

中国呼叫中心行业分析与前景预测报告（2015-2020）

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《中国呼叫中心行业分析与前景预测报告（2015-2020）》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/xixinfuwu/200963200963.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

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/xixinfuwu/200963200963.html>