

# 2021-2027年中国智能客服行业市场运行格局及投资前景分析报告

报告大纲

## 一、报告简介

智研咨询发布的《2021-2027年中国智能客服行业市场运行格局及投资前景分析报告》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/202101/927561.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

从人到机器、从呼叫中心到云，客服行业历经四个发展阶段，向着多渠道互通、多场景互联的方向发展。

我国客服行业发展历程

资料来源：智研咨询整理

智研咨询发布的《2021-2027年中国智能客服行业市场运行格局及投资前景分析报告》共十三章。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、2021-2027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 中国智能客服行业运行现状分析

### 第一节 中国智能客服行业发展状况分析

#### 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

#### 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

#### 1、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

#### 2、智能客服行业新模式的影响

### 第二节 智能客服行业发展现状

#### 一、中国智能客服行业市场规模

随着自媒体行业的发展，顾客接受信息的渠道增多，碎片化需求也随着增加，智能客服机器人也在呈现出增长的态势，在线客服的市场规模也不断在扩大。2019年我国在线客服市场规模为788亿元，较上年增加72亿元，同比增长10.06%。

#### 2015-2019年我国在线客服市场规模及增速

资料来源：智研咨询整理

#### 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

### 第四节 中国智能客服市场供需分析

#### 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

## 第四章 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

## 第五章2020年中国智能客服行业竞争情况分析

### 第一节 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

### 第二节 智能客服行业SWOT模型分析

## 第六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 )

## 第七章 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

## 第八章 2016-2020年中国智能客服所属行业主要数据监测分析

### 第一节 2016-2020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 2020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 2016-2020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

## 第九章 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

## 第十章 智能客服产业渠道分析

### 第一节 2020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 2020年国内智能客服产品生产及销售投资运作模式分析

## 第十一章 2021-2027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、2021-2027年国内智能客服所属行业盈利能力分析

#### 二、2021-2027年国内智能客服所属行业偿债能力分析

#### 三、2021-2027年国内智能客服所属行业运营能力分析

#### 四、2021-2027年国内智能客服产品投资收益率分析预测

##### 第二节 2021-2027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 2021-2027年中国智能客服行业供需预测

- 一、2021-2027年中国智能客服行业供给预测
- 二、2021-2027年中国智能客服行业需求预测

##### 第四节 2021-2027年中国智能客服行业运行状况预测

- 一、2021-2027年智能客服所属行业工业总产值预测
- 二、2021-2027年智能客服所属行业销售收入预测

#### 第十二章 2021-2027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

#### 第十三章 2021-2027年中国智能客服行业发展策略及投资建议（ZYZS）

##### 第一节 智能客服行业发展战略规划背景意义

- 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

详细请访问：<https://www.chyxx.com/research/202101/927561.html>