

2021-2026年中国智能客服行业市场供需格局及行业前景展望报告

报告大纲

一、报告简介

华经情报网发布的《2021-2026年中国智能客服行业市场供需格局及行业前景展望报告》涵盖行业最新数据，市场热点，政策规划，竞争情报，市场前景预测，投资策略等内容。更辅以大量直观的图表帮助本行业企业准确把握行业发展态势、市场商机动向、正确制定企业竞争战略和投资策略。本报告依据国家统计局、海关总署和国家信息中心等渠道发布的权威数据，以及我中心对本行业的实地调研，结合了行业所处的环境，从理论到实践、从宏观到微观等多个角度进行市场调研分析。

官网地址：<https://www.huaon.com/channel/yunying/677772.html>

报告价格：电子版: 9000元 纸介版：9000元 电子和纸介版: 9200元

订购电话: 400-700-0142 010-80392465

电子邮箱: kf@huaon.com

联系人: 刘老师

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、报告目录及图表目录

智能客服的发展与各阶段的技术成熟度息息相关。随着互联网的普及，让传统的电话客服逐渐被线上客服取代，客服软件、PC端在线客服等多渠道并存。除了降本提效外，优质客服能大大提升用户的黏性，作为企业客户关系管理的组成部分，客服在企业的销售成果、品牌口碑上起到了越来越直接的作用。

截至2020年九月底，在我国智能客服行业中，有45.54%的企业实现了融资，其中，A轮至C+轮的企业占比21.14%，种子轮至Pre-

A轮的企业占据20.33%，有4.07%的企业已经进入战略投资阶段。

2020年9月中国智能客服企业融资情况分布

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

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 中国智能客服行业经济指标分析

一、赢利性

二、成长速度

三、周期性分析

四、行业成熟度

五、产品附加值的提升空间

六、行业进入壁垒

1、技术壁垒

2、数据壁垒

3、行业经验壁垒

4、人才壁垒

5、资金壁垒

第二章 中国智能客服行业发展环境分析

第一节 中国宏观经济环境分析

一、国际宏观经济分析

二、国内宏观经济分析

三、未来经济走势分析

第二节 中国智能客服行业政策环境分析

一、智能客服行业监管管理体制

二、智能客服行业相关政策分析

第三节 中国智能客服行业技术环境分析

一、人工智能

二、自然语言处理技术

第三章 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

四、中国智能客服行业商业模式分析

1、销售模式

2、研发模式

3、盈利模式

第二节 智能客服行业发展现状调研

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

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状况分析

二、中国智能客服行业需求状况分析

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预测分析

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、智能客服营销渠道发展趋势预测分析

四、智能客服营销策略探讨

- 1、智能客服导入期的推广策略
- 2、智能客服成长期的推广策略
- 3、智能客服成熟期推广策略
- 4、智能客服衰退期的推广策略

第四章 智能客服所属行业市场价格分析

第一节 智能客服所属行业产品价格特征分析

第二节 影响国内市场智能客服行业产品价格的因素

- 一、供需因素
- 二、成本因素
- 三、其他因素

第三节 产品价位及价格策略

第四节 智能客服行业未来价格变化趋势预测分析

第五章 中国智能客服行业竞争情况分析

第一节 智能客服行业竞争结构分析

- 一、上游议价能力
- 二、下游议价能力
- 三、新进入者威胁
- 四、替代产品威胁
- 五、行业内部竞争

按照服务内容角度分，智能客服供应商主要包括综合智慧解决方案厂商、云客服厂商、客服机器人厂商以及传统呼叫中心厂商四类。

智能客服行业各类供应商对比情况

智能客服的竞争力在于场景交互能力。传统的在线客服的局限之处在于很难实现业务场景中的连续对话，而融合了多种对话引擎的智能客服在对话过程中能够灵活选择问答库和知识库，让访客以最短路径获取需求信息，实现自然流畅的多轮对话。

2020年智能客服创新排行榜TOP10

第二节 智能客服行业SWOT模型分析

- 一、优势
- 二、劣势
- 三、机会
- 四、威胁

第六章 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预测分析

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、本地化行业发展趋势预测

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、语言技术工具开发与应用

第七章 重点企业经营情况分析

第一节 智齿客服——北京智齿博创科技有限公司

- 一、企业发展概况
- 二、企业主营业务及特点
- 三、企业发展能力

第二节 小能——北京能通天下网络技术有限公司

- 一、企业发展概况
- 二、企业主营业务及特点
- 三、企业发展能力

第三节 环信——北京易掌云峰科技有限公司

- 一、企业发展概况
- 二、企业主营业务及特点
- 三、企业发展能力

第四节 容联七陌——北京容联七陌科技有限公司

- 一、企业发展概况
- 二、企业主营业务及特点
- 三、企业发展能力

第五节 小机器人——上海智臻智能网络科技股份有限公司

- 一、企业发展概况
- 二、企业主营业务及特点
- 三、企业发展能力

第六节 追一科技

一、企业发展概况

二、企业主营业务及特点

三、企业发展能力

第七节 云问科技——南京云问网络技术有限公司

一、企业发展概况

二、企业主营业务及特点

三、企业发展能力

第八节 快商通——厦门快商通科技股份有限公司

一、企业发展概况

二、企业主营业务及特点

三、企业发展能力

第八章 2016-2020年中国智能客服所属行业主要数据监测分析

第一节 2016-2020年中国智能客服所属行业规模分析

一、收入规模分析

二、资产规模分析

第二节 2020年中国智能客服所属行业发展分析

一、智能客服企业数量分析

二、智能客服行业从业人员分析

第三节 2016-2020年中国智能客服所属行业关键性财务指标分析

一、行业主要盈利能力分析

二、行业主要偿债能力分析

三、行业主要运营能力分析

第九章 智能客服行业替代品及互补产品分析

第一节 智能客服行业替代品分析

一、替代品种类

二、主要替代品对智能客服行业的影响

三、替代品发展趋势预测分析

第二节 智能客服行业互补产品分析

一、行业互补产品种类

二、主要互补产品对智能客服行业的影响

三、互补产品发展趋势预测分析

第十章 智能客服产业渠道分析

第一节 2019-2020年国内智能客服产品的经销模式

第二节 智能客服行业渠道格局

第三节 智能客服行业渠道形式

第四节 智能客服渠道要素对比

第五节 智能客服行业国际化营销模式分析

第六节 2019-2020年国内智能客服产品生产及销售投资运作模式分析

第十一章 2021-2026年智能客服所属行业发展前景预测分析

第一节 智能客服行业投资价值分析

一、2021-2026年国内智能客服所属行业盈利能力分析

二、2021-2026年国内智能客服所属行业偿债能力分析

三、2021-2026年国内智能客服所属行业运营能力分析

第二节 2021-2026年国内智能客服所属行业投资机会分析

一、国内的经济增长对智能客服行业的支撑因素分析

二、下游行业的需求对智能客服行业的推动因素分析

第三节 2021-2026年中国智能客服行业供需预测分析

一、2021-2026年中国智能客服行业供给预测分析

二、2021-2026年中国智能客服行业需求预测分析

第四节 2021-2026年中国智能客服行业运行状况预测分析

一、2021-2026年智能客服所属行业资产规模预测分析

二、2021-2026年智能客服所属行业销售收入预测分析

第十二章 2021-2026年中国智能客服行业投资风险分析

第一节 中国智能客服行业存在问题分析

第二节 中国智能客服行业上下游产业链风险分析

一、下游行业需求市场风险分析

二、关联行业风险分析

第三节 中国智能客服行业投资风险分析

一、宏观经济波动风险

二、人力资源风险

三、人工智能技术变革风险

四、知识产权保护风险

五、经营风险

第十三章 2021-2026年中国智能客服行业发展策略及投资建议

第一节 智能客服行业发展战略规划背景意义

一、行业转型升级的需要 (AK LWY)

二、行业做大做强的需要

三、行业可持续发展需要

第二节 智能客服行业战略规划制定依据

一、行业发展规律

二、企业资源与能力

三、可预期的战略定位

第三节 智能客服行业战略规划策略分析

一、战略综合规划

二、技术开发战略

三、区域战略规划

四、产业战略规划

五、营销品牌战略

六、竞争战略规划

第四节 智能客服行业市场重点客户战略实施

一、实施重点客户战略的必要性

二、合理确立重点客户

三、重点客户战略管理

四、重点客户管理功能

第五节 行业投资建议

图表目录：

图表1：智能客服所属行业赢利性状况分析

图表2：智能客服所属行业成长速度状况分析

图表3：历年国内生产总值情况 单位：亿元

图表4：历年固定资产投资情况 单位：亿元

图表5：历年中国工业增加值情况 单位：亿元

图表6：2016-2020年社会消费品零售总额情况单位：亿元

图表7：全国房地产开发投资增速

图表8：全国商品房销售面积及销售额增速

图表9：2016-2020年智能客服所属行业企业数量情况单位：家

图表10：2016-2020年智能客服所属行业需求规模情况单位：亿元

更多图表见正文.....

详细请访问：<https://www.huaon.com/channel/yunying/677772.html>