

2018-2024年中国智能客服市场运营态势分析及投资前景预测报告

报告大纲

一、报告简介

华经情报网发布的《2018-2024年中国智能客服市场运营态势分析及投资前景预测报告》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.huaon.com/detail/370865.html>

报告价格：电子版: 9000元 纸介版：9000元 电子和纸介版: 9200元

订购电话: 400-700-0142 010-80392465

电子邮箱: kf@huaon.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

中国客服软件市场主要由电信运营商、呼叫中心设备厂商、传统呼叫中心厂商、传统客服软件厂商、系统集成商、云客服SaaS厂商、客服机器人厂商等构成。由于客服人员招人难、培训成本高、流动性大，不易管理，而客服机器人可以全天24小时工作，还能通过实时数据反馈不断学习，企业有足够的动力用客服机器人取代一部分人工客服。根据智能客服厂商给出的数据，客服机器人正在以40-50%的比例替代人工客服工作。中国大约有500万全职客服，以年平均工资6万计算，再加上硬件设备和基础设施，整体规模约4000亿人民币。按照40-50%的替代比例，并排除场地、设备等基础设施以及甲方预算缩减，大概会有200-300亿规模留给智能客服公司。客服机器人背后的知识库还能通过实时提示和点选编辑的方式帮助人工客服更高效地提供服务。因为对于企业来说，销售和客服人员培训成本很高，且经验无法有效传递，这种人机协作模式可以让企业客服和销售人员更专注于提供核心价值和服务。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、2018年世界智能客服行业发展分析	二、2018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、2018年全球智能客服需求分析	二、2018年欧美智能客服需求分析	三、2018年中外智能客服市场对比
第三节2014-2018年主要国家或地区智能客服行业发展分析	一、2014-2018年美国智能客服行业分析	二、2014-2018年日本智能客服行业分析	三、2014-2018年欧洲智能客服行业分析
第一节中国智能客服行业发展状况	一、2018年智能客服行业发展状况分析	二、2018年中国智能客服行业发展动态	三、2018年智能客服行业经营业绩分析
第二节中国智能客服市场供需状况	一、2018年中国智能客服行业供给能力	二、2018年中国智能客服市场供给分析	三、2018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、2018年智能客服市场分析	二、2018年智能客服市场分析	三、2018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2014-2018年中国智能客服所属产业工业总产值分析		

一、2014-2018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2014-2018年中国智能客服所属产业市场销售收入分析

一、2014-2018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2014-2018年中国智能客服所属产业产品成本费用分析

一、2014-2018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2014-2018年中国智能客服所属产业利润总额分析

一、2014-2018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、2018年进口总量分析 二、2018年进口结构分析
三、2018年进口区域分析 第二节我国智能客服产品出口分析 一、2018年出口总量分析
二、2018年出口结构分析 三、2018年出口区域分析 第三节我国智能客服产品进出口预测
一、2018年进口分析 二、2018年出口分析 三、2018年智能客服进口预测
四、2018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2014-2018年智能客服行业竞争格局分析

一、2018年智能客服行业竞争分析 二、2018年中外智能客服产品竞争分析
三、2014-2018年国内外智能客服竞争分析 四、2014-2018年我国智能客服市场竞争分析
五、2014-2018年我国智能客服市场集中度分析 六、2018-2024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、2018年智能客服市场增长潜力分析 二、2018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、2018-2024年我国智能客服市场竞争趋势
四、2018-2024年智能客服行业竞争格局展望 五、2018-2024年智能客服行业竞争策略分析
六、2018-2024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2018年发展环境展望	一、2018年宏观经济形势展望	二、2018年政策走势及其影响	三、2018年国际行业走势展望	
	一、2018年技术发展趋势分析	二、2018年产品发展趋势分析		
	三、2018年行业竞争格局展望			
第二节2018-2024年中国智能客服市场趋势分析				
	一、2014-2018年智能客服市场趋势总结	二、2018-2024年智能客服发展趋势分析		
	三、2018-2024年智能客服市场发展空间	四、2018-2024年智能客服产业政策趋向		
	五、2018-2024年智能客服技术革新趋势	六、2018-2024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				
	一、2018-2024年智能客服产品消费预测	二、2018-2024年智能客服市场规模预测		
	三、2018-2024年智能客服行业总产值预测	四、2018-2024年智能客服行业销售收入预测		
	五、2018-2024年智能客服行业总资产预测			
第一节未来智能客服需求与消费预测				
	一、2018-2024年中国智能客服供给预测	二、2018-2024年中国智能客服产量预测		
	三、2018-2024年中国智能客服需求预测	四、2018-2024年中国智能客服供需平衡预测		
	五、2018-2024年中国智能客服产品价格预测			
	六、2018-2024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2018年智能客服行业投资情况分析	一、2018年总体投资及结构			
	二、2018年投资规模情况	三、2018年投资增速情况	四、2018年分行业投资分析	
	五、2018年分地区投资分析		六、2018年外商投资情况	
第二节2018年智能客服行业投资情况分析	一、2018年总体投资及结构			
	二、2018年投资规模情况	三、2018年投资增速情况	四、2018年分行业投资分析	
	五、2018年分地区投资分析	六、2018年外商投资情况		
第十二章智能客服行业投资环境分析				
	一、2014-2018年我国宏观经济运行情况	二、2018-2024年我国宏观经济形势分析		
	三、2018-2024年投资趋势及其影响预测			
第一节经济发展环境分析				
	一、2018年智能客服行业政策环境	二、2018年国内宏观政策对其影响		
	三、2018年行业产业政策对其影响			
第二节政策法规环境分析				
	一、国内社会环境发展现状			
	二、2018年社会环境发展分析	三、2018-2024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

一、2018年相关产业活力系数比较

第二节行业投资收益率比较及分析

二、2014-2018年行业投资收益率分析

一、2014-2018年智能客服行业投资状况分析 二、2018-2024年智能客服行业投资效益分析

三、2018-2024年智能客服行业投资趋势预测 四、2018-2024年智能客服行业的投资方向

五、2018-2024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、2018-2024年影响智能客服行业运行的有利因素分析

二、2018-2024年影响智能客服行业运行的稳定因素分析

三、2018-2024年影响智能客服行业运行的不利因素分析

四、2018-2024年我国智能客服行业发展面临的挑战分析

五、2018-2024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、2018-2024年智能客服行业市场风险及控制策略

二、2018-2024年智能客服行业政策风险及控制策略

三、2018-2024年智能客服行业经营风险及控制策略

四、2018-2024年智能客服行业技术风险及控制策略

五、2018-2024年智能客服同业竞争风险及控制策略

六、2018-2024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、2018年环保设备行业投资战略

二、2018年智能客服行业投资战略研究

三、2018-2024年智能客服行业投资形势

四、2018-2024年智能客服行业投资战略

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：2014-2018年全球智能客服需求趋势图

图表：2014-2018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：<https://www.huaon.com/detail/370865.html>