

2020-2026年中国智能客服市场消费调查及投资战略咨询报告

报告大纲

一、报告简介

智研咨询发布的《2020-2026年中国智能客服市场消费调查及投资战略咨询报告》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/201910/796107.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

近年来，我国中小企业的家数每月按照30万家的速度在增长，2018年，全国中小企业家数将达到3580家，较2015年的数量，增长43.2%，预计2019年中小企业家数将达到3940家。

2015-2019年中国中小企业新增情况

伴随着国内中小企业家数的快速发展，国内客服市场仍然呈一个增长的发展态势。

2015-2019年中国呼叫中心投资规模走势

智研咨询发布的《2020-2026年中国智能客服市场消费调查及投资战略咨询报告》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-年中国智能客服所属行业经济指标分析

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

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、GDP历史变动轨迹

二、居民消费价格指数分析

三、城乡居民收入分析

四、社会固定资产投资分析

五、进出口贸易历史变动轨迹

六、2020-2026年我国宏观经济发展预测

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

三、上下游产业政策影响分析

第三节 中国智能客服行业技术环境分析

第三章 中国智能客服所属行业运行态势分析

第一节 中国智能客服所属行业概况分析

一、智能客服生产经营概况

二、智能客服行业总体发展概况

第二节 中国智能客服行业经受压力分析

一、人民币升值对智能客服产业的压力

二、出口退税下调对智能客服产业的压力

三、原材料涨价对智能客服产业的压力

四、劳动力成本上升对智能客服产业的压力

第三节 中国智能客服的发展及存在的问题分析

一、中国智能客服行业发展中的问题

二、解决措施

第四章 中国智能客服所属行业运行现状分析

第一节 中国智能客服所属行业发展状况分析

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

2015-2019年中国在线客服市场规模走势

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 智能客服所属行业发展现状

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 中国智能客服所属行业市场供需分析

- 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
- 第五节智能客服所属行业营销前景分析
 - 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 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所属行业产品价格的因素
 - 第三节 主流企业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
- 第六章 2019年中国智能客服行业竞争情况分析
 - 第一节 智能客服所属行业经济指标分析
 - 一、智能客服所属行业赢利性分析
 - 二、智能客服所属产品附加值的提升空间
 - 三、智能客服行业进入壁垒/退出机制
 - 四、智能客服行业周期性、季节性等特点
 - 第二节 智能客服行业竞争结构分析
 - 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
 - 第三节 智能客服行业SWOT模型分析
- 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 重点企业经营情况分析

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

第九章 2015-2019年中国智能客服所属行业主要数据监测分析

第一节 2015-2019年中国智能客服所属行业规模分析

一、工业销售产值分析

二、出口交货值分析

第二节 2019年中国智能客服所属行业结构分析

一、智能客服企业结构分析

二、智能客服行业从业人员结构分析

第三节 2015-2019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

第十章 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、互补产品发展趋势分析

第十一章 智能客服产业渠道分析

第一节 2019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年国内智能客服产品生产及销售投资运作模式分析

第十二章 2020-2026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、2020-2026年国内智能客服所属行业盈利能力分析

二、2020-2026年国内智能客服所属行业偿债能力分析

三、2020-2026年国内智能客服所属行业运营能力分析

四、2020-2026年国内智能客服产品投资收益率分析预测

第二节 2020-2026年国内智能客服所属行业投资机会分析

一、国内强劲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

三、智能客服产品相关产业的发展对智能客服行业的带动因素分析

第三节 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

第四节 2020-2026年中国智能客服行业运行状况预测

一、2020-2026年智能客服所属行业工业总产值预测

二、2020-2026年智能客服所属行业销售收入预测

第十三章 2020-2026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、政策和体制风险分析

二、技术发展风险分析

三、原材料风险分析

四、进入/退出风险分析

五、经营管理风险分析

第十四章 2020-2026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（ZY GXH）

一、行业转型升级的需要

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、重点客户战略的必要性

二、重点客户的鉴别与确定

三、重点客户的开发与培育

四、重点客户市场营销策略

第五节 投资建议（ZY GXH）

图表目录：

图表：智能客服行业生命周期

图表：智能客服行业产业链结构

图表：2015-2019年全球智能客服行业市场规模

图表：2015-2019年中国智能客服行业市场规模

图表：2020-2026年智能客服行业市场规模预测

图表：2020-2026年智能客服行业营业收入预测

图表：2020-2026年中国智能客服行业供给预测

图表：2020-2026年中国智能客服行业需求预测

图表：2020-2026年中国智能客服行业供需平衡预测

更多图表见正文.....

详细请访问：<https://www.chyxx.com/research/201910/796107.html>