

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】2026-04-16

【交付方式】Email电子版/特快专递

【订购电话】全国统一客服热线：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监测数据，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>