

中小企业数字化转型

「云客服」测评报告

中小企业市场的觉醒 & 数智化促使生产力再突破

2023.08

2023
小灯塔系列报告

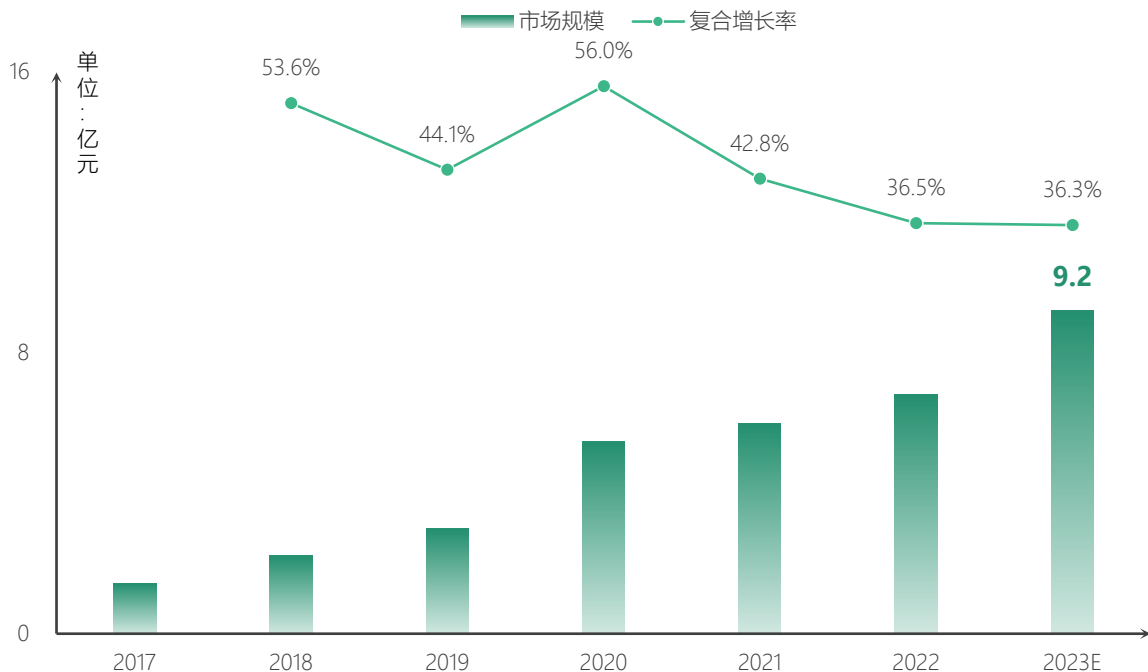
近日，**财政部、工业和信息化部联合印发《关于开展中小企业数字化转型城市试点工作的通知》**（以下简称《通知》）拟于2023—2025年分3批组织开展中小企业数字化转型城市试点工作。

2020年《中小企业数字化赋能专项行动方案》实施以来，工信部、财政部已遴选确定第一批38个细分行业98家数字化服务商，推动2000多家中小企业完成数字化改造，财政资金支持4.3亿元左右。不过，目前中小企业数字化转型中还存在很多“不愿转、不敢转、不会转”的痛点难点。

《通知》明确，通过开展城市试点，支持地方政府综合施策，探索形成中小企业数字化转型的方法路径、市场机制和典型模式，梳理一批数字化转型细分行业，打造一批数字化转型“小灯塔”企业，培育一批优质的数字化服务商，开发集成一批“小快轻准”（小型化、快速化、轻量化、精准化）的数字化解决方案和产品，通过示范带动、看样学样、复制推广，引导和推动广大中小企业加快数字化转型，全面提升中小企业数字化水平，促进数字经济和实体经济深度融合。**2023年先选择30个左右城市开展试点工作，以后年度根据实施情况进一步扩大试点范围。**

《通知》强调，中央财政对试点城市给予定额奖励，其中省会城市、计划单列市、兵团奖补资金总额不超过1.5亿元，其他地级市、直辖市所辖区县奖补资金总额不超过1亿元。财政部切块下达奖补资金，由试点城市统筹使用。应按照“企业出一点、服务商让一点、政府补一点”的原则，安排不低于80%的奖补资金开展中小企业数字化改造工作，通过支持被改造企业，由其选择数字化服务商进行数字化改造，可用于与数字化改造相关的软件、云服务支出，网关、路由等必要的数据采集传输设备支出，以及咨询诊断等服务支出。**企业应注重加强改造深度，着重开展生产制造等相关环节的改造。**

2018-2023年中国中小企业云客服市场规模情况














- 随着云技术的不断发展和成熟，云客服解决方案变得愈发高效、智能化，同时，经过长期持续的市场教育，越来越多的企业对云客服的价值有了更清晰的认知。
- 另一方面，疫情的影响下，企业开始愈发注重运营效率，拥有更低的运营成本和更灵活的付费模式的云客服获得广大中小企业的青睐。
- 最后，ChatGPT的横空出世，AI 2.0时代拉开帷幕。客服作为NLP领域最直观的应用体现，正不断涌现大量创新应用（如：数字人客服等），云客服面临AIGC的全面重塑，承载了无限的想象空间。
- 未来中小企业云客服市场将有望迎来爆发式增长，数字化转型叠加AIGC浪潮将汇聚成巨大的推动效应，驱动中小企业云市场不断增长。

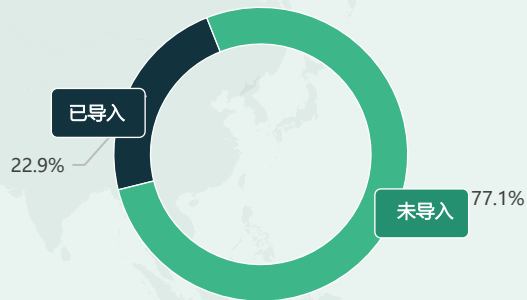


中小企业借助云客服向个人用户提供服务，相关行业渗透迅速

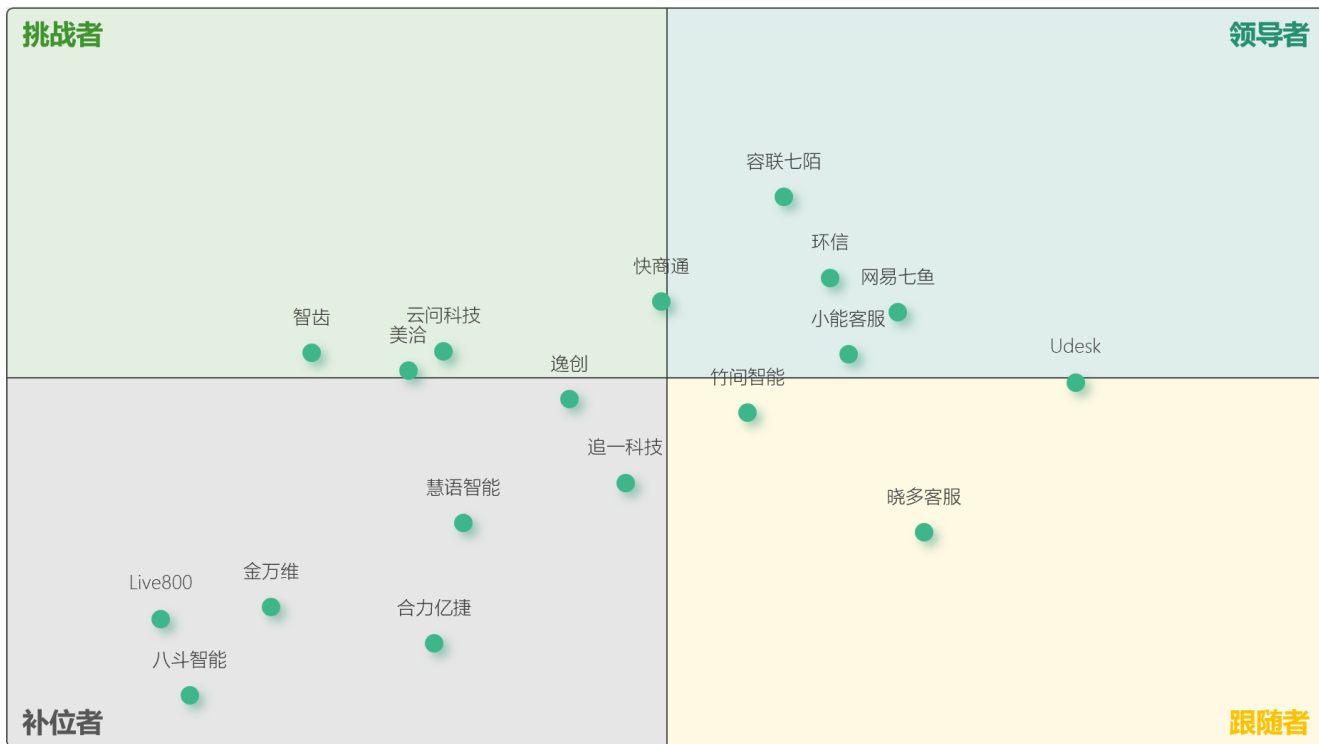
云客服在不同行业中小企业的渗透情况

电子商务		62.1%
互联网服务		45.3%
金融		37.6%
零售		
娱乐服务		
建筑与房地产		
信息、通讯服务		
制造		
教育		
医疗卫生		
其他		

云客服在中小企业中的渗透率 超过两成



中国本土中小企业市场云客服品牌格局分布



典型品牌：网易七鱼

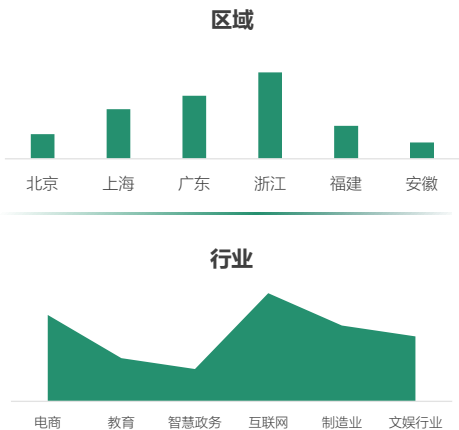
公司介绍

网易七鱼

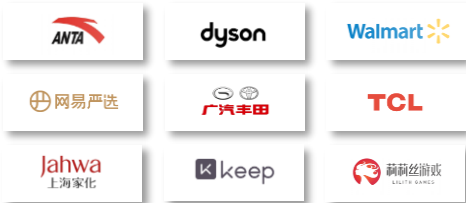
网易七鱼是网易旗下的服务营销一体化解决方案平台，提供围绕客户服务与智能营销的SaaS产品，驱动企业服务效率与智能营销能力升级。

依托于网易21年的技术积淀将底层技术打通，以及对行业的洞察。网易智慧企业横向融合了云计算、AI、大数据、IoT等通用技术，并深耕IM与音视频、语音智能等技术的完整解决方案，支撑起亿量级产品的稳定运行和性能体验保障。截止目前，网易七鱼已累计服务超过40万家企业客户。

优势区域和行业



典型客户



4.6%

NPS

15.3%

品牌转化率

27.3%

品牌认知度

品牌外延指数

综合评定

评定内容	评定等级	综合定级
产品	★★★★☆	A-
服务	★★★★	
技术	★★★★★	
性价比	★★★★	
运营	★★★★☆	

典型品牌：小能

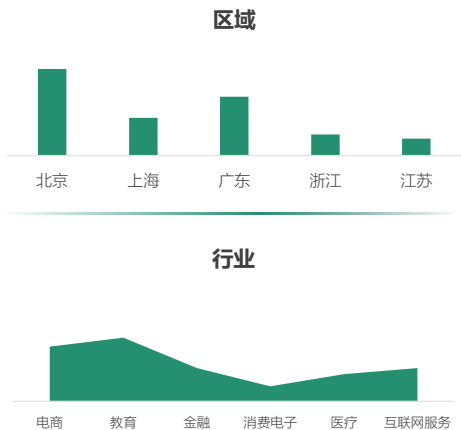
公司介绍



小能成立于2007年，隶属于北京能通天下网络技术有限公司。自2011年7月正式发布小能智慧客服平台以来，先后牵手各行业TOP知名企业，发布了9大行业解决方案，成为这些企业的长期战略合作伙伴。不仅如此，小能还联合华为、中国电信，发布了互联网呼叫中心，为企业用户提供更加完善、快捷的服务。

历时6年，小能坚持初心，拥有行业良好的服务口碑。在小能的客服平台上，每天响应超过300万次的在线咨询、电话呼叫、工单、留言，成为了全新一代连接企业与用户的智能客服软件，赋能企业构建真正以用户为中心的核心竞争力。

优势区域和行业



典型客户



1.7%

NPS

10.5%

品牌转化率

25.8%

品牌认知度

品牌外延指数

综合评定

评定内容	评定等级	综合定级
产品	★★★★	B+
服务	★★★★	
技术	★★★★☆	
性价比	★★★★★	
运营	★★★★☆	

典型品牌：Udesk

公司介绍

沃丰科技

沃丰科技是中国人工智能与营销服务解决方案提供商，依托人工智能、大数据、云计算等核心技术，打造了一体化客户全生命周期解决方案。沃丰科技拥有 Udesk、GaussMind、ServiceGo、微丰等完整的产品矩阵，将人工智能技术应用到企业的营销获客、销售管理、客户服务及企业内部共享服务等各个场景，为消费品、制造业、生命科学、汽车、央企、数字政府、金融等多个行业提供定制化解决方案，全面助力企业实现数字化转型，得到众多世界500强、中国500强客户的信赖。

优势区域和行业



典型客户



3.1%

NPS

12.5%

品牌转化率

33.3%

品牌认知度

品牌外延指数

综合评定

评定内容	评定等级	综合定级
产品	★★★★★	B+
服务	★★★☆☆	
技术	★★★★★	
性价比	★★★☆☆	
运营	★★★★★☆☆	

云客服服务供应商名录

北京智齿博创科技有限公司

北京亿思摩博网络科技有限公司

北京容联七陌科技有限公司

成都逸创信息技术有限公司

成都美洽网络科技有限公司

杭州网易数之帆科技有限公司

成都晓多科技有限公司

厦门快商通科技股份有限公司

北京沃丰时代数据科技有限公司

北京能通天下网络技术有限公司

成都金铠甲科技有限公司

北京金万维科技有限公司

北京合力亿捷科技股份有限公司

深圳追一科技有限公司

北京灵伴即时智能科技有限公司

慧语智能科技（上海）有限公司

北京中科汇联科技股份有限公司

上海八斗智能技术有限公司

竹间智能科技（上海）有限公司

北京云问网络科技有限公司

.....

More Chapter, coming soon.....

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-数字办公测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-会展服务测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-企业网盘测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-文档协作测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-视讯服务与直播测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-会计核算测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-预算管理测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-代记账测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-CAE测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-PDM测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-APS测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-厂区/仓储工业机器人测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-嵌入式软件测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-工业SaaS测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-云客服SaaS测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-灵活用工测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-CRM/SCRM测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-知识管理测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-外勤管理测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-订单管理测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-采购与供应商管理测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-餐饮业预定/点餐系统测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-房屋租赁业出租管理系统测评报告

小灯塔系列：..... (小灯塔系列138个领域赛道报告持续输出)



关注「向量智库」
向数智化再进一步



添加「向量助手」
获取专属服务

重温往期，敬请关注

“向量智库”

“数”有专攻，为您心中有“数”

用有温度的产业数据，消除企业智能化转型遭遇的“绝境之墙”