

2021年 中国电商智能客服行业概览

2021 China E-commerce Intelligent Customer Service
Industry Overview

2021年中国eコマースのスマートカスタマーサービス
業界の概要

概览标签：电商平台、人工智能、语音客服

报告主要作者：谢伊璇

2021/08

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，头豹研究院保留采取法律措施，追究相关人员责任的权利。头豹研究院开展的所有商业活动均使用“头豹研究院”或“头豹”的商号、商标，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头豹研究院开展商业活动。

01

人工智能通过计算机模拟及延展人类智能行为，可分为通用人工智能与专用人工智能

- 人工智能是研究、开发用于模拟、延伸和扩展人类智能的理论、方法、技术及应用系统的一门新兴技术科学，人工智能产业链可分为基础层、技术层和应用层。人工智能行业分为四大类：决策类人工智能、视觉人工智能、语音及语义人工智能和人工智能机器人。中国人工智能市场规模2020年已达到1,858.2亿元，

02

智能客服是通过语音或文字与用户就业务需求问题展开自动对话交流的计算机系统，为企业达到降本增效，提升用户体验的目的，

- 客服机器人根据功能可分为文字客服机器人与语音客服机器人，现阶段云通讯、客服机器人、传统客服软件厂商与大型互联网公司纷纷拓展云客服业务，在与AI技术深度融合的背景下，未来智能服务行业规模将达到500-800亿左右。。智能客服应用场景丰富，已在多领域纵深发展，包括但不限于金融、教育、餐饮、政务等行业及场景，智能客服可有效协助企业降低人力成本，提升工作效率及业务转化率。

03

电商智能客服可在售前咨询、下单付款、物流、重复购买、确认收货、退换等关键环节为消费者提供个性化服务

- 中国电商行业规模快速扩张，网购用户数量与渗透率持续增长，网上零售额突破11.8万亿元，占社会消费品零售总额比例逐年提升，2020年占比达30%。在全网交易额快速增长的同时，淘宝与天猫店铺数量规模也逐渐扩大，大体量的在线对话需求带动电商智能客服市场发展向好。中国电商智能客服行业市场规模2020年达1,241亿元，预计2023年有望达到1,929亿元。

上市之路一波三折的AI行业迎来柳暗花明，电商智能客服如何突破重围？

2020年7月20日，“AI四小龙”之一的云从科技顺利通过科创板上市委审议；8月6日，AI独角兽云飞励天正式过会；8月13日，另一家以平台为中心的决策型AI独角兽第四范式向港交所递交了招股书，拟在香港主板挂牌上市。接连传来的好消息为整个人工智能行业打了一剂强心针，此前轮番冲刺IPO的AI企业接连遭遇滑铁卢，此次云从科技的成功抢跑令AI行业持续上市热潮。面临投入巨大、巨额亏损、商业化落地难等问题的AI企业们将何去何从？专注语音及语义人工智能的电商智能客服如何突出重围？

目录

CONTENTS

◆ 中国人工智能行业	-----	04
• 定义与分类	-----	05
• 市场规模	-----	06
◆ 中国智能客服行业综述	-----	07
• 定义	-----	08
• 类型	-----	09
• 商业模式	-----	10
• 应用场景	-----	11
◆ 中国电商智能客服行业综述	-----	12
• 电商平台发展	-----	13
• 电商客服行业痛点	-----	14
• 电商智能客服服务环节	-----	15
• 市场规模	-----	16
◆ 中国电商智能客服行业驱动因素	-----	17
• 电商行业快速扩张	-----	18
• 大体量对话需求	-----	19
◆ 中国电商智能客服企业案例	-----	20
◆ 方法论	-----	24
◆ 法律声明	-----	25

东方财富
www.leadleo.com



第一部分：中国人工智能行业

东方财富
www.leadleo.com

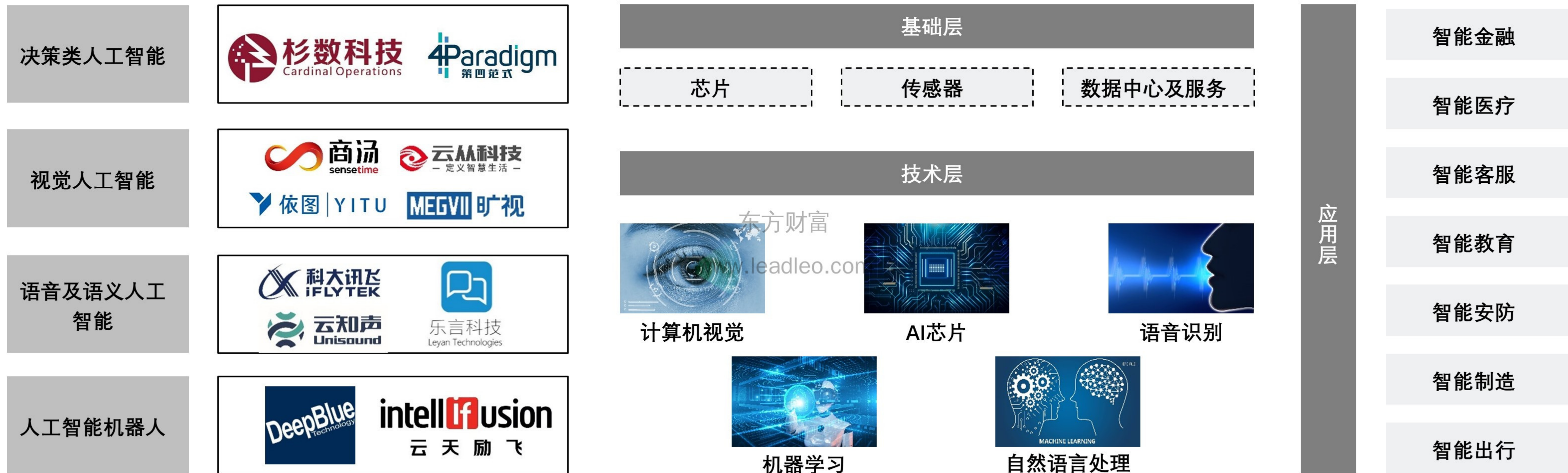
- 2021年7月20日，经过七个多月的排队等待，“AI四小龙”之一的云从科技顺利通过科创板上市委审议，这代表云从科技离科创板上市只有一步之遥。云从科技此前冲击资本市场之路并不顺利，本次的顺利过会为整个人工智能行业打了一剂强心针。紧接着，8月6日，AI独角兽云飞励天正式过会；8月13日，另一家以平台为中心的决策型AI独角兽第四范式向港交所递交了招股书，拟在香港主板挂牌上市。
- 接连不断的好消息让沉没已久的AI行业掀起不小的水花，此前AI企业纷纷冲击资本市场，然而却接连受挫，的上市之路并不顺利。“AI四小龙”之一的依图科技在今年7月主动终止科创板上市进程；旷视科技2019年冲击港股失败，今年重新转战科创板排队中；此外，云知声、禾赛科技等AI企业也主动撤回上市申请。
- 尽管获得了亮眼的高额融资，AI企业却面临商业化落地难、巨额经营亏损等问题。企业要接受来自上市委围绕业务模式、核心技术、竞争优势、监管力度、持续亏损等各方面的问询，如何打造产品落地能力、占领市场份额、成功扭亏转盈成为每个想要冲击IPO的AI企业重要的课题。此次的接连过会打响了AI独角兽们的IPO冲刺战，人工智能行业的上市之路能否迎来曙光？



中国人工智能行业——定义与分类

人工智能是研究、开发用于模拟、延伸和扩展人类智能的理论、方法、技术及应用系统的一门新兴技术科学，人工智能产业链可分为基础层、技术层和应用层

中国人工智能行业应用分类



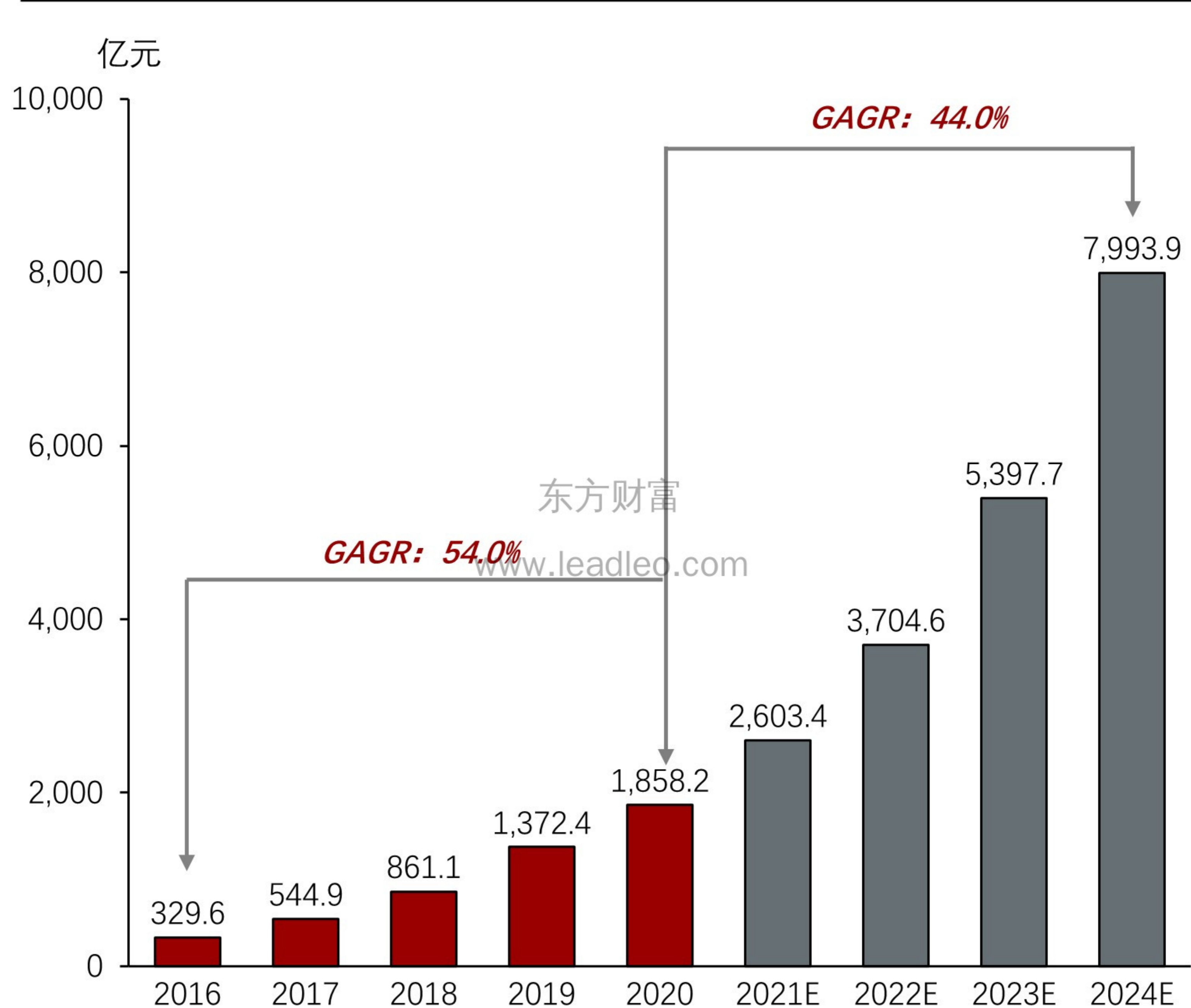
□ Artificial Intelligence也叫人工智能，是研究、开发用于模拟、延伸和扩展人的智能的理论、方法、技术及应用系统的一门新的技术科学。人工智能是计算机科学的一个分支，它企图了解智能的实质，并生产出一种新的能以人类智能相似的方式做出反应的智能机器，该领域的研究包括机器人、语言识别、图像识别、自然语言处理和专家系统。

www.leadleo.com

中国人工智能行业——市场规模

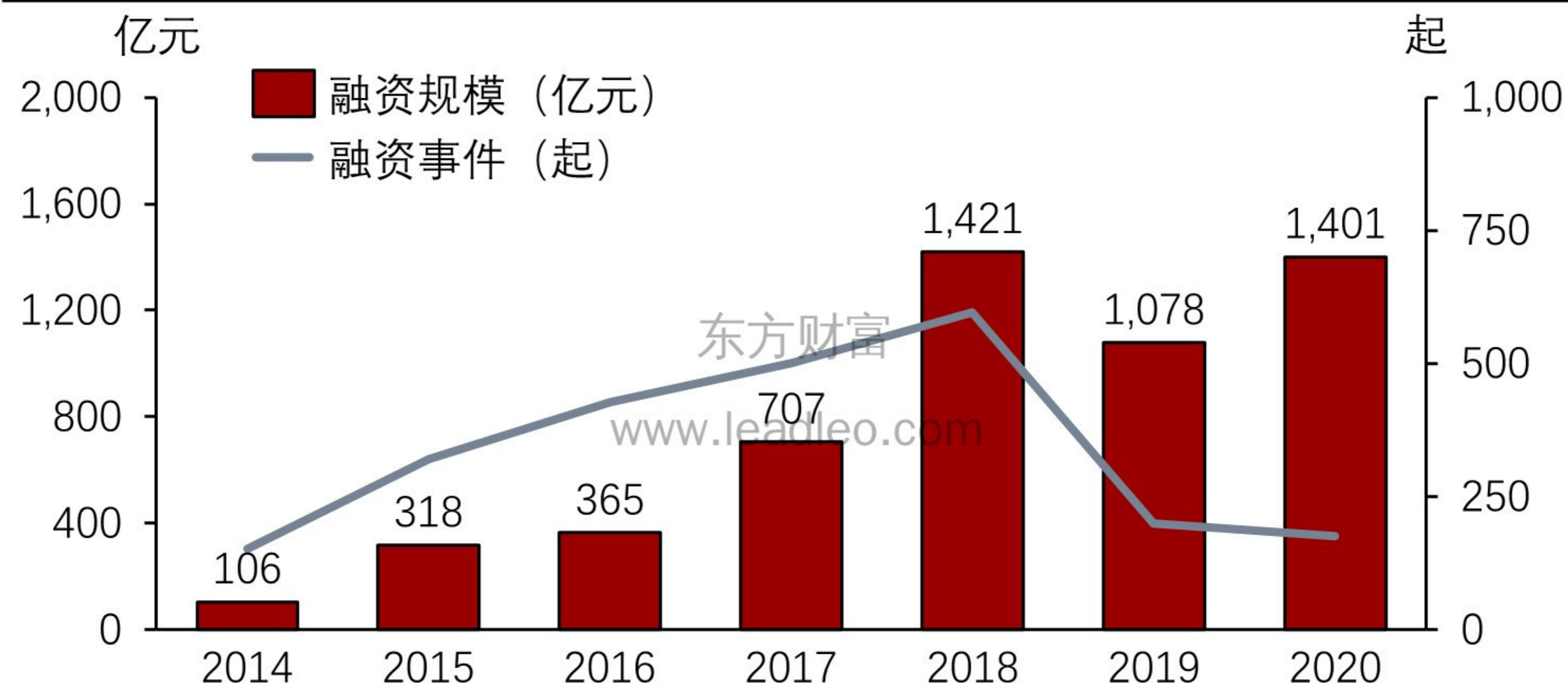
中国人工智能市场规模2020年已达到1,858.2亿元，近年来一级市场融资事件不断，融资金额超千亿每年，人工智能产业投融资领域主要分布在应用及平台、硬件与视觉技术

中国人工智能市场规模，2016-2024年预测

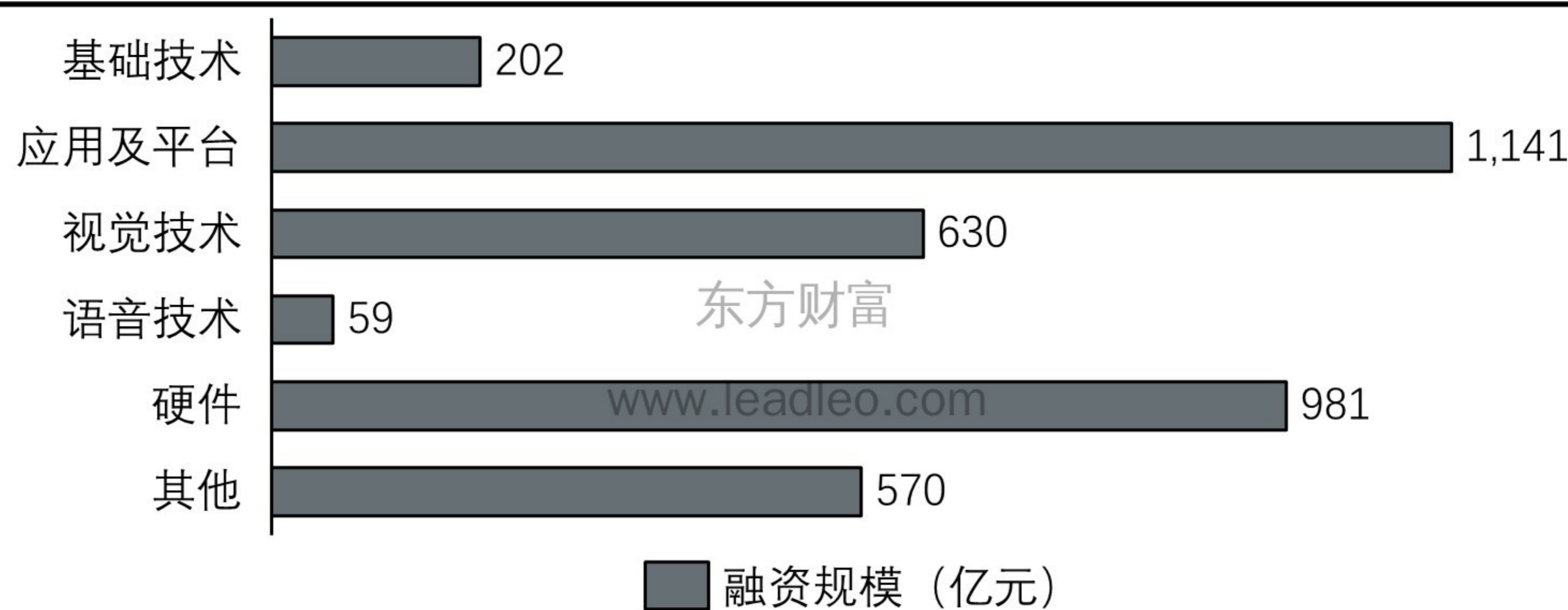


来源: CVSource, 头豹研究院编辑整理

中国人工智能行业融资规模与融资事件，2014-2020年



中国人工智能产业投融资领域分布，2014-2019年



第二部分：智能客服行业综述

东方财富
www.leadleo.com

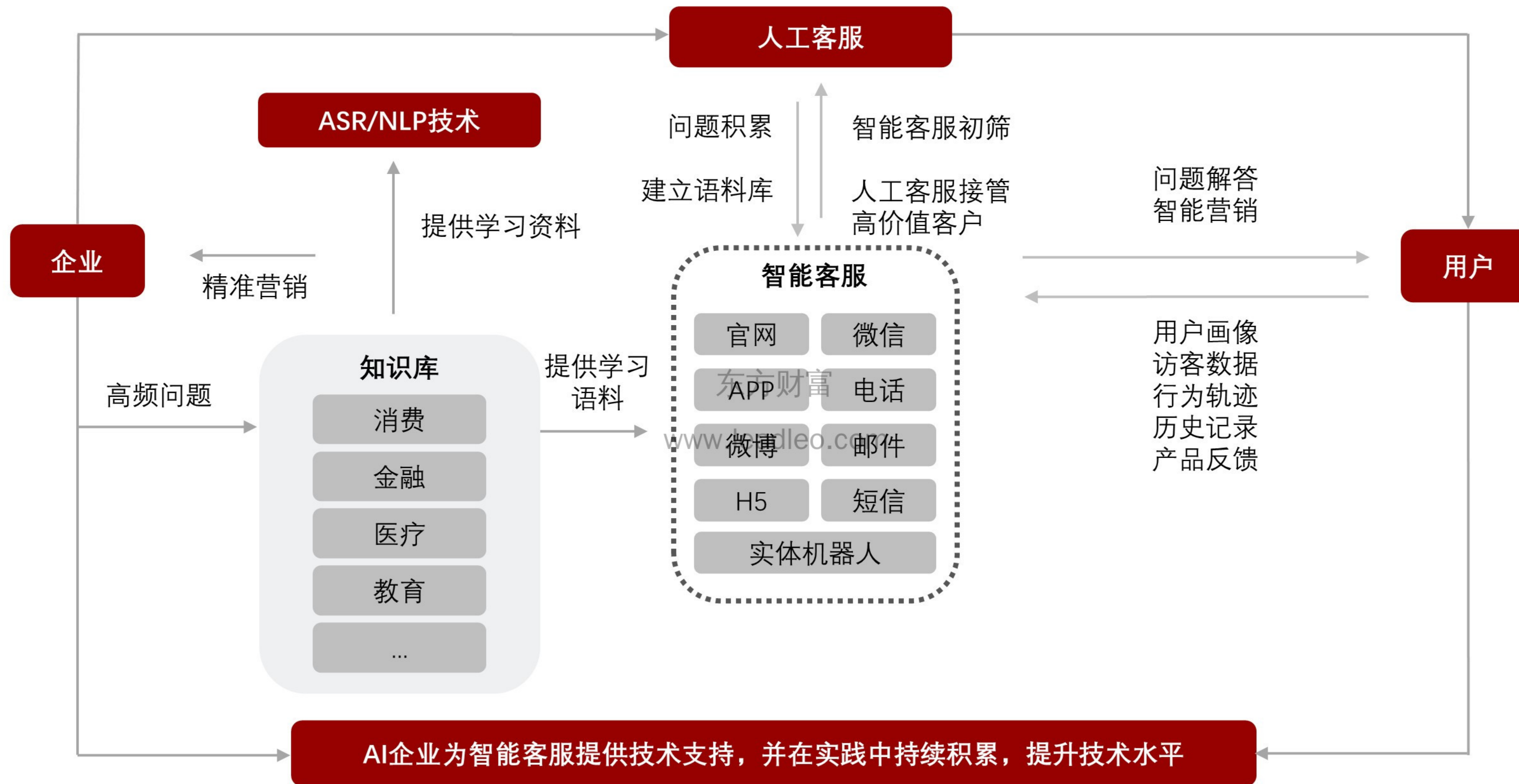
- 智能客服是通过语音或文字与用户就业务需求问题展开自动对话交流的计算机系统，为企业达到降本增效，提升用户体验的目的，客服机器人根据功能可分为文字客服机器人与语音客服机器人
- 现阶段云通讯、客服机器人、传统客服软件厂商与大型互联网公司纷纷拓展云客服业务，在与AI技术深度融合的背景下，未来智能服务行业规模将达到500-800亿左右
- 中国智能客服企业为用户提供定制化和云服务模式，定制化模式前期资本投入较大，更贴近用户业务需求，云服务模式具有通用性，用户维护成本低，用户针对性弱的特点
- 智能客服应用场景丰富，已在多领域纵深发展，包括但不限于金融、教育、餐饮、政务等行业及场景，智能客服可有效协助企业降低人力成本，提升工作效率及业务转化率



中国电商智能客服行业综述——智能客服定义

智能客服是通过语音或文字与用户就业务需求问题展开自动对话交流的计算机系统，为企业达到降本增效，提升用户体验的目的，客服机器人根据功能可分为文字客服机器人与语音客服机器人

智能客服服务环节



智能客服定义与分类

- 智能客服是用语音或文字与用户就业务需求问题展开自动对话交流的计算机系统，其主要功能是与用户进行自动沟通，并回复用户有关产品或服务问题，以达到降低企业客服运营成本、提升用户体验的目的。
- 客服机器人根据功能可分为文字客服机器人和语音客服机器人。文字客服机器人通过字符文本与客户交流，具备深度对接业务系统、直接处理业务流程的能力，可支持多语言交流。文字客服机器人基于深度学习技术，可自主学习客户问并收集相关数据添加至知识库实现知识库自动更新维护，识别准确率高达95%。语音客服机器人可分为外呼客服机器人和呼入客服机器人，通过语音与用户交流，其识别准确率约为65%。

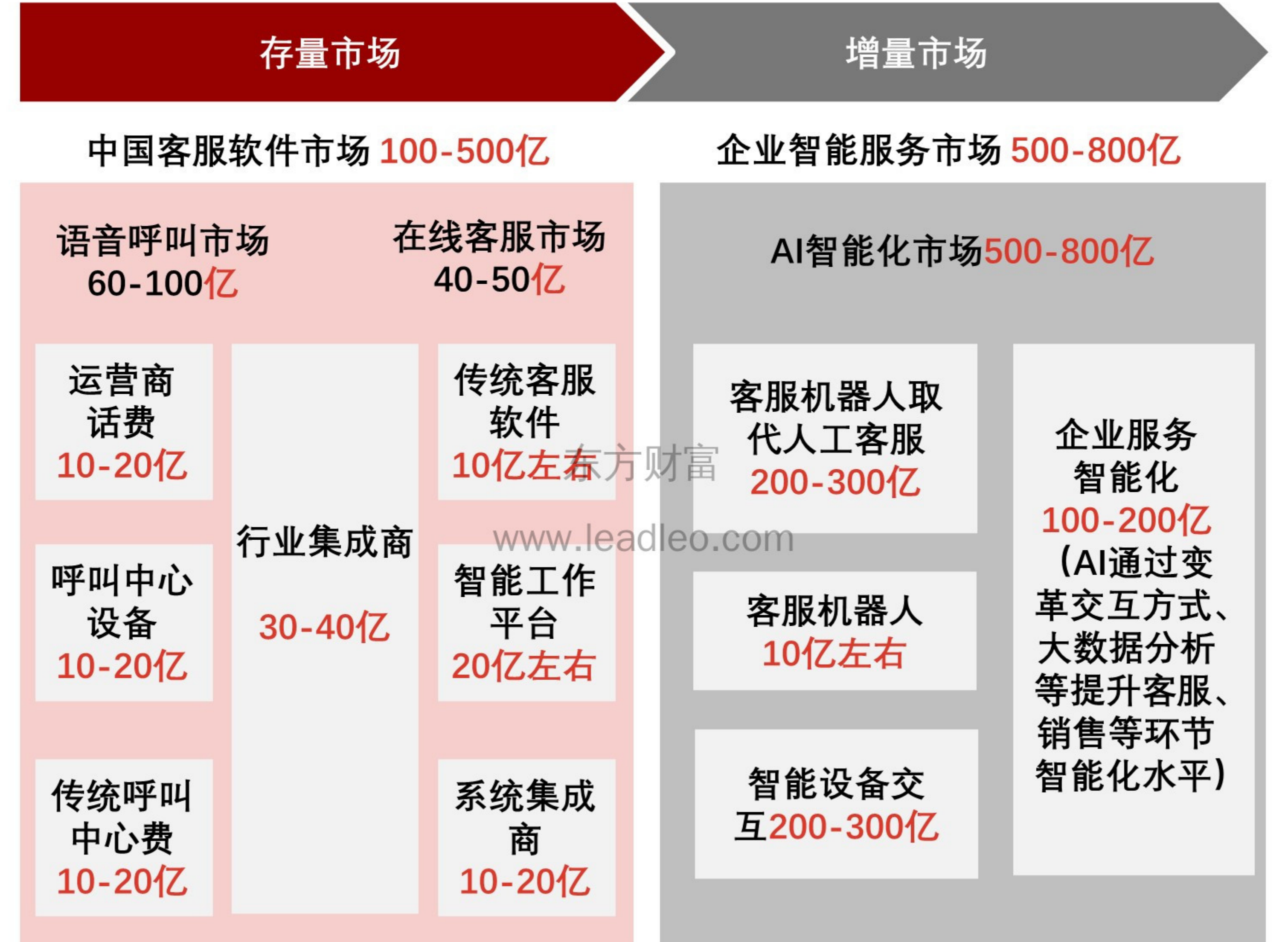
中国电商智能客服行业综述——智能客服类型

现阶段云通讯、客服机器人、传统客服软件厂商与大型互联网公司纷纷拓展云客服业务，在与AI技术深度融合的背景下，未来智能服务行业规模将达到500-800亿左右

智能客服玩家类型



智能服务行业预期规模



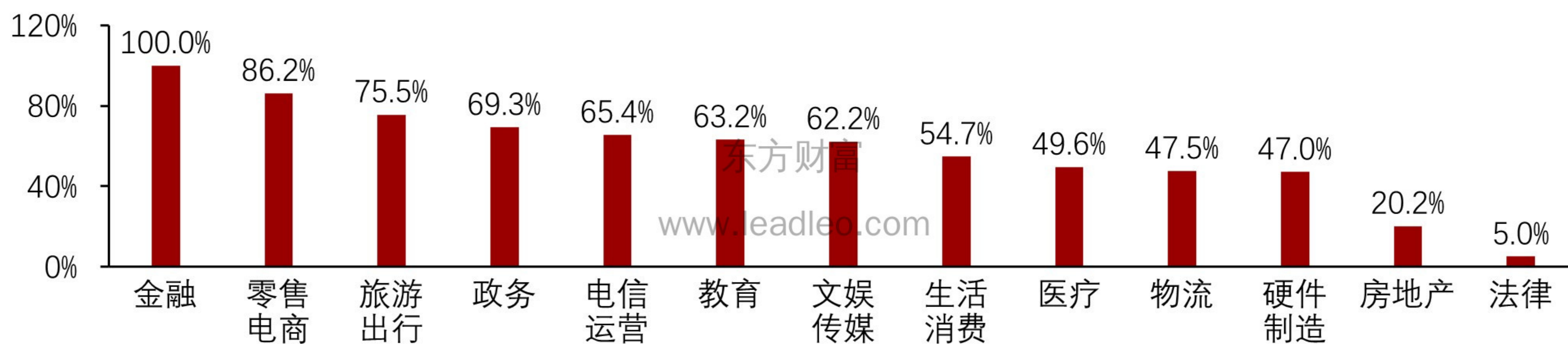
中国智能客服行业市场综述——商业模式

中国智能客服企业为用户提供定制化和云服务模式，定制化模式前期资本投入较大，更贴近用户业务需求，云服务模式具有通用性，用户维护成本低，用户针对性弱的特点

智能客服商业模式

	定制化模式	云服务模式
客单价	高，可为十万元至百万元级别	低
服务模式	定制化程序复杂，服务周期长	轻资产模式，维护成本低
业务增长	资源驱动，业务增长不稳定	客户数量增长率相对稳定
数据运用	客户数据高度私有化，企业难以获取利用	可积累企业数据，挖掘数据价值
客户关系	可积累行业经验及客户关系，形成行业壁垒	替换成本低，客户流失风险较大

中国龙头数字客服企业重点布局领域



来源：头豹研究院编辑整理

描述

- 中国智能客服的商业模式包括定制化与云服务模式两种：定制化模式多为“软件定制开发+服务”的运营模式。在软件开发阶段，客服机器人企业需进行客户调研、知识库整理及应用开发，并根据客户的个性化需求定制开发客服机器人软件。产品交付后，客服机器人企业可提供软件二次开发、运营及维保等服务。客服机器人企业定制化模式程序复杂、服务周期长、资本投入大，但其客单价及毛利率相对更高，高达几十万至百万元级别。云服务模式：多为SaaS运营模式，客服机器人企业为客户提供云服务平台，并协助客户进行知识库整理及日常运营维护工作。云服务平台运营为轻资产模式，企业维护成本低，客户按年付费、可持续性较强。客服机器人企业可通过云服务平台模式积累行业数据，挖掘数据价值。云服务平台模式多面向规模小、业务简单的企业，因此客单价及毛利率低。
- 智能客服应用领域较为广泛，覆盖金融、电商、旅游、交通、电信、教育、传媒等行业。



中国电商智能客服行业综述——智能客服应用场景

智能客服应用场景丰富，已在多领域纵深发展，包括但不限于金融、教育、餐饮、政务等行业及场景，智能客服可有效协助企业降低人力成本，提升工作效率及业务转化率

智能客服应用行业与功能需求

应用行业	痛点	智能客服功能需求
金融	电话销售需求旺盛，对效率及数据隔离要求高	云呼叫中心电销系统、任务管理、数据管理
	数据安全难以保障	保障数据安全，防止客户信息泄露
	销售过程及敏感词汇难以把控	电销系统敏感词报警及会话实时监控
	用户咨询问题相似度高，消耗大量人工客服成本	客服机器人准确理解用户问题
	金融业务客服培训成本高	知识库快速查询和提取，客服机器人自动查询回复
	用户回访场景多，外呼效率要求高	客户系统与外呼系统对接
教育	网络访客流量转化率低	通过浏览轨迹分析和主动触达，提升转化效率
	销售漏斗数据不全面，无法精细化运营	提供各类分析数据的全套转化率漏斗
	存在大量重复性问题，消耗人力成本	客服机器人准确理解用户问题并快速应答
	业务知识多，员工培训及学习成本高	知识库快速查询和提取，辅助人机协作
电商	用户回访场景多，外呼效率要求高	智能外呼系统，外呼系统与CRM系统融合
	访客咨询量大，重复性问题多	客服机器人承单人力工作，提升承单率与覆盖率
餐饮	服务效果难以把控，转化率低，售后影响客户评价	通过浏览轨迹分析和主动触达，提升精确率与转化率，客服质检分析，实时监控
	线下服务量大，人力成本高	智能客服系统提升线下客服体验，提升服务效率
零售商超	线下客服工作量大，客户数据难追踪	智能客服系统提升线下客服工作效率，用户画像、数据分析提升客户管理水平
政府	线上/线下政务查询及办理量大	客服机器人快速服务，辅助查询及办理

应用行业	痛点	智能客服功能需求
生活消费	传统生活消费品线上渠道客服需求大	线上客服和客服机器人提升线上客服体验
	线上线下客户数据打通及管理难度高	积累用户数据，提升用户转化率与管理水平
家电	线上咨询量大，耗费大量人力成本	客服机器人承担部分人工客服工作
	专业问题多，客服培训成本高，服务效率低	通过知识库和人机协作提升人工客服效率
消费电子	售前转化率低，客服效果难把控	通过浏览轨迹分析和主动触达提升售前转化效率
汽车	线上线下客户数据打通及追踪管理难	打通线上线下客户数据，提升服务体验
	售后服务需求量大，涉及维修保养问题较多，服务体验难把控	通过售后业务知识库，提升客户服务体验及增值服务转化率
其他制造	企业内部系统与外部客服系统数据未打通，效率低下	打通客服与企业内部订单管理系统，提升工作效率
	业务复杂，咨询量大，客服人员培训成本高	客服机器人承担部分客服问题，辅助人工客服工作
出行	出行平台兴起，客户服务量巨大	客服机器人解决重复问题，可及时响应
	客服数据蕴含价值，数据分析需求大	客服及客户数据分析，帮助发现问题
物流	快递查询，咨询量大	客服机器人24小时响应查询咨询需求
	快速送货提醒量大，效率低，成本高	智能外呼减轻快递提醒工作量，提升效率
旅游	旅游相关景点，住宿，交通，饮食咨询量大	导入旅游相关知识库，解答大量咨询问题
	访客数据及需求难以把控	根据访客查询、浏览轨迹提供套餐推荐，跟踪服务等
电力企业	业务查询及办理工作量大，线下服务成本高	客服机器人快速回复，辅助查询、办理相关事务

来源：头豹研究院编辑整理



第三部分：电商智能客服行业综述

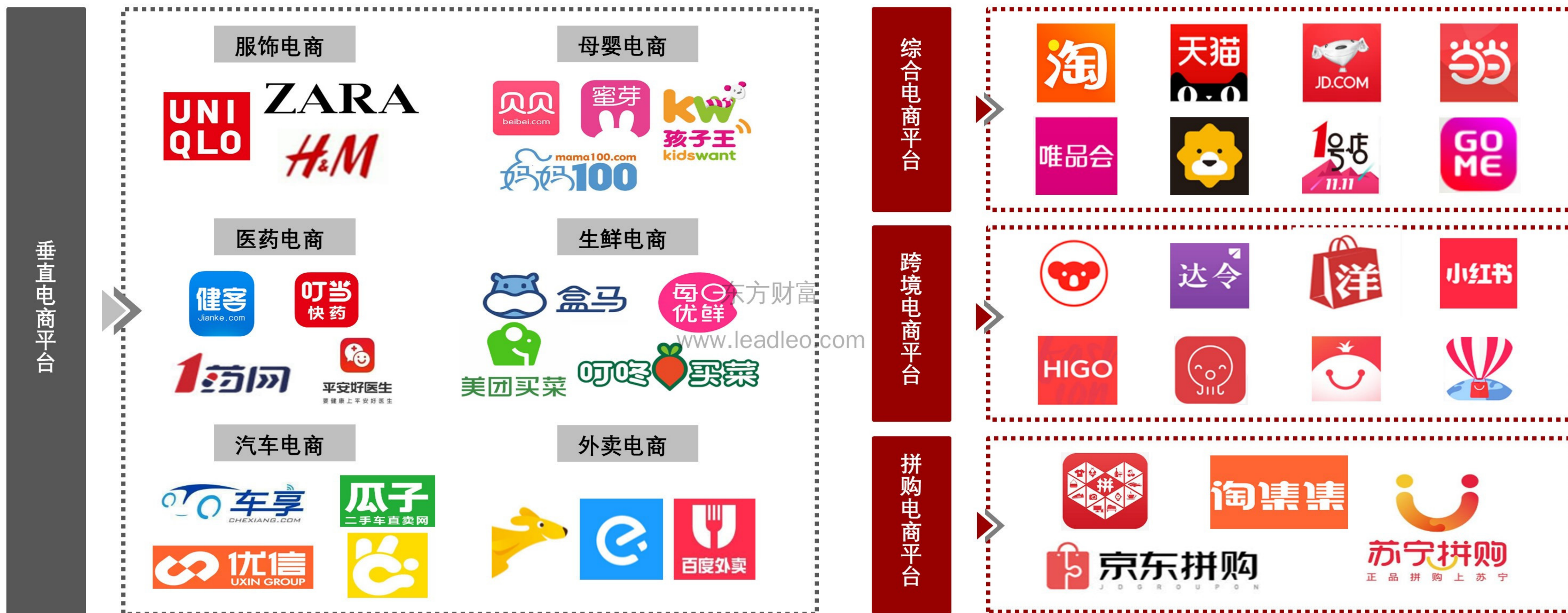
- 电商行业发展至今，已纵深衍生出多个细分类别，包括但不限于综合、垂直、跨境、拼购电商平台等，极大便利了居民的日常生活并改变传统消费模式
- 传统人工客服人力成本高，购物转化率低，电商智能客服具备明显优势，解决电商服务行业痛点，为企业及消费者提供智能化服务
- 电商智能客服可在售前咨询、下单付款、物流、重复购买、确认收货、退换等关键环节为消费者提供个性化服务，电商平台销售环节重复性高，最易形成标准化智能客服产品，可有效丰富顾客消费体验
- 中国客服机器人行业2020年按销售额计市场规模为14.3亿元，预计2023年增至29.2亿元；中国电商智能客服行业市场规模2020年达1,241亿元，预计2023年有望达到1,929亿元



中国电商智能客服行业综述——电商平台发展

电商行业发展至今，已纵深衍生出多个细分类别，包括但不限于综合、垂直、跨境、拼购电商平台等，极大便利了居民的日常生活并改变传统消费模式

电商平台主要分类与代表品牌（部分）

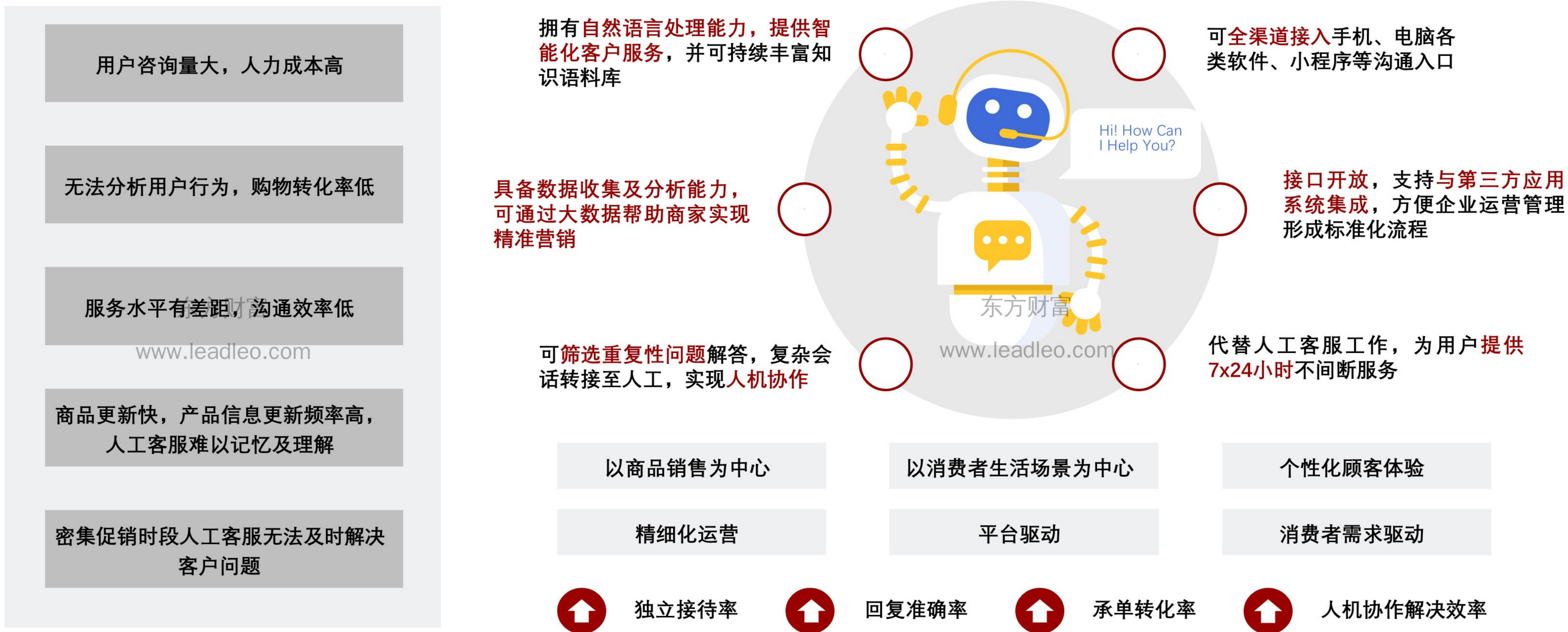


来源：头豹研究院编辑整理

中国电商智能客服行业综述——电商客服行业痛点

传统人工客服人力成本高，购物转化率低，电商智能客服具备明显优势，解决电商服务行业痛点，为企业及消费者提供智能化服务

传统电商客服痛点与电商智能客服解决方案



来源：头豹研究院编辑整理

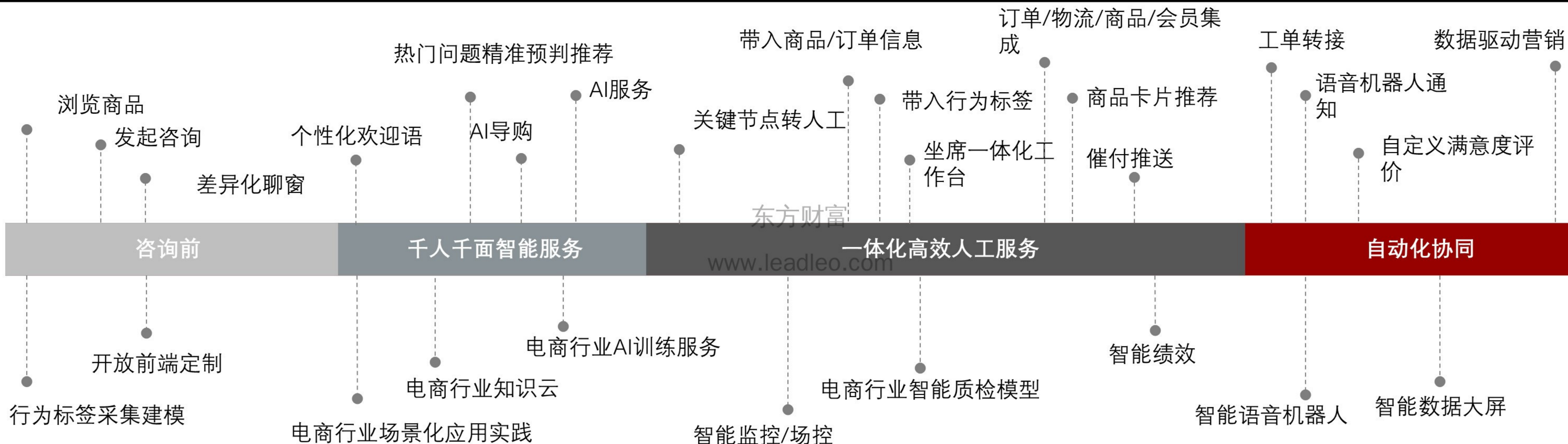
中国电商智能客服行业综述——电商智能客服服务环节

电商智能客服可在售前咨询、下单付款、物流、重复购买、确认收货、退换等关键环节为消费者提供个性化服务，电商平台销售环节重复性高，最易形成标准化智能客服产品，可有效丰富顾客消费体验

电商智能客服服务环节



消费者电商平台交互体验环节



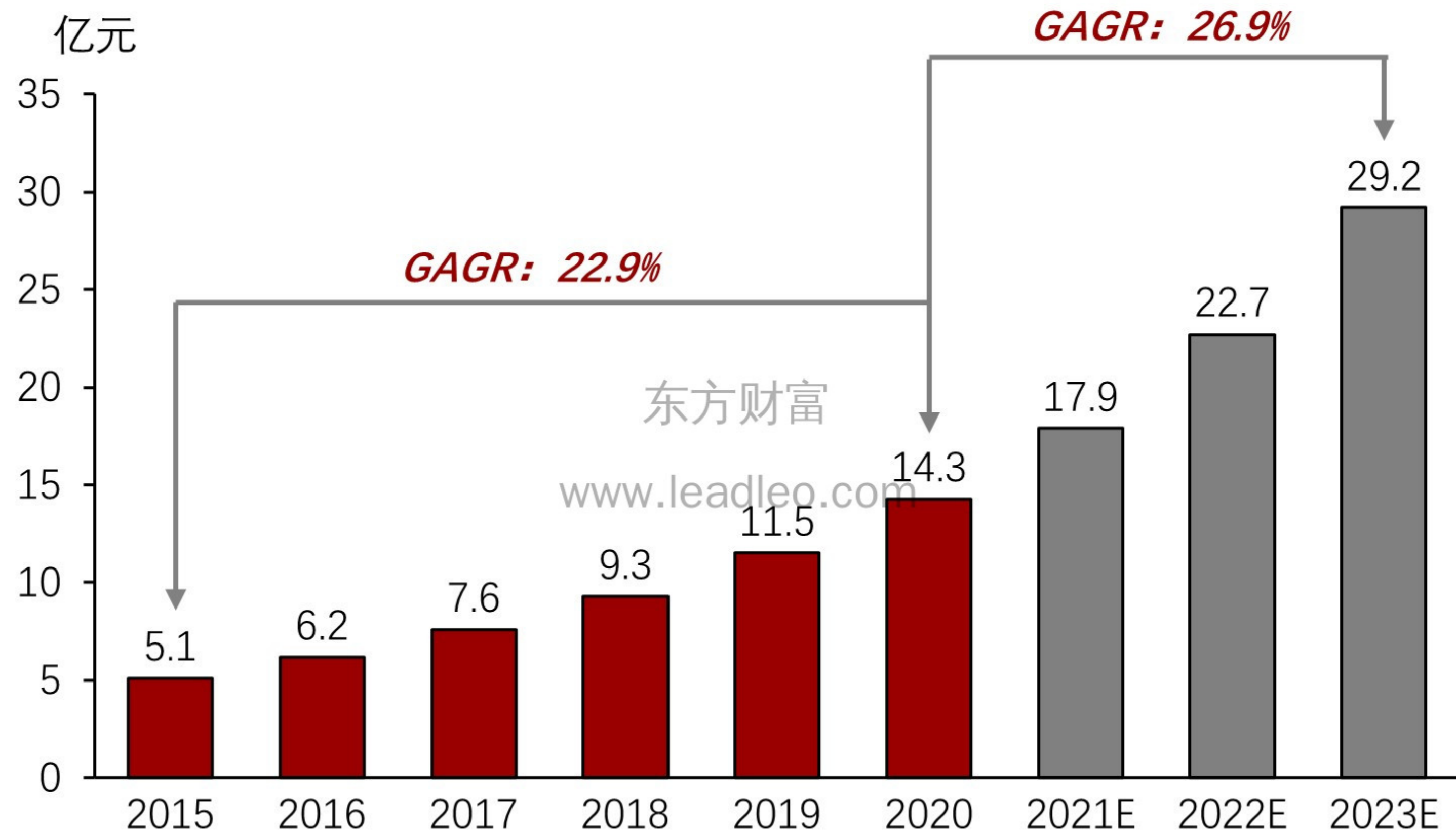
来源：头豹研究院编辑整理



中国电商智能客服行业——市场规模

中国客服机器人行业2020年按销售额计市场规模为14.3亿元，预计2023年增至29.2亿元；中国电商智能客服行业市场规模2020年达1,241亿元，预计2023年有望达到1,929亿元

中国客服机器人行业市场规模（按销售额统计），2015-2023年预测



中国电商智能客服行业市场规模，2019-2023年预测



□ 客服行业存在客服标准难以把控、人员流动性大、培训成本高等问题，客服机器人市场需求量大幅上升。同时，人工智能技术在中国客服行业的应用日益深化，逐步实现客服行业智能化升级。2015年至2020年，中国客服机器人行业市场规模由5.1亿元上升至14.3亿元，年复合增长率为22.9%。未来五年，随着中国人工智能技术不断成熟及客服行业逐渐实现智能化发展，预计中国客服机器人行业将呈现稳定增长的趋势，市场规模有望在2023年增长至29.2亿元。

□ 电商客服随着电商平台发展逐渐进入大众视野，传统电商客服存在诸多痛点，电商智能客服相较于传统人工客服坐席具备更明显优势，在电商服务理念以消费者为中心的方向转变下，电商客服智能化已成必然趋势。当前电商智能客服渗透率较低，未来仍有较大增长空间，预计到2023年中国电商智能客服市场渗透率将达到2.6%，市场规模将增至1,929亿元。

来源：头豹研究院编辑整理



第四部分：电商智能客服行业驱动因素

东方财富
www.leadleo.com

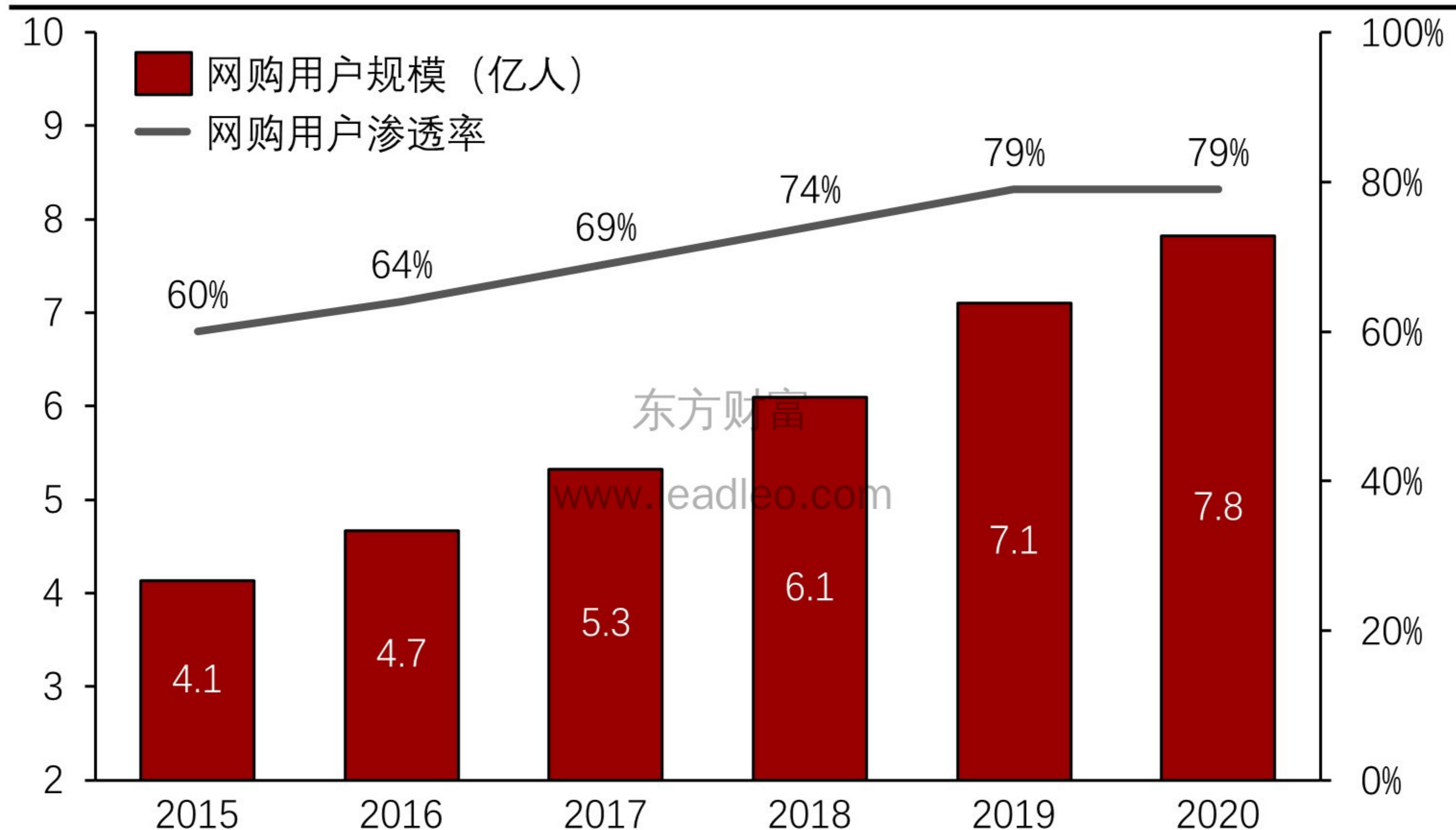
- 中国电商行业规模快速扩张，网购用户数量与渗透率持续增长，网上零售额突破11.8万亿元，占社会消费品零售总额比例逐年提升，2020年占比达30%
- 在全网交易额快速增长的同时，淘宝与天猫店铺数量规模也逐渐扩大，大体量的在线对话需求带动电商智能客服市场发展向好



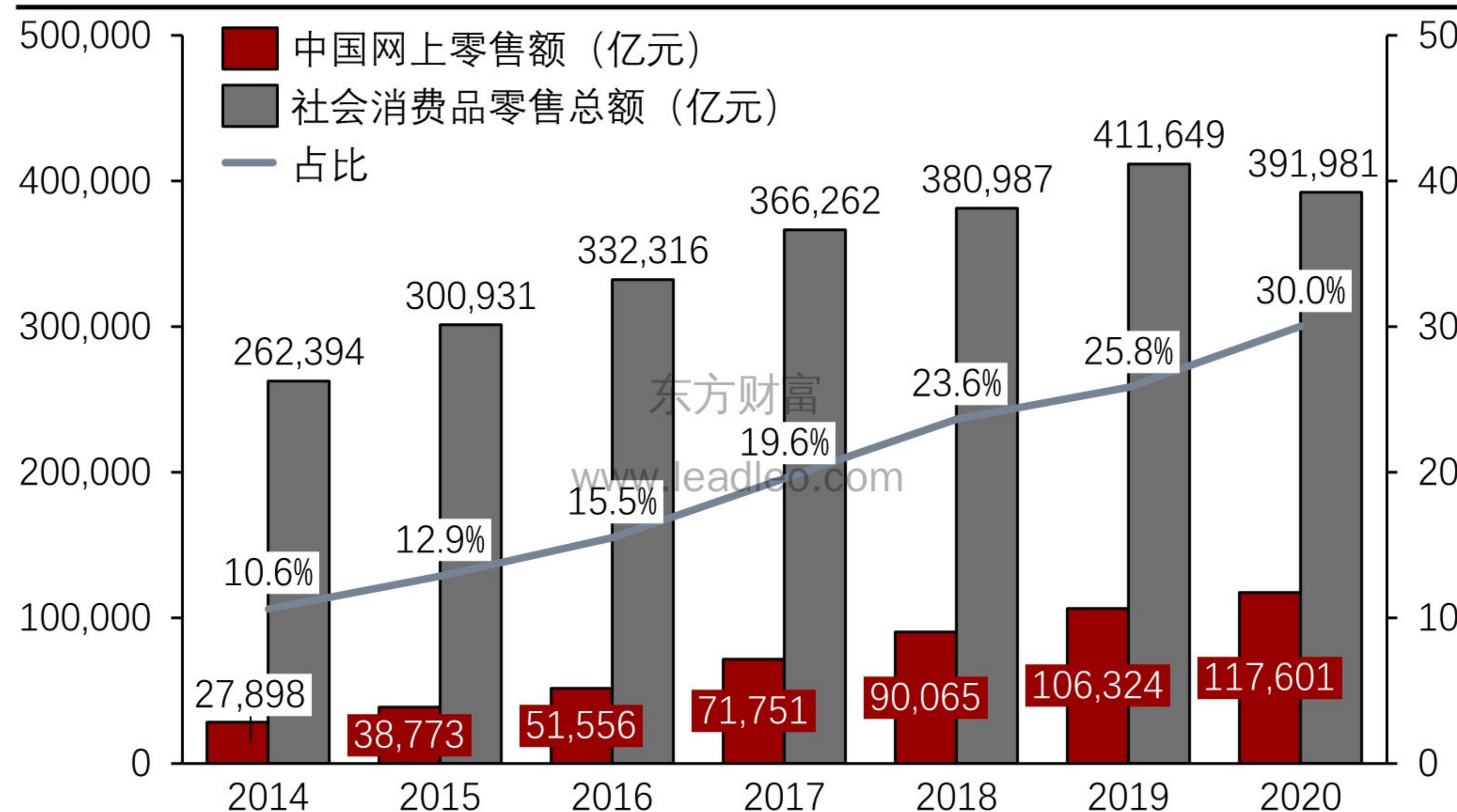
中国电商智能客服行业——驱动因素 (1/2)

中国电商行业规模快速扩张，网购用户数量与渗透率持续增长，网上零售额突破11.8万亿元，占社会消费品零售总额比例逐年提升，2020年占比达30%

中国网购用户规模及渗透率，2015-2020年



中国网上零售额2014-2020年



- 近几年，中国电商行业高速增长，网购用户规模从2015年的4.1亿人增至2020年的7.8亿人，从2015年占整体网民的64%到2020年渗透79%的互联网用户，增速逐渐开始放缓，电商行业逐渐开始向下沉市场渗透。中国网上零售额2020年达到11.8万亿元，占社会消费品零售总额的30%，相较于2014年的2.8万亿元增长约9万亿元，年复合率达27.1%。网上零售额占比与网购用户规模的不断提高为电商智能客服行业带来持续需求。
- 随着中国劳动力成本不断上升，人工客服成本逐渐增加，传统电商客服已无法满足大体量网购用户的需求，智能客服有效地解决了传统客服人员流动性大、培训成本高等问题，电商智能客服市场需求量大幅上升。同时，人工智能技术在中国客服行业的应用日益深化，逐步实现客服行业智能化升级，促进电商智能客服行业进一步发展

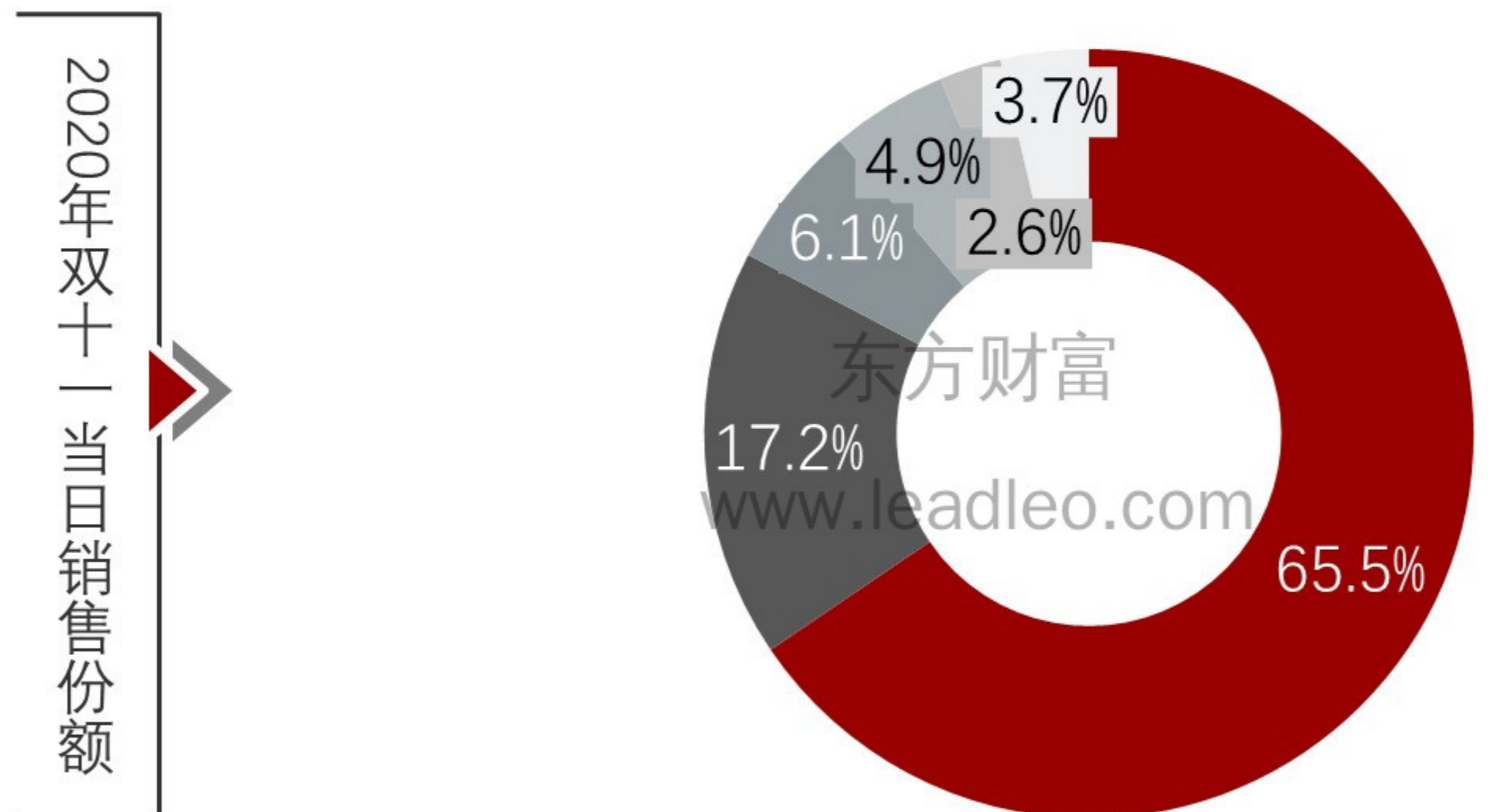
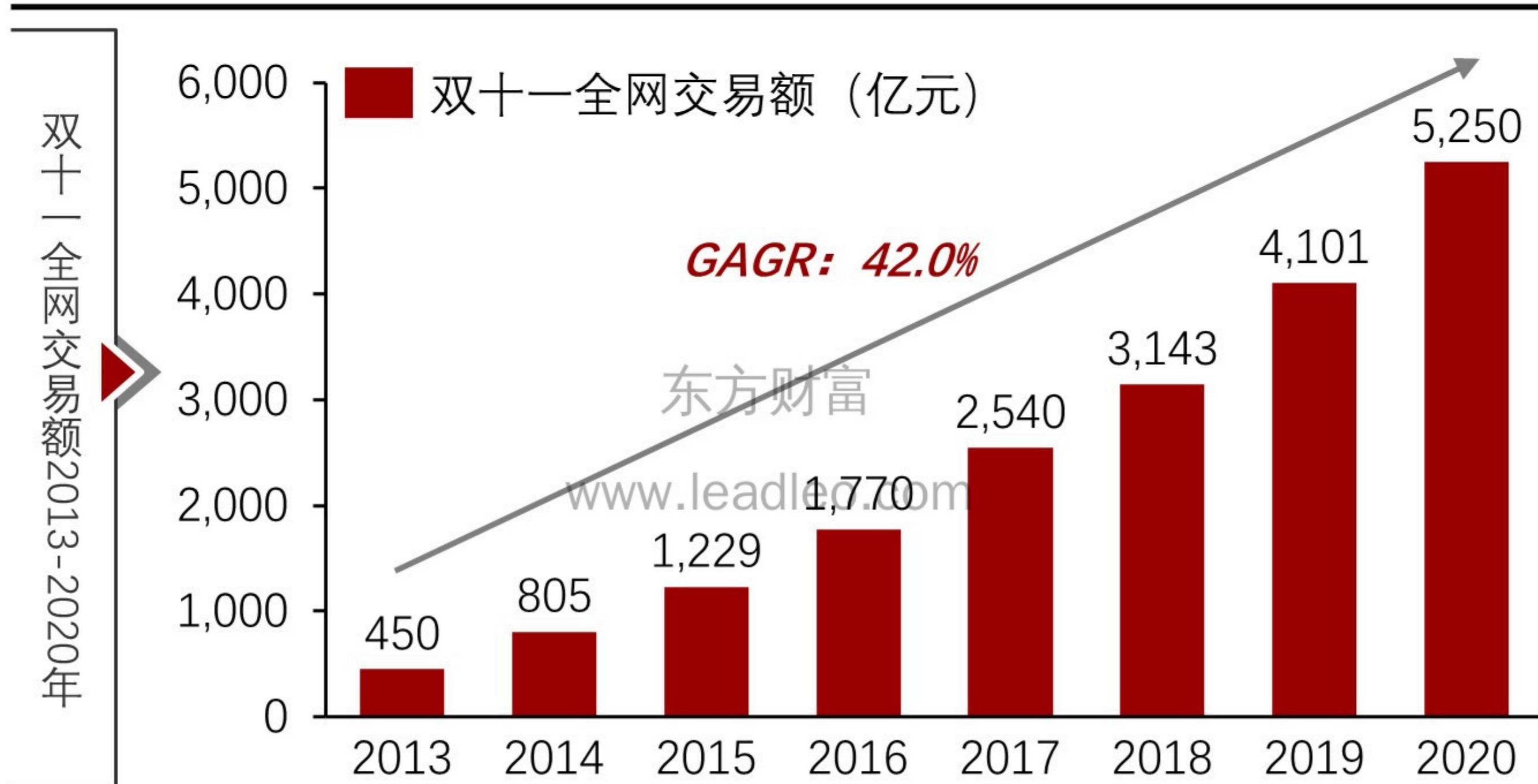
来源：中国互联网络信息中心（CNNIC），国家统计局，头豹研究院编辑整理



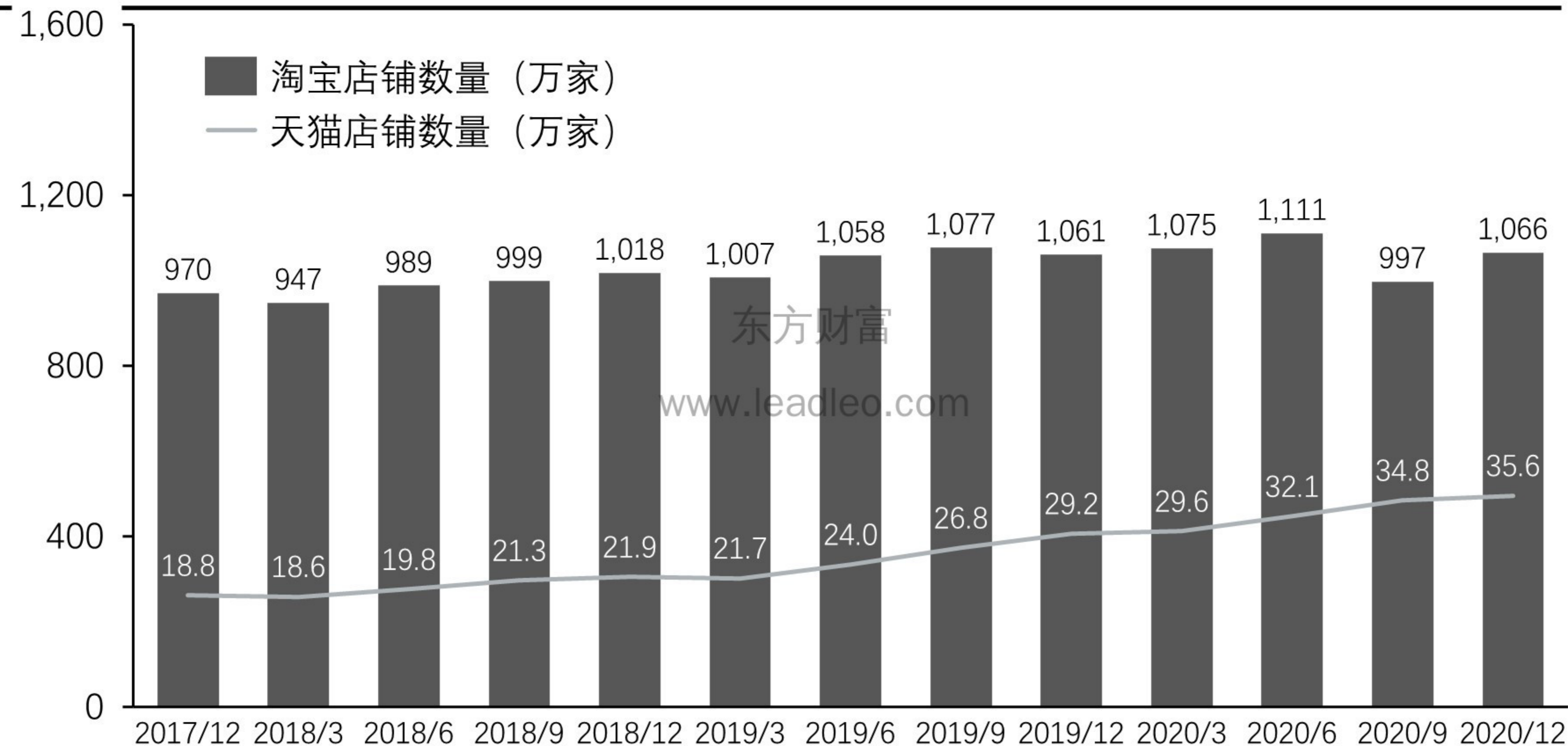
中国电商智能客服行业——驱动因素 (2/2)

在全网交易额快速增长的同时，淘宝与天猫店铺数量规模也逐渐扩大，大体量的在线对话需求带动电商智能客服市场发展向好

双十一全网交易额快速增长



淘宝与天猫店铺数量，2017-2020年



- 电商平台店铺数量规模持续扩大，截至2020年12月，天猫店铺数量已超过30万家，淘宝店铺数量已超千万家。2020年双十一期间全网交易额达5,250亿元。
- 面对双十一、618等购物节的大体量在线对话，电商店铺对智能客服需求持续上升。电商智能客服多渠道、多终端、7*24小时服务以及巨大的知识库使应答速度与服务效率大大提升，单日处理客户咨询频率提高、并提供从预售到退款全服务流程的应答，优化客户体验。

来源：星图数据，头豹研究院编辑整理



第五部分：企业案例

东方财富
www.leadleo.com

- 乐言科技是一家以客户为中心，集质量、效率、运营优势的一站式电商AI SaaS服务商，是电商AI智能电商客服领域的头部企业
- 乐言科技的人工智能核心技术不断升级，产品持续更新迭代，服务效果显著，客户认可度高公司在资本助力下快速发展，已获得数亿元D轮融资
- 公司以服务消费者全生命周期打造产品矩阵，构建客户生命周期链路的智能AI SaaS产品化解决方案，覆盖全品类、多渠道商家




企业案例——乐言科技

乐言科技是一家以客户为中心，集质量、效率、运营优势的一站式电商AI SaaS服务商，是电商AI智能电商客服领域的头部企业

乐言科技公司简介

乐言科技



乐言科技
Leyan Technologies

企业名称	乐言科技
成立时间	2016年
公司地址	上海
融资轮次	D轮

企业简介

- 乐言科技成立于2016年4月，是一家专注于认知智能技术产业应用的高新技术企业，拥有优秀的算法与工程团队，是国内先进的人工智能整体解决方案提供商。
- 公司先后获得智能语音语义之王、影响时代的人工智能公司TOP20、人工智能产业年度创新企业、人工智能产业独角兽等多项荣誉资质和ISO认证、数十项软著与专利证书。
- 公司致力于将先进的认知计算技术赋能电商客服、智慧教育、政务咨询、医疗问诊等各个公共服务垂直领域，提升行业效率，降低人力成本并挖掘更多客户价值。

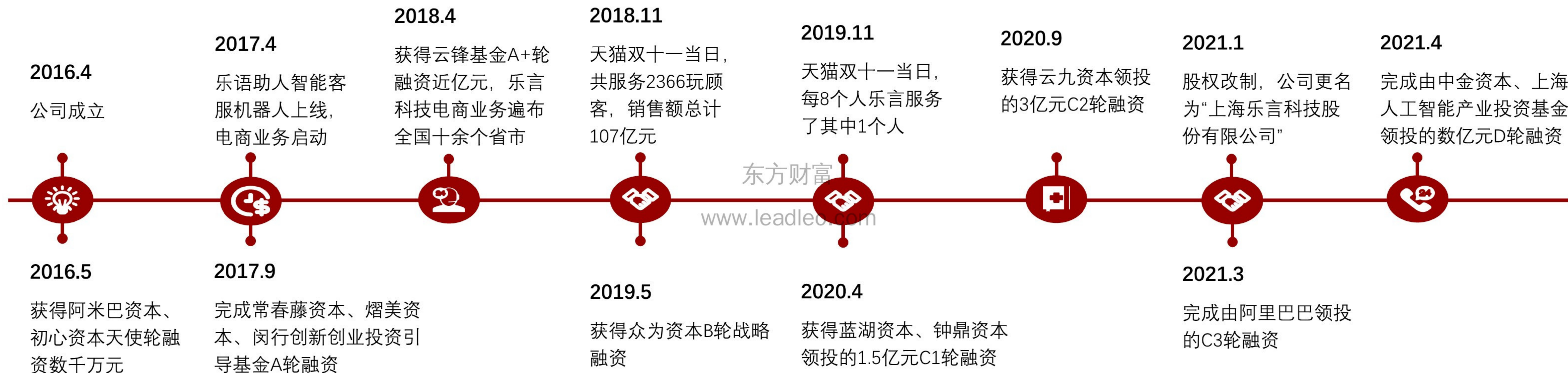
企业优势

客户认可度高	合作商家超 50,000 家，每天服务人数约 2,000+ 万 平均合同金额近 50,000 元 行业平均10,000-20,000元
服务效果显著	平均每天的接待人数可增加 50% 咨询转化率提升 5%-10% 智能推荐系统可提升整店GMV 1%-2%
产品能力突出	精准识别： 回复准确率99% ， 回复率70% ， 投放ROI提升30%+ 快速响应： 95% 的回复可在 500毫秒 之内完成 稳定可靠：应对“双十一”大并发，稳定性远高于同类产品，平均响应时间减少至 0.46秒
技术能力领先	乐言科技推出基于有监督学习的智能客服，具备 全栈知识图谱能力 ，并 掌握知识库技术 ，可实现项目冷启动、单领域持续优化等目标

企业案例——乐言科技

乐言科技的人工智能核心技术不断升级，产品持续更新迭代，服务效果显著，客户认可度高公司在资本助力下快速发展，已获得数亿元D轮融资

乐言科技发展历程



沈李斌 CEO

- 20年国际NLP研发经历，自然语言处理、机器学习领域顶级专家
- 荣获NLP领域最高级别学术会议ACL2008最佳论文奖
- 美国国防高级研究计划局（DARPA）机器翻译评测多年位居第一名
- 担任美国自然科学基金（NSF）常年终审评委

赵兴斌 COO

- 曾任淘宝天下事业部总经理，连续10余年获得阿里中供铁军“销售金牌经理”，管理数百人的销售团队，销售业绩过亿元；曾任米枪科技CEO
- 深耕电商服务软件及数据工具的商务领域，具有丰富的运营管理经验

李波 CTO

- 曾任两家规模数百人的软件公司的技术创始人；在IBM中国和日本主持多个企业级大中型互联网项目的开发及管理工作
- 拥有丰富的客户解决方案落地及产品化管理经验，机器学习在金融领域落地实战经验

赵兴斌 SVP

- 曾任Intel SC的Senior Staff Architect，负责Intel GPGPU 4K codec/NN的核心开发；曾任猎豹移动资深研发总监
- GPU通用计算领域国际专家，并行处理技术服务于Intel全球产品线，深耕并行计算、推荐系统、媒体技术领域，拥有10项美国专利

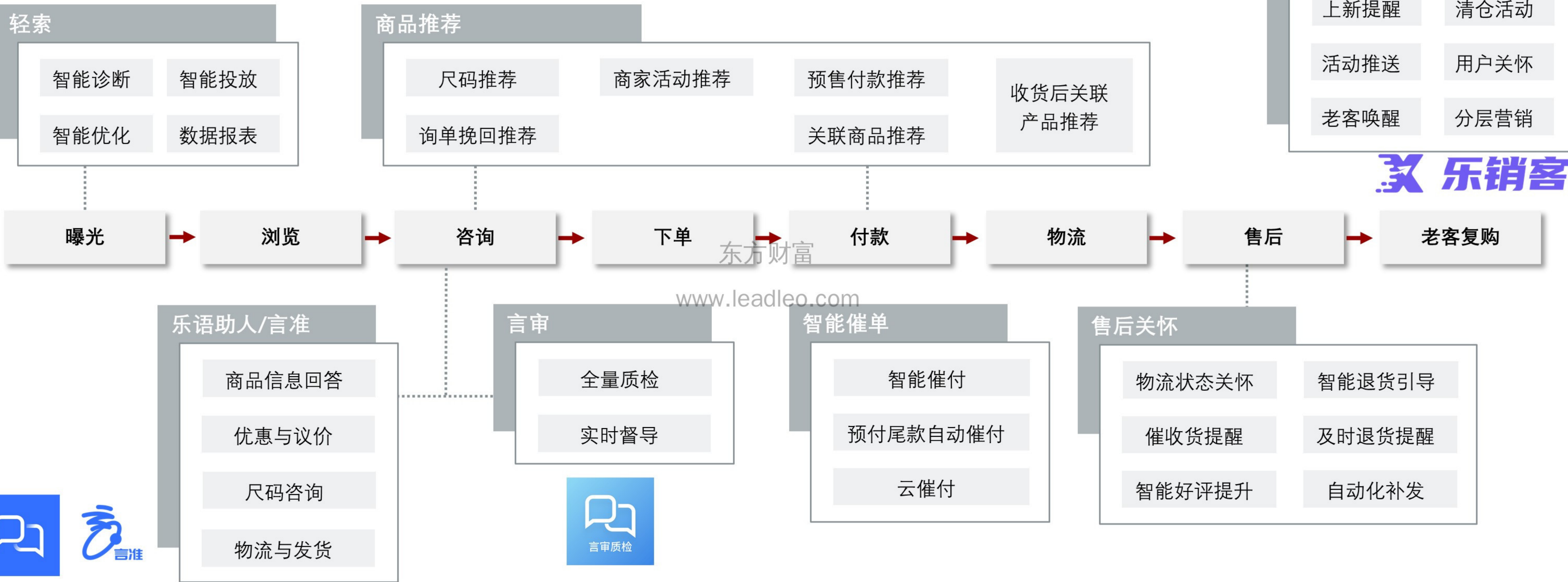
来源：头豹研究院编辑整理



企业案例——乐言科技

公司以服务消费者全生命周期打造产品矩阵，构建客户生命周期链路的智能AI SaaS产品化解决方案，覆盖全品类、多渠道商家

乐言科技一站式SaaS解决方案



来源：头豹研究院编辑整理

方法论

- ◆ 头豹研究院布局中国市场，深入研究10大行业，54个垂直行业的市场变化，已经积累了近50万行业研究样本，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，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。

东方财富
www.leadleo.com

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。



头豹研究院简介

- ◆ 头豹是中国领先的原创行企研究内容平台和新型企业服务提供商。围绕“协助企业加速资本价值的挖掘、提升、传播”这一核心目标，头豹打造了一系列产品及解决方案，包括：**报告/数据库服务、行企研报服务、微估值及微尽调自动化产品、财务顾问服务、PR及IR服务**，以及其他企业为基础，利用大数据、区块链和人工智能等技术，围绕产业焦点、热点问题，基于丰富案例和海量数据，通过开放合作的增长咨询服务等
- ◆ 头豹致力于以优质商业资源共享研究平台，汇集各界智慧，推动产业健康、有序、可持续发展



四大核心服务

企业服务

为企业提供定制化报告服务、管理咨询、战略调整等服务

企业价值增长服务

为处于不同发展阶段的企业，提供与之推广需求相对应的“内容+渠道投放”一站式服务

行业排名、展会宣传

行业峰会策划、奖项评选、行业白皮书等服务

园区规划、产业规划

地方产业规划，园区企业孵化服务



研报阅读渠道

◆ 头豹官网：登录 www.leadleo.com 阅读更多研报

◆ 头豹小程序：微信小程序搜索“头豹”、手机扫上方二维码阅读研报

东方财富

www.leadleo.com

◆ 行业精英交流分享群：邀请制，请添加右下侧头豹研究院分析师微信



扫一扫
进入头豹微信小程序阅读报告



扫一扫
实名认证行业专家身份

详情咨询



客服电话

400-072-5588



上海

王先生：13611634866

李女士：13061967127



深圳

李先生：18916233114

李女士：18049912451



南京

杨先生：13120628075

唐先生：18014813521



www.leadleo.com 400-072-5588

©2021 LeadLeo

头豹领航者计划介绍

头豹共建报告

2021年度
特别策划

Project
Navigator
领航者计划



每个季度，头豹将于网站、公众号、各自媒体公开发布**季度招募令**，每季公开**125个**招募名额



头豹诚邀各行业**创造者、颠覆者、领航者**，知识共享、内容共建



头豹诚邀**政府及园区、金融及投资机构、顶流财经媒体及大V**推荐共建企业

沙利文担任计划首席增长咨询官、江苏中科院智能院担任计划首席科创辅导官、财联社担任计划首席媒体助力官、无锋科技担任计划首席新媒体造势官、iDeals担任计划首席VDR技术支持官、友品荟担任计划首席生态合作官……

共建报告流程

1

企业申请共建

2

头豹审核资质

3

确定合作细项

4

信息共享、内容共建

5

报告发布投放

备注：活动解释权均归头豹所有，活动细则将根据实际情况作出调整。



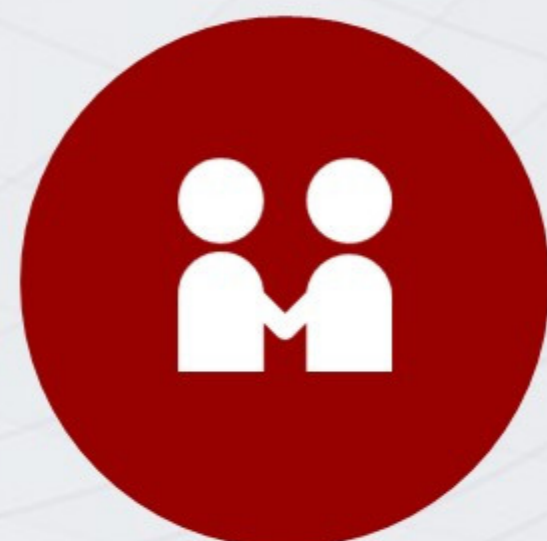
www.leadleo.com 400-072-5588

©2021 LeadLeo

头豹领航者计划与商业服务

研报服务

共建深度研报
撬动精准流量



传播服务

塑造行业标杆
传递品牌价值



FA服务

提升企业估值
协助企业融资



资源对接

助力业务发展
加速企业成长



IPO服务

建立融资平台
登陆资本市场



市值管理

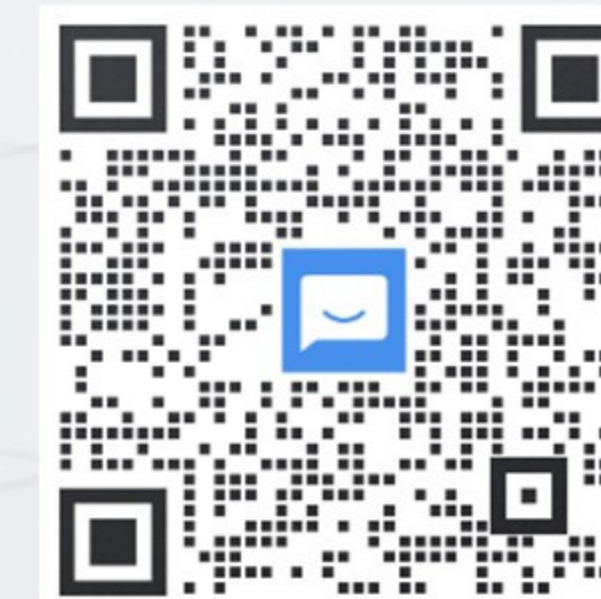
提升市场关注
管理企业市值



头豹以**研报服务**为切入点，
根据企业不同发展阶段的资
本价值需求，依托**传播服务**、
FA服务、**资源对接**、**IPO服**
务、**市值管理**等，提供精准
的**商业管家服务解决方案**



扫描二维码
联系客服报名加入



读完报告有问题？ 快，问头豹！你的智能随身专家

千元预算的
高效率轻咨询服务



STEP04 专业高效解答

书面反馈、分析师专访、
专家专访等多元反馈方式



STEP03 解答方案生成

大数据×定制调研
迅速生成解答方案



东方财富
www.leadleo.com

STEP02 云研究院后援

云研究院7×24待命
随时评估解答方案



STEP01 智能拆解提问

人工智能NLP技术
精准拆解用户提问



扫码二维码即刻联系你的
智能随身专家



www.leadleo.com 400-072-5588

©2021 LeadLeo