



艾凯咨询
ICAN Consulting

中国外包呼叫中心行业竞争环境 市场分析及发展趋势研究报告（ 2008）

一、调研说明

《中国外包呼叫中心行业竞争环境市场分析及发展趋势研究报告（2008）》是艾凯咨询集团经过数月的周密调研，结合国家统计局，行业协会，工商，税务海关等相关数据，由行业内知名专家撰写而成。报告意于成为从事本行业人士经营及投资提供参考的重要依据。

报告主要可分为四大部分，首先，报告对本行业的特征及国内外市场环境进行描述；其次，是本行业的上下游产业链，市场供需状况及竞争格局从宏观到细致的详尽剖析，接着报告中列出数家该行业的重点企业，分析相关经营数据；最后，对该行业未来的发展前景，投资风险给出指导建议。相信该份报告对您把握市场脉搏，知悉竞争对手，进行战略投资具有重要帮助。

官方网址：<https://www.icandata.com/view/43238.html>

报告价格： 纸介版9000元 电子版9000元 纸介版+电子版9200元

订购电话： 400-700-0142 010-80392465

电子邮箱： sales@icandata.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、摘要、目录、图表

随着市场竞争激烈化程度的不断提高和社会信息化需求的不断发展，中国企业已经从单纯的价格竞争转向了更深层次的服务竞争。外包呼叫中心业务已不再局限于提供传统意义上的客服热线，还担当主动呼出、建立营销渠道的重任，成为现代企业实现“留住老客户、发展新客户、降低整体成本、扩大业务收入”等运营目标的重要手段之一。2008～2012年，中国外包呼叫中心的复合增长率将达到31.8%，除满足本国外包呼叫中心业务需求外，离岸外包呼叫中心将成为有力的驱动因素之一。离岸外包中心纷纷进驻中国的原因有：各公司受到削减运营成本的压力，将呼叫中心迁往中国可以令投资减少35%～40%；同时，在中国建立区域性呼叫中心有利于公司拓展中国市场。另外，2008年奥运会和2010年上海世博会也将对该业务的发展有很大促进作用。虽然市场前景比较乐观，但是应该清楚地意识到，中国外包呼叫中心市场与西方发达国家外包呼叫中心市场存在巨大的差异，这种差异将对未来中国外包呼叫中心市场的发展产生巨大的影响。本报告运用五力分析法对中国外包呼叫中心市场的竞争环境进行分析。本报告在大量周密的市场调研基础上，依据国家统计局、国家商务部、国务院发展研究中心等公布和提供的大量资料，组织课题组编辑而成。本报告是高层次、权威性，深度研究与实际应用的有机结合，具有一定参考价值。

【 目录 】

导 言

第1章：关于外包呼叫中心行业

第1节：行业界定

第2节：外包呼叫中心行业的重要性与研究意义

第3节：外包呼叫中心行业主要特征

第4节：中国外包呼叫中心行业面临的问题与挑战

第5节：形成良好的竞争环境有利于提高外包呼叫中心行业竞争力

第2章：报告研究目的及主要内容

第1节：报告研究目的

第2节：报告主要内容

第1篇：中国外包呼叫中心行业发展分析

第1章：中国外包呼叫中心行业发展分析

第1节：世界外包呼叫中心行业发展现状分析

第2节：中国外包呼叫中心行业的发展现状分析

第3节：中国外包呼叫中心产品市场发展现状分析

第2章：中国外包呼叫中心企业经营分析

第1节：企业构成情况分析

第2节：重点企业经营分析

第3章：中国外包呼叫中心行业发展趋势分析

第1节：中国外包呼叫中心市场需求分析

第2节：中国外包呼叫中心市场供给分析

第3节：中国外包呼叫中心行业竞争结构变动趋势展望

第4章：中国外包呼叫中心行业发展问题及其原因分析

第1节：中国外包呼叫中心行业发展问题分析

第2节：中国外包呼叫中心行业发展问题的原因分析

第2篇：中国外包呼叫中心行业五力分析

第1章：中国外包呼叫中心行业五力模型分析

第1节：竞争强度分析

1.竞争者的数量及规模分布

2.资产的专用性

3.公司及产品的同质性

4.需求的冲击

第2节：供给者力量

1.供给者矩阵

2.强势供应商

3.外包呼叫中心行业的上游分析

第3节：购买者力量

第4节：替代品

第5节：潜在进入者

1.进入障碍

2.外包呼叫中心行业的进入壁垒

第2章：中国外包呼叫中心行业竞争环境因素及其影响分析

第1节：集中度存在的问题

第2节：产品结构对产业竞争方式的影响

第3节：资产专用性、需求变化对竞争环境的影响

第3篇：中国外包呼叫中心行业市场PEST分析

第1章：社会环境分析

第2章：经济环境分析

第3章：国际环境分析

第4章：产业环境分析

第4篇：中国外包呼叫中心行业市场SWOT分析

第1章：优势分析

第2章：劣势分析

第3章：机会分析

第4章：威胁分析

第5篇：改善中国外包呼叫中心行业竞争环境的组合战略及其对策

第1章：改善中国外包呼叫中心行业竞争环境的组合战略

第1节：超竞争环境下的组合战略分析

1.组合战略的有效性分析

2.组合战略的必要性分析

第2节：中国外包呼叫中心组合战略的实施

1.建立合适的战略管理体系

2.选择合适的战略实施模式

3.建立有效的战略控制机制

第3节：改善中国外包呼叫中心行业竞争环境的企业策略性行为

1.并购重组

2.战略联盟

3.纵向一体化

结 论

详细请访问：<https://www.icandata.com/view/43238.html>

三、研究方法

- 1、系统分析方法
- 2、比较分析方法
- 3、具体与抽象方法
- 4、分析与综合方法
- 5、归纳与演绎方法
- 6、定性分析与定量分析方法
- 7、预测研究方法

四、数据来源

对行业内相关的专家、厂商、渠道商、业务（销售）人员及客户进行访谈，获取最新的一手市场资料；

艾凯咨询集团长期监测采集的数据资料；

行业协会、国家统计局、海关总署、国家发改委、工商总局等政府部门和官方机构的数据与资料；

行业公开信息；

行业企业及上、下游企业的季报、年报和其它公开信息；

各类中英文期刊数据库、图书馆、科研院所、高等院校的文献资料；

行业资深专家公开发表的观点；

对行业的重要数据指标进行连续性对比，反映行业发展趋势；

中华人民共和国国家统计局 <http://www.stats.gov.cn>

中华人民共和国国家工商行政管理总局 <http://www.saic.gov.cn>

中华人民共和国海关总署 <http://www.customs.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

中国证券监督管理委员会 <http://www.csrc.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

世界贸易组织 <https://www.wto.org>

联合国统计司 <http://unstats.un.org>

联合国商品贸易统计数据库 <http://comtrade.un.org>

五、关于艾凯咨询网

艾凯咨询网（www.icandata.com）隶属艾凯咨询集团（北京华经艾凯企业咨询有限公司），艾凯咨询集团专注提供大中华区产业经济情报，为企业商业决策赋能，是领先的市场研究报告和竞争情报提供商

艾凯咨询集团为企业提供专业投资咨询报告、深度研究报告、市场调查、统计数据等。艾凯咨询网每天更新大量行业分析报告、图表资料、竞争情报、投资情报等，为用户及时了解迅速变化中的世界和中国市场提供便利，为企业商业决策赋能。

研究力量

高素质的专业的研究分析团队，密切关注市场最新动向。在多个行业，拥有数名经验丰富的专业分析师。对于特定及专属领域，我们有国内外众多合作研究机构，同时我们聘请数名行业资深专家顾问，帮助客户分清市场现状和趋势，找准市场定位和切入机会，提出合适中肯的建议，帮助客户实现价值，与客户一同成长。

我们的优势

权威机构 艾凯咨询集团二十年深厚行业背景;

数量领先 囊括主流研究报告和权威合作伙伴;

服务齐全 促销、推荐指数、积分、网上支付等;

良好声誉 广泛知名度、满意度，众多新老客户。