

# 2020年中国智能客服市场分析报告- 产业供需现状与投资商机研究

报告大纲

观研报告网

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

## 一、报告简介

观研报告网发布的《2020年中国智能客服市场分析报告-产业供需现状与投资商机研究》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：<http://baogao.chinabaogao.com/ruanjian/522185522185.html>

报告价格：电子版: 8200元 纸介版：8200元 电子和纸介版: 8500

订购电话: 400-007-6266 010-86223221

电子邮箱: sale@chinabaogao.com

联系人: 客服

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

智能客服是指在AI、大数据、云计算等技术赋能下，通过客服机器人协助人工进行会话、质检、业务处理，从而释放人力成本、提高响应效率的客户服务形式。随着各类技术的深入应用，智能客服的外延进一步拓宽，由基础的人工客服辅助向营销等更多功能延伸。

与传统客服对比，智能客服具有多元化接入渠道、全天候响应、数据处理快速等优势。

### 智能客服与传统客服对比

#### 对比维度

#### 传统客服

#### 智能客服

#### 特点

以呼叫中心为基础，通过人工进行服务

以各技术为基础；通过机器人进行服务

#### 接入渠道

接入渠道单一，以电话为主；各渠道相对封闭

多元化接入渠道；各渠道呈互通的发展态势

#### 响应效率

全天候响应受限；响应效率因人而异

7\*24响应；响应效率高

#### 数据管理

数据处理环节较多，效率较低；数据分散不易管理

数据处理快速；形成对数据的统一管理资料来源：公开资料

在智能客服产业链中，底层技术由云计算、人工智能和通信等厂商提供，上游主要包括云通讯服务商和智能语音研发商，中游主要为智能客服供应商及向下游客户输出解决方案的厂商，下游则广泛应用在政务、电商、金融、教育等领域。

### 智能客服产业链

资料来源：公开资料

从服务内容角度而言，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、传统客服厂商转型四类，其中，综合智慧解决方案厂商综合性能较强，在客服行业深耕；云客服厂商既涉及上游的云通讯技术的提供，又专注SaaS产品供应；客服机器人厂商多以机器人为切入点，凭借AI技术支撑；传统客服厂商转型则为向智能化、数字化转型的传统呼叫中心厂商及客服软件厂商。

### 四类供应商对比分析

#### 区别

#### 综合智慧解决方案厂商

云客服厂商

客服机器人厂商

传统客服厂商转型

客户群体

大客户为主

中小客户为主

兼具大、中小客户

大客户为主

部署方式

本地化部署为主，兼具公有云部署

公有云、混合云

兼具公有云、本地化、混合云

本地化部署为主

相对优势

服务全面

部署成本较低，符合中小企业需求

技术背景鲜明

大客户资源丰富

相对劣势

客单价相对较高

客单价低

技术研发与转化周期长

部分企业技术优势不明显

典型供应商

百度、远传科技

Udesk、容联七陌

小i机器人、微洱科技

小能科技、Live800资料来源：公开资料

在智能客服解决客服业务的核心问题中，机器人外呼、智能分类/接听占比最高，分别达42.6%、41%。

智能客服解决客服业务的核心问题

数据来源：公开资料

从渗透区域来看，智能客服优先在广东、北京、浙江、山东及福建等AI产业、信息化产业相对成熟、经济发达地区，占比分别为11.5%、11.5%、9.8%、8.2%、8.2%。

智能客服在全国的渗透TOP5区域

数据来源：公开资料

从行业层面来看，新基建包括的5G、大数据、工业互联网等相近的行业，对智能客服的应用更为突出，其中，信息通讯服务、在线教育、电子商务对智能客服的需求占比均在10%以上。

全国对智能客服需求TOP6领域

数据来源：公开资料

在企业引入或替换智能客服的核心动力因素中，降低坐席人员会话量、7\*24小时服务、售前到售后的全服务体系以及多渠道多终端的同时服务，为企业对智能客服诉求强烈的四大动力。

企业引入或替换智能客服的核心动力

数据来源：公开资料

在不同行业中，智能客服满足的场景以及实现的价值也有所不同，最根本的是智能客服在规模化的业务情形下，为企业节省不少成本预算或增加不少销售量。从目前智能客服市场容量来看，市场规模大概在百亿元左右，毛利不高，随着AI技术的演进、大数据、云计算等新兴技术赋能，智能客服有望在智能终端、企业数字化转型、自建转云等驱动下，市场增量突破300-600亿元。

智能客服市场增量来源

智能客服增量来源

智能终端

200亿元

企业数字化转型

100-200亿元

自建转云

20亿元数据来源：公开资料（TC）

中国报告网是观研天下集团旗下的业内资深行业分析报告、市场深度调研报告提供商与综合行业信息门户。《2020年中国智能客服市场分析报告-产业供需现状与投资商机研究》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。

它是业内企业、相关投资公司及政府部门准确把握行业发展趋势，洞悉行业竞争格局，规避经营和投资风险，制定正确竞争和投资战略决策的重要决策依据之一。本报告是全面了解行业以及对本行业进行投资不可或缺的重要工具。观研天下是国内知名的行业信息咨询

机构，拥有资深的专家团队，多年来已经为上万家企业单位、咨询机构、金融机构、行业协会、个人投资者等提供了专业的行业分析报告，客户涵盖了华为、中国石油、中国电信、中国建筑、惠普、迪士尼等国内外行业领先企业，并得到了客户的广泛认可。

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。本研究报告采用的行业分析方法包括波特五力模型分析法、SWOT分析法、PEST分析法，对行业进行全面的内外部环境分析，同时通过资深分析师对目前国家经济形势的走势以及市场发展趋势和当前行业热点分析，预测行业未来的发展方向、新兴热点、市场空间、技术趋势以及未来发展战略等。

## 【报告大纲】

### 第一章 2017-2020年中国智能客服行业发展概述

#### 第一节 智能客服行业发展情况概述

- 一、智能客服行业相关定义
- 二、智能客服行业基本情况介绍
- 三、智能客服行业发展特点分析

#### 第二节 中国智能客服行业上下游产业链分析

- 一、产业链模型原理介绍
- 二、智能客服行业产业链条分析
- 三、中国智能客服行业产业链环节分析
  - 1、上游产业
  - 2、下游产业

#### 第三节 中国智能客服行业生命周期分析

- 一、智能客服行业生命周期理论概述
- 二、智能客服行业所属的生命周期分析

#### 第四节 智能客服行业经济指标分析

- 一、智能客服行业的赢利性分析
- 二、智能客服行业的经济周期分析
- 三、智能客服行业附加值的提升空间分析

#### 第五节 中国智能客服行业进入壁垒分析

- 一、智能客服行业资金壁垒分析
- 二、智能客服行业技术壁垒分析

- 三、智能客服行业人才壁垒分析
- 四、智能客服行业品牌壁垒分析
- 五、智能客服行业其他壁垒分析

## 第二章 2017-2020年全球智能客服行业市场发展现状分析

- 第一节 全球智能客服行业发展历程回顾
- 第二节 全球智能客服行业市场区域分布情况
- 第三节 亚洲智能客服行业地区市场分析
  - 一、亚洲智能客服行业市场现状分析
  - 二、亚洲智能客服行业市场规模与市场需求分析
  - 三、亚洲智能客服行业市场前景分析
- 第四节 北美智能客服行业地区市场分析
  - 一、北美智能客服行业市场现状分析
  - 二、北美智能客服行业市场规模与市场需求分析
  - 三、北美智能客服行业市场前景分析
- 第五节 欧盟智能客服行业地区市场分析
  - 一、欧盟智能客服行业市场现状分析
  - 二、欧盟智能客服行业市场规模与市场需求分析
  - 三、欧盟智能客服行业市场前景分析
- 第六节 全球智能客服行业重点企业分析
- 第七节 2021-2026年世界智能客服行业分布走势预测
- 第八节 2021-2026年全球智能客服行业市场规模预测

## 第三章 中国智能客服产业发展环境分析

- 第一节 我国宏观经济环境分析
  - 一、中国GDP增长情况分析
  - 二、工业经济发展形势分析
  - 三、社会固定资产投资分析
  - 四、全社会消费品智能客服总额
  - 五、城乡居民收入增长分析
  - 六、居民消费价格变化分析
  - 七、对外贸易发展形势分析
- 第二节 中国智能客服行业政策环境分析
  - 一、行业监管体制现状
  - 二、行业主要政策法规

### 第三节 中国智能客服产业社会环境发展分析

- 一、人口环境分析
- 二、教育环境分析
- 三、文化环境分析
- 四、生态环境分析
- 五、消费观念分析

## 第四章 中国智能客服行业运行情况

### 第一节 中国智能客服行业发展状况情况介绍

- 一、行业发展历程回顾
- 二、行业创新情况分析
- 三、行业发展特点分析

### 第二节 中国智能客服行业市场规模分析

### 第三节 中国智能客服行业供应情况分析

### 第四节 中国智能客服行业需求情况分析

### 第五节 中国智能客服行业供需平衡分析

### 第六节 中国智能客服行业发展趋势分析

## 第五章 中国智能客服所属行业运行数据监测

### 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、行业资产规模分析

### 第二节 中国智能客服所属行业产销与费用分析

- 一、流动资产
- 二、销售收入分析
- 三、负债分析
- 四、利润规模分析
- 五、产值分析

### 第三节 中国智能客服所属行业财务指标分析

- 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 2017-2020年中国智能客服市场格局分析



## 第一节 中国智能客服行业竞争现状分析

### 一、中国智能客服行业竞争情况分析

### 二、中国智能客服行业主要品牌分析

## 第二节 中国智能客服行业集中度分析

### 一、中国智能客服行业市场集中度分析

### 二、中国智能客服行业企业集中度分析

## 第三节 中国智能客服行业存在的问题

## 第四节 中国智能客服行业解决问题的策略分析

## 第五节 中国智能客服行业竞争力分析

### 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

## 第七章 2017-2020年中国智能客服行业需求特点与动态分析

### 第一节 中国智能客服行业消费市场动态情况

### 第二节 中国智能客服行业消费市场特点分析

#### 一、需求偏好

#### 二、价格偏好

#### 三、品牌偏好

#### 四、其他偏好

### 第三节 智能客服行业成本分析

### 第四节 智能客服行业价格影响因素分析

#### 一、供需因素

#### 二、成本因素

#### 三、渠道因素

#### 四、其他因素

### 第五节 中国智能客服行业价格现状分析

### 第六节 中国智能客服行业平均价格走势预测

#### 一、中国智能客服行业价格影响因素

#### 二、中国智能客服行业平均价格走势预测

#### 三、中国智能客服行业平均价格增速预测

## 第八章 2017-2020年中国智能客服行业区域市场现状分析

## 第一节 中国智能客服行业区域市场规模分布

### 第二节 中国华东地区智能客服市场分析

- 一、华东地区概述
- 二、华东地区经济环境分析
- 三、华东地区智能客服市场规模分析
- 四、华东地区智能客服市场规模预测

### 第三节 华中地区市场分析

- 一、华中地区概述
- 二、华中地区经济环境分析
- 三、华中地区智能客服市场规模分析
- 四、华中地区智能客服市场规模预测

### 第四节 华南地区市场分析

- 一、华南地区概述
- 二、华南地区经济环境分析
- 三、华南地区智能客服市场规模分析
- 四、华南地区智能客服市场规模预测

## 第九章 2017-2020年中国智能客服行业竞争情况

### 第一节 中国智能客服行业竞争结构分析（波特五力模型）

- 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 中国智能客服行业SWOT分析

- 一、行业优势分析
- 二、行业劣势分析
- 三、行业机会分析
- 四、行业威胁分析

### 第三节 中国智能客服行业竞争环境分析（PEST）

- 一、政策环境
- 二、经济环境
- 三、社会环境
- 四、技术环境

## 第十章 智能客服行业企业分析（随数据更新有调整）

### 第一节 企业

- 一、企业概况
- 二、主营业务
- 三、发展现状
- 四、优劣势分析

### 第二节 企业

- 一、企业概况
- 二、主营业务
- 三、发展现状
- 四、优劣势分析

### 第三节 企业

- 一、企业概况
- 二、主营业务
- 三、发展现状
- 四、优劣势分析

### 第四节 企业

- 一、企业概况
- 二、主营业务
- 三、发展现状
- 四、优劣势分析

### 第五节 企业

- 一、企业概况
- 二、主营业务
- 三、发展现状
- 四、优劣势分析

## 第十一章 2021-2026年中国智能客服行业发展前景分析与预测

### 第一节 中国智能客服行业未来发展前景分析

- 一、智能客服行业国内投资环境分析
- 二、中国智能客服行业市场机会分析
- 三、中国智能客服行业投资增速预测

### 第二节 中国智能客服行业未来发展趋势预测

### 第三节 中国智能客服行业市场发展预测

- 一、中国智能客服行业市场规模预测

二、中国智能客服行业市场规模增速预测

三、中国智能客服行业产值规模预测

四、中国智能客服行业产值增速预测

五、中国智能客服行业供需情况预测

第四节 中国智能客服行业盈利走势预测

一、中国智能客服行业毛利润同比增速预测

二、中国智能客服行业利润总额同比增速预测

第十二章 2021-2026年中国智能客服行业投资风险与营销分析

第一节 智能客服行业投资风险分析

一、智能客服行业政策风险分析

二、智能客服行业技术风险分析

三、智能客服行业竞争风险分析

四、智能客服行业其他风险分析

第二节 智能客服行业企业经营发展分析及建议

一、智能客服行业经营模式

二、智能客服行业销售模式

三、智能客服行业创新方向

第三节 智能客服行业应对策略

一、把握国家投资的契机

二、竞争性战略联盟的实施

三、企业自身应对策略

第十三章 2021-2026年中国智能客服行业发展战略及规划建议

第一节 中国智能客服行业品牌战略分析

一、智能客服企业品牌的重要性

二、智能客服企业实施品牌战略的意义

三、智能客服企业品牌的现状分析

四、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

第二节 中国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、对重点客户的营销策略

四、强化重点客户的管理

## 五、实施重点客户战略要重点解决的问题

### 第三节 中国智能客服行业战略综合规划分析

#### 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

## 第十四章 2021-2026年中国智能客服行业发展策略及投资建议

### 第一节 中国智能客服行业产品策略分析

#### 一、服务产品开发策略

#### 二、市场细分策略

#### 三、目标市场的选择

### 第二节 中国智能客服行业定价策略分析

### 第三节 中国智能客服行业营销渠道策略

#### 一、智能客服行业渠道选择策略

#### 二、智能客服行业营销策略

### 第四节 中国智能客服行业价格策略

### 第五节 观研天下行业分析师投资建议

#### 一、中国智能客服行业重点投资区域分析

#### 二、中国智能客服行业重点投资产品分析

图表详见正文 . . . . .

更多好文每日分享，欢迎关注公众号

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/ruanjian/52218522185.html>