

FROST & SULLIVAN

沙利文



头豹  
LeadLeo

# 2023年 中国智能客服市场报告 (摘要版)

人工智能、智能客服、智能语音、虚拟客服

2023年7月

头豹研究院  
弗若斯特沙利文咨询（中国）

# 报告说明

沙利文联合头豹研究院谨此发布中国人工智能系列报告之《2023年中国智能客服市场报告》年度报告。本报告旨在分析在中国智能客服市场的现状、应用前景、技术动向及发展趋势，并识别智能客服市场竞争态势，反映该细分市场领袖梯队厂商的差异化竞争优势。

沙利文联合头豹研究院对在智能客服进行了下游用户体验调查。受访者来自金融、电商零售、政府与公共服务、商业与消费服务等不同行业，所在公司规模不一，细分领域有别。

本报告提供的中国智能客服发展趋势分析亦反映出智能客服行业整体的动向。报告最终对市场排名、领袖梯队的判断仅适用于本年度中国智能客服市场发展周期。

本报告所有图、表、文字中的数据均源自弗若斯特沙利文咨询（中国）及头豹研究院调查，数据均采用四舍五入，小数计一位。

报告提供的任何内容（包括但不限于数据、文字、图表、图像等）均系弗若斯特沙利文及头豹研究院独有的高度机密性文件（在报告中另行标明出处者除外）。未经弗若斯特沙利文及头豹研究院事先书面许可，任何人不得以任何方式擅自复制、再造、传播、出版、引用、改编、汇编本报告内容，若有违反上述约定的行为发生，弗若斯特沙利文及头豹研究院保留采取法律措施、追究相关人员责任的权利。弗若斯特沙利文及头豹研究院开展的所有商业活动均使用“弗若斯特沙利文”“沙利文”“头豹研究院”或“头豹”的商号、商标，弗若斯特沙利文及头豹研究院无任何前述名称之外的其他分支机构，也未授权或聘用其他任何第三方代表弗若斯特沙利文或头豹研究院开展商业活动。

# 研究框架

◆ 中国智能客服行业综述	-----	4
• 智能客服概念		
• 产品形态及分类		
• 智能客服发展演变		
• 市场规模		
◆ 中国智能客服行业产业链分析	-----	9
• 产业链图谱		
• 核心技术需求		
• 核心技术变革		
• 主要参与者		
• 智能客服部署模式		
• 智能客服核心应用情况		
• 智能客服下游应用情况		
◆ 中国智能客服行业分析	-----	25
• 政策分析		
• 面临的困难		
• 发展趋势（技术端）		
• 发展趋势（需求端）		
• 发展趋势（供给端）		
• 竞争格局研判		
◆ 中国智能客服市场竞争分析	-----	33
• 中国智能客服评价维度说明		
• 中国智能客服市场综合竞争表现		
◆ 中国智能客服市场领导者厂商	-----	36
• 腾讯企点		
• 科大讯飞		
• 容联七陌		
• 阿里云		
• 中关村科金		
◆ 方法论	-----	42
◆ 法律声明	-----	43

# 章节一 行业综述

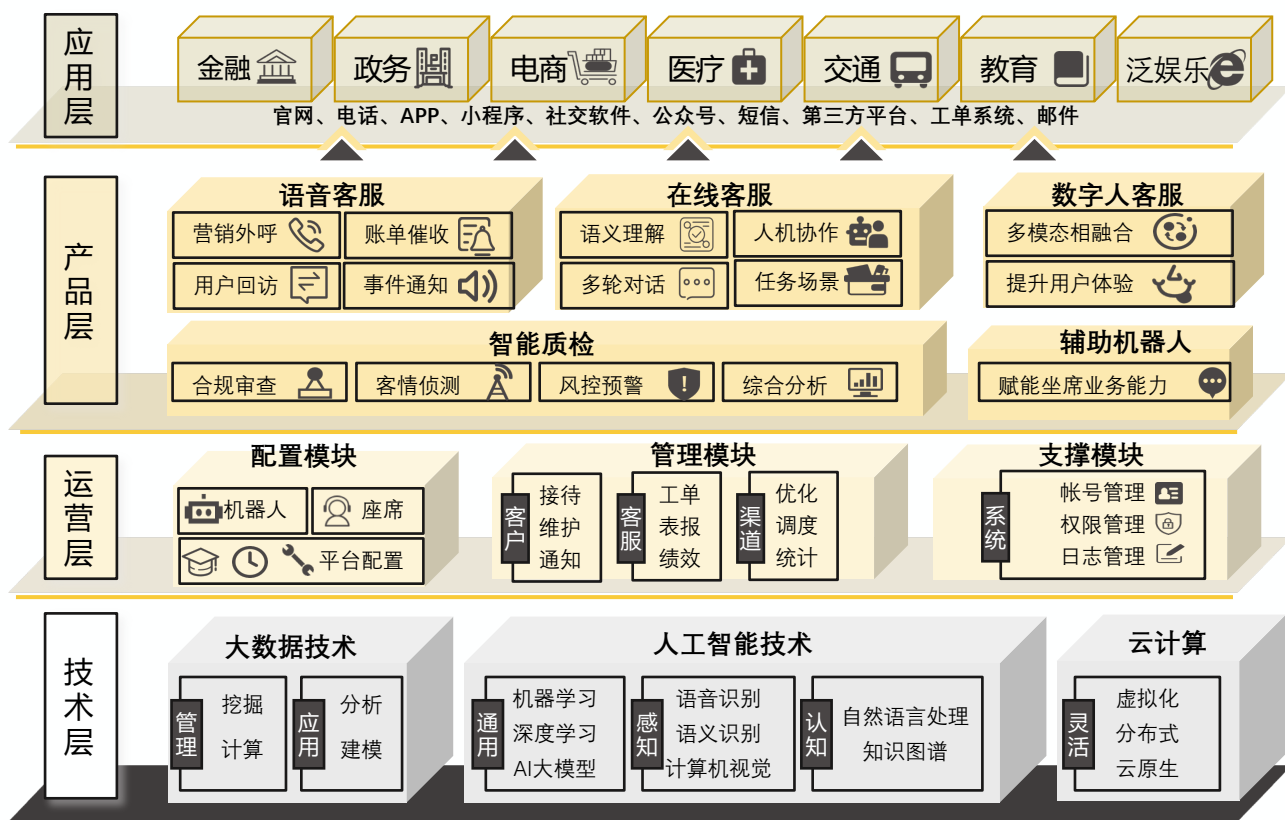
---

- 1.1 智能客服概念
- 1.2 产品形态及分类
- 1.3 智能客服发展演变
- 1.4 市场规模

# 中国智能客服行业综述——智能客服概念

- 新一代智能技术正与客服系统及互联网融合，利用AI技术提供智能化的客户服务，通过自动化处理、实时数据分析和个性化交互，提升客服中心的效率和用户体验

## 智能客服技术和应用架构



### ■ 借助新一代智能技术的赋能，客服中心正朝着AI数字化运营的方向迈进

新一代智能技术的赋能推动了客服中心向AI数字化运营转型。这一转变带来了智能化客户服务、高效问题解决和个性化用户体验等优势。引入智能客服系统使得客服中心能够应对多渠道沟通、自动化处理和实时数据分析等挑战。数字化运营提高了客服中心的灵活性和效率，增强了用户满意度，为企业创造更大商业价值。

### ■ 客服智能化转型过程中，AI大模型和云技术发挥了关键作用

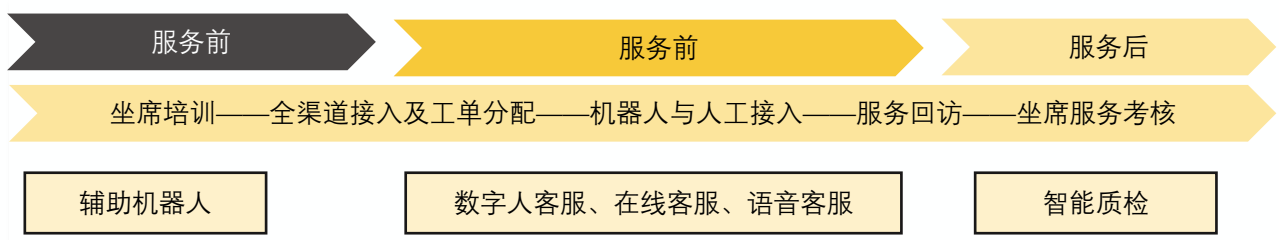
随着人工智能技术的不断发展，AI大模型已经成为客户服务领域的新兴力量。AI大模型利用深度学习和自然语言处理技术，能够提供智能化的客户服务，并且理解和回答复杂的用户问题，甚至进行自主决策。在客服中心中引入AI大模型，不仅可以提高客户服务的智能化水平，而且能够大幅提升客服中心的效率。通过云技术处理大规模的数据和请求，AI大模型能够实现快速响应和即时互动，无论是通过语音、文字还是其他形式的交流。AI大模型的引入可以帮助客服中心更好地了解客户需求，识别客户问题，并快速给出解决方案。同时，AI大模型可以通过数据分析和自主学习，不断优化自身的服务能力和效率，进一步提升客服中心的服务质量。

来源：专家访谈，企业官网，沙利文，头豹研究院，中国信通院

# 中国智能客服行业综述——产品形态及分类

- 智能客服可以分为语音客服、在线客服、辅助机器人、智能质检以及数字人客服。其中，语音和在线客服是客服领域的基础产品，提供实时交互，其余客服产品重点在提升客服体验

## 智能客服产品分类（按功能）



	在线客服	语音客服	辅助机器人	智能质检	数字人客服
交互方式	文本、图片、表情	语音通话	语音、文字	语音、文字	视频
关键技术	知识图谱 多轮对话 自然语言处理	语音识别 语音合成 自然语言处理	知识图谱 多轮对话 自然语言处理	自然语言处理 关键词识别 语音识别	视频分析 图文转换
适用场景	电商咨询 业务办理 闲聊对话	营销催收 消息通知 问题咨询	业务流程导航 坐席话术推荐 实时后台监控	多种客服产品质量检测	业务办理 消息通知 问题咨询
应用占比	30%	30%	5%	25%	10%

- 根据其功能不同，智能客服可以分为语音、在线和数字人客服以及智能质检和辅助机器人

语音客服（30%）利用最先进的语音识别技术，自动语音应答系统，在电话上提供交互式解决问题服务，使客户能够高效地解决他们的问题；在线客服（30%）通过网页聊天、即时通讯工具或社交媒体等在线平台，以文字形式提供客服服务和沟通，使客户能够快速解决他们的问题；数字人客服（10%）是基于AI技术创建的虚拟人物，具备自然语言处理和人机交互能力，可以模拟人类对话并提供客服服务，使客户能够获得高效、便捷的客服服务；智能质检（25%）是对客服服务质量进行监督和评估，以确保客服人员能够提供高质量的服务，并提升客户满意度；辅助机器人（5%）提供精准客户画像信息，推荐话术、导航业务流程和实时质检，协助坐席高效完成问答、提升转化率，并实现智能化的新办公模式。语音客服和在线客服是最为基础的客服产品，数字人客服是数字化客服的创新性产品，而辅助机器人和智能质检则是对客服人员和客服服务质量进行专业提升的产品。这些客服产品共同推动客服向数字化、智能化转型，提升效率、用户体验和服务质量。

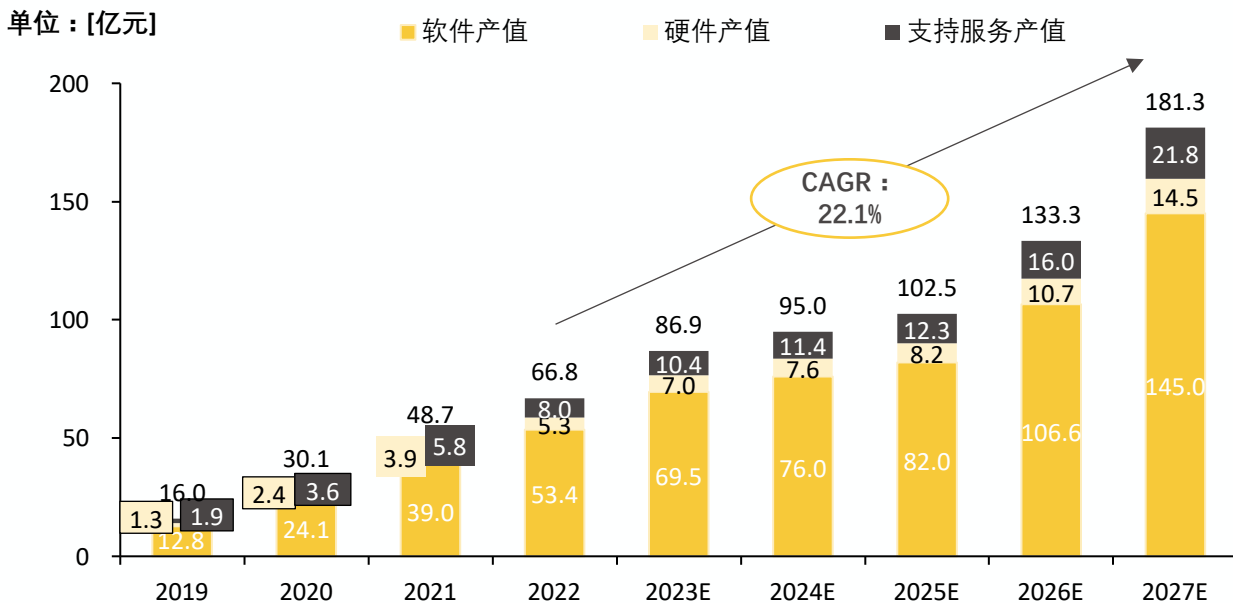
来源：专家访谈，沙利文，头豹研究院



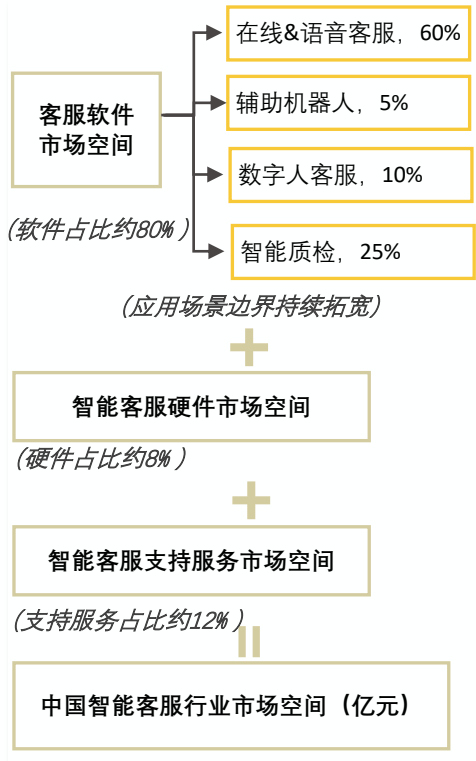
# 中国智能客服行业综述——市场规模

- 中国智能客服行业以智能客服软件为主导，约占市场份额的80%。2022中国智能客服市场规模达到66.8亿元，随着智能客服应用场景边界的不断扩展，预计到2027年，市场规模有望增长至181.3亿元

中国智能客服行业市场规模，2019年-2027年预测



## 中国智能客服市场规模测算逻辑



中国的智能客服行业主要包括综合解决方案厂商和智能客服解决方案厂商。市场规模按产品服务的业务模式划分为软件、硬件和支持服务。软件部分占据市场总规模的80%，包括SaaS服务和定制化解决方案中的软件AI算法部分。硬件和支持服务分别占8%和12%，其中硬件包括服务器和终端设备，支持服务包括专家开发服务。中国智能客服行业市场不断增长，软件部分占主导地位，提供创新解决方案和优质服务，助力企业提升客户体验和业务效率。

- 2022年中国智能客服行业市场规模为66.8亿元，预计2027年将达到181.3亿元

中国智能客服行业在2022年的市场规模达到了66.8亿元。预计智能客服应用场景边界的不断拓宽至营销、销售等场景，市场将继续呈现快速增长的态势，到2027年预计将达到181.3亿元的规模，年复合增长率高达22.1%。

- 随着AI大模型的不断开发和应用，中国智能客服行业的市场规模有望出现爆发式增长

AI大模型的出现为智能客服行业带来了巨大的创新潜力。大模型赋能下，智能客服能够实现更精准、更智能个性化的客户交互。随着AI大模型的不断开发和应用，中国智能客服行业的市场规模有望持续增长。

来源：专家访谈，沙利文，头豹研究院

## 章节二 产业链分析

---

2.1 产业链图谱

2.2 核心技术需求

2.3 主要参与者

2.4 智能客服部署模式

2.5 智能客服核心应用情况

2.6 智能客服下游应用情况



# 中国智能客服行业产业链分析——产业链图谱

- 中国智能客服行业的产业链上游为基础设施与智能技术厂商为整个产业链提供技术支持和基础设施建设，中游智能客服厂商通过采用SaaS（软件即服务）和人工智能技术，不断拓宽下游应用领域的边界

中国智能客服行业产业链图谱，2023年



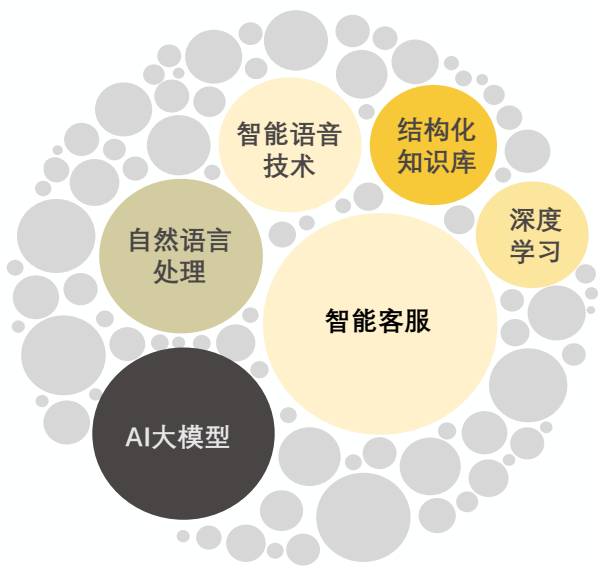
注：图谱中所展示logo顺序及大小无实际意义，不涉及排名，仅展示部分行业代表性企业

来源：专家访谈，沙利文，头豹研究院，企业官网

# 中国智能客服行业产业链分析——核心技术需求

- 智能客服涉及的关键技术包括自然语言处理、结构化知识库、智能语音技术、深度学习以及AI大模型。这些技术的应用使得智能客服能够更好地理解用户的需求并提供准确的解决方案

## 中国智能客服核心技术



- 01 自然语言处理 (NLP)**  
涵盖了机器对自然语言的理解和输出，是推动智能客服实现“拟人化”的重要驱动力
- 02 结构化知识库**  
通过运用NLP技术对文字信息进行认知和抓取，并通过知识加工，构建结构化行业知识图谱
- 03 智能语音技术**  
涵盖声纹识别和语音合成，支撑着文本与语音之间的相互转换
- 04 深度学习**  
获取用户意图，识别用户情绪，作出相应回复；并通过判断人工客服跳转节点，实现人机协同
- 05 AI大模型**  
可以降低训练成本，提升智能客服精准度；加快产品交付速度，增强智能客服泛化能力

智能客服应用场景及技术需求热力图，2023年

技术	金融	医疗	交通	教育	电商	政府	工业	家居	物流	泛互联网
自然语言处理	高	中	高	低	低	低	中	高	中	低
结构化知识库	低	高	中	低	低	高	中	高	中	高
智能语音技术	低	中	高	中	中	低	中	低	中	低
深度学习	低	高	中	中	中	低	中	中	中	高
AI大模型	低	中	中	中	低	低	中	中	低	低

- 自然语言技术在各行业应用中需求度最高，AI大模型决定智能客服的服务质量
- 自然语言处理技术可以让机器理解和生成自然语言，从而实现智能客服的人机交互。AI大模型则是提升智能客服服务体验的关键技术之一，因为它可以让智能客服更加准确地回答问题，并且更加智能化。AI大模型的应用让智能客服更加接近人类的语言理解和思维能力，从而提供更好的服务体验。未来有望重构智能客服价值。

来源：专家访谈，沙利文，头豹研究院

## 章节三 行业分析

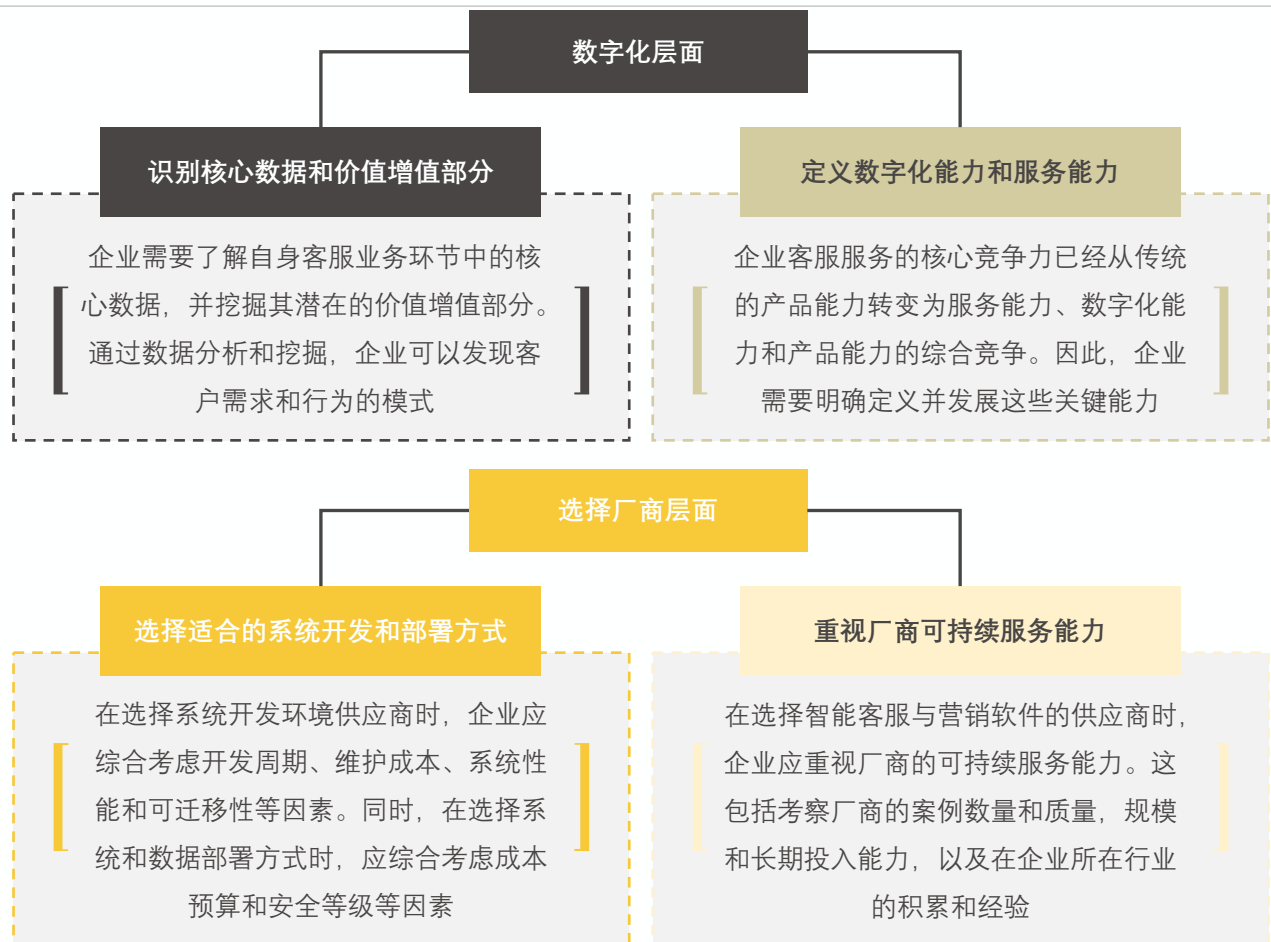
---

- 3.1 政策分析
- 3.2 面临的困难
- 3.3 发展趋势（技术端）
- 3.4 发展趋势（需求端）
- 3.5 发展趋势（供给端）
- 3.6 竞争格局研判

## 中国智能客服行业分析——发展趋势（需求端）

- 随着人工智能技术的不断发展和应用，智能客服需求端的发展趋势也愈发明显。其中包括核心数据识别、数字化和服务能力发展、适合的开发和部署选择以及重视厂商的可持续服务能力等方面

### 中国智能客服需求端发展趋势



- 企业在选择智能客服供应商时需要综合考虑需求匹配、开发周期、维护成本、系统性能、可迁移性和可持续服务能力

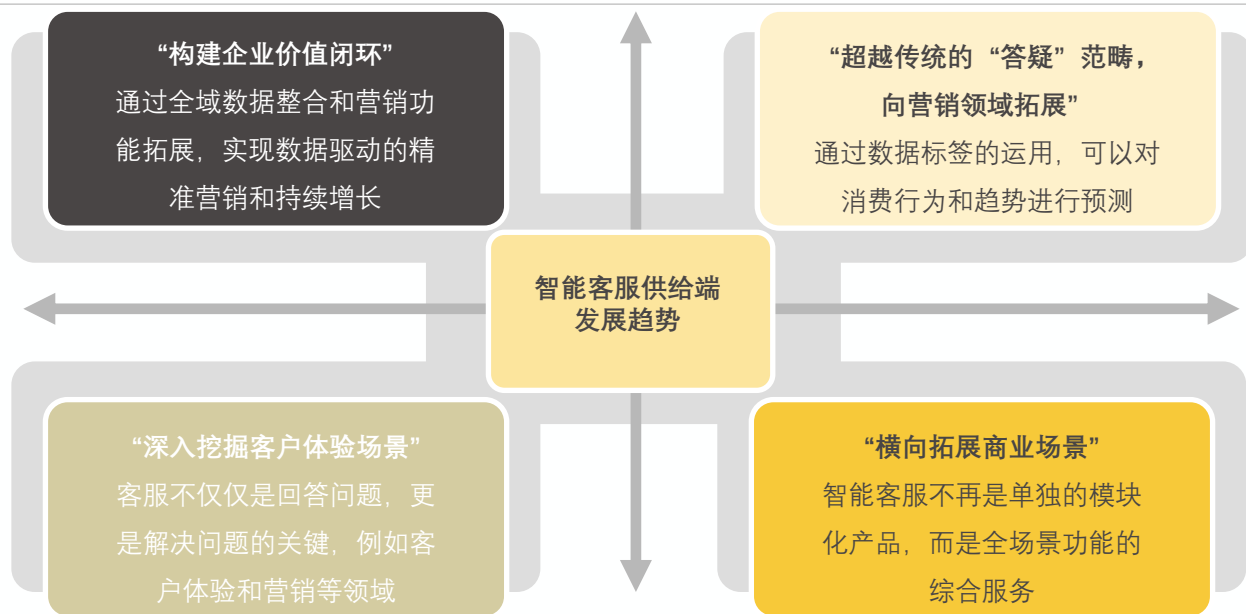
企业在选择智能客服供应商时，需要综合考虑多个因素以确保选择与自身需求和特点相匹配的系统开发环境的供应商。首先，企业应考虑开发周期，确保供应商能够提供合理的时间表和交付承诺。其次，维护成本是一个重要的考虑因素，企业应评估供应商在长期支持和维护方面的能力和成本效益。系统性能也是决策的关键要素，企业需要确保供应商的智能客服解决方案能够满足业务需求，并具备高效、稳定的性能。此外，可迁移性是一个重要的考虑因素，企业应选择能够灵活适应未来发展和变化的供应商。除了以上因素，企业还应重视供应商的可持续服务能力。这包括考察供应商的经验和案例数量，以了解他们在智能客服领域的专业能力和市场认可程度。企业还应评估供应商的主营业务规模，确保他们有足够的资源和投入来支持长期合作。

来源：专家访谈，沙利文，头豹研究院

## 中国智能客服行业分析——发展趋势（供给端）

- 智能客服供给端的未来发展趋势主要包括构建企业的价值闭环、深入挖掘客户体验场景、横向拓展商业场景，以及超越传统的“答疑”范畴，向营销领域拓展

### 中国智能客服供给端发展趋势



#### ■ 智能客服供给端未来发展趋势主要涵盖全场景功能覆盖和提升企业使用体验

**(1) 构建企业的价值闭环：**智能客服将通过全域数据的整合和营销功能的拓展联动，实现企业的价值闭环。传统客服记录用户相关数据，但不同数据之间缺乏互通，导致数据无法转化为企业的核心资产。智能客服致力于打通全渠道数据，通过数据分析和洞察，实现精准营销。同时，营销积累的客户群体又为企业提供新鲜的数据，形成良性循环，构建数据价值闭环，与企业及行业生态联动，推动企业营收增长

**(2) 客服功能向营销方向拓展：**智能客服将突破传统的“答疑”边界，逐步成为企业营收的直接推动力。在智能客服对全域数据的整合、计算与分析基础上，客服功能将拓展至营销领域。通过数据标签，实现对消费行为和趋势的预判，从而进行更为精准的营销。一些智能客服供应商已经在客服营销职能上进行了探索。

**(3) 进一步挖掘客户体验场景：**客户体验将成为客服行业下一个爆发的市场。智能客服不仅仅回答客户的问题，还能解决客户的问题。客服未来的场景将涵盖客户体验和营销等多个方面。许多客服团队已经开始重视体验，这个市场正在不断扩大。为企业提供更多的价值，以提升业务水平成为关键。

**(4) 商业场景横向拓展和全场景产品服务：**智能客服产品将进一步横向拓展商业场景，提供丰富完善的全场景产品服务。随着各行业企业对智能客服需求的扩大，智能客服产品将呈现精细化发展趋势，不再是单一模块化产品。它将覆盖服务过程中的全场景功能，提高企业的使用体验。不再需要单独采购在线客服、CRM、OA、工单等独立产品，避免内部服务孤岛问题的出现。

来源：专家访谈，企业官网，沙利文，头豹研究院

## 章节四 竞争分析

---

4.1 中国智能客服评价维度说明

4.2 国智能客服市场综合竞争表现



## 中国智能客服竞争力评价维度

- 本报告设立增长指数及创新指数评估体系，下设基础能力、综合实力、研发创新及协作能力四大指标

	维度	指标	要点
增长指数	基础能力评估	产品能力	评估厂商智能客服解决方案在业务理解能力、识别与响应能力等能力表现，以及在语音客服、文本客服、视频客服、智能质检等维度的性能表现
		技术能力	评估厂商智能客服解决方案在智能语音、智能问答、知识图谱、智能推荐、智能路由等多个维度的表现
		服务与部署能力	评估厂商智能客服解决方案在知识建设与维护能力、接入渠道多样性、部署模式多样性、部署时间等多个维度的表现
		安全与稳定性能	评估厂商智能客服解决方案在系统可扩展性、兼容与稳定性、安全性及隐私保护等多个维度的能力
	综合实力评估	市场表现能力	评估厂商智能客服解决方案的综合市场竞争力及影响力表现，如市场份额、服务企业数、大客户案例、客户粘性等
		业务场景能力	评估厂商已交付的业务场景丰富度，重点关注在文本及语音客服、视频客服、智能外呼、智能质检等业务场景中标准化和定制化需求的综合服务能力
行业应用能力		评估厂商已交付的行业应用丰富度，重点关注在金融零售电商、政务、消费服务等场景中标准化和定制化需求的综合服务能力	
创新指数	研发创新评估	智能化技术能力	评估厂商智能客服解决方案在智能语音、自然语音处理、知识工程、深度学习、智能视觉、音视频、多模态数字人等多个维度的表现
		场景多元化能力	评估厂商智能客服解决方案在客服场景、营销场景、销售场景等多个维度的表现
		研发潜力	评估厂商智能客服领域的研发投入、研发团队实力、AI相关技术研发等多个维度的表现
	协作能力评估	产业协作能力	评估厂商智能客服领域的产业协作、产业链融合发展软硬件商合作的情况
		开放协作能力	评估厂商智能客服领域的开放协作、平台服务、生态合作伙伴等情况

来源：专家访谈，沙利文，头豹研究院



## 方法论

- ◆ 头豹研究院布局中国市场，深入研究19大行业，532个垂直行业的市场变化，已经积累了近100万行业研究样本，完成近10,000多个独立的研究咨询项目。
- ◆ 研究院依托中国活跃的经济环境，从纵深防御、快速响应、轻量化部署等领域着手，研究内容覆盖整个行业的发展周期，伴随着行业中企业的创立，发展，扩张，到企业走向上市及上市后的成熟期，研究院的各行业研究员探索和评估行业中多变的产业模式，企业的商业模式和运营模式，以专业的视野解读行业的沿革。
- ◆ 研究院融合传统与新型的研究方法，采用自主研发的算法，结合行业交叉的大数据，以多元化的调研方法，挖掘定量数据背后的逻辑，分析定性内容背后的观点，客观和真实地阐述行业的现状，前瞻性地预测行业未来的发展趋势，在研究院的每一份研究报告中，完整地呈现行业的过去，现在和未来。
- ◆ 研究院密切关注行业发展最新动向，报告内容及数据会随着行业发展、技术革新、竞争格局变化、政策法规颁布、市场调研深入，保持不断更新与优化。
- ◆ 研究院秉承匠心研究，砥砺前行的宗旨，从战略的角度分析行业，从执行的层面阅读行业，为每一个行业的报告阅读者提供值得品鉴的研究报告。

## 法律声明

- ◆ 本报告著作权归头豹所有，未经书面许可，任何机构或个人不得以任何形式翻版、复刻、发表或引用。若征得头豹同意进行引用、刊发的，需在允许的范围内使用，并注明出处为“头豹研究院”，且不得对本报告进行任何有悖原意的引用、删节或修改。
- ◆ 本报告分析师具有专业研究能力，保证报告数据均来自合法合规渠道，观点产出及数据分析基于分析师对行业的客观理解，本报告不受任何第三方授意或影响。
- ◆ 本报告所涉及的观点或信息仅供参考，不构成任何证券或基金投资建议。本报告仅在相关法律许可的情况下发放，并仅为提供信息而发放，概不构成任何广告或证券研究报告。在法律许可的情况下，头豹可能会为报告中提及的企业提供或争取提供投融资或咨询等相关服务。
- ◆ 本报告的部分信息来源于公开资料，头豹对该等信息的准确性、完整性或可靠性不做任何保证。本报告所载的资料、意见及推测仅反映头豹于发布本报告当日的判断，过往报告中的描述不应作为日后的表现依据。在不同时期，头豹可发出与本报告所载资料、意见及推测不一致的报告或文章。头豹均不保证本报告所含信息保持在最新状态。同时，头豹对本报告所含信息可在不发出通知的情形下做出修改，读者应当自行关注相应的更新或修改。任何机构或个人应对其利用本报告的数据、分析、研究、部分或者全部内容所进行的一切活动负责并承担该等活动所导致的任何损失或伤害。

首席分析师

袁栩聪

☎ 15999806788

✉ oliver.yuan@frostchina.com

研究总监

李庆

☎ 13149946576

✉ livia.li@frostchina.com

🖥 [www.frostchina.com](http://www.frostchina.com) ; [www.leadleo.com](http://www.leadleo.com)

📺 <https://space.bilibili.com/647223552>

🐦 <https://weibo.com/u/7303360042>

©弗若斯特沙利文咨询（中国）

©头豹研究院

