

2020年中国电信业呼叫中心行业分析报告- 行业供需现状与发展商机研究

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《2020年中国电信业呼叫中心行业分析报告-行业供需现状与发展商机研究》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/hulianwang/471242471242.html>

报告价格：电子版: 8200元 纸介版：8200元 电子和纸介版: 8500

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：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

第二章：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

第三章：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 电信业呼叫中心发展现状

(1) 电信业发展概况

- (2) 电信业呼叫中心发展概况
- 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 各电信运营商呼叫中心分析
 - (1) 呼叫中心在电信业的分布
 - (2) 中国电信呼叫中心分析
- 1) 市场规模
- 2) 前景预测
- (3) 中国移动呼叫中心分析
- 1) 市场规模
- 2) 前景预测
- (4) 中国联通呼叫中心分析
- 1) 呼叫中心市场规模
- 2) 呼叫中心前景预测
- 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

第四章：中国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

图表详见报告正文 (ZSAM)

【简介】

中国报告网是观研天下集团旗下打造的业内资深行业分析报告、市场深度调研报告提供商与综合行业信息门户。《2020年中国电信业呼叫中心行业分析报告-行业供需现状与发展商机研究》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。

它是业内企业、相关投资公司及政府部门准确把握行业发展趋势，洞悉行业竞争格局，规避经营和投资风险，制定正确竞争和投资战略决策的重要决策依据之一。本报告是全面了解行业以及对本行业进行投资不可或缺的重要工具。观研天下是国内知名的行业信息咨询机构，拥有资深的专家团队，多年来已经为上万家企业单位、咨询机构、金融机构、行业协会、个人投资者等提供了专业的行业分析报告，客户涵盖了华为、中国石油、中国电信、中国建筑、惠普、迪士尼等国内外行业领先企业，并得到了客户的广泛认可。

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。本研究报告采用的行业分析方法包括波特五力模型分析法、SWOT分析法、PEST分析法，对行业进行全面的内外部环境分析，同时通过资深分析师对目前国家经济形势的走势以及市场发展趋势和当前行业热点分析，预测行业未来的发展方向、新兴技术趋势以及未来发展战略等。

更多好文每日分享，欢迎关注公众号

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/hulianwang/471242471242.html>