

2024年

中国呼叫中心行业研究报告：AI技术变革和需求多样化双向加持，呼叫中心向云方向继续演进 (摘要版)

2024 China call center Industry Research Report

2024 中国のコールセンター業界の概要

报告标签：呼叫中心、云计算、智能化、需求多样化

报告提供的任何内容（包括但不限于数据、文字、图表、图像等）均系头豹研究院独有的高度机密性文件（在报告中另行标明出处者除外）。未经头豹研究院事先书面许可，任何人不得以任何方式擅自复制、再造、传播、出版、引用、改编、汇编本报告内容，若有违反上述约定的行为发生，头豹研究院保留采取法律措施，追究相关人员责任的权利。头豹研究院开展的所有商业活动均使用“头豹研究院”或“头豹”的商号、商标，头豹研究院无任何前述名称之外的其他分支机构，也未授权或聘用其他任何第三方代表头豹研究院开展商业活动。

■ 关于头豹 About Us

头豹深耕行企研究6年，头豹科创网(www.leadleo.com) 拥有**20万+专业用户**，全行业赛道覆盖及相关研究报告产出数百万原创数据元素，每年数千场直播及视频内容，**用户覆盖了超过70%的投融资机构、金融机构和资本市场服务机构**。近年来，头豹研报在资本市场的影响力逐年提升。据不完全统计，**已有上百家拟上市及上市公司在其信披材料中大量引用头豹数据及观点**。头豹精选报告被全球著名的财经资讯平台路孚特(Refinitiv)广泛收录，帮助中国企业获得国内外投资机构重点关注，吸引投资，赋能企业发展。



会员账号

阅读全部原创报告和百万数据



定制报告/词条

募投可研、尽调、IRPR等咨询服务



白皮书

助力企业改善市值管理，增强知名度与认可度



资本市场数据引用

内容授权商用、上市/二级市场数据引用。高效赋能企业上市进程



市场地位确认

助力企业价值提升及品牌影响力宣传



词条报告

数字行研助力“产投研学”，提升决策效率

网址: www.leadleo.com

电话: 李先生 130-8019-7867

郑女士 189-9886-1893

地址: 深圳市南山区华润置地大厦E座4105

成为头豹会员—享专属权益

- 成为头豹会员，尊享头豹海量数据库内容及定制化研究咨询服务
- 头豹已累积上万本行业报告、词条报告，拥有20万+注册用户，沉淀100万+原创数据元素
- 头豹优势：行业覆盖全、数据量庞大、研究内容应用场景广泛，并有专业分析师团队为您提供定制化服务，助力企业展业

报告次卡

任意10本报告
阅读权益（一年有效）

¥598 /年

企业标准版



适用于研究频次高的用户或企业
无限量阅读全站报告
升级报告下载量
专享企业服务
定制词条报告

¥50,000 /年

企业专业版/旗舰版



满足定制研究需求的企业用户
定制深度研究报告
按需下载报告
分析师一对一沟通
专享所有核心功能

¥150,000+ /年

购买与咨询

电话客服：

400-072-5588

咨询邮箱：

nancy.wang@frostchina.com

2025 福布斯中国行业发展领创者评选

参评邀请函

尊敬的各位领导，沙利文联合福布斯中国诚挚邀请您参与“2025福布斯中国行业发展领创者”评选。

“2025福布斯中国行业发展领创者”评选旨在发掘和表彰在各行业中具有强烈创新精神和卓越领导力的企业家，通过这一评选，希望能够激励更多企业家投身于技术创新和市场开拓，推动行业的整体进步和社会的可持续发展。

评选结果将于2025年Q1在“2025沙利文中国企业家年会暨“福布斯中国行业发展领创者评选”荣耀盛典中隆重揭晓。

诚邀您参与评选申报并拨冗出席！

TOP全球财经媒体 X TOP全球咨询公司

活动亮点 Event Highlights

- 榜单合作：形象优塑造、品牌高曝光、合作新展望、流量同步享
- 评选亮点：深度研究、荣誉颁发、广泛传播
- 申报条件：申报人所属行业应在新能源、AI科技、大消费、生物医药、金融业、互联网服务等关键领域内
- 评选方式：企业/个人自主报名、机构及专家推荐、福布斯中国独家调研
- 评选时间：2025.Q1

• 参与评选申报请添加咨询邮箱：

nancy.wang@frostchina.com

报告摘要

■ 呼叫中心行业进入智能化时代，厂商围绕客户服务、营销、管理等领域展开。随着互联网技术的引入，呼叫中心行业已经进入智能化阶段，相关产品不断更新迭代；客户服务与支持、营销和销售、数据管理与分析是下游主要需求，呼叫中心厂商主要围绕上述领域拓展产品功能。

■ AI等技术赋能以及下游应用场景不断拓展将驱动呼叫中心市场继续向云方向发展。预计2028年，中国呼叫中心市场规模将达300亿元，基于云的市场规模占比高达98%；一方面，AI大模型、云计算等技术赋能将驱动呼叫中心的功能更加智能化；另一方面，直播等新兴行业的兴起意味着需求更加多样化和个性化，呼叫中心应用场景将不断拓展。

■ 呼叫中心体现出“大行业，小公司”态势，行业持续整合，市场集中度有待提升。全国呼叫中心企业数量众多，市场竞争激烈，大多数参与者规模小，所占份额低；近年来随着技术推动，各厂商相继推出新一代呼叫中心产品，部分传统呼叫中心企业被收购，行业持续整合，市场集中度有望进一步提升。

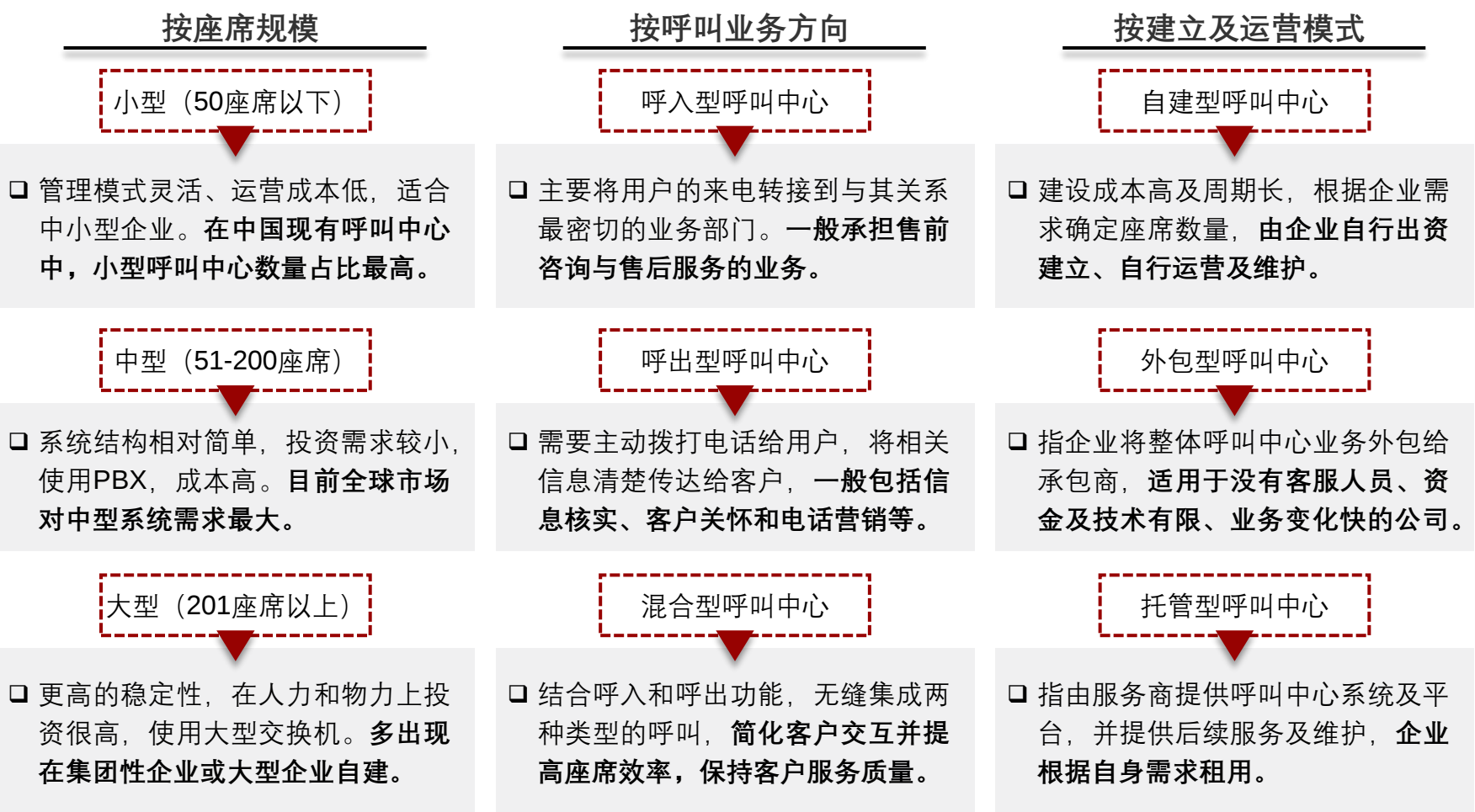
Chapter 1

行业综述

呼叫中心行业综述——定义与分类

呼叫中心，又称客服中心、客户联络中心，主要有三种分类方式，即按座席规模分、按呼叫业务方向分和按建立及运营模式分，在金融、科技、物流等各行各业均有所运用

呼叫中心分类



- **定义：**呼叫中心又称客服中心和客户联络中心，是以计算机电话集成系统为基础，将计算机的信息处理功能、数字程控交换机的电话接入和智能分配、自助语音处理技术、互联网技术、网络通信技术、商业智能技术与业务系统紧密结合在一起，将公司的通信系统、计算机处理系统、人工业务代表、信息等资源整合成统一、高效的服务工作平台。
- **分类：**呼叫中心有多种分类方式，主流的有以下三类：（1）按座席分，可分为小型、中型和大型；（2）按呼叫业务方向分，可分为呼入型、呼出型和混合型；（3）按建立及运用模式分，可分为自建型、外包型和托管型。

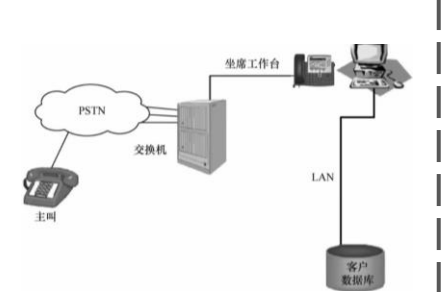
呼叫中心行业综述——发展历程

呼叫中心已经更新至第五代智能化阶段，与传统呼叫中心技术通过硬件实现功能相比，从第四代开始，其自动呼叫分配系统、交互式语音应答系统和媒体资源的处理方式等均通过软件实现

呼叫中心发展历程，1956-2023

第一代：人工应答

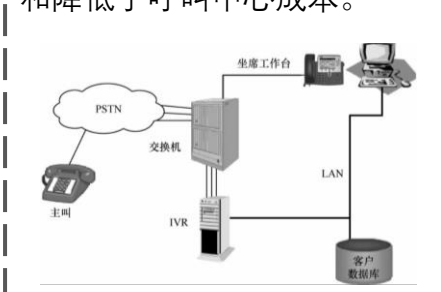
由电话系统、公共电话交换网、业务系统、工作站、资料网组成。通过交换机连接到座席电话中，座席人员在和客户通话中了解客户需求，在计算机中查找相应信息并告诉客户，其功能较为单一，自动化程度偏低。



20世纪90年代以前

第二代：语音自助

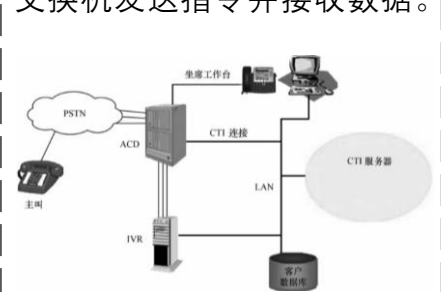
由电话系统、公共电话交换网、业务系统、工作站、资料网和交互式语音应答系统组成。其中关键性的突破是采用了交互式的语音应答系统，这种系统能够把相当大比例的来电交由应答机来处理，极大地提高了工作效率和降低了呼叫中心成本。



20世纪90年代前期

第三代：基于CTI技术服务

加入CTI技术，CTI将计算机技术应用到电话系统中，能够自动地对电话中的指令进行识别处理，并通过建立有关的话路连接，向用户传送预定的录音文件、转接来电等。CTI中间件与交换机之间通过数据线相连，可以向交换机发送指令并接收数据。



20世纪90年代后期

第四代：基于云计算架构

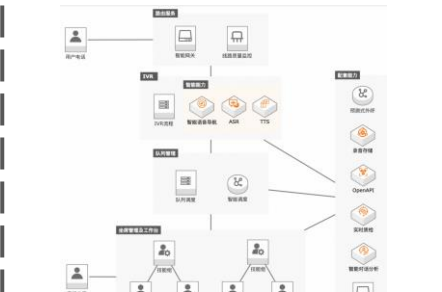
第四代呼叫中心被称为全新呼叫中心技术，它是基于全IP的平台，采用软交换架构，对外可提供VXML（语音可扩展标记语言）的脚本化编程接口，并处理多媒体业务。采用云计算架构，可实现虚拟化部署和动态容灾等。



2000年以后

第五代：智能化阶段

在第四代多媒体呼叫中心的基础上，更多地融入了依托于互联网技术的媒体渠道与沟通渠道。例如：社交网络、社交媒体(如微博、微信等媒体渠道)，依托于互联网的文本交谈、网上音频、网上视频等沟通渠道。



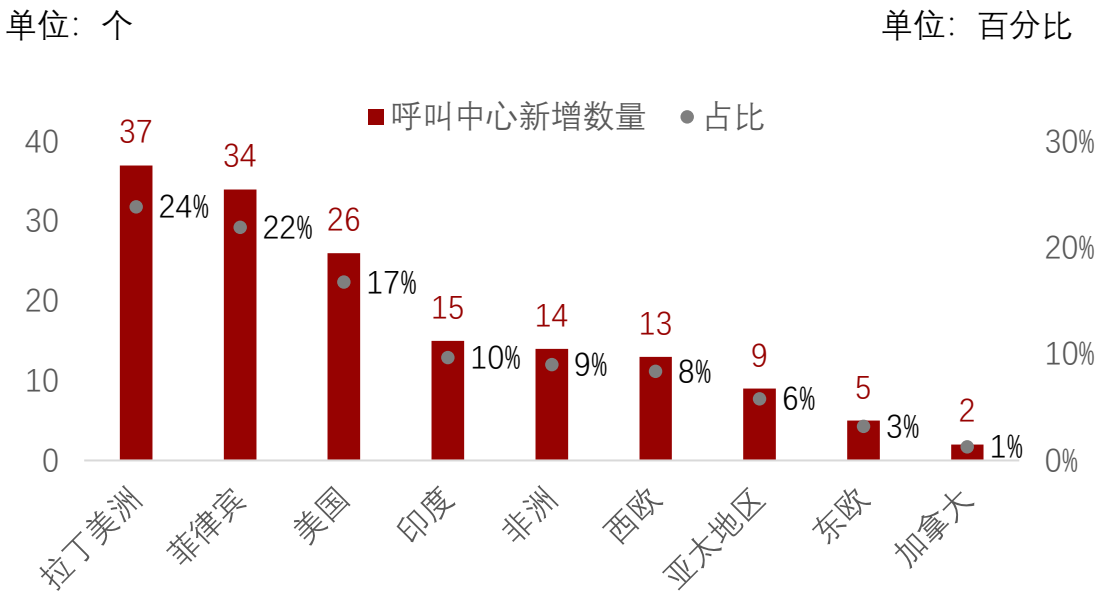
2017年以来

来源：《呼叫中心技术》、头豹研究院

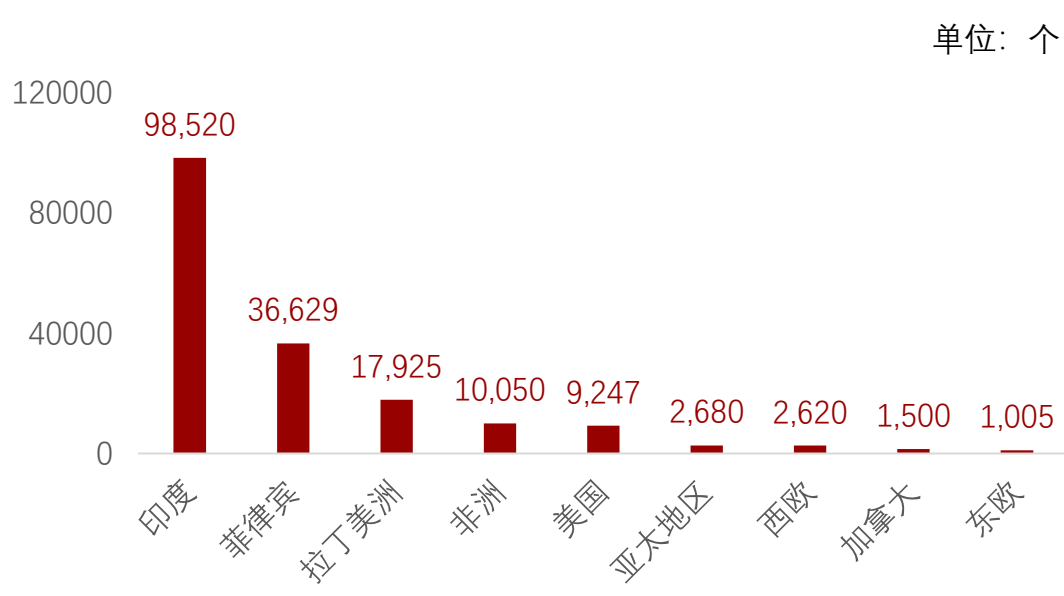
呼叫中心行业综述——全球发展现状

按收入计，2023年全球呼叫中心外包收入大约1,155亿美元，其中美国占据最大市场，但由于美国的经济状况和高劳动力成本，呼叫中心的选址在2023年继续向低成本的近岸和离岸地区迁移；2023年，全球共宣布新增/扩大155个呼叫中心，共创造180,176个工作岗位，主要集中在印度、菲律宾、拉丁美洲等地区

全球新增呼叫中心项目数量与占比，2023



全球新增呼叫中心相关岗位数量，2023



- 2023年全球呼叫中心行业继续扩张，其中美国在全球呼叫中心市场中占据最大市场份额，但增长从美国转移到近岸和离岸地区。按收入计，2023年全球呼叫中心外包收入大约1,155亿美元，2023年美国创造的相关就业岗位数量为9,247个，同比下降了47.2%，印度增长最快，增加了近10万个就业岗位。菲律宾作为第二活跃的地区，有34个项目创造了约36,629个就业岗位。拉丁美洲地区是增长最快的新兴海上地区之一，共有37个项目，创造了17,925个就业岗位。
- 呼叫中心市场增长向近岸和离岸地区发展的主要原因是：人力成本作为呼叫中心成本系统中最重要的部分，印度、菲律宾等地的劳动力成本均处在较低水平，呼叫中心的设置或将持续增加。呼叫中心行业正在向远程办公转变，其选址需要综合考虑当地的人力资源、成本、市场规模和交通便利性等因素，也需要考虑文化差异和法律法规等因素，确保服务能力。

呼叫中心行业综述——全球发展现状

随着近年来AI的发展，呼叫中心开始向云的方向发展，2023年全球基于云的呼叫中心市场规模达209亿美元，同比增长17.42%，其中北美占有全球最大市场份额；2023年三家头部公司NICE、Five9、8×8的营收分别为23.78亿美元、9.1亿美元、7.29亿美元，分别占全球市场规模的11.54%、4.42%及3.54%

全球基于云的呼叫中心市场参与者

平台提供商



软件提供商



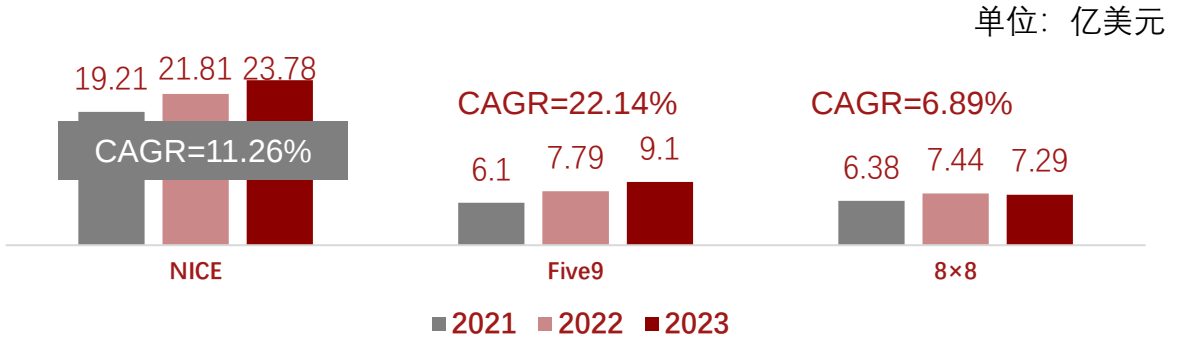
云服务提供商



服务提供商



NICE/Five9/8×8营业收入， 2021-2023



NICE/Five9/8×8市场份额， 2022-2023

公司	2022	2023
NICE	12.25%	11.54%
Five9	4.38%	4.42%
8×8	4.20%	3.54%

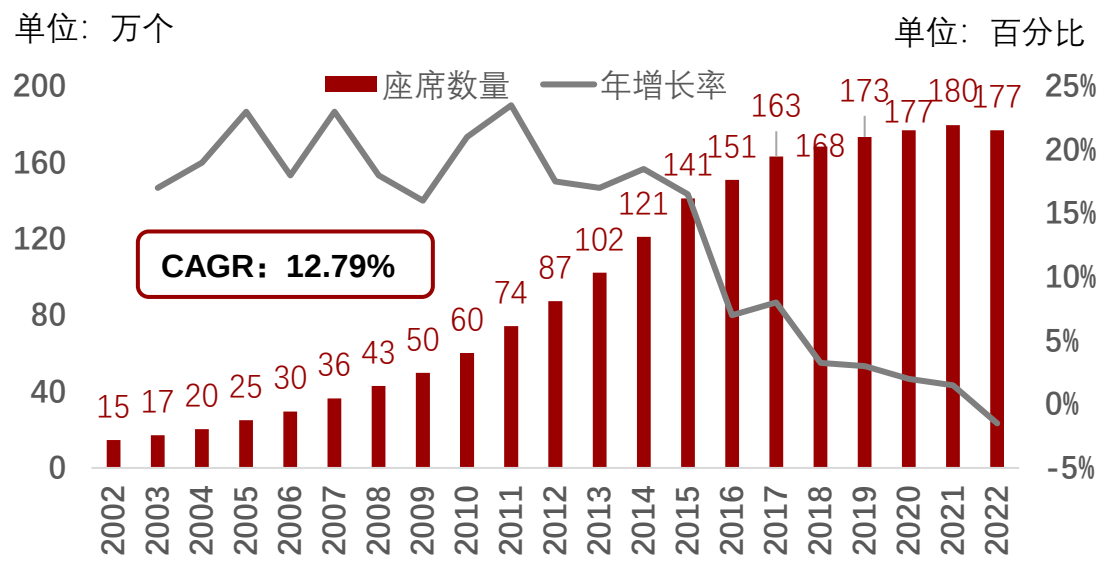
- 随着AI的爆发，呼叫中心正在从本地设置过渡到基于云的环境。2023年基于云的呼叫中心市场规模为209亿美元，同比增长17.42%，预计在2024年将达到262亿元，同比增长25.34%。目前市场的主要参与者有CISCO、NICE、Five9、AWS、IBM等。与传统呼叫中心相比，基于云的呼叫中心能够缩短部署时间，提高灵活性。
- 三家头部公司在全球市占率达11.54%、4.42%以及3.54%。（1）NICE拥有全套云呼叫中心解决方案，在全球150多个国家为25,000多家组织提供服务，其中包括《财富》全球100强中的85家企业。（2）Five9是云呼叫中心软件领域的先锋，自其公司成立以来，一直专注于提供其云平台，通过取代内部部署呼叫中心系统占据了很大的市场。（3）8×8是一家多元化通信服务公司，为全球中小型企业，中型市场和分布式企业提供基于云的企业级软件解决方案。

来源：MarketsandMarkets、各公司年报、头豹研究院

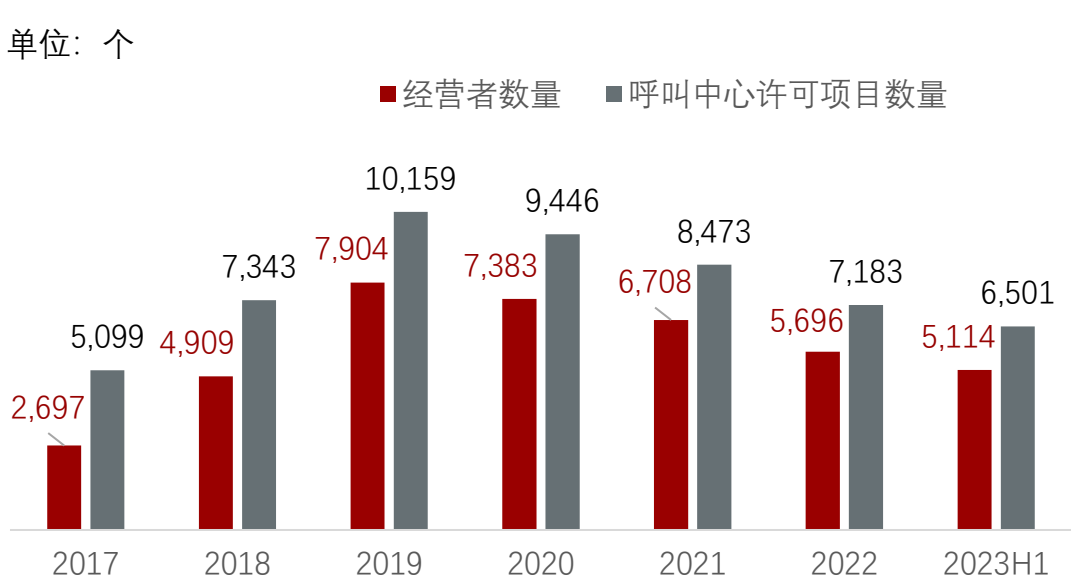
呼叫中心行业综述——中国发展现状

2002-2022年，中国呼叫中心座席数量不断上升，年复合增长率达12.79%，截至2022年，中国呼叫中心行业各类型座席数量达177万，若含云座席和微小座席，2022年座席数量将达500-700万；此外，近年来，随着云计算、人工智能等技术的发展，中国传统呼叫中心企业正面临技术转型

中国呼叫中心座席数量，2002-2022



中国呼叫中心经营者数量和呼叫中心许可项目数量，2017-2023H1



- ❑ 中国呼叫中心座席数量不断增加。 2002-2022年，中国呼叫中心座席数从15万个增长至177万个，年复合增长率达12.79%。中国呼叫中心产业经历了从2003年下半年开始的企业级呼叫中心市场放量增长，随着入局企业增加，呼叫中心座席数量相应上涨。与此同时，国际企业在中国潜在巨大市场和利润空间的驱使下，纷纷加入中国市场，例如NICE在中国已有200多个企业和机构客户。2018-2019年，中国呼叫中心企业数量得到快速发展，2019年同比增长61.01%，并达到自2002年以来的巅峰。
- ❑ 中国呼叫中心行业正面临技术转型。2020-2023年，中国呼叫中心企业数量开始不断下降，截至2023年6月，已进一步下降至5,114家。一方面，2020年6月，工信部发布《关于加强呼叫中心业务管理的通知》，加强了呼叫中心准入管理；另一方面，近年来随着人工智能的发展，呼叫中心行业正在面临技术转型，一些传统呼叫中心企业未能及时进行产品更新迭代，竞争力下降，被收购或者退出市场。

来源：4PS国际标准组织、中国信通院、头豹研究院

Chapter 2

产业链分析

呼叫中心产业链分析——产业链图谱

呼叫中心行业上游包括硬件设备供应商和技术提供商，其中硬件主要包括交换机、服务器等基础设施，技术提供商主要包括云计算厂商和数据服务商等；中游为呼叫中心解决方案提供商，主要包括综合解决方案厂商、云呼叫中心厂商、传统呼叫中心转型厂商；下游为呼叫中心主要应用行业



来源：头豹研究院

呼叫中心产业链上游——硬件（交换机）

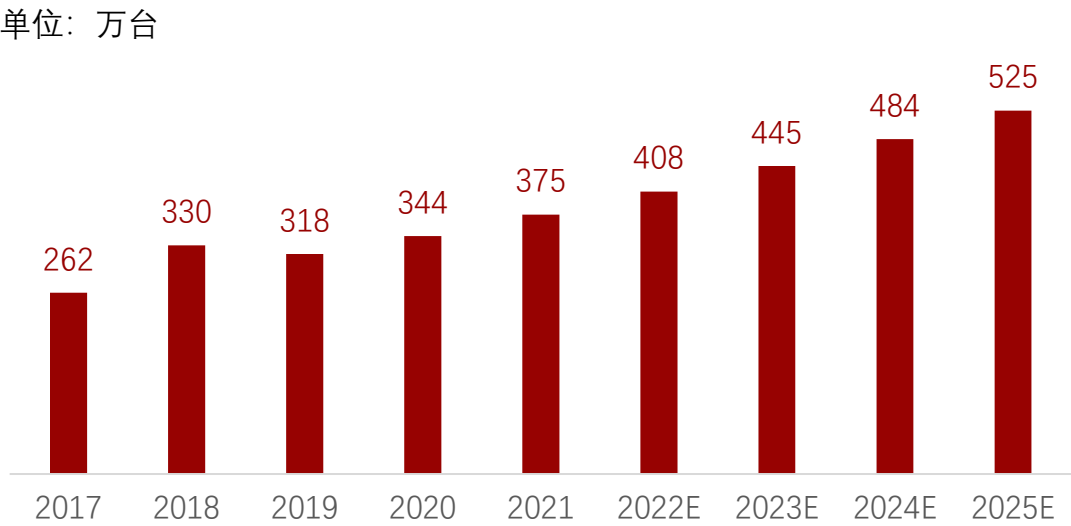
完整版登录www.leadleo.com

搜索《中国呼叫中心行业研究报告：AI技术变革和需求多样化双向加持，呼叫中心向云方向继续演进》

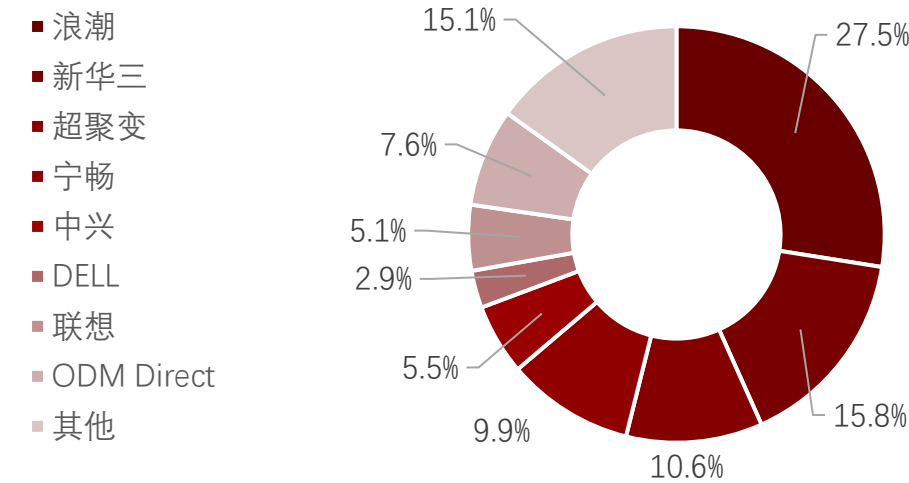
呼叫中心产业链上游——硬件（服务器）

服务器是连接交换机和计算机网络系统的核心设备，主要功能是实现信息共享，并传输、转发和管理与呼叫相关的数据。中国服务器市场快速发展，预计2024年将占全球市场的33%，位居前列；浪潮信息、新华三和超聚变是中国服务器三大厂商，CR3达55%以上，各厂商的发展路径和侧重点有所不同，共同推动呼叫中心产业发展

中国X86服务器出货量，2017-2025E



中国X86服务器市场份额，2023



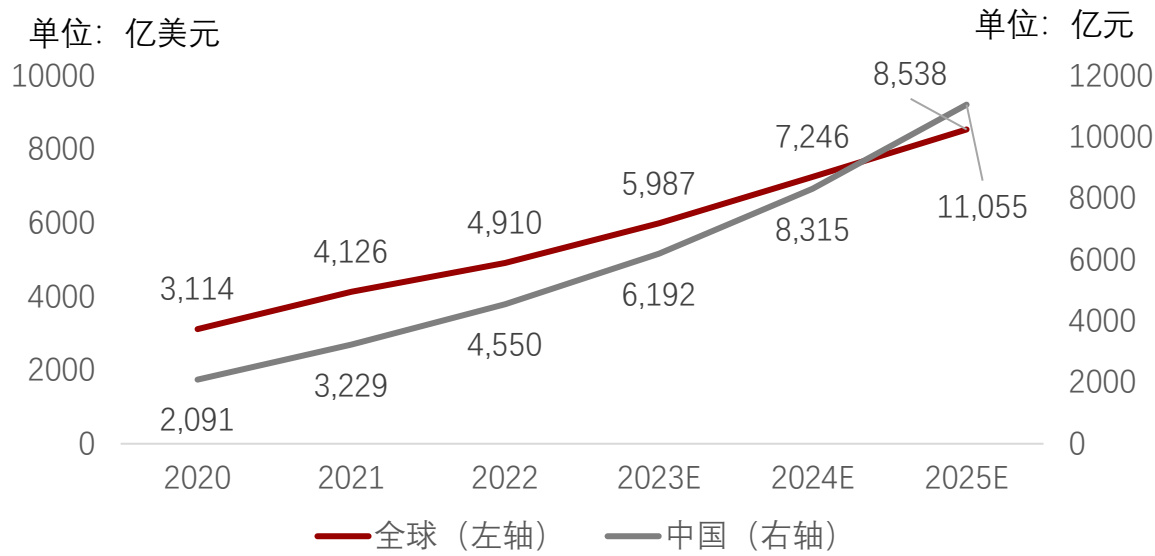
- ❑ 服务器是呼叫中心的核心。计算机电话集成服务器是连接交换机和计算机网络系统的最重要设备，是呼叫中心的核心，它的主要功能是在交换机和计算机系统之间共享信息，以及传输、转发和管理与呼叫相关的数据。
- ❑ X86服务器是服务器主要类型，中国X86服务器出货量不断增加。2024年全球服务器复合增长率为23%，中国服务器市场增速将达41%，达到全球服务器总额的33%，增长速率和市场份额将位于全球市场前列。服务器分为X86服务器和非X86服务器，其中X86服务器占比超95%，预计2025年将达到525万台，累计增长40%。
- ❑ 行业集中度较高，本土服务器供应商是中国服务器市场的最重要组成部分。浪潮信息、新华三和超聚变是中国三大服务器厂商，CR3达55%，各厂商的发展路径及战略侧重有所不同。浪潮信息在云计算市场与AI服务器方面都占据领先地位，新华三已实现“云-网-算-存-端”全产业链布局，中兴通讯依靠着自身渠道优势在运营商集采服务器市场份额领先。

来源：开放数据中心协会、IDC、头豹研究院

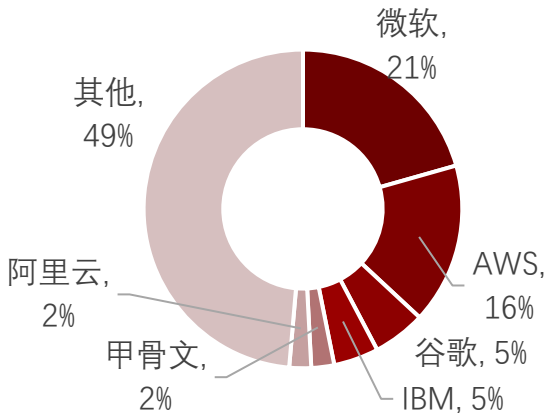
呼叫中心产业链上游——云计算厂商

云计算提供商可以为呼叫中心提供优质的硬件和软件资源，提高呼叫中心的服务效率和降低成本。中国目前的云市场主要提供商为阿里云等互联网大厂和三大运营商，云计算市场的快速发展将带动呼叫中心向云方向演进

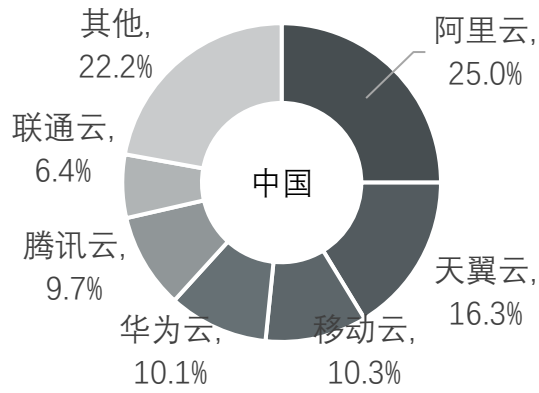
全球和中国云计算市场规模，2020-2025E



全球云计算市场份额，2022



中国IaaS云市场份额，2022



- ❑ **云计算技术可提高呼叫中心服务效率。**云计算提供商可以提供优质的硬件和软件资源，实现资源池的自动化管理。在传统呼叫中心基础上，利用云计算技术可以更好地提高服务效率、降低成本，同时提高客户满意度。
- ❑ **全球和中国云计算市场规模不断发展，中国市场发展更快。**2022年，全球和中国云计算市场规模分别为4,910亿美元和4,550亿元，预计2025年将分别达到8,538亿美元和11,055亿元，累计分别增长73.89%和142.97%，云计算的快速发展将带动呼叫中心向云方向演进。
- ❑ **云计算市场以北美洲为主导，中国主要参与者为互联网大厂和三大运营商。**全球云计算市场中，北美洲占据50%以上份额，其中微软位居第一。目前中国云计算市场规模占全球市场规模的比例较低，随着中国云计算市场的快速发展，占比将得到提升。中国云计算厂商主要以阿里云、腾讯云、华为云和三大电信运营商云服务为主。

来源：中国信通院、头豹研究院

呼叫中心产业链中游——核心技术

完整版登录www.leadleo.com

搜索《中国呼叫中心行业研究报告：AI技术变革和需求多样化双向加持，呼叫中心向云方向继续演进》

呼叫中心产业中游——厂商类型

完整版登录www.leadleo.com

搜索《中国呼叫中心行业研究报告：AI技术变革和需求多样化双向加持，呼叫中心向云方向继续演进》

呼叫中心产业链中游——业务模式

完整版登录www.leadleo.com

搜索《中国呼叫中心行业研究报告：AI技术变革和需求多样化双向加持，呼叫中心向云方向继续演进》

呼叫中心产业下游——行业应用情况

完整版登录www.leadleo.com

搜索《中国呼叫中心行业研究报告：AI技术变革和需求多样化双向加持，呼叫中心向云方向继续演进》

呼叫中心产业下游——企业应用情况

企业引入呼叫中心主要是为了提升客户体验和整合多渠道信息，最终实现降本增效。一方面，大多数行业存在人力成本高且效率低下等问题，呼叫中心可通过提高运营效率降低成本，提升客户体验感；另一方面，大多行业存在信息分散、获客成本高，购买转化率等问题，呼叫中心可整合多渠道信息，实现全渠道获客，最终为企业创造价值

呼叫中心解决行业痛点的方案

行业	痛点	场景解决方案	案例
金融	- 电销外呼产能低 - 人力成本高，业务场景复杂，客服人员不稳定 - 服务渠道单一，缺乏一体化沟通工具	- 全渠道获客，营销自动化 - 多种外呼模式，如语音机器人外呼 - 全时段智能客服机器人协作	- 沃丰科技为安邦保险重塑呼叫中心系统，整合全渠道信息 - 天润云为工商银行提供全渠道智能客服 - 华为云为泰康保险提供一体化方案，实现分布式接入和电销平台统一管理
零售电商	- 海量重复性咨询问题 - 顾客复购转化率低 - 服务质量难以监控	- 全流程智能化服务 - 全渠道数据管理，获取顾客浏览轨迹提升下单率 - 智能场控提升监管效率	- 网易云商为三只松鼠提供整合式呼叫弹屏和嵌入呼叫工具条，日均呼入呼出达3000通，呼叫满意度达97%，每人每天节省1h - 智齿科技为OPPO搭建海外客服体系，整合全球化各渠道统一接待的对接矩阵
汽车	- 车主触点分散，服务响应不及时 - 线索、转化、留存、服务环节数据割裂 - 销售外呼接通率和座席人均效率低	- 统一的服务中心窗口和标准 - 全渠道服务，如一键呼叫服务和远程车辆控制服务 - 企微私域运营	- 网易云商为理想汽车打造一体化客服体系，在线平均响应时长44.2s，客服团队人效提升20% - 沃丰科技通过全渠道客服系统和智能化机器人支撑林肯汽车全国客服热线服务
制造业	- 售后效率低，管理难度大 - 咨询量越来越大，且咨询渠道分散 - 内部知识体系庞大，共享学习不便	- 一体化智能售后服务，全面售后管控 - 全时段智能客服机器人 - 健全知识库体系，成立共享服务中心	合力亿捷为中石化销售公司打造全媒体呼叫中心解决方案，实现销售服务系统和全国客服业务无缝衔接，解决了其各地独立业务单元部署问题
教育	- 获客成本高，营销服务效率低，售后服务成本高 - 缺乏有效的客户行为数据分析，客户转化率低 - 业务线多	- 大规模外呼平台，全国统一客服中心 - 全渠道客服统一接待，座席智能分配	- 天润云为新东方提供全国通信资源支持，高稳定性的线路资源保障客户业务稳定开展 - 智齿科技为作业帮提供AI智能外呼机器人，5-10min内可完成百万通电话提醒学员上课
政府	- 政府数字化转型慢，智能化程度低 - 跨部门多部门联动少，数据利用不充分 - 座席接话专业度低	- 在线政务服务接待一体化 - 业务统一调度 - 打通数据采集和处理各环节	沃丰科技为政府采购中心提供一套智能化的客户接待平台，通过AI机器人7×24h接待即人工、智能的统一服务，大大降低了政务咨询的办理时间

来源： 各公司官网、头豹研究院

Chapter 3

行业分析

呼叫中心市场预测——市场规模

完整版登录www.leadleo.com

搜索《中国呼叫中心行业研究报告：AI技术变革和需求多样化双向加持，呼叫中心向云方向继续演进》

呼叫中心行业发展——驱动因素

完整版登录www.leadleo.com

搜索《中国呼叫中心行业研究报告：AI技术变革和需求多样化双向加持，呼叫中心向云方向继续演进》

呼叫中心行业分析——行业政策

关于呼叫中心行业的发展政策不断强化，一方面，鼓励具备条件的企业提供充足的人工客服座席；另一方面，随着人工智能、大模型的发展，政策引导呼叫中心行业向智能化、高端高效化转型

中国呼叫中心行业发展政策，2020-2023

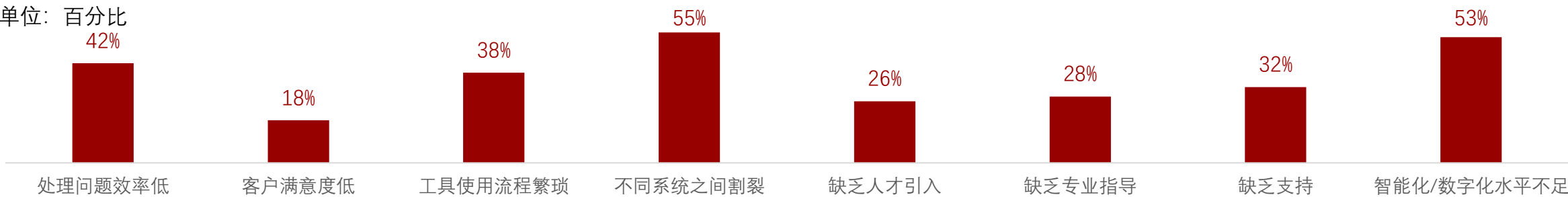
政策名称	颁布时间	颁布单位	主要内容
《关于加强呼叫中心业务管理的通知》	2020年6月	工业和信息化部	经营呼叫中心业务，应当符合《电信业务分类目录（2015年版）》界定的业务形态，即 组建呼叫中心系统 并按规定获得电信业务接入号码和语音中继线路资源，提供以接受用户主动呼入为主的信息咨询服务。
《关于开展信息通信服务感知提升行动的通知》	2021年11月	工业和信息化部	从事互联网信息服务的企业应建立客服热线电话， 鼓励具备条件的企业提供充足的人工客服坐席 ，客服热线力争达到月均响应时限最长为30s，人工服务应答率超过85%。
《“十四五”数字经济发展规划》	2022年1月	国务院	推动智能计算中心有序发展，打造智能算力、通用算法和开发平台一体化的新型智能基础设施，面向政务服务、智慧城市、智能制造、自动驾驶、语音智能等重点新兴领域， 提供体系化的人工智能服务 。
《关于加快场景创新以人工智能高水平应用促进经济高质量发展的指导意见》	2022年7月	科技部、教育部等	鼓励再制造、农业、物流、金融、商务、家居等重点行业深入挖掘人工智能技术应用场景，促进智能经济高端高效发展 。
《关于电信设备进网许可制度若干改革举措的通告》	2023年1月	工业和信息化部	对于固定电话终端、集团电话、接入移动通信网络的多媒体终端、呼叫中心设备等11种电信设备， 我部将不再受理和审批新的进网许可 。
《电子信息制造业2023-2024年稳增长行动方案》	2023年9月	工业和信息化部、财政部	提升虚拟现实产业核心技术创新能力，推动虚拟现实智能终端产品不断丰富； 鼓励加大数据基础设施和人工智能基础设施建设，满足人工智能、大模型需求 。

来源：工业和信息化部、国务院、科技部、头豹研究院

呼叫中心行业分析——行业发展面临挑战

系统之间割裂、智能化水平不足是呼叫中心发展面临的两大痛点，55%的呼叫中心存在使用的不同系统割裂的问题，53%的呼叫中心存在智能化/数字化水平不足的问题，上述两类问题在50人以下和100-500人规模的呼叫中心更凸显

呼叫中心面临的主要问题，2023



搜集客户数据面临的挑战	占比
信息分散在不同渠道	49%
信息无法串联	61%
问题知识点复杂，非结构化数据难以分析	49%
难以通过数据推算驱动变革	43%
以上都没有	9%

智能化水平	占比
暂无智能化能力	10%
局限于解决基本问题	43%
能处理大部分基本问题	31%
能解决较复杂问题	6%
智能化与内部系统能整合对接	10%

- ❑ **不同系统之间割裂。**考虑到数据安全的问题，目前呼叫中心系统无法与业务系统深度融合，两者之间只是简单的数据对接。从上述数据可以看出，91%的企业在使用呼叫中心搜集客户数据的过程中都面临挑战，其中最主要的问题在于不同系统之间的信息无法串联，且企业无法通过非结构化的数据分析客户需求。
- ❑ **智能化/数字化水平不足。**从上述数据可知，43%的呼叫中心仅局限于解决基本问题，只有10%的呼叫中心的智能化水平能够与企业内部系统整合对接，甚至有10%的呼叫中心暂无智能化能力。主要原因在于：（1）**技术挑战。**呼叫中心系统自然语言处理难度大以及情感分析能力不足；（2）**系统限制。**知识库更新不及时和多模态识别能力不足；（3）**运营和管理问题。**呼叫中心缺乏有效整合以及缺乏专业人才；（4）**市场竞争激烈。**企业为降成本选择较为简单的系统，而不是投入大量资源进行智能化升级。

来源：《客服中心现状&趋势白皮书》、头豹研究院

呼叫中心行业分析——发展趋势（供给端）

完整版登录www.leadleo.com

搜索《中国呼叫中心行业研究报告：AI技术变革和需求多样化双向加持，呼叫中心向云方向继续演进》

呼叫中心行业分析——发展趋势（需求端）

完整版登录www.leadleo.com

搜索《中国呼叫中心行业研究报告：AI技术变革和需求多样化双向加持，呼叫中心向云方向继续演进》

Chapter 4

企业分析

呼叫中心企业分析——市场竞争分析

完整版登录www.leadleo.com

搜索《中国呼叫中心行业研究报告：AI技术变革和需求多样化双向加持，呼叫中心向云方向继续演进》

天润云——全周期客户联络SaaS云平台

完整版登录www.leadleo.com

搜索《中国呼叫中心行业研究报告：AI技术变革和需求多样化双向加持，呼叫中心向云方向继续演进》

天润云——全周期客户联络SaaS云平台

完整版登录www.leadleo.com

搜索《中国呼叫中心行业研究报告：AI技术变革和需求多样化双向加持，呼叫中心向云方向继续演进》

合力亿捷——传统呼叫中心转型商

完整版登录www.leadleo.com

搜索《中国呼叫中心行业研究报告：AI技术变革和需求多样化双向加持，呼叫中心向云方向继续演进》

合力亿捷——传统呼叫中心转型商

完整版登录www.leadleo.com

搜索《中国呼叫中心行业研究报告：AI技术变革和需求多样化双向加持，呼叫中心向云方向继续演进》

■ 方法论 Methodology

- 头豹研究院布局中国市场，深入研究19大行业，持续跟踪532个垂直行业的市场变化，已沉淀超过100万行业研究价值数据元素，完成超过1万个独立的研究咨询项目。
- 头豹研究院依托中国活跃的经济环境，研究内容覆盖整个行业发展周期，伴随着行业内企业的创立，发展，扩张，到企业上市及上市后的成熟期，头豹各行业研究员积极探索和评估行业中多变的产业模式，企业的商业模式和运营模式，以专业视野解读行业的沿革。
- 头豹研究院融合传统与新型的研究方法论，采用自主研发算法，结合行业交叉大数据，通过多元化调研方法，挖掘定量数据背后根因，剖析定性内容背后的逻辑，客观真实地阐述行业现状，前瞻性地预测行业未来发展趋势，在研究院的每一份研究报告中，完整地呈现行业的过去，现在和未来。
- 头豹研究院密切关注行业发展最新动向，报告内容及数据会随着行业发展、技术革新、竞争格局变化、政策法规颁布、市场调研深入，保持不断更新与优化。
- 头豹研究院秉承匠心研究，砥砺前行的宗旨，以战略发展的视角分析行业，从执行落地的层面阐述观点，为每一位读者提供有深度有价值的研究报告。

■ 法律声明 Legal Statement

- 本报告著作权归头豹所有，未经书面许可，任何机构或个人不得以任何形式翻版、复刻、发表或引用。若征得头豹同意进行引用、刊发的，需在允许的范围内使用，并注明出处为“头豹研究院”，且不得对本报告进行任何有悖原意的引用、删节或修改。
- 本报告分析师具有专业研究能力，保证报告数据均来自合法合规渠道，观点产出及数据分析基于分析师对行业的客观理解，本报告不受任何第三方授意或影响。
- 本报告所涉及的观点或信息仅供参考，不构成任何证券或基金投资建议。本报告仅在相关法律许可的情况下发放，并仅为提供信息而发放，概不构成任何广告或证券研究报告。在法律许可的情况下，头豹可能会为报告中提及的企业提供或争取提供投融资或咨询等相关服务。
- 本报告的部分信息来源于公开资料，头豹对该等信息的准确性、完整性或可靠性不做任何保证。本报告所载的资料、意见及推测仅反映头豹于发布本报告当日的判断，过往报告中的描述不应作为日后的表现依据。在不同时期，头豹可发出与本报告所载资料、意见及推测不一致的报告或文章。头豹均不保证本报告所含信息保持在最新状态。同时，头豹对本报告所含信息可在不发出通知的情形下做出修改，读者应当自行关注相应的更新或修改。任何机构或个人应对其利用本报告的数据、分析、研究、部分或者全部内容所进行的一切活动负责并承担该等活动所导致的任何损失或伤害。

