2013-2017年中国外包呼叫中心市场前瞻与投资机会分析报告

目 录

CONTENTS

第1章：中国呼叫中心产业发展综述

1.1 呼叫中心界定及形态概述

1.1.1 呼叫中心定义

1.1.2 呼叫中心分类

1.1.3 呼叫中心功能

1.1.4 呼叫中心存在形态

（1）呼叫中心形态

（2）形态特点分析

1.2 呼叫中心发展历程综述

1.2.1 业务发展进程

1.2.2 技术发展进程

1.3 呼叫中心发展环境分析

1.3.1 呼叫中心政策环境分析

（1）呼叫中心管理体制

（2）呼叫中心相关法律法规

（3）呼叫中心标准制定现状

（4）政策环境对产业的影响

1.3.2 呼叫中心经济环境分析

（1）国内外经济形势

1）国内经济形势

2）国际经济形势

（2）服务外包行业发展现状

1）国际行业发展现状

2）服务外包手段增多，多元化发展趋势明显

3）承接地发生重大变化，发展中国家独占鳌头

4）服务外包向高端扩展，KPO得到快速发展

5）国内行业发展现状

（3）呼叫中心与区域经济发展

（4）呼叫中心与经济结构转型

（5）经济环境对产业的影响

1.3.3 呼叫中心社会环境分析

（1）呼叫中心人力资源供给

（2）呼叫中心通信网络供给

（3）呼叫中心与产业园区建设

（4）社会环境对产业的影响

1.3.4 呼叫中心技术环境分析

（1）呼叫中心技术驱动因素

（2）呼叫中心技术水平及特点

（3）呼叫中心技术趋势及前景

1.4 呼叫中心与服务营销分析

1.4.1 服务营销特点及影响

（1）服务营销特点分析

（2）服务对营销组织的影响

1）减小发散性

2）增加发散性

3）减小复杂性

1.4.2 客户关系管理（CRM）产生与发展

（1）客户关系管理（CRM）产生背景

（2）客户关系管理（CRM）发展特征

（3）客户关系管理（CRM）经营模式

1）客户行为分析主导型

2）市场信息主导型
3）销售过程主导型
4）维护和服务主导型
5）项目实施主导型
1.4.3 呼叫中心与客户关系管理（CRM）
（1）呼叫中心与CRM的关系
（2）呼叫中心与CRM融合趋势
1.5 报告研究单位及研究方法
1.5.1 报告研究单位介绍
1.5.2 报告研究方法概述
第2章：中国外包呼叫中心及其他形态市场分析
2.1 外包呼叫中心与服务外包产业
2.1.1 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
2.1.2 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）按外包的形式分类
2）按外包的性质分类
3）按外包的时间分类
2.2 外包呼叫中心运营模式及产业链
2.2.1 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
2.2.2 领先外包呼叫中心模式借鉴
（1）外包呼叫中心业务模式分类
（2）外包呼叫中心主要模式概述
（3）领先外包呼叫中心模式借鉴
2.2.3 外包呼叫中心产业链分析
（1）外包呼叫中心产业链分析
（2）外包呼叫中心价值链分析
（3）外包呼叫中心增值价值解析
2.3 中国外包呼叫中心产业市场分析
2.3.1 外包呼叫中心发展概况
2.3.2 外包呼叫中心发展特点
2.3.3 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
2.3.4 外包呼叫中心地域分布
（1）市场地域分布
（2）业务来源分布
2.3.5 外包呼叫中心前景预测
（1）驱动因素及阻碍因素
（2）外包呼叫中心趋势剖析

（3）“十二五”市场前景预测
2.4 中国其他形态呼叫中心市场分析
2.4.1 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
1）呼叫中心托管服务市场规模
2）呼叫中心托管服务竞争格局
（3）呼叫中心托管服务发展前景
2.4.2 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3章：中国呼叫中心产业前景与投融资分析
3.1 呼叫中心产业成功因素及模式研究
3.1.1 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
3.1.2 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
3.1.3 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
3.1.4 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
3.2 “十二五”呼叫中心产业前景预测
3.2.1 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
3.2.2 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
3.2.3 “十二五”呼叫中心产业前景预测
（1）“十二五”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）“十二五”呼叫中心产业前景预测
1）“十二五”产业整体规模预测
2）十二五”末产业行业分布预测
3）“十二五”末万人坐席拥有数预测
3.3 “十二五”呼叫中心产业投融资分析
3.3.1 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
3.3.2 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
3.3.3 产业投融资趋势
3.4 呼叫中心产业投资风险与投资建议
3.4.1 呼叫中心投资机会剖析
3.4.2 呼叫中心投资风险预警

3.4.3 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

图表目录

图表1：呼叫中心发展第一阶段示意图
图表2：呼叫中心发展第二阶段示意图
图表3：呼叫中心发展第三阶段示意图
图表4：呼叫中心发展第四阶段示意图
图表5：最近连续六年中国GDP增长情况（单位：万亿元，%）
图表6：2007-2010年中国GDP增长率（按消费、投资和净出口划分）（单位：%）
图表7：最近连续七年全球GDP运行趋势（单位：%）
图表8：2009-2012年美国经济数据及预测（单位：%）
图表9：2009-2012年欧洲经济数据及预测（单位：%）
图表10：最近连续六年全球服务外包行业市场规模及增速（单位：亿美元，%）
图表11：最近连续六年全球服务外包行业市场结构及其变化趋势（单位：%）
图表12：2010-2015年全球服务外包行业转移方市场区域分布（单位：百万美元）
图表13：中国外包软件行业收入构成（单位：%）
图表14：中国服务外包行业结构（单位：%）
图表15：服务人员分类示意图
图表16：服务过程改善的七种情况
图表17：2012年以来服务外包产业规模及增速（单位：亿美元，%）
图表18：全球离岸外包服务规模及增速（单位：亿美元，%）
图表19：国内外主要服务外包企业盈利能力对比（单位：%）
图表20：国内外主要接包企业单人年平均工资对比（单位：万美元）
图表21：最近连续四年中国承接的国际外包服务规模（单位：亿美元）
图表22：最近连续四年中国承接的国内外包服务规模（单位：亿美元）
图表23：中国软件与信息服务外包ITO业务规模（单位：亿元，%）
图表24：国内ITO业务细分市场占比（单位：%）
图表25：中国软件与信息服务外包BPO业务规模（单位：亿人民币，%）
图表26：中国软件与信息服务外包ITO/BPO业务结构（单位：%）
图表27：国内BPO业务细分市场占比（单位：%）
图表28：客户关怀外包在全球服务外包的比重（单位：%）
图表29：未出现外包呼叫中心之前的价值链示意图
图表30：出现外包呼叫中心服务厂商之后的价值链示意图
图表31：近年来中国外包呼叫中心市场投资规模情况（单位：亿元）
图表32：近年来中国外包呼叫中心市场坐席规模发展情况（单位：万个）
图表33：外包呼叫中心在中国呼叫中心产业中投资分布比例（单位：%）
图表34：外包呼叫中心在中国呼叫中心产业中坐席分布比例（单位：%）
图表35：外包呼叫中心市场按地域分布图（单位：%）
图表36：中国外包呼叫中心市场业务来源分布图（单位：%）
图表37：“十二五”中国外包呼叫中心市场投资规模预测（单位：亿元）
图表38：“十二五”外包呼叫中心在中国呼叫中心产业中坐席分布比例预测（单位：%）
图表39：“十二五”外包呼叫中心在中国呼叫中心产业中投资分布比例预测（单位：%）
图表40：中国呼叫中心托管服务市场投资规模情况（单位：亿元）
图表41：2012-2015年信息技术外包市场规模预测（单位：亿元）
图表42：2012-2015年业务流程外包市场规模预测（单位：亿元）
图表43：“十二五”呼叫中心产业前景预测（单位：亿元）
图表44：“十二五”末呼叫中心产业分布（单位：%）
图表45：“十二五”末呼叫中心产业万人坐席拥有数预测（单位：%）

如需了解报告详细内容，请直接致电前瞻客服中心。

全国免费服务热线：400-068-7188 0755-82925195 82925295 83586158

或发电子邮件：service@qianzhan.com

或登录网站：https://bg.qianzhan.com/

我们会竭诚为您服务！