

2011-2015年中国呼叫中心产业发展市场研究及投资前景预测报告

报告大纲

一、报告简介

华经情报网发布的《2011-2015年中国呼叫中心产业发展市场研究及投资前景预测报告》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：<https://www.huaon.com/detail/107228.html>

报告价格：电子版: 9000元 纸介版：9000元 电子和纸介版: 9200元

订购电话: 400-700-0142 010-80392465

电子邮箱: kf@huaon.com

联系人: 刘老师

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 2010-2011年中国呼叫中心行业发展概况	1
1.1 呼叫中心行业界定及分类	1
1.1.1 呼叫中心行业界定	1
1.1.2 呼叫中心行业分类	1
1.2 呼叫中心的行业特性	1
1.3 呼叫中心行业在国民经济中的地位	2
第二章 2010-2011年中国呼叫中心行业发展环境分析及预测	4
2.1 宏观经济发展环境变化分析及预测	4
2.1.1 国内生产总值	4
2.1.2 居民收入水平	5
2.1.3 固定资产投资	5
2.1.4 存贷款利率	6
2.1.5 汇率	7
2.2 宏观经济环境变化对呼叫中心行业的影响	8
2.3 2008-2009年呼叫中心行业相关政策	8
第三章 2010-2011年中国呼叫中心行业供需分析及预测	10
3.1 呼叫中心行业市场需求分析及预测	10
3.1.1 呼叫中心行业市场规模	10
3.1.2 呼叫中心行业市场结构	10
3.2 呼叫中心行业供给分析及预测	11
3.2.1 呼叫中心行业供给总量	11
3.2.2 呼叫中心行业供给结构	11
3.2.3 呼叫中心行业供给趋势预测	12
第四章 2010-2011年全球呼叫中心行业市场分析及预测	14
4.1 全球呼叫中心行业市场发展现状	14
4.2 全球呼叫中心行业市场发展存在的主要问题	14
4.3 全球呼叫中心行业市场发展趋势预测	15
第五章 2010-2011年中国呼叫中心行业细分市场分析及预测	19
5.1 电信行业呼叫中心市场分析及预测	19
5.1.1 电信行业呼叫中心市场发展现状	19
5.1.2 电信行业呼叫中心市场发展存在的主要问题	20
5.1.3 电信行业呼叫中心市场发展趋势预测	20
5.2 银行行业呼叫中心市场分析及预测	21

5.2.1 银行业呼叫中心市场发展现状	21
5.2.2 银行业呼叫中心市场发展存在的主要问题	22
5.2.3 银行业呼叫中心市场发展趋势预测	23
5.3 证券行业呼叫中心市场分析及预测	26
5.3.1 证券行业呼叫中心市场发展现状	26
5.3.2 证券行业呼叫中心市场发展存在的主要问题	27
5.3.3 证券行业呼叫中心市场发展趋势预测	27
5.4 保险行业呼叫中心市场分析及预测	28
5.4.1 保险行业呼叫中心市场发展现状	28
5.4.2 保险行业呼叫中心市场发展存在的主要问题	29
5.4.3 保险行业呼叫中心市场发展趋势预测	30
5.5 电力行业呼叫中心市场分析及预测	31
5.5.1 电力行业呼叫中心市场发展现状	31
5.5.2 电力行业呼叫中心客户服务理念及方式演变	32
5.5.3 电力行业呼叫中心的建立	33
5.6 外包行业呼叫中心市场分析及预测	34
5.6.1 外包行业呼叫中心市场发展存在的主要问题	34
5.6.2 外包行业呼叫中心市场发展趋势预测	35
第六章 2010-2011年中国呼叫中心行业重点地区市场分析及预测	37
6.1 2010-2011年江苏省呼叫中心市场分析及预测	37
6.1.1 江苏省呼叫中心行业在全国的地位	37
6.1.2 江苏省呼叫中心行业运行状况分析	37
6.1.3 江苏省呼叫中心行业市场发展趋势预测	38
6.2 2010-2011年广东省呼叫中心市场分析及预测	38
6.2.1 广东省呼叫中心行业在全国的地位	38
6.2.2 广东省呼叫中心行业运行状况分析	39
6.2.3 广东省呼叫中心行业市场发展趋势预测	39
6.3 2010-2011年上海市呼叫中心市场分析及预测	40
6.3.1 上海市呼叫中心行业在全国的地位	40
6.3.2 上海市呼叫中心行业运行状况分析	40
6.3.3 上海市呼叫中心行业市场发展趋势预测	41
第七章 2010-2011年中国呼叫中心行业重点企业发展状况分析	42
7.1 中国电信	42
7.1.1 公司简介	42
7.1.2 经营状况	43

7.1.3 发展规划 43

7.2 中国移动 44

7.2.1 公司简介 44

7.2.2 经营状况 44

7.2.3 发展规划 45

7.3 工商银行 45

7.3.1 公司简介 45

7.3.2 经营状况 46

7.3.3 发展规划 47

7.4 招商银行 48

7.4.1 公司简介 48

7.4.2 经营状况 48

7.4.3 发展规划 49

7.5 平安保险 49

7.5.1 公司简介 49

7.5.2 经营状况 50

7.5.3 发展规划 51

7.6 国家电网公司 51

7.6.1 公司简介 51

7.6.2 经营状况 51

7.6.3 发展规划 54

第八章 2010-2011年中国呼叫中心行业市场竞争分析及预测 55

8.1 呼叫中心行业市场竞争格局 55

8.2 呼叫中心行业发展阶段判断 56

8.3 呼叫中心行业SWOT分析 57

8.4 呼叫中心行业进入退出壁垒 60

8.5 呼叫中心行业市场集中度 61

8.6 呼叫中心行业竞争力评价 61

8.7 呼叫中心行业竞争发展趋势预测 62

第九章 2010-2011年中国呼叫中心行业风险分析及预测 64

9.1 宏观经济波动风险 64

9.2 呼叫中心行业政策风险 65

9.3 呼叫中心行业文化风险 65

9.4 呼叫中心行业市场风险 65

9.5 呼叫中心行业经营风险 66

9.6 呼叫中心行业技术风险 66

9.7 呼叫中心行业风险总体评价 66

第十章 2010-2011年中国呼叫中心行业投资机会及投资建议 67

10.1 呼叫中心行业市场投资机会 67

10.2 呼叫中心行业总体投资建议 68

10.3 呼叫中心重点行业投资建议 69

10.4 呼叫中心行业细分市场投资建议 69

10.5 呼叫中心行业区域投资建议 70

10.6 呼叫中心行业风险防范策略 70

表目录

表 1 2007-2009年中国工商银行业务构成 46

表 2 2007-2009年中国工商银行地区分布 47

图目录

图 1 2004-2009年中国国内生产总值及增长情况 4

图 2 2004-2009年中国城镇居民人均可支配收入与恩格尔系数 5

图 3 2004-2009年中国固定资产投资额及其增长情况 6

图 4 1997-2009年中国存款利率变动情况 7

图 5 1997-2009年中国贷款利率变动情况 7

图 6 2004-2009年呼叫中心市场规模及其增长率变化情况 10

图 7 2004-2009年呼叫中心市场结构变化情况 11

图 8 2004-2009年呼叫中心供给规模及其增长率变化情况 11

图 9 2004-2009年呼叫中心供给结构变化情况 12

图 10 2004-2009年电信行业呼叫中心累计投资及其增长率变化情况 19

图 11 2004-2009年电信行业呼叫中心坐席总数及其增长率变化情况 20

图 12 2004-2009年银行业呼叫中心累计投资及其增长率变化情况 21

图 13 2004-2009年银行业呼叫中心坐席总数及其增长率变化情况 22

图 14 2004-2009年证券行业呼叫中心累计投资及其增长率变化情况 26

图 15 2004-2009年证券行业呼叫中心坐席总数及其增长率变化情况 27

图 16 2004-2009年保险行业呼叫中心累计投资及其增长率变化情况 29

图 17 2004-2009年保险行业呼叫中心坐席总数及其增长率变化情况 29

图 18 2004-2009年电力行业呼叫中心累计投资及其增长率变化情况 31

图 19 2004-2009年电力行业呼叫中心坐席总数及其增长率变化情况 32

图 20 2004-2009年江苏省呼叫中心在全国的地位 37

图 21 2004-2009年江苏省呼叫中心市场规模及其增长率变化情况 38

图 22 2004-2009年广东省呼叫中心在全国的地位 39

图 23 2004-2009年广东省呼叫中心市场规模及其增长率变化情况 39

图 24 2004-2009年上海市呼叫中心在全国的地位 40

图 25 2004-2009年上海市呼叫中心市场规模及其增长率变化情况 41

2011年中国呼叫中心行业市场现状及发展前景预测报告下载.pdf

详细请访问：<https://www.huaon.com/detail/107228.html>