

# 2023-2029年中国智能客服 产业发展现状与投资前景评估报告

## 报告目录及图表目录

北京迪索共研咨询有限公司

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

## 一、报告报价

《2023-2029年中国智能客服产业发展现状与投资前景评估报告》信息及时，资料详实，指导性强，具有独家，独到，独特的优势。旨在帮助客户掌握区域经济趋势，获得优质客户信息，准确、全面、迅速了解目前行业发展动向，从而提升工作效率和效果，是把握企业战略发展定位不可或缺的重要决策依据。

官方网站浏览地址：<http://www.cction.com/report/202302/340283.html>

报告价格：纸介版8000元 电子版8000元 纸介+电子8500元

北京迪索共研咨询有限公司

订购电话: 400-700-9228(免长话费) 010-69365838

海外报告销售: 010-69365838

Email: kefu@gonyn.com

联系人：李经理

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、说明、目录、图表目录

中企顾问网发布的《2023-2029年中国智能客服产业发展现状与投资前景评估报告》共十四章。首先介绍了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 智能客服行业发展概述

#### 第一节 智能客服的概念

##### 一、智能客服的定义

##### 二、智能客服的特点

#### 第二节 智能客服行业发展成熟度

##### 一、行业发展周期分析

##### 二、行业中外市场成熟度对比

##### 三、行业及其主要子行业成熟度分析

#### 第三节 智能客服市场特征分析

##### 一、市场规模

##### 二、产业关联度

##### 三、影响需求的关键因素

##### 四、国内和国际市场

##### 五、主要竞争因素

### 第二章 全球智能客服行业发展分析

#### 第一节 世界智能客服行业发展分析

##### 一、2022年世界智能客服行业发展分析

## 二、2022年世界智能客服行业发展分析

### 第二节 全球智能客服市场分析

#### 一、2022年全球智能客服需求分析

#### 二、2022年欧美智能客服需求分析

#### 三、2022年中外智能客服市场对比

### 第三节 2018-2022年主要国家或地区智能客服行业发展分析

#### 一、2018-2022年美国智能客服行业分析

#### 二、2018-2022年日本智能客服行业分析

#### 三、2018-2022年欧洲智能客服行业分析

## 第三章 我国智能客服行业发展分析

### 第一节 中国智能客服行业发展状况

#### 一、2022年智能客服行业发展状况分析

当前，电话仍然是主流客服沟通渠道，在售前的电销场景以及一些外呼场景下，也存在着大量重复性低效工作，比如快递送货电话提醒、企业针对客户的信息提醒、金融行业的还款催收、以及初次主动营销的潜在客户筛选等。针对上述痛点，一些智能客服公司也借助语音识别及合成技术，推出语音客服机器人，辅助人工提升工作效率。

### 语音客服机器人解决场景痛点及核心价值

#### 场景

#### 痛点

#### 语音客服机器人价值

#### 信息通知/业务提醒

还款提醒、会议信息同步、上课告知、快递查收等提醒量大；

耗费人工，效率低下

针对快递提醒，机器人可同时进行大量外呼，并通过简单交互确认对方状态并采集信息，提升快递员工作效率，方便后续跟进

#### 回访/抽检/问卷调查

很多企业存在回访、抽检、问卷调查需求，但人工回访调查耗时耗力，且信息整理效率不高  
拥有多轮会话能力的机器人，可以帮助人工高效完成流程性回查或答案收集；

机器人拨打后，无需再次整理，全部通话可自动输出标准结果

## 金融催收/失联核查

70%逾期未还款是忘记还款，人工提醒可大幅提升还款率，但人工催收占用大量时间，催收效率不高；

人工进行失联核查耗时耗力

机器人提醒效率远高于人工;针对故意拖欠的用户进行分类标记，方便人工后续跟进干预;

辅助人工快速完成首次过滤，高效筛选出失联客户

## 主动营销

海量线索过滤耗时耗力，打击销售信心；

客户意向分级统计不一，优质客户线索流失

机器人外呼在首轮沟通中即可判断用户意向，筛选出高意向客户，方便销售二次跟进

数据来源：公开资料整理

## 二、2022年中国智能客服行业发展动态

### 三、2022年智能客服行业经营业绩分析

### 四、2022年我国智能客服行业发展热点

## 第二节 中国智能客服市场供需状况

### 一、2022年中国智能客服行业供给能力

### 二、2022年中国智能客服市场供给分析

### 三、2022年中国智能客服市场需求分析

### 四、2022年中国智能客服产品价格分析

## 第三节 我国智能客服市场分析

### 一、2022年智能客服市场分析

### 二、2022年智能客服市场分析

### 三、2022年智能客服市场的走向分析

## 第四章 智能客服所属产业经济运行分析

### 第一节 2018-2022年中国智能客服所属产业工业总产值分析

#### 一、2018-2022年中国智能客服所属产业工业总产值分析

#### 二、不同规模企业工业总产值分析

#### 三、不同所有制企业工业总产值比较

### 第二节 2018-2022年中国智能客服所属产业市场销售收入分析

#### 一、2018-2022年中国智能客服所属产业市场总销售收入分析

二、不同规模企业总销售收入分析

三、不同所有制企业总销售收入比较

第三节 2018-2022年中国智能客服所属产业产品成本费用分析

一、2018-2022年中国智能客服所属产业成本费用总额分析

二、不同规模企业销售成本比较分析

三、不同所有制企业销售成本比较分析

第四节 2018-2022年中国智能客服所属产业利润总额分析

一、2018-2022年中国智能客服所属产业利润总额分析

二、不同规模企业利润总额比较分析

三、不同所有制企业利润总额比较分析

第五章 我国智能客服所属产业进出口分析

第一节 我国智能客服产品进口分析

一、2022年进口总量分析

二、2022年进口结构分析

三、2022年进口区域分析

第二节 我国智能客服产品出口分析

一、2022年出口总量分析

二、2022年出口结构分析

三、2022年出口区域分析

第三节 我国智能客服产品进出口预测

一、2022年进口分析

二、2022年出口分析

三、2022年智能客服进口预测

四、2022年智能客服出口预测

第六章 智能客服行业竞争格局分析

第一节 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

### 第二节 行业集中度分析

#### 一、市场集中度分析

#### 二、企业集中度分析

#### 三、区域集中度分析

### 第三节 行业国际竞争力比较

#### 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

### 第四节 智能客服行业主要企业竞争力分析

#### 一、重点企业资产总计对比分析

#### 二、重点企业从业人员对比分析

#### 三、重点企业全年营业收入对比分析

#### 四、重点企业出口交货值对比分析

#### 五、重点企业利润总额对比分析

#### 六、重点企业综合竞争力对比分析

### 第五节 2018-2022年智能客服行业竞争格局分析

#### 一、2022年智能客服行业竞争分析

#### 二、2022年中外智能客服产品竞争分析

#### 三、2018-2022年国内外智能客服竞争分析

#### 四、2018-2022年我国智能客服市场竞争分析

#### 五、2018-2022年我国智能客服市场集中度分析

#### 六、2023-2029年国内主要智能客服企业动

## 第七章 智能客服企业竞争策略分析

### 第一节 智能客服市场竞争策略分析

#### 一、2022年智能客服市场增长潜力分析

#### 二、2022年智能客服主要潜力品种分析

#### 三、现有智能客服产品竞争策略分析

#### 四、潜力智能客服品种竞争策略选择

## 五、典型企业产品竞争策略分析

### 第二节 智能客服企业竞争策略分析

#### 一、国际经济形势对智能客服行业竞争格局的影响

#### 二、全球经济下智能客服行业竞争格局的变化

#### 三、2023-2029年我国智能客服市场竞争趋势

#### 四、2023-2029年智能客服行业竞争格局展望

#### 五、2023-2029年智能客服行业竞争策略分析

#### 六、2023-2029年智能客服企业竞争策略分析

## 第八章 主要智能客服企业竞争分析

### 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 智能客服行业发展趋势分析

### 第一节 2022年发展环境展望

- 一、2022年宏观经济形势展望
- 二、2022年政策走势及其影响
- 三、2022年国际行业走势展望

### 第二节 2022年智能客服行业发展趋势分析

- 一、2022年技术发展趋势分析
- 二、2022年产品发展趋势分析
- 三、2022年行业竞争格局展望

### 第三节 2023-2029年中国智能客服市场趋势分析

- 一、2018-2022年智能客服市场趋势总结
- 二、2023-2029年智能客服发展趋势分析
- 三、2023-2029年智能客服市场发展空间
- 四、2023-2029年智能客服产业政策趋向
- 五、2023-2029年智能客服技术革新趋势
- 六、2023-2029年智能客服价格走势分析

## 第十章 未来智能客服行业发展预测

### 第一节 未来智能客服需求与消费预测

- 一、2023-2029年智能客服产品消费预测

二、2023-2029年智能客服市场规模预测

三、2023-2029年智能客服行业总产值预测

四、2023-2029年智能客服行业销售收入预测

五、2023-2029年智能客服行业总资产预测

第二节 2023-2029年中国智能客服行业供需预测

一、2023-2029年中国智能客服供给预测

二、2023-2029年中国智能客服产量预测

三、2023-2029年中国智能客服需求预测

四、2023-2029年中国智能客服供需平衡预测

五、2023-2029年中国智能客服产品价格预测

六、2023-2029年主要智能客服产品进出口预测

## 第十一章 智能客服行业投资现状分析

第一节 2022年智能客服行业投资情况分析

一、2022年总体投资及结构

二、2022年投资规模情况

三、2022年投资增速情况

四、2022年分行业投资分析

五、2022年分地区投资分析

六、2022年外商投资情况

第二节 2022年智能客服行业投资情况分析

一、2022年总体投资及结构

二、2022年投资规模情况

三、2022年投资增速情况

四、2022年分行业投资分析

五、2022年分地区投资分析

六、2022年外商投资情况

## 第十二章 智能客服行业投资环境分析

第一节 经济发展环境分析

一、2018-2022年我国宏观经济运行情况

二、2023-2029年我国宏观经济形势分析

### 三、2023-2029年投资趋势及其影响预测

## 第二节 政策法规环境分析

### 一、2022年智能客服行业政策环境

### 二、2022年国内宏观政策对其影响

### 三、2022年行业产业政策对其影响

## 第三节 社会发展环境分析

### 一、国内社会环境发展现状

### 二、2022年社会环境发展分析

### 三、2023-2029年社会环境对行业的影响

## 第十三章 智能客服行业投资机会与风险

### 第一节 行业活力系数比较及分析

#### 一、2022年相关产业活力系数比较

#### 二、2018-2022年行业活力系数分析

### 第二节 行业投资收益率比较及分析

#### 一、2022年相关产业投资收益率比较

#### 二、2018-2022年行业投资收益率分析

### 第三节 智能客服行业投资效益分析

#### 一、2018-2022年智能客服行业投资状况分析

#### 二、2023-2029年智能客服行业投资效益分析

#### 三、2023-2029年智能客服行业投资趋势预测

#### 四、2023-2029年智能客服行业的投资方向

#### 五、2023-2029年智能客服行业投资的建议

#### 六、新进入者应注意的障碍因素分析

### 第四节 影响智能客服行业发展的主要因素

#### 一、2023-2029年影响智能客服行业运行的有利因素分析

#### 二、2023-2029年影响智能客服行业运行的稳定因素分析

#### 三、2023-2029年影响智能客服行业运行的不利因素分析

#### 四、2023-2029年我国智能客服行业发展面临的挑战分析

#### 五、2023-2029年我国智能客服行业发展面临的机遇分析

### 第五节 智能客服行业投资风险及控制策略分析

#### 一、2023-2029年智能客服行业市场风险及控制策略

- 二、2023-2029年智能客服行业政策风险及控制策略
- 三、2023-2029年智能客服行业经营风险及控制策略
- 四、2023-2029年智能客服行业技术风险及控制策略
- 五、2023-2029年智能客服同业竞争风险及控制策略
- 六、2023-2029年智能客服行业其他风险及控制策略

## 第十四章 智能客服行业投资战略研究

### 第一节 智能客服行业发展战略研究

- 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

### 第二节 对我国智能客服品牌的战略思考

- 一、企业品牌的重要性
- 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、我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 智能客服行业投资战略研究

- 一、2022年环保设备行业投资战略
- 二、2022年智能客服行业投资战略研究
- 三、2023-2029年智能客服行业投资形势
- 四、2023-2029年智能客服行业投资战略

### 部分图表目录：

图表：智能客服产业链分析

图表：国际智能客服市场规模

图表：国际智能客服生命周期

图表：智能客服行业链结构图

图表：2018-2022年全球智能客服需求趋势图

图表：2018-2022年智能客服行业销售规模/市场容量增长趋势图

更多图表见正文.....

详细请访问：<http://www.cction.com/report/202302/340283.html>