

中国呼叫中心行业商业模式专项分析与企业投资 环境研究报告

报告大纲

观研报告网

www.chinabaogao.com

一、报告简介

观研报告网发布的《中国呼叫中心行业商业模式专项分析与企业投资环境研究报告》涵盖行业最新数据，市场热点，政策规划，竞争情报，市场前景预测，投资策略等内容。更辅以大量直观的图表帮助本行业企业准确把握行业发展态势、市场商机动向、正确制定企业竞争战略和投资策略。本报告依据国家统计局、海关总署和国家信息中心等渠道发布的权威数据，以及我中心对本行业的实地调研，结合了行业所处的环境，从理论到实践、从宏观到微观等多个角度进行市场调研分析。

官网地址：<http://baogao.chinabaogao.com/zixun/225865225865.html>

报告价格：电子版: 7200元 纸介版：7200元 电子和纸介版: 7500

订购电话: 400-007-6266 010-86223221

电子邮箱: sale@chinabaogao.com

联系人: 客服

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。

二、报告目录及图表目录

报告大纲：

第一章 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

1.2 呼叫中心成本构成分析

1.2.1 构建成本

1.2.2 维护成本

1.2.3 运营成本

1.2.4 人力成本

第二章 全球呼叫中心产业市场竞争分析

2.1 全球呼叫中心竞争概况分析

2.1.1 全球呼叫中心产业发展阶段

2.1.2 全球呼叫中心产业市场结构分析

2.1.3 全球呼叫中心收入区域分布格局

2.2 全球重点地区呼叫中心产业市场竞争分析

2.2.1 北美呼叫中心产业市场竞争分析

(1) 美国呼叫中心市场竞争分析

(2) 加拿大呼叫中心市场竞争分析

2.2.2 欧洲呼叫中心产业市场竞争分析

2.2.3 日本呼叫中心市场竞争分析

2.2.4 印度呼叫中心市场竞争分析

2.2.5 拉丁美洲呼叫中心产业市场竞争分析

2.3 全球领先呼叫中心企业运营分析

2.3.1 美国领先呼叫中心企业分析

(1) 美国赛科斯 (Sykes) 公司

1) 企业发展概况

2) 企业业务规模

3) 企业在华布局

4) 企业模式借鉴

(2) 美国Convergys公司

1) 企业发展概况

2) 企业业务规模

3) 企业在华布局

4) 企业模式借鉴

(3) 美国Stream公司

1) 企业发展概况

2) 企业业务规模

3) 企业在华布局

4) 企业模式借鉴

(4) 美国艾斯瑞 (I3) 公司

1) 企业发展概况

2) 企业业务规模

3) 企业在华布局

4) 企业模式借鉴

(5) 美国慧锐系统 (Verint Systems) 公司

1) 企业发展概况

2) 企业业务规模

3) 企业在华布局

4) 企业模式借鉴

5) 企业最新动向

第三章 中国呼叫中心产业市场竞争分析

3.1 中国呼叫中心产业竞争现状分析

3.1.1 呼叫中心产业分布格局

(1) 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) 产业服务功能分布

(3) 产业链从业厂商分布

(4) 呼叫中心规模分布

3.1.2 呼叫中心产业竞争格局分析

(1) 垂直市场间竞争

(2) 水平市场间竞争

3.2 中国呼叫中心产业区域竞争分析

3.2.1 中国呼叫中心产业地域分布

3.2.2 中国呼叫中心从业厂商分布

3.3 中国呼叫中心主要细分产品市场竞争分析

3.3.1 呼叫中心系统产品市场分布及厂商情况分析

3.3.2 呼叫中心系统厂商情况分析

3.3.3 呼叫中心系统厂商发展趋势

3.3.4 呼叫中心系统主要产品竞争分析

(1) 呼叫中心平台

1) 市场现状

2) 使用情况

3) 竞争格局

4) 发展趋势

(2) 计算机电话集成 (CTI) 中间件

1) 市场现状

2) 使用情况

3) 竞争格局

4) 发展趋势

(3) 交互式语音应答 (IVR)

1) 市场现状

2) 使用情况

3) 竞争格局

(4) 其他产品市场分析

1) 人力资源管理系统市场分析

2) 外拨系统市场分析

3) 录音设备市场分析

4) 自动呼叫分配器市场分析

第四章 呼叫中心产业领先企业经营情况分析

4.1 中国领先外包呼叫中心经营分析

4.1.1 第一线集团

(1) 企业发展概况

(2) 业务及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 经营情况及业绩

(5) 重点客户及案例

(6) 企业优劣势分析

(7) 企业最新发展动向

4.1.2 北京九五太维资讯有限公司

- (1) 企业发展概况
- (2) 业务及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 重点客户及案例
- (5) 企业主要呼叫中心
- (6) 企业优劣势分析

4.1.3 北京易才博普奥企业管理顾问有限公司

- (1) 企业发展概况
- (2) 业务及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 重点客户及案例
- (5) 企业优劣势分析

4.1.4 北京鸿联九五信息产业有限公司

- (1) 企业发展概况
- (2) 业务及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 企业优劣势分析

4.2 中国呼叫系统供应企业经营分析

4.2.1 佳都新太科技股份有限公司

- (1) 企业发展概况
 - (2) 产品及解决方案
 - (3) 市场及服务体系
 - (4) 经营情况及业绩
- 1) 主要经济指标
 - 2) 盈利能力分析
 - 3) 运营能力分析
 - 4) 偿债能力分析
 - 5) 发展能力分析
- (5) 重点客户及案例
 - (6) 企业优劣势分析
 - (7) 企业最新发展动向

4.2.2 台湾德鸿科技股份有限公司

- (1) 企业发展概况
- (2) 产品及解决方案
- (3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

4.2.3 杭州远传通信技术有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 产品及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 企业优劣势分析

4.2.4 北京讯鸟软件有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 产品及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

(6) 企业最新发展动向

4.2.5 北京浩丰创源科技股份有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 产品及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 经营情况及业绩

1) 主要经济指标

2) 盈利能力分析

3) 运营能力分析

4) 偿债能力分析

5) 发展能力分析

(5) 重点客户及案例

(6) 企业优劣势分析

4.3 中国领先企业呼叫中心经营分析

4.3.1 中国联通呼叫中心(10010)

(1) 中心运营现状

(2) 中心主要业务

(3) 特色呼叫业务

(4) 领先呼叫中心

(5) 外包呼叫分析

(6) 中心最新动向

4.3.2 中国电信呼叫中心(10000)

- (1) 中心运营现状
- (2) 中心主要业务
- (3) 领先呼叫中心
- (4) 外包呼叫分析
- (5) 中心未来规划
- (6) 中心最新动向

4.3.3 中国移动呼叫中心 (10086)

- (1) 中心运营现状
- (2) 中心主要业务
- (3) 中心架构功能
- (4) 领先呼叫中心
- (5) 中心未来规划
- (6) 中心最新动向

-

图表详见正文.....

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/zixun/225865225865.html>