



2025-2031中国AI 客户服务软件市场现状研究分析与发展前景预测报告

【行业】:软件及商业服务 【报告编码】:174245842723654

【出版时间】:2025-03-20 【订购热线】:+86 180 2246 3983

【电子邮件】:market@winmarketresearch.com

【报告价格】: ¥18900.00 中文电子版
¥18900.00 英文电子版
¥37800.00 中文+英文电子版

内容摘要

2024年中国AI 客户服务软件市场销售收入达到了 万元，预计2031年可以达到 万元，2025-2031期间年复合增长率(CAGR)为 %。

本文研究中国市场AI

客户服务软件现状及未来发展趋势，侧重分析在中国市场扮演重要角色的企业，重点呈现这些企业在中国市场的AI 客户服务软件收入、市场份额、市场定位、发展计划、产品及服务等。历史数据为2020至2025年，预测数据为2026至2031年。

本研究项目旨在梳理AI

客户服务软件领域产品系列，洞悉行业特点、市场存量空间及增量空间，并结合市场发展前景判断AI

客户服务软件领域内各类竞争者所处地位。

AI 客户服务软件是一种先进的技术解决方案，它利用人工智能的力量来简化和加强客户支持服务的交付。它包含一系列智能工具和算法，主要依靠自然语言处理（NLP）来理解和解释人类语言，无论是文本还是语音格式。机器学习功能使软件能够不断从客户互动中学习，随着时间的推移改进其响应和解决问题的能力。这种软件可以作为聊天机器人运行，在网站、消息应用程序或社交媒体平台上与客户进行实时对话，回答常见问题，提供产品或服务信息，并引导用户完成各种流程。它还可以集成到基于语音的系统中，如呼叫中心，以处理客户咨询、适当路由呼叫并提供自动解决方案。此外，人工智能客户服务软件还可以整合情感分析等功能，以衡量客户的情绪和偏好，从而使企业能够做出个性化的回应，提高整体客户满意度。通过将常规任务自动化并提供即时帮助，它可以帮助企业优化客户服务运营、降低成本并提升整体客户体验。

中国市场核心厂商包括Dixa、Aisera、Zendesk、Dialpad、IBM等，2024年前三大厂商，占有大约 %的市场份额。

从产品产品类型方面来看，基于聊天机器人的软件占有重要地位，预计2031年份额将达到

%。同时就应用来看，电商行业在2024年份额大约是 %，未来几年CAGR大约为 %。

主要企业包括：

Dixa
Aisera
Zendesk
Dialpad
IBM
SAP
Oracle
Salesforce
Help Scout
Intercom
Forethought
Five9
Avaya
Talkdesk
Aloware
Nice Cxone
Cloudtalk

Freshdesk
Genesys
Verint
Sprinklr

按照不同产品类型，包括如下几个类别：

基于聊天机器人的软件
基于语音的AI 软件
其他

按照不同应用，主要包括如下几个方面：

电商行业
金融行业
电信行业
医疗行业
其他

本文正文共8章，各章节主要内容如下：

第1章：报告统计范围、产品细分及中国总体规模及增长率，2020-2031年

第2章：中国市场AI 客户服务软件主要企业竞争分析，主要包括AI 客户服务软件收入、市场占有率、及行业集中度等

第3章：中国市场AI 客户服务软件主要企业基本情况介绍，包括公司简介、AI 客户服务软件产品、AI 客户服务软件收入及最新动态等

第4章：中国不同产品类型AI 客户服务软件规模及份额等

第5章：中国不同应用AI 客户服务软件规模及份额等

第6章：行业发展环境分析

第7章：行业供应链分析

第8章：报告结论

本报告的关键问题

市场空间：中国AI 客户服务软件行业市场规模情况如何？未来增长情况如何？

产业链情况：中国AI 客户服务软件厂商所在产业链构成是怎样？未来格局会如何演化？

厂商分析：全球AI 客户服务软件领先企业是谁？企业情况怎样？

报告目录

1 AI 客户服务软件市场概述

1.1 AI 客户服务软件市场概述

1.2 不同产品类型AI 客户服务软件分析

1.2.1 中国市场不同产品类型AI 客户服务软件规模对比（2020 VS 2024 VS 2031）

1.2.2 基于聊天机器人的软件

1.2.3 基于语音的AI 软件

1.2.4 其他

1.3 从不同应用，AI 客户服务软件主要包括如下几个方面

1.3.1 中国市场不同应用AI 客户服务软件规模对比（2020 VS 2024 VS 2031）

1.3.2 电商行业

1.3.3 金融行业

1.3.4 电信行业

1.3.5 医疗行业

1.3.6 其他

1.4 中国AI 客户服务软件市场规模现状及未来趋势（2020-2031）

2 中国市场主要企业分析

2.1 中国市场主要企业AI 客户服务软件规模及市场份额

2.2 中国市场主要企业总部及主要市场区域

2.3 中国市场主要厂商进入AI 客户服务软件行业时间点

2.4 中国市场主要厂商AI 客户服务软件产品类型及应用

2.5 AI 客户服务软件行业集中度、竞争程度分析

2.5.1 AI 客户服务软件行业集中度分析：2024年中国市场Top 5厂商市场份额

2.5.2 中国市场AI 客户服务软件第一梯队、第二梯队和第三梯队厂商及市场份额

2.6 新增投资及市场并购活动

3 主要企业简介

3.1 Dixa

3.1.1 Dixa公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手

3.1.2 Dixa AI 客户服务软件产品及服务介绍

3.1.3 Dixa在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）

3.1.4 Dixa公司简介及主要业务

3.2 Aisera

3.2.1 Aisera公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手

3.2.2 Aisera AI 客户服务软件产品及服务介绍

3.2.3 Aisera在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）

3.2.4 Aisera公司简介及主要业务

3.3 Zendesk

3.3.1 Zendesk公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手

3.3.2 Zendesk AI 客户服务软件产品及服务介绍

3.3.3 Zendesk在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）

3.3.4 Zendesk公司简介及主要业务

3.4 Dialpad

3.4.1 Dialpad公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手

3.4.2 Dialpad AI 客户服务软件产品及服务介绍

3.4.3 Dialpad在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）

3.4.4 Dialpad公司简介及主要业务

3.5 IBM

3.5.1 IBM公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手

3.5.2 IBM AI 客户服务软件产品及服务介绍

3.5.3 IBM在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）

3.5.4 IBM公司简介及主要业务

3.6 SAP

3.6.1 SAP公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手

3.6.2 SAP AI 客户服务软件产品及服务介绍

3.6.3 SAP在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）

3.6.4 SAP公司简介及主要业务

3.7 Oracle

3.7.1 Oracle公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手

3.7.2 Oracle AI 客户服务软件产品及服务介绍

3.7.3 Oracle在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）

3.7.4 Oracle公司简介及主要业务

3.8 Salesforce

3.8.1 Salesforce公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手

3.8.2 Salesforce AI 客户服务软件产品及服务介绍

3.8.3 Salesforce在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）

3.8.4 Salesforce公司简介及主要业务

3.9 Help Scout

3.9.1 Help Scout公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手

3.9.2 Help Scout AI 客户服务软件产品及服务介绍

3.9.3 Help Scout在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）

3.9.4 Help Scout公司简介及主要业务

3.10 Intercom

3.10.1 Intercom公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手

3.10.2 Intercom AI 客户服务软件产品及服务介绍

3.10.3 Intercom在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）

3.10.4 Intercom公司简介及主要业务

3.11 Forethought

3.11.1 Forethought公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手

3.11.2 Forethought AI 客户服务软件产品及服务介绍

3.11.3 Forethought在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）

3.11.4 Forethought公司简介及主要业务

3.12 Five9

3.12.1 Five9公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手

3.12.2 Five9 AI 客户服务软件产品及服务介绍

3.12.3 Five9在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）

- 3.12.4 Five9公司简介及主要业务
- 3.13 Avaya
 - 3.13.1 Avaya公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手
 - 3.13.2 Avaya AI 客户服务软件产品及服务介绍
 - 3.13.3 Avaya在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）
 - 3.13.4 Avaya公司简介及主要业务
- 3.14 Talkdesk
 - 3.14.1 Talkdesk公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手
 - 3.14.2 Talkdesk AI 客户服务软件产品及服务介绍
 - 3.14.3 Talkdesk在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）
 - 3.14.4 Talkdesk公司简介及主要业务
- 3.15 Aloware
 - 3.15.1 Aloware公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手
 - 3.15.2 Aloware AI 客户服务软件产品及服务介绍
 - 3.15.3 Aloware在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）
 - 3.15.4 Aloware公司简介及主要业务
- 3.16 Nice Cxone
 - 3.16.1 Nice Cxone公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手
 - 3.16.2 Nice Cxone AI 客户服务软件产品及服务介绍
 - 3.16.3 Nice Cxone在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）
 - 3.16.4 Nice Cxone公司简介及主要业务
- 3.17 Cloudtalk
 - 3.17.1 Cloudtalk公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手
 - 3.17.2 Cloudtalk AI 客户服务软件产品及服务介绍
 - 3.17.3 Cloudtalk在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）
 - 3.17.4 Cloudtalk公司简介及主要业务
- 3.18 Freshdesk
 - 3.18.1 Freshdesk公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手
 - 3.18.2 Freshdesk AI 客户服务软件产品及服务介绍
 - 3.18.3 Freshdesk在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）
 - 3.18.4 Freshdesk公司简介及主要业务
- 3.19 Genesys
 - 3.19.1 Genesys公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手
 - 3.19.2 Genesys AI 客户服务软件产品及服务介绍
 - 3.19.3 Genesys在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）
 - 3.19.4 Genesys公司简介及主要业务
- 3.20 Verint
 - 3.20.1 Verint公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手
 - 3.20.2 Verint AI 客户服务软件产品及服务介绍
 - 3.20.3 Verint在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）
 - 3.20.4 Verint公司简介及主要业务
- 3.21 Sprinklr
 - 3.21.1 Sprinklr公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手
 - 3.21.2 Sprinklr AI 客户服务软件产品及服务介绍
 - 3.21.3 Sprinklr在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）
 - 3.21.4 Sprinklr公司简介及主要业务
- 4 中国不同产品类型AI 客户服务软件规模及预测
 - 4.1 中国不同产品类型AI 客户服务软件规模及市场份额（2020-2025）
 - 4.2 中国不同产品类型AI 客户服务软件规模预测（2026-2031）
- 5 不同应用分析
 - 5.1 中国不同应用AI 客户服务软件规模及市场份额（2020-2025）
 - 5.2 中国不同应用AI 客户服务软件规模预测（2026-2031）
- 6 行业发展机遇和风险分析
 - 6.1 AI 客户服务软件行业发展机遇及主要驱动因素
 - 6.2 AI 客户服务软件行业发展面临的风险
 - 6.3 AI 客户服务软件行业政策分析
 - 6.4 AI 客户服务软件中国企业SWOT分析
- 7 行业供应链分析
 - 7.1 AI 客户服务软件行业产业链简介
 - 7.1.1 AI 客户服务软件行业供应链分析

- 7.1.2 主要原材料及供应情况
- 7.1.3 AI 客户服务软件行业主要下游客户
- 7.2 AI 客户服务软件行业采购模式
- 7.3 AI 客户服务软件行业开发/生产模式
- 7.4 AI 客户服务软件行业销售模式
- 8 研究结果
- 9 研究方法与数据来源
- 9.1 研究方法
- 9.2 数据来源
- 9.2.1 二手信息来源
- 9.2.2 一手信息来源
- 9.3 数据交互验证
- 9.4 免责声明

报告图表

表格目录

- 表 1： 中国市场不同产品类型AI 客户服务软件规模（万元）及增长率对比（2020 VS 2024 VS 2031）
- 表 2： 基于聊天机器人的软件主要企业列表
- 表 3： 基于语音的AI 软件主要企业列表
- 表 4： 其他主要企业列表
- 表 5： 中国市场不同应用AI 客户服务软件规模（万元）及增长率对比（2020 VS 2024 VS 2031）
- 表 6： 中国市场主要企业AI 客户服务软件规模（万元）&（2020-2025）
- 表 7： 中国市场主要企业AI 客户服务软件规模份额对比（2020-2025）
- 表 8： 中国市场主要企业总部及地区分布及主要市场区域
- 表 9： 中国市场主要企业进入AI 客户服务软件市场日期
- 表 10： 中国市场主要厂商AI 客户服务软件产品类型及应用
- 表 11： 2024年中国市场AI 客户服务软件主要厂商市场地位（第一梯队、第二梯队和第三梯队）
- 表 12： 中国市场AI 客户服务软件市场投资、并购等现状分析
- 表 13： Dixa公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手
- 表 14： Dixa AI 客户服务软件产品及服务介绍
- 表 15： Dixa在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）
- 表 16： Dixa公司简介及主要业务
- 表 17： Aisera公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手
- 表 18： Aisera AI 客户服务软件产品及服务介绍
- 表 19： Aisera在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）
- 表 20： Aisera公司简介及主要业务
- 表 21： Zendesk公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手
- 表 22： Zendesk AI 客户服务软件产品及服务介绍
- 表 23： Zendesk在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）
- 表 24： Zendesk公司简介及主要业务
- 表 25： Dialpad公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手
- 表 26： Dialpad AI 客户服务软件产品及服务介绍
- 表 27： Dialpad在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）
- 表 28： Dialpad公司简介及主要业务
- 表 29： IBM公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手
- 表 30： IBM AI 客户服务软件产品及服务介绍
- 表 31： IBM在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）
- 表 32： IBM公司简介及主要业务
- 表 33： SAP公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手
- 表 34： SAP AI 客户服务软件产品及服务介绍
- 表 35： SAP在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）
- 表 36： SAP公司简介及主要业务
- 表 37： Oracle公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手
- 表 38： Oracle AI 客户服务软件产品及服务介绍

表 39: Oracle在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）

表 40: Oracle公司简介及主要业务

表 41: Salesforce公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手

表 42: Salesforce AI 客户服务软件产品及服务介绍

表 43: Salesforce在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）

表 44: Salesforce公司简介及主要业务

表 45: Help Scout公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手

表 46: Help Scout AI 客户服务软件产品及服务介绍

表 47: Help Scout在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）

表 48: Help Scout公司简介及主要业务

表 49: Intercom公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手

表 50: Intercom AI 客户服务软件产品及服务介绍

表 51: Intercom在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）

表 52: Intercom公司简介及主要业务

表 53: Forethought公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手

表 54: Forethought AI 客户服务软件产品及服务介绍

表 55: Forethought在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）

表 56: Forethought公司简介及主要业务

表 57: Five9公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手

表 58: Five9 AI 客户服务软件产品及服务介绍

表 59: Five9在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）

表 60: Five9公司简介及主要业务

表 61: Avaya公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手

表 62: Avaya AI 客户服务软件产品及服务介绍

表 63: Avaya在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）

表 64: Avaya公司简介及主要业务

表 65: Talkdesk公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手

表 66: Talkdesk AI 客户服务软件产品及服务介绍

表 67: Talkdesk在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）

表 68: Talkdesk公司简介及主要业务

表 69: Aloware公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手

表 70: Aloware AI 客户服务软件产品及服务介绍

表 71: Aloware在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）

表 72: Aloware公司简介及主要业务

表 73: Nice Cxone公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手

表 74: Nice Cxone AI 客户服务软件产品及服务介绍

表 75: Nice Cxone在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）

表 76: Nice Cxone公司简介及主要业务

表 77: Cloudtalk公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手

表 78: Cloudtalk AI 客户服务软件产品及服务介绍

表 79: Cloudtalk在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）

表 80: Cloudtalk公司简介及主要业务

表 81: Freshdesk公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手

表 82: Freshdesk AI 客户服务软件产品及服务介绍

表 83: Freshdesk在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）

表 84: Freshdesk公司简介及主要业务

表 85: Genesys公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手

表 86: Genesys AI 客户服务软件产品及服务介绍

表 87: Genesys在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）

表 88: Genesys公司简介及主要业务

表 89: Verint公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手

表 90: Verint AI 客户服务软件产品及服务介绍

表 91: Verint在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）

表 92: Verint公司简介及主要业务

表 93: Sprinklr公司信息、总部、AI 客户服务软件市场地位以及主要的竞争对手

表 94: Sprinklr AI 客户服务软件产品及服务介绍

表 95: Sprinklr在中国市场AI 客户服务软件收入（万元）及毛利率（2020-2025）

表 96: Sprinklr公司简介及主要业务

表 97: 中国不同产品类型AI 客户服务软件规模列表（万元）&（2020-2025）

表 98: 中国不同产品类型AI 客户服务软件规模市场份额列表（2020-2025）

表 99: 中国不同产品类型AI 客户服务软件规模（万元）预测（2026-2031）
表 100: 中国不同产品类型AI 客户服务软件规模市场份额预测（2026-2031）
表 101: 中国不同应用AI 客户服务软件规模列表（万元）&（2020-2025）
表 102: 中国不同应用AI 客户服务软件规模市场份额列表（2020-2025）
表 103: 中国不同应用AI 客户服务软件规模（万元）预测（2026-2031）
表 104: 中国不同应用AI 客户服务软件规模市场份额预测（2026-2031）
表 105: AI 客户服务软件行业发展机遇及主要驱动因素
表 106: AI 客户服务软件行业发展面临的风险
表 107: AI 客户服务软件行业政策分析
表 108: AI 客户服务软件行业供应链分析
表 109: AI 客户服务软件上游原材料和主要供应商情况
表 110: AI 客户服务软件行业主要下游客户
表 111: 研究范围
表 112: 本文分析师列表

图表目录

图 1: AI 客户服务软件产品图片
图 2: 中国不同产品类型AI 客户服务软件市场份额2024 & 2031
图 3: 基于聊天机器人的软件 产品图片
图 4: 中国基于聊天机器人的软件规模（万元）及增长率（2020-2031）
图 5: 基于语音的AI 软件产品图片
图 6: 中国基于语音的AI 软件规模（万元）及增长率（2020-2031）
图 7: 其他产品图片
图 8: 中国其他规模（万元）及增长率（2020-2031）
图 9: 中国不同应用AI 客户服务软件市场份额2024 VS 2031
图 10: 电商行业
图 11: 金融行业
图 12: 电信行业
图 13: 医疗行业
图 14: 其他
图 15: 中国AI 客户服务软件市场规模增速预测:（2020-2031）&（万元）
图 16: 中国市场AI 客户服务软件市场规模, 2020 VS 2024 VS 2031（万元）
图 17: 2024年中国市场前五大厂商AI 客户服务软件市场份额
图 18: 2024年中国市场AI 客户服务软件第一梯队、第二梯队和第三梯队厂商及市场份额
图 19: 中国不同产品类型AI 客户服务软件市场份额2020 & 2024
图 20: AI 客户服务软件中国企业SWOT分析
图 21: AI 客户服务软件产业链
图 22: AI 客户服务软件行业采购模式
图 23: AI 客户服务软件行业开发/生产模式分析
图 24: AI 客户服务软件行业销售模式分析
图 25: 关键采访目标
图 26: 自下而上及自上而下验证
图 27: 资料三角测定