

中国外包呼叫中心行业竞争环境研究 报告（2008）

报告目录及图表目录

智研数据研究中心 编制

www.abaogao.com

一、报告报价

《中国外包呼叫中心行业竞争环境研究报告（2008）》信息及时，资料详实，指导性强，具有独家，独到，独特的优势。旨在帮助客户掌握区域经济趋势，获得优质客户信息，准确、全面、迅速了解目前行业发展动向，从而提升工作效率和效果，是把握企业战略发展定位不可或缺的重要决策依据。

官方网站浏览地址：<http://www.abaogao.com/b/ruanjian/4310438JJF.html>

报告价格：纸质版：11300元 电子版：12800元 纸质+电子版：13300元

智研数据研究中心

订购电话： 400-600-8596(免长话费) 010-80993963

海外报告销售：010-80993963

传真： 010-60343813

Email： sales@abaogao.com

联系人： 刘老师 谭老师 陈老师

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、说明、目录、图表目录

中国外包呼叫中心行业竞争环境研究报告（2008）内容介绍：

【报告形式】动态研究报告（现成报告内容+客户指定内容+现时内容）

【报告作者】市场及市场营销研究课题组

【报告优势】根据客户要求增加指定内容

【报告提示】

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存在巨大的差异，这种差异将对未来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的发展现状分析

第3节：中国外包呼叫中心产品行业发展趋势分析

第1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：<http://www.abaogao.com/b/ruanjian/4310438JJF.html>