

AI 智能客服竞品分析

摘要：本次报告针对陌陌，阿里，京东，网易旗下的移动端的 AI 智能客服进行竞品分析，着重关注用户转人工路径的触达逻辑和用户的交互体验。

1. 概览

1.1 竞品选择

产品范围：陌陌小陌、阿里小蜜、京东 JIMI、网易七鱼

选择理由：

陌陌小陌是开放式移动视频社交平台陌陌发布的 AI 服务机器人，迄今为止陌陌月活跃用户量已经突破一亿。

阿里小蜜是全球最大的电商平台阿里巴巴发布的智能服务机器人，是世界上单日接待量最大的客服机器人。

JIMI 是中国自营式电商企业京东自主研发的电商客服机器人，是为京东用户量身打造的智能购物小助手，累计服务超过上亿用户。

网易七鱼是网易旗下企业级 SaaS 智能云客服，覆盖互联网金融、电商、汽车、在线教育、企业服务、医疗等众多领域。

1.2 体验环境

硬件：iPhone7

iOS 版本号：12.4.1

MOMO 陌陌 App 版本号：8.19.7

天猫 App 版本号：8.11.0

京东 App 版本号：8.2.2

网易考拉 App 版本号：4.15.5

2. 背景

2.1 行业概述

客户服务是企业与客户进行交流的重要桥梁，作为企业客户关系管理 (CRM) 的重要组成部分，极大地影响着企业的销售成果、品牌影响及市场地位。泛美航空公司在 1956 年推出了用于客户机票订购的客服中心，随后 AT&T 推出首个用于电话营销的外呼中心以及 Rockwell 发明自动呼叫分配 (ACD)，这种通过电话进行客服、营销以及其他商业活动的服务形式逐渐在全球被推广起来。

90 年代末以呼叫中心为主的客服系统进入中国，由于当时互联网尚未普及，传统呼叫中心利用电话或会面等传统服务渠道沟通联系客户。2000 年后得益于计算机技术的发展，互联网开始普及，企业逐渐利用在线客服联系客户。2010 年至今，随着大数据、云计算和 AI 技术的不断进步，PC 网页在线客服和传统客服软件开始向 SaaS 云客服和客服机器人的智能客服阶段升级。智能客服系统的出现促进了客户服务自动化和客服管理工作智能化，未来随着人工智能技术的趋于成熟，标准化的智能云客服产品将为企业客户提供服务、营销、管理更加全面一体化的改革。

中国客服软件发展历程



2.2 市场状况

当前中国客服软件市场主要由电信运营商、呼叫中心设备厂商、传统客服软件厂商、业务系统集成商、云客服 SaaS 厂商、客服机器人厂商等构成。据了解，中国客服产业的存量市场规模在 100-150 亿人民币，其中呼叫中心市场占 60-100 亿规模，在线客服市场占 40-50 亿规模。在呼叫中心市场中，电信运营商规模占 10-20 亿规模，呼叫中心设备厂商占 10-20 亿左右规模，传统呼叫中心占 10-20 亿左右规模，业务系统集成商和行业集成商占 30-40 亿规模。在在线客服领域中，传统客服软件占 10 亿左右规模，云客服 SaaS 厂商占 20 亿左右规模，系统集成商占据 10-20 亿规模。

目前来看，云客服厂商所占份额仍然较小，要扩大现有客服软件的市场份额，需要同呼叫中心设备厂商、传统呼叫中心、传统客服软件以及系统集成商展开正面竞争。但考虑到传统呼叫中心和在线客服存在人力成本高、人工效率低、智能化程度低、无法 24 小时在线等问题，智能客服机器人的使用量将不断增多，将为智能客服厂商释放 500-800 亿的增量市场。虽然市场前景广阔，但在中国目前的环境下，AI 只有做到真正替代人工或者完全自动化一个企业的流程，才能有客户大规模买单。

3. 战略层

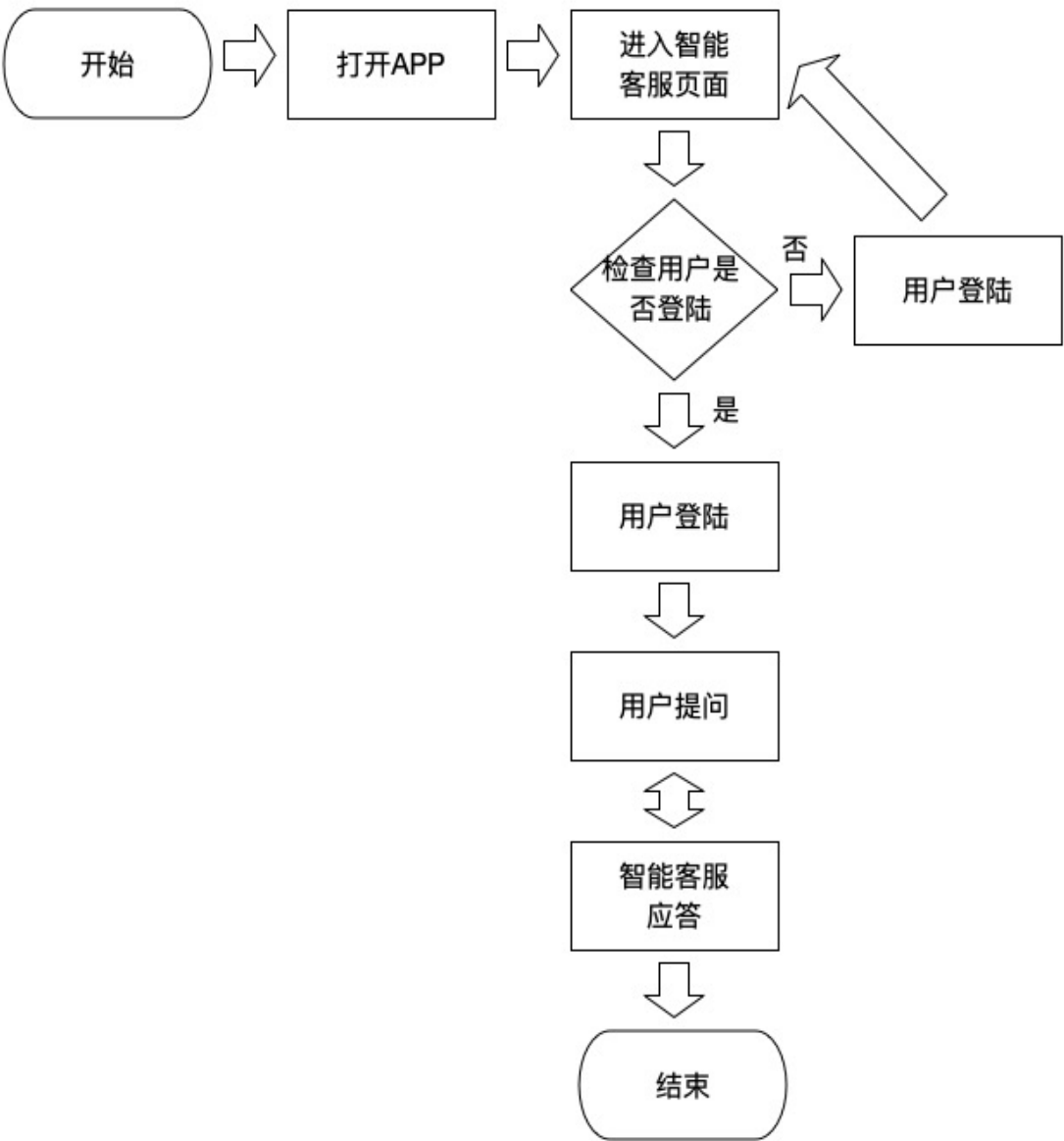
	产品定位	目标客户	优势
陌陌小陌	开放式移动视频社交应用 app 陌陌旗下的智能客服机器人，提供售前咨询、售后服务等环节的智能服务	陌陌用户	根据用户需求，个性化服务推荐
阿里小蜜	阿里巴巴发布的人工智能购物助理虚拟机器人，提供交易问答、订机票、查天气等功能。	阿里巴巴用户	解决用户各种生活需求，语料库强大
京东 JIMI	JIMI 是京东自主研发的电商客服机器人，能够提供全天候、无限量的客户服务，涵盖售前咨询、售后服务等电子商务各个环节。	京东用户	精确识别用户意图，能解决用户购物之外的生活需求

网易七鱼	网易企业级 SaaS 智能云客服，支持多终端接入，专注于解决企业与客户沟通的云客服软件。	电商、金融、教育、生活服务等 职能客服需求类企业	企业级智能云客服系统，提供服务营销一体化的解决方案
------	----------------------------------------------	--------------------------	---------------------------

4. 范围层

4.1 流程分析

四款智能产品的用户交互流程大致相同，如下图所示：



4.2 核心功能

功能	小陌	我的小蜜	JIMI	小考拉
文本交互	✓	✓	✓	✓
语音交互	×	✓	✓	×
表情交互	✓	✓	✓	×
图片识别	×	✓	✓	×
常见问题推荐	✓	✓	✓	✓
上下文语义识别	✓	✓	✓	×
聊天记录	×	✓	×	×
助手类服务	×	✓	✓	×
意见反馈	×	✓	✓	×
分享	✓	✓	×	✓

优化建议：相较于功能强大的我的小蜜和 JIMI，小陌目前缺少语音交互、图片识别、查阅聊天记录、助手类服务以及意见反馈等功能。

4.3 交互方式

本次报告通过测验文本交互和表情交互两个功能，研究分析小陌、我的小蜜、JIMI、小考拉四款智能客服产品的交互功能。

4.3.1 文本交互

4.3.1.1 售前咨询

以“购买陌陌币”和“话费充值”为例，智能客服反馈结果如下：





小结：四款智能产品中，小陌、我的小蜜、JIMI 能正确理解用户需求。其中，我的小蜜不但准确识别了用户的购买意图，还能通过多轮对话引导用户购买目标商品。

4.3.1.2 售后服务

以“陌陌币退款”和“订单退款”为例，智能客服反馈结果如下





小结：针推“我要退款”、“我要退货”等常见售后问题，我的小蜜、JIMI、小考拉都可以正确理解用户意图，用户可选择订单进入退货流程，小陌则直接转入人工客服。

总结：通过以上针对智能客服售前咨询、售后服务的测试，我的小蜜在准确了解用户意图的同时，能正确引导用户完成后续流程，小陌则直接推送转人工客服的入口。

优化建议：优化自然语言处理，在准确理解用户意图的基础上，适当引导用户完成后续流程，减少人工客服工作量。

4.3.2 表情交互

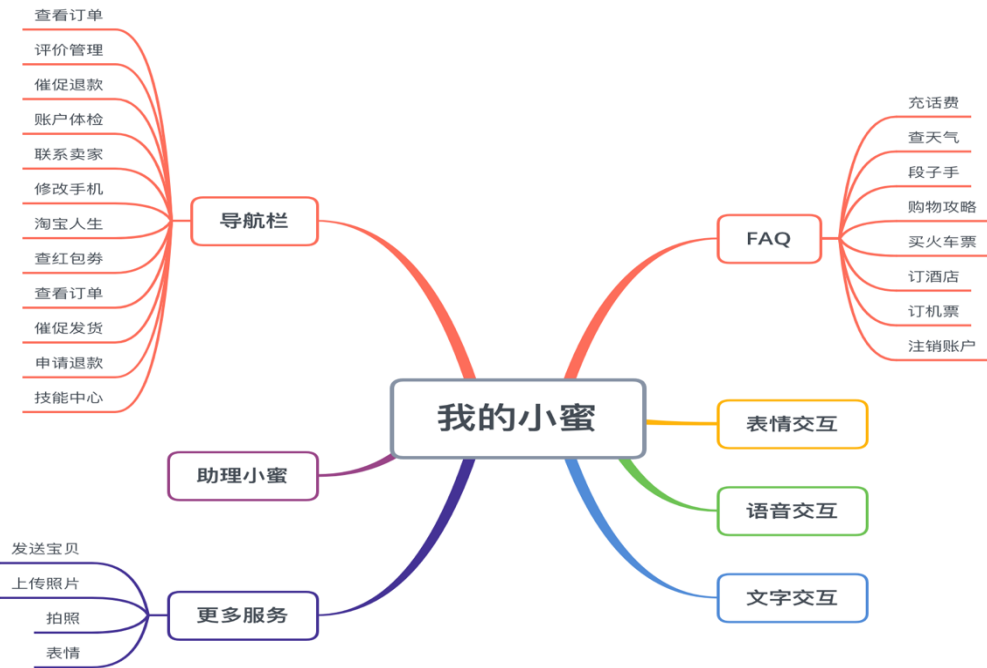
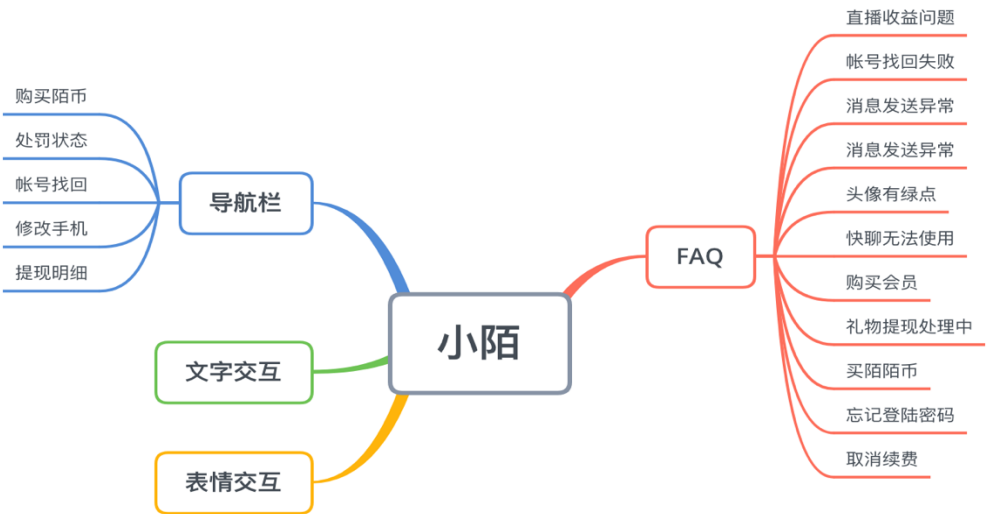


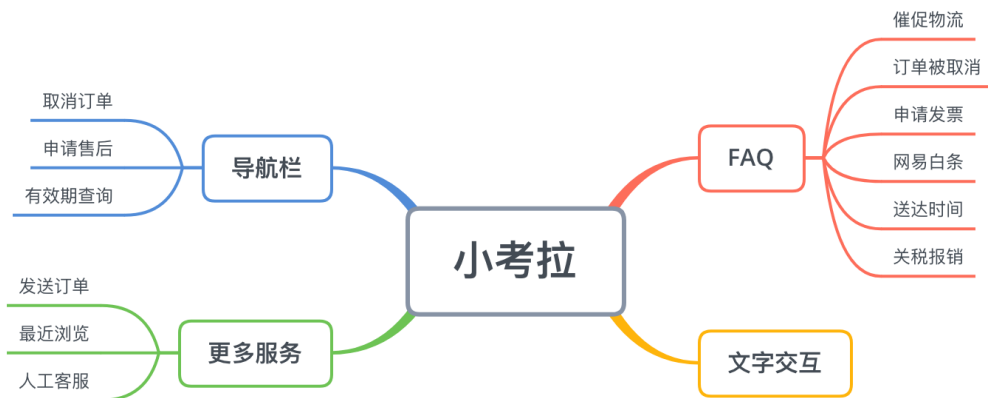
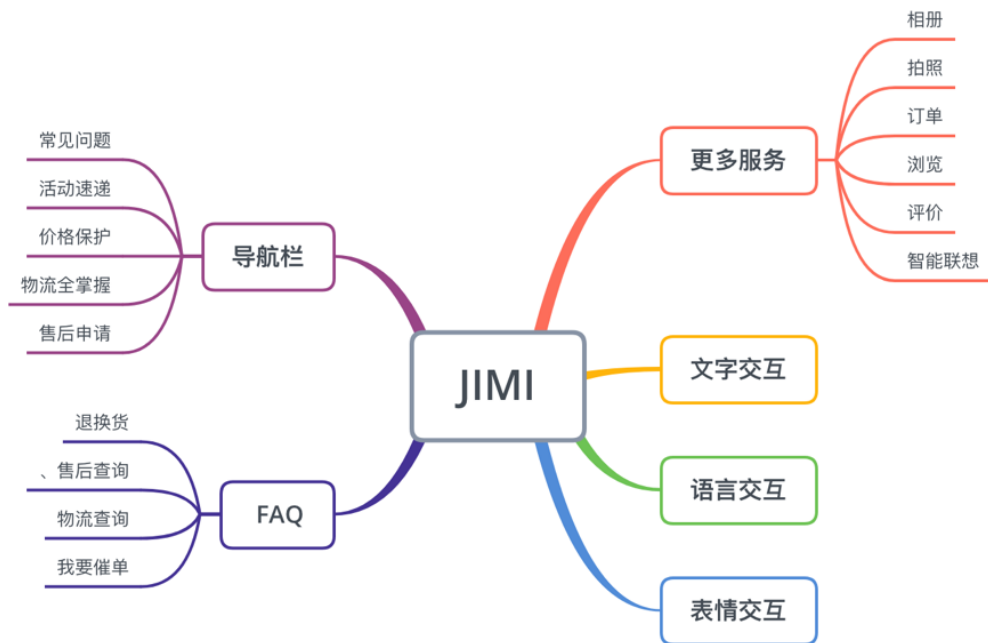
总结和优化建议：三种具有表情交互功能的智能产品中，我的小蜜和 JIMI 能够识别 app 自带的表情，小陌则存在部分表情无法识别的问题，建议优化。

5. 结构层

5.1 结构设计

四种智能客服机器人的结构图：



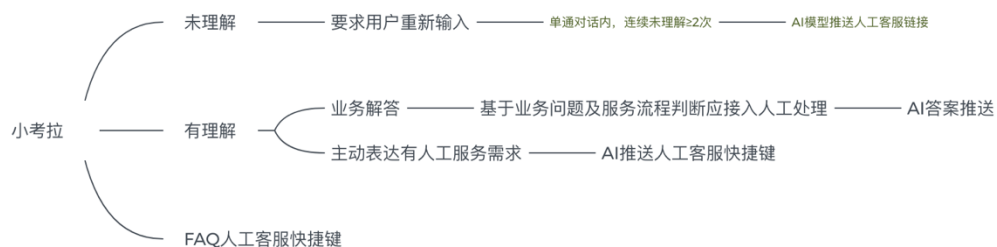
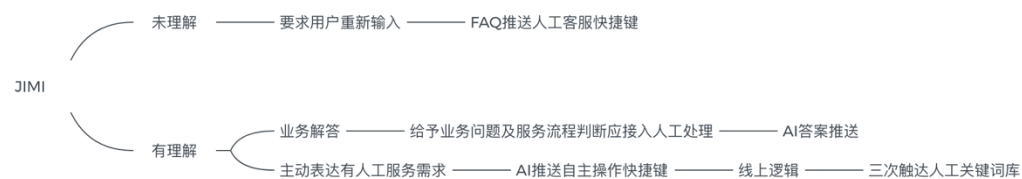
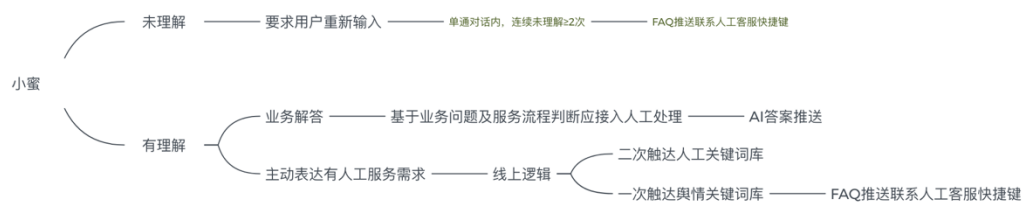
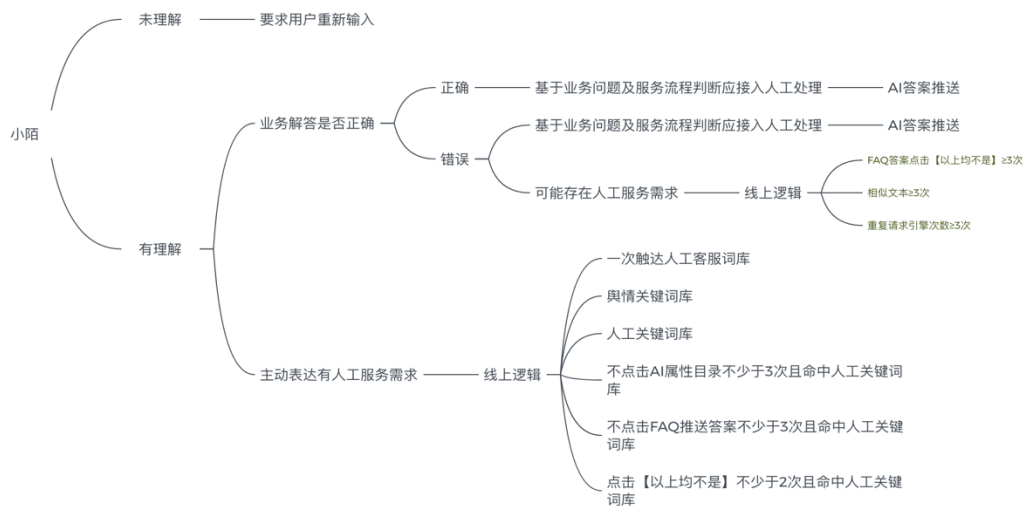


小结：四种智能产品的框架上存在一定差异。我的小蜜和 JIMI 框架完整，服务覆盖范围广，小考拉互动方式比较单一，小陌各个模块比较均衡，在功能键上可以进一步优化。

优化建议：优化 FAQ，建议增加常用服务快速入口，将 FAQ 中的部分服务功能移到常用服务入口处。

5.2 智能客服转人工途径的触达逻辑

四种智能客服机器人转人工途径的触达逻辑如下图所示：



优化建议：在 FAQ 或常用服务快速入口增加人工客服快捷键，提升用户体验。单次对话内对用户问题连续未理解次数设置阈值，大于等于 3 次连续未理解自动转入人工客服。

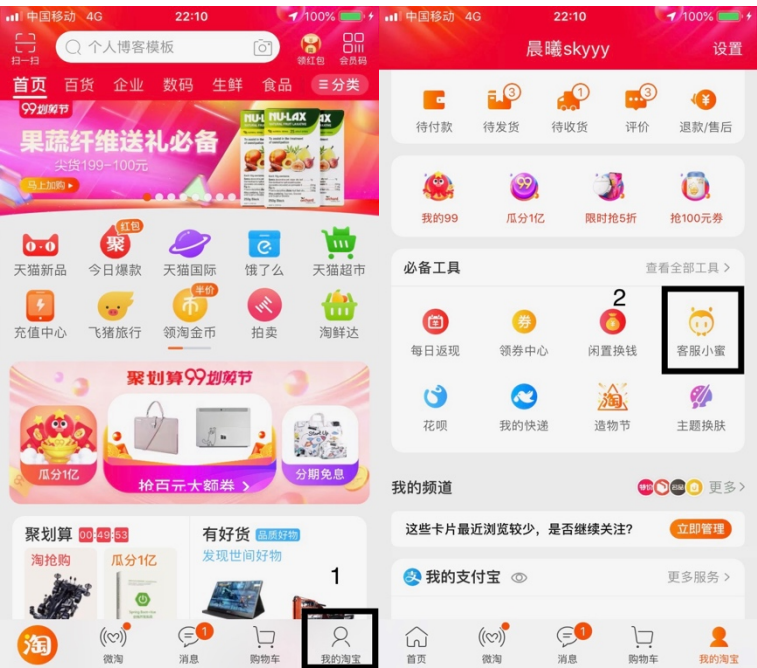
6. 框架层

四种智能客服机器人入口的界面设计如下图所示：

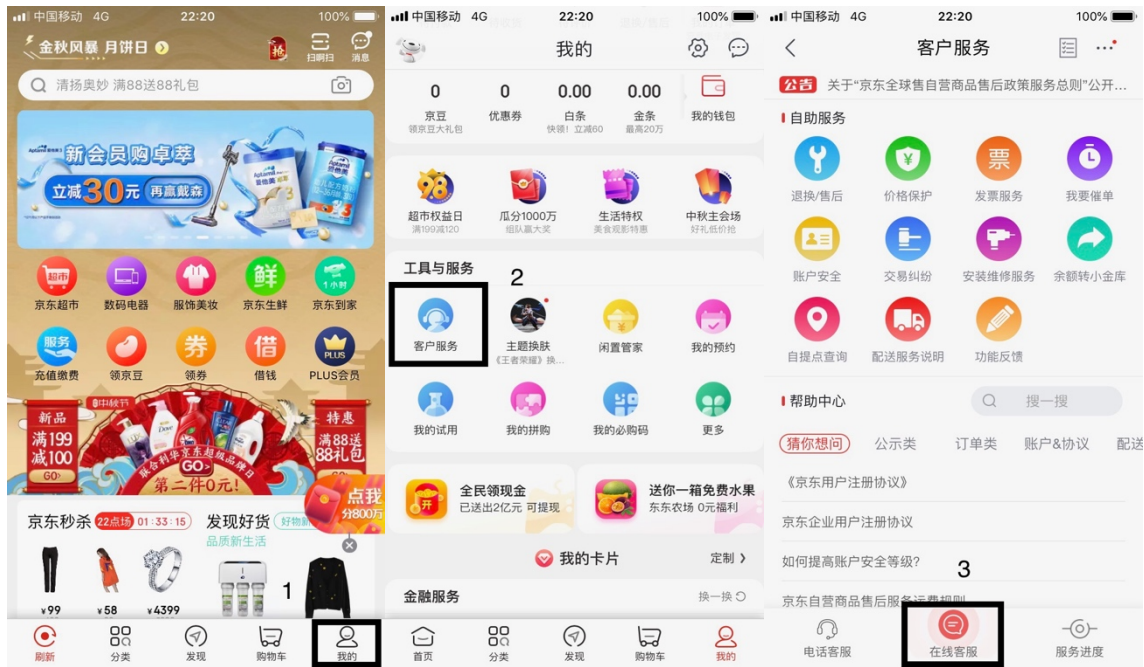
小陌



我的小蜜



JIMI



小考拉



总结：四款智能客服中，小蜜只需要跳转一个界面，小陌、JIMI、小考拉需要跳转两个界面，其中陌陌 app 第二次跳转界面时的按键位置比较隐蔽。

优化建议：在陌陌 app “更多” 界面中，添加智能客服的图标和进入通道接口，方便用户及时获取帮助。

7. 总结

针对国内四款主流智能客服进行竞品分析，得出如下的优化建议：强化核心功能，增加语音交互、图片识别、查阅聊天记录、助手类服务以及意见反馈等功能，优化表情识别功能。优化自然语言处理能力，在准确理解用户意图的基础上，适当引导用户完成后续流程，减少人工客服工作量，同时对单次对话内用户问题连续未理解次数设置阈值，大于等于 3 次连续未理解自动转入人工客服。优化 FAQ，建议增加常用服务快速入口，加入人工客服接口，同时将 FAQ 中的部分服务功能移到常用服务入口处。在陌陌 app “更多” 界面中，添加智能客服的图标和进入接口，方便用户及时获取帮助。