

# 2020-2026年中国智能客服行业市场专项调查及投资前景展望报告

报告大纲

## 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专项调查及投资前景展望报告》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.chyxx.com/research/201910/796095.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

智能客服系统是在大规模知识处理基础上发展起来的一项面向行业应用的，适用大规模知识处理、自然语言理解、知识管理、自动问答系统、推理等等技术行业，智能客服不仅为企业提供了细粒度知识管理技术，还为企业与海量用户之间的沟通建立了一种基于自然语言的快捷有效的技术手段；同时还能够为企业提供精细化管理所需的统计分析信息。

我国客服行业的发展，大致可以分为以下三个阶段：

第一代客服：传统电话客服软件

互联网尚未普及，利用电话、会面等传统服务渠道沟通联系客户，以呼叫中心服务为主。呼叫中心按照使用性质可以分为自建型呼叫中心、和外包型呼叫中心。

第二代客服：PC端网页在线客服

随着互联网的普及，企业逐步利用在线客服软件联系客户，相较传统客服，在线客服可以实现一对多的服务，极大提升了客服人员的工作效率。

第三代客服：智能客服

随着移动互联网和社交媒体的发展，许多企业的客户流量入口从以PC端为主，向混合式、去中心化转变，对于企业来说，则需要更加针对性的产品去提供精细化服务，提升用户体验。

随着“深蓝”“AlfaGo”等“机器大脑”表现越来越优异，客服行业，将是人工智能时代最先被攻占的“高地”客服人员也将面临人工智能的全新挑战。预计2019年中国大数据市场产值将达到8080亿元。2019年包括数据挖掘、机器学习、产业转型、数据资产管理、信息安全等大数据技术及应用领域都将面临新的发展突破，成为推动经济高质量发展的新动力。

2017-2020中国大数据产业产值走势预测

智研咨询发布的《2020-2026年中国智能客服行业市场专项调查及投资前景展望报告》共十四章。首先介绍了中国智能客服行业市场发展环境、智能客服整体运行态势等，接着分析了中国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，最后分析了中国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中国智能客服行业，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相关基础概述及研究机构

## 1.1智能客服的定义及分类

### 1.1.1智能客服的界定

### 1.1.2智能客服产品特性

### 1.1.3智能客服分类

- 1、金融
- 2、教育
- 3、电商/零售
- 4、汽车/硬件
- 5、生活服务
- 6、政企

## 1.2智能客服行业特点分析

系统与其它传统系统的重要区别。

### 1.2.1市场特点分析

### 1.2.2行业经济特性

### 1.2.3行业发展周期分析

### 1.2.4行业进入风险

### 1.2.5行业成熟度分析

## 1.3智能客服行业研究机构

### 1.3.1智能客服行业介绍

### 1.3.2智能客服行业研究优势

### 1.3.3智能客服行业研究范围

## 第二章2015-2019年中国智能客服行业市场发展环境分析

### 2.1中国智能客服行业经济环境分析

#### 2.1.1中国经济运行情况

- 1、国民经济运行情况GDP
- 2、消费价格指数CPI、PPI
- 3、全国居民收入情况
- 4、恩格尔系数
- 5、工业发展形势

#### 2.1.2经济环境对行业的影响分析

### 2.2中国智能客服行业政策环境分析

#### 2.2.1行业监管环境

- 1、行业主管部门
- 2、行业监管体制

## 2.2.2行业政策分析

## 2.2.3政策环境对行业的影响分析

## 2.3中国智能客服行业社会环境分析

### 2.3.1行业社会环境

#### 1、人口规模分析

#### 2、教育环境分析

#### 3、文化环境分析

#### 4、生态环境分析

#### 5、中国城镇化率

#### 6、消费观念变迁

#### 7、消费升级趋势

### 2.3.2社会环境对行业的影响分析

## 2.4中国智能客服行业技术环境分析

### 2.4.1智能客服生产工艺水平

### 2.4.2行业主要技术发展趋势

### 2.4.3技术环境对行业的影响

## 第三章中国智能客服行业上、下游产业链分析

### 3.1智能客服行业产业链概述

#### 3.1.1产业链定义

#### 3.1.2智能客服行业产业链

### 3.2智能客服行业上游-原材料产业发展分析

#### 3.2.1智能客服原材料产业发展现状

#### 3.2.2智能客服原材料产业供给分析

#### 3.2.3智能客服原材料供给价格分析

#### 3.2.4智能客服原材料供给区域分布

### 3.3智能客服行业下游-经销商情况分析

#### 3.3.1智能客服经销商发展现状

#### 3.3.2智能客服经销商规模情况

#### 3.3.3智能客服经销商区域分布

### 3.4智能客服行业终端消费者消费情况分析

#### 3.4.1中国人均智能客服消费情况

#### 3.4.2智能客服消费者地域分布情况

#### 3.4.3智能客服消费者品牌忠诚度分析

## 第四章国际智能客服所属行业市场发展分析

### 4.12015-2019年国际智能客服所属行业发展现状

- 4.1.1国际智能客服行业发展现状
- 4.1.2国际智能客服行业发展规模
- 4.1.3国际智能客服主要技术水平
- 4.22015-2019年国际智能客服所属行业市场需求研究
  - 4.2.1国际智能客服市场需求特点
  - 4.2.2国际智能客服市场需求结构
  - 4.2.3国际智能客服市场需求规模
- 4.32015-2019年国际区域智能客服行业研究
  - 4.3.1欧洲智能客服市场
    - 1、欧洲智能客服市场现状分析
    - 2、欧洲智能客服市场规模分析
    - 3、欧洲智能客服市场趋势预测
  - 4.3.2美国智能客服市场
    - 1、美国智能客服市场现状分析
    - 2、美国智能客服市场规模分析
    - 3、美国智能客服市场趋势预测
  - 4.3.3日韩智能客服市场
    - 1、日韩智能客服市场现状分析
    - 2、日韩智能客服市场规模分析
    - 3、日韩智能客服市场趋势预测
- 4.4国际智能客服著名品牌分析
- 4.52020-2026年国际智能客服行业发展展望
  - 4.5.1国际智能客服行业发展趋势
  - 4.5.2国际智能客服行业规模预测
  - 4.5.3国际智能客服行业发展机会
- 第五章2015-2019年中国智能客服所属行业发展概述
  - 5.1中国智能客服所属行业发展状况分析
    - 5.1.1中国智能客服所属行业发展阶段
    - 5.1.2中国智能客服所属行业发展总体概况
    - 5.1.3中国智能客服所属行业发展特点分析
      - 1、中国智能客服市场规模快速增长
      - 2、中国智能客服行业消费升级发展
      - 3、中国智能客服行业健康化发展
  - 5.22015-2019年智能客服所属行业发展现状
    - 5.2.12015-2019年中国智能客服所属行业发展热点

## 5.2.22015-2019年中国智能客服所属行业发展现状

### 5.2.32015-2019年中国智能客服企业发展分析

## 5.3智能客服行业替代品及互补产品分析

### 5.3.1智能客服行业替代品分析

- 1、替代品种类
- 2、主要替代品对智能客服行业的影响
- 3、替代品发展趋势分析

### 5.3.2智能客服行业互补产品分析

- 1、行业互补产品种类
- 2、主要互补产品对智能客服行业的影响
- 3、互补产品发展趋势分析

## 5.4中国智能客服行业细分市场分析

### 5.4.1金融行业智能客服市场

- 1、金融行业智能客服市场发展现状
- 2、金融行业智能客服市场规模
- 3、金融行业智能客服市场痛点及需求分析

### 5.4.2教育培训行业智能客服市场

- 1、教育培训行业智能客服市场发展现状
- 2、教育培训业智能客服市场规模
- 3、教育培训业智能客服市场痛点及需求分析

### 5.4.3电商/零售行业智能客服市场

- 1、电商/零售行业智能客服市场发展现状
- 2、电商/零售行业智能客服市场规模
- 3、电商/零售行业智能客服市场痛点及需求分析

### 5.4.4汽车/硬件行业智能客服市场

- 1、汽车/硬件行业智能客服市场发展现状
- 2、汽车/硬件行业智能客服市场规模
- 3、汽车/硬件行业智能客服市场痛点及需求分析

### 5.4.5生活服务行业智能客服市场

- 1、生活服务行业智能客服市场发展现状
- 2、生活服务行业智能客服市场规模
- 3、生活服务行业智能客服市场痛点及需求分析

### 5.4.6政企行业智能客服市场

- 1、政企行业智能客服市场发展现状
- 2、政企行业智能客服市场规模

### 3、政企行业智能客服市场痛点及需求分析

#### 5.5智能客服行业渠道与行业品牌分析

##### 5.5.1智能客服行业渠道分析

###### 1、渠道形式

###### 2、渠道要素对比

###### 3、各区域主要代理商情况

##### 5.5.2智能客服行业品牌分析

###### 1、品牌数量分析

###### 2、品牌推广方式分析

###### 3、品牌美誉度分析

###### 4、品牌的选择情况

##### 5.5.3国际品牌对国产品牌的冲击分析

###### 1、国际品牌冲击国产品牌市场份额

###### 2、国际品牌具备的竞争优势分析

###### 3、国际品牌占据中国高端智能客服市场

#### 5.6中国智能客服行业发展问题及对策建议

##### 5.6.1中国智能客服行业发展制约因素

##### 5.6.2中国智能客服行业存在问题分析

##### 5.6.3中国智能客服行业发展对策建议

### 第六章中国智能客服所属行业运行指标分析及预测

#### 6.1中国智能客服所属行业企业数量分析

##### 6.1.12015-2019年中国智能客服所属行业企业数量情况

##### 6.1.22015-2019年中国智能客服所属行业企业竞争结构

#### 6.22015-2019年中国智能客服所属行业财务指标总体分析

##### 6.2.1行业盈利能力分析

##### 6.2.2行业偿债能力分析

##### 6.2.3行业营运能力分析

##### 6.2.4行业发展能力分析

#### 6.3中国智能客服所属行业市场规模分析及预测

##### 6.3.12015-2019年中国智能客服所属行业市场规模分析

##### 6.3.22020-2026年中国智能客服所属行业市场规模预测

#### 6.42015-2019年中国智能客服区域市场规模分析

##### 6.4.1东北地区市场规模分析

##### 6.4.2华北地区市场规模分析

##### 6.4.3华东地区市场规模分析



#### 6.4.4华中地区市场规模分析

#### 6.4.5华南地区市场规模分析

#### 6.4.6西部地区市场规模分析

### 6.5中国智能客服所属行业市场供需分析及预测

#### 6.5.1中国智能客服所属行业市场供给分析

##### 1、2015-2019年中国智能客服所属行业供给规模分析

##### 2、2020-2026年中国智能客服所属行业供给规模预测

#### 6.5.2中国智能客服所属行业市场需求分析

##### 1、2015-2019年中国智能客服所属行业需求规模分析

##### 2、2020-2026年中国智能客服所属行业需求规模预测

### 6.62015-2019年中国智能客服所属行业产品价格分析

#### 6.6.12015-2019年中国智能客服所属行业产品价格回顾

#### 6.6.22015-2019年中国智能客服产品当前市场价格统计分析

#### 6.6.32015-2019年中国智能客服产品价格影响因素分析

#### 6.6.42020-2026年中国智能客服产品价格预测

### 6.7智能客服行业进出口分析

#### 6.7.1出口分析

##### 1、2015-2019年智能客服所属行业出口总况分析

##### 2、2015-2019年智能客服所属行业出口量及增长情况

##### 3、2015-2019年智能客服所属行业出口情况

##### 4、出口流向结构

##### 5、出口产品品牌分析

##### 6、主要出口企业分析

##### 7、出口价格特征分析

#### 6.7.2进口分析

##### 1、2015-2019年智能客服所属行业进口总况分析

##### 2、2015-2019年智能客服所属行业进口量及增长情况

##### 3、2015-2019年智能客服所属行业进口情况

##### 4、国家进口结构

##### 5、进口产品结构

##### 6、进口价格趋势

### 第七章中国互联网+智能客服所属行业发展现状及前景

#### 7.1互联网给智能客服所属行业带来的冲击和变革分析

##### 7.1.1互联网时代智能客服所属行业大环境变化分析

##### 7.1.2互联网给智能客服所属行业带来的机遇分析

- 7.1.3互联网给智能客服所属行业带来的挑战分析
- 7.1.4互联网+智能客服所属行业渠道形势变革分析
- 7.1.5互联网+智能客服所属行业营销模式变革分析
- 7.1.6互联网+智能客服所属行业经营成本变化情况
- 7.2中国互联网+智能客服所属行业市场发展现状分析
  - 7.2.1中国互联网+智能客服所属行业投资布局分析
    - 1、 中国互联网+智能客服所属行业投资切入方式
    - 2、 中国互联网+智能客服所属行业投资规模分析
    - 3、 中国互联网+智能客服所属行业投资业务布局
  - 7.2.2智能客服行业目标客户互联网渗透率分析
  - 7.2.3中国互联网+智能客服所属行业市场规模分析
  - 7.2.4中国互联网+智能客服所属行业竞争格局分析
    - 1、 中国互联网+智能客服所属行业参与者结构
    - 2、 中国互联网+智能客服所属行业竞争者类型
    - 3、 中国互联网+智能客服所属行业市场占有率
  - 7.2.5中国智能客服企业互联网战略案例分析
- 7.3中国互联网+智能客服行业市场发展前景分析
  - 7.3.1中国互联网+智能客服行业市场增长动力分析
  - 7.3.2中国互联网+智能客服行业市场发展瓶颈剖析
  - 7.3.3中国互联网+智能客服行业市场发展趋势分析
- 第八章中国智能客服所属行业消费市场调查
  - 8.1智能客服所属行业市场消费需求分析
    - 8.1.1智能客服市场的消费需求变化
    - 8.1.2智能客服行业的需求情况分析
    - 8.1.3智能客服品牌市场消费需求分析
  - 8.2智能客服所属行业消费市场状况分析
    - 8.2.1智能客服行业消费特点
    - 8.2.2智能客服行业消费结构分析
    - 8.2.3智能客服行业消费的市场变化
    - 8.2.4智能客服市场的消费方向
  - 8.3智能客服行业产品的品牌市场调查
    - 8.3.1消费者对行业品牌认知度宏观调查
    - 8.3.2消费者对行业产品的品牌偏好调查
    - 8.3.3消费者对行业品牌的首要认知渠道
    - 8.3.4智能客服行业品牌忠诚度调查

### 8.3.5消费者的消费理念调研

## 第九章中国智能客服行业市场竞争格局分析

### 9.1中国智能客服行业竞争格局分析

#### 9.1.1智能客服行业区域分布格局

#### 9.1.2智能客服行业企业规模格局

#### 9.1.3智能客服行业企业性质格局

#### 9.1.4智能客服国际竞争格局分析

##### 1、国际智能客服品牌格局

##### 2、国际智能客服区域格局

##### 3、国际智能客服市场集中度分析

##### 4、中国智能客服市场国产品牌占比分析

### 9.2中国智能客服行业竞争五力分析

#### 9.2.1智能客服行业上游议价能力

#### 9.2.2智能客服行业下游议价能力

#### 9.2.3智能客服行业新进入者威胁

#### 9.2.4智能客服行业替代产品威胁

#### 9.2.5智能客服行业现有企业竞争

### 9.3中国智能客服行业竞争SWOT分析

#### 9.3.1智能客服行业优势分析（S）

#### 9.3.2智能客服行业劣势分析（W）

#### 9.3.3智能客服行业机会分析（O）

#### 9.3.4智能客服行业威胁分析（T）

### 9.4中国智能客服行业投资兼并重组整合分析

#### 9.4.1投资兼并重组现状

#### 9.4.2投资兼并重组案例

### 9.5中国智能客服行业竞争策略建议

## 第十章智能客服行业领先企业竞争力分析

### 10.1智齿客服

#### 10.1.1企业发展基本情况

#### 10.1.2企业主要产品分析

#### 10.1.3企业竞争优势分析

#### 10.1.4企业经营状况分析

### 10.2、小能科技

#### 10.2.1企业发展基本情况

#### 10.2.2企业主要产品分析

10.2.3企业竞争优势分析

10.2.4企业经营状况分析

10.3、环信

10.3.1企业发展基本情况

10.3.2企业主要产品分析

10.3.3企业竞争优势分析

10.3.4企业经营状况分析

10.4、容联七陌

10.4.1企业发展基本情况

10.4.2企业主要产品分析

10.4.3企业竞争优势分析

10.4.4企业经营状况分析

10.5、小i机器人

10.5.1企业发展基本情况

10.5.2企业主要产品分析

10.5.3企业竞争优势分析

10.5.4企业经营状况分析

10.6追一科技

10.6.1企业发展基本情况

10.6.2企业主要产品分析

10.6.3企业竞争优势分析

10.6.4企业经营状况分析

10.7云问科技

10.7.1企业发展基本情况

10.6.2企业主要产品分析

10.7.3企业竞争优势分析

10.7.4企业经营状况分析

10.8极限元

10.8.1企业发展基本情况

10.8.2企业主要产品分析

10.8.3企业竞争优势分析

10.8.4企业经营状况分析

第十一章2020-2026年中国智能客服行业发展趋势与投资机会研究

11.12020-2026年中国智能客服行业市场发展潜力分析

11.1.1中国智能客服行业市场空间分析

11.1.2中国智能客服行业竞争格局变化

11.1.3中国智能客服行业互联网+前景

11.22020-2026年中国智能客服行业发展趋势分析

11.2.1中国智能客服行业品牌格局趋势

11.2.2中国智能客服行业渠道分布趋势

11.2.3中国智能客服行业市场趋势分析

11.32020-2026年中国智能客服行业投资机会与建议

11.3.1中国智能客服行业投资前景展望

11.3.2中国智能客服行业投资机会分析

11.3.3中国智能客服行业投资建议

第十二章2020-2026年中国智能客服行业投资分析与风险规避

12.1中国智能客服行业关键成功要素分析

12.2中国智能客服行业投资壁垒分析

12.3中国智能客服行业投资风险与规避

12.3.1宏观经济风险与规避

12.3.2行业政策风险与规避

12.3.3上游市场风险与规避

12.3.4市场竞争风险与规避

12.3.5技术风险分析与规避

12.3.6下游需求风险与规避

12.4中国智能客服行业融资渠道与策略

12.4.1智能客服行业融资渠道分析

12.4.2智能客服行业融资策略分析

第十三章2020-2026年中国智能客服行业盈利模式与投资战略规划分析

13.1国外智能客服行业投资现状及经营模式分析

13.1.1境外智能客服行业成长情况调查

13.1.2经营模式借鉴

13.1.3国外投资新趋势动向

13.2中国智能客服行业商业模式探讨

13.2.1个体经营的零售模式

13.2.2超市卖场零售模式

13.2.3连锁零售模式

13.2.4电子商务销售模式

13.3中国智能客服行业投资发展战略规划

13.3.1战略优势分析

13.3.2战略机遇分析

13.3.3战略规划目标

13.3.4战略措施分析

13.4最优投资路径设计

13.4.1投资对象

13.4.2投资模式

13.4.3预期财务状况分析

13.4.4风险资本退出方式

第十四章研究结论及建议

14.1研究结论(ZY GXH)

14.2智能客服行业投资可行性评估

14.3建议

14.3.1行业投资结构调整(ZY GXH)

14.3.2行业投资方向建议

14.3.3行业投资方式建议

图表目录：

图表：智能客服行业特点

图表：智能客服行业生命周期

图表：智能客服行业产业链分析

图表：2015-2019年智能客服行业市场规模分析

图表：2020-2026年智能客服行业市场规模预测

图表：2015-2019年中国智能客服行业供给规模分析

图表：2020-2026年中国智能客服行业供给规模预测

图表：2015-2019年中国智能客服行业需求规模分析

图表：2020-2026年中国智能客服行业需求规模预测

图表：2015-2019年中国智能客服行业企业数量情况

图表：2015-2019年中国智能客服行业企业竞争结构

图表：2015-2019年智能客服行业重要数据指标比较

图表：2015-2019年中国智能客服行业竞争力分析

图表：2020-2026年中国智能客服行业产能预测

图表：2020-2026年中国智能客服行业消费量预测

图表：2020-2026年中国智能客服市场价格走势预测

图表：2020-2026年中国智能客服行业发展趋势预测

更多图表见正文.....

详细请访问：<https://www.chyxx.com/research/201910/796095.html>