

2012-2016年中国呼叫中心 产业市场深度调研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

《2012-2016年中国呼叫中心产业市场深度调研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/qtIT1207/047504315L.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】2012-07-10

【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《2012-2016年中国呼叫中心产业市场深度调研与投资前景研究报告》共十章。首先介绍了中国呼叫中心行业发展概况、中国呼叫中心行业发展环境等，接着分析了中国呼叫中心行业供需的现状，然后介绍了中国呼叫中心行业重点地区市场分析。随后，报告对中国呼叫中心行业做了重点企业经营状况分析，最后分析了中国呼叫中心行业投资预测。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。

通过《2012-2016年中国呼叫中心产业市场深度调研与投资前景研究报告》，生产企业及投资机构将充分了解产品市场、原材料供应、销售方式、市场供需、有效客户、潜在客户等详实信息，为研究竞争对手的市场定位，产品特征、产品定价、营销模式、销售网络和企业发展提供了科学决策依据。

呼叫中心就是在一个相对集中的场所，由一批服务人员组成的服务机构，通常利用计算机通讯技术，处理来自企业、顾客的电话垂询，尤其具备同时处理大量来话的能力，还具备主叫号码显示，可将来电自动分配给具备相应技能的人员处理，并能记录和储存所有来话信息。一个典型的以客户服务为主的呼叫中心可以兼具呼入与呼出功能，当处理顾客的信息查询、咨询、投诉等业务的同时，可以进行顾客回访、满意度调查等呼出业务。

目录

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 5

1.2 呼叫中心的行业特性 7

1.3 呼叫中心行业在国民经济中的地位 8

第二章 2010-2011年中国呼叫中心行业发展环境分析及预测 13

2.1 宏观经济发展环境变化分析及预测 13

- 2.1.1 国内生产总值 13
- 2.1.2 居民收入水平 14
- 2.1.3 固定资产投资 15
- 2.1.4 存贷款利率 16
- 2.1.5 汇率 16
- 2.2 宏观经济环境变化对呼叫中心行业的影响 18
- 2.3 2008-2009年呼叫中心行业相关政策 20
 - 1.信产部完善呼叫中心业务管理政策 20
 - 2.《全国呼叫中心管理与员工职业标准体系》 21
 - 3.呼叫中心技术标准呼之欲出 21

第三章 2010-2011年中国呼叫中心行业供需分析及预测 29

- 3.1 呼叫中心行业市场需求分析及预测 29
 - 3.1.1 呼叫中心行业市场规模 29
 - 3.1.2 呼叫中心行业市场结构 29
- 3.2 呼叫中心行业供给分析及预测 32
 - 3.2.1 呼叫中心行业供给总量 32
 - 3.2.2 呼叫中心行业供给结构 32
 - 3.2.3 呼叫中心行业供给趋势预测 33

第四章 2010-2011年全球呼叫中心行业市场分析及预测 34

- 4.1 全球呼叫中心行业市场发展现状 34
- 4.2 全球呼叫中心行业市场发展存在的主要问题 34
- 4.3 全球呼叫中心行业市场发展趋势预测 35

第五章 2010-2011年中国呼叫中心行业细分市场分析及预测 38

- 5.1 电信行业呼叫中心市场分析及预测 38
 - 5.1.1 电信行业呼叫中心市场发展现状 38
 - 5.1.2 电信行业呼叫中心市场发展存在的主要问题 39
 - 5.1.3 电信行业呼叫中心市场发展趋势预测 41
- 5.2 银行业呼叫中心市场分析及预测 42
 - 5.2.1 银行业呼叫中心市场发展现状 42

5.2.2 银行业呼叫中心市场发展存在的主要问题	43
5.2.3 银行业呼叫中心市场发展趋势预测	44
5.3 证券行业呼叫中心市场分析及预测	46
5.3.1 证券行业呼叫中心市场发展现状	46
5.3.2 证券行业呼叫中心市场发展存在的主要问题	47
5.3.3 证券行业呼叫中心市场发展趋势预测	47
5.4 保险行业呼叫中心市场分析及预测	48
5.4.1 保险行业呼叫中心市场发展现状	48
5.4.2 保险行业呼叫中心市场发展存在的主要问题	49
5.4.3 保险行业呼叫中心市场发展趋势预测	51
5.5 电力行业呼叫中心市场分析及预测	51
5.5.1 电力行业呼叫中心市场发展现状	51
5.5.2 电力行业呼叫中心客户服务理念及方式演变	52
5.5.3 电力行业呼叫中心的建立	52
5.6 外包行业呼叫中心市场分析及预测	53
5.6.1 外包行业呼叫中心市场发展存在的主要问题	53
5.6.2 外包行业呼叫中心市场发展趋势预测	55

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 57

6.1 2010-2011年江苏省呼叫中心市场分析及预测	57
6.1.1 江苏省呼叫中心行业在全国的地位	57
6.1.2 江苏省呼叫中心行业运行状况分析	57
6.1.3 江苏省呼叫中心行业市场发展趋势预测	58
6.2 2010-2011年广东省呼叫中心市场分析及预测	59
6.2.1 广东省呼叫中心行业在全国的地位	59
6.2.2 广东省呼叫中心行业运行状况分析	59
6.2.3 广东省呼叫中心行业市场发展趋势预测	59
6.3 2010-2011年上海市呼叫中心市场分析及预测	60
6.3.1 上海市呼叫中心行业在全国的地位	60
6.3.2 上海市呼叫中心行业运行状况分析	60
6.3.3 上海市呼叫中心行业市场发展趋势预测	61

第七章 2010-2011年中国呼叫中心行业重点企业发展状况分析 62

7.1 中国电信 62

7.1.1 公司简介 62

7.1.2 经营状况 62

7.1.3 发展规划 62

7.2 中国移动 63

7.2.1 公司简介 63

7.2.2 经营状况 63

7.2.3 发展规划 63

7.3 工商银行 64

7.3.1 公司简介 64

7.3.2 经营状况 64

7.3.3 发展规划 64

7.4 招商银行 65

7.4.1 公司简介 65

7.4.2 经营状况 65

7.4.3 发展规划 65

7.5 平安保险 66

7.5.1 公司简介 66

7.5.2 经营状况 66

7.5.3 发展规划 66

7.6 国家电网公司 67

7.6.1 公司简介 67

7.6.2 经营状况 67

7.6.3 发展规划 67

第八章 2010-2011年中国呼叫中心行业市场竞争分析及预测 68

8.1 呼叫中心行业市场竞争格局 68

8.2 呼叫中心行业发展阶段判断 70

8.3 呼叫中心行业SWOT分析 70

8.4 呼叫中心行业进入退出壁垒 73

8.5 呼叫中心行业市场集中度 73

8.6 呼叫中心行业竞争力评价 74

8.7 呼叫中心行业竞争发展趋势预测 74

第九章 2012-2016年中国呼叫中心行业风险分析及预测 77

9.1 宏观经济波动风险 77

9.2 呼叫中心行业政策风险 77

9.3 呼叫中心行业文化风险 77

9.4 呼叫中心行业市场风险 78

9.5 呼叫中心行业经营风险 78

9.6 呼叫中心行业技术风险 78

9.7 呼叫中心行业风险总体评价 78

第十章 2012-2016年中国呼叫中心行业投资机会及投资建议 79

10.1 呼叫中心行业市场投资机会 79

10.2 呼叫中心行业总体投资建议 79

10.3 呼叫中心重点行业投资建议 80

10.4 呼叫中心行业细分市场投资建议 81

10.5 呼叫中心行业区域投资建议 81

10.6 呼叫中心行业风险防范策略 81

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家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/qtIT1207/047504315L.html>