



艾媒咨询集团
iiMedia Research Group

2015年中国移动客服市场发展研究报告

China Mobile Customer Service Market Research Report
(内部精简版)

研究方法

本报告主要采用行业深度访谈、桌面研究等方法，并结合艾媒咨询自有的用户数据监测系统。

- 通过对行业专家、移动客服服务提供商与移动客服用户进行深度访谈，了解相关行业主要情况，获得相应需要的数据。
- 对部分相关的公开信息进行筛选、对比，参照用户调研数据，最终通过桌面研究获得行业规模的数据。
 - 政府数据与信息
 - 行业公开信息
 - 企业年报、季报
 - 行业资深专家公开发表的观点
- 根据艾媒咨询自身数据库和草莓派调研社区平台（Strawberry Pie）的相关数据分析。
- 面向全国针对各领域征集优秀案例企业进行中，[详情可咨询alex@iimdia.cn](mailto:alex@iimdia.cn)。

数据来源：iiMedia Research

Copyright 2007—2015 艾媒咨询 (iiMedia Research) All Right Reserved

概念定义

- **移动客服**

通过软件将客户服务集成至用户APP，客户服务人员可通过电脑端管理多渠道的用户服务请求，通过机器学习等工具实现客户服务的自动化与智能化。

- **第三方移动客服**

非企业自行开发的移动客服。

数据来源：iiMedia Research

Copyright 2007—2015 艾媒咨询 (iiMedia Research) All Right Reserved

目录

1

中国移动客服发展背景

2

中国移动客服发展现状

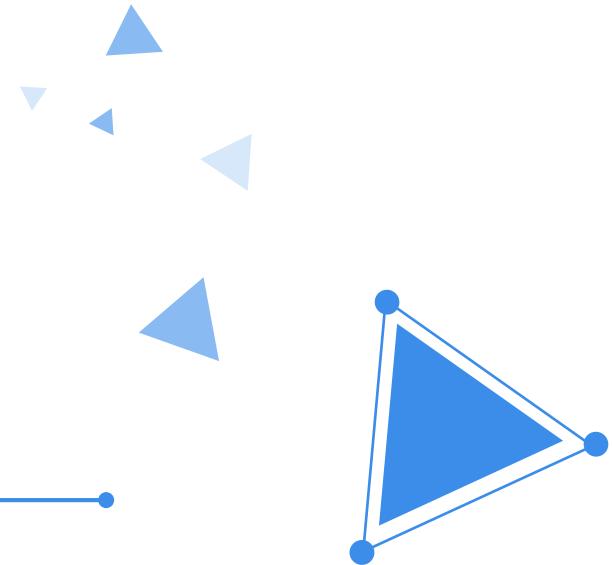
3

中国移动客服第三方解决方案

4

中国移动客服发展趋势

01 *Part One* 中国移动客服发展背景



移动客服发展状况概述

中国移动客服市场逐渐升温

随着中国移动互联网的快速发展，面向个人消费领域的移动互联网服务竞争激烈，尤其是以BAT为代表的互联网企业凭借其技术、资源以及用户等方面的优势已经在多个领域实现垄断。基于此，越来越多的创业者开始关注面向企业的应用开发，进入企业级应用市场。移动客服作为典型的企业应用服务，逐渐引起了媒体与资本的关注，成为热点。移动客服开始进入国内创业者视线主要是由于Zendesk的上市。Zendesk于2007年成立，总部位于美国，主要为企业客户提供客服管理服务，目前市值约18亿美元。

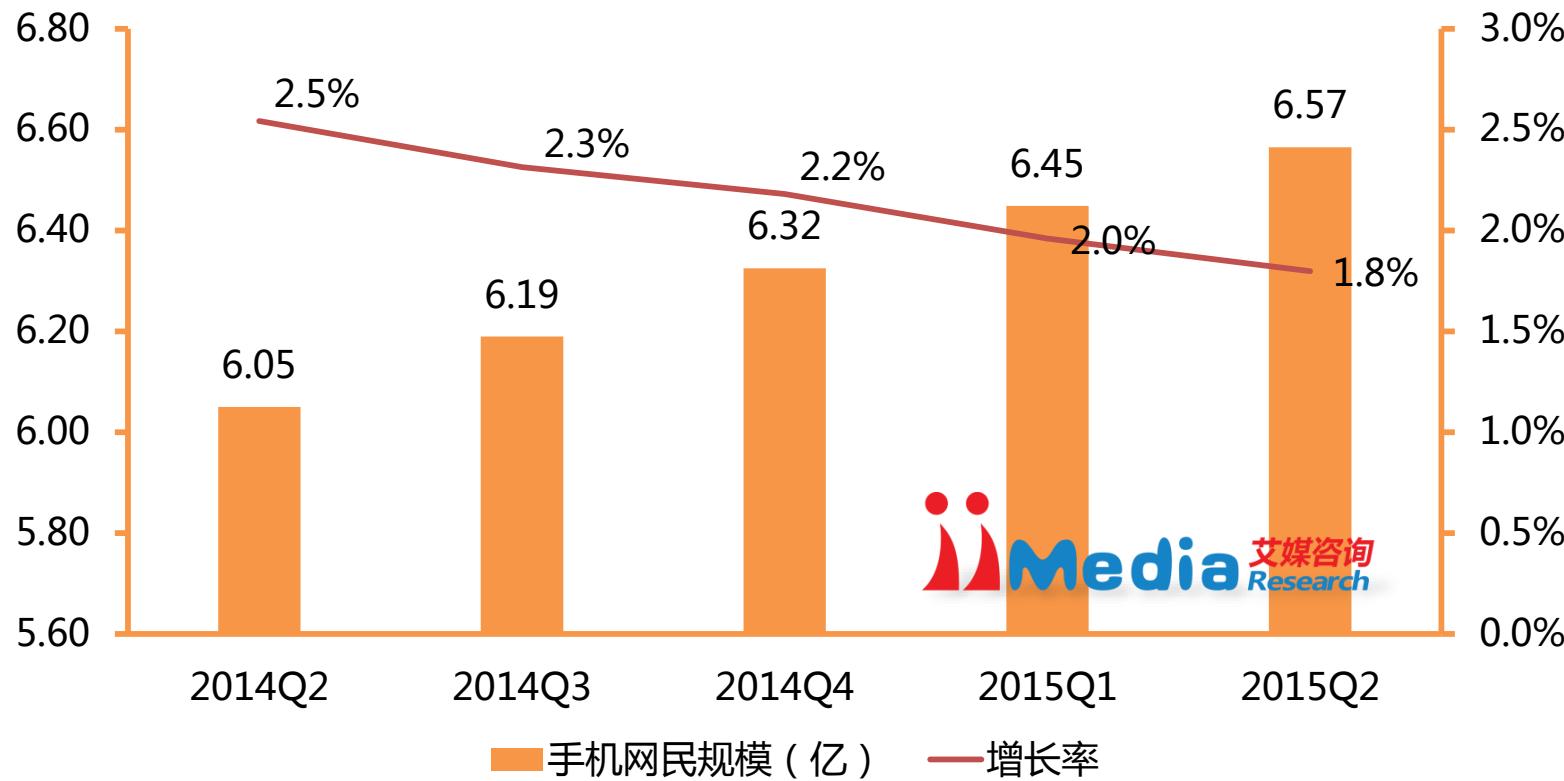
中国移动客服领域发展潜力巨大

目前，中国整个客服市场规模超过千亿，但中国客服市场仍以传统的PC客服和电话客服为主，移动客服所占份额较小。随着移动电子商务以及中国O2O服务的发展，移动客服的价值逐渐得到体现，成为创业者和投资者的下一个关注点。中国移动客服企业从2014年开始才逐渐兴起，涌现出了一些专注于移动客服服务提供的专业公司，这其中以环信移动客服为代表。随着移动互联网的发展，用户和企业越来越重视客户服务的质量，中国移动客服市场在未来还有很大的发展空间，预计2017年中国移动客服占整个客服市场的比例将提升至57.5%。

数据来源：iiMedia Research

Copyright 2007—2015 艾媒咨询 (iiMedia Research) All Right Reserved

2015年上半年中国手机网民规模

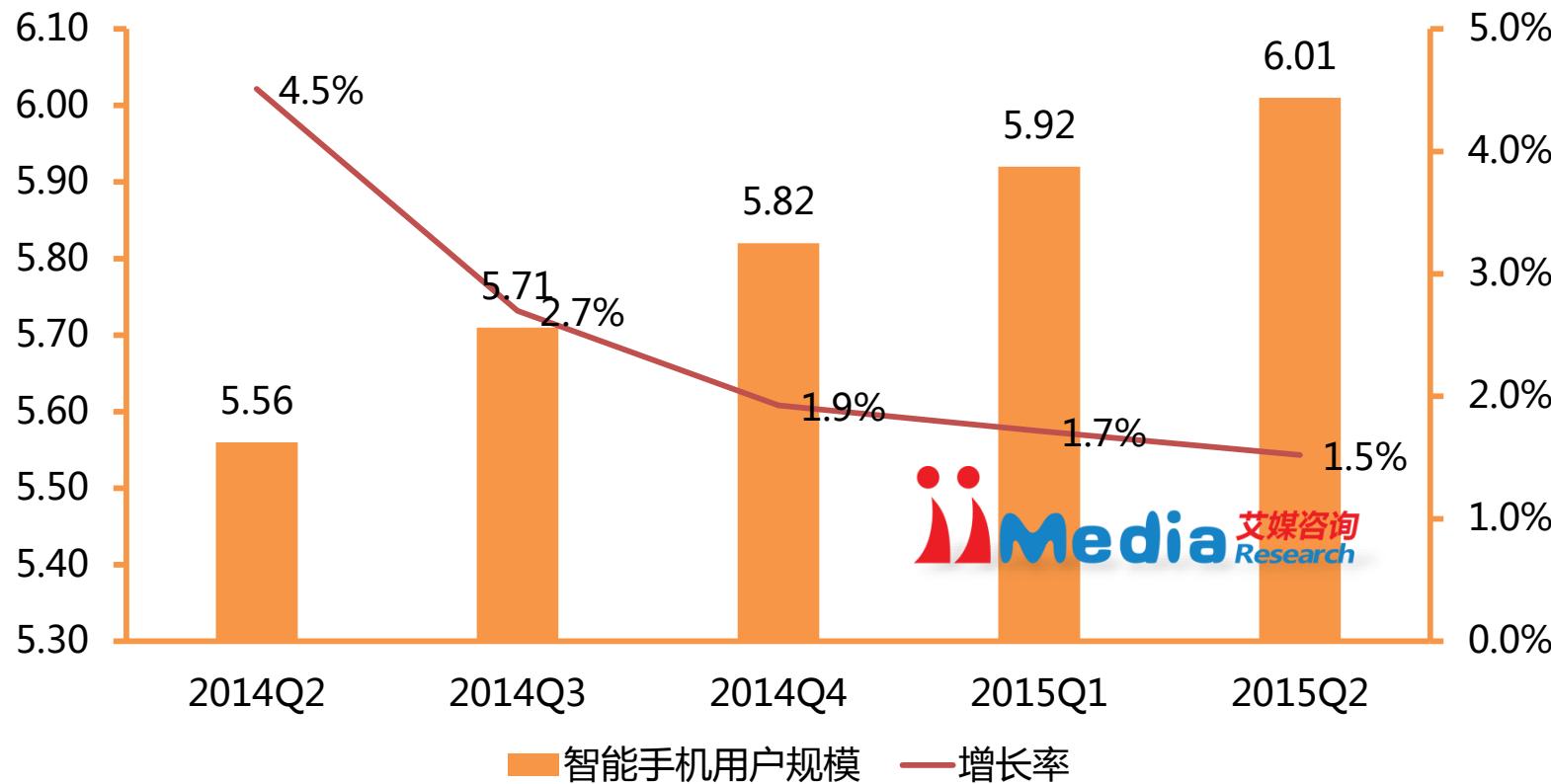


iiMedia Research (艾媒咨询) 数据显示，截止2015年第二季度，中国手机网民规模达到6.57亿，环比增长1.8%。

数据来源：iiMedia Research

Copyright 2007—2015 艾媒咨询 (iiMedia Research) All Right Reserved

2015年上半年中国智能手机用户规模

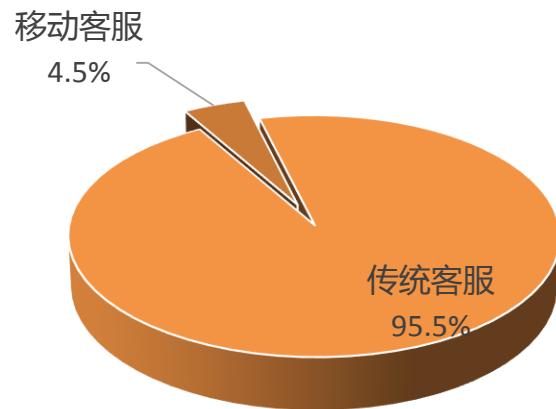


iiMedia Research (艾媒咨询) 数据显示，截止2015年第二季度，中国智能手机用户规模突破6亿，达到6.01亿。随着用户更多使用智能手机来获取服务，未来的客服请求将有一大半来自移动端。

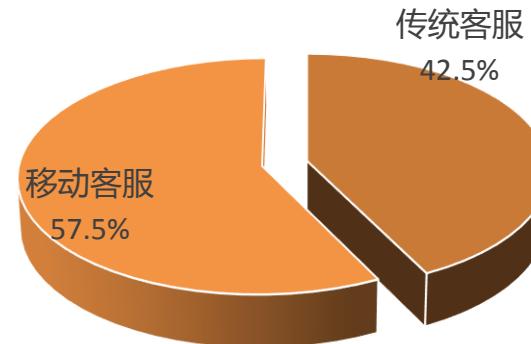
数据来源：iiMedia Research

Copyright 2007—2015 艾媒咨询 (iiMedia Research) All Right Reserved

中国移动客服占比变化情况



2015年移动客服占比



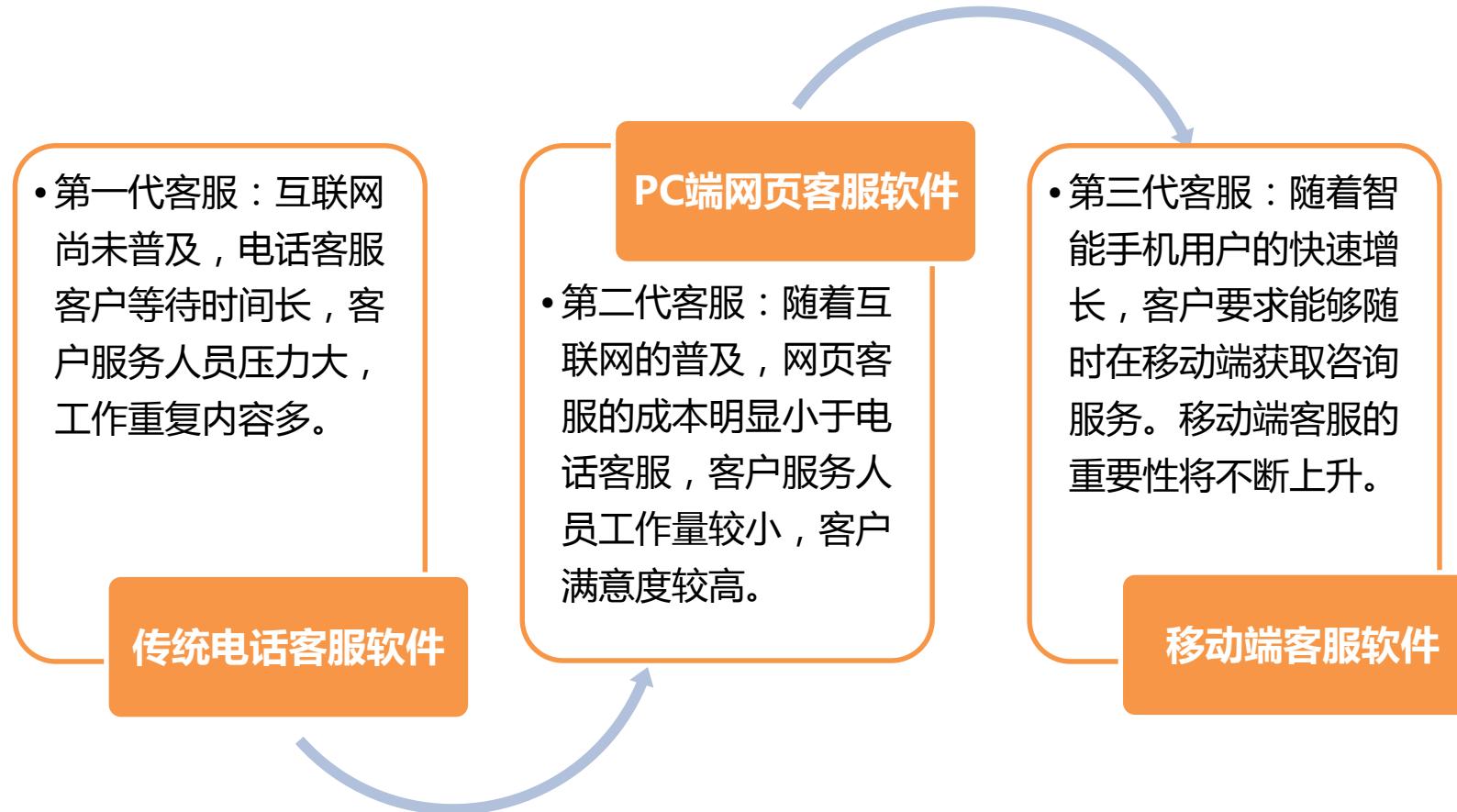
2017年移动客服占比

iiMedia Research (艾媒咨询) 数据显示，2015年客服市场规模超过千亿，移动客服占整个客服市场比例为4.5%，随着越来越多企业开展移动社会化客服，移动客服将会逐渐替代原有的传统客服市场，预计到2017年移动客服占比将增至57.5%。

数据来源：iiMedia Research

Copyright 2007—2015 艾媒咨询 (iiMedia Research) All Right Reserved

中国客户服务软件的发展阶段

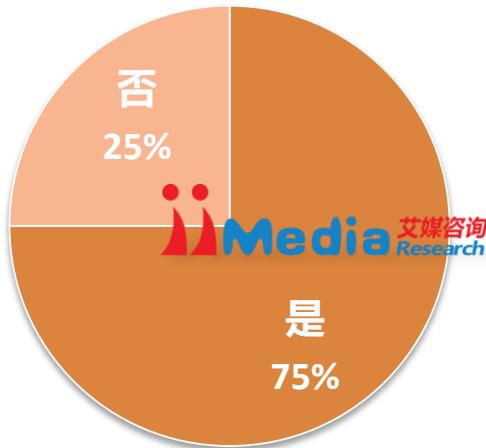


数据来源：iiMedia Research

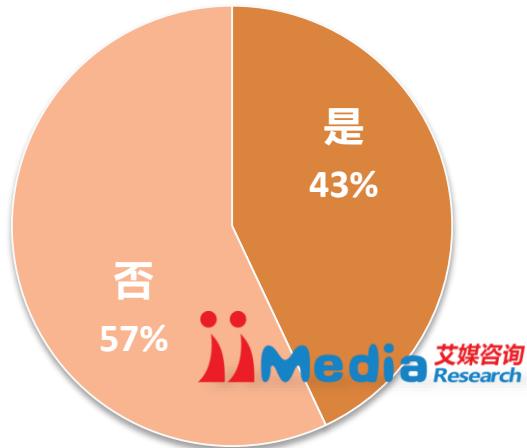
Copyright 2007—2015 艾媒咨询 (iiMedia Research) All Right Reserved

2015年上半年移动客服的重要性调查

75%因对客服不
满意而放弃购买行为



43%会因对客服不
满意而不推荐他人购买



对客户服务更加敏感的群体

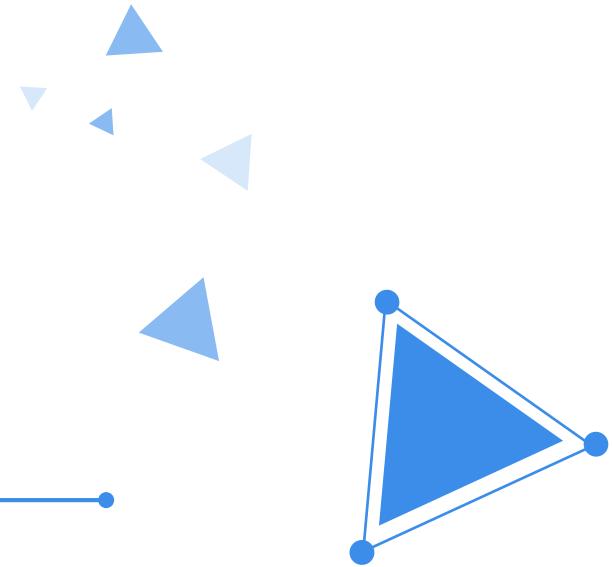


iiMedia Research (艾媒咨询) 数据显示，75%的顾客因对客服不满而放弃购买行为；超过四成的顾客因对客服不满而不推荐他人购买。艾媒咨询分析师认为，当前主流网络消费群体对于客户服务更加敏感，如何高效利用社会化工具开展客服业务是摆在企业面前的难题。为消费者提供良好的移动客服体验对于提升企业竞争力，塑造企业形象具有积极作用。

数据来源：iiMedia Research

Copyright 2007—2015 艾媒咨询 (iiMedia Research) All Right Reserved

02 Part Two 中国移动客服发展现状



中国互联网企业移动客服使用情况

当前使用移动客服企业占比



6%

有意向使用移动客服企业占比



41%

iiMedia Research (艾媒咨询) 调研数据显示，在受访的互联网企业中，有6%已经使用了移动客服；数据同时显示，有41%的受访企业表示有意向使用移动客服。艾媒咨询分析师认为，虽然移动客服市场才刚刚起步，但随着中国移动互联网的发展以及企业对移动客服重视程度的提升，将会有越来越多的企业认识到移动客服的重要性并引入客户管理，中国移动客服市场未来有很大的发展空间与潜力。

数据来源：iiMedia Research

Copyright 2007—2015 艾媒咨询 (iiMedia Research) All Right Reserved

2015上半年已使用移动客服企业的行业



艾媒咨询针对已经提供移动客服服务企业的调查显示，在电商和O2O等需要经常与客户沟通的领域已经得到了广泛的应用，移动客服在需要闭环交易的APP中普及率最高。闭环交易即从商品/服务的展示，售前咨询，支付，物流，售中服务退换货，售后等全流程在APP内形成闭环，客服是其中重要一环。艾媒咨询分析师认为，随着企业越来越重视客户服务的质量，移动客服正向其他领域渗透，互联网金融、移动教育、移动医疗、移动旅游等领域也将广泛使用移动客服。

数据来源：iiMedia Research

Copyright 2007—2015 艾媒咨询 (iiMedia Research) All Right Reserved

企业客户在使用移动客服时最关心的因素



95%



93%



83%



78%

iiMedia Research (艾媒咨询) 调研显示，企业在使用移动客服时最关心系统的可靠性和稳定性（不丢失工单和客户）、全渠道接入（同时接入网页、微博、微信、电子邮件等其他客服平台）、能根据企业情况个性匹配移动客服系统以及系统具有智能机器人功能等因素。艾媒咨询分析师认为，移动互联网时代企业客服将面临新的挑战与要求，当前企业对于移动客服关注重点在稳定与接入等基础要求层面，在此基础上已经有部分企业对于智能化等提出了更高的要求，移动客服服务提供商应就企业关注重点提供高质量的服务，从而迅速抢占市场。

数据来源：iiMedia Research

Copyright 2007—2015 艾媒咨询 (iiMedia Research) All Right Reserved

中国移动客服应用模式解读



淘宝阿里旺旺是一款网上商务沟通平台，买家可以通过它轻松地和卖家沟通。



用户可以选择两种客服：一种在线客服（京东咚咚），如果在线客服繁忙会自动跳转至JIMI机器人客服。



在线机器人客服（客服小驼）根据用户输入的关键字推送相关的信息供客户参考。



携程移动客服提供多种方式：在线咨询、电话咨询、热点问题专栏等。

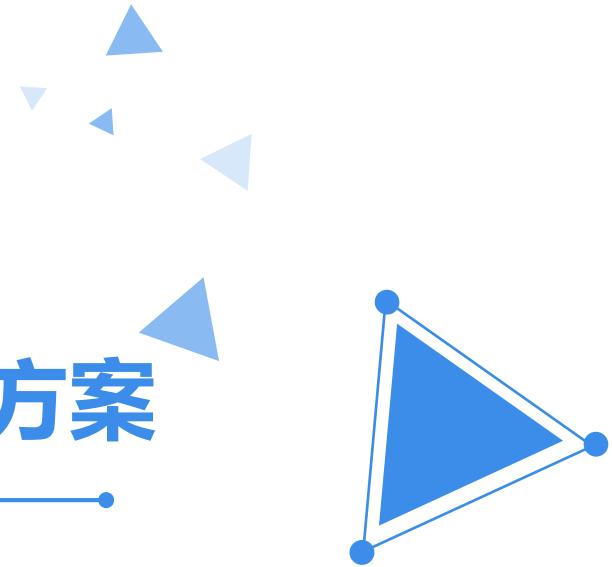
分析师点评：闭环交易类APP（比如移动电商和移动旅游）对移动端客服较为重视。对于有实力的大企业，一般选择自行开发移动端的客服系统；对于绝大多数的中小企业来讲，独立开发移动客服系统成本较高，使用第三方的移动客服系统便成为最佳选择。

数据来源：iiMedia Research

Copyright 2007—2015 艾媒咨询 (iiMedia Research) All Right Reserved

03 Part Three

中国移动客服第三方解决方案



中国移动客服第三方解决方案

移动客服1.0

- 工单客服：基于工单方式和客服交互，技术实现简单，但无法做到实时交互，沟通效率低，用户体验差。



移动客服2.0

- 轮询技术客服：基于HTTP轮询技术，不断向服务器发送查询请求来获取消息。不能实时收取消息，流量和电量消耗高，APP在后台时无法接收消息，容易丢失客户。



移动客服3.0

- 交互型智能移动客服。基于IM长连接技术，富媒体消息表现力强，碎片化时间交互，实时而异步。智能机器人可处理大部分重复问题。代表企业环信。

案例代表：环信



环信移动客服由即时通讯云领军企业——环信开发，属于交互型智能移动云客服，致力于做成人与商业的连接器。目前公司一年内已完成四轮融资：天使轮为经纬中国500万人民币、A轮为SIG 500万美元、A+轮为红杉资本300万美元、B轮红杉领投1250万美元。新兴的移动客服市场占有率第一，App客户规模最大。

基于IM
长连接

全渠道
接入

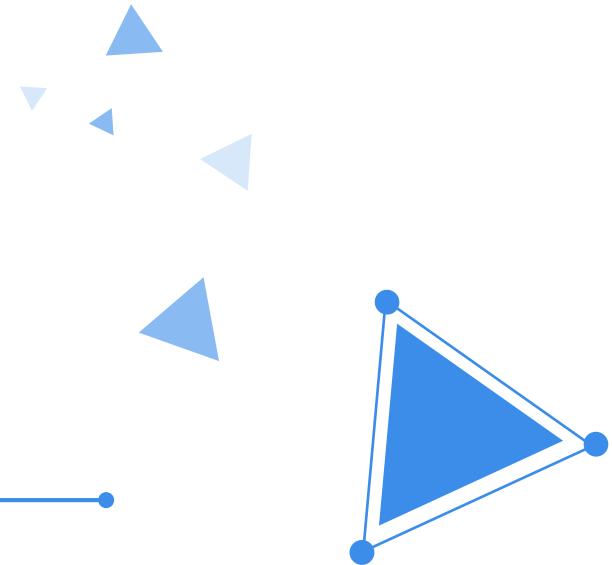
智能机器
人+知识
库

iiMediaResearch (艾媒咨询) 分析认为，环信移动客服基于IM长连接，在系统稳定性以及系统开放性非常突出，在亿级IM长连接领域有绝对领军优势，同时实现全渠道接入并整合了智能机器人和知识库，与企业客户的需求点基本吻合，是移动客服领域领先创新的平台级服务企业。

数据来源：iiMedia Research

Copyright 2007—2015 艾媒咨询 (iiMedia Research) All Right Reserved

04 Part Four 中国移动客服发展趋势



中国移动客服未来发展趋势

智能化

- 利用自然语言处理、机器学习、人工智能等工具实现精准理解用户问题并匹配最佳答案，自动回复重复问题，提升客服人员效率。

个性化

- 移动客服软件提供开放的接口以及多种自定义的组合，企业用户可根据自身实际需求自行设计移动客服系统的各个模块，满足自身的个性化需求。

数据化

- 利用自然语言处理等技术自动分析客服过程中出现的问题，记录客户信息数据以及客户交易数据，为企业的决策作参考。

艾媒咨询分析师点评：中国移动客服未来的发展主要在于智能化、个性化以及数据化。不同企业对于移动客服有不同需求，智齿科技在智能化方面较为突出；环信在交互性智能移动云客服系统稳定、兼容性良好，并且提供智能客户服务以及个性匹配不同企业需求，在移动客服市场领域有极大的发展潜力。

数据来源：iiMedia Research

Copyright 2007—2015 艾媒咨询 (iiMedia Research) All Right Reserved



艾媒咨询集团 (IiMedia Research Group) 旗下的艾媒无线广告监测系统 (Adiimedia.com) 是国内领先的第三方移动互联网广告投放监测系统，通过专业的技术手段为广告主提供独立、客观、公正的移动广告监测服务以及最优化最全面的监测解决方案。

Adiimedia可为广告主提供在移动媒体上的广告投放形式、访问量情况、投放费用等统计指标，对包括手机广告业务审核管理办法、手机广告监测和广告效果给予及时准确的反馈，为移动广告客户提供专业的监测解决方案，使广告主能全面了解自身及竞争对手媒体投放情况。

优秀案例征集计划

艾媒咨询是全球领先移动互联网第三方数据挖掘与整合营销机构，为更深入研究和了解消费者行为、优秀企业商业模式和行业竞争等情况，特针对不同领域开启优秀企业案例征集计划，本计划主要针对移动互联网及相关产业链领域企业，并要求企业在其领域内具有一定市场影响力和一定创新模式。

合作详情可咨询 alex@iimedia.cn

数据来源：iiMedia Research

Copyright 2007—2015 艾媒咨询 (iiMedia Research) All Right Reserved

法律声明

本报告由iiMedia Research (艾媒咨询) 调查和制作，报告中所有的文字、图片、表格均受到中国大陆及香港特别行政区知识产权法律法规的保护，任何非商业性质的报道、摘录、以及引用请务必注明版权来源；iiMedia Research (艾媒咨询) 会向国家相关政府决策机构、知名新闻媒体和行业研究机构提供部分数据引用，但拒绝向一切侵犯艾媒著作权的商业研究提供免费引用。

本报告中的调研数据均采用行业深度访谈、用户调研、桌面研究得到，部分数据未经相关运营商直接认可；同时本报告中的调研数据均采用样本调研方法获得，其数据结果受到样本的影响，部分数据可能未必能够完全反映真实市场情况。因此，本报告仅供个人或单位作为市场参考资料，本公司不承担因使用本报告而产生的法律责任。在未接受本声明前，请不要阅读本报告。

数据来源：iiMedia Research

Copyright 2007—2015 艾媒咨询 (iiMedia Research) All Right Reserved

关于艾媒

艾媒咨询 (iiMedia Research) 是全球移动互联网领域的著名研究机构，也是中国首家专注于移动互联网、智能终端和可穿戴设备等产业研究的权威机构。艾媒咨询成立于2010年，2012年艾媒咨询正式成为CAMIR唯一专注于移动互联网行业市场信息调研的成员单位。

iiMedia Research为包括国家工业和信息化部、人民日报社、广东省人民政府、河南省人民政府等各级政府部门，各电信运营商和设备提供商提供数据研究和决策参考服务。

艾媒旗下艾媒网 (www.iimedia.cn) 是中国最早的移动互联网领域行业数据发布平台，致力于传播无线互联网行业的服务理念，为行业横向交流打造坚实平台。

艾媒每年刊发的研究报告以及分析成果数百份，在业界具有很好的影响力，一直被全球各大主流平面和网络媒体追捧和引用；每年举办多场全国或国际的高层次移动互联网高峰论坛得到行业和媒体、政府的认可和支持。

2015年艾媒咨询集团发起致力于互联网+产业环境下为全球传统产业与互联网建立高层私密交流的高端平台“创势会”，正迅速成长为推动中国经济转型变革的卓越企业家高级俱乐部。

iiMedia Research研究报告指定发布平台：艾媒网(www.iimedia.cn)、魔部网 (www.moobuu.com)

iiMedia Research官网：<http://www.iimedia.com.cn>

艾媒无线广告监测系统：<http://www.adiimedia.com>

创势会官网：<http://www.imchance.com/>

官方邮箱：research@iimedia.cn

VIP服务热线：400 702 6383



@艾媒咨询



艾媒咨询

本报告由iiMedia Research集团控股有限公司（中国香港）出品



数据来源：iiMedia Research

Copyright 2007—2015 艾媒咨询 (iiMedia Research) All Right Reserved

因为专注，所以专业！

*Since 2010 ,
We focus on mobile Internet !*