

2020-2026年中国智能客服 行业分析与发展趋势研究报告

报告目录及图表目录

北京迪索共研咨询有限公司

www.cction.com

一、报告报价

《2020-2026年中国智能客服行业分析与发展趋势研究报告》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.cction.com/report/202005/166213.html>

报告价格：纸介版8000元 电子版8000元 纸介+电子8500元

北京迪索共研咨询有限公司

订购电话: 400-700-9228(免长话费) 010-69365838

海外报告销售: 010-69365838

Email: kefu@gonyn.com

联系人：李经理

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

中企顾问网发布的《2020-2026年中国智能客服行业分析与发展趋势研究报告》共十六章。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：

第一部分产业环境透视

第一章智能客服行业发展综述

第一节智能客服定义及其类别

一、智能客服概念界定

二、智能客服类型划分

1. 语言知识服务

2. 语言技术服务

3. 语言工具服务

4. 语言使用服务

5. 语言康复服务

6. 语言教育服务

三、智能客服的服务宗旨

四、智能客服助力贸易全球化

五、翻译服务在行业中的地位

第二节最近-年中国智能客服行业经济指标分析

一、赢利性

二、成长速度

三、进入壁垒

四、周期性分析

五、行业成熟度

第三节国内智能客服研究现状

一、发文量总体呈上升趋势

二、智能客服研究存在的问题

语音客服机器人涉及到的底层技术除了与文字客服机器人相同的语义分析和多轮对话技术外，还有语音识别和语音合成技术，前者解决呼入识别，后者解决呼出发声。同时，为了实现客服质检和用户分析，还要进行一系列的声纹识别、静音分析、语速分析、以及情绪分析等工作。

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

三、智能客服研究的未来发展构想

第四节智能客服行业重点领域分析

一、金融

二、教育

三、电商/零售

四、汽车/硬件

五、生活服务

第二章智能客服行业市场环境及影响分析（pest）

第一节智能客服行业政治法律环境（p）

一、智能客服行业规范

二、智能客服政策动向

三、智能客服行业标准

四、“一带一路”倡议下中国语言规划的五大任务

1、语言功能规划

2、外语语种规划

3、语言传播规划

4、智能客服规划

5、丝路话语规划

五、政策环境对行业的影响

第二节行业经济环境分析（e）

- 一、国际经济环境
- 二、年国内经济环境
- 三、年国内经济形势
- 四、中美贸易战摩擦下金融开放将迎新格局
- 五、贸易战影响下全球经济格局及智能客服的困境

第三节行业社会环境分析（s）

- 一、智能客服产业社会环境
- 二、社会环境对行业的影响
- 三、智能客服产业发展对社会发展的影响

第四节行业技术环境分析（t）

- 一、智能客服技术发展概况
- 二、翻译记忆技术发展分析
- 三、机器翻译技术的发展分析
- 四、翻译管理系统的发展分析
- 五、新技术驱动智能客服行业更快发展

第二部分行业全景调研

第三章全球智能客服行业发展分析及经验借鉴

第一节全球智能客服市场总体情况分析

- 一、全球智能客服行业的发展特点
- 二、全球智能客服市场需求分析
- 三、全球智能客服行业发展分析
- 四、全球智能客服行业竞争格局
- 五、全球智能客服市场区域分布
- 六、国际上重点智能客服企业运营分析

第二节全球主要地区市场分析

- 一、欧洲
- 二、北美
- 三、亚洲
- 四、拉美

第四章中国智能客服行业运行现状分析

第一节中国智能客服行业发展状况分析

一、中国智能客服行业发展阶段

二、中国智能客服行业发展总体概况

三、具有中国特色的智能客服行业特点

1、行业产业化

2、操作科技化

3、服务一体化

4、翻译文种转变

四、中国智能客服行业商业模式分析

、智能客服行业创新模式

(1)、众包翻译

(2)、译后编辑服务

(3)、口译服务模式创新

、智能客服行业新模式的影响

第二节智能客服行业发展现状

一、中国智能客服行业市场规模

二、中国智能客服行业发展分析

三、中国智能客服企业发展分析

第三节智能客服市场情况分析

一、中国智能客服市场总体概况

二、“五大中心”对智能客服市场发展的作用

第四节中国智能客服市场供需分析

一、中国智能客服行业供给情况

二、中国智能客服行业需求情况

1、智能客服行业需求市场

2、智能客服行业客户结构

三、中国智能客服行业供需平衡分析

第五节智能客服行业营销前景分析

一、智能客服行业营销现状分析

二、智能客服市场营销环境分析

三、智能客服行业营销存在的问题

四、智能客服营销渠道发展趋势

五、智能客服营销策略探讨

第五章中国智能客服所属行业整体运行指标分析

第一节中国智能客服所属行业总体规模分析

一、企业数量结构分析

二、人员规模状况分析

三、行业资产规模分析

四、行业市场规模分析

第二节中国智能客服行业产销情况分析

一、中国智能客服行业总产值

二、中国智能客服行业销售收入

第三节中国智能客服行业发展指标总体分析

一、行业盈利能力分析

二、行业偿债能力分析

三、行业营运能力分析

四、行业发展能力分析

第六章智能客服行业产业结构分析

第一节智能客服产业结构分析

一、市场细分充分程度分析

二、各细分市场领先企业

三、各细分市场占总市场的结构比例

第二节产业价值链的结构分析及整体竞争优势分析

一、产业价值链的构成

二、以客户为中心的智能客服产业链

第三节产业结构发展预测

一、产业结构调整指导政策分析

二、产业结构调整中消费者需求的引导因素

三、中国智能客服行业参与国际竞争的战略市场定位

四、产业结构调整方向分析

第七章中国智能客服细分市场分析及预测

第一节翻译服务行业发展分析

- 一、翻译服务行业发展概况
- 二、翻译企业发展状况调研
- 三、互联网翻译服务市场分析
- 四、翻译服务行业智能化发展趋势

第二节本地化智能客服行业分析

- 一、本地化服务含义
- 二、与传统翻译的差异
- 三、本地化行业起源与发展

第三节语言教学与培训行业分析

- 一、语言翻译教育发展分析
- 二、生活服务市场分析
- 三、语言技术工具开发与应用
 - 1、机器翻译 (mt)
 - 2、计算机辅助翻译 (cat)

第八章智能客服行业区域市场分析

第一节中国智能客服重点区域市场分析预测

- 一、行业区域市场结构特征及分布
- 二、智能客服行业区域市场分析
- 三、智能客服重点城市需求分析

第二节智能客服区域市场前景及趋势

- 一、智能客服区域市场前景分析
- 二、智能客服区域需求重点领域分布
- 三、智能客服区域需求趋势预测
- 四、外贸增长对智能客服收入增长的促进作用明显

第三部分行业竞争格局

第九章智能客服行业竞争形势及格局分析

第一节行业总体市场竞争状况分析

- 一、智能客服行业竞争结构分析

二、跨国企业在华竞争分析

三、智能客服行业集中度分析

四、智能客服行业swot分析

第二节中国智能客服行业竞争格局综述

一、智能客服行业竞争概况

、中国智能客服行业品牌竞争格局

、智能客服市场进入及竞争对手分析

二、中国智能客服行业竞争力分析

第三节智能客服行业竞争格局分析

一、国内外智能客服竞争分析

二、中国智能客服市场竞争分析

三、中国智能客服市场集中度分析

四、国内在线智能客服平台竞争分析

1、在线智能客服平台含义

2、主要在线智能客服平台

第四节智能客服行业并购重组分析

一、行业并购重组现状及其重要影响

二、跨国公司在华投资兼并与重组分析

三、本土企业投资兼并与重组分析

四、企业升级途径及并购重组风险分析

五、行业投资兼并与重组趋势分析

第五节智能客服市场竞争策略分析

第十章智能客服行业领先企业经营分析

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

第四部分行业发展前景

第十一章2020-2026年智能客服行业前景及趋势预测

第一节智能客服行业五年规划现状及未来预测

一、“十二五”期间智能客服行业运行情况

二、智能客服行业“十三五”发展方向预测

1、智能客服行业“十三五”规划发展目标

- 2、智能客服行业“十三五”规划
- 3、智能客服行业在“十三五”规划中重点部署
- 4、“十三五”时期智能客服行业发展方向及热点

第二节2020-2026年智能客服市场发展前景

- 一、2020-2026年智能客服市场发展潜力
- 二、2020-2026年智能客服市场前景展望
- 三、细分领域发展前景预测

第三节2020-2026年智能客服市场发展趋势预测

- 一、2020-2026年智能客服行业发展趋势
- 二、2020-2026年智能客服市场规模预测
 - 1、智能客服行业市场容量预测
 - 2、智能客服行业销售收入预测
- 三、2020-2026年智能客服行业应用趋势预测
- 四、2020-2026年细分市场发展趋势预测

第四节2020-2026年中国智能客服行业供需预测

- 一、2020-2026年中国智能客服行业供给预测
- 二、2020-2026年中国智能客服行业需求预测

第十二章“互联网+”智能客服行业发展机遇及融合发展分析

第一节“互联网+”背景下，智能客服行业发展机遇分析

- 一、“互联网+”的经济含义与发展困境
- 二、“互联网+”为经济发展培育新动能
- 三、“互联网+”先进制造业政策方向
- 四、“互联网+”智能客服行业发展机遇
- 五、“互联网+”企业发展案例分析：传神成果案例分析

第二节智能客服与“互联网+”的深度融合

- 一、构建创新模式，健全国家智能客服体系
 - 1、拓宽智能客服的外延
 - 2、优化“国家智能客服”体系
- 二、加速创新驱动，提升国家语言能力
 - 1、整合资源渠道，提升语种能力
 - 2、拓展服务空间，开辟第五疆域

3、创新服务技术，实现跨界融合

三、促进创新融通，提升国家语言战略

、依托国家战略布局，提升语言战略层次

、以互联互通思维，打造融通世界的“中国+

第十三章2020-2026年智能客服行业投资机会与风险防范

第一节智能客服行业投资情况

一、智能客服行业投资现状分析

二、智能客服行业兼并重组分析

三、智能客服行业投资趋势预测

第二节2020-2026年智能客服行业投资机会

一、产业链投资机会

二、细分市场投资机会

三、重点区域投资机会

四、智能客服行业投资机遇

第三节智能客服行业投资特性分析

一、智能客服行业进入壁垒分析

二、智能客服行业盈利因素分析

三、智能客服行业盈利模式分析

第四节2020-2026年智能客服行业发展的影响因素

一、有利因素

二、不利因素

第五节2020-2026年智能客服行业投资风险及防范

一、政策风险及防范

二、技术风险及防范

三、供求风险及防范

四、宏观经济波动风险及防范

五、关联产业风险及防范

第十四章2020-2026年智能客服行业面临的困境及对策

第一节智能客服企业面临的困境及对策

一、重点智能客服企业面临的困境及对策

- 1、重点智能客服企业面临的困境
- 2、重点智能客服企业对策探讨
- 二、中小智能客服企业发展困境及策略分析

- 1、中小智能客服企业面临的困境
- 2、中小智能客服企业对策探讨
- 三、国内智能客服企业的出路分析

第二节中国智能客服行业存在的问题及对策

一、中国智能客服行业存在的问题

- 1、智能客服区域分布不均衡
- 2、服务主体为中小微型企业
- 3、行业高度分散，企业间差距明显

二、智能客服行业发展的建议对策

- 1、把握国家投资的契机
- 2、竞争性战略联盟的实施
- 3、企业自身应对策略

三、市场的重点客户战略实施

- 1、实施重点客户战略的必要性
- 2、合理确立重点客户
- 3、重点客户战略管理
- 4、重点客户管理功能

第三节中国智能客服市场发展面临的挑战与对策

- 一、中国智能客服市场发展面临的挑战
- 二、“一带一路”战略选智能客服的机遇和挑战
- 三、中国智能客服行业国际化战略发展对策

第十五章智能客服行业发展战略研究

第一节智能客服行业发展战略研究

- 一、战略规划方向
- 二、业务组合战略
- 三、区域战略规划
- 四、营销品牌战略
- 五、竞争战略规划

六、互联网+背景下智能客服战略选择

第二节对中国智能客服品牌的战略思考

- 一、智能客服品牌的重要性
- 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、中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

第三节智能客服经营策略分析

- 一、智能客服市场细分策略
- 二、智能客服市场创新策略
- 三、品牌定位与品类规划
- 四、智能客服新产品差异化战略

第四节智能客服行业投资战略研究

- 一、智能客服企业投资战略
- 二、2020-2026年智能客服行业投资战略
- 三、2020-2026年细分行业投资战略

第十六章研究结论及发展建议

第一节智能客服行业研究结论及建议

第二节智能客服子行业研究结论及建议

第三节中国智能客服行业投资发展建议

- 一、智能客服行业未来发展方向
- 二、智能客服行业主要投资建议
- 三、智能客服行业发展建议
 - 1、行业发展策略建议
 - 2、行业投资方向建议
 - 3、行业投资方式建议

图表目录：

图表：智能客服行业赢利性指标分析

图表：智能客服行业成长速度指标分析

图表：智能客服行业生命周期的判断

图表：2014-2019年智能客服发文数量

图表：智能客服发文量

图表：模具应用型科技人才培养模式

图表：2014-2019年我国季度gdp增长率

图表：2014-2019年我国三次产业增加值季度增长率

图表：2014-2019年我国工业增加值走势图

更多图表见正文……

详细请访问：<http://www.cction.com/report/202005/166213.html>