

中国呼叫中心市场营销现状深度分析与未来发展 趋势预测报告

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《中国呼叫中心市场营销现状深度分析与未来发展趋势预测报告》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/dianzishebei/225941225941.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

呼叫中心是充分利用现代通讯与计算机技术，如IVR（交互式语音800呼叫中心流程图应答系统）、ACD（自动呼叫分配系统）等等，可以自动灵活地处理大量各种不同的电话呼入和呼出业务和服务的运营操作场所。呼叫中心在企业应用中已经逐渐从电话营销中心向着CTI（计算机通信集成）综合呼叫中心转变，已经将电话、计算机、互联网等多种媒介综合应用于营销、服务等等多项工作当中。

呼叫中心就是在一个相对集中的场所，由一批服务人员组成的服务机构，通常利用计算机通讯技术，处理来自企业、顾客的垂询与咨询需求。以电话咨询为例，具备同时处理大量来话的能力，还具备主叫号码显示，可将来电自动分配给具备相应技能的人员处理，并能记录和储存所有来话信息。一个典型的以客户服务为主的呼叫中心可以兼具呼入与呼出功能，当处理顾客的信息查询、咨询、投诉等业务的同时，可以进行顾客回访、满意度调查等呼出业务。

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 2013-2014年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

第三章 2013-2014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

3.1.5 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 2013-2014年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 2013-2014年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 2013-2014年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

第五章 2013-2014年呼叫中心系统及产品分析

5.1 2013-2014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 呼叫中心系统建设成本比较

5.1.3 呼叫中心系统市场发展因素

5.2 2013-2014年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 2013-2014年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 发展前景

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

第七章 2013-2014年外包呼叫中心市场分析

7.1 2013-2014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

7.1.4 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 2013-2014年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

第八章 2013-2014年托管型呼叫中心市场分析

8.1 2013-2014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 托管型呼叫中心的发展策略探索

第九章 2013-2014年云呼叫中心市场分析

9.1 2013-2014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 2013-2014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 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 2013-2014年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

第十章 2013-2014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 2013-2014年中国呼叫中心产业园区建设动态
 - 10.2.1 2012年中国呼叫中心产业园区建设动态
 - 10.2.2 2013年中国呼叫中心产业园区建设动态
 - 10.2.3 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
- 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
- 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

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

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

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

第十五章 呼叫中心产业发展前景及趋势分析

15.1 中国呼叫中心产业的发展前景分析

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 2015-2022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/dianzishebei/225941225941.html>