

# 中国呼叫中心行业现状调研及未来五年竞争战略 研究报告

报告大纲

观研报告网

[www.chinabaogao.com](http://www.chinabaogao.com)

## 一、报告简介

观研报告网发布的《中国呼叫中心行业现状调研及未来五年竞争战略研究报告》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/217825217825.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

### 第一章 呼叫中心概述

#### 1.1 呼叫中心的概念

##### 1.1.1 呼叫中心的基本定义

##### 1.1.2 呼叫中心的系统组成

##### 1.1.3 呼叫中心相关名词解析

#### 1.2 呼叫中心的分类和形态概述

##### 1.2.1 呼叫中心的分类情况

##### 1.2.2 呼叫中心的主要形态

##### 1.2.3 各类呼叫中心的优劣势分析

##### 1.2.4 呼叫中心的新业务分类

#### 1.3 呼叫中心的发展进程

##### 1.3.1 产业发展历史

##### 1.3.2 业务发展进程

##### 1.3.3 技术发展进程

### 第二章 国际呼叫中心产业分析

#### 2.1 全球呼叫中心市场概况

##### 2.1.1 全球呼叫中心市场的基本格局

##### 2.1.2 全球外包呼叫中心发展特征

##### 2.1.3 国际呼叫中心人力资源管理现状

##### 2.1.4 国际呼叫中心市场的营销趋势分析

##### 2.1.5 国际托管呼叫中心市场前景分析

#### 2.2 北美

##### 2.2.1 北美呼叫中心产业基本发展情况

##### 2.2.2 美国呼叫中心行业的政策动向

##### 2.2.3 北美地区托管呼叫中心市场发展状况

##### 2.2.4 美国呼叫中心市场发展新模式分析

##### 2.2.5 美国呼叫中心企业发展动态

#### 2.3 欧洲

##### 2.3.1 欧洲呼叫中心产业基本发展情况

##### 2.3.2 英国呼叫中心产业发展状况

##### 2.3.3 俄罗斯呼叫中心外包市场发展形势

##### 2.3.4 欧洲呼叫中心外包市场发展展望

#### 2.4 印度

- 2.4.1 印度呼叫中心产业发展概况
- 2.4.2 呼叫中心的行业分布及业务功能
- 2.4.3 印度呼叫中心产业的成功因素
- 2.4.4 2014年印度呼叫中心企业发展动态
- 2.4.5 印度呼叫中心产业未来发展形势
- 2.4.6 电信运营商在印度呼叫中心的地位解析
- 2.5 菲律宾
  - 2.5.1 菲律宾呼叫中心产业发展现状综析
  - 2.5.2 菲律宾呼叫中心市场规模分析
  - 2.5.3 菲律宾呼叫中心市场竞争优势
  - 2.5.4 菲律宾呼叫中心轮班工作方式成效显著
- 2.6 其他地区
  - 2.6.1 日本
  - 2.6.2 土耳其
  - 2.6.3 中国香港
- 第三章 中国呼叫中心产业的发展环境
  - 3.1 政策环境
    - 3.1.1 企业呼叫中心的办理条件
    - 3.1.2 企业呼叫中心的申请材料
    - 3.1.3 呼叫中心的相关政策法规
    - 3.1.4 呼叫中心的标准体系分析
    - 3.1.5 呼叫中心的标准体系分析
    - 3.1.6 汽车呼叫中心DCC运营标准体系
  - 3.2 经济环境
    - 3.2.1 中国国民经济发展现状
    - 3.2.2 呼叫中心对国民经济的影响剖析
    - 3.2.3 呼叫中心对地方经济发展的助推
    - 3.2.4 呼叫中心相关行业经济运行情况
  - 3.3 社会环境
    - 3.3.1 呼叫中心的社会效益分析
    - 3.3.2 呼叫中心的人力资源需求形势
    - 3.3.3 社会分工对呼叫中心的影响透析
  - 3.4 技术环境
    - 3.4.1 技术水平及重点
    - 3.4.2 技术驱动因素分析

### 3.4.3 管理与应用技术环境

### 3.4.4 系统性能指标分析

### 3.4.5 技术应用分析

### 3.4.6 技术发展趋势分析

## 第四章 中国呼叫中心产业分析

### 4.1 中国呼叫中心产业发展综况

#### 4.1.1 呼叫中心产业的运行阶段分析

#### 4.1.2 中国呼叫中心产业规模增长态势

#### 4.1.3 呼叫中心产业发展的变化透析

#### 4.1.4 呼叫中心的市场竞争日趋激烈

#### 4.1.5 呼叫中心产业的区域分布特点

#### 4.1.6 国内外呼叫中心产业的比较剖析

### 4.2 中国呼叫中心产业的发展

#### 4.2.1 2014年呼叫中心产业发展状况

#### 4.2.2 2014年呼叫中心产业发展态势

#### 4.2.3 2014年呼叫中心产业发展态势

### 4.3 呼叫中心产业区域市场发展状况

#### 4.3.1 上海市

#### 4.3.2 成都市

#### 4.3.3 南通市

#### 4.3.4 合肥市

#### 4.3.5 贵阳市

### 4.4 中国呼叫中心的应用分析

#### 4.4.1 主要应用领域

#### 4.4.2 核心应用行业

#### 4.4.3 应用案例综述

#### 4.4.4 应用趋势分析

### 4.5 企业呼叫中心的发展分析

#### 4.5.1 呼叫中心给企业带来的效益剖析

#### 4.5.2 企业呼叫中心的发展特点简析

#### 4.5.3 中小企业呼叫中心的建设需求

#### 4.5.4 企业呼叫中心的选择分析

#### 4.5.5 企业呼叫中心竞争力的提升战略

### 4.6 中国呼叫中心产业的问题及对策

#### 4.6.1 中国呼叫中心产业链发展不完善

#### 4.6.2 呼叫中心运营中的主要问题

#### 4.6.3 提升呼叫中心服务质量的策略

### 第五章 呼叫中心系统及产品分析

#### 5.1 呼叫中心系统行业发展概述

##### 5.1.1 呼叫中心系统的构成状况

##### 5.1.2 呼叫中心系统建设成本比较

##### 5.1.3 呼叫中心系统市场发展因素

#### 5.2 呼叫中心整体解决方案分析

##### 5.2.1 基于传统PBX的呼叫中心

##### 5.2.2 基于微机和语音板卡的呼叫中心

##### 5.2.3 基于IP技术的一体化呼叫中心

##### 5.2.4 不同解决方案优劣势比较

#### 5.3 交互式语音应答（IVR）发展分析

##### 5.3.1 中国语音技术主要提供商

##### 5.3.2 中国智能语音技术市场格局

##### 5.3.3 中国IVR市场发展概况

##### 5.3.4 中国IVR经济效益分析

##### 5.3.5 中国IVR技术发展综述

##### 5.3.6 全球IVR市场发展形势

##### 5.3.7 中国IVR未来发展展望

### 第六章 自建类呼叫中心市场分析

#### 6.1 电信业呼叫中心

##### 6.1.1 发展变迁

##### 6.1.2 市场概况

##### 6.1.3 发展动态

##### 6.1.1 运营思路

##### 6.1.4 发展方向

#### 6.2 金融业呼叫中心

##### 6.1.2 发展阶段

##### 6.1.3 市场概况

##### 6.2.1 细分市场

##### 6.1.4 存在的问题

##### 6.2.2 趋势预测

#### 6.3 政府及公共事业呼叫中心

##### 6.1.5 发展意义

#### 6.1.6 市场概况

#### 6.3.1 发展动态

#### 6.3.2 面临的挑战

#### 6.1.7 发展对策

### 6.4 物流业呼叫中心

#### 6.4.1 行业需求

#### 6.4.2 市场概况

#### 6.4.3 营运策略

#### 6.4.4 趋势预测

### 6.5 电子商务业呼叫中心

#### 6.5.1 发展意义

#### 6.5.2 市场概况

#### 6.5.3 建设策略

#### 6.5.4 趋势预测

## 第七章 外包呼叫中心市场分析

### 7.1 服务外包产业发展概况

#### 7.1.1 服务外包的基本概述

#### 7.1.2 全球服务外包产业市场现状

#### 7.1.3 中国服务外包行业市场规模

#### 7.1.4 中国服务外包产业分布结构

#### 7.1.5 中国服务外包产业区域布局

#### 7.1.6 中国服务外包产业前景展望

### 7.2 外包呼叫中心市场发展综述

#### 7.2.1 中国外包呼叫中心市场概况

#### 7.2.2 外包呼叫中心市场驱动因素

#### 7.2.3 外包呼叫中心市场抑制因素

#### 7.2.4 外包呼叫中心市场发展特征

#### 7.2.5 呼叫中心外包企业特征分析

### 7.3 外包呼叫中心的商业模式透析

#### 7.3.1 呼叫中心外包发展的动因

#### 7.3.2 外包呼叫中心的业务模式

#### 7.3.3 外包呼叫中心的产业链浅析

#### 7.3.4 外包呼叫中心的价值链浅析

#### 7.3.5 海外外包呼叫中心利弊分析

## 第八章 托管型呼叫中心市场分析

## 8.1 托管型呼叫中心市场概况

### 8.1.1 托管呼叫中心的一般适用对象

### 8.1.2 托管型呼叫中心发展的环境分析

### 8.1.3 中国托管型呼叫中心市场发展特征

### 8.1.4 中国托管型呼叫中心的服务标准分析

## 8.2 托管型呼叫中心系统的体系结构设计

### 8.2.1 总体设计原则

### 8.2.2 接入层体系结构

### 8.2.3 流程控制层体系结构

### 8.2.4 业务处理层体系结构

### 8.2.5 资源层体系结构

## 8.3 托管型呼叫中心存在的问题及对策

### 8.3.1 托管型呼叫中心面临的主要问题

### 8.3.2 企业对托管型呼叫中心存在的四大误区

### 8.3.3 中国托管型呼叫中心必需的三大特质

### 8.3.4 托管型呼叫中心的投资策略探索

### 8.3.5 托管型呼叫中心与CRM的结合思路探究

## 8.4 托管型呼叫中心趋势预测展望

## 第九章 云呼叫中心市场分析

### 9.1 云计算产业相关概述

#### 9.1.1 云计算的定义及发展进程

#### 9.1.2 国际云计算产业发展概况

#### 9.1.3 中国云计算产业发展现状

#### 9.1.4 中国云计算产业发展态势剖析

#### 9.1.5 云计算产业面临的问题及发展建议

#### 9.1.6 中国云计算产业的发展趋势预测

### 9.2 云呼叫中心产业发展分析

#### 9.2.1 云呼叫中心的发展优势剖析

#### 9.2.2 云计算模式下呼叫中心的发展革新

#### 9.2.3 我国云呼叫中心市场运行特征

#### 9.2.4 云呼叫中心市场企业需求旺盛

#### 9.2.5 云计算推动呼叫中心市场调整

#### 9.2.6 公有云计算呼叫中心运营分析

### 9.3 云呼叫中心的市場应用分析

#### 9.3.1 在保险行业的应用状况



9.3.2 在金融行业的应用状况

9.3.3 在教育产业的应用状况

9.3.4 在旅游电商领域的应用

9.3.5 在建筑装饰行业的应用

9.4 云呼叫中心市场趋势预测展望

9.4.1 云呼叫中心市场本土企业面临良机

9.4.2 云呼叫中心市场趋势预测光明

9.4.3 云呼叫中心市场投资预测

第十章 呼叫中心产业园区建设状况

10.1 中国呼叫中心产业园区综述

10.2 中国呼叫中心产业园区建设动态

10.2.1 中国呼叫中心产业园区建设动态

10.2.2 中国呼叫中心产业园区建设动态

10.2.3 中国呼叫中心产业园区建设动态

10.3 建立呼叫中心专业园区的规划

10.3.1 建立专业园区的重要意义

10.3.2 战略与发展规划

10.3.3 环境与政策规划

10.3.4 人力资源规划

10.4 山东呼叫中心（潍坊）基地

10.4.1 基地简介

10.4.2 基地建设规模

10.4.3 基地建设布局

10.4.4 基地服务提供

10.4.5 基地优惠政策

10.4.6 基地发展动态

10.5 上海市呼叫中心产业基地

10.5.1 基地简介

10.5.2 基地发展现状

10.5.3 基地发展规划

10.5.4 基地发展优势

10.5.5 基地优惠政策

10.5.6 基地入驻企业

第十一章 呼叫中心行业重点企业分析

11.1 北京讯鸟软件有限公司

- 11.1.1 企业简介
- 11.1.2 企业业务分布
- 11.1.3 企业产品服务
- 11.1.4 企业发展动态
- 11.1.5 典型应用案例
- 11.2 北京合力亿捷科技股份有限公司
  - 11.2.1 企业简介
  - 11.2.2 企业产品介绍
  - 11.2.3 企业发展动态
  - 11.2.4 典型应用案例
- 11.3 深圳市友邻通讯设备有限公司
  - 11.3.1 企业简介
  - 11.3.2 企业产品介绍
  - 11.3.3 企业发展动态
  - 11.3.4 典型应用案例
- 11.4 北京天润融通科技有限公司
  - 11.4.1 企业简介
  - 11.4.2 企业业务分布
  - 11.4.3 企业产品介绍
  - 11.4.4 企业发展动态
  - 11.4.5 典型应用案例
- 11.5 赛科斯信息技术（上海）有限公司
  - 11.5.1 企业简介
  - 11.5.2 企业业务介绍
  - 11.5.3 企业经营状况
  - 11.5.4 企业发展动态
- 11.6 第一线集团
  - 11.6.1 企业简介
  - 11.6.2 企业业务分布
  - 11.6.3 企业经营状况
  - 11.6.4 企业发展动态
  - 11.6.5 企业发展展望
- 11.7 北京九五太维资讯有限公司
  - 11.7.1 企业简介
  - 11.7.2 企业业务分布

### 11.7.3 企业服务与优势

## 第十二章 知名呼叫中心介绍

### 12.1 中国电信虚拟呼叫中心

#### 12.1.1 业务简介

#### 12.1.2 业务功能

#### 12.1.3 产品优势

#### 12.1.4 案例介绍

### 12.2 中国联通呼叫中心（10010）

#### 12.2.1 业务简介

#### 12.2.2 业务功能

#### 12.2.3 业务特点

#### 12.2.4 适用客户

#### 12.2.5 资费标准

#### 12.2.6 技术实现

### 12.3 中国移动呼叫中心（12580）

#### 12.3.1 业务简介

#### 12.3.2 业务特点

#### 12.3.3 盈利模式

#### 12.3.4 业务布局

### 12.4 400呼叫中心

#### 12.4.1 业务简介

#### 12.4.2 业务功能

#### 12.4.3 业务特点

#### 12.4.4 资费标准

#### 12.4.5 技术支持

#### 12.4.6 发展趋势

### 12.5 800呼叫中心

#### 12.5.1 业务简介

#### 12.5.2 业务功能

#### 12.5.3 业务特点

#### 12.5.4 适用客户

#### 12.5.5 与400比较分析

## 第十三章 呼叫中心的建设分析

### 13.1 建设呼叫中心的前期工作

#### 13.1.1 呼叫中心的定位选择

- 13.1.2 远程工作的发展及优势
- 13.1.3 呼叫中心选址的重点因素分析
- 13.1.4 呼叫中心的建设规划
- 13.2 呼叫中心用户需求探讨
  - 13.2.1 用户业务需求模式
  - 13.2.2 用户系统功能需求
  - 13.2.3 按用户需求建设特色呼叫中心
- 13.3 呼叫中心具体设计方案
  - 13.3.1 设计思路
  - 13.3.2 组网模式
  - 13.3.3 系统配置分析
  - 13.3.4 设备选型
  - 13.3.5 需要申请的资源
- 13.4 呼叫中心工作环境建设
  - 13.4.1 座席代表的工作环境需求
  - 13.4.2 呼叫中心功能区域的划分
  - 13.4.3 机房建设需考虑的因素
  - 13.4.4 客服中心门禁管理规划
  - 13.4.5 客服中心工作区域设计
- 第十四章 呼叫中心的运营管理分析
  - 14.1 呼叫中心商业化运营分析
    - 14.1.1 商业化运营的背景
    - 14.1.2 商业化运营的条件
    - 14.1.3 商业化运营的管理
    - 14.1.4 商业化运营的模式
    - 14.1.5 商业化运营的创新
  - 14.2 呼叫中心运营的相关要素分析
    - 14.2.1 呼叫中心的关键管理要素
    - 14.2.2 呼叫中心系统的四大要素
    - 14.2.3 客服中心的运营要素分析
  - 14.3 呼叫中心运营管理策略探讨
    - 14.3.1 运营的管理原则
    - 14.3.2 运营效率提升措施
    - 14.3.3 运营管理的技巧分析
    - 14.3.4 与客户关系管理对接

14.3.5 组织架构的优化建议

14.3.6 成本控制策略研究

14.4 呼叫中心人力资源管理分析

14.4.1 人员流失原因

14.4.2 减少人员流失的方法

14.4.3 呼叫中心员工激励措施

14.4.4 座席员服务质量监管

14.4.5 呼叫中心EHR的引入分析

第十五章 呼叫中心产业趋势预测及趋势分析

15.1 中国呼叫中心产业的趋势预测分析

15.1.1 未来中国呼叫中心产业发展的驱动力

15.1.2 中国呼叫中心市场的需求潜力分析

15.1.3 未来五年中国呼叫中心产业市场规模预测

15.2 中国呼叫中心产业发展趋势分析

15.2.1 行业整体发展趋势

15.2.2 未来行业发展特征

15.2.3 行业发展新趋向

15.2.4 行业业务拓展方向

15.2.5 行业运营及管理的趋势

图表详见正文.....

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/zixun/217825217825.html>