

2024年中国智能客服行业研究

客服智能

企业与客户共探未来

企业标签：网易七鱼、天润融通、腾讯企点、百度智能云

AI变革行业创新发展

China Intelligent Customer Service Industry

中国インテリジェントカスタマーサービス産業

撰写人：陈庆民

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。

团队介绍

头豹是国内领先的行企研究原创内容平台和创新的数字化研究服务提供商。头豹在中国已布局3大研究院，拥有近百名资深分析师，头豹科创网(www.leadleo.com)拥有20万+注册用户，6,000+行业赛道覆盖及相关研究报告产出。

头豹打造了一系列产品及解决方案，包括数据库服务、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，研究课程，以及分析师培训等。诚挚欢迎各界精英与头豹交流合作，请即通过邮件或来电咨询。

报告作者



袁栩聪
首席分析师
oliver.yuan@Leadleo.com



陈庆民
行业分析师
qingmin.chen@leadleo.com

头豹研究院

咨询/合作

网址：www.leadleo.com

电话：15999806788（袁先生）

电话：18916233114（李先生）

深圳市华润置地大厦E座4105室

内容目录

1 智能客服系统类产品分析 05页

- 产品服务流程
- 产品功能概览
- 在线客服
- 呼叫中心

2 客服机器人产品分析 15页

- 产品功能概览
- 在线客服机器人
- 语音客服机器人

3 智能辅助类产品分析 21页

- 产品功能概览
- 客户之声
- 智能质检

研究目标

■ 研究目的

深入了解2024年智能客服在各大核心行业的应用场景和市场应用

■ 研究目标

- 了解智能客服在不同行业的发展现状
- 挖掘智能客服的发展趋势
- 分析智能客服在核心行业的应用场景

■ 本报告的关键问题

- 中国智能客服在各行业的发展如何？
- 中国优秀的智能客服产品有哪些？具体细分到行业场景领先的厂商有哪些？
- 中国智能客服行业的应用场景几何？

名词解释

- ◆ **AI大模型：**是一种通过学习和推理能够执行任务的计算机程序或系统。这些模型可以用于解决各种问题，如语音识别、图像分类、自然语言处理等。
- ◆ **模型开发流程：**是指在创建和部署AI模型的过程中所涉及的步骤和阶段。这个过程通常包括问题定义、数据收集和预处理、模型选择和设计、训练、评估，以及最终的部署和维护。
- ◆ **模型训练：**是指使用大量已标记或已知结果的数据来调整和优化AI模型的参数，使其能够从数据中学到模式和规律。在训练过程中，模型通过与标签匹配的方式不断调整自身的权重，以提高在未见数据上的表现。
- ◆ **深度学习：**是机器学习的一种分支，它通过模拟人脑的神经网络结构来实现学习和推断。深度学习的核心是深度神经网络，这种网络由多个层次的神经元组成，能够学习复杂的特征表示，广泛应用于图像识别、语音识别等领域。
- ◆ **计算机视觉：**是一门研究如何使计算机能够模拟和理解人类视觉系统的学科。它涉及图像和视频的处理，包括目标检测、图像分类、物体识别等任务。
- ◆ **机器学习：**是一种通过从数据中学习模式和规律来使计算机系统改善性能的方法。它包括监督学习、无监督学习、强化学习等不同类型，用于解决各种问题，如分类、回归、聚类等。
- ◆ **算法框架：**是一种提供了特定问题或任务解决方案基本结构和企业的软件框架。在机器学习和深度学习中，算法框架通常提供模型定义、训练、评估等一系列功能，简化模型开发的流程

Chapter 1

智能客服系统类产品分析

- 产品服务流程
- 产品功能概览
- 在线客服
- 呼叫中心

中国智能客服行业概述——产品服务流程

- 中国智能客服产品融合智能机器人与人工，全天候提供高品质客户服务；持续跟进辅助，推动商机转化至交易；利用会话分析和数据监控，统一知识库优化服务流程，提升客户满意度和业务效能

中国智能客服产品服务流程



来源：头豹研究院

中国智能客服行业概述——产品功能概览（1/3）

- 中国智能客服解决方案涵盖了在线客服、呼叫中心、工单管理和视频服务模块。通过整合多渠道通讯、深度业务集成及通话质量监控等特性，这些系统致力于显著提升服务标准与运营效能

中国智能客服产品功能概览（智能客服系统类）

智能客服系统类产品

在线客服系统

- 多渠道联络
- 业务系统集成
- 大模型对话赋能
- 富文本沟通

- 多路由分配
- 智能客服排班
- 实时用户画像
- 会话标签

- 会话智能分配
- 过程实时监控
- 满意度调查
- 用户访问信息分析

呼叫中心系统

- 智能路由分配
- 智能IVR导航
- 三方通话
- 数据权限设置

- 智能呼入/呼出
- 通话服务小结
- 呼叫质检
- 多种号码接入

- 呼叫数据实时管理
- 实时通话监听
- 来电弹屏
- 通话录音

完整版登录 www.leadleo.com

搜索 《2024年中国智能客服行业研究》

工单系统

- 多渠道实时创建工单
- 智能化自动创建工单
- 灵活指派个人/部门
- 线下设备扫码报修

- 多任务并行处理
- 工单实时跟踪
- 工单实时提醒
- 工单实时统计

视频客服系统

- 多渠道视频通话
- 稳定的音视频传输
- 实时音视频交互

- 实时音视频交互
- 实时音视频交互
- 实时音视频交互

坐席助手系统

- 多渠道实时创建工单
- 智能化自动创建工单
- 灵活指派个人/部门
- 线下设备扫码报修

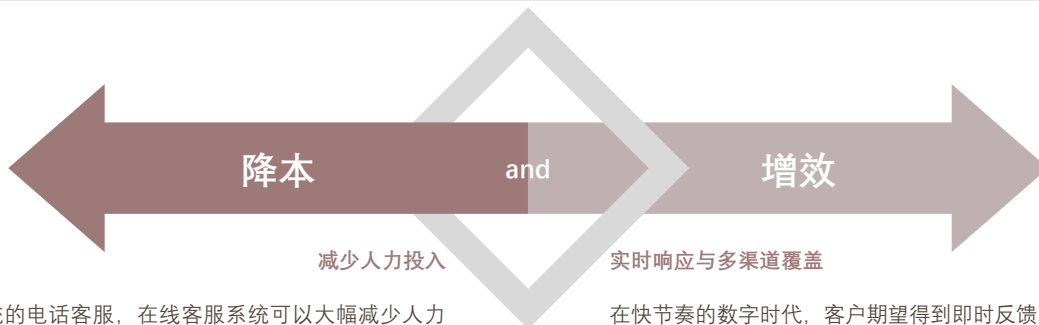
- 多任务并行处理
- 工单实时跟踪
- 工单实时提醒
- 工单实时统计

来源：头豹研究院

中国智能客服行业概述——在线客服

- 中国智能客服产品广泛应用于售前咨询、售后服务、内部共享服务以及智能人机协作四大场景，通过集成多平台接入、智能对话管理、以及数据洞察功能，极大提升了客户体验和企业运营效率

中国企业采购智能在线客服的必要性



相比传统的电话客服，在线客服系统可以大幅减少人力成本。通过自动化技术，系统能够处理大量常见的客户问题，只有复杂问题才需要人工介入。这种方式不仅减少了客服人员的工作负担，还降低了企业的人力成本。

优化资源配置

在线客服系统能够根据业务需求灵活调整资源配置。在业务高峰期，系统可以自动扩展处理能力，而在业务低谷期则可以收缩资源，从而实现成本的优化管理。

在快节奏的数字时代，客户期望得到即时反馈。智能在线客服系统能够通过多种渠道（如网站聊天窗口、社交媒体、电子邮件等）提供全天候服务，确保客户的问题得到及时解决，增强了客户体验。

数据分析与客户洞察

智能客服系统可以捕捉并分析客户交互数据，包括查询类型、频率、客户偏好等，为企业提供宝贵的市场洞察，指导产品开发和营销策略的优化。

搭建在线客服系统的核心要点

用户体验为基础：用户体验是在在线客服系统设计的核心。操作面板应当清晰友好，操作直观简易，适应不同用户的习惯和需求。

支持和指导：当用户在使用过程中遇到问题时，系统应提供便捷的支持和指导。例如，通过嵌入式的帮助文档、FAQ、视频教程或实时聊天功能，确保用户能够迅速找到解决方案。

客户感受

多种联系方式：用现代的在线客服系统应允许许多渠道接入，包括网页聊天、社交媒体信息、短信、邮件等。多渠道的接入方式可以让客户通过自己喜欢的方式与客服交流，从而提升客户的便利性和满意度。

全渠道整合：实现全渠道整合，让客服人员能够在统一的界面上管理和响应所有渠道的客户请求。这不仅提高了客服效率，还能提供一致的客户体验。

多渠道接入

24/7持续服务：用户体人工智能和机器学习技术的发展使得智能自助服务成为可能。通过机器人客服提供24/7的持续服务，可以处理大量常见问题，提高响应速度，减轻人力服务压力。

例如，智能机器人可以回答常见问题、提供产品信息等

自动化和流程优化：智能自助服务还可以自动化处理一些复杂任务，如预约安排、问题分类和优先级分配等。这不仅提高了服务效率，还能确保客户问题得到及时解决。

智能自助

数据驱动的个性化：系统应根据不同用户的历史数据与行为习惯提供个性化服务。例如，基于客户的购买历史和浏览行为，系统可以提供个性化的产品推荐和问题解决方案。个性化服务不仅能提高客户满意度，还能增加客户的粘性和复购率。

动态调整：通过持续监测和分析客户行为，系统可以动态调整服务策略，以适应客户的需求变化。例如，当系统检测到客户的情绪变化时，可以自动调整沟通方式或引入人工客服介入。

个性化服务

来源：头豹研究院

（接上页——在线客服）

中国企业如何选择在线客服系统



- 明确需求与目标**
 首先，企业需要明确在线客服系统的目标与需求。这不仅包括处理客户咨询和投诉，还应考虑系统是否能帮助企业市场推广、销售转化、客户关系管理等方面带来增值。例如，系统是否支持通过聊天机器人自动推销产品或服务。
- 了解系统功能与特点**
 深入了解所考虑系统的功能和特点至关重要。除了基本的消息收发功能，高级功能如AI驱动的聊天机器人、情感分析、自动分类客户查询等是否可用，也极其重要。此外，系统的可扩展性如何，比如是否可以随着企业的发展添加更多的用户或整合更多的功能。
- 参考用户评价与案例**
 通过研究其他公司的使用案例和用户评价，可以获得关于系统稳定性、功能实用性的第一手资料。了解行业内的领先企业和竞争对手是如何利用这些系统来优化他们的客户服务的，同时也能了解到他们在实施过程中遇到的问题及解决策略。这些信息可以帮助企业避免重蹈覆辙，选择最适合自己需求的解决方案。
- 考虑成本与性价比**
 成本是决定购买的重要因素之一。不同的在线客服系统提供的功能上有很大差异。评估时不仅要考虑系统的初始投入成本，还要考虑长期的运营维护成本。同时，分析性价比

完整版登录www.leadleo.com

搜索《2024年中国智能客服行业研究》

中国企业使用在线客服系统的核心痛点

1 系统卡顿或崩溃	优化系统性能	优化系统性能：与供应商合作，定期更新系统，确保系统运行流畅。
	增强服务器资源	增强服务器资源：增加服务器配置，提升系统处理能力。
	监控网络连接	监控网络连接：实时监控网络状态，及时发现并解决网络问题。
2 聊天记录丢失或无法查询	定期备份数据	系统定期备份聊天记录，防止数据丢失。
	规范操作流程	制定规范的操作流程，确保数据录入准确且易于检索。
	监控网络连接	确保网络稳定，防止因网络波动导致数据丢失。
3 自动化回复不准确或无效	定期更新知识库	定期更新知识库，确保自动化回复的准确性。
	优化自动回复策略	优化自动回复策略，提高回复的精准度和有效性。
	监控自动回复效果	监控自动回复效果，及时调整策略，提升客户满意度。
4 客服人员使用不熟练	提供培训支持	提供系统操作培训，帮助客服人员快速上手。
	简化操作流程	简化系统操作流程，降低使用难度。
	提供实时指导	提供实时指导或在线客服支持，解决使用中的问题。

来源：头豹研究院

（接上页——在线客服）

中国智能在线客服产品功能分析

□ 多渠道接入

全渠道覆盖：系统应支持多种通信渠道，包括但不限于网页聊天、社交媒体、电子邮件、电话以及移动应用内消息，确保无处不在的服务。

统一的信息流：所有渠道的客户交互数据应在后台集中存储，便于客服人员查看完整的客户历史记录，提供连贯的服务体验。

□ 智能路由与分配

情境感知路由：根据客户查询的内容、历史行为和偏好，将请求自动分配给最适合的客服代表或相应的部门，减少等待时间并提高首次解决率。

负载均衡：智能地平衡客服团队的工作量，确保每位客服代表的工作负荷合理，避免过载。

□ 实时聊天与沟通

支持消息预读：实时聊天功能是在在线客服系统的核心之一，支持消息预读可以让客服人员在客户发送消息前就能看到其输入内容。

历史记录管理：自动保存所有聊天记录，方便后续参考和分析，帮助客服人员更好地了解客户情况。

□ 自动化回复与预设回复

自动回复功能：系统应具备自动回复功能，对于一些常见问题或简单查询，系统可以自动给出答案。





预设回复模板：客服人员可以使用预先设定的回复模板来快速回应，减少打字时间，保持服务质量的一致性。

□ 数据分析与报告

数据驱动决策：系统应具备强大的数据分析引擎，能够收集、处理和分析客户交互数据，包括响应时间、客户满意度、问题类型分布等关键指标。

定制化报告：允许创建各种类型的报告，包括实时监控、历史趋势分析、客服绩效评估等，为管理层提供决策支持。

中国智能客服产品应用场景（在线客服）

<p>售前客服咨询 </p> <p>智能在线客服辅助座席提升线索转化率</p>	<p>售后客户服务 </p> <p>统一平台处理售后在线咨询业务，联合工单流转协作，实现全流程业务闭环</p>	<p>内部共享服务 </p> <p>对接企微、飞书以及钉钉等协同办公平台，结合机器人和知识库，打造内部共享中心</p>	<p>智能人机协同 </p> <p>对接企微、飞书以及钉钉等协同办公平台，结合机器人和知识库，打造内部共享中心</p>
---	---	---	---

(1) **售前客服咨询：**智能在线客服通过提供快速、精准的响应，显著提升客户的咨询体验，减少等待时间。同时，系统能够识别潜在客户，并提供个性化推荐和优惠，从而提升转化率。

(2) **售后客户服务：**统一平台处理售后在线咨询业务，确保所有问题按照标准流程进行处理，减少了错误和遗漏，提高了处理效率。

(3) **内部共享服务：**通过整合企业微信、飞书和钉钉等协同办公平台，并结合机器人和知识库，打造高效的内部信息共享平台，减少信息孤岛。

(4) **智能人机协同：**智能人机协同系统通过对接企业微信、飞书和钉钉等平台，结合机器人和知识库，不仅能够处理常规任务，还能通过机器学习和自然语言处理提供智能化解决方案。

来源：头豹研究院

（接上页——在线客服）

中国智能客服产品核心价值（在线客服）

全渠道接入 触达客户

- 智能在线客服软件实现了对企业官网、APP、社交媒体（如微信公众号、小程序、企业微信、微博、抖音等）、邮件、飞书乃至百度等主流平台的广泛覆盖，确保了客户无论通过何种渠道发起咨询，都能得到即时响应。这种全渠道接入的能力，不仅拓宽了企业的服务边界，还确保了客户触点的全面覆盖，让企业不错过任何一次与客户的交流机会。

富媒体沟通与实 时音视频通讯

- 在线客服软件支持多种富媒体沟通方式（如文字、语音、视频、图片等），使得交流更为直观和人性化。尤其是音视频实时通讯功能，它提供了更直接和便捷的咨询和服务体验，使客户能够在需要时获得更加紧密和个性化的帮助。

基于大模型的 智能化助手

- 利用大模型技术，智能在线客服系统能自动从对话中提取关键信息并进行智能填单，进行会话分析以快速理解客户需求，以及提供智能话术推荐和润色。这些功能不仅重塑了传统客服的工作方式，而且显著提高了客服团队的响应速度和服务质量。

全方位客户洞察 与精准营销

- 智能在线客服能够通过分析客户的详细数据（如来源、搜索关键词、行为轨迹等），构建精细化的客户画像。这些数据使企业能够优化其营销策略并针对不同客户群体提供更为个性化的服务，同时通过实时数据报表为企业决策提供有力的数据支持。

灵活分配策略， 精细化业务管理

- 智能在线客服系统支持多种灵活的分配策略，如可视化路由导航、智能匹配最合适的客服以及自定义接入分配规则等。这些策略不仅实现了访客的精细化管理，还确保了服务效果的最大化。通过智能匹配和个性化服务，企业能够为客户提供更加贴心、专业的服务体验。

实时监控预警， 降低服务风险

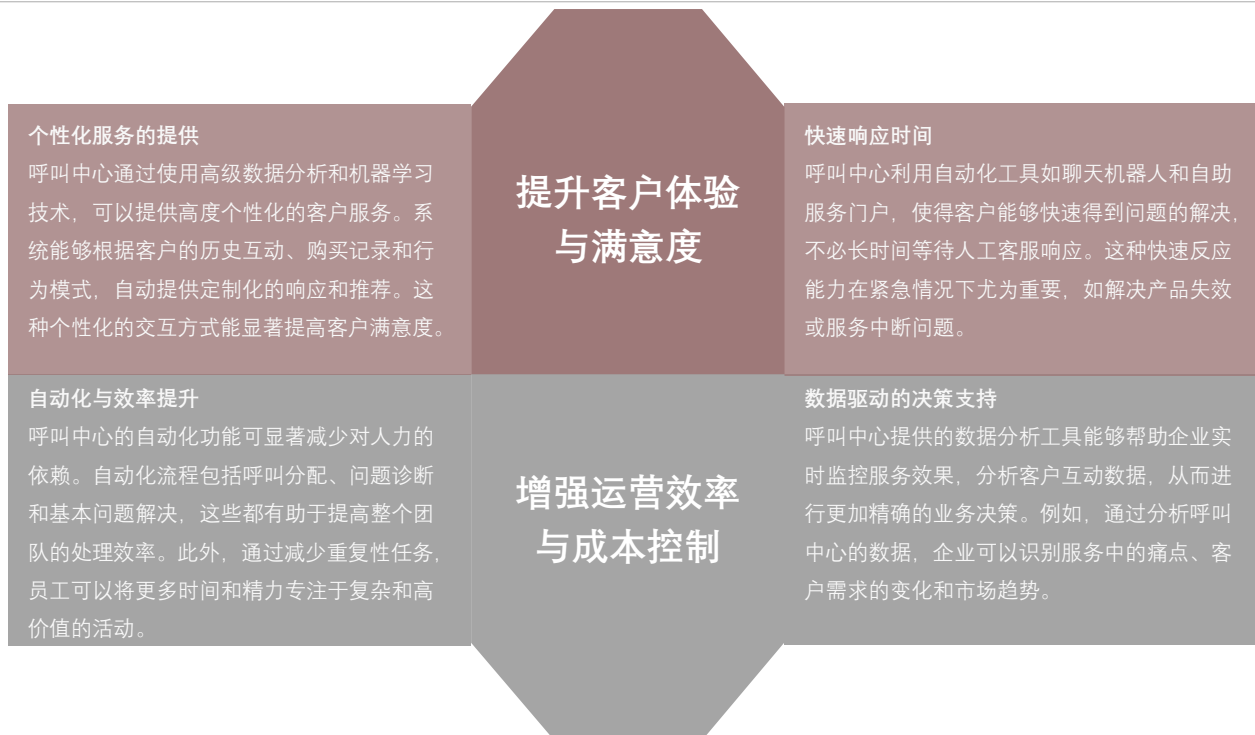
- 系统内置的多种告警机制和预警通知渠道，使得企业能够实时监控客服团队的工作状态和服务质量。一旦发现服务异常或潜在风险，系统能够立即发出告警通知，提醒相关人员及时调整服务策略，避免投诉风险的发生。这种实时监控和预警机制，为企业提供了强有力的风险防控能力。

来源：头豹研究院

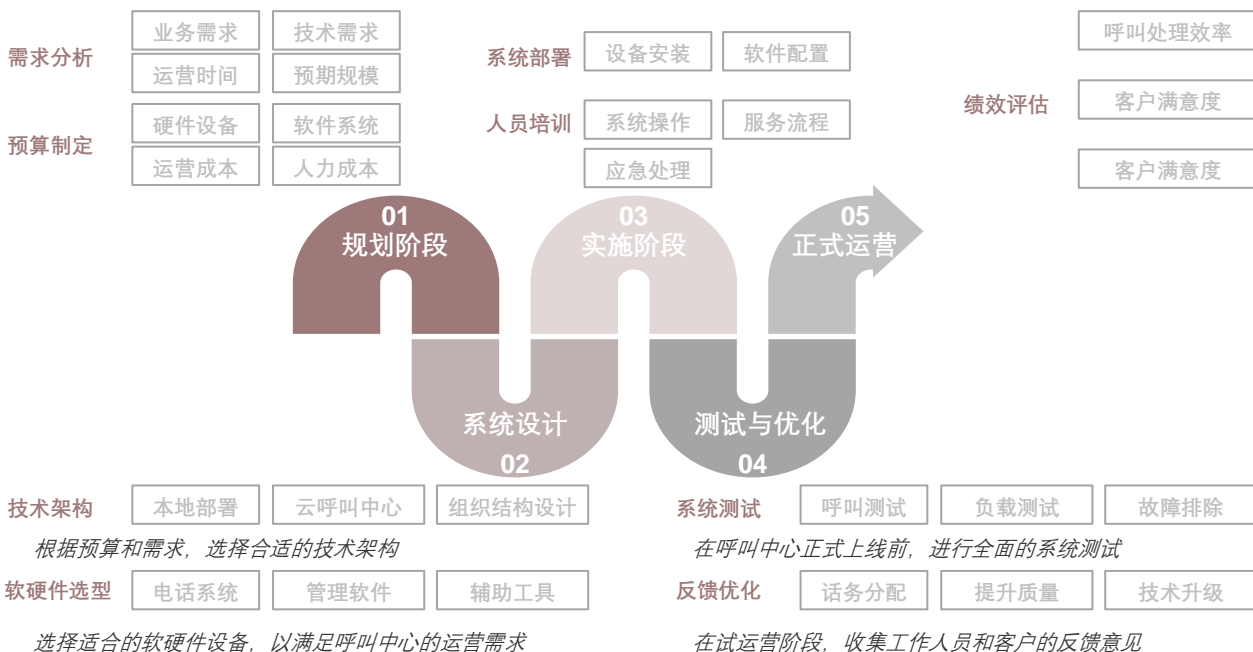
中国智能客服行业概述——呼叫中心

- 呼叫中心系统是集电话、自动拨号、互联网及计算机技术于一体的综合平台，专为高效处理与管理海量客户呼叫而设计；通过电话或网络通讯手段，促进企业与客户的即时互动与沟通。

中国企业采购智能呼叫中心的必要性



企业呼叫中心搭建流程



来源：头豹研究院

Chapter 2

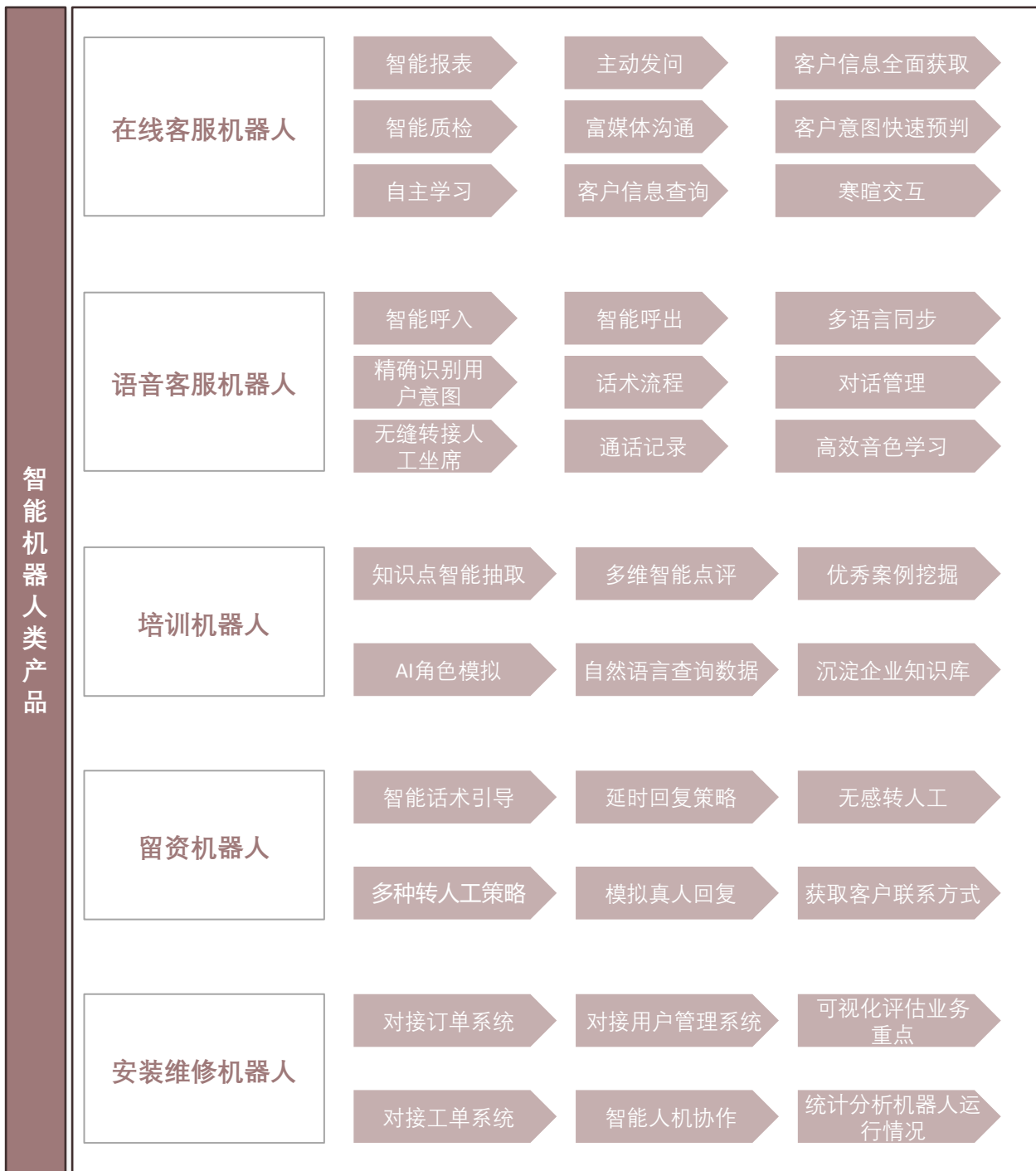
客服机器人产品分析

- 产品功能概览
- 在线客服机器人
- 语音客服机器人

中国智能客服行业概述——产品功能概览 (2/3)

- 中国智能客服机器人涵盖在线客服、语音客服、培训、留资及安装维修等多种类型，集智能报表、自主学习、意图精准识别等功能于一体；能主动交流，显著提升客服效率与质量

中国智能客服产品功能概览（客服机器人人类）



来源：头豹研究院

中国智能客服行业概述——在线客服机器人

- 中国企业采用智能在线客服机器人已成为提升服务效能的关键举措。这些机器人不仅实现了全天候在线服务，降低了人工成本，还通过智能分配、多轮对话、富媒体沟通等功能

中国企业采购智能在线客服机器人的必要性

全天候在线

智能客服机器人可以提供7x24小时的服务，解决人工座席无法全天候在线的问题。这种全天候服务确保客户在任何时间都能得到及时响应，提高客户满意度。

降低人工成本

客服机器人能够模拟真人客服座席，独立完成售前咨询、售后服务等工作。使用机器人可以减少对人力的需求，从而降低企业的运营成本。

辅助人工座席提效

通过金牌话术导航和实时提示，机器人可以帮助人工座席更高效地处理客户问题。机器人与人工座席之间的智能切换有助于优化客户服务流程，提升整体工作效率。

管理更轻松

自主训练学习新知识的功能，让机器人越用越聪明，适应不断变化的客户需求。多维度的智能用户画像，助力精准营销。



完整版登录 www.leadleo.com

搜索《2024年中国智能客服行业研究》

智能在线客服机器人功能价值

智能知识库

基于知识问答系统建立大规模知识库

座席智能分配

根据业务需求，将会话/线索转到人工客服

多轮对话

模拟真人客服，与用户进行多轮对话

富媒体沟通

支持文字、图片、表情、卡片等富媒体

语料一键扩写

智能扩写，快速生成话术，丰富话术库，和完善的用户画像

输入联想

根据沟通内容，自动弹出联想话术

来源：企业官网，头豹研究院

中国智能客服行业概述——语音客服机器人

- 中国企业采购智能语音客服机器人的必要性显著，主要体现在优化呼叫质量与数量两大方面。传统人工坐席常受效率低、效果欠佳困扰，而在处理大量呼叫时又面临效率低下与定位不准的问题

中国企业采购智能语音客服机器人的必要性

01

呼叫质量

- 人力成本高

呼叫运营工作涉及人力、管理、培训等因素，总体成本居高不下。

- 时间成本高

呼叫数量庞大，且容易对客户造成困扰，无法高效准确地漏斗意向客户。

- 呼叫效率低

呼叫过程中需要经历拨打、接通、通话、记录等环节，纯人工处理效率低下。

- 反馈效果差

人工坐席容易受到干扰，业务服务口径无法统一化、规范化的对外输出。

呼叫数量

02

智能语音客服机器人应用场景

问卷调查

可用于自动化执行市场调研任务，例如发送和收集客户的反馈意见

客户初筛

可以通过电话或消息与潜在客户进行初步接触，筛选出有购买意向的目标群体

新品推荐

可以向现有客户提供相关信息，介绍产品的特点和优势，鼓励他们尝试购买

客户关怀

通过定期问候或节日祝福等方式，智能语音客服可以增强客户关系

活动通知

对于即将举行的促销活动或其他特别事件，可以提前告知客户，参与并享受优惠

私域引流

将流量引入公司的自有渠道（如网站或应用程序），以便更好地控制和管理客户

会员服务

为会员提供定制化服务，例如积分查询、订单追踪等，提升会员体验

业务促活

通过发送优惠券或折扣码来刺激消费，增加销售额和客户回头率

来源：企业官网，头豹研究院

Chapter 3

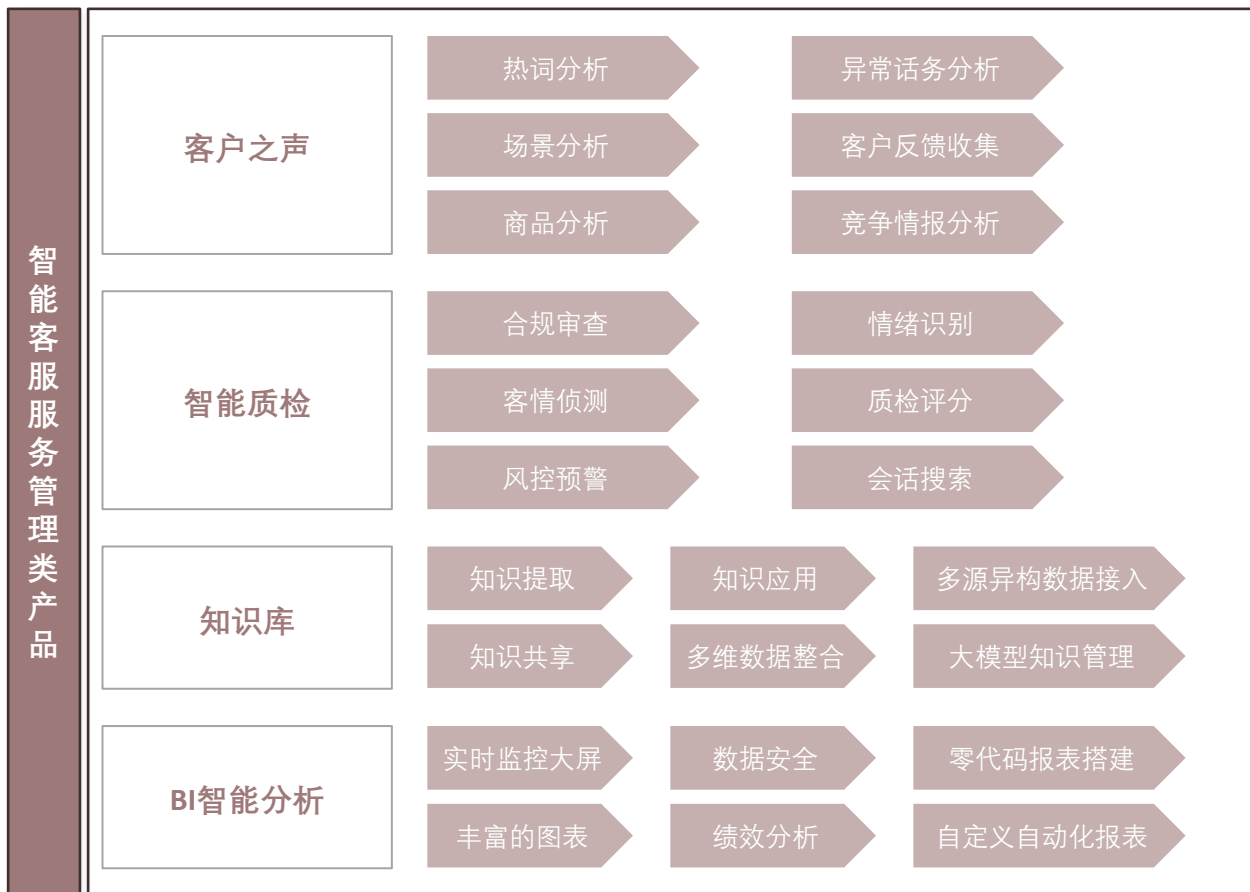
智能辅助类产品分析

- 产品功能概览
- 客户之声
- 智能质检

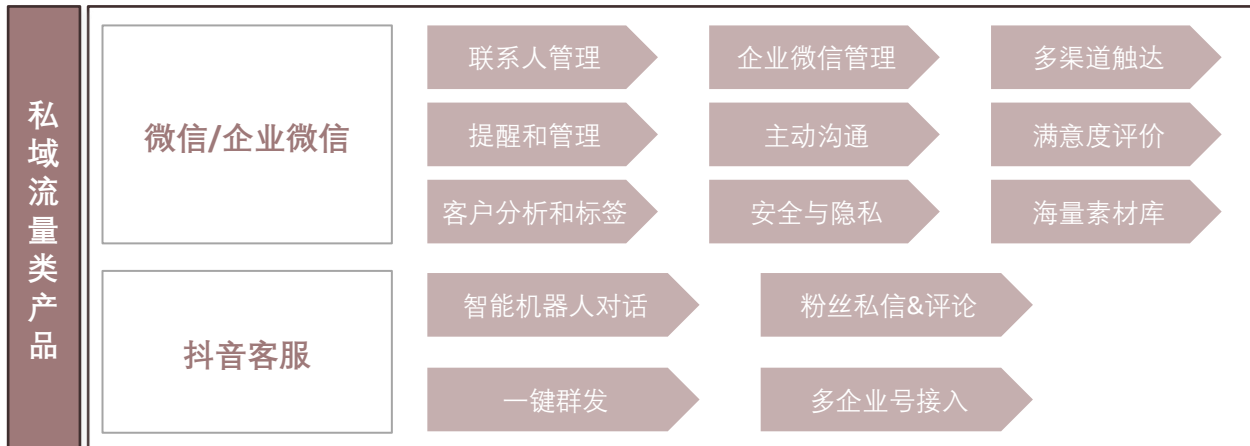
中国智能客服行业概述——产品功能概览（3/3）

- 服务管理类产品聚焦提升服务质量和效率，包含热词分析、合规审核、知识库建设与BI智能分析等核心模块；私域流量类则重视联系人管理、沟通工具优化、粉丝互动及多渠道触达，以增强客户粘性

中国智能客服产品功能概览（服务管理类）



中国智能客服产品功能概览（私域流量类）



来源：头豹研究院

中国智能客服行业概述——客户之声

- 企业采购VOC产品的必要性体现在利用高效、精准的技术手段优化决策流程，降低咨询成本，提升市场响应速度和服务质量，从而增强企业的市场竞争力和客户满意度

中国企业采购智能客户之声产品的必要性



VOC产品的商业价值

- 01 提升客户体验**

VOC作为体验管理的基础，通过收集和分析客户反馈，企业能够及时发现并解决服务中的痛点问题，提升客户体验。良好的客户体验能够增强客户满意度和忠诚度，进而促进业务增长。
- 02 优化产品与服务迭代**

通过VOC分析，企业可以深入了解客户的真实需求和偏好，为产品和服务的迭代提供有力支持。这种基于客户反馈的迭代方式能够确保产品和服务始终贴近市场需求，提高市场竞争力。
- 03 降低运营成本与风险**

VOC产品能够帮助企业提前发现潜在的问题和危机，如高退货率、负面口碑等。通过及时采取措施加以解决，企业可以降低运营成本，避免潜在风险对业务造成的不利影响。

来源：企业官网，头豹研究院

中国智能客服行业概述——智能质检

- 企业采购智能质检产品，以克服传统人工质检的局限性。智能质检能够提供更准确、更全面的分析，帮助企业更好地理解 and 满足客户需求，提高服务质量，降低风险

中国企业采购智能质检产品的必要性

01

成本高、效率低

人工质检的方式需要大量的劳动力，而且由于速度慢，无法满足大规模数据的处理需求。这会导致企业花费过多的成本在人力上，而效率却不高。智能质检能够利用自动化技术，大大降低成本并提高效率。

02

风险预警滞后

人工抽样检查可能会错过重要的异常情况，导致风险预警不及时。智能质检能够实时监控和分析所有数据，提供更早的风险预警，帮助企业提前做好准备。

03

质检标准不统一

人工质检容易受到个人主观因素的影响，难以做到公平公正。智能质检可以设定明确的规则和标准，确保一致性，消除人为偏见。

04

商机难挖掘

大量的沟通数据如果没有得到充分分析，就很难从中发现隐藏的商机。智能质检能够通过大数据分析，帮助企业找到新的市场机会。

智能质检的产品价值

客户心声挖掘

质检机器人自动挖掘用户在线意图和高频问题，帮助企业实时掌握客户情绪和需求，及时调整产品和运营策略。这有助于提高客户满意度，降低客户流失率。同时，通过精准的数据分析，质检机器人还能预测潜在的市场趋势，助力企业提前布局，把握市场先机。

坐席能力评估

AI智能质检可以从多个维度评估坐席的能力，帮助企业找出表现不佳的员工，提供指导性的意见，优化整体服务水平。这将提高团队的整体效能，提升客户体验。并且，通过持续的绩效跟踪与个性化培训，AI智能质检还能激发坐席员工的自我提升动力。

金牌话术提取

智能质检系统能够自动分析优质对话，生成最佳实践，供整个团队学习和使用。这将提高销售和客户服务成功率，增加收入。同时，通过不断积累的优秀案例库，智能质检系统还能促进创新思维的碰撞，激发团队创造力。

来源：企业官网，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，持续跟踪532个垂直行业的市场变化，已沉淀超过100万行业研究价值数据元素，完成超过1万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。

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。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。本报告所指的公司或投资标的的价值、价格及投资收入可升可跌。
- ◆ 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。本文所载的资料、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，头豹可发出与本文所载资料、意见及推测不一致的报告和文章。头豹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。

业务合作

会员账号

可阅读全部原创报告和百万数据，提供PC及移动端，方便触达平台内容

定制报告/词条

行企研究多模态搜索引擎及数据库，募投可研、尽调、IRPR等研究咨询

定制白皮书

对产业及细分行业进行现状梳理和趋势洞察，输出全局观深度研究报告

招股书引用

研究覆盖国民经济19+核心产业，内容可授权引用至上市文件、年报

市场地位确认

对客户竞争优势进行评估和证明，助力企业价值提升及品牌影响力传播

云实习课程

依托完善行业研究体系，帮助学生掌握行业研究能力，丰富简历履历



业务热线

袁先生：15999806788

李先生：13080197867