

2020-2026年中国智能客服行业市场运营现状及投资规划研究建议报告

报告大纲

智研咨询

www.chyxx.com

一、报告简介

智研咨询发布的《2020-2026年中国智能客服行业市场运营现状及投资规划研究建议报告》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.chyxx.com/research/201909/781834.html>

报告价格：电子版: 9800元 纸介版：9800元 电子和纸介版: 10000元

订购电话: 010-60343812、010-60343813、400-600-8596、400-700-9383

电子邮箱: sales@chyxx.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

国内智能客服需求市场主要集中在人口密集、经济发达的地区以及服务水平较高的各省一二线城市及其周边地区，存在一定的区域性特征。其中，华东地区市场需求最大，占全国比重达到37.26%。近几年，随着人力成本提升，中西部网络基础设施建设逐步完善，智能客服的需求逐渐向华东、华北地区的二三线城市以及中西部地区持续转移。

2018年不同区域智能客服市场需求占比

资料来源：智研咨询整理

2018年中国智能客服市场规模达到27.22亿元，较2017年的18.84亿元同期增长44.48%。

年份	智能客服市场规模：亿元	同比增速
2014年	4.88	-
2015年	8.32	70.49%
2016年	13.33	60.22%
2017年	18.84	41.34%
2018年	27.22	44.48%

资料来源：智研咨询整理

本研究咨询报告由智研咨询公司领衔撰写，在大量周密的市场调研基础上，主要依据了国家统计局、国家商务部、国家发改委、国家经济信息中心、国务院发展研究中心、国家海关总署、知识产权局、智研咨询提供的最新行业运行数据为基础，验证于与我们建立联系的全国科研机构、行业协会组织的权威统计资料。

报告揭示了中国智能客服行业市场潜在需求与市场机会，报告对中国智能客服行业做了重点企业经营状况分析，并分析了中国智能客服行业发展前景预测。为战略投资者选择恰当的投资时机和公司领导层做战略规划提供准确的市场情报信息及科学的决策依据，同时对银行信贷部门也具有极大的参考价值。

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

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

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

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、2019年国内经济环境

三、2019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

智能客服市场主要集中在互联网及电子信息技术发达的欧美等经济体，北美智能客服市场占全球整体市场的33.01%，其次是欧洲，占26.62%，亚洲地区占25.84%。

2018年全球智能客服市场区域分布

资料来源：智研咨询整理

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

四、中国智能客服行业商业模式分析

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

2018年我国智能客服行业市场规模达到了27.22亿元，同比2017年的18.84亿元增长了44.48%，近几年我国智能客服行业市场规模情况如下图所示：

2014-2018年中国智能客服行业市场规模情况

资料来源：智研咨询整理

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
 - 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 中国智能客服所属行业产销情况分析
 - 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 中国智能客服所属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
- 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
- 二、中国智能客服行业品牌竞争格局
- 三、智能客服市场进入及竞争对手分析
- 四、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

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
- 二、小能科技
- 三、环信
- 四、容联七陌
- 五、小i机器人
- 六、追一科技
- 七、云问科技
- 八、极限元

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

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年智能客服市场发展前景展望

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
- 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（zylpz）

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
- 二、加速创新驱动，提升国家语言能力
- 三、促进创新融通，提升国家语言战略

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

二、中小智能客服企业发展困境及策略分析

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

二、智能客服行业发展的建议对策

三、市场的重点客户战略实施

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

详细请访问：<https://www.chyxx.com/research/201909/781834.html>