

# 中国呼叫中心行业发展现状及未来五年发展定位 分析报告

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《中国呼叫中心行业发展现状及未来五年发展定位分析报告》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/tongxin/216739216739.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 2012-2014年国际呼叫中心产业分析

#### 2.1 2012-2014年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IP呼叫中心呈迅猛发展态势

##### 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

#### 2.2 北美呼叫中心产业

##### 2.2.1 北美呼叫中心产业基本发展情况

##### 2.2.2 2012年北美呼叫中心市场发展回顾

##### 2.2.3 2013年美国呼叫中心行业的政策动向

##### 2.2.4 2014年北美地区托管呼叫中心市场发展状况

#### 2.3 欧洲呼叫中心产业

##### 2.3.1 欧洲呼叫中心产业基本发展情况

##### 2.3.2 欧洲呼叫中心外包市场发展展望

#### 2.4 印度呼叫中心产业

##### 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

#### 2.5 菲律宾呼叫中心产业

### 2.5.1 菲律宾呼叫中心产业呈快速发展态势

### 2.5.2 菲律宾外包呼叫中心的市场规模分析

## 第三章 2012-2014年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

### 3.2 经济环境

### 3.3 社会环境

## 第四章 2012-2014年中国呼叫中心产业分析

### 4.1 2012-2014年中国呼叫中心产业发展综况

#### 4.1.1 呼叫中心产业的总体发展状况

#### 4.1.2 呼叫中心产业发展的变化透析

#### 4.1.3 呼叫中心市场竞争格局悄然生变

#### 4.1.4 呼叫中心产业的区域分布特点

#### 4.1.5 国内外呼叫中心产业的比较剖析

### 4.2 2012-2014年中国呼叫中心产业的发展

#### 4.2.1 2012年呼叫中心产业发展状况

#### 4.2.2 2013年呼叫中心产业发展状况

#### 4.2.3 2014年呼叫中心产业发展状况

### 4.3 2012-2014年呼叫中心产业区域市场发展状况

### 4.4 2012-2014年中国呼叫中心的应用分析

## 第五章 2012-2014年呼叫中心系统及产品分析

### 5.1 2012-2014年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 呼叫中心系统市场规模分析

#### 5.1.3 呼叫中心系统建设成本分析

### 5.2 2012-2014年呼叫中心整体解决方案分析

### 5.3 交互式语音应答（IVR）市场分析

### 5.4 人力资源管理系统（CRM）市场分析

#### 5.4.1 2012年全球CRM市场规模

#### 5.4.2 2013年中国CRM市场状况

#### 5.4.3 2014年中国CRM市场现状

#### 5.4.4 中国CRM市场的发展特点

#### 5.4.5 云时代CRM行业的发展形势

### 第六章 2012-2014年自建类呼叫中心市场分析

#### 6.1 电信业呼叫中心

#### 6.2 金融业呼叫中心

#### 6.3 政府及公共事业呼叫中心

#### 6.4 物流业呼叫中心

#### 6.5 制造业呼叫中心

#### 6.6 电子商务业呼叫中心

### 第七章 2012-2014年外包呼叫中心市场分析

#### 7.1 2012-2014年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

#### 7.2 2012-2014年外包呼叫中心市场发展综述

#### 7.3 2012-2014年外包呼叫中心的商业模式透析

#### 7.4 2012-2014年外包呼叫中心的市场竞争形势

##### 7.4.1 供应商的力量

##### 7.4.2 买方的力量

##### 7.4.3 现有竞争者之间的竞争

##### 7.4.4 潜在的行业新进入者

### 第八章 2012-2014年托管型呼叫中心市场分析

#### 8.1 2012-2014年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现状

##### 8.1.4 中国托管型呼叫中心的服务标准分析

#### 8.2 托管型呼叫中心存在的问题及对策

##### 8.2.1 托管型呼叫中心面临的主要问题

##### 8.2.2 企业对托管型呼叫中心存在的四大误区

### 第九章 2012-2014年云呼叫中心市场分析

#### 9.1 2012-2014年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 2012-2014年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 云计算催生呼叫中心产业新模式

#### 9.2.4 云计算呼叫中心踏入成熟阶段

#### 9.2.5 云呼叫中心市场需求旺盛

## 第十章 2012-2014年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

#### 10.1.1 呼叫中心产业园区的发展背景

#### 10.1.2 呼叫中心产业园区的基本状况

#### 10.1.3 呼叫中心产业园区的主要特征

#### 10.1.4 呼叫中心产业园区SWOT分析

#### 10.1.5 呼叫中心产业园区的发展建议

### 10.2 2011-2014年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

## 第十一章 2012-2014年呼叫中心行业重点企业发展分析

### 11.1 北京讯鸟软件有限公司

### 11.2 北京合力金桥软件有限公司

### 11.3 深圳市友邻通讯设备有限公司

### 11.4 北京天润融通科技有限公司

### 11.5 赛科斯信息技术（上海）有限公司

### 11.6 第一线安莱集团

### 11.7 北京九五太维资讯有限公司

## 第十二章 知名呼叫中心介绍

### 12.1 中国电信虚拟呼叫中心

### 12.2 中国联通呼叫中心（10010）

### 12.3 中国移动呼叫中心（12580）

### 12.4 400呼叫中心

### 12.5 800呼叫中心

## 第十三章 2012-2014年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 了解远程工作的原理及优点

#### 13.1.3 呼叫中心的选址

### 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

### 13.3 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

## 第十四章 2012-2014年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

## 第十五章 2014-2020年呼叫中心产业发展前景及趋势分析

### 15.1 全球呼叫中心产业的发展前景展望

#### 15.1.1 国际托管呼叫中心市场前景预测

#### 15.1.2 国际呼叫中心产业未来趋向分析

#### 15.1.3 亚太呼叫中心市场发展空间广阔

### 15.2 2014-2020年中国呼叫中心产业的发展前景及趋势

#### 15.2.1 未来中国呼叫中心产业发展的驱动力

#### 15.2.2 中国呼叫中心市场的需求潜力分析

#### 15.2.3 2014-2020年中国呼叫中心产业市场规模预测

15.2.4 中国呼叫中心产业的发展趋势探析

15.2.5 中国呼叫中心产业的发展方向分析

图表详见正文 • • • • •

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/tongxin/216739216739.html>