market@aporesearch.com | +86-17600652182
全球市场研究报告出版机构



2026-2032年智能客服解决方案全球格局与中国洞察报告

行业	发布日期	页数	格式
服务与软件	2026-04-16	104	PDF

报告编号	出版方	更新日期
1735227002	APO Research Inc.	2026-07-20

报告版本与报价

中文报告	PDF ¥26,900	PDF + Word ¥30,900	PDF + Excel ¥29,400	PDF + Word + Excel ¥31,900
英文报告	PDF ¥26,900	PDF + Word ¥30,900	PDF + Excel ¥29,400	PDF + Word + Excel ¥31,900
中英文报告	PDF ¥53,800	PDF + Word ¥57,800	PDF + Excel ¥56,300	PDF + Word + Excel ¥58,800

APO RESEARCH
报告样本 · 仅供评估 · 1735227002

报告简介

根据 APO Research（河南阿谱尔国际信息咨询有限公司）的统计及预测，2026年全球智能客服解决方案市场销售额将为 亿美元，预计2032年将达到 亿美元，年复合增长率（CAGR）为 %（2026-2032）。地区层面来看，中国市场在过去几年变化较快，2025年市场规模为 亿美元，约占全球的 %，预计2032年将达到 亿美元，届时全球占比将达到 %。

本文研究智能客服解决方案全球与中国格局现状及未来发展趋势，侧重分析全球及中国市场的主要企业，同时对比北美、欧洲、中国、日本、东南亚和印度等地区的格局现状及未来趋势。

从地区来看，目前 地区是全球最大的消费市场，2025年占有 %的市场份额，之后是 和 ，分别占有 %和 %。预计未来几年， 地区增长最快，2026-2032期间CAGR大约为 %。

从产品类型方面来看，基础型客服机器人占有重要地位，预计2032年份额将达到 %。同时就应用来看，电商与零售行业在2024年份额大约是 %，未来几年CAGR大约为 %。

从企业来看，全球范围内，智能客服解决方案核心玩家主要包括Zendesk、Intercom、Freshworks、Avaya和竹间智能科技等。2026年，全球第一梯队（Tier 1）厂商主要有 、、和 ，第一梯队占有大约 %的市场份额；第二梯队厂商有 、、和 等，第二梯队（Tier 2）共占 %市场份额。

本文重点分析在全球及中国的重要角色企业，分析这些企业智能客服解决方案产品的市场规模、市场份额、市场定位、产品类型以及发展规划等。

主要企业包括：

Zendesk

Intercom

Freshworks

Avaya

竹间智能科技

七鱼智能

(c) 2026 APO Research. 版权所有。

沃丰科技

文心一言

容联云通讯

追一科技

阿里巴巴

百度

腾讯

华为

京东

科大讯飞

按照不同产品类型，包括如下几个类别：

基础型客服机器人

智能对话机器人

人机协同客服系统

按照不同应用，主要包括如下几个方面：

电商与零售行业

金融行业

通信行业

医疗行业

教育行业

其他

重点关注如下几个地区:

北美

欧洲

中国

南美

中东及非洲

本文正文共9章，各章节主要内容如下：

第1章：

报告范围、研究目标、研究方法、数据来源、数据交互验证；

第2章：

报告统计范围、产品细分及全球总体规模及增长率等数据；

第3章：

全球不同应用智能客服解决方案市场规模及份额等；

第4章：

全球范围内智能客服解决方案主要企业竞争分析，主要包括智能客服解决方案收入、市场份额及行业集中度分析;

第5章：

中国市场智能客服解决方案主要企业竞争分析，主要包括智能客服解决方案收入、市场份额及行业集中度分析;

第6章：

全球主要企业基本情况介绍，包括公司简介、智能客服解决方案产品、收入及最新动态等;

第7章：

全球智能客服解决方案主要地区市场规模及份额等；

APO RESEARCH
报告样本 · 仅供评估 · 1735227002

(c) 2026 APO Research. 版权所有。

第8章：

行业发展机遇和风险分析；

第9章：

研究结论；

目录

1 前言

1.1 报告范围

1.2 本报告涉及到的年份

1.3 研究目标

1.4 研究方法

1.5 数据来源

1.5.1 二手信息来源

1.5.2 一手信息来源

1.6 数据交互验证

2 智能客服解决方案市场综述

2.1 智能客服解决方案市场综述

2.2 不同产品类型，智能客服解决方案分析

2.2.1 基础型客服机器人

2.2.2 智能对话机器人

2.2.3 人机协同客服系统

2.3 全球市场不同产品类型智能客服解决方案销售额对比（2021 VS 2025 VS 2032）

2.4 全球不同产品类型智能客服解决方案销售额及预测（2021-2032）

2.4.1 全球不同产品类型智能客服解决方案销售额及市场份额（2021-2026）

2.4.2 全球不同产品类型智能客服解决方案销售额预测（2027-2032）

2.5 中国不同产品类型智能客服解决方案销售额及预测（2021-2032）

2.5.1 中国不同产品类型智能客服解决方案销售额及市场份额（2021-2026）

2.5.2 中国不同产品类型智能客服解决方案销售额预测（2027-2032）

3 不同应用分析

3.1 从不同应用，智能客服解决方案主要包括如下几个方面

3.1.1 电商与零售行业

3.1.2 金融行业

3.1.3 通信行业

3.1.4 医疗行业

3.1.5 教育行业

3.1.6 其他

3.2 全球市场不同应用智能客服解决方案销售额对比（2021 VS 2025 VS 2032）

3.3 全球不同应用智能客服解决方案销售额及预测（2021-2032）

3.3.1 全球不同应用智能客服解决方案销售额及市场份额（2021-2026）

3.3.2 全球不同应用智能客服解决方案销售额预测（2027-2032）

3.4 中国不同应用智能客服解决方案销售额及预测（2021-2032）

3.4.1 中国不同应用智能客服解决方案销售额及市场份额（2021-2026）

APO RESEARCH 报告样本 · 仅供评估 · 1735227002

(c) 2026 APO Research. 版权所有。

3.4.2 中国不同应用智能客服解决方案销售额预测（2027-2032）

4 全球智能客服解决方案主要企业市场占有率

4.1 全球主要企业智能客服解决方案销售额及市场份额

4.2 全球智能客服解决方案主要企业竞争态势

4.2.1 智能客服解决方案行业集中度分析：2025年全球 Top 5 厂商市场份额

4.2.2 全球智能客服解决方案第一梯队、第二梯队和第三梯队企业及市场份额

4.3 2025年全球主要厂商智能客服解决方案收入排名

4.4 全球主要厂商智能客服解决方案总部及市场区域分布

4.5 全球主要厂商智能客服解决方案产品类型及应用

4.6 全球主要厂商智能客服解决方案商业化日期

4.7 新增投资及市场并购活动

4.8 智能客服解决方案全球领先企业SWOT分析

5 中国市场智能客服解决方案主要企业分析

5.1 中国智能客服解决方案销售额及市场份额（2021-2026）

5.2 中国智能客服解决方案Top 3与Top 5企业市场份额

6 参与公司概览

6.1 Zendesk

6.1.1 Zendesk概况

6.1.2 Zendesk主要业务

6.1.3 Zendesk 智能客服解决方案产品基准

6.1.4 Zendesk 智能客服解决方案收入及毛利率（2021-2026）

6.1.5 Zendesk战略举措

6.2 Intercom

6.2.1 Intercom概况

6.2.2 Intercom主要业务

6.2.3 Intercom 智能客服解决方案产品基准

6.2.4 Intercom 智能客服解决方案收入及毛利率（2021-2026）

6.2.5 Intercom战略举措

6.3 Freshworks

6.3.1 Freshworks概况

6.3.2 Freshworks主要业务

6.3.3 Freshworks 智能客服解决方案产品基准

6.3.4 Freshworks 智能客服解决方案收入及毛利率（2021-2026）

6.3.5 Freshworks战略举措

6.4 Avaya

6.4.1 Avaya概况

6.4.2 Avaya主要业务

6.4.3 Avaya 智能客服解决方案产品基准

6.4.4 Avaya 智能客服解决方案收入及毛利率（2021-2026）

6.4.5 Avaya战略举措

6.5 竹间智能科技

6.5.1 竹间智能科技概况

6.5.2 竹间智能科技主要业务

6.5.3 竹间智能科技 智能客服解决方案产品基准

6.5.4 竹间智能科技 智能客服解决方案收入及毛利率（2021-2026）

6.5.5 竹间智能科技战略举措

APO RESEARCH
报告样本 · 仅供评估 · 1735227002

(c) 2026 APO Research. 版权所有。

6.6 七鱼智能

6.6.1 七鱼智能概况

6.6.2 七鱼智能主要业务

6.6.3 七鱼智能 智能客服解决方案产品基准

6.6.4 七鱼智能 智能客服解决方案收入及毛利率（2021-2026）

6.6.5 七鱼智能战略举措

6.7 沃丰科技

6.7.1 沃丰科技概况

6.7.2 沃丰科技主要业务

6.7.3 沃丰科技 智能客服解决方案产品基准

6.7.4 沃丰科技 智能客服解决方案收入及毛利率（2021-2026）

6.7.5 沃丰科技战略举措

6.8 文心一言

6.8.1 文心一言概况

6.8.2 文心一言主要业务

6.8.3 文心一言 智能客服解决方案产品基准

6.8.4 文心一言 智能客服解决方案收入及毛利率（2021-2026）

6.8.5 文心一言战略举措

6.9 容联云通讯

6.9.1 容联云通讯概况

6.9.2 容联云通讯主要业务

6.9.3 容联云通讯 智能客服解决方案产品基准

6.9.4 容联云通讯 智能客服解决方案收入及毛利率（2021-2026）

6.9.5 容联云通讯战略举措

6.10 追一科技

6.10.1 追一科技概况

6.10.2 追一科技主要业务

6.10.3 追一科技 智能客服解决方案产品基准

6.10.4 追一科技 智能客服解决方案收入及毛利率（2021-2026）

6.10.5 追一科技战略举措

6.11 阿里巴巴

6.11.1 阿里巴巴概况

6.11.2 阿里巴巴主要业务

6.11.3 阿里巴巴 智能客服解决方案产品基准

6.11.4 阿里巴巴 智能客服解决方案收入及毛利率（2021-2026）

6.11.5 阿里巴巴战略举措

6.12 百度

6.12.1 百度概况

6.12.2 百度主要业务

6.12.3 百度 智能客服解决方案产品基准

6.12.4 百度 智能客服解决方案收入及毛利率（2021-2026）

6.12.5 百度战略举措

6.13 腾讯

6.13.1 腾讯概况

6.13.2 腾讯主要业务

6.13.3 腾讯 智能客服解决方案产品基准

6.13.4 腾讯 智能客服解决方案收入及毛利率（2021-2026）

APO RESEARCH
报告样本 · 仅供评估 · 1735227002

(c) 2026 APO Research. 版权所有。

6.13.5 腾讯战略举措
6.14 华为
6.14.1 华为概况
6.14.2 华为主要业务
6.14.3 华为 智能客服解决方案产品基准
6.14.4 华为 智能客服解决方案收入及毛利率（2021-2026）
6.14.5 华为战略举措
6.15 京东
6.15.1 京东概况
6.15.2 京东主要业务
6.15.3 京东 智能客服解决方案产品基准
6.15.4 京东 智能客服解决方案收入及毛利率（2021-2026）
6.15.5 京东战略举措
6.16 科大讯飞
6.16.1 科大讯飞概况
6.16.2 科大讯飞主要业务
6.16.3 科大讯飞 智能客服解决方案产品基准
6.16.4 科大讯飞 智能客服解决方案收入及毛利率（2021-2026）
6.16.5 科大讯飞战略举措

7 智能客服解决方案市场分析，按地区

7.1 全球主要地区智能客服解决方案市场规模增速预测：2021 VS 2025 VS 2032
7.1.1 全球主要地区智能客服解决方案销售额及份额（2021-2026年）
7.1.2 全球主要地区智能客服解决方案销售额及份额预测（2027-2032）
7.2 北美智能客服解决方案市场规模与预测（2021-2032）
7.3 欧洲智能客服解决方案市场规模与预测（2021-2032）
7.4 中国智能客服解决方案市场规模与预测（2021-2032）
7.5 南美智能客服解决方案市场规模与预测（2021-2032）
7.6 中东及非洲智能客服解决方案市场规模与预测（2021-2032）

8 行业发展机遇和风险分析

8.1 智能客服解决方案 行业发展机遇及主要驱动因素
8.2 智能客服解决方案 行业发展面临的风险
8.3 智能客服解决方案 行业政策分析

9 研究结论

10 免责声明

APO RESEARCH
报告样本 · 仅供评估 · 1735227002

(c) 2026 APO Research. 版权所有。

图表目录

表格清单：

- 表1: 研究范围
- 表2: 二手数据来源
- 表3: 基础型客服机器人主要企业列表
- 表4: 智能对话机器人主要企业列表
- 表5: 人机协同客服系统主要企业列表
- 表6: 全球不同产品类型智能客服解决方案销售额及增长率对比（2021 VS 2025 VS 2032）&（百万美元）
- 表7: 全球不同产品类型智能客服解决方案销售额列表（2021-2026）&（百万美元）
- 表8: 全球不同产品类型智能客服解决方案销售额市场份额列表（2021-2026）
- 表9: 全球不同产品类型智能客服解决方案销售额预测（2027-2032）&（百万美元）
- 表10: 全球不同产品类型智能客服解决方案销售额市场份额预测（2027-2032）
- 表11: 中国不同产品类型智能客服解决方案销售额列表（2021-2026）&（百万美元）
- 表12: 中国不同产品类型智能客服解决方案销售额市场份额列表（2021-2026）
- 表13: 中国不同产品类型智能客服解决方案销售额预测（2027-2032）&（百万美元）
- 表14: 中国不同产品类型智能客服解决方案销售额市场份额预测（2027-2032）
- 表15: 全球不同应用智能客服解决方案销售额及增长率对比（2021 VS 2025 VS 2032）&（百万美元）
- 表16: 全球不同应用智能客服解决方案销售额列表（2021-2026）&（百万美元）
- 表17: 全球不同应用智能客服解决方案销售额市场份额列表（2021-2026）
- 表18: 全球不同应用智能客服解决方案销售额预测（2027-2032）&（百万美元）
- 表19: 全球不同应用智能客服解决方案销售额市场份额预测（2027-2032）
- 表20: 中国不同应用智能客服解决方案销售额列表（2021-2026）&（百万美元）
- 表21: 中国不同应用智能客服解决方案销售额市场份额列表（2021-2026）
- 表22: 中国不同应用智能客服解决方案销售额预测（2027-2032）&（百万美元）
- 表23: 中国不同应用智能客服解决方案销售额市场份额预测（2027-2032）
- 表24: 全球主要企业智能客服解决方案销售额（2021-2026）&（百万美元）
- 表25: 全球主要企业智能客服解决方案销售额份额对比（2021-2026）
- 表26: 2025全球智能客服解决方案主要厂商市场地位（第一梯队、第二梯队和第三梯队）
- 表27: 2025年全球主要厂商智能客服解决方案收入排名（百万美元）
- 表28: 全球主要厂商智能客服解决方案总部及市场区域分布
- 表29: 全球主要厂商智能客服解决方案产品类型及应用
- 表30: 全球主要厂商智能客服解决方案商业化日期
- 表31: 全球智能客服解决方案市场投资、并购等现状分析
- 表32: 中国主要企业智能客服解决方案销售额列表（2021-2026）&（百万美元）
- 表33: 中国主要企业智能客服解决方案销售额份额对比（2021-2026）
- 表34: Zendesk 概况
- 表35: Zendesk主要业务
- 表36: Zendesk 智能客服解决方案产品基准
- 表37: Zendesk 智能客服解决方案收入（百万美元）及毛利率（2021-2026）
- 表38: Zendesk战略举措
- 表39: Intercom 概况
- 表40: Intercom主要业务
- 表41: Intercom 智能客服解决方案产品基准
- 表42: Intercom 智能客服解决方案收入（百万美元）及毛利率（2021-2026）
- 表43: Intercom战略举措
- 表44: Freshworks 概况
- 表45: Freshworks主要业务
- 表46: Freshworks 智能客服解决方案产品基准
- 表47: Freshworks 智能客服解决方案收入（百万美元）及毛利率（2021-2026）
- 表48: Freshworks战略举措
- 表49: Avaya 概况
- 表50: Avaya主要业务
- 表51: Avaya 智能客服解决方案产品基准
- 表52: Avaya 智能客服解决方案收入（百万美元）及毛利率（2021-2026）
- 表53: Avaya战略举措
- 表54: 竹间智能科技 概况

APO RESEARCH 咨询热线：17735227002

(c) 2026 APO Research. 版权所有。

- 表55: 竹间智能科技主要业务
- 表56: 竹间智能科技 智能客服解决方案产品基准
- 表57: 竹间智能科技 智能客服解决方案收入（百万美元）及毛利率（2021-2026）
- 表58: 竹间智能科技战略举措
- 表59: 七鱼智能 概况
- 表60: 七鱼智能主要业务
- 表61: 七鱼智能 智能客服解决方案产品基准
- 表62: 七鱼智能 智能客服解决方案收入（百万美元）及毛利率（2021-2026）
- 表63: 七鱼智能战略举措
- 表64: 沃丰科技 概况
- 表65: 沃丰科技主要业务
- 表66: 沃丰科技 智能客服解决方案产品基准
- 表67: 沃丰科技 智能客服解决方案收入（百万美元）及毛利率（2021-2026）
- 表68: 沃丰科技战略举措
- 表69: 文心一言 概况
- 表70: 文心一言主要业务
- 表71: 文心一言 智能客服解决方案产品基准
- 表72: 文心一言 智能客服解决方案收入（百万美元）及毛利率（2021-2026）
- 表73: 文心一言战略举措
- 表74: 容联云通讯 概况
- 表75: 容联云通讯主要业务
- 表76: 容联云通讯 智能客服解决方案产品基准
- 表77: 容联云通讯 智能客服解决方案收入（百万美元）及毛利率（2021-2026）
- 表78: 容联云通讯战略举措
- 表79: 追一科技 概况
- 表80: 追一科技主要业务
- 表81: 追一科技 智能客服解决方案产品基准
- 表82: 追一科技 智能客服解决方案收入（百万美元）及毛利率（2021-2026）
- 表83: 追一科技战略举措
- 表84: 阿里巴巴 概况
- 表85: 阿里巴巴主要业务
- 表86: 阿里巴巴 智能客服解决方案产品基准
- 表87: 阿里巴巴 智能客服解决方案收入（百万美元）及毛利率（2021-2026）
- 表88: 阿里巴巴战略举措
- 表89: 百度 概况
- 表90: 百度主要业务
- 表91: 百度 智能客服解决方案产品基准
- 表92: 百度 智能客服解决方案收入（百万美元）及毛利率（2021-2026）
- 表93: 百度战略举措
- 表94: 腾讯 概况
- 表95: 腾讯主要业务
- 表96: 腾讯 智能客服解决方案产品基准
- 表97: 腾讯 智能客服解决方案收入（百万美元）及毛利率（2021-2026）
- 表98: 腾讯战略举措
- 表99: 华为 概况
- 表100: 华为主要业务
- 表101: 华为 智能客服解决方案产品基准
- 表102: 华为 智能客服解决方案收入（百万美元）及毛利率（2021-2026）
- 表103: 华为战略举措
- 表104: 京东 概况
- 表105: 京东主要业务
- 表106: 京东 智能客服解决方案产品基准
- 表107: 京东 智能客服解决方案收入（百万美元）及毛利率（2021-2026）
- 表108: 京东战略举措
- 表109: 科大讯飞 概况
- 表110: 科大讯飞主要业务
- 表111: 科大讯飞 智能客服解决方案产品基准
- 表112: 科大讯飞 智能客服解决方案收入（百万美元）及毛利率（2021-2026）
- 表113: 科大讯飞战略举措
- 表114: 全球主要地区智能客服解决方案销售收入增速：（2021 VS 2025 VS 2032）&（百万美元）
- 表115: 全球主要地区智能客服解决方案销售额列表（2021-2026年）&（百万美元）
- 表116: 全球主要地区智能客服解决方案销售额及份额列表（2021-2026年）
- 表117: 全球主要地区智能客服解决方案销售额列表预测（2027-2032）&（百万美元）

APO RESEARCH
报告样本 · 仅供评估 · 1735227002

(c) 2026 APO Research. 版权所有。

- 表118: 全球主要地区智能客服解决方案销售额及份额列表预测（2027-2032）
- 表119: 本文分析师列表

图表清单：

- 图1: 本报告涉及到的年份
- 图2: 研究目标
- 图3: 关键采访目标
- 图4: 自下而上及自上而下验证
- 图5: 资料三角测定
- 图6: 资料三角测定
- 图7: 智能客服解决方案产品图片
- 图8: 全球市场智能客服解决方案市场规模（销售额）, 2021 VS 2025 VS 2032（百万美元）
- 图9: 全球市场智能客服解决方案市场销售额预测:（百万美元）&（2021-2032）
- 图10: 中国市场智能客服解决方案销售额及未来趋势（2021-2032）&（百万美元）
- 图11: 基础型客服机器人产品图片
- 图12: 全球基础型客服机器人规模及增长率（2021-2032）&（百万美元）
- 图13: 智能对话机器人产品图片
- 图14: 全球智能对话机器人规模及增长率（2021-2032）&（百万美元）
- 图15: 人机协同客服系统产品图片
- 图16: 全球人机协同客服系统规模及增长率（2021-2032）&（百万美元）
- 图17: 全球不同产品类型智能客服解决方案市场份额（2025 VS 2032）
- 图18: 全球不同产品类型智能客服解决方案市场份额（2021-2026）
- 图19: 全球不同产品类型智能客服解决方案市场份额预测（2027-2032）
- 图20: 中国不同产品类型智能客服解决方案市场份额（2021-2026）
- 图21: 中国不同产品类型智能客服解决方案市场份额预测（2027-2032）
- 图22: 电商与零售行业
- 图23: 金融行业
- 图24: 通信行业
- 图25: 医疗行业
- 图26: 教育行业
- 图27: 其他
- 图28: 全球不同应用智能客服解决方案市场份额（2025 VS 2032）
- 图29: 全球不同应用智能客服解决方案市场份额（2021-2026）
- 图30: 全球不同应用智能客服解决方案市场份额预测（2027-2032）
- 图31: 中国不同应用智能客服解决方案市场份额（2021-2026）
- 图32: 中国不同应用智能客服解决方案市场份额预测（2027-2032）
- 图33: 2025年全球前五大厂商智能客服解决方案市场份额
- 图34: 2025年全球智能客服解决方案第一梯队、第二梯队和第三梯队厂商及市场份额
- 图35: 智能客服解决方案全球领先企业SWOT分析
- 图36: 2025年中国排名前三和前五智能客服解决方案企业市场份额
- 图37: 全球主要地区智能客服解决方案销售收入（2021 VS 2025 VS 2032）&（百万美元）
- 图38: 全球主要地区智能客服解决方案销售额市场份额（2021 VS 2025）
- 图39: 北美智能客服解决方案销售额及预测（2021-2032）&（百万美元）
- 图40: 欧洲智能客服解决方案销售额及预测（2021-2032）&（百万美元）
- 图41: 中国智能客服解决方案销售额及预测（2021-2032）&（百万美元）
- 图42: 南美智能客服解决方案销售额及预测（2021-2032）&（百万美元）
- 图43: 中东及非洲智能客服解决方案销售额及预测（2021-2032）&（百万美元）

APO RESEARCH 报告样本 · 仅供评估 · 1735227002

(c) 2026 APO Research. 版权所有。