

# 2019-2025年中国智能客服 行业前景研究与投资方向研究报告

## 报告目录及图表目录

中国产业研究报告网 编制

[www.chinairr.org](http://www.chinairr.org)

## 一、报告报价

《2019-2025年中国智能客服行业前景研究与投资方向研究报告》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.chinairr.org/report/R03/R0305/201909/03-312686.html>

产品价格：纸介版9800元 电子版9800元 纸介+电子10000元

订购电话: 400-600-8596 010-80993936

传真: 010-60343813

网址: <http://www.chinairr.org>

Email: [sales@chyxx.com](mailto:sales@chyxx.com)

联系人：刘老师 陈老师 谭老师

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

中国客服软件市场主要由电信运营商、呼叫中心设备厂商、传统呼叫中心厂商、传统客服软件厂商、系统集成商、云客服SaaS厂商、客服机器人厂商等构成。

由于客服人员招人难、培训成本高、流动性大，不易管理，而客服机器人可以全天24小时工作，还能通过实时数据反馈不断学习，企业有足够的动力用客服机器人取代一部分人工客服。根据智能客服厂商给出的数据，客服机器人正在以40-50%的比例替代人工客服工作。

中国大约有500万全职客服，以年平均工资6万计算，再加上硬件设备和基础设施，整体规模约4000亿人民币。按照40-50%的替代比例，并排除场地、设备等基础设施以及甲方预算缩减，大概会有200-300亿规模留给智能客服公司。

客服机器人背后的知识库还能通过实时提示和点选编辑的方式帮助人工客服更高效地提供服务。因为对于企业来说，销售和客服人员培训成本很高，且经验无法有效传递，这种人机协作模式可以让企业客服和销售人员更专注于提供核心价值和服务。客服机器人落地效果评

测指标

考量因素

相应能力

评测指标

基础算法能力

单轮算法能力

准确率、覆盖率

多轮对话能力

任务完成度；中断/跳出/调回；快速开发能力

人机协作

答案采纳率

业务解决能力/服务满意度

服务场景拆解能力；业务理解能力

转人工率；问题解决率；客户满意度

知识建设成本

训练师平台

行业知识图谱

知识图谱行业种类，完善度

知识维护成本

自主学习

自主学习完成度

知识运营平台

甲方自操作度

服务支持及保障

服务支持及保障级别

可扩展性

系统扩展性，开放性

接口扩展性，接口丰富程度

数据来源：公开资料整理

中国产业研究报告网发布的《2019-2025年中国智能客服行业前景研究与投资方向研究报告》共十四章。首先介绍了智能客服行业市场发展环境、智能客服整体运行态势等，接着分析了智能客服行业市场运行的现状，然后介绍了智能客服市场竞争格局。随后，报告对智能客服做了重点企业经营状况分析，最后分析了智能客服行业发展趋势与投资预测。您若想对智能客服产业有个系统的了解或者想投资智能客服行业，本报告是您不可或缺的重要工具。

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。

报告目录：

第一章 智能客服行业发展概述

第一节 智能客服的概念

一、智能客服的定义

二、智能客服的特点

第二节 智能客服行业发展成熟度

一、行业发展周期分析

二、行业中外市场成熟度对比

三、行业及其主要子行业成熟度分析

第三节 智能客服市场特征分析

一、市场规模

二、产业关联度

### 三、影响需求的关键因素

### 四、国内和国际市场

### 五、主要竞争因素

## 第二章 全球智能客服行业发展分析

### 第一节 世界智能客服行业发展分析

#### 一、2018年世界智能客服行业发展分析

#### 二、2018年世界智能客服行业发展分析

### 第二节 全球智能客服市场分析

#### 一、2018年全球智能客服需求分析

#### 二、2018年欧美智能客服需求分析

#### 三、2018年中外智能客服市场对比

### 第三节 2014-2018年主要国家或地区智能客服行业发展分析

#### 一、2014-2018年美国智能客服行业分析

#### 二、2014-2018年日本智能客服行业分析

#### 三、2014-2018年欧洲智能客服行业分析

## 第三章 我国智能客服行业发展分析

### 第一节 中国智能客服行业发展状况

#### 一、2018年智能客服行业发展状况分析

当前，电话仍然是主流客服沟通渠道，在售前的电销场景以及一些外呼场景下，也存在着大量重复性低效工作，比如快递送货电话提醒、企业针对客户的信息提醒、金融行业的还款催收、以及初次主动营销的潜在客户筛选等。针对上述痛点，一些智能客服公司也借助语音识别及合成技术，推出语音客服机器人，辅助人工提升工作效率。语音客服机器人解决场景痛点及核心价值

场景

痛点

语音客服机器人价值

信息通知/业务提醒

还款提醒、会议信息同步、上课告知、快递查收等提醒量大；

耗费人工，效率低下

针对快递提醒，机器人可同时进行大量外呼，并通过简单交互确认对方状态并采集信息，提

升快递员工作效率，方便后续跟进

回访/抽检/问卷调查

很多企业存在回访、抽检、问卷调查需求，但人工回访调查耗时耗力，且信息整理效率不高

拥有多轮会话能力的机器人，可以帮助人工高效完成流程性回查或答案收集；

机器人拨打后，无需再次整理，全部通话可自动输出标准结果

金融催收/失联核查

70%逾期未还款是忘记还款，人工提醒可大幅提升还款率，但人工催收占用大量时间，催收效率不高；

人工进行失联核查耗时耗力

机器人提醒效率远高于人工;针对故意拖欠的用户进行分类标记，方便人工后续跟进干预;

辅助人工快速完成首次过滤，高效筛选出失联客户

主动营销

海量线索过滤耗时耗力，打击销售信心；

客户意向分级统计不一，优质客户线索流失

机器人外呼在首轮沟通中即可判断用户意向，筛选出高意向客户，方便销售二次跟进

数据来源：公开资料整理

二、2018年中国智能客服行业发展动态

三、2018年智能客服行业经营业绩分析

四、2018年我国智能客服行业发展热点

第二节 中国智能客服市场供需状况

一、2018年中国智能客服行业供给能力

二、2018年中国智能客服市场供给分析

三、2018年中国智能客服市场需求分析

四、2018年中国智能客服产品价格分析

第三节 我国智能客服市场分析

一、2018年智能客服市场分析

二、2018年智能客服市场分析

三、2018年智能客服市场的走向分析

第四章 智能客服所属产业经济运行分析

## 第一节 2014-2018年中国智能客服所属产业工业总产值分析

### 一、2014-2018年中国智能客服所属产业工业总产值分析

#### 二、不同规模企业工业总产值分析

#### 三、不同所有制企业工业总产值比较

## 第二节 2014-2018年中国智能客服所属产业市场销售收入分析

### 一、2014-2018年中国智能客服所属产业市场总销售收入分析

#### 二、不同规模企业总销售收入分析

#### 三、不同所有制企业总销售收入比较

## 第三节 2014-2018年中国智能客服所属产业产品成本费用分析

### 一、2014-2018年中国智能客服所属产业成本费用总额分析

#### 二、不同规模企业销售成本比较分析

#### 三、不同所有制企业销售成本比较分析

## 第四节 2014-2018年中国智能客服所属产业利润总额分析

### 一、2014-2018年中国智能客服所属产业利润总额分析

#### 二、不同规模企业利润总额比较分析

#### 三、不同所有制企业利润总额比较分析

## 第五章 我国智能客服所属产业进出口分析

### 第一节 我国智能客服产品进口分析

#### 一、2018年进口总量分析

#### 二、2018年进口结构分析

#### 三、2018年进口区域分析

### 第二节 我国智能客服产品出口分析

#### 一、2018年出口总量分析

#### 二、2018年出口结构分析

#### 三、2018年出口区域分析

### 第三节 我国智能客服产品进出口预测

#### 一、2018年进口分析

#### 二、2018年出口分析

#### 三、2018年智能客服进口预测

#### 四、2018年智能客服出口预测

## 第六章 智能客服行业竞争格局分析

### 第一节 行业竞争结构分析

一、现有企业间竞争

二、潜在进入者分析

三、替代品威胁分析

四、供应商议价能力

五、客户议价能力

### 第二节 行业集中度分析

一、市场集中度分析

二、企业集中度分析

三、区域集中度分析

### 第三节 行业国际竞争力比较

一、生产要素

二、需求条件

三、支援与相关产业

四、企业战略、结构与竞争状态

五、政府的作用

### 第四节 智能客服行业主要企业竞争力分析

一、重点企业资产总计对比分析

二、重点企业从业人员对比分析

三、重点企业全年营业收入对比分析

四、重点企业出口交货值对比分析

五、重点企业利润总额对比分析

六、重点企业综合竞争力对比分析

### 第五节 2014-2018年智能客服行业竞争格局分析

一、2018年智能客服行业竞争分析

二、2018年中外智能客服产品竞争分析

三、2014-2018年国内外智能客服竞争分析

四、2014-2018年我国智能客服市场竞争分析

五、2014-2018年我国智能客服市场集中度分析

六、2019-2025年国内主要智能客服企业动



## 第七章 智能客服企业竞争策略分析

### 第一节 智能客服市场竞争策略分析

- 一、2018年智能客服市场增长潜力分析
- 二、2018年智能客服主要潜力品种分析
- 三、现有智能客服产品竞争策略分析
- 四、潜力智能客服品种竞争策略选择
- 五、典型企业产品竞争策略分析

### 第二节 智能客服企业竞争策略分析

- 一、国际经济形势对智能客服行业竞争格局的影响
- 二、全球经济下智能客服行业竞争格局的变化
- 三、2019-2025年我国智能客服市场竞争趋势
- 四、2019-2025年智能客服行业竞争格局展望
- 五、2019-2025年智能客服行业竞争策略分析
- 六、2019-2025年智能客服企业竞争策略分析

## 第八章 主要智能客服企业竞争分析

### 第一节 智齿客服

#### 一、中国对外翻译有限公司

- 1、企业发展概况
- 2、企业主营业务及特点
- 4、企业发展能力

#### 二、小能科技

- 1、企业发展概况
- 2、企业主营业务及特点
- 4、企业发展能力

#### 三、环信

- 1、企业发展概况
- 2、企业主营业务及特点
- 4、企业发展能力

#### 四、容联七陌

- 1、企业发展概况
- 2、企业主营业务及特点

#### 4、企业发展能力

### 五、小i机器人

#### 1、企业发展概况

#### 2、企业主营业务及特点

#### 4、企业发展能力

### 六、追一科技

#### 1、企业发展概况

#### 2、企业主营业务及特点

#### 4、企业发展能力

### 七、云问科技

#### 1、企业发展概况

#### 2、企业主营业务及特点

#### 4、企业发展能力

### 八、极限元

#### 1、企业发展概况

#### 2、企业主营业务及特点

#### 4、企业发展能力

## 第九章 智能客服行业发展趋势分析

### 第一节 2018年发展环境展望

#### 一、2018年宏观经济形势展望

#### 二、2018年政策走势及其影响

#### 三、2018年国际行业走势展望

### 第二节 2018年智能客服行业发展趋势分析

#### 一、2018年技术发展趋势分析

#### 二、2018年产品发展趋势分析

#### 三、2018年行业竞争格局展望

### 第三节 2019-2025年中国智能客服市场趋势分析

#### 一、2014-2018年智能客服市场趋势总结

#### 二、2019-2025年智能客服发展趋势分析

#### 三、2019-2025年智能客服市场发展空间

#### 四、2019-2025年智能客服产业政策趋向

五、2019-2025年智能客服技术革新趋势

六、2019-2025年智能客服价格走势分析

## 第十章 未来智能客服行业发展预测

### 第一节 未来智能客服需求与消费预测

一、2019-2025年智能客服产品消费预测

二、2019-2025年智能客服市场规模预测

三、2019-2025年智能客服行业总产值预测

四、2019-2025年智能客服行业销售收入预测

五、2019-2025年智能客服行业总资产预测

### 第二节 2019-2025年中国智能客服行业供需预测

一、2019-2025年中国智能客服供给预测

二、2019-2025年中国智能客服产量预测

三、2019-2025年中国智能客服需求预测

四、2019-2025年中国智能客服供需平衡预测

五、2019-2025年中国智能客服产品价格预测

六、2019-2025年主要智能客服产品进出口预测

## 第十一章 智能客服行业投资现状分析

### 第一节 2018年智能客服行业投资情况分析

一、2018年总体投资及结构

二、2018年投资规模情况

三、2018年投资增速情况

四、2018年分行业投资分析

五、2018年分地区投资分析

六、2018年外商投资情况

### 第二节 2018年智能客服行业投资情况分析

一、2018年总体投资及结构

二、2018年投资规模情况

三、2018年投资增速情况

四、2018年分行业投资分析

五、2018年分地区投资分析

## 六、2018年外商投资情况

### 第十二章 智能客服行业投资环境分析

#### 第一节 经济发展环境分析

- 一、2014-2018年我国宏观经济运行情况
- 二、2019-2025年我国宏观经济形势分析
- 三、2019-2025年投资趋势及其影响预测

#### 第二节 政策法规环境分析

- 一、2018年智能客服行业政策环境
- 二、2018年国内宏观政策对其影响
- 三、2018年行业产业政策对其影响

#### 第三节 社会发展环境分析

- 一、国内社会环境发展现状
- 二、2018年社会环境发展分析
- 三、2019-2025年社会环境对行业的影响

### 第十三章 智能客服行业投资机会与风险

#### 第一节 行业活力系数比较及分析

- 一、2018年相关产业活力系数比较
- 二、2014-2018年行业活力系数分析

#### 第二节 行业投资收益率比较及分析

- 一、2018年相关产业投资收益率比较
- 二、2014-2018年行业投资收益率分析

#### 第三节 智能客服行业投资效益分析

- 一、2014-2018年智能客服行业投资状况分析
- 二、2019-2025年智能客服行业投资效益分析
- 三、2019-2025年智能客服行业投资趋势预测
- 四、2019-2025年智能客服行业的投资方向
- 五、2019-2025年智能客服行业投资的建议
- 六、新进入者应注意的障碍因素分析

#### 第四节 影响智能客服行业发展的主要因素

- 一、2019-2025年影响智能客服行业运行的有利因素分析

- 二、2019-2025年影响智能客服行业运行的稳定因素分析
- 三、2019-2025年影响智能客服行业运行的不利因素分析
- 四、2019-2025年我国智能客服行业发展面临的挑战分析
- 五、2019-2025年我国智能客服行业发展面临的机遇分析

#### 第五节 智能客服行业投资风险及控制策略分析

- 一、2019-2025年智能客服行业市场风险及控制策略
- 二、2019-2025年智能客服行业政策风险及控制策略
- 三、2019-2025年智能客服行业经营风险及控制策略
- 四、2019-2025年智能客服行业技术风险及控制策略
- 五、2019-2025年智能客服同业竞争风险及控制策略
- 六、2019-2025年智能客服行业其他风险及控制策略

### 第十四章 智能客服行业投资战略研究

#### 第一节 智能客服行业发展战略研究（ZYZF）

- 一、战略综合规划
- 二、技术开发战略
- 三、业务组合战略
- 四、区域战略规划
- 五、产业战略规划
- 六、营销品牌战略
- 七、竞争战略规划

#### 第二节 对我国智能客服品牌的战略思考

- 一、企业品牌的重要性
- 二、智能客服实施品牌战略的意义
- 三、智能客服企业品牌的现状分析
- 四、我国智能客服企业的品牌战略
- 五、智能客服品牌战略管理的策略

#### 第三节 智能客服行业投资战略研究

- 一、2018年环保设备行业投资战略
- 二、2018年智能客服行业投资战略研究
- 三、2019-2025年智能客服行业投资形势
- 四、2019-2025年智能客服行业投资战略（ZYZF）

图表目录：

图表：智能客服产业链分析

图表：国际智能客服市场规模

图表：国际智能客服生命周期

图表：智能客服产业链结构图

图表：2014-2018年全球智能客服需求趋势图

图表：2014-2018年智能客服行业销售规模/市场容量增长趋势图

更多图表见正文.....

详细请访问：<http://www.chinairr.org/report/R03/R0305/201909/03-312686.html>