

2020年中国客服机器人市场现状分析报告- 产业供需现状与前景评估预测

报告大纲

观研报告网

www.chinabaogao.com

一、报告简介

观研报告网发布的《2020年中国客服机器人市场现状分析报告-产业供需现状与前景评估预测》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/dianlishebei/514386514386.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

客服机器人是可辅助或代替人工客服与客户交流的机器人。通过语义识别技术、上下文关联技术、自然语言处理等科学技术快速有效地解决客户的问题，提高客户服务质量。客服机器人能有效的应用在金融、教育以及医疗等行业上面。

客服机器人在不同行业上的应用

数据来源：公开资料整理

中国客服机器人主要分为文字客服机器人和语音客服机器人，其中文字客服机器人识别准确率高达95%；语音客服机器人语音识别准确率为65%左右，语音客服机器人根据应用场景可分为外呼客服机器人与呼入客服机器人。中国客服机器人的智能语音技术包括语音识别、自然语言处理、语音合成等技术。

中国客服机器人主要分类

数据来源：公开资料整理

中国客服机器人智能语音技术

数据来源：公开资料整理

自2014年以来，中国智能语音行业高速发展，2018年中国智能语音行业市场规模达到157.9亿元，同比增长56.65%；估计到2020年智能语音行业市场规模将达到286.4亿元，到2023年约为655.1亿元。

2014-2023年中国智能语音行业市场规模及预测

数据来源：公开资料整理

我国服务机器人的市场规模快速扩大，占据整体机器人市场的25%，在机器人市场领域中颇具亮点。2019年我国服务机器人市场规模达到22亿元，增长率为33.1%；预计到2020年，市场规模有望接近30亿美元，到2021年市场规模将达38.6亿美元。

2014-2021年中国服务机器人行业市场规模及预测

数据来源：公开资料整理

中国客服机器人行业市场规模呈现持续上升态势，由2014年的4.3亿元增长至2018年的9.3亿元，复合年增长率达到21.3%；初步预计到2020年，客服机器人市场规模将达到14.3亿元，到2023年市场规模达29.2亿元。

2014-2023年中国客服机器人行业市场规模及预测

数据来源：公开资料整理

中国客服机器人企业运营模式包括两种模式，分别是：“软件定制开发+服务”运营模式的定制化模式；SaaS运营模式的云服务平台模式，两种模式各有其优缺点。

中国客服机器人企业运营模式分析

定制化模式

云服务平台模式

客单价及毛利率

客单价高达几十万至百万元级别

客单价及毛利率低

服务模式

定制化程序复杂，服务周期长服

务模式轻，维护成本低

业务增长

资源驱动，业务增长不稳定

客户数量增长率相对稳定

数据运用

客户数据高度私有化，企业难以积累及利用该数据

可积累行业数据，挖掘数据价值，形成数据循环

客户关系

可积累行业经验及客户关系，形成行业壁垒

客户替换成本低，客户流失风险大数据来源：公开资料整理

从业务方面来看，截至2019年12月，中国客服机器人融资企业中，目前文字客服机器人企业最多，为行业主流。但综合客服机器人与语音客服机器人也在快速的发展，随着技术的成熟，语音客服机器人或将超越文字客服机器人成为行业主流。

截至2019年12月中国客服机器人企业融资情况

业务方向

企业简称

成立时间

融资轮次

融资时间

融资金额

投资方

综合客服机器人

小i机器人

2001年1月

定向增发

2018年3月

2.63亿元

未披露

小丁智能

2013年5月

天使轮

2017年7月

数百万元

真格基金

文字客服机器人

风语者机器人

2006年3月

新三板

2016年1月

未披露

未披露

追一科技

2016年1月

C轮

2019年4月

4,100万美元

中白产业投资基金领投创新工场、晨兴资本等跟投

云问科技

2013年8月

B轮

2019年11月

未披露

动平衡资本

百应科技

2012年2月

战略投资

2019年6月

亿元级

恒生电子、信雅达

奇智机器人

2016年10月

A轮

2017年3月

未披露

水木清华校友基金、臻云创投

V5智能客服

2012年12月

天使轮

2015年3月

数百万元

英诺天使基金、创新谷大河创投等

语音客服机器人

意能通

2015年1月

A+轮

2019年2月

3,000万元

元禾厚望、网鼎投资

百可录

2016年8月

A轮

2017年12月

数千万元

银之杰数据来源：公开资料整理（LJ）

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年中国客服机器人市场现状分析报告-产业供需现状与前景评估预测》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年中国客服机器人行业发展概述

第一节 客服机器人行业发展情况概述

一、客服机器人行业相关定义

二、客服机器人行业基本情况介绍

三、客服机器人行业发展特点分析

四、客服机器人行业经营模式

1、生产模式

2、采购模式

3、销售模式

五、客服机器人行业需求主体分析

第二节 中国客服机器人行业上下游产业链分析

一、产业链模型原理介绍

二、客服机器人行业产业链条分析

三、产业链运行机制

1、沟通协调机制

2、风险分配机制

3、竞争协调机制

四、中国客服机器人行业产业链环节分析

1、上游产业

2、下游产业

第三节 中国客服机器人行业生命周期分析

一、客服机器人行业生命周期理论概述

二、客服机器人行业所属的生命周期分析

第四节 客服机器人行业经济指标分析

一、客服机器人行业的赢利性分析

二、客服机器人行业的经济周期分析

三、客服机器人行业附加值的提升空间分析

第五节 中国客服机器人行业进入壁垒分析

- 一、客服机器人行业资金壁垒分析
- 二、客服机器人行业技术壁垒分析
- 三、客服机器人行业人才壁垒分析
- 四、客服机器人行业品牌壁垒分析
- 五、客服机器人行业其他壁垒分析

第二章 2017-2020年全球客服机器人行业市场发展现状分析

第一节 全球客服机器人行业发展历程回顾

第二节 全球客服机器人行业市场区域分布情况

第三节 亚洲客服机器人行业地区市场分析

- 一、亚洲客服机器人行业市场现状分析
- 二、亚洲客服机器人行业市场规模与市场需求分析
- 三、亚洲客服机器人行业市场前景分析

第四节 北美客服机器人行业地区市场分析

- 一、北美客服机器人行业市场现状分析
- 二、北美客服机器人行业市场规模与市场需求分析
- 三、北美客服机器人行业市场前景分析

第五节 欧盟客服机器人行业地区市场分析

- 一、欧盟客服机器人行业市场现状分析
- 二、欧盟客服机器人行业市场规模与市场需求分析
- 三、欧盟客服机器人行业市场前景分析

第六节 2021-2026年世界客服机器人行业分布走势预测

第七节 2021-2026年全球客服机器人行业市场规模预测

第三章 中国客服机器人产业发展环境分析

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、全社会消费品客服机器人总额
- 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 中国客服机器人行业政策环境分析

一、行业监管体制现状

二、行业主要政策法规

第三节 中国客服机器人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 中国客服机器人行业运行情况

第一节 中国客服机器人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

1、行业技术发展现状

2、行业技术专利情况

3、技术发展趋势分析

三、行业发展特点分析

第二节 中国客服机器人行业市场规模分析

第三节 中国客服机器人行业供应情况分析

第四节 中国客服机器人行业需求情况分析

第五节 我国客服机器人行业进出口形势分析

一、进口形势分析

二、出口形势分析

三、进出口价格对比分析

第六节 我国客服机器人行业细分市场分析（2015-2019年）

一、细分市场一

二、细分市场二

三、其它细分市场

第七节 中国客服机器人行业供需平衡分析

第八节 中国客服机器人行业发展趋势分析

第五章 中国客服机器人所属行业运行数据监测

第一节 中国客服机器人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 中国客服机器人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 中国客服机器人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年中国客服机器人市场格局分析

第一节 中国客服机器人行业竞争现状分析

一、中国客服机器人行业竞争情况分析

二、中国客服机器人行业主要品牌分析

第二节 中国客服机器人行业集中度分析

一、中国客服机器人行业市场集中度分析

二、中国客服机器人行业企业集中度分析

第三节 中国客服机器人行业存在的问题

第四节 中国客服机器人行业解决问题的策略分析

第五节 中国客服机器人行业竞争力分析

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年中国客服机器人行业需求特点与动态分析

第一节 中国客服机器人行业消费市场动态情况

第二节 中国客服机器人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 客服机器人行业成本分析

第四节 客服机器人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 中国客服机器人行业价格现状分析

第六节 中国客服机器人行业平均价格走势预测

一、中国客服机器人行业价格影响因素

二、中国客服机器人行业平均价格走势预测

三、中国客服机器人行业平均价格增速预测

第八章 2017-2020年中国客服机器人行业区域市场现状分析

第一节 中国客服机器人行业区域市场规模分布

第二节 中国华东地区客服机器人市场分析

一、华东地区概述

二、华东地区经济环境分析

三、华东地区客服机器人市场规模分析

四、华东地区客服机器人市场规模预测

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、华中地区客服机器人市场规模分析

四、华中地区客服机器人市场规模预测

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、华南地区客服机器人市场规模分析

四、华南地区客服机器人市场规模预测

第九章 2017-2020年中国客服机器人行业竞争情况

第一节 中国客服机器人行业竞争结构分析（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 中国客服机器人行业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 中国客服机器人行业SCP分析

一、理论介绍

二、SCP范式

三、SCP分析框架

第四节 中国客服机器人行业竞争环境分析（PEST）

一、政策环境

二、经济环境

三、社会环境

四、技术环境

第十章 客服机器人行业企业分析（随数据更新有调整）

第一节 企业1

一、企业概况

二、主营业务

三、运营情况分析

四、公司优劣势分析

第二节 企业2

一、企业概况

二、主营业务

三、运营情况

四、公司优劣势分析

第三节 企业3

一、企业概况

二、主营业务

三、运营情况

四、公司优劣势分析

第四节 企业4

- 一、企业概况
 - 二、主营业务
 - 三、运营情况
 - 四、公司优劣势分析
- 第五节 企业5
- 一、企业概况
 - 二、主营业务
 - 三、运营情况
 - 四、公司优劣势分析

第十一章 2021-2026年中国客服机器人行业发展前景分析与预测

第一节 中国客服机器人行业未来发展前景分析

- 一、客服机器人行业国内投资环境分析
- 二、中国客服机器人行业市场机会分析
- 三、中国客服机器人行业投资增速预测

第二节 中国客服机器人行业未来发展趋势预测

第三节 中国客服机器人行业市场发展预测

- 一、中国客服机器人行业市场规模预测
- 二、中国客服机器人行业市场规模增速预测
- 三、中国客服机器人行业产值规模预测
- 四、中国客服机器人行业产值增速预测
- 五、中国客服机器人行业供需情况预测

第四节 中国客服机器人行业盈利走势预测

- 一、中国客服机器人行业毛利润同比增速预测
- 二、中国客服机器人行业利润总额同比增速预测

第十二章 2021-2026年中国客服机器人行业投资风险与营销分析

第一节 客服机器人行业投资风险分析

- 一、客服机器人行业政策风险分析
- 二、客服机器人行业技术风险分析
- 三、客服机器人行业竞争风险
- 四、客服机器人行业其他风险分析

第二节 客服机器人行业应对策略

- 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年中国客服机器人行业发展战略及规划建议

第一节 中国客服机器人行业品牌战略分析

- 一、客服机器人企业品牌的重要性
- 二、客服机器人企业实施品牌战略的意义
- 三、客服机器人企业品牌的现状分析
- 四、客服机器人企业的品牌战略
- 五、客服机器人品牌战略管理的策略

第二节 中国客服机器人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 中国客服机器人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

第四节 客服机器人行业竞争力提升策略

- 一、客服机器人行业产品差异性策略
- 二、客服机器人行业个性化服务策略
- 三、客服机器人行业的促销宣传策略
- 四、客服机器人行业信息智能化策略
- 五、客服机器人行业品牌化建设策略
- 六、客服机器人行业专业化治理策略

第十四章 2021-2026年中国客服机器人行业发展策略及投资建议

第一节 中国客服机器人行业产品策略分析

- 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 中国客服机器人行业定价策略分析

第三节 中国客服机器人行业营销渠道策略

一、客服机器人行业渠道选择策略

二、客服机器人行业营销策略

第四节 中国客服机器人行业价格策略

第五节 观研天下行业分析师投资建议

一、中国客服机器人行业重点投资区域分析

二、中国客服机器人行业重点投资产品分析

图表详见报告正文

更多好文每日分享，欢迎关注公众号

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/dianlishebei/514386514386.html>