

2011-2015年中国呼叫中心 行业市场分析与投资前景研究报告

报告目录及图表目录

博思数据研究中心编制

www.bosidata.com

报告报价

《2011-2015年中国呼叫中心行业市场分析与投资前景研究报告》信息及时，资料详实，指导性强，具有独家，独到，独特的优势。旨在帮助客户掌握区域经济趋势，获得优质客户信息，准确、全面、迅速了解目前行业发展动向，从而提升工作效率和效果，是把握企业战略发展定位不可或缺的重要决策依据。

官方网站浏览地址：<http://www.bosidata.com/qtIT1203/26802910M7.html>

【报告价格】纸介版7000元 电子版7200元 纸介+电子7500元

【出版日期】2012-03-05

【交付方式】Email电子版/特快专递

【订购电话】全国统一客服务热线：400-700-3630(免长话费) 010-57272732/57190630

博思数据研究中心

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

说明、目录、图表目录

博思数据研究中心 <http://www.bosidata.com>

报告说明:

博思数据研究中心发布的《2011-2015年中国呼叫中心行业市场分析与投资前景研究报告》共十章。介绍了呼叫中心行业相关概述、中国呼叫中心产业运行环境、分析了中国呼叫中心行业的现状、中国呼叫中心行业竞争格局、对中国呼叫中心行业做了重点企业经营状况分析及中国呼叫中心产业发展前景与投资预测。您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。

第一章 2010-2011年中国呼叫中心行业发展概况 1

1.1 呼叫中心行业界定及分类 1

1.1.1 呼叫中心行业界定 1

1.1.2 呼叫中心行业分类 1

1.2 呼叫中心的行业特性 1

1.3 呼叫中心行业在国民经济中的地位 2

第二章 2010-2011年中国呼叫中心行业发展环境分析及预测 4

2.1 宏观经济发展环境变化分析及预测 4

2.1.1 国内生产总值 4

2.1.2 居民收入水平 5

2.1.3 固定资产投资 5

2.1.4 存贷款利率 6

2.1.5 汇率 7

2.2 宏观经济环境变化对呼叫中心行业的影响 8

2.3 2008-2009年呼叫中心行业相关政策 8

第三章 2010-2011年中国呼叫中心行业供需分析及预测 10

3.1 呼叫中心行业市场需求分析及预测 10

3.1.1 呼叫中心行业市场规模 10

3.1.2 呼叫中心行业市场结构 10

3.2 呼叫中心行业供给分析及预测 11

3.2.1 呼叫中心行业供给总量 11

3.2.2 呼叫中心行业供给结构 11

3.2.3 呼叫中心行业供给趋势预测 12

第四章 2010-2011年全球呼叫中心行业市场分析及预测	14
4.1 全球呼叫中心行业市场发展现状	14
4.2 全球呼叫中心行业市场发展存在的主要问题	14
4.3 全球呼叫中心行业市场发展趋势预测	15
第五章 2010-2011年中国呼叫中心行业细分市场分析及预测	19
5.1 电信行业呼叫中心市场分析及预测	19
5.1.1 电信行业呼叫中心市场发展现状	19
5.1.2 电信行业呼叫中心市场发展存在的主要问题	20
5.1.3 电信行业呼叫中心市场发展趋势预测	20
5.2 银行业呼叫中心市场分析及预测	21
5.2.1 银行业呼叫中心市场发展现状	21
5.2.2 银行业呼叫中心市场发展存在的主要问题	22
5.2.3 银行业呼叫中心市场发展趋势预测	23
5.3 证券行业呼叫中心市场分析及预测	26
5.3.1 证券行业呼叫中心市场发展现状	26
5.3.2 证券行业呼叫中心市场发展存在的主要问题	27
5.3.3 证券行业呼叫中心市场发展趋势预测	27
5.4 保险行业呼叫中心市场分析及预测	28
5.4.1 保险行业呼叫中心市场发展现状	28
5.4.2 保险行业呼叫中心市场发展存在的主要问题	29
5.4.3 保险行业呼叫中心市场发展趋势预测	30
5.5 电力行业呼叫中心市场分析及预测	31
5.5.1 电力行业呼叫中心市场发展现状	31
5.5.2 电力行业呼叫中心客户服务理念及方式演变	32
5.5.3 电力行业呼叫中心的建立	33
5.6 外包行业呼叫中心市场分析及预测	34
5.6.1 外包行业呼叫中心市场发展存在的主要问题	34
5.6.2 外包行业呼叫中心市场发展趋势预测	35
第六章 2010-2011年中国呼叫中心行业重点地区市场分析及预测	37
6.1 2010-2011年江苏省呼叫中心市场分析及预测	37
6.1.1 江苏省呼叫中心行业在全国的地位	37
6.1.2 江苏省呼叫中心行业运行状况分析	37

6.1.3 江苏省呼叫中心行业市场发展趋势预测	38
6.2 2010-2011年广东省呼叫中心市场分析及预测	38
6.2.1 广东省呼叫中心行业在全国的地位	38
6.2.2 广东省呼叫中心行业运行状况分析	39
6.2.3 广东省呼叫中心行业市场发展趋势预测	39
6.3 2010-2011年上海市呼叫中心市场分析及预测	40
6.3.1 上海市呼叫中心行业在全国的地位	40
6.3.2 上海市呼叫中心行业运行状况分析	40
6.3.3 上海市呼叫中心行业市场发展趋势预测	41
第七章 2010-2011年中国呼叫中心行业重点企业发展状况分析	42
7.1 中国电信	42
7.1.1 公司简介	42
7.1.2 经营状况	43
7.1.3 发展规划	43
7.2 中国移动	44
7.2.1 公司简介	44
7.2.2 经营状况	44
7.2.3 发展规划	45
7.3 工商银行	45
7.3.1 公司简介	45
7.3.2 经营状况	46
7.3.3 发展规划	47
7.4 招商银行	48
7.4.1 公司简介	48
7.4.2 经营状况	48
7.4.3 发展规划	49
7.5 平安保险	49
7.5.1 公司简介	49
7.5.2 经营状况	50
7.5.3 发展规划	51
7.6 国家电网公司	51
7.6.1 公司简介	51

7.6.2 经营状况 51

7.6.3 发展规划 54

第八章 2010-2011年中国呼叫中心行业市场竞争分析及预测 55

8.1 呼叫中心行业市场竞争格局 55

8.2 呼叫中心行业发展阶段判断 56

8.3 呼叫中心行业SWOT分析 57

8.4 呼叫中心行业进入退出壁垒 60

8.5 呼叫中心行业市场集中度 61

8.6 呼叫中心行业竞争力评价 61

8.7 呼叫中心行业竞争发展趋势预测 62

第九章 2010-2011年中国呼叫中心行业风险分析及预测 64

9.1 宏观经济波动风险 64

9.2 呼叫中心行业政策风险 65

9.3 呼叫中心行业文化风险 65

9.4 呼叫中心行业市场风险 65

9.5 呼叫中心行业经营风险 66

9.6 呼叫中心行业技术风险 66

9.7 呼叫中心行业风险总体评价 66

第十章 2010-2011年中国呼叫中心行业投资机会及投资建议 67

10.1 呼叫中心行业市场投资机会 67

10.2 呼叫中心行业总体投资建议 68

10.3 呼叫中心重点行业投资建议 69

10.4 呼叫中心行业细分市场投资建议 69

10.5 呼叫中心行业区域投资建议 70

10.6 呼叫中心行业风险防范策略 70

表目录

表 1 2007-2009年中国工商银行业务构成 46

表 2 2007-2009年中国工商银行地区分布 47

图目录

图 1 2004-2009年中国国内生产总值及增长情况 4

图 2 2004-2009年中国城镇居民人均可支配收入与恩格尔系数 5

图 3 2004-2009年中国固定资产投资额及其增长情况	6
图 4 1997-2009年中国存款利率变动情况	7
图 5 1997-2009年中国贷款利率变动情况	7
图 6 2004-2009年呼叫中心市场规模及其增长率变化情况	10
图 7 2004-2009年呼叫中心市场结构变化情况	11
图 8 2004-2009年呼叫中心供给规模及其增长率变化情况	11
图 9 2004-2009年呼叫中心供给结构变化情况	12
图 10 2004-2009年电信行业呼叫中心累计投资及其增长率变化情况	19
图 11 2004-2009年电信行业呼叫中心坐席总数及其增长率变化情况	20
图 12 2004-2009年银行业呼叫中心累计投资及其增长率变化情况	21
图 13 2004-2009年银行业呼叫中心坐席总数及其增长率变化情况	22
图 14 2004-2009年证券行业呼叫中心累计投资及其增长率变化情况	26
图 15 2004-2009年证券行业呼叫中心坐席总数及其增长率变化情况	27
图 16 2004-2009年保险行业呼叫中心累计投资及其增长率变化情况	29
图 17 2004-2009年保险行业呼叫中心坐席总数及其增长率变化情况	29
图 18 2004-2009年电力行业呼叫中心累计投资及其增长率变化情况	31
图 19 2004-2009年电力行业呼叫中心坐席总数及其增长率变化情况	32
图 20 2004-2009年江苏省呼叫中心在全国的地位	37
图 21 2004-2009年江苏省呼叫中心市场规模及其增长率变化情况	38
图 22 2004-2009年广东省呼叫中心在全国的地位	39
图 23 2004-2009年广东省呼叫中心市场规模及其增长率变化情况	39
图 24 2004-2009年上海市呼叫中心在全国的地位	40
图 25 2004-2009年上海市呼叫中心市场规模及其增长率变化情况	41

本研究报告数据主要采用国家统计局数据，海关总署，问卷调查数据，商务部采集数据等数据库。其中宏观经济数据主要来自国家统计局，部分行业统计数据主要来自国家统计局及市场调研数据，企业数据主要来自于国统计局规模企业统计数据库及证券交易所等，价格数据主要来自于各类市场监测数据库。

详细请访问：<http://www.bosidata.com/qtIT1203/26802910M7.html>