

# 2015-2020年中国呼叫中心 产业市场监测及投资预测报告

## 报告目录及图表目录

博思数据研究中心编制

[www.bosidata.com](http://www.bosidata.com)

## 报告报价

《2015-2020年中国呼叫中心产业市场监测及投资预测报告》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/tongxun1502/E64775A324.html>

【报告价格】纸介版6800元 电子版7000元 纸介+电子7200元

【出版日期】2015-04-03

【交付方式】Email电子版/特快专递

【订购电话】全国统一客服热线：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

博思数据发布的《2015-2020年中国呼叫中心产业运行态势及投资前景研究报告》共十五章。首先介绍了呼叫中心的概念、分类及发展进程等，接着分析了国际呼叫中心产业的现状、中国呼叫中心产业的发展环境及市场现状，然后详细介绍了自建类呼叫中心、托管呼叫中心、外包型呼叫中心、云计算呼叫中心的发展。随后，报告对呼叫中心做了产业园建设分析、重点企业分析、前期建设分析及后期运营管理分析，最后分析了呼叫中心产业的未来前景和发展趋势。

呼叫中心是充分利用现代通讯与计算机技术，如IVR（交互式语音应答系统）、ACD（自动呼叫分配系统）等等，可以自动地处理大量各种不同的电话呼入、呼出业务和服务的运营操作场所。目前，呼叫中心已经广泛地应用在市政、公安、交管、邮政、电信、银行、保险、证券、电力、IT和市场行销等行业，以及所有需要利用电话进行产品行销、服务与支持的大型企业，使企业的客户服务与支持得以实现，并极大地提高了相应行业的服务水平和运营效率。

中国呼叫中心产业从1997年正式启动，经历了2003年下半年开始的企业级呼叫中心市场放量增长及之后几年的快速发展；一直到2008年的北京奥运会和2010年的上海世界博览会。经过这10多年的起步发展，国内呼叫中心已经具备了相当的规模，并形成了一定的地域性和行业分布特点。

中国呼叫中心座席规模近年来保持稳定增长，截至2014年底中国呼叫中心座席总数达到64.72万个，增速达到21.13%。截止2014年末中国呼叫中心市场投资达到900多亿人民币，市场投资堪比游戏行业营业额，国内呼叫中心坐席规模达到70万。另外，中国呼叫中心及企业通信市场风起云涌，SIP技术带来了全新变革，云计算、社交媒体与应用、移动互联网、虚拟化和BYOD等技术应用加速。

2014年是移动互联网、社交媒体、云计算等新兴产业快速发展的时期，中国呼叫中心市场也开始热闹起来，各种产品、技术和服务模式都在不断地推陈出新，以更好地适应客户不断变化的深层次需求。

受益于中国的经济持续高速增长，未来中国企业呼叫中心仍将持续扩张。在经济大发展的前提下，面向广大消费群体的第三产业得到了高速发展，大批农村劳动力进入城市，中国城市化进程加快，消费型社会逐步形成，呼叫中心正是适合于面向大众群体的服务和营销工具，第三产业的发展 and 消费市场需求的增加，为呼叫中心注入了新的发展动力。

报告目录：

第一部分 呼叫中心行业发展现状

## 第一章 呼叫中心概述 1

### 第一节 呼叫中心的概念 1

#### 一、呼叫中心的基本定义1

#### 二、呼叫中心的系统组成2

#### 三、呼叫中心相关名词解析 5

### 第二节 呼叫中心的分类和形态概述11

#### 一、呼叫中心的分类情况11

#### 二、呼叫中心的主要形态12

#### 三、各类呼叫中心的优劣势分析 14

#### 四、呼叫中心的新业务分类 16

### 第三节 呼叫中心的发展进程 19

#### 一、产业发展历史 19

#### 二、业务发展进程 21

#### 三、技术发展进程 22

## 第二章 2012-2014年国际呼叫中心产业分析 25

### 第一节 2012-2014年全球呼叫中心市场概况25

#### 一、全球呼叫中心市场的基本格局25

#### 二、全球IP呼叫中心呈迅猛发展态势26

#### 三、国际呼叫中心人力资源管理现状 30

### 第二节 北美呼叫中心产业31

#### 一、北美呼叫中心产业基本发展情况 31

#### 二、2013年北美呼叫中心市场发展回顾33

#### 三、2014年美国呼叫中心行业的政策动向 34

#### 四、北美地区托管呼叫中心市场发展状况 42

### 第三节 欧洲呼叫中心产业44

#### 一、欧洲呼叫中心产业基本发展情况 44

#### 二、欧洲呼叫中心外包市场发展展望 45

#### 三、英国呼叫中心产业发展状况 46

#### 四、俄罗斯呼叫中心外包市场发展形势47

### 第四节 印度呼叫中心产业49

#### 一、印度呼叫中心产业发展概况 49

- 二、呼叫中心的行业分布及业务功能 50
- 三、印度呼叫中心产业的成功因素51
- 四、印度呼叫中心产业未来发展形势 52
- 五、电信运营商在印度呼叫中心的地位解析53

#### 第五节 菲律宾呼叫中心产业 54

- 一、菲律宾呼叫中心产业呈快速发展态势 54
- 二、菲律宾外包呼叫中心的市场规模分析 55
- 三、菲律宾向全球呼叫中心领军地位冲击 57
- 四、菲律宾呼叫中心轮班工作方式成效显著58

#### 第六节 其他地区呼叫中心产业59

- 一、日本 59
- 二、埃及 59
- 三、土耳其60
- 四、中国台湾 61
- 五、中国香港 63

### 第三章 2012-2014年中国呼叫中心产业的发展环境 65

#### 第一节 政策环境65

- 一、企业呼叫中心的办理条件65
- 二、企业呼叫中心的申请材料65
- 三、呼叫中心的相关政策法规66
- 四、呼叫中心的标准体系分析68

#### 第二节 经济环境69

- 一、中国国民经济发展现状 69
- 二、呼叫中心对国民经济的影响剖析 86

#### 第三节 社会环境91

- 一、呼叫中心的社会效益分析91
- 二、呼叫中心的人力资源需求形势92
- 三、社会分工对呼叫中心的影响透析 93

#### 第四节 技术环境94

- 一、技术水平及重点94
- 二、技术驱动因素分析 98

三、管理与应用技术环境100

四、技术发展趋势分析 101

## 第二部分 呼叫中心产业深度分析

第四章 2012-2014年中国呼叫中心产业分析 103

第一节 2012-2014年中国呼叫中心产业发展综况103

一、呼叫中心产业的总体发展状况103

二、呼叫中心产业发展的变化透析104

三、呼叫中心市场的竞争格局107

四、国内外呼叫中心产业的比较剖析 110

第二节 2010-2013年中国呼叫中心产业的发展 112

一、2010年呼叫中心产业发展状况112

二、2011年呼叫中心产业发展状况113

三、2012年呼叫中心产业发展状况113

四、2013年呼叫中心产业发展状况113

第三节 2011-2014年呼叫中心产业区域市场发展状况 113

一、上海市113

二、天津市116

三、成都市118

四、合肥市121

五、南通市123

第四节 2012-2014年中国呼叫中心的应用分析 124

一、主要应用领域 124

二、核心应用行业 125

三、应用案例综述 125

四、应用趋势分析 127

第五节 2012-2014年企业呼叫中心的发展分析 127

一、呼叫中心给企业带来的效益剖析 127

二、企业呼叫中心的发展特点简析129

三、中小企业呼叫中心的建设需求132

四、企业呼叫中心的选择分析133

第六节 中国呼叫中心产业的问题及对策135

- 一、中国呼叫中心产业链发展不完善 135
- 二、呼叫中心运营中的主要问题 136
- 三、提升呼叫中心服务质量的策略136
- 四、呼叫中心产业发展的对策建议137

## 第五章 2012-2014年呼叫中心系统及产品分析 140

### 第一节 2012-2014年呼叫中心系统行业发展概述140

- 一、呼叫中心系统的构成状况140
- 二、呼叫中心系统市场规模分析 141
- 三、呼叫中心系统建设成本分析 141

### 第二节 2012-2014年呼叫中心整体解决方案分析142

- 一、基于传统PBX的呼叫中心142
- 二、基于微机和语音板卡的呼叫中心 143
- 三、基于IP技术的一体化呼叫中心144
- 四、不同解决方案优劣势比较145

### 第三节 交互式语音应答（IVR）市场分析 146

- 一、全球IVR市场发展形势 146
- 二、全球IVR市场竞争格局 146
- 三、中国IVR市场发展现状 148
- 四、中国IVR市场竞争格局 148

### 第四节 人力资源管理系统（CRM）市场分析 149

- 一、2013年全球CRM市场规模149
- 二、2011-2014年中国CRM市场状况150
- 三、2013年中国CRM市场现状151
- 四、中国CRM市场的发展特点 152
- 五、云时代CRM行业的发展形势 154

## 第六章 2012-2014年自建类呼叫中心市场分析 158

### 第一节 电信业呼叫中心 158

- 一、市场概况 158
- 二、运营思路 158
- 三、规模现状 159

## 第二节 金融业呼叫中心 161

### 一、发展现状 161

### 二、市场概况 163

### 三、发展前景 165

## 第三节 政府及公共事业呼叫中心 167

### 一、市场概况 167

### 二、建设方案 169

### 三、市场动态 174

## 第四节 物流业呼叫中心 176

### 一、市场概况 176

### 二、发展特点 178

### 三、存在的问题 179

### 四、发展前景 180

## 第五节 制造业呼叫中心 181

### 一、市场概况 181

### 二、存在的问题 183

### 三、发展前景 185

## 第六节 电子商务业呼叫中心 185

### 一、市场概况 185

### 二、发展特点 188

### 三、存在的问题 189

### 四、发展前景 189

## 第七节 其他行业 190

### 一、房地产业 190

### 二、电视购物行业 192

### 三、家电行业 195

### 四、高尔夫行业 197

## 第七章 2012-2014年外包呼叫中心市场分析 199

### 第一节 2012-2014年服务外包产业发展概况 199

#### 一、服务外包的基本概述 199

#### 二、全球服务外包产业市场现状 199

三、中国服务外包行业市场规模	201
四、中国服务外包产业分布结构	201
五、中国服务外包产业区域布局	202
第二节 2012-2014年外包呼叫中心市场发展综述	203
一、中国外包呼叫中心市场概况	203
二、外包呼叫中心市场驱动因素	204
三、外包呼叫中心市场抑制因素	204
四、外包呼叫中心市场发展特征	206
五、呼叫中心外包企业发展现状	208
第三节 2012-2014年外包呼叫中心的商业模式透析	208
一、呼叫中心外包发展的动因	208
二、外包呼叫中心的业务模式	209
第四节 2012-2014年外包呼叫中心的市场竞争形势	210
一、供应商的力量	210
二、买方的力量	210
三、现有竞争者之间的竞争	211
四、潜在的行业新进入者	212
五、替代品的竞争	212
第五节 外包呼叫中心产业的问题及对策	213
一、外包呼叫中心市场发展的的问题	213
二、外包呼叫中心存在的主要不足	214
三、外包呼叫中心面临的挑战及发展建议	215
四、外包呼叫中心的运营策略探讨	217
五、呼叫中心外包商的市场挖掘对策	220
第八章 2012-2014年托管型呼叫中心市场分析	223
第一节 2012-2014年托管型呼叫中心市场概况	223
一、托管呼叫中心的一般适用对象	223
二、中国托管型呼叫中心的服务标准分析	223
第二节 托管型呼叫中心存在的问题及对策	224
一、托管型呼叫中心面临的主要问题	224
二、企业对托管型呼叫中心存在的四大误区	227

- 三、中国托管型呼叫中心必需的三大特质 228
- 四、托管型呼叫中心的发展策略探索 229
- 五、托管型呼叫中心与CRM的结合思路探究 229

### 第三节 托管型呼叫中心发展前景展望 231

- 一、托管型呼叫中心发展的趋势透析 231
- 二、托管型呼叫中心未来发展潜力分析234
- 三、托管型呼叫中心市场需求形势分析235

## 第九章 2012-2014年云呼叫中心市场分析236

### 第一节 2012-2014年云计算产业相关概述 236

- 一、云计算的定义及发展进程236
- 二、国际云计算产业发展概况236
- 三、中国云计算产业发展现状236
- 四、云计算产业面临的问题及发展建议238
- 五、中国云计算产业的发展趋势预测 239

### 第二节 2012-2014年云呼叫中心产业发展分析 243

- 一、云呼叫中心的发展优势剖析 243
- 二、云计算模式下呼叫中心的发展革新245
- 三、云计算催生呼叫中心产业新模式 246
- 四、云计算呼叫中心踏入成熟阶段247
- 五、2015-2020年云呼叫中心市场需求旺盛 249

### 第三节 2012-2014年云呼叫中心的市场应用分析250

- 一、在保险行业的应用状况 250
- 二、在教育产业的应用状况 252
- 三、在建筑装饰行业的应用 254
- 四、在旅游电商领域的应用 255

### 第四节 云呼叫中心市场发展前景展望 257

- 一、云呼叫中心市场本土企业面临良机257
- 二、云呼叫中心市场发展前景光明258
- 三、云呼叫中心市场未来发展趋势260

## 第十章 2012-2014年呼叫中心产业园区建设状况 263

第一节 中国呼叫中心产业园区综述	263
一、呼叫中心产业园区的发展背景	263
二、呼叫中心产业园区的基本状况	264
三、呼叫中心产业园区的主要特征	265
四、呼叫中心产业园区SWOT分析	265
五、呼叫中心产业园区的发展建议	267
第二节 2010-2013年中国呼叫中心产业园区建设动态	268
一、2011年中国呼叫中心产业园区建设动态	268
二、2012年中国呼叫中心产业园区建设动态	268
三、2013年中国呼叫中心产业园区建设动态	269
第三节 建立呼叫中心专业园区的规划	269
一、建立专业园区的重要意义	269
二、战略与发展规划	269
三、环境与政策规划	270
四、人力资源规划	271
第四节 山东呼叫中心（潍坊）基地	272
一、基地简介	272
二、基地建设规模	272
三、基地建设布局	272
四、基地服务提供	272
五、基地发展动态	273
第五节 上海市呼叫中心产业基地	274
一、基地简介	274
二、基地发展现状	274
三、基地发展规划	275
四、基地发展优势	277
五、基地入驻企业	279
第六节 北京呼叫中心产业基地	281
一、基地简介	281
二、基地发展规模	281
三、基地发展定位	282
四、基地建设布局	282

- 五、基地发展优势 282
- 六、基地服务模式 283
- 第七节 永川服务外包产业园区283
  - 一、基地简介 283
  - 二、基地发展现状 284
  - 三、基地发展优势 284
  - 四、基地目标定位 284
  - 五、基地服务支持 285
- 第八节 其他重点呼叫中心产业园区介绍285
  - 一、杭州北部软件园285
  - 二、大连北方生态慧谷 285
  - 三、江苏信息服务产业基地 286
  - 四、苏州胜浦呼叫中心产业基地 286

### 第三部分 呼叫中心行业竞争格局

#### 第十一章 2012-2014年呼叫中心行业重点企业发展分析 287

##### 第一节 北京讯鸟软件有限公司287

- 一、企业简介 287
- 二、企业业务分布 287
- 三、企业产品服务 288
- 四、企业发展动态 288
- 五、典型应用案例 288

##### 第二节 北京合力金桥软件有限公司290

- 一、企业简介 290
- 二、企业产品介绍 291

##### 第三节 深圳市友邻通讯设备有限公司 291

- 一、企业简介 291
- 二、企业产品介绍 291
- 三、企业发展动态 292

##### 第四节 北京天润融通科技有限公司293

- 一、企业简介 293
- 二、企业业务分布 293

- 三、企业产品介绍 294
- 五、典型应用案例 294
- 第五节 赛科斯信息技术（上海）有限公司 295
  - 一、企业简介 295
  - 二、企业业务介绍 296
  - 三、企业经营状况 296
- 第六节 第一线安莱集团 296
  - 一、企业简介 296
  - 二、企业业务分布 297
  - 三、企业发展动态 297
- 第七节 北京九五太维资讯有限公司 297
  - 一、企业简介 297
  - 二、企业服务与优势 298

## 第十二章 知名呼叫中心介绍 299

- 第一节 中国电信虚拟呼叫中心 299
  - 一、业务简介 299
  - 二、业务功能 299
  - 三、业务特点 300
  - 四、业务布局 300
  - 五、经营状况 302
  - 六、案例介绍 304
- 第二节 中国联通呼叫中心（10010） 305
  - 一、业务简介 305
  - 二、业务特点 305
  - 三、业务功能 307
  - 四、适用客户 308
  - 五、经营状况 308
- 第三节 中国移动呼叫中心（12580） 311
  - 一、业务简介 311
  - 二、业务功能 311
  - 三、业务特点 312

四、盈利模式 313

五、经营状况 316

第四节 400呼叫中心318

一、业务简介 318

二、业务功能 319

三、业务特点 319

四、资费标准 321

五、案例介绍 321

第五节 800呼叫中心323

一、业务简介 323

二、业务特点 323

三、案例介绍 324

第十三章 2012-2014年呼叫中心的建设分析 327

第一节 建设呼叫中心的前期工作 327

一、呼叫中心的定位选择327

二、呼叫中心的选址329

第二节 呼叫中心用户需求探讨334

一、用户业务需求模式 334

二、用户系统功能需求 335

第三节 呼叫中心具体设计方案336

一、组网模式 336

二、系统配置分析 337

三、设备选型 337

四、需要申请的资源338

第四节 呼叫中心工作环境建设339

一、座席代表的工作环境需求339

二、呼叫中心功能区域的划分340

三、机房建设需考虑的因素 341

四、客服中心门禁管理规划 342

五、客服中心工作区域设计 343

#### 第四部分 呼叫中心行业投资前景预测

#### 第十四章 2012-2014年呼叫中心的运营管理分析 347

##### 第一节 呼叫中心商业化运营分析 347

一、商业化运营的背景 347

二、商业化运营的条件 348

三、商业化运营的管理 349

四、商业化运营的模式 352

五、商业化运营的创新 353

##### 第二节 呼叫中心运营的相关要素分析 355

一、呼叫中心的关键管理要素355

二、呼叫中心系统的四大要素355

三、客服中心的运营要素分析358

##### 第三节 呼叫中心运营管理策略探讨359

一、运营中的管理原则 359

二、运营效率提升措施 361

三、运营管理的指标分析363

四、与客户关系管理对接368

五、组织架构的优化建议369

六、成本控制策略研372

##### 第四节 呼叫中心人力资源管理分析378

一、人员流失原因及解决思路378

二、呼叫中心员工激励措施 381

三、坐席员服务质量监管384

四、呼叫中心eHRS的引入分析 386

#### 第十五章 博思数据关于呼叫中心产业发展前景及趋势分析392

##### 第一节 全球呼叫中心产业的发展前景展望 392

一、国际托管呼叫中心市场前景预测 392

二、国际呼叫中心产业未来趋向分析 393

三、亚太呼叫中心市场发展空间广阔 395

##### 第二节 2015-2020年中国呼叫中心产业的发展前景及趋势 396

一、未来中国呼叫中心产业发展的驱动力 396

- 二、中国呼叫中心市场的需求潜力分析399
- 三、2015-2020年中国呼叫中心产业市场规模预测 400
- 四、中国呼叫中心产业的发展趋势探析403
- 五、中国呼叫中心产业的发展方向分析404

图表目录：

- 图表：印度呼叫中心的行业分布 50
- 图表：印度呼叫中心的业务功能分布 51
- 图表：2011-2014年菲律宾国内呼叫中心产业收入 55
- 图表：2010-2013年菲律宾国内呼叫中心产业收入增长情况 56
- 图表：2011-2014年菲律宾国内呼叫中心行业就业人数 56
- 图表：2010-2013年菲律宾国内呼叫中心行业就业人数增长情况 57
- 图表：2006-2013年国内生产总值及其增长速度 70
- 图表：2013-2014年国内生产总值增长速度（累计同比） 70
- 图表：2013年我国居民消费价格上涨情况（月度同比） 71
- 图表：2013-2014年我国城镇居民人均可支配收入实际增长速度 72
- 图表：2013-2014年我国农村居民人均收入实际增长速度（累计同比） 73
- 图表：2006-2013年全社会固定资产投资及其增长速度 75
- 图表：2006-2013年公共财政收入及其增长速度 76
- 图表：2013年末全部金融机构本外币存贷款余额及其增长速度80
- 图表：2013年我国汇率变化情况 81
- 图表：我国人民币存贷款基准利率历次调整一览表 83
- 图表：2010-2013年我国存款准备金率调整一览表 84
- 图表：2008-2013年社会消费品零售总额及其增长速度 85
- 图表：2006-2013年我国货物进出口总额 86
- 图表：2010年呼叫中心产业发展规模 112
- 图表：2011年呼叫中心产业发展规模113
- 图表：2012年呼叫中心产业发展规模 113
- 图表：2013年呼叫中心产业发展规模 113
- 图表：2011-2014年上海市呼叫中心投资规模 115
- 图表：2011-2014年上海市累计座席数情况 115
- 图表：2011-2014年上海市呼叫中心从业人员数 116

图表 ; 2011-2014年天津市呼叫中心投资规模 117

图表 : 2011-2014年天津市累计座席数情况 117

图表 : 2011-2014年天津市呼叫中心从业人员数 118

图表 ; 2011-2014年成都市呼叫中心投资规模 120

图表 : 2011-2014年成都市累计座席数情况 120

图表 : 2011-2014年成都市呼叫中心从业人员数 121

图表 : 2011-2014年合肥市呼叫中心投资规模 121

图表 : 2011-2014年合肥市累计座席数情况 122

图表 : 2011-2014年合肥市呼叫中心从业人员数 122

图表 : 2011-2014年南通市呼叫中心投资规模 123

图表 : 2011-2014年南通市累计座席数情况 123

图表 : 2011-2014年南通市呼叫中心从业人员数 124

图表 : 2011-2014年呼叫中心系统市场规模 141

图表 : 2011-2014年呼叫中心系统市场规模增长情况 141

图表 : 2011-2014年全球CRM市场营收 149

图表 ; 2010-2013年全球CRM市场营收同比增长情况 150

图表 : 2011-2014年中国CRM市场规模 150

图表 : 2010-2013年中国CRM市场规模同比增长情况 151

图表 : 2011-2014年电信业呼叫中心 159

图表 : 2010-2013年电信业呼叫中心投资规模同比增长情况 159

图表 : 2011-2014年电信业呼叫中心累计座席数 160

图表 : 2010-2013年电信业呼叫中心累计座席数同比增长情况 160

图表 : 2011-2014年电信业呼叫中心从业人员数 161

图表 : 2010-2013年电信业呼叫中心从业人员数同比增长情况 161

图表 : 2011-2014年金融业呼叫中心投资规模 163

图表 : 2010-2013年金融业呼叫中心投资规模同比增长情况 163

图表 : 2011-2014年金融业呼叫中心累计座席数 164

图表 : 2010-2013年金融业呼叫中心累计座席数同比增长情况 164

图表 : 2011-2014年金融业呼叫中心从业人员数 165

图表 : 2010-2013年金融业呼叫中心从业人员数同比增长情况 165

图表 : 2011-2014年政府及公共事业呼叫中心投资规模 167

图表 : 2010-2013年政府及公共事业呼叫中心投资规模同比增长情况 167

图表：2011-2014年政府及公共事业呼叫中心累计座席数 168

图表：2010-2013年政府及公共事业呼叫中心累计座席数同比增长情况 168

图表：2011-2014年政府及公共事业呼叫中心从业人员数 169

图表：2010-2013年政府公共事业呼叫中心从业人员数同比增长情况 169

图表：2011-2014年物流业呼叫中心投资规模 176

图表：2010-2013年物流业呼叫中心投资规模同比增长情况 176

图表：2011-2014年物流业呼叫中心累计座席数 177

图表：2010-2013年物流业呼叫中心累计座席数同比增长情况 177

图表：2011-2014年物流业呼叫中心从业人员数 178

图表：2010-2013年物流业呼叫中心从业人员数同比增长情况 178

图表：2011-2014年制造业呼叫中心投资规模 181

图表：2010-2013年制造业呼叫中心 181

图表：2011-2014年制造业呼叫中心累计座席数 182

图表：2010-2013年制造业呼叫中心累计座席数同比增长情况 182

图表：2011-2014年制造业呼叫中心从业人员数 183

图表：2010-2013年制造业呼叫中心从业人员数同比增长情况 183

图表：2011-2014年电子商务呼叫中心投资规模 185

图表：2010-2013年电子商务呼叫中心投资规模同比增长情况 186

图表：2011-2014年电子商务呼叫中心累计座席数 186

图表：2010-2013年电子商务呼叫中心累计座席数同比增长情况 187

图表：2011-2014年电子商务呼叫中心从业人员数 187

图表：2010-2013年电子商务呼叫中心从业人员数同比增长情况 188

图表：2011-2014年房地产业呼叫中心投资规模情况 191

图表：2011-2014年房地产业呼叫中心累计座席数情况 191

图表：2011-2014年房地产业呼叫中心从业人员数情况 192

图表：系统架构图 194

图表：2013年中国服务外包城市投资吸引力综合排名202

图表：2013年中国服务外包城市产业成长性排名202

图表：2013年中国服务外包城市投资满意度排名202

图表：2011-2014年我国离岸外包业务情况 206

图表：2010-2015年北京呼叫中心产业基地座席规模发展数量 281

图表：讯鸟产品服务类型展示288

图表：2010-2013年赛科斯企业经营状况 296

图表：2011-2014年中国电信虚拟呼叫中心投资规模 302

图表：2010-2013年中国电信虚拟呼叫中心投资规模增长情况 302

图表：2011-2014年中国电信虚拟呼叫中心累计座席数 303

图表：2010-2013年中国电信虚拟呼叫中心累计座席数增长情况 303

图表：2011-2014年中国电信虚拟呼叫中心从业人员数 304

图表：2010-2013年中国电信虚拟呼叫中心从业人员数增长情况 304

图表；2011-2014年中国联通虚拟呼叫中心投资规模 308

图表：2010-2013年中国联通虚拟呼叫中心投资规模增长情况 309

图表：2011-2014年中国联通虚拟呼叫中心累计座席数 309

图表：2010-2013年中国联通虚拟呼叫中心累计座席数增长情况 310

图表：2011-2014年中国联通虚拟呼叫中心从业人员数 310

图表：2010-2013年中国联通虚拟呼叫中心从业人员数增长情况 311

图表；2011-2014年中国移动虚拟呼叫中心投资规模 316

图表：2010-2013年中国移动虚拟呼叫中心投资规模增长情况 316

图表：2011-2014年中国移动虚拟呼叫中心累计座席数 317

图表：2010-2013年中国移动虚拟呼叫中心累计座席数增长情况 317

图表：2011-2014年中国移动虚拟呼叫中心从业人员数 318

图表：2010-2013年中国移动虚拟呼叫中心从业人员数增长情况 318

图表：400呼叫中心号码资费标准321

图表：座席管理员家具规格推荐 345

图表：2015-2020年中国呼叫中心市场规模预测 400

图表：2015-2020年中国呼叫中心产业投资规模预测 401

图表：2015-2020年中国呼叫中心产业投资规模同比增长情况预测 401

图表：2015-2020年中国呼叫中心产业累计座席数预测 402

图表：2015-2020年中国呼叫中心产业累计座席数同比增长情况预测 402

图表：2015-2020年中国呼叫中心产业从业人员数预测 403

图表：2015-2020年中国呼叫中心产业从业人员数同比增长情况预测 403

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监测数据，企业数据主要来自于国家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/tongxun1502/E64775A324.html>