

2017-2022年中国汽车业呼 叫中心市场分析预测及战略咨询报告

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

《2017-2022年中国汽车业呼叫中心市场分析预测及战略咨询报告》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/qiche/P28941TTFU.html>

报告价格：印刷版：RMB 7000 电子版：RMB 7200 印刷版+电子版：RMB 7500

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

报告目录：

第1章 中国汽车业呼叫中心产业发展综述	11
1.1 汽车业呼叫中心界定及形态概述	11
1.1.1 汽车业呼叫中心定义	11
1.1.2 汽车业呼叫中心分类	11
1.1.3 汽车业呼叫中心功能	12
1.1.4 汽车业呼叫中心存在形态	12
(1) 汽车业呼叫中心形态	12
(2) 形态特点分析	13
1.2 汽车业呼叫中心发展历程综述	13
1.2.1 业务发展进程	13
1.2.2 技术发展进程	13
1.3 汽车业呼叫中心发展环境分析	18
1.3.1 汽车业呼叫中心政策环境分析	18
(1) 汽车业呼叫中心管理体制	18
(2) 汽车业呼叫中心相关法律法规	19
(3) 汽车业呼叫中心标准制定现状	20
(4) 政策环境对产业的影响	23
1.3.2 汽车业呼叫中心经济环境分析	23
(1) 国内外经济形势	23
1) 国内经济形势	23
2) 国际经济形势	26
(2) 服务外包行业发展现状	34
1) 国际行业发展现状	34
2) 服务外包手段增多，多元化发展趋势明显	35
3) 承接地发生重大变化，发展中国家独占鳌头	36
4) 服务外包向高端扩展，KP得到快速发展	36
5) 国内行业发展现状	37
(3) 汽车业呼叫中心与区域经济发展	37
(4) 汽车业呼叫中心与经济结构转型	37

(5) 经济环境对产业的影响	37
1.3.3 汽车业呼叫中心社会环境分析	38
(1) 汽车业呼叫中心人力资源供给	38
(2) 汽车业呼叫中心通信网络供给	38
(3) 汽车业呼叫中心与产业园区建设	38
(4) 社会环境对产业的影响	42
1.3.4 汽车业呼叫中心技术环境分析	45
(1) 汽车业呼叫中心技术驱动因素	45
(2) 汽车业呼叫中心技术水平及特点	46
(3) 汽车业呼叫中心技术趋势及前景	46
1.4 汽车业呼叫中心与服务营销分析	47
1.4.1 服务营销特点及影响	47
(1) 服务营销特点分析	47
(2) 服务对营销组织的影响	49
1) 减小发散性	49
3) 减小复杂性	49
1.4.2 客户关系管理 (CRM) 产生与发展	50
(1) 客户关系管理 (CRM) 产生背景	50
(2) 客户关系管理 (CRM) 发展特征	50
(3) 客户关系管理 (CRM) 经营模式	52
1) 客户行为分析主导型	52
2) 市场信息主导型	53
3) 销售过程主导型	53
4) 维护和服务主导型	53
5) 项目实施主导型	54
1.4.3 汽车业呼叫中心与客户关系管理 (CRM)	54
(1) 汽车业呼叫中心与CRM的关系	54
(2) 汽车业呼叫中心与CRM融合趋势	55
第2章 中国汽车业呼叫中心产业链构建及发展现状	57
2.1 中国汽车业呼叫中心产业链构建及整合	57
2.1.1 汽车业呼叫中心产业链构建研究	57

- (1) 汽车业呼叫中心建设过程解析57
 - 1) 汽车业呼叫中心建设难点57
 - 2) 汽车业呼叫中心建设过程58
 - 3) 从建设过程看需求64
- (2) 汽车业呼叫中心产业链构建64
 - 1) 产业链构建情况64
 - 2) 关键成功因素66
- 2.1.2 汽车业呼叫中心产业链主体71
 - (1) 咨询商71
 - (2) 平台提供商71
 - (3) 软件提供商71
 - (4) 集成与服务提供商71
 - (5) 运营管理培训商71
- 2.1.3 汽车业呼叫中心产业链整合探索71
 - (1) 服务“客户的客户”理念提出71
 - (2) 整体以“产业链”为中心71
 - (3) 整合以客户需求为核心72
- 2.2 中国汽车业呼叫中心产业市场规模分析72
 - 2.2.1 中国汽车业呼叫中心产业发展概况72
 - 2.2.2 中国汽车业呼叫中心产业发展特征72
 - 2.2.3 中国汽车业呼叫中心产业发展规模72
 - (1) 企业数量72
 - (2) 产业投资规模73
 - (3) 产业坐席数规模73
 - (4) 产业销售规模74
 - (5) 产业就业规模74
 - 2.2.4 中国汽车业呼叫中心产业市场应用75
 - (1) 平行市场应用75
 - (2) 垂直市场应用76
- 2.3 中国汽车业呼叫中心产业经济效益分析76
 - 2.3.1 汽车业呼叫中心产业成本分析76
 - (1) 汽车业呼叫中心产业成本构成76

- (2) 汽车业呼叫中心主要成本剖析78
 - 1) 人力资源成本78
 - 2) 技术平台成本78
 - 3) 网络运营成本78
- (3) 汽车业呼叫中心成本优化与策略78
- 2.3.2 汽车业呼叫中心成本效益核算80
 - (1) 营销及技术支持型80
 - (2) 客户服务及对内支持型80
- 2.3.3 汽车业呼叫中心利润型体系构建80
 - (1) 利润型体系利润来源80
 - (2) 利润型体系构建要点81
 - 1) 汽车业呼叫中心功能重新定位81
 - 2) 汽车业呼叫中心组织架构重新确定81
 - 3) 汽车业呼叫中心运营体系重新设计81
 - 4) 注重体系内的内部协调82
- 2.3.4 汽车业呼叫中心经济效益提升策略82
 - (1) 经济效益主要提升策略82
 - (2) 国外效益提升经验借鉴82
 - (3) 国内领先企业运行经验83
- 2.4 中国汽车业呼叫中心产业竞争现状分析84
 - 2.4.1 汽车业呼叫中心产业分布格局84
 - (1) 产业业务功能分布84
 - (2) 产业链从业厂商分布89
 - (3) 汽车业呼叫中心规模分布89
 - 2.4.2 汽车业呼叫中心产业竞争现状90
 - (1) 产业现有企业间的竞争90
 - 1) 垂直市场间竞争90
 - 2) 水平市场间竞争90
 - (2) 汽车业呼叫中心产业潜在威胁91
 - (3) 汽车业呼叫中心产业议价能力92

3.1 中国自建类汽车业呼叫中心行业分布93

3.1.1 中国自建类汽车业呼叫中心市场规模93

3.1.2 中国自建类汽车业呼叫中心行业分布93

3.2 汽车业呼叫中心市场调研94

3.2.1 汽车业呼叫中心发展现状94

(1) 发展概况94

(2) 汽车业呼叫中心发展概况94

3.2.2 汽车业呼叫中心规模及特点96

(1) 汽车业呼叫中心市场规模96

(2) 汽车业呼叫中心发展特点97

3.2.3 各电信运营商汽车业呼叫中心分析99

(1) 汽车业呼叫中心分布99

(2) 中国电信汽车业呼叫中心分析99

1) 市场规模99

2) 趋势分析100

(3) 中国移动汽车业呼叫中心分析100

1) 市场规模100

2) 趋势分析101

(4) 中国联通汽车业呼叫中心分析101

1) 汽车业呼叫中心市场规模101

2) 汽车业呼叫中心趋势分析102

3.2.4 汽车业呼叫中心趋势及前景103

(1) 汽车业呼叫中心发展趋势103

(2) 汽车业呼叫中心趋势分析105

第4章 中国汽车业呼叫中心产业前景与投融资分析106 (ZYPX)

4.1 汽车业呼叫中心产业成功因素及模式研究106

4.1.1 汽车业呼叫中心产业关键成功因素106

(1) 丰富的人力资源106

(2) 强大的硬件配套106

(3) 领先的业务模式106

4.1.2 国外汽车业呼叫中心产业领先模式借鉴106

- (1) 日本汽车业呼叫中心领先模式借鉴106
- (2) 美国汽车业呼叫中心领先模式借鉴107
- 4.1.3 中国汽车业呼叫中心产业发展模式研究107
 - (1) 分散化向集群化模式转变107
 - (2) 自建式向外包式模式转变108
 - (3) 市场主导向政府市场相结合转变108
- 4.1.4 中国汽车业呼叫中心产业模式发展方向109
 - (1) 中国领先汽车业呼叫中心增值业务借鉴109
 - (2) 中国汽车业呼叫中心产业模式发展方向110
- 4.2 “十三五”汽车业呼叫中心产业趋势分析111
 - 4.2.1 汽车业呼叫中心产业市场发展趋势111
 - (1) 汽车业呼叫中心产业建设市场趋势111
 - (2) 汽车业呼叫中心产业外包市场趋势112
 - (3) 汽车业呼叫中心产业咨询培训认证市场趋势113
 - 4.2.2 汽车业呼叫中心产业发展机遇与挑战113
 - (1) 产业发展机遇分析113
 - (2) 产业发展面临挑战114
 - 4.2.3 “十三五”汽车业呼叫中心产业趋势分析118
 - (1) “十三五”相关产业趋势分析118
 - 1) 服务外包产业趋势分析118
 - 2) bp产业趋势分析119
 - 3) kp产业趋势分析121
 - (2) “十三五”汽车业呼叫中心产业趋势分析125
 - 1) “十三五”产业整体规模预测125
 - 2) “十三五”未产业行业分布预测125
 - 3) “十三五”未万人坐席拥有数预测126
- 4.3 “十三五”汽车业呼叫中心产业投融资分析126
 - 4.3.1 汽车业呼叫中心产业投资特性126
 - (1) 产业进入壁垒126
 - (2) 产业盈利模式127
 - (3) 产业盈利因素127
 - 4.3.2 汽车业呼叫中心产业投融资现状129

- (1) 产业投融资环境129
- (2) 产业投融资动向131
- 4.3.3 产业投融资趋势132
- 4.4 汽车业呼叫中心产业投资前景与投资建议132
- 4.4.1 汽车业呼叫中心投资机会剖析132
- 4.4.2 汽车业呼叫中心投资前景预警132
- 4.4.3 汽车业呼叫中心主要投资建议134
 - (1) 针对系统厂商134
 - (2) 针对运营厂商134
 - (3) 针对投资厂商135

部分图表目录：

- 图表1 七国集团gdp增长率(%) 26
- 图表2 金砖国家及部分亚洲经济体gdp同比增长率(%) 26
- 图表3 全球及主要经济体制造业和服务业pmi28
- 图表4 全球及主要经济体制造业pmi新订单和出口新订单指数29
- 图表5 客户关系管理模块示意图50
- 图表6 CRM分布图52
- 图表7 呼叫中心建设过程分析66
- 图表8 呼叫中心有效产业链功能图67
- 图表9 呼叫中心产业链能力图68
- 图表10 2012-2016年我国汽车呼叫中心行业企业数量及增长情况72
- 图表11 2012-2016年我国汽车呼叫中心行业投资规模及增长情况73
- 图表12 2012-2016年我国汽车呼叫中心行业坐席数规模及增长情况73
- 图表13 2012-2016年我国汽车呼叫中心行业销售规模及增长情况74
- 图表14 2012-2016年我国汽车呼叫中心行业从业人数及增长情况74
- 图表15 2016年我国汽车业呼叫中心产业链从业厂商分布情况89
- 图表16 2016年我国汽车业呼叫中心规模分布情况89
- 图表17 2012-2016年我国自建类汽车业呼叫中心行业市场规模及增长情况93
- 图表18 2016年我国自建类汽车业呼叫中心行业分布情况93
- 图表19 2012-2016年我国汽车业呼叫中心行业经济指标情况94
- 图表20 2012-2016年我国汽车呼叫中心行业市场规模及增长情况96

图表21 2012-2016年我国电信汽车业呼叫中心行业市场规模及增长情况99
图表22 2017-2022年我国电信汽车业呼叫中心行业市场规模及增长预测情况100
图表23 2012-2016年我国移动汽车业呼叫中心行业市场规模及增长情况100
图表24 2017-2022年我国移动汽车业呼叫中心行业市场规模及增长预测情况101
图表25 2012-2016年我国联通汽车业呼叫中心行业市场规模及增长情况101
图表26 2017-2022年我国联通汽车业呼叫中心行业市场规模及增长预测情况102
图表27 2017-2022年我国汽车业呼叫中心行业盈利能力预测情况105
图表28 思科ipcc系统总体技术结构116
图表29 2017-2022年我国汽车业呼叫中心行业市场规模及增长预测情况125
图表30 2020年我国汽车业呼叫中心行业分布预测情况125
图表31 2017-2022年我国汽车业呼叫中心行业坐席数及增长预测情况126
更多图表见正文.....

详细请访问：<http://www.abaogao.com/b/qiche/P28941TTFU.html>