中投顾问

2024-2028年中国呼叫中心产业投资分析及前景预测报告(上下卷)

中投产业研究院出品

中投产业研究院出品

内容简介

呼叫中心是充分利用现代通讯与计算机技术，如IVR（交互式语音应答系统）、ACD（自动呼叫分配系统）等等，可以自动地处理大量各种不同的电话呼入、呼出业务和服务的运营操作场所。

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。

Site Selection Group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，其中北美地区最大，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。

2020年6月，工业和信息化部印发《关于加强呼叫中心业务管理的通知》（工信部信管〔2020〕81号。文件对呼叫中心行业运营管理起到一定的规范作用，一是规范呼叫中心经营行为，强化主体责任落实，引导回归用户信息咨询业务形态，要求合法合规使用电信资源、保障用户信息安全、严禁拨打骚扰电话。二是强化基础电信企业接入管理责任，明确不得提供接入的情形，斩断骚扰电话通信渠道。三是加强监督检查和执法，电信管理机构从严准入管理、码号管理，依法处理违规行为，强化监督管理。

受益于中国的经济持续高速增长，未来中国企业呼叫中心仍将持续扩张。在经济大发展的前提下，面向广大消费群体的第三产业得到了高速发展，大批农村劳动力进入城市，中国城市化进程加快，消费型社会逐步形成，呼叫中心正是适合于面向大众群体的服务和营销工具，第三产业的发展和消费市场需求的增加，为呼叫中心注入了新的发展动力。

中投产业研究院发布的《2024-2028年中国呼叫中心产业投资分析及前景预测报告》共十四章。首先介绍了呼叫中心的概念、分类及发展进程等，接着分析了呼叫中心产业的发展环境及市场现状，然后详细介绍了自建类呼叫中心、托管呼叫中心、外包型呼叫中心、云计算呼叫中心的发展。随后，报告对呼叫中心做了产业园建设分析、重点企业分析、前期建设分析及后期运营管理分析，最后分析了呼叫中心产业的发展趋势及前景预测。

本研究报告数据主要来自于国家统计局、工信部、中国信通院、中投产业研究院、中投产业研究院市场调查中心以及国内外重点刊物等渠道，数据权威、详实、丰富，同时通过专业的分析预测模型，对行业核心发展指标进行科学地预测。您或贵单位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。

报告目录

第一章 呼叫中心概述

1.1 呼叫中心的概念

1.1.1 呼叫中心的基本定义

1.1.2 呼叫中心的系统组成

1.1.3 呼叫中心的相关名词

1.2 呼叫中心的分类和形态概述

1.2.1 呼叫中心的分类情况

1.2.2 呼叫中心的主要形态

1.2.3 呼叫中心优劣势分析

1.3 呼叫中心的发展进程

1.3.1 产业发展起源

1.3.2 业务发展进程

1.3.3 产业发展阶段

第二章 2021-2023年中国呼叫中心产业发展环境分析

2.1 政策环境

2.1.1 企业呼叫中心办理条件

2.1.2 呼叫中心业务管理规范

2.1.3 企业呼叫中心申请材料

2.1.4 呼叫中心运营管理标准

2.2 产业环境

2.2.1 通信业发展状况

2.2.2 物流业发展规模

2.2.3 金融市场运行现状

2.2.4 电子商务发展形势

2.3 社会环境

2.3.1 呼叫中心的社会效益分析
2.3.2 呼叫中心人力资源需求形势
2.3.3 社会分工对呼叫中心的影响
2.4 技术环境
2.4.1 关键技术分析
2.4.2 管理与应用技术
2.4.3 系统性能指标
2.4.4 技术演进趋势
第三章 2021-2023年呼叫中心产业发展情况分析
3.1 中国呼叫中心产业发展综况
3.1.1 呼叫中心产业运行阶段
3.1.2 呼叫中心坐席发展规模
3.1.3 呼叫中心业务收入规模
3.1.4 呼叫中心转型升级特征
3.1.5 呼叫中心产业发展变化
3.1.6 呼叫中心区域分布特点
3.1.7 呼叫中心产业投资规模
3.1.8 呼叫中心产业发展机遇
3.2 企业呼叫中心的发展情况分析
3.2.1 呼叫中心行业企业发展规模
3.2.2 呼叫中心给企业带来的效益
3.2.3 企业呼叫中心发展特点分析
3.2.4 中小企业呼叫中心建设需求
3.2.5 企业选择呼叫中心技巧分析
3.3 人工智能在呼叫中心的应用探析
3.3.1 智能呼叫中心基本概述
3.3.2 智能语音交互技术应用

3.3.3 智能语音客服应用领域
3.3.4 智能语音客服系统优势
3.3.5 智能语音客服系统前景
3.4 中国呼叫中心产业进入壁垒分析
3.4.1 行业技术门槛
3.4.2 营销网络门槛
3.4.3 行业经验门槛
3.4.4 行业人才壁垒
3.5 中国呼叫中心产业的问题及对策
3.5.1 呼叫中心产业发展困境分析
3.5.2 呼叫中心运营中的主要问题
3.5.3 呼叫中心服务质量提升策略
3.5.4 呼叫中心服务转型升级措施
第四章 2021-2023年呼叫中心系统及产品分析
4.1 呼叫中心系统行业发展概述
4.1.1 呼叫中心系统结构组成分析
4.1.2 呼叫中心系统建设成本比较
4.1.3 呼叫中心系统市场发展因素
4.1.4 呼叫中心系统未来发展方向
4.2 呼叫中心整体解决方案分析
4.2.1 基于传统PBX的呼叫中心
4.2.2 基于微机和语音板卡的呼叫中心
4.2.3 基于IP技术的一体化呼叫中心
4.2.4 不同解决方案优劣势比较
4.3 智能呼叫中心的设计与实现
4.3.1 智能呼叫中心建设意义
4.3.2 智能呼叫中心设计需求

4.3.3 智能呼叫中心实现措施
4.3.4 智能呼叫中心建设动态
4.4 客户管理系统（CRM）市场分析
4.4.1 CRM市场发展阶段
4.4.2 CRM市场发展规模
4.4.3 CRM市场融资情况
4.4.4 CRM市场发展挑战
4.4.5 CRM拓宽市场措施
4.4.6 CRM未来发展方向
4.5 其他产品介绍
4.5.1 程控交换机
4.5.2 计算机电话集成（CTI）中间件
4.5.3 自动呼叫分配器（ACD）
4.5.4 外拨系统
4.5.5 数据库服务器
第五章 2021-2023年自建类呼叫中心市场分析
5.1 电信业呼叫中心
5.1.1 市场发展概况
5.1.2 累计投资规模
5.1.3 行业监管整治
5.1.4 市场运营思路
5.1.5 市场营销策略
5.1.6 市场发展方向
5.2 金融业呼叫中心
5.2.1 市场发展阶段
5.2.2 市场发展概况
5.2.3 细分市场情况

5.2.4 行业需求分析
5.2.5 企业市场动态
5.3 政府及公共事业呼叫中心
5.3.1 发展意义分析
5.3.2 主要职能范畴
5.3.3 市场发展概况
5.3.4 服务质量评估
5.3.5 市场发展动态
5.3.6 行业面临挑战
5.3.7 市场发展对策
5.4 物流业呼叫中心
5.4.1 行业市场需求
5.4.2 发展价值分析
5.4.3 行业应用分析
5.4.4 市场发展动态
5.4.5 市场营运策略
5.5 电子商务业呼叫中心
5.5.1 中心功能特性
5.5.2 市场建设价值
5.5.3 市场发展概况
5.5.4 运营管理分析
5.5.5 行业发展痛点
5.5.6 典型建设案例
5.5.7 建设发展策略
5.6 其他行业
5.6.1 航空业
5.6.2 教育业

5.6.3 电力业
5.6.4 医院业
第六章 2021-2023年外包呼叫中心市场分析
6.1 服务外包的基本概述
6.1.1 行业扶持政策
6.1.2 市场发展规模
6.1.3 转型升级特点
6.1.4 行业发展困境
6.1.5 行业发展对策
6.2 外包呼叫中心市场发展综述
6.2.1 市场发展概况
6.2.2 行业发展特点
6.2.3 行业坐席占比
6.2.4 应用市场结构
6.2.5 市场优势分析
6.2.6 成本来源分析
6.2.7 成本控制方式
6.2.8 行业发展前景
6.3 外包呼叫中心商业模式透析
6.3.1 行业发展动因
6.3.2 业务发展模式
6.3.3 价值链条浅析
6.3.4 外包型与自建型的对比分析
6.3.5 海外外包呼叫中心利弊分析
6.4 外包呼叫中心的市场竞争形势
6.4.1 供应商力量
6.4.2 买方的力量

6.4.3 现有竞争者之间的竞争
6.4.4 潜在的行业新进入者
6.4.5 替代品的竞争
6.5 外包呼叫中心产业发展问题及对策
6.5.1 行业存在不足
6.5.2 质量管理问题
6.5.3 行业面临挑战
6.5.4 行业发展建议
6.5.5 运营策略探讨
6.5.6 市场挖掘对策
第七章 2021-2023年托管型呼叫中心市场分析
7.1 托管型呼叫中心市场发展状况
7.1.1 行业适用对象
7.1.2 发展特点分析
7.1.3 行业优劣分析
7.1.4 市场发展特征
7.1.5 服务标准分析
7.2 托管型呼叫中心系统的体系结构设计
7.2.1 总体设计原则
7.2.2 接入层体系结构
7.2.3 流程控制层体系结构
7.2.4 业务处理层体系结构
7.2.5 资源层体系结构
7.3 托管型呼叫中心存在的问题及对策
7.3.1 托管型呼叫中心面临的主要问题
7.3.2 企业对托管型呼叫中心存在的误区
7.3.3 中国托管型呼叫中心搭建特质

7.3.4 托管型呼叫中心发展策略探索
7.3.5 托管型呼叫中心与CRM结合思路
7.4 托管型呼叫中心发展前景展望
7.4.1 发展趋势透析
7.4.2 未来发展潜力
7.4.3 市场需求形势
第八章 2021-2023年云呼叫中心市场分析
8.1 云计算产业相关分析
8.1.1 云计算产业链结构分析
8.1.2 云计算市场发展规模分析
8.1.3 云计算产业厂商市场份额
8.1.4 云计算企业的云支出分析
8.1.5 云计算产业专利申请情况
8.1.6 分布式云成云计算新形态
8.2 云计算呼叫中心系统分析
8.2.1 云计算呼叫中心发展概述
8.2.2 云计算呼叫中心系统搭建
8.2.3 云计算呼叫中心系统优势
8.3 云呼叫中心产业发展分析
8.3.1 云呼叫中心发展态势分析
8.3.2 云呼叫中心市场竞争情况
8.3.3 云呼叫中心平台建设优势
8.3.4 云呼叫中心关键技术分析
8.3.5 云呼叫中心商用模式分析
8.3.6 云呼叫中心的多租户模式
8.3.7 云呼叫中心居家客服方案
8.4 云呼叫中心的市场应用分析

8.4.1 云呼叫中心应用特征
8.4.2 在保险行业的应用状况
8.4.3 在金融行业的应用状况
8.4.4 在建筑装饰行业的应用
8.5 云呼叫企业类型分类解析
8.5.1 客服型为主的云呼叫中心
8.5.2 营销型为主的云呼叫中心
8.5.3 混合型云呼叫中心
8.6 云呼叫中心市场发展前景展望
8.6.1 下游应用市场广泛
8.6.2 用户一体化集合管理
8.6.3 与“大数据”技术融合
第九章 2021-2023年呼叫中心产业园区建设状况
9.1 中国呼叫中心产业园区综述
9.1.1 呼叫中心产业园区基本状况
9.1.2 呼叫中心产业园区主要特征
9.1.3 呼叫中心产业园区建设动态
9.1.4 呼叫中心产业园区发展建议
9.2 建立呼叫中心专业园区的规划
9.2.1 建立专业园区意义
9.2.2 战略与发展规划
9.2.3 环境与政策规划
9.2.4 人力资源规划
9.3 山东呼叫中心（潍坊）基地
9.3.1 基地简介
9.3.2 基地建设规模
9.3.3 基地建设布局

9.3.4 基地服务提供
9.4 上海市呼叫中心产业基地
9.4.1 基地简介
9.4.2 基地发展概况
9.4.3 基地发展规划
9.4.4 基地发展优势
9.5 北京呼叫中心产业基地
9.5.1 基地简介
9.5.2 基地发展定位
9.5.3 基地建设布局
9.5.4 基地发展优势
9.5.5 基地服务模式
9.6 江苏信息服务产业基地
9.6.1 基地简介
9.6.2 基地配套社会
9.6.3 基地发展成效
9.6.4 基地发展规划
9.7 永川大数据产业园
9.7.1 基地简介
9.7.2 基地发展情况
9.7.3 基地发展优势
9.7.4 基地服务支持
9.7.5 基地发展规划
9.8 其他重点呼叫中心产业园区介绍
9.8.1 奈曼旗呼叫中心产业园
9.8.2 大连北方生态慧谷园区
9.8.3 鹤壁呼叫中心产业园

9.8.4 达州西部数字化园区
第十章 2020-2023年呼叫中心行业重点企业发展分析
10.1 北京容联七陌科技有限公司
10.1.1 企业发展概况
10.1.2 集团经营状况
10.1.3 智能客服打造
10.1.4 典型应用案例
10.1.5 企业合作动态
10.2 深圳市友邻通讯设备有限公司
10.2.1 企业发展概况
10.2.2 企业产品介绍
10.2.3 典型应用案例
10.2.4 企业发展动态
10.3 北京天润融通科技有限公司
10.3.1 企业发展概况
10.3.2 企业产品介绍
10.3.3 商业模式分析
10.3.4 典型应用案例
10.3.5 企业发展动态
10.4 上海希奥信息科技股份有限公司
10.4.1 企业发展概况
10.4.2 企业发展动态
10.4.3 经营效益分析
10.4.4 业务经营分析
10.4.5 财务状况分析
10.4.6 商业模式分析
10.5 北京合力亿捷科技股份有限公司

10.5.1 企业发展概况
10.5.2 企业产品介绍
10.5.3 经营效益分析
10.5.4 业务经营分析
10.5.5 财务状况分析
10.5.6 商业模式分析
10.5.7 风险因素分析
10.6 大唐融合通信股份有限公司
10.6.1 企业发展概况
10.6.2 企业发展动态
10.6.3 经营效益分析
10.6.4 业务经营分析
10.6.5 财务状况分析
10.6.6 商业模式分析
10.7 北京讯鸟软件有限公司
10.7.1 企业发展概况
10.7.2 企业经营状况
10.7.3 企业业务分布
10.7.4 企业产品分析
10.7.5 企业服务介绍
10.7.6 典型应用案例
10.7.7 企业发展动态
第十一章 知名呼叫中心介绍
11.1 中国电信虚拟呼叫中心
11.1.1 业务简介
11.1.2 业务功能
11.1.3 产品优势

11.2 中国联通呼叫中心（10010）
11.2.1 业务简介
11.2.2 服务内容
11.2.3 业务特点
11.2.4 适用客户
11.2.5 资费标准
11.2.6 技术实现
11.3 中国移动呼叫中心（95105）
11.3.1 中心简介
11.3.2 产品功能
11.3.3 业务介绍
11.3.4 业务模式
11.4 400呼叫中心
11.4.1 业务简介
11.4.2 业务功能
11.4.3 业务特点
11.4.4 资费标准
11.4.5 技术支持
11.4.6 发展趋势
11.5 800呼叫中心
11.5.1 业务简介
11.5.2 业务功能
11.5.3 业务特点
11.5.4 适用客户
11.5.5 典型企业
第十二章 呼叫中心的建设分析
12.1 建设呼叫中心的前期工作

12.1.1 呼叫中心的定位选择
12.1.2 远程工作的优劣势
12.1.3 呼叫中心选址因素分析
12.1.4 呼叫中心的建设规划
12.2 呼叫中心用户需求探讨
12.2.1 用户业务需求模式
12.2.2 用户系统功能需求
12.2.3 按用户需求建设特色呼叫中心
12.3 呼叫中心具体设计方案
12.3.1 设计思路
12.3.2 组网模式
12.3.3 系统配置分析
12.3.4 设备选型
12.3.5 需要申请的资源
12.4 呼叫中心工作环境建设
12.4.1 坐席代表的工作环境需求
12.4.2 呼叫中心功能区域的划分
12.4.3 机房建设需考虑的因素
12.4.4 客服中心门禁管理规划
12.4.5 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
13.1 呼叫中心商业化运营分析
13.1.1 商业化运营的背景
13.1.2 商业化运营的条件
13.1.3 商业化运营的管理
13.1.4 商业化运营的模式
13.1.5 商业化运营的创新

13.2 呼叫中心运营的相关要素分析
13.2.1 呼叫中心的关键管理要素
13.2.2 呼叫中心系统的四大要素
13.2.3 客服中心的运营要素分析
13.3 呼叫中心运营管理策略探讨
13.3.1 运营的管理原则
13.3.2 运营效益提升措施
13.3.3 与客户关系管理对接
13.3.4 组织架构的优化建议
13.3.5 成本控制策略研究
13.4 呼叫中心人力资源管理分析
13.4.1 人力需求测算
13.4.2 人员流失原因
13.4.3 减少人员流失的方法
13.4.4 呼叫中心员工激励措施
13.4.5 坐席员服务质量监管
第十四章 2024-2028年中投顾问对呼叫中心产业发展前景及趋势分析
14.1 中国呼叫中心产业发展趋势
14.1.1 行业未来发展方向
14.1.2 呼叫中心技术趋势
14.1.3 行业未来发展趋势
14.1.4 行业知识库发展趋势
14.2 中投顾问对2024-2028年中国呼叫中心产业预测分析
14.2.1 2024-2028年中国呼叫中心产业影响因素分析
14.2.2 2024-2028年中国呼叫中心累计投资规模预测
14.2.3 2024-2028年中国呼叫中心传统坐席规模预测

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优秀单位

图表24 2020年全国政务热线服务质量评估“价值创造”优秀单位

图表25 2020年全国政务热线服务质量评估“服务创新”优秀单位
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
图表50 友邻通讯录屏系统组网图
图表51 天润融通服务型呼叫中心功能分类

图表52 天润融通电销型呼叫中心目标客户群
图表53 天润融通电销型呼叫中心功能分类
图表54 2019-2022年上海希奥信息科技股份有限公司总资产及净资产规模
图表55 2019-2022年上海希奥信息科技股份有限公司营业收入及增速
图表56 2019-2022年上海希奥信息科技股份有限公司净利润及增速
图表57 2021年上海希奥信息科技股份有限公司主营业务分产品
图表58 2021-2022年上海希奥信息科技股份有限公司营业收入情况
图表59 2019-2022年上海希奥信息科技股份有限公司营业利润及营业利润率
图表60 2019-2022年上海希奥信息科技股份有限公司净资产收益率
图表61 2019-2022年上海希奥信息科技股份有限公司短期偿债能力指标
图表62 2019-2022年上海希奥信息科技股份有限公司资产负债率水平
图表63 2019-2022年上海希奥信息科技股份有限公司运营能力指标
图表64 合力亿捷发展历程
图表65 合力亿捷项目管理系统产品优势
图表66 2019-2022年北京合力亿捷科技股份有限公司总资产及净资产规模
图表67 2019-2022年北京合力亿捷科技股份有限公司营业收入及增速
图表68 2019-2022年北京合力亿捷科技股份有限公司净利润及增速
图表69 2021年北京合力亿捷科技股份有限公司营业收入分产品
图表70 2021年北京合力亿捷科技股份有限公司营业收入分地区
图表71 2022年北京合力亿捷科技股份有限公司营业收入分产品
图表72 2022年北京合力亿捷科技股份有限公司营业收入分地区
图表73 2019-2022年北京合力亿捷科技股份有限公司营业利润及营业利润率
图表74 2019-2022年北京合力亿捷科技股份有限公司净资产收益率
图表75 2019-2022年北京合力亿捷科技股份有限公司短期偿债能力指标
图表76 2019-2022年北京合力亿捷科技股份有限公司资产负债率水平
图表77 2019-2022年北京合力亿捷科技股份有限公司运营能力指标
图表78 2019-2022年大唐融合通信股份有限公司总资产及净资产规模

图表79 2019-2022年大唐融合通信股份有限公司营业收入及增速
图表80 2019-2022年大唐融合通信股份有限公司净利润及增速
图表81 2021年大唐融合通信股份有限公司营业收入分产品
图表82 2021年大唐融合通信股份有限公司营业收入分地区
图表83 2020-2021年大唐融合通信股份有限公司营业收入情况
图表84 2019-2022年大唐融合通信股份有限公司营业利润及营业利润率
图表85 2019-2022年大唐融合通信股份有限公司净资产收益率
图表86 2019-2022年大唐融合通信股份有限公司短期偿债能力指标
图表87 2019-2022年大唐融合通信股份有限公司资产负债率水平
图表88 2019-2022年大唐融合通信股份有限公司运营能力指标
图表89 2019-2020年讯鸟软件综合收益表
图表90 2019-2020年讯鸟软件分部资料
图表91 2021-2022年讯鸟软件综合收益表
图表92 2021-2022年讯鸟软件分部资料
图表93 不同执行方式优势对比
图表94 中国联通统一集中呼叫中心
图表95 中国联通统一分区自治呼叫中心
图表96 上飞翱集团业务布局
图表97 飞翱集团呼叫中心业务
图表98 飞翱集团人才培训内容
图表99 飞翱集团物业管理信息服务方案
图表100 800飞翱合作项目
图表101 用户功能需求选择
图表102 三种类型呼叫中心的比较
图表103 虚拟分布式呼叫中心系统结构图
图表104 恩源公司人工呼入服务需要的中继数
图表105 中投顾问对2024-2028年中国呼叫中心累计投资规模预测

图表106 中投顾问对2024-2028年中国呼叫中心传统坐席规模预测

公司简介

深圳市中投顾问股份有限公司于2002 年在深圳成立，是中国领先的产业研究与产业战略咨询机构。十多年来，我们一直聚焦在"**产业**"领域，专注于**产业研究、产业规划、产业招商**及产业投资咨询服务。我们是国内**唯一**一家既有深厚的**产业研究**背景，又只专注于**产业投资与产业发展**服务的专业公司。对政府或园区，我们提供从产业规划到产业资源导入的一体化**产业发展咨询解决方案**；对企业，我们提供投资机会研究、投资地点选择、项目规划设计的一体化**产业投资咨询**服务。

十多年来，**深圳市中投顾问股份有限公司**已经为**十多万家**包括**政府机构、银行、研究所、行业协会、咨询公司、集团公司和各类投资公司**在内的单位提供了专业的产业研究报告、项目投资咨询及竞争情报研究服务，并得到客户的广泛认可；主导完成了上千家产业园区或地方政府的产业发展规划编制，协助数百家家地方政府推进招商工作和产业资源导入。

深圳市中投顾问股份有限公司把实践与理论相结合，提出了"空间是躯体，产业才是灵魂"的规划理念；提炼出"建链、补链、抢链、强链"的产业发展思路；总结出落地性极强的"预招商规划法"；提炼出"战术招商上升到战略招商才是破解招商困境关键"的招商工作新思维；归纳出"规划、招商、运营三维一体"的园区发展策略；创新提出城镇化建设要"遵循产城融合，更要注意产城协调"的科学发展模式；等等。

深圳市中投顾问股份有限公司以深厚的产业研究能力为基础，以"**规划+落地**"为服务理念，以"**咨询+资源**"为服务模式，已经成为中国最专业的产业研究咨询服务机构，并力争在未来5 年成为全球领先的产业投资与产业发展服务商。