

2015-2020年中国电信业呼叫中心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

《2015-2020年中国电信业呼叫中心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/qtIT1509/J14380QJMG.html>

【报告价格】纸介版7000元 电子版7000元 纸介+电子7200元

【出版日期】2015-09-01

【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

报告说明:

博思数据发布的《2015-2020年中国电信业呼叫中心市场分析与投资前景研究报告》共四章。报告介绍了电信业呼叫中心行业相关概述、中国电信业呼叫中心产业运行环境、分析了中国电信业呼叫中心行业的现状、中国电信业呼叫中心行业竞争格局、对中国电信业呼叫中心行业做了重点企业经营状况分析及中国电信业呼叫中心产业发展前景与投资预测。您若想对电信业呼叫中心产业有个系统的了解或者想投资电信业呼叫中心行业，本报告是您不可或缺的重要工具。

呼叫中心是充分利用现代通讯与计算机技术，如IVR（交互式语音800呼叫中心流程图应答系统）、ACD（自动呼叫分配系统）等等，可以自动灵活地处理大量各种不同的电话呼入和呼出业务和服务的运营操作场所。呼叫中心在企业应用中已经逐渐从电话营销中心向着CTI（计算机通信集成）综合呼叫中心转变，已经将电话、计算机、互联网等多种媒介综合应用于营销、服务等多项工作当中。

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、顾客的垂询与咨询需求。以电话咨询为例，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。

报告目录：

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) 国内领先企业运行经验

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 电信业呼叫中心概述

(1) 零售呼叫中心概述

(2) 物流业呼叫中心概述

(3) 邮政业呼叫中心概述

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 电信业呼叫中心重点细分市场

(1) 零售业呼叫中心市场分析

(2) 物流业呼叫中心市场分析

(3) 邮政业呼叫中心市场分析

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 博思数据对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 “十三五”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 “十三五”呼叫中心产业前景预测

- (1) “十三五”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) “十三五”呼叫中心产业前景预测
 - 1) “十三五”产业整体规模预测
 - 2) “十三五”末产业行业分布预测
 - 3) “十三五”末万人坐席拥有数预测

4.3 “十三五”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5：2011-2015年中国GDP增长情况（单位：万亿元，%）

图表6：2009-2014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8：2011-2014年美国经济数据及预测（单位：%）

图表9：2011-2014年欧洲经济数据及预测（单位：%）

图表10：2011-2015年全球服务外包行业市场规模及增速（单位：亿美元，%）

图表11：2011-2015年全球服务外包行业市场结构及其变化趋势（单位：%）

图表12：2012-2015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20：2012-2015年中国呼叫中心产业累计投资规模（单位：亿元，%）

图表21：2012-2015年中国呼叫中心产业坐席数变化趋势（单位：万个，%）

图表22：2012-2015年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：电信业呼叫中心市场累计投资规模发展情况（单位：亿元）

图表34：电信业呼叫中心市场坐席规模发展情况（单位：万个）

图表35：电信业投资结构（单位：%）

图表36：电信业坐席分布情况（单位：%）

图表37：中国零售业呼叫中心市场投资规模情况（单位：亿元）

图表38：中国物流业呼叫中心市场投资规模情况（单位：亿元）

图表39：中国邮政业呼叫中心市场投资规模情况（单位：亿元）

图表40：“十三五”中国电信业呼叫中心投资规模趋势预测（单位：亿元）

图表41：“十三五”末电信业在中国呼叫中心产业中投资分布比例预测（单位：%）

图表42：2015-2020年信息技术外包市场规模预测（单位：亿元）

图表43：2015-2020年业务流程外包市场规模预测（单位：亿元）

图表44：“十三五”呼叫中心产业前景预测（单位：亿元）

图表45：“十三五”末呼叫中心产业分布（单位：%）

图表46：“十三五”末呼叫中心产业万人坐席拥有数预测（单位：%）

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/qtIT1509/J14380QJMG.html>