

2013-2017年中国电信业呼叫中心市场需求潜力分析报告

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：中国呼叫中心产业链构建及发展现状

2.1 中国呼叫中心产业链构建及整合

2.1.1 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
 - 1) 产业链构建情况
 - 2) 关键成功因素

2.1.2 呼叫中心产业链主体

- (1) 咨询商
- (2) 平台提供商
- (3) 软件提供商
- (4) 集成与服务提供商
- (5) 运营管理培训商

2.1.3 呼叫中心产业链整合探索

- (1) 服务“客户的客户”理念提出
- (2) 整体以“产业链”为中心
- (3) 整合以客户需求为核心

2.2 中国呼叫中心产业市场规模分析

2.2.1 中国呼叫中心产业发展概况

2.2.2 中国呼叫中心产业发展特征

2.2.3 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) 产业销售规模
- (5) 产业就业规模

2.2.4 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

2.3 中国呼叫中心产业经济效益分析

2.3.1 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) 人力资源成本
 - 2) 技术平台成本
 - 3) 网络运营成本
- (3) 呼叫中心成本优化与策略

2.3.2 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

2.3.3 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
- 2.3.4 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) 国内重点企业运行经验

2.4 中国呼叫中心产业竞争现状分析

- 2.4.1 呼叫中心产业分布格局
 - (1) 产业业务功能分布
 - (2) 产业链从业厂商分布
 - (3) 呼叫中心规模分布
- 2.4.2 呼叫中心产业竞争现状
 - (1) 产业现有企业间的竞争
 - 1) 垂直市场间竞争
 - 2) 水平市场间竞争
 - (2) 呼叫中心产业潜在威胁
 - (3) 呼叫中心产业议价能力
- 2.4.3 呼叫中心产业收购及重组分析
 - (1) 产业收购及重组概况
 - (2) 产业收购及重组动向
 - (3) 产业收购及重组趋势

第3章：中国电信业呼叫中心市场分析

3.1 中国自建类呼叫中心行业分布

- 3.1.1 中国自建类呼叫中心市场规模
- 3.1.2 中国自建类呼叫中心行业分布

3.2 电信业呼叫中心市场分析

- 3.2.1 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
- 3.2.2 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
- 3.2.3 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
 - 1) 市场规模
 - 2) 前景预测
 - (3) 中国移动呼叫中心分析
 - 1) 市场规模
 - 2) 前景预测
 - (4) 中国联通呼叫中心分析
 - 1) 呼叫中心市场规模
 - 2) 呼叫中心前景预测
- 3.2.4 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4章：中国呼叫中心产业前景与投融资分析

4.1 呼叫中心产业成功因素及模式研究

- 4.1.1 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
- 4.1.2 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
- 4.1.3 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
- 4.1.4 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
- 4.2 “十二五”呼叫中心产业前景预测**
 - 4.2.1 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
 - 4.2.2 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
 - 4.2.3 “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
- 4.3 “十二五”呼叫中心产业投融资分析**
 - 4.3.1 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
 - 4.3.2 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
 - 4.3.3 产业投融资趋势
- 4.4 呼叫中心产业投资风险与投资建议**
 - 4.4.1 呼叫中心投资机会剖析
 - 4.4.2 呼叫中心投资风险预警
 - 4.4.3 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: 企业呼叫中心建设过程示意图
- 图表18: 呼叫中心产业链功能示意图

- 图表19: 呼叫中心产业链能力示意图
- 图表20: 2012年以来中国呼叫中心产业累计投资规模 (单位: 亿元, %)
- 图表21: 2012年以来中国呼叫中心产业坐席数变化趋势 (单位: 万个, %)
- 图表22: 2012年以来中国呼叫中心产业销售规模发展 (单位: 百万美元, %)
- 图表23: 中国呼叫中心产业垂直市场总体状况 (单位: 万个, 亿元)
- 图表24: 中国呼叫中心产业垂直市场应用结构 (按坐席) (单位: %)
- 图表25: 中国呼叫中心产业垂直市场应用结构 (按投资额) (单位: %)
- 图表26: 中国呼叫中心产业成本结构 (单位: %)
- 图表27: 中国呼叫中心产业主要业务功能分布 (单位: %)
- 图表28: 中国呼叫中心产业厂商分布 (单位: %)
- 图表29: 中国呼叫中心产业规模分布 (单位: %)
- 图表30: 中国呼叫中心垂直市场结构 (单位: 亿元, %)
- 图表31: 中国呼叫中心水平市场结构 (单位: 亿元, %)
- 图表32: 中国自建类呼叫中心行业分布 (单位: %)
- 图表33: 电信业重组示意图
- 图表34: 电信业呼叫中心市场累计投资规模发展情况 (单位: 亿元)
- 图表35: 电信业在中国呼叫中心产业中投资分布比例 (单位: %)
- 图表36: 电信业呼叫中心市场坐席规模发展情况 (单位: 万个)
- 图表37: 电信业在中国呼叫中心产业中坐席分布比例 (单位: %)
- 图表38: 中国电信业主要运营商呼叫中心市场分布 (按坐席) (单位: %)
- 图表39: 中国电信业主要运营商呼叫中心市场分布 (按投资额) (单位: %)
- 图表40: “十二五” 中国电信呼叫中心坐席数趋势预测 (单位: 万个)
- 图表41: “十二五” 中国电信呼叫中心投资规模趋势预测 (单位: 亿元)
- 图表42: “十二五” 中国移动呼叫中心坐席数预测 (单位: 万个)
- 图表43: “十二五” 中国电信呼叫中心投资规模趋势预测 (单位: 亿元)
- 图表44: “十二五” 中国联通呼叫中心坐席数预测 (单位: 万个)
- 图表45: “十二五” 中国联通呼叫中心投资规模趋势预测 (单位: 亿元)
- 图表46: “十二五” 中国电信行业呼叫中心坐席数趋势预测 (单位: 万个)
- 图表47: “十二五” 中国电信行业呼叫中心投资规模趋势预测 (单位: 亿元)
- 图表48: “十二五” 末中国电信业主要运营商呼叫中心市场分布 (按坐席) (单位: %)
- 图表49: “十二五” 末中国电信业主要运营商呼叫中心市场分布 (按投资额) (单位: %)
- 图表50: 2012-2015年信息技术外包市场规模预测 (单位: 亿元)
- 图表51: 2012-2015年业务流程外包市场规模预测 (单位: 亿元)
- 图表52: “十二五” 呼叫中心产业前景预测 (单位: 亿元)
- 图表53: “十二五” 末呼叫中心产业分布 (单位: %)
- 图表54: “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!