼叫中心所属行业财务指标分析

##### 一、呼叫中心所属行业盈利能力分析

###### 1、我国呼叫中心所属行业销售利润率

###### 2、我国呼叫中心所属行业成本费用利润率

##### 二、呼叫中心所属行业偿债能力分析

###### 1、我国呼叫中心所属行业资产负债比率

###### 2、我国呼叫中心所属行业流动比率

##### 三、呼叫中心所属行业营运能力分析

###### 1、我国呼叫中心所属行业应收帐款周转率

###### 2、我国呼叫中心所属行业总资产周转率

### 3、我国呼叫中心所属行业流动资产周转率

## 四、呼叫中心所属行业发展能力分析

### 1、我国呼叫中心所属行业总资产增长率

### 2、我国呼叫中心所属行业利润总额增长率

### 3、我国呼叫中心所属行业主营业务收入增长率

### 4、我国呼叫中心所属行业资本保值增值率

## 第三部分市场全景调研

## 第五章中国呼叫中心主要细分产品市场分析

### 第一节呼叫中心系统及厂商生存发展分析

#### 一、呼叫中心系统架构及使用

#### 二、呼叫中心系统厂商情况分析

#### 三、呼叫中心系统厂商发展趋势

##### 1、基于云计算的新型呼叫中心

##### 2.多媒体呼叫中心

##### 3.虚拟呼叫中心

##### 4.以CRM系统为基础的呼叫中心

### 第二节呼叫中心系统主要产品市场分析

#### 一、呼叫中心平台

##### 1、市场现状

##### 2、使用情况

##### 3、竞争格局

#### 二、计算机电话集成（CTI）中间件

##### 1、市场现状

##### 2、使用情况

##### 3、竞争格局

##### 4、发展趋势

#### 三、交互式语音应答（IVR）

##### 1、市场现状

##### 2、使用情况

##### 3、竞争格局

#### 四、其他产品市场分析

##### 1、人力资源管理系统市场分析

##### 2、外拨系统市场分析

##### 3、录音设备市场分析

##### 4、数据库服务器市场分析

## 5、自动呼叫分配器市场分析

### 第三节呼叫中心整体解决方案市场分析

#### 一、呼叫中心整体解决方案分类

#### 二、不同解决方案优劣势比较

#### 三、一体化呼叫中心市场分析

## 第六章中国自建类重点呼叫中心市场分析

### 第一节中国自建类呼叫中心行业分布

#### 一、中国自建类呼叫中心市场规模

#### 二、中国自建类呼叫中心行业分布

### 第二节电信业呼叫中心市场分析

#### 一、电信业呼叫中心发展现状

##### 1、电信业发展概况

##### 2、电信业呼叫中心发展概况

#### 二、电信业呼叫中心规模及特点

##### 1、电信业呼叫中心市场规模

##### 2、电信业呼叫中心发展特点

#### 三、各电信运营商呼叫中心分析

##### 1、呼叫中心在电信业的分布

##### 2、中国电信呼叫中心分析

##### 3、中国移动呼叫中心分析

##### 4、中国联通呼叫中心分析

#### 四、电信业呼叫中心趋势及前景

##### 1、电信业呼叫中心发展趋势

##### 2、电信业呼叫中心前景预测

### 第三节金融业呼叫中心市场分析

#### 一、金融业呼叫中心市场概况

#### 二、金融业呼叫中心规模及特点

##### 1、金融业呼叫中心市场规模

##### 2、金融业呼叫中心发展特点

#### 三、金融业呼叫中心细分市场分析

##### 1、银行业呼叫中心市场分析

###### (1) 行业发展概况及特点

###### (2) 行业市场规模

###### (3) 行业发展趋势及前景

##### 2、保险业呼叫中心市场分析



- (1) 行业发展概况及特点
- (2) 行业市场规模
- (3) 行业发展趋势及前景
- 3、证券业呼叫中心市场分析
  - (1) 行业发展概况及特点
  - (2) 行业市场规模
  - (3) 行业发展趋势及前景
- 4、基金业呼叫中心市场分析
  - (1) 行业发展概况及特点
  - (2) 行业市场规模
  - (3) 行业发展趋势及前景
- 四、金融业呼叫中心趋势及前景
  - 1、金融业呼叫中心发展趋势
  - 2、金融业呼叫中心前景预测
- 第四节制造业呼叫中心市场分析
  - 一、制造业呼叫中心市场概况
  - 二、制造业呼叫中心规模及特点
    - 1、制造业呼叫中心市场规模
    - 2、制造业呼叫中心发展特点
  - 三、制造业呼叫中心趋势及前景
    - 1、制造业呼叫中心发展趋势
    - 2、制造业呼叫中心前景预测
- 第五节政府及公共事业呼叫中心市场分析
  - 一、政府及公共事业呼叫中心概述
  - 二、政府及公共事业呼叫中心规模及特点
    - 1、政府及公共事业呼叫中心市场规模
    - 2、政府及公共事业呼叫中心发展特点
  - 三、政府及公共事业呼叫中心重点细分市场
    - 1、政府系统呼叫中心市场分析
    - 2、电力系统呼叫中心市场分析
    - 3、自来水、燃气系统呼叫中心市场分析
  - 四、政府及公共事业呼叫中心趋势及前景
    - 1、政府及公共事业呼叫中心发展趋势
    - 2、政府及公共事业呼叫中心前景预测
- 第六节零售及物流业呼叫中心市场分析

## 一、零售及物流业呼叫中心概述

### 1、零售呼叫中心概述

### 2、物流业呼叫中心概述

### 3、邮政业呼叫中心概述

## 二、零售及物流业呼叫中心市场规模

## 三、零售及物流业呼叫中心趋势及前景

### 1、零售及物流业呼叫中心发展趋势

### 2、零售及物流业呼叫中心前景预测

## 第七节IT及电子商务行业呼叫中心市场分析

### 一、IT及电子商务行业呼叫中心概述

### 二、IT及电子商务行业呼叫中心规模及特点

#### 1、IT及电子商务行业呼叫中心市场规模

#### 2、IT及电子商务行业呼叫中心的应用

### 三、IT及电子商务行业呼叫中心趋势及前景

#### 1、IT及电子商务行业呼叫中心发展趋势

#### 2、IT及电子商务行业呼叫中心前景预测

## 第八节其他行业呼叫中心市场分析

### 一、其他行业呼叫中心市场概述

### 二、其他行业呼叫中心市场规模

## 第七章中国外包呼叫中心及其他形态市场分析

### 第一节外包呼叫中心与服务外包产业

#### 一、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

#### 二、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) 按外包的用户分类

(2) 按外包的时间分类

(3) 按报价方式分类

## 第二节外包呼叫中心运营模式及产业链

### 一、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

### 二、领先外包呼叫中心模式借鉴

1、外包呼叫中心主要模式概述

2、领先外包呼叫中心模式借鉴

## 第三节中国外包呼叫中心产业市场分析

### 一、外包呼叫中心发展概况

### 二、外包呼叫中心发展特点

### 三、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

### 四、外包呼叫中心地域分布

1、市场地域分布

2、业务来源分布

### 五、外包呼叫中心前景预测

1、驱动因素及阻碍因素

2、外包呼叫中心市场前景预测

## 第四节中国其他形态呼叫中心市场分析

### 一、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

3、呼叫中心托管服务发展前景

## 二、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

## 第四部分竞争格局分析

## 第八章中国呼叫中心产业区域市场分析

### 第一节中国呼叫中心产业地区分布概况

- 一、中国呼叫中心产业地域分布
- 二、中国呼叫中心从业厂商分布

### 第二节呼叫中心产业领先城市发展分析

#### 一、北京市呼叫中心产业市场分析

- 1、北京市呼叫中心发展背景
- 2、北京市呼叫中心经营规模
- 3、北京市呼叫中心产业竞争力
- 4、北京市呼叫中心发展趋势
- 5、北京市呼叫中心最新动向

#### 二、上海市呼叫中心产业市场分析

- 1、上海市呼叫中心发展背景
- 2、上海市呼叫中心经营规模
- 3、上海市呼叫中心产业竞争力
- 4、上海市呼叫中心最新动向

#### 三、南通市呼叫中心产业市场分析

- 1、南通市呼叫中心发展背景
- 2、南通市呼叫中心经营规模
- 3、南通市呼叫中心产业竞争力

#### 四、杭州市呼叫中心产业市场分析

- 1、杭州市呼叫中心发展背景
- 2、杭州市呼叫中心经营规模
- 3、杭州市呼叫中心产业竞争力
- 4、杭州市呼叫中心动向及趋势

#### 五、深圳市呼叫中心产业市场分析

- 1、深圳市呼叫中心发展背景
- 2、深圳市呼叫中心经营规模
- 3、深圳市呼叫中心产业竞争力
- 4、深圳市呼叫中心最新动向

## 六、天津市呼叫中心产业市场分析

- 1、天津市呼叫中心发展背景
- 2、天津市呼叫中心产业竞争力
- 3、天津市呼叫中心最新动向

## 七、合肥市呼叫中心产业市场分析

- 1、合肥市呼叫中心发展背景
- 2、合肥市呼叫中心经营规模
- 3、合肥市呼叫中心产业竞争力
- 4、合肥市呼叫中心动向及趋势

## 八、大连市呼叫中心产业市场分析

- 1、大连市呼叫中心发展背景
- 2、大连市呼叫中心经营规模
- 3、大连市呼叫中心产业竞争力
- 4、大连市呼叫中心动向及趋势

## 九、广州市呼叫中心产业市场分析

- 1、广州市呼叫中心发展背景
- 2、广州市呼叫中心经营规模
- 3、广州市呼叫中心产业竞争力

## 十、成都市呼叫中心产业市场分析

- 1、成都市呼叫中心发展背景
- 2、成都市呼叫中心经营规模

## 第九章2021-2027年呼叫中心行业竞争形势及策略

### 第一节行业总体市场竞争状况分析

#### 一、呼叫中心行业竞争结构分析

- 1、现有企业间竞争
- 2、潜在进入者分析
- 3、替代品威胁分析
- 4、供应商议价能力
- 5、客户议价能力

#### 二、呼叫中心行业企业间竞争格局分析

- 1、不同地域企业竞争格局
- 2、不同规模企业竞争格局
- 3、不同所有制企业竞争格局

#### 三、呼叫中心行业集中度分析

- 1、企业集中度分析

## 2、区域集中度分析

## 3、各子行业集中度

## 4、集中度变化趋势

## 四、呼叫中心行业SWOT分析

### 1、呼叫中心行业优势分析

### 2、呼叫中心行业劣势分析

### 3、呼叫中心行业机会分析

### 4、呼叫中心行业威胁分析

## 第二节中国呼叫中心行业竞争格局综述

### 一、呼叫中心行业竞争概况

#### 1、中国呼叫中心行业品牌竞争格局

#### 2、呼叫中心业未来竞争格局和特点

#### 3、呼叫中心市场进入及竞争对手分析

### 二、中国呼叫中心行业竞争力分析

#### 1、我国呼叫中心行业竞争力剖析

#### 2、我国呼叫中心企业市场竞争的优势

#### 3、民企与外企比较分析

#### 4、国内呼叫中心企业竞争能力提升途径

### 三、中国呼叫中心产品（服务）竞争力优势分析

#### 1、整体产品竞争力评价

#### 2、产品竞争力评价结果分析

#### 3、竞争优势评价及构建建议

## 第三节2016-2020年呼叫中心行业竞争格局分析

### 一、2016-2020年国内外呼叫中心竞争分析

### 二、2016-2020年我国呼叫中心市场竞争分析

### 三、2016-2020年国内主要呼叫中心企业动向

### 四、2016-2020年国内呼叫中心企业拟在建项目分析

## 第四节呼叫中心行业并购重组分析

## 第五节呼叫中心市场竞争策略分析

## 第十章呼叫中心行业领先企业经营形势分析

### 第一节上海飞翱集团

#### 一、企业发展历程

#### 二、业务及解决方案

#### 三、市场及服务体系

#### 四、经营情况及业绩

## 五、重点客户及案例

## 六、企业最新发展动向

### 第二节北京九五太维资讯有限公司

#### 一、企业发展历程

#### 二、业务及解决方案

#### 三、企业优势

#### 四、重点客户及案例

#### 五、企业主要呼叫中心

### 第三节北京鸿联九五信息产业有限公司

#### 一、企业发展历程

#### 二、业务及解决方案

#### 三、市场及服务体系

#### 四、重点客户及案例

#### 五、企业优劣势分析

### 第四节北京通呼叫中心有限公司

#### 一、企业发展历程

#### 二、业务及解决方案

#### 三、市场及服务体系

#### 四、重点客户及案例

#### 五、企业优劣势分析

### 第五节易宝通讯服务有限公司

#### 一、企业发展历程

#### 二、业务及解决方案

#### 三、重点客户及案例

#### 四、企业优劣势分析

## 第五部分发展前景展望

## 第十一章中国呼叫中心产业前景与投融资分析

### 第一节呼叫中心产业成功因素及模式研究

#### 一、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

#### 二、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

### 三、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

### 四、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

### 第二节呼叫中心产业前景预测

#### 一、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

#### 二、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

#### 三、呼叫中心产业前景预测

- 1、相关产业前景预测
  - (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、呼叫中心产业前景预测
  - (1) 产业整体规模预测
  - (2) 产业分布预测
  - (3) 万人坐席拥有数预测

### 第三节呼叫中心产业投融资分析

#### 一、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

#### 二、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

#### 三、产业投融资趋势

### 第四节呼叫中心产业投资风险与投资建议

#### 一、呼叫中心投资机会剖析



## 二、呼叫中心投资风险预警

## 三、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

## 第十二章2021-2027年呼叫中心行业投资机会与风险防范

### 第一节呼叫中心行业投融资情况

#### 一、行业资金渠道分析

#### 二、固定资产投资分析

#### 三、呼叫中心行业投资现状分析

##### 1、呼叫中心产业投资经历的阶段

##### 2、2020年呼叫中心行业投资状况回顾

##### 3、2016-2020年我国呼叫中心行业的投资态势

### 第二节2021-2027年呼叫中心行业投资机会

#### 一、产业链投资机会

#### 二、细分市场投资机会

#### 三、重点区域投资机会

#### 四、呼叫中心行业投资机遇

### 第三节2021-2027年呼叫中心行业投资风险及防范

#### 一、政策风险及防范

#### 二、技术风险及防范

#### 三、供求风险及防范

#### 四、宏观经济波动风险及防范

#### 五、关联产业风险及防范

#### 六、其他风险及防范

### 第四节中国呼叫中心行业投资建议

#### 一、呼叫中心行业未来发展方向

#### 二、呼叫中心行业主要投资建议

## 第六部分发展战略研究

## 第十三章2021-2027年呼叫中心行业面临的困境及对策

### 第一节2020年呼叫中心行业面临的困境

### 第二节呼叫中心企业面临的困境及对策

#### 一、重点呼叫中心企业面临的困境及对策

##### 1、重点呼叫中心企业面临的困境

##### 2、重点呼叫中心企业对策探讨

## 二、中小呼叫中心企业发展困境及策略分析

### 1、中小呼叫中心企业面临的困境

### 2、中小呼叫中心企业对策探讨

## 三、国内呼叫中心企业的出路分析

### 第三节中国呼叫中心行业发展对策

#### 一、呼叫中心行业发展的建议对策

##### 1、把握国家投资的契机

##### 2、竞争性战略联盟的实施

##### 3、企业自身应对策略

#### 二、市场的重点客户战略实施

##### 1、实施重点客户战略的必要性

##### 2、合理确立重点客户

##### 3、重点客户战略管理

##### 4、重点客户管理功能

### 第四节中国云呼叫中心市场发展面临的挑战

### 第五节中国云呼叫中心市场发展对策

## 第十四章呼叫中心行业发展战略研究

### 第一节呼叫中心行业发展战略研究

#### 一、战略综合规划

##### 1、市场渗透战略

##### 2、多元化经营战略

##### 3、联合经营战略

#### 二、技术开发战略

#### 三、业务组合战略

#### 四、区域战略规划

#### 五、产业战略规划

#### 六、竞争战略规划

### 第二节对我国呼叫中心品牌的战略思考

#### 一、呼叫中心品牌的重要性

#### 二、呼叫中心实施品牌战略的意义

#### 三、我国呼叫中心企业的品牌战略

#### 四、呼叫中心品牌战略管理的策略

### 第三节呼叫中心经营策略分析

#### 一、呼叫中心市场细分策略

#### 二、呼叫中心市场创新策略

### 三、呼叫中心新产品差异化战略

#### 第四节呼叫中心行业投资战略研究

##### 一、2020年呼叫中心行业投资战略

##### 二、2021-2027年细分行业投资战略

### 第十五章研究结论及投资建议（ZY KT）

#### 第一节呼叫中心行业研究结论及建议

#### 第二节呼叫中心子行业研究结论及建议

#### 第三节呼叫中心行业投资建议

##### 一、行业发展策略建议

##### 二、行业投资方向建议

##### 三、行业投资方式建议（ZY KT）

部分图表目录：

图表1呼叫中心分类

图表2呼叫中心相关法律法规

图表3呼叫中心相关专利申请人构成

图表4呼叫中心相关专利技术构成

图表5呼叫中心具体应用功能参考

图表6HOLLYCRM公司呼叫中心项目实施方法论

图表7呼叫中心产业链

图表8呼叫中心产业链主体

图表92016-2020年中国呼叫中心产业累计投资规模

图表102016-2020年中国呼叫中心产业坐席数

更多图表见正文.....

详细请访问：<https://www.chyxx.com/research/202012/914061.html>