

探本溯源，延伸交互边界

中国对话式AI行业发展白皮书

©2022.3 iResearch Inc.



Part 1：确立对话式AI市场：对话式AI产品定位为“实现替代与辅助人工对话的共生，以达到最优人机协作”，为企业带来最原始直观的“降本增效”实现。对话式AI产品的商业价值逐步得到市场充分认可，成为了人工智能产业落地的先行环节与价值凸显赛道。



Part 2：剖析对话式AI进程：在消费者行为线上化、公域流量私有化、用户信息收集合规的需求背景下，对话洞察成为了收集分析用户画像、行为偏好等信息的合规高效的洞察方式。而对话式AI产品也已步入了拟人智能化与深层价值挖掘的产品阶段，其中金融与互联网走在产品迭代前列，运营商与政务紧随其后。



Part 3：评估对话式AI效果：对话式AI产品的核心功能为“替代以释放人力，辅助以优化体验”。因此，企业可从降本增效出发，根据自身情况判断是否采购或续约。企业在项目咨询的供应商评选阶段时，可从案例交付经验、产品性能、产品成熟度、产品完整度和产品价格五大维度去评估考量，保证对话式AI项目实施的高效落地与产品上线后的优质运行。



Part 4：进阶对话式AI技术：对话式AI产品的AI技术底座由智能语音、自然语言理解与知识工程核心支撑。本章节从这三大AI核心技术角度出发，对各AI技术难点进行剖析解读，为未来对话式AI厂商可进一步追求突破的技术方向给到参考。



Part 5：探究对话式AI边界：为追求收入增长，各家厂商逐步尝试公有云产品与私有化模式的试水融合。未来，半标场景的营销与决策赋能的对话洞察可成为对话式AI厂商的重点发力方向。而在数字人产品行业，对话式AI厂商需回归产品经营本质，着重考虑评估数字人带来的投入产出，同时行业也需对相关问题尽早分析预判，出台完善相关法律法规，以保障整体行业的良性发展。

范围界定

对话式AI产品

本篇报告延续《2021年对话机器人ChatBot行业发展研究报告》的产品定义口径，从智能对话系统出发，根据加载场景及终端的不同，将对话交互产品分为**消费级硬件交互产品**与**对话式AI产品**。本篇报告的研究对象为**对话式AI产品**，讲述脉络将从对话式AI的产业变革、需求立足点、供给策略点和未来发展趋势四大角度展开，为行业参与者与机构投资者提供见解与参考。

报告研究范畴界定



来源：艾瑞研究院自主研究绘制。

总览：确立对话式AI市场	1
发展：剖析对话式AI进程	2
实践：评估对话式AI效能	3
洞察：进阶对话式AI技术	4
聚焦：标杆对话式AI厂商	5
变革：探究对话式AI边界	6

总览：确立对话式AI市场

—— Overview

赛道定位：人工智能产业落地的先行环节与价值凸显赛道

产品定位：替代与辅助人工对话的“共生”，达到最优人机协作

发展历程：对话机器人在深度学习技术突破后实现产品规模化落地，应用场景逐渐丰富，横向拓宽应用领域（客服-营销-泛交互），辅助赋能纵向挖掘价值空间（洞察与决策）

资本走向：对话式AI市场的融资事件数量自2014年起显著上升，跨过2018年热潮后节奏放缓，优质厂商逐步实现自我造血，而客服与金融分别为对话式AI厂商的核心业务与高频行业

市场分析：2021年，对话式AI的市场规模为45亿元，带动规模126亿元。对话式AI市场参与者云集，本篇报告以“阿里云、百度智能云、竹间智能、科大讯飞、追一科技、思必驰、京东、沃丰科技、容联七陌、智齿科技、百应科技、一知智能和晓多科技”13家国内优秀对话式AI厂商为标杆样本，以产品前瞻性为纵轴，以需求覆盖度为横轴，绘制对话式AI的厂商矩阵。各家厂商在对话式AI领域各有所长，因此在矩阵定位分布会各有差异，分别位列创新象限、先导象限与领军象限，在产品维度与需求维度均受到了客户市场的广泛认可

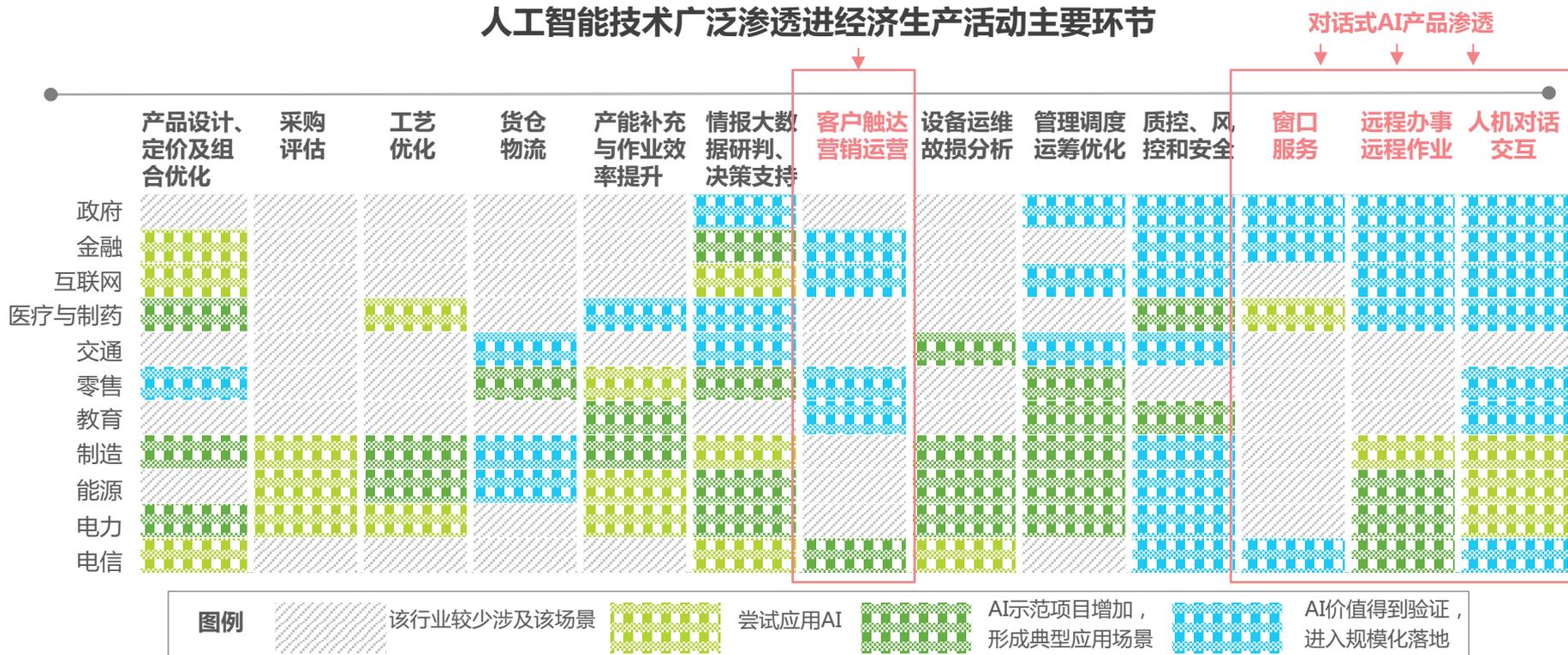


对话式AI的赛道定位

人工智能产业落地的先行环节与价值凸显赛道

近年来，人工智能技术及产品在企业设计、生产、管理、营销、销售多个环节中均有渗透且成熟度不断提升。对话式AI产品可广泛赋能在客户触达、营销运营、窗口服务、远程办事/作业和人机对话交互等经济生产活动环节。受供给侧的落地难易和需求侧的价值驱动的两侧推力，对话式AI产品已在多环节多行业进入规模化落地阶段，优化人机交互形式、流程与赋能方案，为企业带来最原始最直观的“降本增效”落地实现，商业价值逐步得到市场充分认可。

人工智能技术广泛渗透进经济生产活动主要环节



来源：《2021年人工智能产业研究报告（IV）》，艾瑞研究院自主研究绘制。

对话式AI的产品定位

替代与辅助的“共生”，最优人机协作

对话式AI产品可替代人类对话完成大量重复性、规则性对话任务，优化重构对话服务的工作流与职能重点，还可为对话服务提供智能调度、坐席助手、对话洞察等辅助功能，与人工坐席并肩作战，构建辅助培训、运营管理、指导洞察的良性循环。当下，对话式AI产品的应用意图并非通过AI产品去完全替代人类，而是以用户为中心，以实现对话服务质效提升为目的，从替代与辅助双角度出发，达成对话工作流人机协作的最优赋能。

对话式AI的产品定位与产品形式

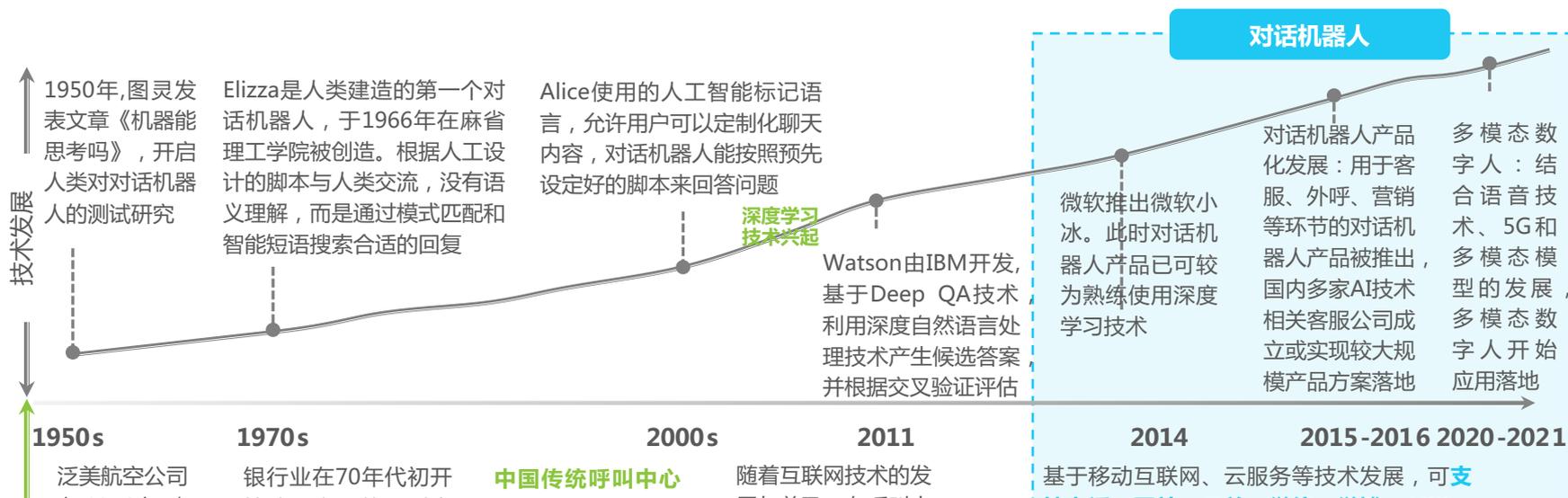


来源：艾瑞研究院自主研究绘制。

对话式AI的发展回顾

对话机器人在技术突破后实现产品落地，应用场景逐渐丰富

对话式AI行业背景的发展历程示意图



预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_39832

