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！