

2015-2022年中国呼叫中心 市场供需分析及投资前景研究报告

报告目录及图表目录

博思数据研究中心编制

www.bosidata.com

报告报价

《2015-2022年中国呼叫中心市场供需分析及投资前景研究报告》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.bosidata.com/qtIT1509/H927160ART.html>

【报告价格】纸介版7000元 电子版7000元 纸介+电子7200元

【出版日期】2015-09-21

【交付方式】Email电子版/特快专递

【订购电话】全国统一客服务热线：400-700-3630(免长话费) 010-57272732/57190630

博思数据研究中心

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。

说明、目录、图表目录

报告说明:

博思数据发布的《2015-2022年中国呼叫中心市场供需分析及投资前景研究报告》共四章。报告介绍了呼叫中心行业相关概述、中国呼叫中心产业运行环境、分析了中国呼叫中心行业的现状、中国呼叫中心行业竞争格局、对中国呼叫中心行业做了重点企业经营状况分析及中国呼叫中心产业发展前景与投资预测。您若想对呼叫中心产业有个系统的了解或者想投资呼叫中心行业，本报告是您不可或缺的重要工具。

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、顾客的电话垂询，尤其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。

报告目录：

第一章 呼叫中心产业发展综述

1.1 呼叫中心界定及形态概述

1.1.1 呼叫中心定义

1.1.2 呼叫中心分类

1.1.3 呼叫中心功能

1.1.4 呼叫中心存在形态

1.2 呼叫中心成本构成分析

1.2.1 构建成本

1.2.2 维护成本

1.2.3 运营成本

1.2.4 人力成本

1.3 呼叫中心产业市场主体分析

1.3.1 重点行业及企业的用户

1.3.2 软硬件产品商

1.3.3 系统集成商

1.3.4 咨询培训厂商

1.4 呼叫中心产业发展规模分析

1.4.1 全球呼叫中心产业规模分析

(1) 坐席数量规模

(2) 投资规模

1.4.2 中国呼叫中心产业规模分析

(1) 企业数量

(2) 产业投资规模

(3) 产业坐席数规模

(4) 产业销售规模

(5) 产业就业规模

第二章 全球呼叫中心产业市场竞争分析

2.1 全球呼叫中心竞争概况分析

2.1.1 全球呼叫中心产业发展阶段

2.1.2 全球呼叫中心产业市场结构分析

2.1.3 全球呼叫中心收入区域分布格局

2.2 全球重点地区呼叫中心产业市场竞争分析

2.2.1 北美呼叫中心产业市场竞争分析

(1) 美国呼叫中心市场竞争分析

(2) 加拿大呼叫中心市场竞争分析

2.2.2 欧洲呼叫中心产业市场竞争分析

2.2.3 日本呼叫中心市场竞争分析

2.2.4 印度呼叫中心市场竞争分析

2.2.5 拉丁美洲呼叫中心产业市场竞争分析

2.3 全球领先呼叫中心企业运营分析

2.3.1 美国领先呼叫中心企业分析

(1) 美国赛科斯 (Sykes) 公司

1) 企业发展概况

2) 企业业务规模

3) 企业在华布局

4) 企业模式借鉴

(2) 美国Convergys公司

- 1) 企业发展概况
- 2) 企业业务规模
- 3) 企业在华布局
- 4) 企业模式借鉴

(3) 美国Stream公司

- 1) 企业发展概况
- 2) 企业业务规模
- 3) 企业在华布局
- 4) 企业模式借鉴

(4) 美国艾斯瑞 (I3) 公司

- 1) 企业发展概况
- 2) 企业业务规模
- 3) 企业在华布局
- 4) 企业模式借鉴

(5) 美国慧锐系统 (Verint Systems) 公司

- 1) 企业发展概况
- 2) 企业业务规模
- 3) 企业在华布局
- 4) 企业模式借鉴
- 5) 企业最新动向

2.3.2 欧洲领先呼叫中心企业分析

(1) 法国Teleperformance公司

- 1) 企业发展概况
- 2) 企业业务规模
- 3) 企业在华布局
- 4) 企业模式借鉴
- 5) 企业最新动向

(2) 德国欧唯特信息系统 (Arvato Systems)

- 1) 企业发展概况
- 2) 企业业务规模
- 3) 企业在华布局
- 4) 企业模式借鉴

5) 企业最新动向

2.3.3 其他地区领先呼叫中心企业分析

(1) 日本大宇宙 (Transcosmos) 株式会社

1) 企业发展概况

2) 企业业务规模

3) 企业在华布局

4) 企业模式借鉴

5) 企业最新动向

(2) 韩国三星数据系统 (SDS) 公司

1) 企业发展概况

2) 企业业务规模

3) 企业在华布局

4) 企业模式借鉴

5) 企业最新动向

(3) 中国台湾亿迅国际股份有限公司

1) 企业发展概况

2) 企业业务规模

3) 企业模式借鉴

4) 企业最新动向

(4) 中国香港电讯盈科有限公司

1) 企业发展概况

2) 企业业务规模

3) 企业在华布局

4) 企业模式借鉴

5) 企业最新动向

(5) 以色列NICE公司

1) 企业发展概况

2) 企业业务规模

3) 企业在华布局

4) 企业模式借鉴

5) 企业最新动向

(6) 菲律宾eTelecare公司

- 1) 企业发展概况
- 2) 企业人员规模
- 3) 企业模式借鉴

第三章 中国呼叫中心产业市场竞争分析

3.1 中国呼叫中心产业竞争现状分析

3.1.1 呼叫中心产业分布格局

(1) 中国呼叫中心产业市场应用

- 1) 平行市场应用
- 2) 垂直市场应用

(2) 产业服务功能分布

(3) 产业链从业厂商分布

(4) 呼叫中心规模分布

3.1.2 呼叫中心产业竞争格局分析

(1) 垂直市场间竞争

(2) 水平市场间竞争

3.2 中国呼叫中心产业区域竞争分析

3.2.1 中国呼叫中心产业地域分布

3.2.2 中国呼叫中心从业厂商分布

3.3 中国呼叫中心主要细分产品市场竞争分析

3.3.1 呼叫中心系统产品市场分布及厂商情况分析

3.3.2 呼叫中心系统厂商情况分析

3.3.3 呼叫中心系统厂商发展趋势

3.3.4 呼叫中心系统主要产品竞争分析

(1) 呼叫中心平台

- 1) 市场现状
- 2) 使用情况
- 3) 竞争格局
- 4) 发展趋势

(2) 计算机电话集成 (CTI) 中间件

- 1) 市场现状
- 2) 使用情况

3) 竞争格局

4) 发展趋势

(3) 交互式语音应答 (IVR)

1) 市场现状

2) 使用情况

3) 竞争格局

(4) 其他产品市场分析

1) 人力资源管理系统市场分析

2) 外拨系统市场分析

3) 录音设备市场分析

4) 自动呼叫分配器市场分析

3.4 中国自建类重点呼叫中心市场竞争分析

3.4.1 中国自建类呼叫中心行业总体分布

(1) 中国自建类呼叫中心市场规模

(2) 中国自建类呼叫中心行业分布

3.4.2 中国自建类重点呼叫中心市场竞争分析

(1) 电信业呼叫中心市场竞争分析

1) 按坐席

2) 按投资规模

3) 市场格局预测

(2) 金融业呼叫中心市场竞争分析

1) 市场规模

2) 市场格局

3) 投资规模及投资分布分析

(3) 政府及公共事业呼叫中心市场竞争分析

1) 政府及公共事业呼叫中心市场规模

2) 政府与公共事业投资结构及坐席分布情况

(4) 其他行业呼叫中心市场竞争分析

1) 其他行业呼叫中心市场概述

2) 其他行业呼叫中心产业中投资分布及坐席分布

3.5 中国外包呼叫中心及其他形态市场竞争分析

3.5.1 中国外包呼叫中心产业市场竞争分析

(1) 外包呼叫中心市场规模

(2) 外包呼叫中心竞争格局

3.5.2 外包呼叫中心地域分布

(1) 市场地域分布

(2) 业务来源分布

第四章 呼叫中心产业领先企业经营情况分析

4.1 中国领先外包呼叫中心经营分析

4.1.1 第一线集团

(1) 企业发展概况

(2) 业务及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 经营情况及业绩

(5) 重点客户及案例

(6) 企业优劣势分析

(7) 企业最新发展动向

4.1.2 北京九五太维资讯有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 业务及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业主要呼叫中心

(6) 企业优劣势分析

4.1.3 北京易才博普奥企业管理顾问有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 业务及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

4.1.4 北京鸿联九五信息产业有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 业务及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 企业优劣势分析

4.1.5 上海易方实业有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 业务及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

4.1.6 易宝通讯集团有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 业务及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

4.1.7 上海飞翱集团

(1) 企业发展概况

(2) 业务及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

4.1.8 润迅通信集团有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 业务及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

4.1.9 广州诚伯信息有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 业务及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

4.1.10 北京九五一九零信息技术有限公司

- (1) 企业发展概况
- (2) 业务及解决方案
- (3) 重点客户及案例
- (4) 企业优劣势分析

4.1.11 北京赛迪通呼叫中心有限公司

- (1) 企业发展概况
- (2) 业务及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 重点客户及案例
- (5) 企业优劣势分析

4.1.12 北京讯达赛源科技有限公司

- (1) 企业发展概况
- (2) 业务及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 重点客户及案例
- (5) 企业优劣势分析

4.1.13 深圳市翔龙通讯有限公司

- (1) 企业发展概况
- (2) 业务及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 重点客户及案例
- (5) 企业优劣势分析

4.1.14 远东网络信息技术（上海）有限公司

- (1) 企业发展概况
- (2) 业务及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 重点客户及案例
- (5) 企业优劣势分析

4.1.15 山东万声通讯实业有限公司

- (1) 企业发展概况
- (2) 业务及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

4.1.16 北京华铁广通电信技术有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 业务及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

4.1.17 上海润声信息产业有限责任公司

(1) 企业发展概况

(2) 业务及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 企业优劣势分析

4.1.18 江苏先锋信息科技有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 业务及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

4.2 中国呼叫系统供应企业经营分析

4.2.1 佳都新太科技股份有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 产品及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 经营情况及业绩

1) 主要经济指标

2) 盈利能力分析

3) 运营能力分析

4) 偿债能力分析

5) 发展能力分析

(5) 重点客户及案例

(6) 企业优劣势分析

(7) 企业最新发展动向

4.2.2 台湾德鸿科技股份有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 产品及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

4.2.3 杭州远传通信技术有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 产品及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 企业优劣势分析

4.2.4 北京讯鸟软件有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 产品及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

(6) 企业最新发展动向

4.2.5 北京浩丰创源科技股份有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 产品及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 经营情况及业绩

1) 主要经济指标

2) 盈利能力分析

3) 运营能力分析

4) 偿债能力分析

5) 发展能力分析

(5) 重点客户及案例

(6) 企业优劣势分析

4.2.6 北京七星蓝图科技有限公司

- (1) 企业发展概况
- (2) 产品及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 重点客户及案例
- (5) 企业优劣势分析

4.2.7 北京信普飞科科技有限公司

- (1) 企业发展概况
- (2) 产品及解决方案
- (3) 重点客户及案例
- (4) 企业优劣势分析

4.2.8 北京商路通信息技术有限公司

- (1) 企业发展概况
- (2) 产品及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 重点客户及案例
- (5) 企业优劣势分析

4.2.9 北京三友亚星软件技术有限公司

- (1) 企业发展概况
- (2) 产品及解决方案
- (3) 重点客户及案例
- (4) 企业优劣势分析

4.2.10 深圳市东进通讯技术股份有限公司

- (1) 企业发展概况
- (2) 产品及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 重点客户及案例
- (5) 企业优劣势分析
- (6) 企业最新发展动向

4.2.11 上海井星信息科技有限公司

- (1) 企业发展概况
- (2) 产品及解决方案

- (3) 市场及服务体系
- (4) 重点客户及案例
- (5) 企业优劣势分析
- (6) 企业最新发展动向

4.2.12 上海实时数据软件有限公司

- (1) 企业发展概况
- (2) 产品及解决方案
- (3) 公司营销模式
- (4) 重点客户及案例
- (5) 企业优劣势分析

4.2.13 上海宝东信息技术有限公司

- (1) 企业发展概况
- (2) 产品及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 重点客户及案例
- (5) 企业优劣势分析

4.2.14 北京英立讯科技有限公司

- (1) 企业发展概况
- (2) 产品及解决方案
- (3) 市场及服务体系
- (4) 重点客户及案例
- (5) 企业优劣势分析
- (6) 企业发展战略规划

4.2.15 亿通网讯信息技术有限公司

- (1) 企业发展概况
- (2) 产品及解决方案
- (3) 重点客户及案例
- (4) 企业优劣势分析

4.2.16 北京合力亿捷科技股份有限公司

- (1) 企业发展概况
- (2) 产品及解决方案
- (3) 经营情况及业绩

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

4.2.17 上海声软网络技术有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 产品及解决方案

(3) 重点客户及案例

(4) 企业优劣势分析

4.2.18 北京吉亚通信工程有限公司

(1) 企业发展概况

(2) 产品及解决方案

(3) 市场及服务体系

(4) 重点客户及案例

(5) 企业优劣势分析

4.3 中国领先企业呼叫中心经营分析

4.3.1 中国联通呼叫中心 (10010)

(1) 中心运营现状

(2) 中心主要业务

(3) 特色呼叫业务

(4) 领先呼叫中心

(5) 外包呼叫分析

(6) 中心最新动向

4.3.2 中国电信呼叫中心 (10000)

(1) 中心运营现状

(2) 中心主要业务

(3) 领先呼叫中心

(4) 外包呼叫分析

(5) 中心未来规划

(6) 中心最新动向

4.3.3 中国移动呼叫中心 (10086)

(1) 中心运营现状

(2) 中心主要业务

(3) 中心架构功能

(4) 领先呼叫中心

(5) 中心未来规划

(6) 中心最新动向

4.3.4 人保财险呼叫中心 (95518)

(1) 中心运营现状

(2) 中心业务功能

(3) 中心运营规模

(4) 中心管理结构

(5) 中心未来规划

(6) 中心最新动向

4.3.5 生命人寿呼叫中心 (95535)

(1) 中心运营现状

(2) 中心业务功能

(3) 中心运营规模

(4) 中心渠道覆盖

(5) 中心未来规划

(6) 中心最新动向

4.3.6 中信万通呼叫中心 (96577)

(1) 中心运营现状

(2) 中心业务功能

(3) 中心运营规模

(4) 中心渠道覆盖

4.3.7 工商银行呼叫中心 (95588)

(1) 中心运营现状

(2) 中心业务功能

(3) 中心渠道覆盖

(4) 中心未来规划

4.3.8 交通银行呼叫中心 (95559)

(1) 中心运营现状

(2) 中心业务功能

(3) 中心运营规模

(4) 中心渠道覆盖

(5) 中心未来规划

4.3.9 中信银行信用卡呼叫中心 (4008895558)

(1) 中心运营现状

(2) 中心业务功能

(3) 中心运营规模

(4) 中心渠道覆盖

(5) 中心最新动向

4.3.10 国航航空呼叫中心 (4008100999)

(1) 中心运营现状

(2) 中心业务功能

(3) 中心运营规模

(4) 中心渠道覆盖

4.3.11 携程服务联络中心 (10106666/8008206666)

(1) 中心运营现状

(2) 中心业务功能

(3) 中心运营规模

(4) 中心渠道覆盖

图表目录:

图表1：呼叫中心分类

图表2：呼叫中心其他分类方法

图表3：呼叫中心功能

图表4：呼叫中心存在形态

图表5：2013-2015年全球呼叫中心市场总体坐席规模（单位：万个）

图表6：2013-2015年全球呼叫中心产业累计投资规模（单位：亿美元）

图表7：近年来中国呼叫中心产业企业数（单位：家）

图表8：2013-2015年中国呼叫中心产业累计投资规模（单位：亿元）

图表9：2013-2015年中国呼叫中心产业坐席数变化趋势（单位：万个）

图表10：2013-2015年中国呼叫中心产业销售规模发展（单位：百万美元）

图表11：2013-2015年我国呼叫中心产业从业人员数（单位：万人）

图表12：呼叫中心发展阶段

图表13：日本呼叫中心产业发展历程

图表14：日本呼叫中心企业销售收入情况（单位：亿日元，家）

图表15：日本呼叫中心企业操作台数量（单位：席位，家）

图表16：日本呼叫中心企业办公场所数量（单位：个，家）

图表17：印度呼叫中心的行业分布（单位：%）

图表18：印度呼叫中心的业务功能分布（单位：%）

图表19：拉丁美洲呼叫中心市场份额分布（单位：%）

图表20：拉丁美洲呼叫中心种类分布（单位：个）

图表21：拉丁美洲呼叫中心培训天数分布（单位：个）

图表22：2013-2015年赛科斯（SYKES）公司经营情况（单位：百万美元）

图表23：2013-2015年Convergys公司经营情况（单位：百万美元）

图表24：2013-2015年Stream Global Services经营情况（单位：百万美元）

图表25：2013-2015年Stream Global Services收入及利润情况（单位：百万美元）

图表26：2013-2015年Stream Global Services资产结构（单位：百万美元）

图表27：艾斯瑞公司的关键解决方案

图表28：2013-2015年艾斯瑞（I3）公司经营情况（单位：百万美元）

图表29：财年慧锐系统（Verint Systems）公司产品结构（单位：%）

图表30：财年慧锐系统（Verint Systems）公司产品结构图（单位：%）

图表31：2013-2015财年慧锐系统（Verint Systems）公司经营情况（单位：百万美元）

图表32：Teleperformance业务分布图

图表33：2013-2015年法国Teleperformance公司经营情况（单位：百万欧元）

图表34：2013-2015年法国Teleperformance公司收入情况（单位：百万欧元）

图表35：Teleperformance业务地区分布情况（按收入）（单位：%）

图表36：2013年以来度大宇宙（transcosmos）株式会社经营情况（单位：亿日元）

图表37：transcosmos在中国的呼叫中心运营基地情况

图表38：三星数据系统（SDS）公司业务领域

图表39：三星数据系统（SDS）公司全球办事机构分布

图表40：三星数据系统（SDS）中国沿革

图表41：三星数据系统（SDS）中国研发中心服务内容

图表42：三星数据系统（SDS）在华的资质情况

图表43：电讯盈科有限公司基本情况

图表44：2013-2015年电讯盈科有限公司销售收入及增速（Revenue）（单位：百万港币，%）

图表45：电讯盈科有限公司在中国大陆（不包括港澳台）投资的企业情况

图表46：NICE公司的主要客户列举

图表47：2013-2015年NICE公司经营情况（单位：百万美元）

图表48：中国呼叫中心产业垂直市场应用结构（按坐席）（单位：%）

图表49：中国呼叫中心产业垂直市场应用结构（按投资额）（单位：%）

图表50：中国呼叫中心产业主要业务功能分布（单位：%）

图表51：中国呼叫中心产业厂商分布（单位：%）

图表52：中国呼叫中心产业规模分布（单位：%）

图表53：中国呼叫中心垂直市场结构（单位：亿元，%）

图表54：2015年中国呼叫中心水平市场结构（单位：亿元，%）

图表55：中国呼叫中心产业的地域分布（单位：%）

图表56：中国呼叫中心从业厂商的地域分布（单位：%）

图表57：中国呼叫中心所有产品市场分布比重（单位：%）

图表58：2013-2015年中国呼叫中心产品增长情况（单位：%）

图表59：呼叫中心系统厂商情况分析

图表60：呼叫中心系统厂商发展趋势分析

图表61：各呼叫中心平台使用情况调查（单位：%）

图表62：各呼叫中心平台品牌分布情况（单位：%）

图表63：呼叫中心平台发展趋势分析

图表64：各呼叫中心CTI中间件使用情况调查（单位：%）

图表65：CTI中间件各品牌使用情况调查（单位：%）

图表66：呼叫中心平台发展趋势分析

图表67：各呼叫中心IVR使用情况调查（单位：%）

图表68：呼叫中心IVR各品牌使用情况调查（单位：%）

图表69：呼叫中心人力资源管理系统使用情况调查（单位：%）

图表70：各呼叫中心外拨系统使用情况调查（单位：%）

图表71：各呼叫中心录音设备使用情况调查（单位：%）

图表72：自动呼叫分配器市场分析

图表73：中国自建类呼叫中心累计投资总值和坐席总数占整个呼叫中心市场的比重（单位：%）

图表74：中国自建类呼叫中心行业分布（单位：%）

图表75：中国电信业主要运营商呼叫中心市场分布（按坐席）（单位：%）

图表76：中国电信业主要运营商呼叫中心市场分布（按投资额）（单位：%）

图表77：2011-2020年中国电信业主要运营商呼叫中心市场分布预测（按坐席）（单位：%）

图表78：2015-2022年中国电信业主要运营商呼叫中心市场分布预测（按投资额）（单位：%）

图表79：2013-2015年金融业呼叫中心市场累计投资规模发展情况（单位：亿元）

图表80：2013-2015年金融业呼叫中心市场坐席规模发展情况（单位：万个）

图表81：金融业呼叫中心内各行业投资结构（单位：%）

图表82：金融业呼叫中心坐席分布情况（单位：%）

图表83：2015-2022年中国金融业呼叫中心投资规模趋势预测（单位：亿元）

图表84：2015-2022年金融业在中国呼叫中心产业中投资分布比例预测（单位：%）

图表85：2013-2015年政府与公共事业呼叫中心市场累计投资规模发展情况（单位：亿元）

图表86：2013-2015年政府与公共事业呼叫中心市场坐席规模发展情况（单位：万个）

图表87：政府与公共事业投资结构（单位：%）

图表88：政府与公共事业坐席分布情况（单位：%）

图表89：其他行业在中国呼叫中心产业中投资分布比例（单位：%）

图表90：其他行业在中国呼叫中心产业中坐席分布比例（单位：%）

图表91：2013-2015年中国外包呼叫中心市场投资规模情况（单位：亿元）

图表92：2013-2015年来中国外包呼叫中心市场坐席规模发展情况（单位：万个）

图表93：外包呼叫中心市场按地域分布图（单位：%）

图表94：中国外包呼叫中心市场业务来源分布图（单位：%）

图表95：第一线集团提供的零售业解决方案

图表96：第一线集团提供的物流业解决方案

图表97：第一线集团提供的制造业解决方案

图表98：第一线集团提供的金融业解决方案

图表99：第一线集团提供的网站托管解决方案

图表100：第一线集团提供的在线游戏解决方案

图表101：第一线集团商业权能网络示意图

图表102：第一线集团优劣势分析

图表103：北京九五太维资讯有限公司提供的解决方案

图表104：北京九五太维资讯有限公司服务模式

图表105：北京九五太维资讯有限公司优劣势分析

图表106：北京易才博普奥管理顾问有限公司业务体系

图表107：北京易才博普奥管理顾问有限公司优劣势分析

图表108：北京鸿联九五信息产业有限公司主要业务

图表109：北京鸿联九五信息产业有限公司优劣势分析

图表110：上海易方实业有限公司呼叫平台业务

图表111：上海易方实业有限公司优劣势分析

图表112：易宝通讯集团有限公司优劣势分析

图表113：上海飞翱集团优劣势分析

图表114：润迅通信集团有限公司优劣势分析

图表115：广州诚伯信息有限公司优劣势分析

图表116：北京九五一九零信息技术有限公司优劣势分析

图表117：北京赛迪通呼叫中心有限公司优劣势分析

图表118：北京讯达赛源科技有限公司主要业务介绍

图表119：北京讯达赛源科技有限公司优劣势分析

图表120：深圳市翔龙通讯有限公司主要业务介绍

略……

本研究报告数据主要采用国家统计局数据，海关总署，问卷调查数据，商务部采集数据等数据库。其中宏观经济数据主要来自国家统计局，部分行业统计数据主要来自国家统计局及市场调研数据，企业数据主要来自于国统计局规模企业统计数据库及证券交易所等，价格数据主要来自于各类市场监测数据库。

详细请访问：<http://www.bosidata.com/qtIT1509/H927160ART.html>