



亿欧智库 <https://www.iyiou.com/research>

Copyright reserved to EqualOcean Intelligence, March 2021

# 2021中国智能语音 行业解决方案及服务 商品品牌测评

**亿欧  
智库**

EqualOcean Intelligence

研究报告

# 序言

## INTRODUCTION

2020年受疫情影响，消费者需求向线上倾斜。“加速数字化转型，促企业复工复产”成为了新议题。智能语音作为数字化劳动力，推动企业复工复产，一方面降低人工成本；另一方面，作为新技术与行业深度融合带来了新的产业模式与需求。因此，尽管疫情影响下中国经济下行，但人工智能尤其智能语音行业市场利好。

随着市场参与者不断入局智能语音赛道，服务商在细分领域垂直发力，智能语音产品及解决方案呈现多元化趋势。资本方面，行业头部服务商融资接近尾声，智能语音上市热潮即将来临。然而从行业视角来看，语音赛道整体盈利并不理想，尚有较大成长空间。

亿欧智库发布《2021中国智能语音行业方案及服务商品品牌测评》报告，报告主要分为三部分，包括：智能语音市场新变化、智能语音方案服务商品品牌测评、智能语音企业服务商品典型案例分析。

亿欧智库通过对智能语音行业深度观察，基于桌面研究、企业调研及数据分析，本报告将从需求视角出发，剖析智能语音行业变化，梳理行业解决方案与产品，搭建产品测评体系并对智能语音技术服务商进行测评，帮助智能语音需求企业选型。

因数据来源以及分析维度的局限，本报告还存在一些不完善的地方，敬请批评指正。



# 目录

## CONTENTS

### CHAPTER 1

#### 智能语音市场新变化

- 1.1 智能语音概念界定 P05
- 1.2 智能语音技术变化 P07
- 1.3 智能语音需求变化 P08
- 1.4 智能语音规模变化 P09
- 1.5 智能语音参与者变化 P10

### CHAPTER 2

#### 智能语音方案服务商品牌测评

- 2.1 服务商品牌测评体系构建 P16
- 2.2 智能语音多元技术部署 P19
- 2.3 智能语音行业场景综述 P22
- 2.4 金融行业智能语音方案及服务商品品牌测评 P23
- 2.5 教育行业智能语音方案及服务商品品牌测评 P25
- 2.6 医疗行业智能语音方案及服务商品品牌测评 P27
- 2.7 政务行业智能语音方案及服务商品品牌测评 P28
- 2.8 电商行业智能语音方案及服务商品品牌测评 P31
- 2.8 家居行业智能语音方案及服务商品品牌测评 P33
- 2.10 汽车行业智能语音方案及服务商品品牌测评 P35

### CHAPTER 3

#### 智能语音服务商电影案例分析

- 3.1 智能语音服务商典型案例-捷通华声 P38
- 3.2 智能语音服务商典型案例-硅基智能 P40

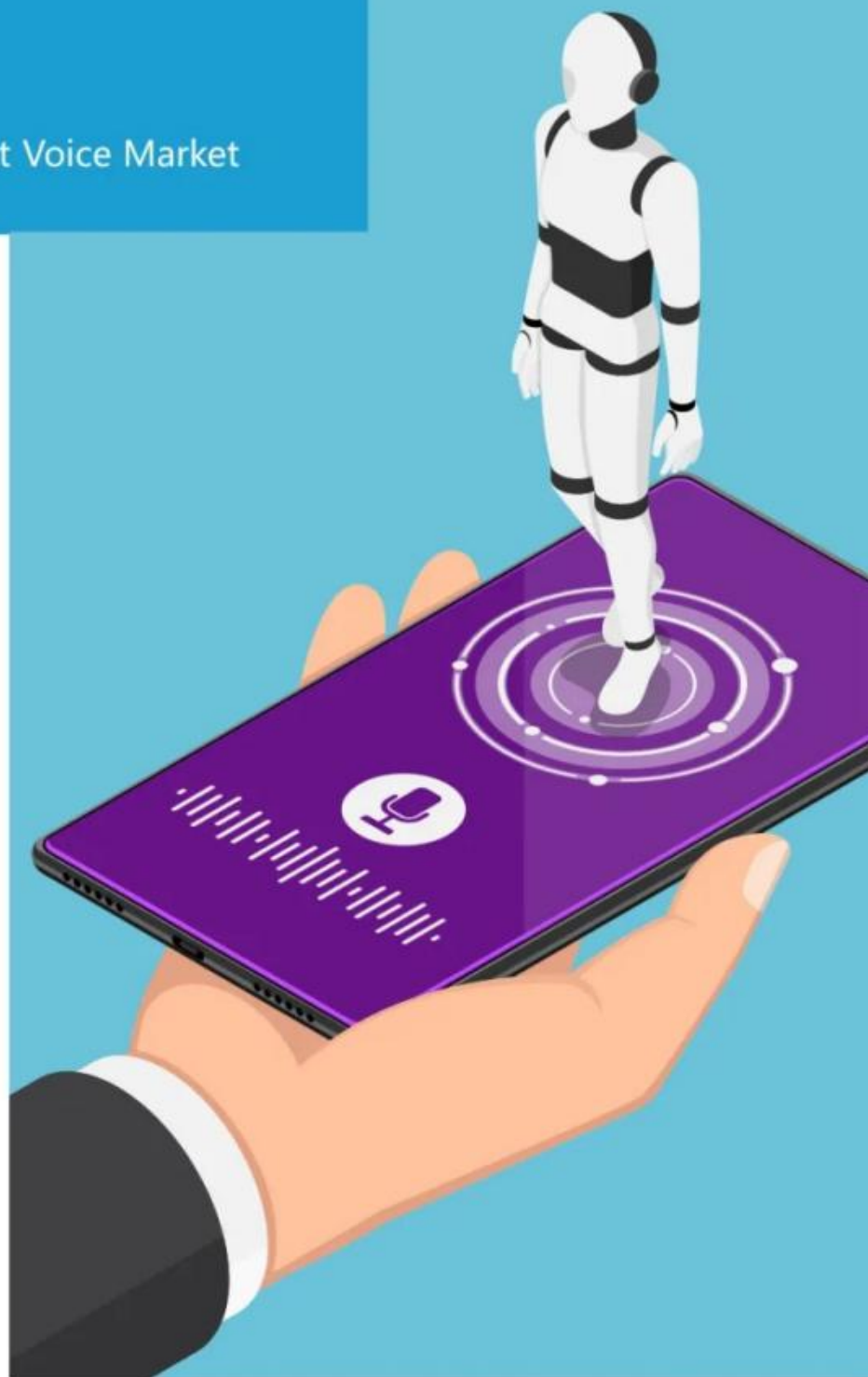
## 智能语音市场新变化

New Changes in the Intelligent Voice Market

智能语音从发展初期至今一直都备受关注，随着技术不断成熟，智能语音目前正处于与实体产业融合发展的阶段。

智能语音作为新技术，引发新产品、新模式，进而衍生新需求、新市场。回顾2020，在数字化转型以及复工复产两大核心主题下，语音市场也发生着新变化。

本章将从技术、需求、格局、规模、参与者五个方面分析智能语音市场新变化。



## Part 1. 智能语音市场新变化

- 1.1 智能语音概念界定
- 1.2 智能语音技术变化
- 1.3 智能语音需求变化
- 1.4 智能语音规模变化
- 1.5 智能语音参与者变化

## Part 2. 智能语音方案服务商品品牌测评

- 2.1 服务商解决方案测评体系构建
- 2.2 智能语音多元技术部署
- 2.3 智能语音行业场景综述
- 2.4 金融行业智能语音方案及服务商品测评
- 2.5 教育行业智能语音方案及服务商品测评
- 2.6 医疗行业智能语音方案及服务商品测评
- 2.7 政务行业智能语音方案及服务商品测评
- 2.8 电商行业智能语音方案及服务商品测评
- 2.9 家居行业智能语音方案及服务商品测评
- 2.10 汽车行业智能语音方案及服务商品测评

## Part 3. 典型案例分析

- 3.1 智能语音服务商典型案例——捷通华声
- 3.2 智能语音服务商典型案例——硅基智能

## 智能语音概念界定

所谓语音，核心就是指人说的话，在人类自然语言交互中，我们通过聆听与阅读收集数据，通过进一步的语音处理获得语义信息，再依靠文字、声音等方式表达出来，而智能语音发展的意义则存在于实现机器“听说读写”的过程中。



智能语音作为创新词汇具有极高认知度，一直被广泛应用，但没有明确定义。通过桌面研究以及专家访谈，亿欧智库将智能语音定义为，**一种以语音信号识别为基础，搭配自然语言处理和对话管理技术，将语言输入信息提取、分析，最终通过语音合成或文字等方式输出并完成响应的人机语言交互技术。**智能语音目前主要应用于人机语言交互、质检、业务处理、身份识别等场景，降低企业运营成本，提升业务处理效率。技术层面上，智能语音技术包含语音信号识别、自然语言处理、对话管理、语音合成等模块。

智能语音解决方案指，针对已存在痛点或尚未实现需求而制定的一个整体解决方案。**包括并不限于定制化解决方案、平台式SaaS服务、语音产品本地化部署等。**本报告智能语音解决方案仅涵盖企业级市场（2B，2B2C企业，2G）解决方案，并主要对金融、教育、医疗、电商、政务、车载和家居七个领域进行场景梳理和服务商品品牌测评。

本报告主要围绕**以智能语音为主营业务的服务商**进行研究，所统计的市场规模、行业排名等数据均仅指代该类服务商所得。不包含腾讯云、阿里云等通用云服务商的业务收入及品牌测评。

智能语音技术链条分为上游基础层、中游技术层、下游应用层三大板块。基础层提供数据、硬件等基础设施支持；技术层提供语音信号处理、自然语言处理、对话管理，语音合成等技术输出；下游应用端将技术转化为解决方案并服务于企业用户、个人用户以及政府机构。



## 智能语音技术架构图



## Part 1. 智能语音市场新变化

- 1.1 智能语音概念界定
- 1.2 智能语音技术变化
- 1.3 智能语音需求变化
- 1.4 智能语音规模变化
- 1.5 智能语音参与者变化

## Part 2. 智能语音方案服务商品品牌测评

- 2.1 服务商解决方案测评体系构建
- 2.2 智能语音多元技术部署
- 2.3 智能语音行业场景综述
- 2.4 金融行业智能语音方案及服务商测评
- 2.5 教育行业智能语音方案及服务商测评
- 2.6 医疗行业智能语音方案及服务商测评
- 2.7 政务行业智能语音方案及服务商测评
- 2.8 电商行业智能语音方案及服务商测评
- 2.9 家居行业智能语音方案及服务商测评
- 2.10 汽车行业智能语音方案及服务商测评

## Part 3. 典型案例分析

# 智能语音从单一技术向多元技术融合发展

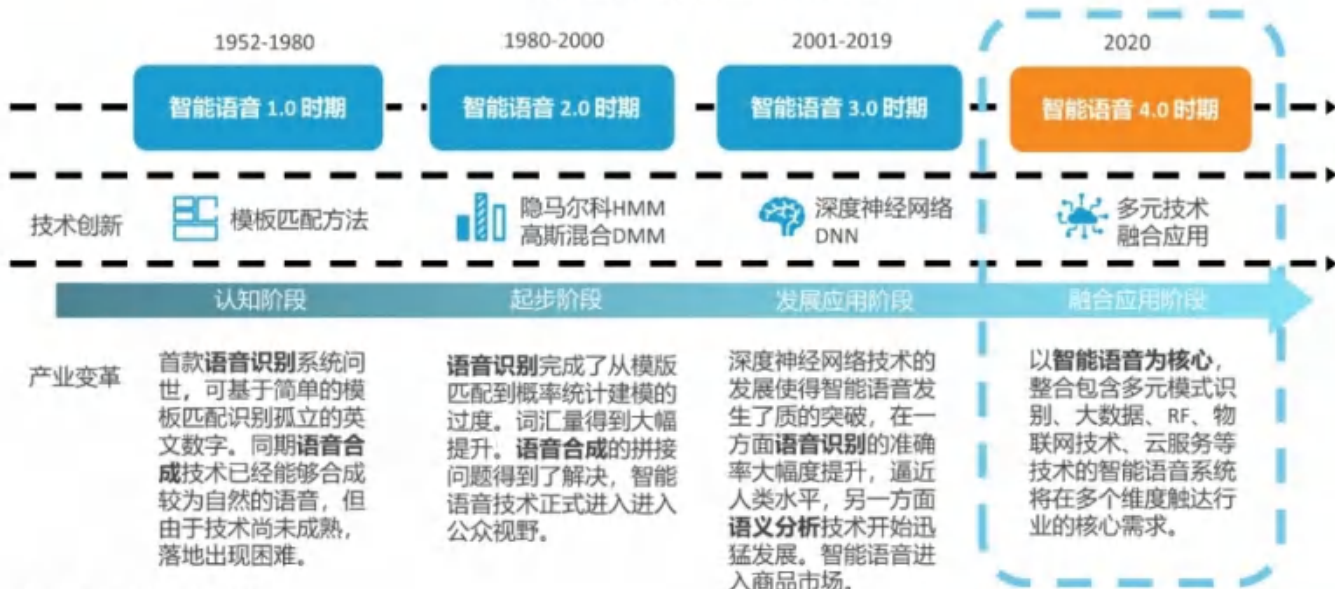
1952年，首款基于模版匹配方法的语音识别系统Audrey问世，系统可识别孤立的英文数字，对熟人识别准确率达90%。尽管在非特定人情景下准确率并不理想，但语音识别第一次在公众视野获得认知。美国国防研究所也意识到了语音识别即将带来的应用价值，因此增加技术投资。1971年，针对孤立词语以及简单句式的语音系统Harpyi问世。同时期语音合成技术方面，串/并联混合型共振峰合成器的设计，使机器具备合成较自然语音（模拟人声）的能力。

二十世纪八十年代，连接词和大词汇量连续语音的识别得到较大发展，统计模型逐步取代模板匹配的方法，隐马尔可夫模型（HMM）成为语音识别系统的基础模型。隐马尔可夫模型在信号处理技术中加入统计信息，能够在给定音素的基础上进行预测。八十年代末，基音同步叠加时域波形修改（PSOLA）算法被提出，语音段的拼接问题得到了较好的解决。技术完善引发了语音技术初步落地应用，智能语音正式进入起步阶段。

2001年，深度神经网络发展使得语音技术发生质的突破，与此同时也带动自然语言处理发展。随着语义识别技术融合，语音识别和语音合成不再作为单一的技术，而是作为一个语音交互整体发展应用，智能语音的概念也由此应运而生。

2020年，受疫情影响，智能语音系统应用需求激增，智能语音从需求出发，快速步入全新的技术融合阶段，整合多模式识别、大数据、物联网、云服务等技术，形成综合技术解决方案。多维度触达行业核心需求，提供更定制化行业解决方案成为智能语音服务商的破局之道。

亿欧智库：智能语音技术发展历程



信息来源：公开信息整理



## Part 1. 智能语音市场新变化

- 1.1 智能语音概念界定
- 1.2 智能语音技术变化
- 1.3 智能语音需求变化
- 1.4 智能语音格局变化
- 1.5 智能语音参与者变化

## Part 2. 智能语音方案服务商品品牌测评

- 2.1 服务商解决方案测评体系构建
- 2.2 智能语音多元技术部署
- 2.3 智能语音行业场景综述
- 2.4 金融行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.5 教育行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.6 医疗行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.7 政务行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.8 电商行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.9 家居行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.10 汽车行业智能语音方案及服务商标测评

## Part 3. 典型案例分析

- 3.1 智能语音服务商典型案例——捷通华声
- 3.2 智能语音服务商典型案例——硅基智能

# 智能语音系统成为企业核心竞争力

2020年，政策、经济、技术、社会多维驱动传统企业数字化转型。智能语音系统因与传统企业结合度高、适配性强，成为企业完成数字化转型的核心助力，一方面降低人工成本，另一方面提升企业自动化运转效率。**现阶段智能语音系统已成为传统企业核心竞争力。**



### “十四五”新征程，政策红利刺激企业数字化需求

“十四五”规划正式启程，从刺激国内经济增长和驱动技术变革应用视角出发，新技术与传统行业加速融合是必然趋势。而智能语音系统，因自身强交互属性与产业深度融合，提高企业服务质量，释放产业红利。**数字化转型政策红利刺激企业的数字化需求**，智能语音成为企业数字化转型核心助力。

### 消费者需求向上倾斜，多渠道服务成为必然趋势

受疫情影响，消费者偏好加速向线上倾斜，在线客服需求量大幅提升。另一方面，数字经济下，全渠道客服逐渐成为趋势。相比人工客服，**智能语音系统工作效率、多渠道适配度更高**，大量企业开始选择智能语音系统，智能语音不再是选择题而是必选项。

亿欧智库：人工劳动力与智能语音对比

	性能优劣	使用成本	用户体验
 人工劳动力	优：复杂情景处理优秀 劣：工作重复度、强度高、准确率、效率较低、数据孤岛效应明显	培训成本、工资成本、管理成本、五险一金、补贴成本、休假成本 .....	响应时间慢、等待时间长、在线时间短、客服情绪不稳定、不同岗位客服信息不对称等
 智能语音系统	优：集中批量处理数据、全渠道接入端口、基于数据 劣：缺乏情绪变化及情感分析	智能语音部署成本、部分人工成本 <small>注：由于技术的不完善，智能语音尚不能完全替代人工客服，但可以承担大部分工作任务，现阶段企业多采用“智能+人工”的方式。</small>	7*24小时在线满足需求、情绪稳定可控、响应时间快、快速质检避免等待等

信息来源：公开信息整理

### 新经济驱动企业模式发生改变，智能语音商业落地空间更广阔

中国互联网发展核心是消费互联网，近年来从电商向金融、物流发展，随后延伸至家居、汽车等领域。随着人工智能时代来临以及基础设施逐渐成熟，教育、医疗等领域也迎来快速发展。新经济环境下，技术融合所带来的新产业、新业态使得传统企业对于各业务场景需求发生了极大改变，搭建高效自动化业务管理系统以降本增效成为企业核心需求。智能语音在销售引导、问答咨询、业务办理、资源调取、质检分析、生物识别等业务流程中拥有极大应用空间，因而智能语音与新经济下传统行业结合度、适配性更高。



### Part 1. 智能语音市场新变化

- 1.1 智能语音概念界定
- 1.2 智能语音技术变化
- 1.3 智能语音需求变化
- 1.4 智能语音规模变化
- 1.5 智能语音参与者变化

### Part 2. 智能语音方案服务商品品牌测评

- 2.1 服务商解决方案测评体系构建
- 2.2 智能语音多元技术部署
- 2.3 智能语音行业场景综述
- 2.4 金融行业智能语音方案及服务商测评
- 2.5 教育行业智能语音方案及服务商测评
- 2.6 医疗行业智能语音方案及服务商测评
- 2.7 政务行业智能语音方案及服务商测评
- 2.8 电商行业智能语音方案及服务商测评
- 2.9 家居行业智能语音方案及服务商测评
- 2.10 汽车行业智能语音方案及服务商测评

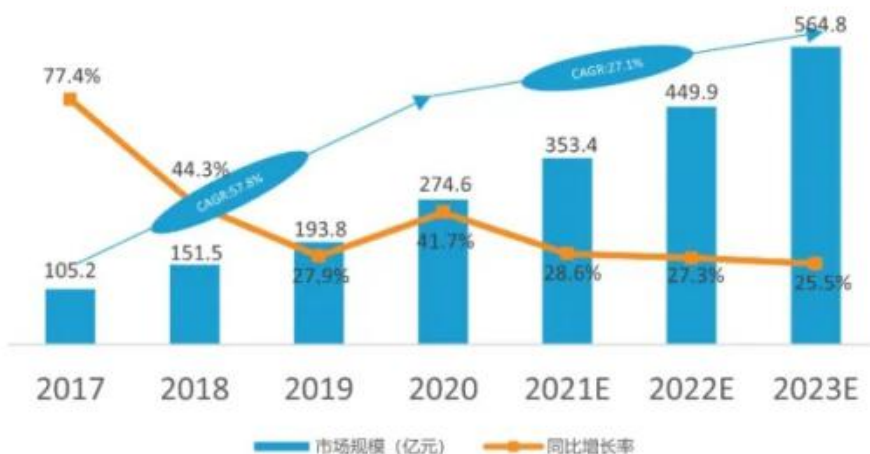
### Part 3. 典型案例分析

- 3.1 智能语音服务商典型案例——捷通华声
- 3.2 智能语音服务商典型案例——硅基智能

## 市场红利显现，智能语音市场规模持续增长

亿欧智库认为中国智能语音市场在未来几年仍处于上升趋势，预计2023年智能语音市场规模将达到564.8亿元，同比增长率虽有所下降但趋于平稳。语音市场仍具有较大发展空间。

亿欧智库：中国智能语音市场规模及预测



数据来源：亿欧数据库

智能语音市场增量来源主要有：智能客服增长量，智能化市场增长量。智能客服软件市场现阶段的市场规模在120-170亿左右，但毛利较小。以现阶段产业规模测算，仍有300-500亿的潜在增长空间。智能化市场因需与行业深度结合，在应用初期难以获得理想的客单价及客单量。但随着技术的成熟以及行业的深度开发，智能化市场拥有巨大的潜在增长空间（约500-800亿），并将从交互设备、解决方案、技术平台三个方向落地。

亿欧智库：中国智能语音潜在市场规模



数据来源：亿欧智库整理

## Part 1. 智能语音市场新变化

- 1.1 智能语音概念界定
- 1.2 智能语音技术变化
- 1.3 智能语音需求变化
- 1.4 智能语音规模变化
- 1.5 智能语音参与者变化

## Part 2. 智能语音方案服务商品牌测评

- 2.1 服务商解决方案测评体系构建
- 2.2 智能语音多元技术部署
- 2.3 智能语音行业场景综述
- 2.4 金融行业智能语音方案及服务测评
- 2.5 教育行业智能语音方案及服务测评
- 2.6 医疗行业智能语音方案及服务测评
- 2.7 政务行业智能语音方案及服务测评
- 2.8 电商行业智能语音方案及服务测评
- 2.9 家居行业智能语音方案及服务测评
- 2.10 汽车行业智能语音方案及服务测评

## Part 3. 典型案例分析

- 3.1 智能语音服务商典型案例——捷通华声
- 3.2 智能语音服务商典型案例——硅基智能

# 语音赛道百家争鸣，资本寒冬热度不减

语音赛道参与者不断入局，然而却鲜有企业真正盈利。究其原因，一方面技术红利下，中游技术层服务商不断增加研发投入；另一方面下游应用却难以触达行业核心需求，付费意愿程度较低，且终端产品持续补贴市场。持续亏损的行业环境下，大部分创业企业难以维持，而头部企业不断拓展自身产业链，构建完整生态结构，马太效应愈加明显。

以科大讯飞、捷通华声为代表传统语音企业布局较广，仍然占据主要市场份额，但同比有所下降。另一方面，以云知声、思必驰为代表的创业企业扎根于细分行业，与行业深度融合，拥有较强垂直行业影响力。以乐言科技、智齿科技为代表的客服平台服务商发力中小企业市场。以小机器人、猎户星空、孚宝机器人为代表的机器人厂商，主要部署在线下门店，以其可视化的本地部署深入行业。与此同时，百度、阿里、腾讯等互联网巨头凭借自身用户流量抢占市场份额。**市场参与者众多，但不同服务商布局多样化，呈现差异化竞争。**

亿欧智库：智能语音市场参与者分类

企业类型	部署模式	客户群体	企业优势
传统语音技术服务商	本地化部署为主	大型企业为主	技术较为全面
智能语音创业企业	混合云部署为主	特定行业企业	深入行业需求
客服平台服务商	公有云部署为主	中小微型企业	部署成本较低
机器人厂商	本地化部署为主	线下门店服务	可视化交互
互联网厂商	公有云部署为主	C端客户群体	客户流量大

2020年智能语音时长备受资本青睐，据亿欧智库不完全统计，截止到2021年2月智能语音赛道融资共31起，融资金额达数十亿元人民币，半数以上企业获得融资。与此同时，**大量企业融资进程进入后期阶段，完成C轮及以上融资的公司共有18家，智能语音企业上市热潮或将来临。**

2020年中国智能语音服务商融资进程





## 2020年智能语音行业融资事件汇总

企业名称	融资轮次	融资金额	投资时间	融资机构
容联云通讯	RAAS.NYSE E轮及以后	未透露 1.25亿美元	2021-02-09 2020-11-05	纽交所 中国国有资本等
新译科技	A轮	近亿元人民币	2021-02-04	远宁资本
普强时代	战略投资(D轮后)	未透露	2021-02-02	境成资本等
百练智能	A轮	1亿元人民币	2021-01-15	字节跳动等
蛙声科技	A轮	近亿元人民币	2021-01-08	钟鼎资本等
友杰智新	A轮	数千万人民币	2021-01-08	赢航高新科技
硅基智能	C轮	数亿元人民币	2020-12-25	腾讯投资等
竹间智能	C轮	2亿元人民币	2020-11-06	交银国际控股等
声智科技	B+轮	未透露	2020-10-13	中信建投资本
循环智能	战略投资	1200万美元	2020-09-24	金沙江创投等
声扬科技	A轮	近亿元人民币	2020-09-22	水木资本等
互问科技	A轮	数千万元人民币	2020-09-19	上海磐缠华秋等
乐言科技	C+轮 C轮 B轮	未透露 1.5亿人民币 未透露	2020-09-18 2020-05-19 2020-01-18	云久资本 云锋基金等 众为资本
科大讯飞	战略投资	未透露	2020-09-16	中国移动
微洱科技	B轮	数亿元人民币	2020-09-09	启明创投等
思必驰	Pre-IPO E轮	数亿元人民币 4.1亿人民币	2020-08-27 2020-04-07	菡源资产等 北汽产业投资等
三角兽科技	并购	未透露	2020-08-03	腾讯投资
赛舵智能	种子轮	千万级人民币	2020-07-27	IMO Ventures等
标贝科技	战略投资	数千万元人民币	2020-07-07 2020-06-09	腾讯投资 信达雅等
智齿科技	C轮	2.1亿人民币	2020-05-18	云启资本等
灵云智服	Pre-A轮	千万级人民币	2020-04-28	长岛资本
晓多科技	C轮 B+轮	未透露 未透露	2020-04-13 2020-03-20	嘉御基金 硅港资本
中科昊音	Pre-A轮	千万级人民币	2020-04-09	浚泉投资
得意音通	战略投资	数千万人民币	2020-03-26	涌铎投资
UDESC	C+轮	2.5亿人民币	2020-03-25	投资方未知
云问机器人	B+轮	数亿人民币	2020-03-1	东南基金
来也	C轮	4200万美元	2020-02-24	凯辉基金
声加科技	Pre-A轮	数千万元人民币	2020-01-13	厦门半导体

数据来源：亿欧数据库（截至2021年2月底）

## Part 1. 智能语音市场新变化

- 1.1 智能语音概念界定
- 1.2 智能语音技术变化
- 1.3 智能语音需求变化
- 1.4 智能语音规模变化
- 1.5 智能语音参与者变化

## Part 2. 智能语音方案服务商品品牌测评

- 2.1 服务商解决方案测评体系构建
- 2.2 智能语音多元技术部署
- 2.3 智能语音行业场景综述
- 2.4 金融行业智能语音方案及服务测评
- 2.5 教育行业智能语音方案及服务测评
- 2.6 医疗行业智能语音方案及服务测评
- 2.7 政务行业智能语音方案及服务测评
- 2.8 电商行业智能语音方案及服务测评
- 2.9 家居行业智能语音方案及服务测评
- 2.10 汽车行业智能语音方案及服务测评

## Part 3. 典型案例分析

- 3.1 智能语音服务商典型案例——捷通华声
- 3.2 智能语音服务商典型案例——硅基智能

# 语音服务商难盈利，行业结合是破局之道

2020至今，疫情政策促进下，智能语音服务商迎来重大发展机遇，获得资本青睐。容联云赴纳斯达克上市，云知声上市被拒，以思必驰为代表的头部服务商进入上市筹备阶段，捷通华声、智臻智能自新三板退市后也在筹划新一轮的IPO，智能语音即将迎来上市热潮。然而从行业视角来看，语音赛道整体盈利并不理想，客单价相比计算机视觉企业有一定差距。亿欧智库认为现阶段智能语音企业商业模式尚未稳定成熟，主要原因是较低的行业渗透以及较高的技术投入。

### 智能语音处于行业早期磨合阶段，渗透率较低

智能语音作为一种新技术，虽然提供了更多可能性，但是必须要和行业进一步深度结合。然而在技术落地早期阶段，智能语音企业与客户还处于磨合探索期，客户信任度较低，导致现阶段智能语音应用无法深度渗透行业。因此，智能语音企业产品技术都过于单一，盈利性较差；另一方面智能语音技术仍不成熟，系统鲁棒性以及自然语言处理仍有较大提升空间，尚未达到客户使用预期。此外，相较于计算机视觉，智能语音技术更难标准化，对行业融合度和个性化定制需求也更高，行业早期磨合阶段，客户量及客单价都不理想。

### 技术红利下，智能语音企业不断增加研发投入

技术红利下，技术能力是智能语音企业核心竞争力。智能语音企业需要持续投入资金研发，但技术回报滞后，普遍难以盈利。云知声作为智能语音头部企业连续多年亏损，预计短期内仍无法实现盈利，且亏损将持续扩大，2017年度、2018年度、2019年度、2020年1-6月内，云知声亏损净额分别为17,376.33万元、21,354.87万元、29,188.73万元、11,181.14万元。亿欧智库调研显示，现阶段大部分语音技术服务商的研发人员占比均高于50%。同时，智能语音企业积极申请相关专利、提升技术竞争力，技术研发已然成为了服务商的发展重点。

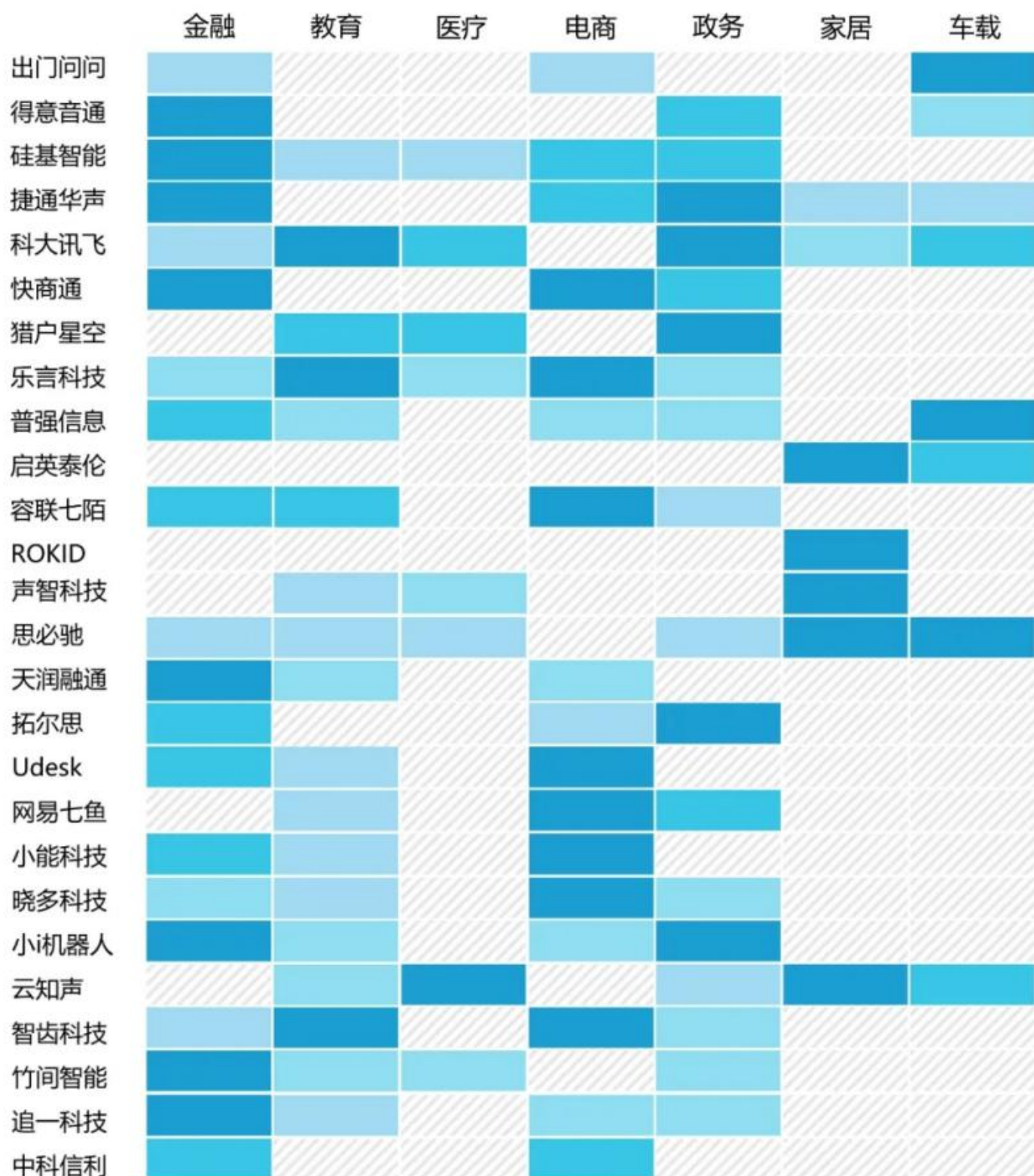
### 厚积薄发，多年沉淀等待破茧成蝶

综上所述，较低的渗透率，及尚未成熟的技术体系导致智能语音企业营收并不理想。另一方面，技术红利下企业不断加大研发投入。这些因素导致现阶段语音技术企业盈利十分艰难。然而这是新技术发展必须经历的阶段，智能语音因其特有的交互属性已经逐渐成为企业的必选项，未来势必会引发新产品和新模式。调研过程中，亿欧智库发现智能语音技术已经在电商、金融等领域广泛落地。未来，医疗、教育等领域也将迎来更广泛的应用。智能语音企业需积蓄力量，深度挖掘行业痛点，研发垂直行业解决方案，从而真正解决行业需求，提高客户付费意愿。



## 智能语音服务商行业布局及发展重心

亿欧智库：智能语音服务商业布局及发展重心



行业布局：无 低 中 高

## 智能语音行业图谱



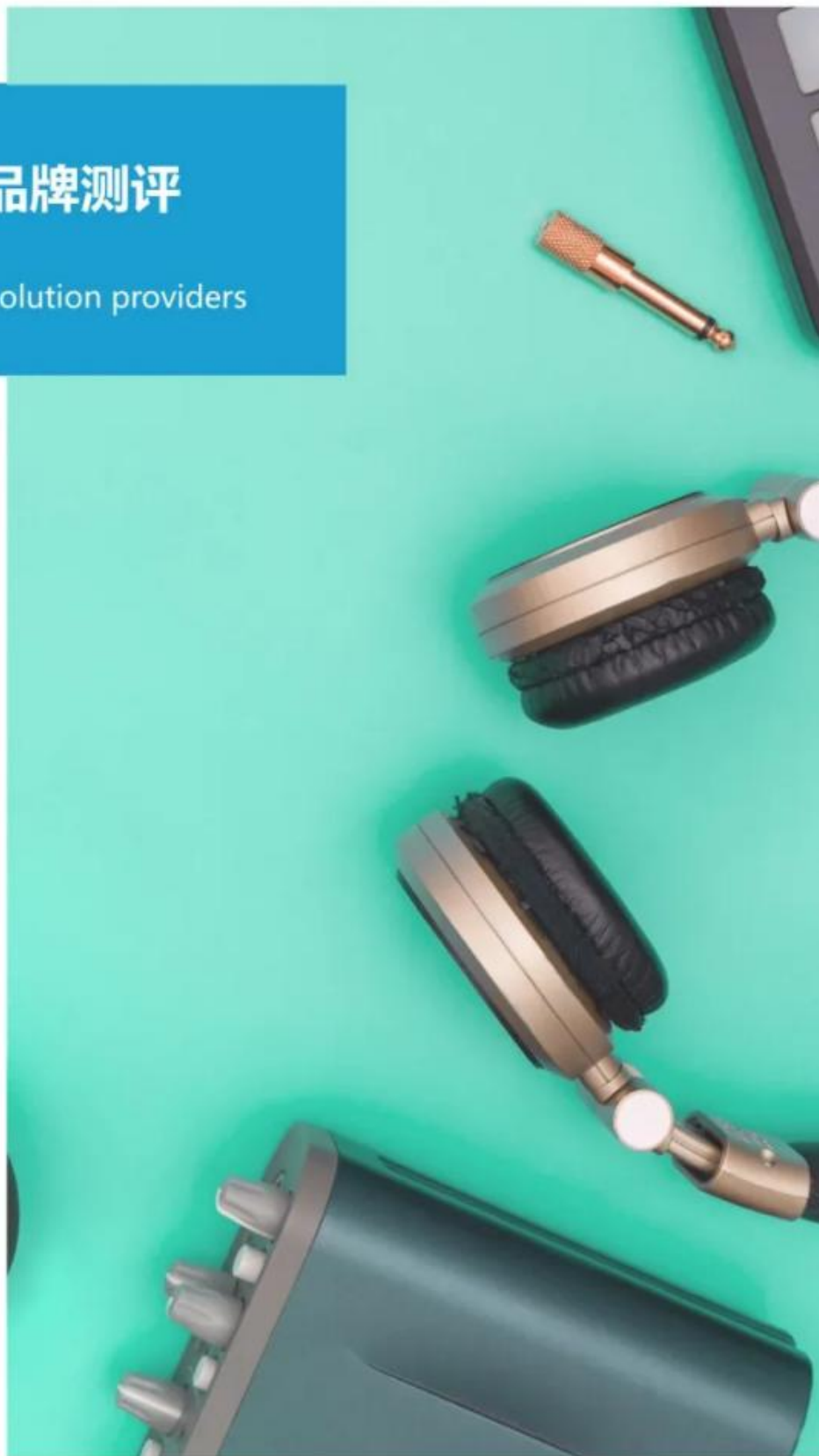


# 智能语音方案服务商品牌测评

Brand analysis & evaluation for solution providers

随着智能语音技术成熟及市场多元需求增加，智能语音技术服务商一方面拓展行业布局广度，另一方面，加深垂直行业落地深度，探索行业核心需求，以期提供更全面、更完善的解决方案。

本章旨在从行业出发，梳理想能语音解决方案，并从多个维度对智能语音服务商进行品牌测评。



## Part 1. 智能语音市场新变化

- 1.1 智能语音概念界定
- 1.2 智能语音技术变化
- 1.3 智能语音需求变化
- 1.4 智能语音规模变化
- 1.5 智能语音参与者变化

## Part 2. 智能语音方案服务商品品牌测评

### 2.1 服务商解决方案测评体系构建

- 2.2 智能语音多元技术部署
- 2.3 智能语音行业场景综述
- 2.4 金融行业智能语音方案及服务测评
- 2.5 教育行业智能语音方案及服务测评
- 2.6 医疗行业智能语音方案及服务测评
- 2.7 政务行业智能语音方案及服务测评
- 2.8 电商行业智能语音方案及服务测评
- 2.9 家居行业智能语音方案及服务测评
- 2.10 汽车行业智能语音方案及服务测评

## Part 3. 典型案例分析

- 3.1 智能语音服务商典型案例——捷通华声
- 3.2 智能语音服务商典型案例——硅基智能

# 智能语音技术服务商品品牌测评体系构建

## 多维度搭建选评标准

### 智能语音行业及服务商筛选介绍

本次构建的服务商品品牌测评模型，侧重研究提供企业级智能语音服务及解决方案的技术服务商，旨在梳理智能语音服务商市场布局、助力企业数字化选型。亿欧智库基于智能语音技术行业落地成熟度、发展空间、服务商布局以及市场需求，选取了金融、教育、医疗、政务、电商、家居、车载七个企业级市场领域进行分析。通过各垂直行业企业的从业者轻量式聊天及专家访谈，汇集模型指标，并进行分级处理及提炼，最终输出本次模型指标。

### 智能语音技术服务商测评体系构建

#### ◆ 技术成熟度与客户体验感是第一要素

成熟的技术体系是保障客户体验感的先决条件。语音解决方案作为技术输出类服务，在选型过程中首先要考虑的是技术成熟度。包括且不限于语音识别准确度，面对回音、噪音、远场、信道等影响因素下的鲁棒性、语音响应速度以及高流量情景下的应对能力、语义分析精准度、语音合成自然感。另一方面，技术投入和自身专利数量也是衡量服务商技术能力的重要参考。

#### ◆ 行业落地经验是衡量行业深度的重点考量因素

技术服务商的项目落地经验是衡量服务商技术成熟度以及行业落地深度的重要标准。智能语音与行业融合尚处于初期磨合阶段，能否了解行业模式、把握行业痛点并提供符合企业需求的技术服务或解决方案，是企业选型过程中需要重点考量的因素之一。在测评模型中，亿欧智库将行业合作项目落地数量作为衡量技术服务商行业经验及客户影响力的主要量化指标。

#### ◆ 完善的售后服务是企业选择的最好保障

智能语音解决方案的付费模式主要有三种，以公有云SaaS为代表的技术平台多以座席数量或客流量为标准计费，而私有云和混合云则多为一次性付费或“定制+license”的付费模式。高额的一次性部署或定制成本增加了选型的风险，因此是否具有完善的售后响应及问题解决机制、技术更新及硬件维护则成为企业选型需要重点考虑的因素。

#### ◆ 品牌影响力降低企业选型风险

积极正向的品牌效应，承载着用户对于服务商产品质量及服务的信任，一定程度降低企业选型风险。

#### ◆ 高定制度、深入需求的解决方案更能满足企业诉求

随着语音技术痛点被逐步攻破以及多元技术的融合发展，智能语音获得了更强的定制能力。通用型解决方案仅能解决通用型问题，而面对不同行业的不同痛点，则难以触达行业核心需求。深入行业，触达行业核心痛点的定制化语音服务商是企业数字化的核心主力。



## Part 1. 智能语音市场新变化

- 1.1 智能语音概念界定
- 1.2 智能语音技术变化
- 1.3 智能语音需求变化
- 1.4 智能语音规模变化
- 1.5 智能语音参与者变化

## Part 2. 智能语音方案服务商品牌测评

### 2.1 服务商解决方案测评体系构建

- 2.2 智能语音多元技术部署
- 2.3 智能语音行业场景综述
- 2.4 金融行业智能语音方案及服务商测评
- 2.5 教育行业智能语音方案及服务商测评
- 2.6 医疗行业智能语音方案及服务商测评
- 2.7 政务行业智能语音方案及服务商测评
- 2.8 电商行业智能语音方案及服务商测评
- 2.9 家居行业智能语音方案及服务商测评
- 2.10 汽车行业智能语音方案及服务商测评

## Part 3. 典型案例分析

- 3.1 智能语音服务商典型案例——捷通华声
- 3.2 智能语音服务商典型案例——硅基智能

# 智能语音服务商品牌测评体系构建

## 测评指标选取及构成

为保证本次测评的全面性和准确性，模型从技术产品体验感，客户影响力，服务满意度，品牌影响力四个一级指标出发，拆解定量因素与定性因素，并选取核心因素作为二级指标。本模型采用“综合指标法”进行构建，对不同指标进行加权与赋值，从而组合成智能语音服务商品牌测评综合指标，以反映服务商在垂直行业布局现状及潜力。

此份报告四个一级指标，采用赋权法，所赋权重分别为50%、25%、15%、10%。12个二级指标，采取平均加权。其中技术产品体验感指数包含语音识别准确度、语音响应速度、语义分析精准度、语音合成自然感、客流压力情境应对能力、数据安全保障能力、解决方案定制能力（根据行业有所不同）7个二级指标；客户影响力包含合作项目落地数量1个二级指标；服务满意度包含售后响应及问题解决机制、技术更新及硬件维护2个二级指标；品牌影响力中包含细分行业品牌认知度以及主流媒体曝光度2个二级指标。

以上指标选取均遵循以下原则：1. 指标的代表性；2. 指标变动的协调性；3. 指标变动的敏感性；4. 指标的稳定性；5. 数据的可获得性。

亿欧智库：智能语音服务商品牌测评体系

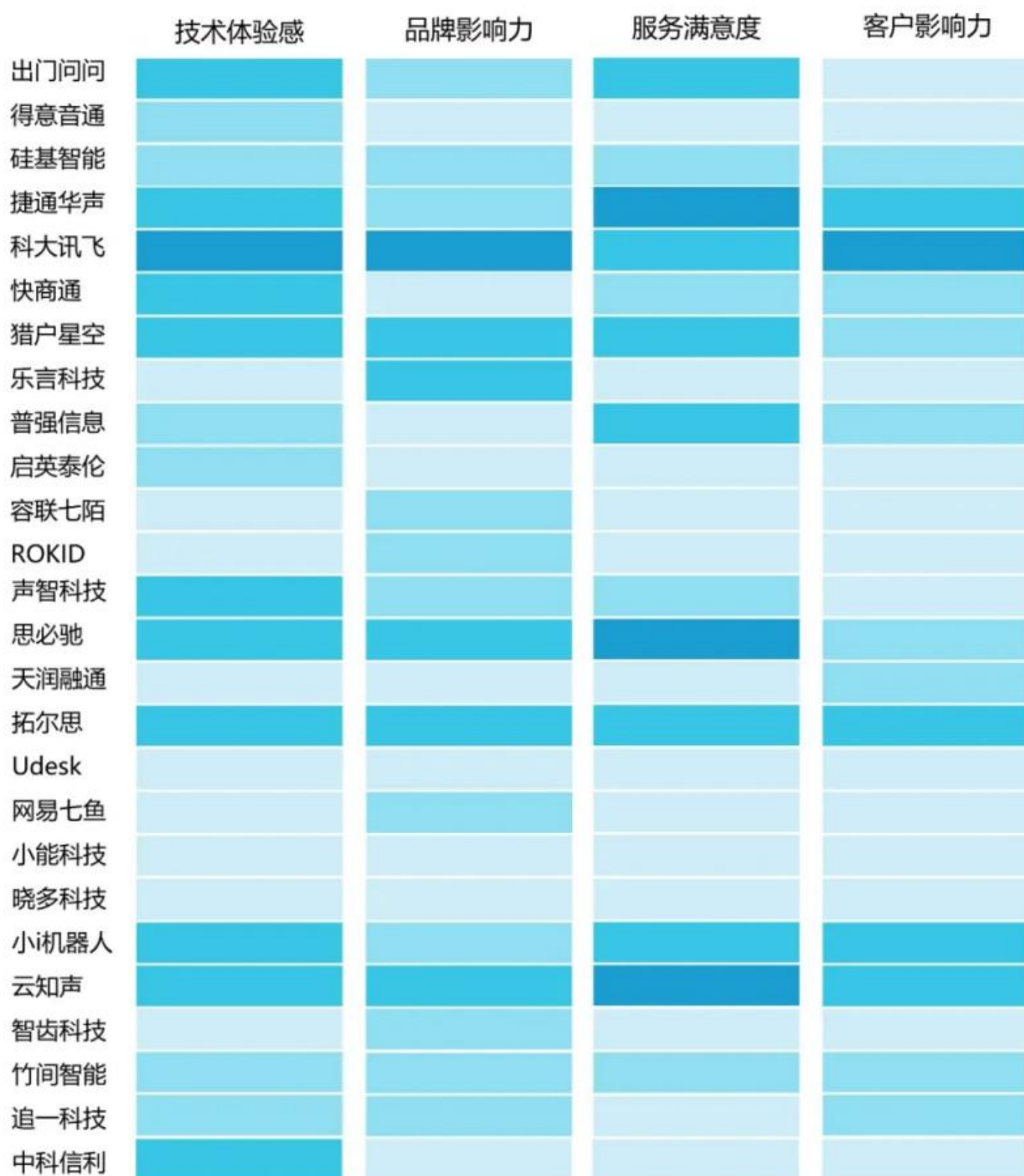


定量指标，数据来源主要包括国家级专业级的数据研究机构如国家统计局、商务部、工信部、天眼查、Chioce、Wind、亿欧数据等以及企业访谈。定性指标，通过企业调研及桌面研究获取，当企业典型性与特殊性数据无法获取时，亿欧智库采取平衡赋分法则。

本指标部分指标考量维度较多，仅采取指标体系中可量化部分进行采集分析，虽未完全达到指标穷尽要求，但重要指标已全部包含在内。同时，由于本次测评团队并非产品或技术专家，主要站在企业视角完成测评，因此无法保证测评结果绝对精准。如有疏漏，还望读者指正。

## 智能语音服务商竞争力维度综合测评

亿欧智库：智能语音服务商维度测评



指标维度测评：低 高

注：测评范围仅包含提供智能语音解决方案的服务商，顺序以服务商首字母标准，本页测评以综合评判指标为标准，未考虑细分行定制化程度及落地深度。榜单评价标准见P16，P17。



### Part 1. 智能语音市场新变化

- 1.1 智能语音概念界定
- 1.2 智能语音技术变化
- 1.3 智能语音需求变化
- 1.4 智能语音规模变化
- 1.5 智能语音参与者变化

### Part 2. 智能语音方案服务商品品牌测评

- 2.1 服务商解决方案测评体系构建
- 2.2 智能语音多元技术部署
- 2.3 智能语音行业场景综述
- 2.4 金融行业智能语音方案及服务测评
- 2.5 教育行业智能语音方案及服务测评
- 2.6 医疗行业智能语音方案及服务测评
- 2.7 政务行业智能语音方案及服务测评
- 2.8 电商行业智能语音方案及服务测评
- 2.9 家居行业智能语音方案及服务测评
- 2.10 汽车行业智能语音方案及服务测评

### Part 3. 典型案例分析

## 深耕行业，服务商提供多元化解决方案

智能语音服务商深耕行业，解决方案多样性主要体现为行业布局、场景分支、产品模式及部署模式差异化。而多元化智能语音方案，从多个维度触达了不同行业的差异化需求，使智能语音不再是单一技术应用，从根本上定制行业解决方案。定制化的行业方案，以及标准化的企业方案是智能语音服务商核心的业务模式，根据行业的差异化需求，服务商可从场景应用、部署模式等多个方向完成定制。

#### 行业模式部署

语音作为最主要的交互工具以及生物特征，具有极大的落地空间，在多个行业均有部署，并主要应用在**金融、教育、医疗、政务、电商、家居、汽车**等领域。

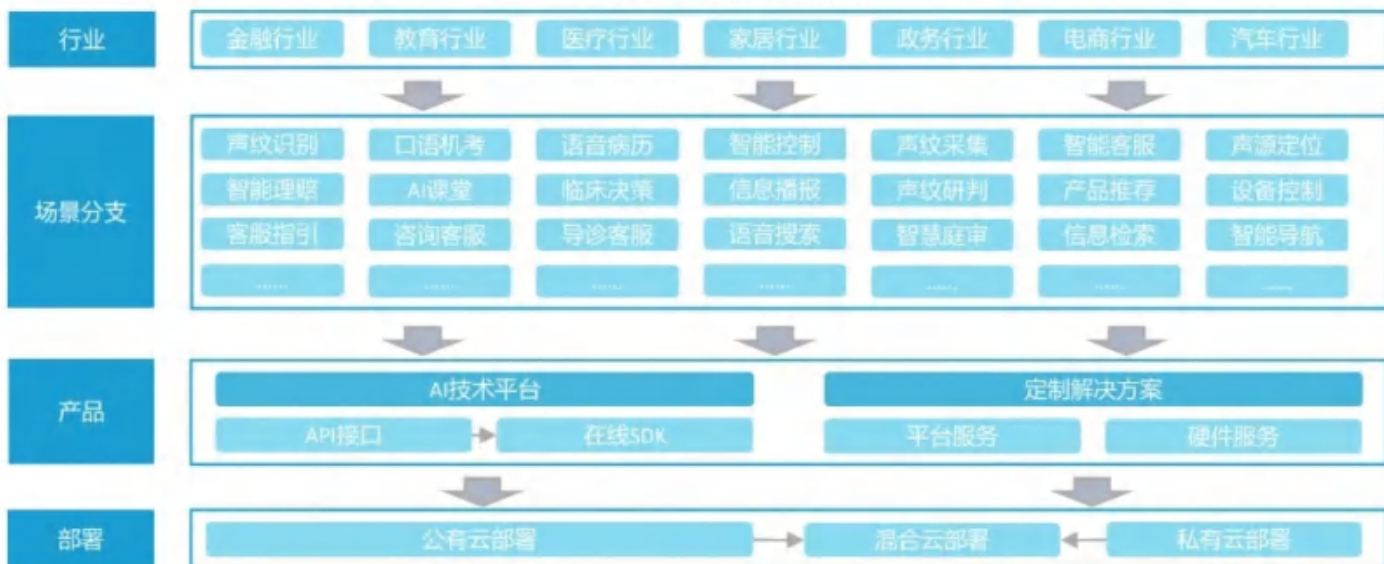
#### 细分场景应用

智能语音应用场景中，**智能客服仍然拥有最大的市场广度与深度**。根据不同行业需求特殊性，智能客服从一开始的简单问答系统，向专业化定制客服转变，极大的提升了用户体验感和企业工作效率。另一方面，不同行业因需求差异，应用场景也有较大差异化。比如金融客服与声纹识别的技术融合，可以无意识，无接触的完成远程身份认证，防范金融欺诈。

#### 产品模式部署

智能语音企业级市场主要产品模式分为**AI开放平台技术输出和定制解决方案两种**。AI技术平台提供基于公有云的SaaS服务，将应用软件统一部署在服务器。根据企业需求，提供API接口、或快速集成的在线智能语音SDK。定制解决方案基于技术能力和行业理解，将设备和应用场景进一步融合。提供包含硬件服务、平台服务在内的混合云或私有云部署，相比技术平台输出，拥有更高的定制度。

亿欧智库：智能语音产品架构



### Part 1. 智能语音市场新变化

- 1.1 智能语音概念界定
- 1.2 智能语音技术变化
- 1.3 智能语音需求变化
- 1.4 智能语音规模变化
- 1.5 智能语音参与者变化

### Part 2. 智能语音方案服务商品品牌测评

- 2.1 服务商解决方案测评体系构建
- 2.2 智能语音多元技术部署
- 2.3 智能语音行业场景综述
- 2.4 金融行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.5 教育行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.6 医疗行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.7 政务行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.8 电商行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.9 家居行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.10 汽车行业智能语音方案及服务商标测评

### Part 3. 典型案例分析

- 3.1 智能语音服务商典型案例——捷通华声
- 3.2 智能语音服务商典型案例——硅基智能

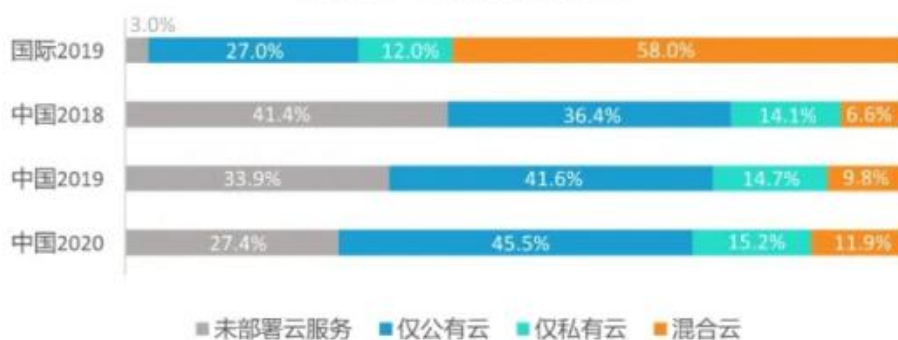
## 智能语音多元技术部署

### 企业按需搭建语音方案，多元技术助力企业完成部署

根据部署方式的差异性，智能语音服务及解决方案主要包含三种业务模式：公有云部署、私有云或本地部署、公私混合云部署，满足不同类型企业用户的需求。

- ◆ **公有云部署**：服务商或第三方提供资源、技术及应用开发，并部署在云服务供应商平台中，企业用户依托云平台，无自建服务器需求，仅需平台账户即可实现智能语音应用。
- ◆ **本地云部署**：私有云是企业传统数据中心的延伸和优化，属于非共享资源，因此安全和服务质量都较公有云有更好地保障。由企业客户自行组建技术团队，对客服系统进行运营管理。
- ◆ **混合云部署**：混合云即同时部署公有云和私有云，使企业拥有公有云灵活、便利、自动化程度高和私有云安全、可掌控、费用透明的优势，是目前相对理想的云部署模式。

亿欧智库：云计算部署模式调查



数据来源：中国信通院、RightScale

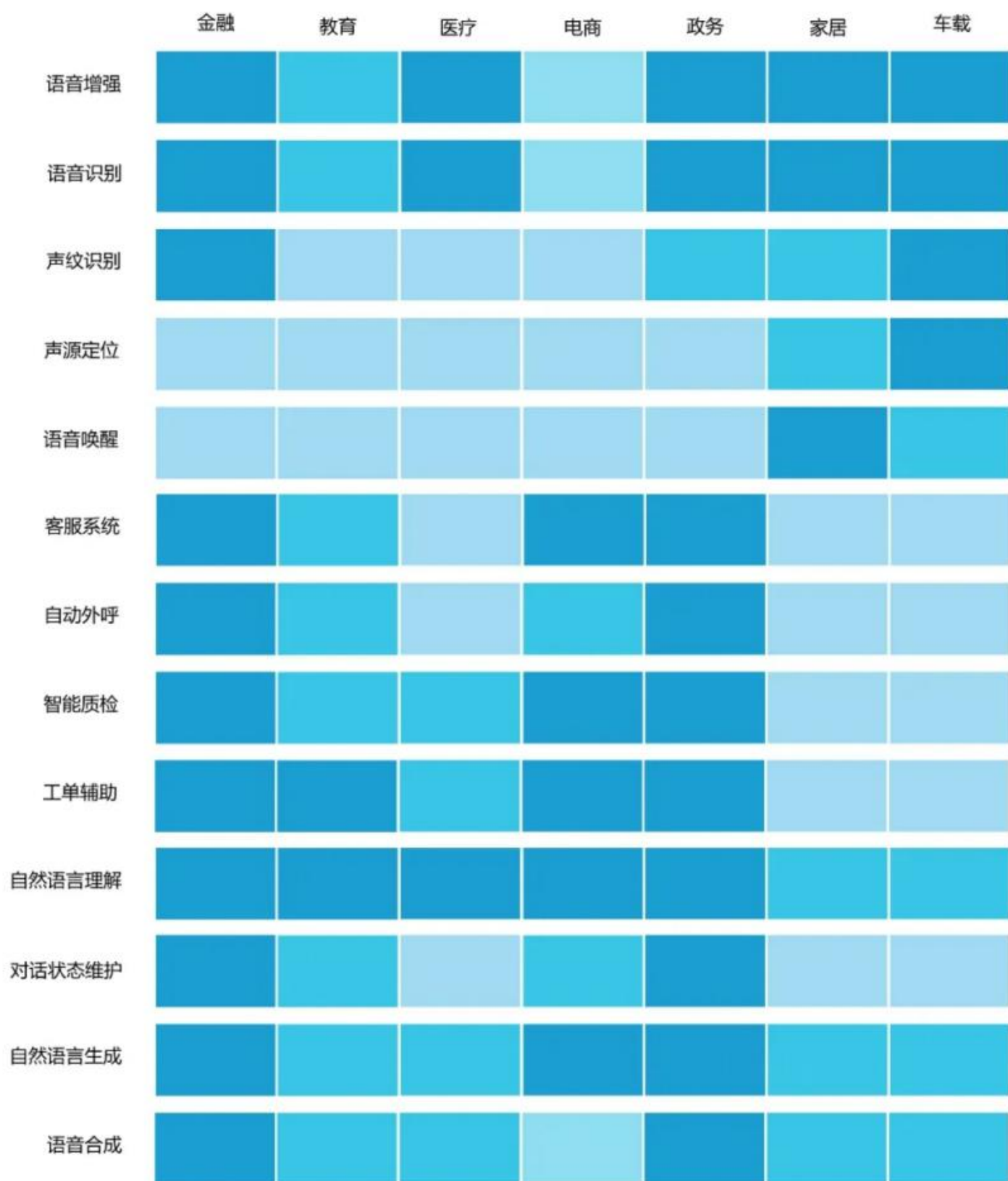
亿欧智库：云服务部署差异

特点	公有云服务	私有云服务	混合云服务
建设成本	部署成本较低，企业负担软件费用	部署成本较高，企业需要对私有云完成建设、运维与管理	介于公有云和私有云之间
数据安全	数据中等安全	数据十分安全	数据相对安全
定制化程度	定制化程度较低	定制化程度较高	定制化程度中等
部署周期	部署周期极短	部署周期较长	部署周期中等
扩容能力	扩容能力优秀	扩容能力较差	扩容能力中等
适用企业	适用以智能客服为核心需求的小微企业，在辅助替代人工客服上，表现优秀，主要应用在电商、教育等场景。	适用于对数据敏感，对安全性要求较高的的企业级行业，典型代表为金融业、政务行业等。	公有云和私有云的优劣势较为明显，混合云将成为未来语音厂商的核心发力点，适用于大多企业。

数据来源：亿欧智库整理



## 行业解决方案智能语音技术需求度



行业解决方案智能语音技术需求度：低 中 高

### Part 1. 智能语音市场新变化

- 1.1 智能语音概念界定
- 1.2 智能语音技术变化
- 1.3 智能语音需求变化
- 1.4 智能语音规模变化
- 1.5 智能语音参与者变化

### Part 2. 智能语音方案服务商品牌测评

- 2.1 服务商解决方案测评体系构建
- 2.2 智能语音多元技术部署
- 2.3 智能语音行业场景综述
- 2.4 金融行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.5 教育行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.6 医疗行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.7 政务行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.8 电商行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.9 家居行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.10 汽车行业智能语音方案及服务商标测评

### Part 3. 典型案例分析

## 以客服场景为主体的方案是核心产品模式

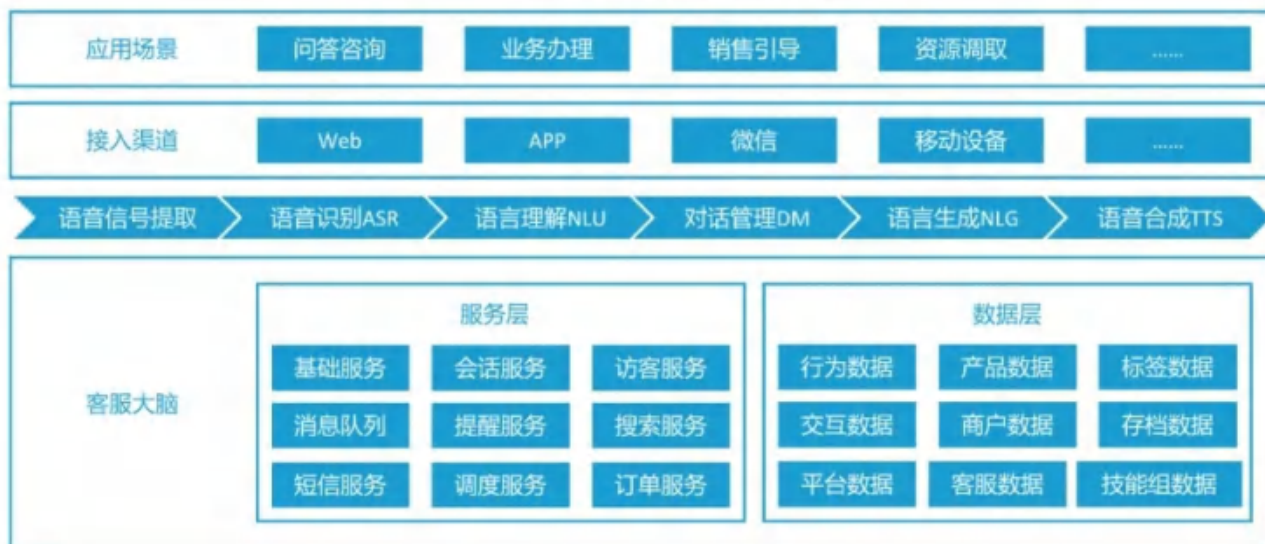
随着互联网持续发展，消费者群体需求逐渐向线上转移，以人工客服为主的服务环节成为行业发展痛点。



为了解决人工客服痛点，智能客服以人工智能、大数据、云计算为基础，提供高效、及时、全面的客服辅助服务，进而实现结构性问题自主回答，复杂问题转人工的“智能语音+人工”运转模式。现阶段，智能客服主要应用于问答咨询、业务办理、销售引导、资源调取等，并通过多渠道接入，以实现数据统一处理，打破信息壁垒。

智能客服需求较大且技术较为成熟，能够快速落地，解决行业痛点。因此在所有场景中，拥有最大的市场广度及深度。现阶段智能语音解决方案多以智能客服为主体，从最初的简单问答系统向专业化定制客服转变。以交互为核心能力搭配质检分析、声纹识别等定制服务，大幅提升用户体验感及企业运转效率。目前，智能客服主要通过公有云平台提供技术接口完成部署。

亿欧智库：智能客服技术架构





## Part 1. 智能语音市场新变化

- 1.1 智能语音概念界定
- 1.2 智能语音技术变化
- 1.3 智能语音需求变化
- 1.4 智能语音规模变化
- 1.5 智能语音参与者变化

## Part 2. 智能语音方案服务商品品牌测评

- 2.1 服务商解决方案测评体系构建
- 2.2 智能语音多元技术部署
- 2.3 智能语音行业场景综述
- 2.4 金融行业智能语音方案及服务商测评
- 2.5 教育行业智能语音方案及服务商测评
- 2.6 医疗行业智能语音方案及服务商测评
- 2.7 政务行业智能语音方案及服务商测评
- 2.8 电商行业智能语音方案及服务商测评
- 2.9 家居行业智能语音方案及服务商测评
- 2.10 汽车行业智能语音方案及服务商测评

## Part 3. 典型案例分析

- 3.1 智能语音服务商典型案例——捷通华声
- 3.2 智能语音服务商典型案例——硅基智能

# 金融行业痛点及应用场景梳理

## 金融行业数字化程度领先，深受技术服务商青睐

金融行业已成为智能语音落地众多场景中发展最为迅速的领域之一，也是未来智能语音商业落地重要方向之一。究其原因，智能语音直接的解决金融行业痛点，应用价值大，客户付费意愿强，因此取得快速发展。

整体来看，金融领域痛点主要包括四点：

- ◆ 第一，金融服务线上化，渠道多元化，且人工成本日益增加，传统人工客服难以适应激增的客服需求。
- ◆ 第二，行业监管性较强，需要投入大量资源对人工坐席进行监督，以检测违规操作并监督服务质量。
- ◆ 第三，金融客户数据分散，孤岛效应明显，难以调取整合、分析并打通客户旅程信息，发挥数据联动价值。
- ◆ 第四，疫情下，远程银行成为趋势，远程身份认证成为核心需求。基于声纹识别的身份认证系统具有更高的采集便捷性，用户接受度更高。

现阶段金融行业语音方案普遍采用结构性问答智能回复，特殊问题转人工的客服模式，一方面提升用工效率，另一方面方便数据整合处理。部署模式根据金融机构体量及需求分为公有云、私有云、混合云三种，并主要应用于外呼、身份认证、质检以及客服场景。



**话务质检：**  
内容质检、话术分析  
**业务质检：**投诉分析、质检评分、运维监控



**金融辅助审核：**  
信贷审核、外汇审核、审计、理赔审核  
**金融业务申请资料处理：**  
要素提取、自动审核、电子化归档



**声纹反欺诈：**  
黑中介声纹识别、金融反洗钱  
网络身份认证



**营销获客：**  
长尾用户营销、理财营销、贷款营销  
**风险控制：**  
贷款信息核实、逾期催收、异常账户提醒  
**运营管理：**  
满意度调查、工单回访



全渠道的智能客服，通过语音识别，自然语言理解、语音识别和知识图谱等技术部分替代人工客服，降本增效。

## 金融行业智能语音服务商竞争力榜单

企业名称	融资进程	服务类型	合作案例
拓尔思	深交所A股	智能风控   营销服务 金融监管   信息整合	中国银行   农业银行 建设银行   交通银行
小i机器人	E轮 (已退市)	会话银行   智能营销 智能工单   个性服务	某信用卡中心 某金融集团
捷通华声	Pre-IPO	智能外呼   智能质检 客服管理   声纹认证	农业银行   中信银行 中国平安   中国人寿
普强信息	D轮	智能客服   智能质检 坐席营销   用户画像	中国银行   招商银行 人寿保险   民生银行
竹间智能	C轮	智能客服   智能质检 智能还款   分期查账	民生银行   交通银行 中国平安   太平洋保险
硅基智能	C轮	客群价值提升   产品营销 贷款逾期催收   拉客促新	中国银行   工商银行 招商银行   建设银行
追一科技	C轮	全渠运营   催收账款 个性营销   风险管控	农业银行   招商银行 光大银行   广发银行
天润融通	A轮 (已退市)	客服中心   信贷审核 催收账款   营销中心	华夏保险   阳光保险 京东金融   水滴互助
百应科技	战略投资 (A轮后)	金融贷款   银行催收 投资理财   开户邀请	中国银行   杭州银行 杭银消金   平安普惠
得意音通	战略投资 (A轮后)	交易安全   身份识别 隐私保护   数据共通	中国银联   建设银行 贵阳银行   兰州银行

注：榜单入围企业仅包含提供智能语音解决方案的服务商，该榜单排名顺序以服务商融资进程为标准，榜单评价标准见P17



## Part 1. 智能语音市场新变化

- 1.1 智能语音概念界定
- 1.2 智能语音技术变化
- 1.3 智能语音需求变化
- 1.4 智能语音规模变化
- 1.5 智能语音参与者变化

## Part 2. 智能语音方案服务商品牌测评

- 2.1 服务商解决方案测评体系构建
- 2.2 智能语音多元技术部署
- 2.3 智能语音行业场景综述
- 2.4 金融行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.5 教育行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.6 医疗行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.7 政务行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.8 电商行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.9 家居行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.10 汽车行业智能语音方案及服务商标测评

## Part 3. 典型案例分析

- 3.1 智能语音服务商典型案例——捷通华声
- 3.2 智能语音服务商典型案例——硅基智能

包含语音转写、语音翻译、要点提炼等功能在内的线上教学语音转录系统，提升学员课堂体验感。

基于知识图谱和语音合成技术的虚拟AI线上课堂，对于知识普及、课前预习、课后复习等教育环节有良好的体验感，极大减轻教师教学压力。

# 教育行业智能语音方案及服务商标测评

如今教育行业已不再受时间以及空间上的局限，灵活的线上教育体系一定程度上解决了“教育焦虑”所引发的人力物力成本。疫情影响下，“停课不停学”的号召，更为智慧教育发展提供了催化剂，线上教育获得高速发展。

## 智能教育领域，行业核心痛点在于从传统教育到线上教育过渡过程中

- ◆ 一线教育行业市场趋近饱和，获客引流成本激增，教育行业对于以外呼为基础的语音系统需求增加。
- ◆ 随着学生学习周期延长以及学习深度加强，服务过程面临大量、全面、专业的问题咨询，客服人员数量需求增加，且专业性需求大幅度提升。
- ◆ 教育行业具有周期性，尤其在寒暑假巨大客流情景下，传统客服方式无论从成本、收益、转化率来看都不理想。
- ◆ 受疫情影响，线上教育需求增加，在线教育市场高速发展，根据UBS-S Resaerch 预测，2020-2025年中国线上教育复合年增长率将达到43.35%。但因线上教学工具缺乏，导致教学质量把控难度加大，教育行业数字化转型需求更加迫切。
- ◆ 教学阶段，教师投入大量时间与精力在高重复度劳动中，如语言类课程测评批改、知识普及、复习预习等。与此同时不同教师的主观评测，差异性较大，有失公允。

智能语音在**展业营销、课堂管理、教学测评**等场景获得了大量应用，不同类型的教育企业适用于不同的解决方案，但总体来看，**目前部署模式以公有云为主**，少数线下教学机构采用混合云及私有云部署。

## 智慧教育主要落地场景



## 教育行业智能语音服务商竞争力榜单

企业名称	融资进程	服务类型	合作案例
科大讯飞	深交所A股	精准教学   自主学习 智慧考试   创新教育	北京市第十二中学 合肥市第八中学
云知声	IPO失败	语音测评   人机对话考试 发音纠正   口语陪练	沪江网   美联英语 聪聪陪伴教育机器人
乐言科技	C+轮	字词评测   分级阅读 背诵评测   自适应学习	徐汇区汇师小学 上海交通大学
优必选	C+轮	减轻教辅工作   提升兴趣 协助考勤管理   AI教育	余杭市人工智能教育 两江新区人民小学
硅基智能	C轮	营销拓客   智能答疑 课程回访   课后辅导	学而思   轻轻家教 跟谁学   和码编程
智齿科技	C轮	课程介绍   客服运营 智能质检   用户调查	掌门1对1   新东方 斑马AI课   学而思
先声智能	C轮	口语测评   自适应学习	好未来   新东方 作业帮   步步高
小能科技	C轮	信息维护   智能营销 促活拉新   客服运营	新东方   尚德机构 好未来   文都教育
追一科技	C轮	校园助手   教务处理 信息整合   学生画像	深圳大学   重庆大学 东南大学   燕山大学
循环智能	战略投资 (A轮后)	渠道回访   客户沟通 课堂互动   用户回访	新东方在线   51Talk 尚德机构   作业帮

注：榜单入围企业仅包含提供智能语音解决方案的服务商，该榜单排名顺序以服务商融资进程为标准，榜单评价标准见P17



## Part 1. 智能语音市场新变化

- 1.1 智能语音概念界定
- 1.2 智能语音技术变化
- 1.3 智能语音需求变化
- 1.4 智能语音规模变化
- 1.5 智能语音参与者变化

## Part 2. 智能语音方案服务商品品牌测评

- 2.1 服务商解决方案测评体系构建
- 2.2 智能语音多元技术部署
- 2.3 智能语音行业场景综述
- 2.4 金融行业智能语音方案及服务品牌测评
- 2.5 教育行业智能语音方案及服务品牌测评
- 2.6 医疗行业智能语音方案及服务品牌测评
- 2.7 政务行业智能语音方案及服务品牌测评
- 2.8 电商行业智能语音方案及服务品牌测评
- 2.9 家居行业智能语音方案及服务品牌测评
- 2.10 汽车行业智能语音方案及服务品牌测评

## Part 3. 典型案例分析

- 3.1 智能语音服务商典型案例——捷通华声
- 3.2 智能语音服务商典型案例——硅基智能

# 医疗行业智能语音方案及服务品牌测评

## 智能语音赋能医疗行业，为医患双方提供智能服务

近年来，智能语音技术在医疗行业应用越来越广泛，从单一的语音识别病例及导诊技术向语音+语义的智能化语音辅助系统转型。融合了语音技术的智慧医疗系统在提升医生工作效率、患者满意度、医院效能方面有极佳的表现。

整体来看传统医疗行业，主要痛点有三：

- ◆ **就医流程冗长**：患者就医信息获取不便，触达医生的渠道有限；就医流程不够便捷，排队等待时间过长；紧急情况无法获得就医咨询。
- ◆ **高负荷重复劳动**：医护资源紧缺，医务人员被各种工具和信息系统所困扰，大量的时间浪费在数据录入与汇总分析上。
- ◆ **数据处理效率低**：难以对患者就医过程中留存的非结构化数据进行处理，人工手动处理效率较低，较易出错，且数据分散，使用率较低。

面向医疗专业化场景，智慧医疗体系构建覆盖**诊前、诊中、诊后**场景的解决方案，提供**集SaaS服务、医疗麦克风等设施的软硬一体化服务**，为医疗健康行业赋能，守护生命健康。

## 智慧医疗主要落地场景



## 医疗行业智能语音服务商竞争力榜单

企业名称	融资进程	服务类型	合作案例
科大讯飞	深交所A股	智慧医院   AI辅诊平台 家庭医生助手	上海第九人民医院 武汉市中心医院
灵医智惠	IPO (所属百度)	智能临床决策支持系统 智能医疗助理	解放军总医院 北大医疗产业集团
平安云	所属中国平安 平安保险	导诊分诊   智能随访 辅助诊疗   知识提取	复旦附属华山医院 长春市儿童医院
云知声	IPO失败	电子病历语音   导诊机器人 智能临床决策支持系统	北京协和医院 平安好医生
商汤科技	Pre-IPO	智能临床决策支持系统 远程诊疗辅助系统	上海第九医院
森亿智能	D轮	辅助决策支持系统 病理采集处理系统	上海第十人民医院 复旦附属儿科医院
猎户星空	B轮	智能导诊   巡房通知 问路引领   自由问答	和睦家医院 青岛海慈医院
康夫子	A+轮	诊后随访   智能导诊 预约问诊   智能自诊	中国人民解放军医院 北京大学人民医院
惠每科技	战略投资	电子病历语音输入 临床决策支持   远程会诊	四川大学华西医院 江苏省人民医院
孚宝 机器人	股权融资	导诊机器人   数据整合 电子病历   院区导航	中国福利会国际和平 妇幼保健院

注：榜单入围企业仅包含提供智能语音解决方案的服务商，该榜单排名顺序以服务商融资进程为标准，榜单评价标准见P17



## Part 1. 智能语音市场新变化

### Part 2. 智能语音方案服务商品品牌测评

#### 2.1 服务商解决方案测评体系构建

#### 2.2 智能语音多元技术部署

#### 2.3 智能语音行业场景综述

#### 2.4 金融行业智能语音方案及服务商标测评

#### 2.5 教育行业智能语音方案及服务商标测评

#### 2.6 医疗行业智能语音方案及服务商标测评

#### 2.7 政务行业智能语音方案及服务商标测评

#### 2.8 电商行业智能语音方案及服务商标测评

#### 2.9 家居行业智能语音方案及服务商标测评

#### 2.10 汽车行业智能语音方案及服务商标测评

### Part 3. 典型案例分析

#### 3.1 智能语音服务商典型案例——捷通华声

#### 3.2 智能语音服务商典型案例——硅基智能

## 政务行业智能语音方案及服务商标测评

### “人工智能+政务”是政府未来核心发展方向

“人工智能+政务”已经成为了智慧城市建设、智慧社会建设的必然选择。通过与政务工作的全方位配合，智慧政务具备了**信息化、数据化、智能化**等特征，更高效提供社会服务、更关注和理解大众的需求。

### 智能语音在政务行业落地应用，主要在于弥补人工劳动力的缺陷

- ◆ 其一，疫情环境下，社区走访需求大幅提升，基于人工的走访系统价格高、效率较低、病毒传播风险较高。另一方面政务服务存在流程冗长、重复度高、业务量大等特点，流程化业务上，智能语音系统更符合政务需求。
- ◆ 其二，政务工作因其行业敏感性，多部门职能人员信息不对称，数据孤岛效应明显，政务部门亟需打破数据壁垒，实现信息数据互通。
- ◆ 其三，司法庭审笔录记录效率低，卷宗冗长难以批量处理，司法系统亟需加快数字化转型。
- ◆ 其四，远程办公成为趋势，远程身份认证需求增加。基于声纹识别的身份认证系统具有更高的采集便捷性，部署成本较低。

因此智慧政务解决方案以对话式AI能力和场景化大数据能力，定制化解决政务行业痛点。以“线下智慧大厅+线上智慧平台”的服务模式，搭建全渠道、全链路对话式客服AI，并在司法检务、基层社区、警务安防等场景个性化定制。由于政务行业信息敏感性较强，为保障数据安全，**普遍以私有云或混合云部署模式为主。**

### 智慧政府主要落地场景



## 政务行业智能语音服务商竞争力榜单

企业名称	融资轮次	服务类型	合作案例
拓尔思	深交所 A股	信息咨询   服务平台 精准招商   多渠道运营	中共中央办公厅   外交部 国务院办公厅   国家发改委
科大讯飞	深交所 A股	政务辅助   政法平台 智慧法务   智慧警务	国家信访局   安徽省政府 浙江杭州政府   亳州市政府
合力亿捷	新三板	语音外呼   专业运维 管理监控   办公协同	北京卫生计生热线 广西住房和城乡建设厅
小i机器人	E轮 (已退市)	投诉响应   市民画像 呼叫中心   工单系统	某公共法律中心 贵阳12345
捷通华声	Pre-IPO	信息录入   数据分析 语音转写   呼叫中心	公安部一所   北京市政府 北京国税   中国海关
硅基智能	C轮	投诉受理   政策咨询 舆情收集   数据决策	深圳市南山区人民政府 南京雨花台人民政府
晓多科技	C轮	业务办理   客户响应 信息咨询   数据整合	延安市人民政府 重庆永川区人民政府
云问科技	B+轮	用户画像   语音交互 知识整合   数据联通	上海科委   海南省政府 上海松江区人才服务中心
猎户星空	B轮	智能咨询   辅助接待 客户分流   政策讲解	广州公安局   江苏人民法院 中国公安部第一研究所
声扬科技	A轮	社保认证   政企服务 客服交互   司法认证	公安部物证鉴定中心 天津市公安消防总队

注：榜单入围企业仅包含提供智能语音解决方案的服务商，该榜单排名顺序以服务商融资进程为标准，榜单评价标准见P17



## Part 1. 智能语音市场新变化

- 1.1 智能语音概念界定
- 1.2 智能语音技术变化
- 1.3 智能语音需求变化
- 1.4 智能语音规模变化
- 1.5 智能语音参与者变化

## Part 2. 智能语音方案服务商品品牌测评

- 2.1 服务商解决方案测评体系构建
- 2.2 智能语音多元技术部署
- 2.3 智能语音行业场景综述
- 2.4 金融行业智能语音方案及服务商测评
- 2.5 教育行业智能语音方案及服务商测评
- 2.6 医疗行业智能语音方案及服务商测评
- 2.7 政务行业智能语音方案及服务商测评
- 2.8 电商行业智能语音方案及服务商测评
- 2.9 家居行业智能语音方案及服务商测评
- 2.10 汽车行业智能语音方案及服务商测评

## Part 3. 典型案例分析

- 3.1 智能语音服务商典型案例——捷通华声
- 3.2 智能语音服务商典型案例——硅基智能

# 电商行业智能语音方案及服务商测评

## 电商行业数字化领先，智能客服是核心应用

在过去二十年中，中国互联网的发展的核心是消费互联网，电商从根本上改变了国内消费模式，也成为了21世纪发展最快的行业。据商务部统计，2019年，中国电子商务市场交易规模达34.81万亿，同比增长6.7%。其中，B2B电子商务市场交易额达20.46万亿元，同比增长1.5%。互联网消费刺激下，电商平台雨后春笋般进入公众视野。电商在消费者群体内的渗透率较高、行业竞争也较为激烈。因电商行业的强互联网属性，数字化进程较为领先，智能语音的行业落地也更加深入，主要的应用场景为智能客服。

## 降本增效与数据整合是电商行业的核心痛点

- ◆ 电商行业获客成本呈现上升趋势，在剧烈行业竞争下，降低流量成本、提高客户转化率、留存率是电商平台亟需解决的痛点。
- ◆ 数据来源渐趋分散，不同客户管理系统之间并未互通。尽管企业收集了海量消费数据，但数据的孤岛效应削弱数据反哺前端业务的能力，影响电商企业对消费者的拉新、转化、促活、裂变。
- ◆ 电商直播高速发展，但发展初期技术与资金门槛较低，在线直播行业的内容良莠不齐，部分缺乏高质量内容的直播平台以发布敏感内容获取用户关注与流量，电商直播安全方案成为电商企业需求痛点。

## 语音应用从单一语音交互向多元技术融合发展

智能客服在电商行业的渗透率和成熟度较高，因此平台在部署语音解决方案时，基于智能客服，在售前、售中、售后流程搭建个性化的服务能力，提高客户转化率。除客服场景外，智能语音可在直播安全、质检分析、客服监控等场景完成定制化部署。

## 电商行业主要落地场景

- ◆ **电商智能客服**：提供全渠道接入端口，主要应用在销售服务(售前、售中、售后)，营销推荐以及数据分析场景中。
- ◆ **私域运营**：公域流量向私域整合，打造精细化定点营销，从根本上降低获客成本，增加拉新促活效率。
- ◆ **直播安全解决方案**：语音关键字检索、音频鉴黄多维度监控以快速识别敏感信息，以便直播平台及时采取行动。
- ◆ **智能质检分析**：质检海量通话录音，构建统一化、标准化、可视化和一体化的质检规则和迷行管理体系，提取并分析核心数据及信息。
- ◆ **客服监控体系**：敏感词汇警报、响应请求超时、应用程序请求超时、满意率警报灯，针对服务全过程中的突发性难题即时预警信息，管理人员可及时干预，指挥调度系统。

## 电商行业智能语音服务商竞争力榜单

企业名称	融资轮次	服务类型	合作案例
网易七鱼	IPO (所属网易)	智能客服   人机协作 工单处理   数据分析	百果园   Dyson Keep   考拉海购
Udesk	C+轮	流程优化   人员增效 数据沉淀   业务提升	宝岛眼镜   好孩子
环信	并购 (C轮后)	商品资讯   直播带货 工单处理   社群经济	大鱼城选   迷橙 购客科技   好商量
小能科技	C轮	在线客服   工单系统 呼叫中心   移动客服	寺库   当当 UNIQLO   Haier
智齿科技	C轮	私域营销   智能质检 客户触达   智能工单	三元食品   便利蜂 每日优鲜   蒙牛
晓多科技	C轮	多渠道覆盖   人机协作 数据统计   知识学习	美团点评   转转 1919   微店
快商通	战略投资 (A轮后)	全渠运营   数据追踪 智能质检   业务提升	Lenovo   欢乐淘 人人店   创想范
容联七陌	A轮	全渠运营   座席管理 数据监控   咨询业务	海拍客   有赞
标贝科技	战略投资 (A轮后)	语言认知   深度问答 对话聊天   智能推荐	贝壳找房   京东 美的   OPPO
远传科技	战略投资	智能交互   营销运营 智能决策   数据驱动	松下电器   蘑菇街 飞利浦   好易购

注：榜单入围企业仅包含提供智能语音解决方案的服务商，该榜单排名顺序以服务商融资进程为标准，榜单评价标准见P17



## Part 1. 智能语音市场新变化

### Part 2. 智能语音方案服务商品品牌测评

- 2.1 服务商解决方案测评体系构建
- 2.2 智能语音行业场景综述
- 2.3 金融行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.4 教育行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.5 医疗行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.6 政务行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.7 电商行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.8 家居行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.9 汽车行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.10 智能语音典型案例

### Part 3. 典型案例分析

- 3.1 智能语音服务商典型案例——捷通华声
- 3.2 智能语音服务商典型案例——硅基智能

## 家居行业智能语音方案及服务商标测评

### 物联网发展带动智能家居落地应用

随着物联网发展，智能语音在家居行业获得了广阔的落地场景。因物联网系统普遍无屏或小屏，在触摸和视觉交互不方便的情况下，语音技术成为解决交互问题的首选。整体来看，家居行业共有两条发展路径：一是在场景内深掘需求，将智能语音技术与更多家居产品搭配、完善家居物联网。智能音箱不再是智能家居“绝对主角”，厂商们更倾向打造全屋智能去中心化家具体系，同时提升家居产品功能性。二是拓宽智能家居业务边界，从智能家居向智能人居过度，拓展至智慧住宅、智慧地产、智慧酒店、智慧养老院、智能会议室、智慧病房、智慧展厅等场景。

### 智能语音触达用户需求，打造安全便捷舒适的家居环境

相较其他传统行业而言，家居行业内部痛点并不明显。但智能家居尚处于蓝海市场，行业与智能语音的融合更多依托消费者需求推动，并主要体现在如下三个方面：

#### ◆ 更便捷的家居设备：

面对智能家居，消费者首要需求是更便捷的家居环境，所以智能家居建设必须注重语音交互准确度及自然感，拓展家居产品功能性及便捷性，提升单品的稳定性和互联度、关键技术完善度，通过智能灯控照明、智能家庭影音、智能电动窗帘、智能遥控电器等智能设备搭建更便捷的家居系统。

#### ◆ 更安全的家居环境

智能家居落地需要完善的智能安防系统支持，它包括家庭整体安防系统和家居安全预警系统，主要应用在物业智能家居系统的智能入园检测、出入管理、门禁系统、停车场智能化管理，以及非法入侵声音预警、特殊声音事件监测、报警与紧急求助信号等场景。

#### ◆ 更舒适的服务网络：

智能家居最终需求是实现舒适的家居服务，从功能家居单品向智能互联的家居系统过度，实现家电智能化、物业智能化，搭全屋无线物联网络以整合智能家居单品，并部署便捷、能满足未来要求的内部家居外部远程控制联系，同时满足智能家居系统更新升级需求。



#### 家居物联网

- 智能灯控照明
- 智能家庭影音
- 智能电动窗帘



#### 安全安防系统

- 出入管理及门禁系统
- 非法入侵声音预警
- 特殊声音事件监测



#### 物业智能化

- 智能物业管理
- 智能消费娱乐
- 智能家政系统

## 家居行业智能语音服务商竞争力榜单

企业名称	融资轮次	服务类型	合作案例
科大讯飞	深交所 A股	智慧家居、地产、酒店 智能家居全屋定制	武汉绿地中心   旭辉地产 大宁金茂府   华飞物联
云知声	IPO失败	智慧家庭硬件设施 智能家居解决方案	美的空调   华帝抽油烟机 乐视超级电视   小巢台灯
思必驰	Pre-IPO	智慧家庭硬件设施 全屋定制整机方案	联想娱乐宝   BOE画屏 琪娜音箱   长虹空调
博联智能	E轮 及以后	智慧家居、地产、酒店 智能家居全屋定制	南通雍华府   灵玺家园 成都招商魔方   中央华城
Rokid	C轮	智能音响电视设备 全屋家居生态平台	小七当家   优你家 赧然智能   森美智家
声智科技	B+轮	智慧地产、社区、公寓 智慧电梯及安全监控	中关村壹号园区 青岛假日酒店
启英泰伦	战略投资 (B轮后)	智能家居解决方案 全屋家居交互设备	na.
行至云起	B轮	全屋智能   节能环保 智能安防系统	One World 世界城 鑫苑国际新城
ORVIBO	-	智慧家庭硬件设施 全宅智能家居系统	花样年家天下   国贸天悦 雅居乐清水湾   亚朵酒店
永顺智	-	智慧家庭、办公、酒店 全屋家居系统	na.

注：榜单入围企业仅包含提供智能语音解决方案的服务商，该榜单排名顺序以服务商融资进程为标准，榜单评价标准见P17



## Part 1. 智能语音市场新变化

- 1.1 智能语音概念界定
- 1.2 智能语音技术变化
- 1.3 智能语音需求变化
- 1.4 智能语音规模变化
- 1.5 智能语音参与者变化

## Part 2. 智能语音方案服务商品品牌测评

- 2.1 服务商解决方案测评体系构建
- 2.2 智能语音多元技术部署
- 2.3 智能语音行业场景综述
- 2.4 金融行业智能语音方案及服务商品测评
- 2.5 教育行业智能语音方案及服务商品测评
- 2.6 医疗行业智能语音方案及服务商品测评
- 2.7 政务行业智能语音方案及服务商品测评
- 2.8 电商行业智能语音方案及服务商品测评
- 2.9 家居行业智能语音方案及服务商品测评
- 2.10 汽车行业智能语音方案及服务商品测评

## Part 3. 典型案例分析

# 汽车行业智能语音方案及服务商品测评

### 语音交互是智能车载的核心模块

随着国内车联网逐步渗透，车载行业纷纷向一体化交互发展。智能车载主要有三种交互方式：语音控制、触摸控制和按键控制，其中语音交互一方面能避免驾驶员分心，另一方面能提升驾驶员的驾驶体验。而随着消费者对汽车操作便捷性、驾驶安全性需求越来越高，以语音控制为主、实体键控制为辅的车载终端系统成为众多消费者优先考虑选购的对象。

### 前装后装需求不同，智能车载正在从后装向前装市场渗透

智能车载行业根据前装和后装有着不同的需求，相较而言，汽车前装追求驾驶的安全性，后装则旨在增强汽车操作便捷性。

- ◆ 汽车后装：现阶段智能车载大多在后装市场，究其原因，一方面后装成本与进入门槛相对较低，另一方面许多传统车企对于新技术的接受程度较低，想要说服这些企业在前装便加入语音系统较为困难。因此受益于巨大的汽车保有量、以及蓝海市场，后装快速发展。然而，后装车无法和车辆传感器深度融合，用户体验会大打折扣。随着语音技术的成熟，以及传统车企的改革，后装车市场的空间会逐步减小。
- ◆ 汽车前装：相比于后装车市场，前装车与汽车原厂品牌关系密切，因而对于安全性能有着绝对的需求。另一方面用于前装市场的车载需要能够满足用户个性化需求，因而需要较长研发周期，成本也相对较高。然而随着智能车载系统在后装市场应用成熟度增强，智能车载的安全性得到了保障，因而智能语音车载开始从后装向前装市场渗透。

### 智能车载主要落地场景



#### 多媒体娱乐

播放音乐，广播电台或播客的能力，还有更多个性化的功能尚待开发



#### 车辆控制 (IoT)

基本功能包括调节车内空调温度，调整车窗，调整后视镜，甚至可以切换驾驶模式，变换档位。



#### 智能导航

语音交互只是一个实现功能的入口，系统会理解驾驶员的语音指令，并提供有效的导航服务。



#### 声纹监控

声纹监控可以帮助车载系统判断说话人身份，从而作出合理操作，避免误操作，过度操作的发生。

## 汽车行业智能语音服务商竞争力榜单

企业名称	融资进程	服务类型	合作案例
科大讯飞	深交所 A股	云+端技术技术架构 软硬数服一体化智能车载	CHERY   吉利汽车 NISSAN   长安汽车
云知声	IPO失败	用户导航、电话娱乐 软硬一体解决方案	小镜科技   科视A900 上汽通用   同行者科技
思必驰	Pre-IPO	车载语音助手 智能汽车解决方案	飞歌GS2   长城哈佛F7 360记录仪   红星汽车
捷通华声	Pre-IPO	智能车载输入法 超高识别准确率	法拉利   保时捷 宝马   奔驰
出门问问	D轮	车载智能交互 智能车载解决方案	奥迪A4L   捷达VS7 江淮思皓   帕萨特
普强信息	D轮	“芯+端+云” 车载方案 高性能语音交互产品	SALEEN   北京现代 雷克萨斯   四维图新
车音智能	B轮	车载智能交互 车联网平台、出行服务	梅赛德斯奔驰   斯科达 上汽大众   一汽解放
海天瑞声	B轮	车载智能交互 智能汽车解决方案	na.
启英泰伦	B轮	车载智能交互 智能汽车解决方案	na.
斑马智行	A轮	车载智能交互 智能操作系统、智能导航	上汽   一汽 南北大众等品牌

注：榜单入围企业仅包含提供智能语音解决方案的服务商，该榜单排名顺序以服务商融资进程为标准，榜单评价标准见P17



# 智能语音方案服务经典案例分析

Typical cases analysis

## Part 1. 智能语音市场新变化

- 1.1 智能语音概念界定
- 1.2 智能语音技术变化
- 1.3 智能语音需求变化
- 1.4 智能语音规模变化
- 1.5 智能语音参与者变化

## Part 2. 智能语音方案服务商品牌测评

- 2.1 服务商解决方案测评体系构建
- 2.2 智能语音多元技术部署
- 2.3 智能语音行业场景综述
- 2.4 金融行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.5 教育行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.6 医疗行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.7 政务行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.8 电商行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.9 家居行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.10 汽车行业智能语音方案及服务商标测评

## Part 3. 典型案例分析

- 3.1 智能语音服务商典型案例——捷通华声
- 3.2 智能语音服务商典型案例——硅基智能

# 捷通华声：赋能百业，共享AI未来

北京捷通华声科技股份有限公司成立于2000年，专注于智能语音、智能语义、智能视觉、大数据分析等全方位人工智能核心技术的深度研究及产业化应用，是国内领先的人工智能技术、产品与服务提供商。AI技术产业化应用方面，捷通华声构建五大产品体系并适配信创环境，与主流处理器（鲲鹏、飞腾、龙芯、兆芯）主流操作系统（中标麒麟、银河麒麟、UOS统信）兼容性相互认证，构成立体、互促、多元、异构的人工智能产品生态。

### 赋能百业：灵云全智能能力平台（AICP）

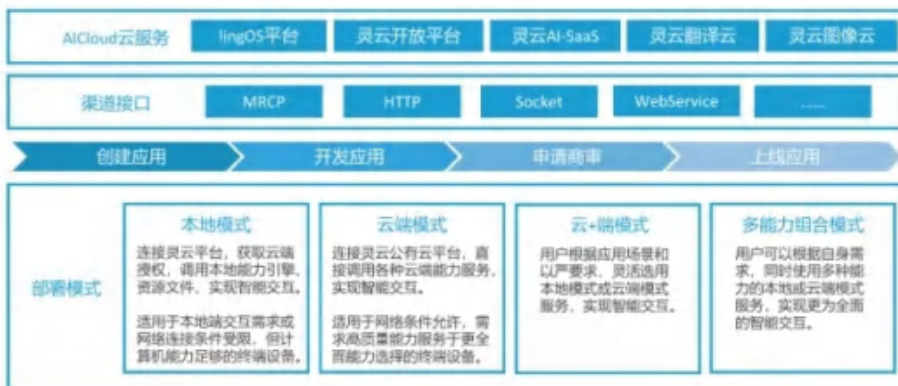
捷通华声与北京清华工业研究院和清华海峡研究院分别成立了“灵云人工智能研究中心”、“清华海峡研究院人工智能研究中心”。产学研深度合作，在学术、研究均保持全球领先。语音识别、语音合成、语义理解、机器翻译、OCR等多项技术达到全球顶尖水平。



捷通华声通过自主研发，拥有近百项发明专利和500余项软件著作权，基于自主知识产权及核心技术，捷通华声建设可私有化部署的灵云全方位人工智能能力平台AICP，客户可根据需求灵活挑选、组合应用各项AI技术，打造智能化业务应用。灵云AICP以“赋能百业”为发展目标，服务于金融、政企、电信、交通、能源等各领域数千家客户。

### 共享AI未来：灵云开放平台（AICloud）

捷通华声致力让每一家企业都拥有人工智能，发展构建灵云开放平台以服务于资本投入较少、IT支撑能力较弱的中小企业。灵云开放平台（AICloud）是全国为数不多的覆盖智能语音、语义、计算机视觉、大数据等技术在内的全方位人工智能能力开放平台，助力企业实现“云”到“端”的AI能力调用。





## Part 1. 智能语音市场新变化

- 1.1 智能语音概念界定
- 1.2 智能语音技术变化
- 1.3 智能语音需求变化
- 1.4 智能语音规模变化
- 1.5 智能语音参与者变化

## Part 2. 智能语音方案服务商品牌测评

- 2.1 服务商解决方案测评体系构建
- 2.2 智能语音多元技术部署
- 2.3 智能语音行业场景综述
- 2.4 金融行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.5 教育行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.6 医疗行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.7 政务行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.8 电商行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.9 家居行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.10 汽车行业智能语音方案及服务商标测评

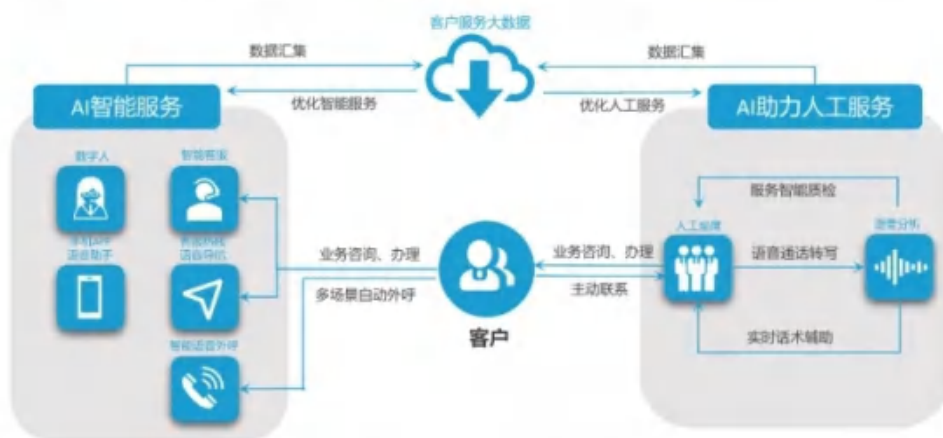
## Part 3. 典型案例分析

- 3.1 智能语音服务商典型案例——捷通华声
- 3.2 智能语音服务商典型案例——硅基智能

# 捷通华声：全方位AI驱动产业智能化转型

## 全流程赋能客服产业：灵云全智能客服解决方案 (AICC)

灵云全智能客服解决方案 (AICC)，是基于灵云全智能能力平台 (AICP)，运用居于行业领先地位的语音识别、语音合成、语义理解以及大数据分析等核心技术，提供一站式智能客服、智能语音导航、智能语音外呼、智能语音助手、数字人等面向客服中心的智能应用解决方案。



灵云AICC致力于智能化服务，提供多模态、可自然交互的人工智能，打造更轻松省心的智能客服运营。通过多年行业沉淀和海量数据积累，灵云AICC自主完善知识库实现无监督训练，以实现精准语义理解。现阶段，灵云AICC深入**银行、保险、政府、能源、电信、交通、电商**等行业，获得大量应用。

## 助力行业智能化升级：灵云智能行业解决方案 (AIIS)

灵云智能行业解决方案深入行业场景，推出**灵云智声一体机**，**灵云智声平台版**，**灵云智录问讯系统**，**灵云智能会议系统**等多款语音转写产品，分别针对单人语音录入、一对一谈话记录，多人会议记录等场景，应用于**公安、检察、司法、政府、医疗**等行业。

## 打造万物智能新世界：灵云智能物联网解决方案 (AIoT)

灵云智能物联网应用智能语音交互技术，为智能终端赋予“能说会听、能思考会判断”的能力，通过麦克风阵列，实现对智能终端的远距离语音控制。内外协同互联，数据标准共享，实现终端设备智能联动。AIoT主要应用于**智能车载、智能机器人、智能手机、智能可穿戴设备**等终端设备。

### 智能车载输入法

- 流畅手写输入
- 精准语音识别
- 键盘输入，POI数据积累

### 车联网设备中控

- 语音中控，终端联动
- 语音交互，设备控制

### 车载语音助手

- 降低风噪、胎噪
- 说话人声纹识别
- 多媒体语音导航查询

## Part 1. 智能语音市场新变化

- 1.1 智能语音概念界定
- 1.2 智能语音技术变化
- 1.3 智能语音需求变化
- 1.4 智能语音规模变化
- 1.5 智能语音参与者变化

## Part 2. 智能语音方案服务商品牌测评

- 2.1 服务商解决方案测评体系构建
- 2.2 智能语音多元技术部署
- 2.3 智能语音行业场景综述
- 2.4 金融行业智能语音方案及服务商测评
- 2.5 教育行业智能语音方案及服务商测评
- 2.6 医疗行业智能语音方案及服务商测评
- 2.7 政务行业智能语音方案及服务商测评
- 2.8 电商行业智能语音方案及服务商测评
- 2.9 家居行业智能语音方案及服务商测评
- 2.10 汽车行业智能语音方案及服务商测评

## Part 3. 典型案例分析

- 3.1 智能语音服务商典型案例——捷通华声
- 3.2 智能语音服务商典型案例——硅基智能

# 硅基智能：从语音交互到多模态交互的转变

硅基智能是一家以智能交互技术研发、虚拟场景定制服务、数字人3D建模克隆技术为核心的腾讯系人工智能创新企业，致力于打造情感连接新模式，帮助企业提升效率、降低成本。公司自主研发并构建**硅语智能交互平台、协呼智能交互平台、硅语数字人平台、硅语智能客服平台**四大交互平台，为金融、教育、医疗、政务等行业提供一站式智能解决方案。此外硅基智能不断推动产品革新，在行业内率先从单一语音交互向多模态交互拓展。

### 第一代硅基劳动力：语音交互为核心服务于客户全生命周期



### 第二代硅基劳动力：多模态交互为核心，数字化协同，提升线下智能服务

硅基智能领先行业率先拓展多模态交互数字人，以数字人+智能大屏的部署模式，发展数字化协同，结合线下资源，变革终端触达方式，提升线下智能服务，一方面提升广告运营效率，另一方面大屏信息流共享，打造异业营销新模式。现阶段轨语数字人大规模应用于门店、餐饮、零售、公共服务以及新屏媒。





## Part 1. 智能语音市场新变化

- 1.1 智能语音概念界定
- 1.2 智能语音技术变化
- 1.3 智能语音需求变化
- 1.4 智能语音规模变化
- 1.5 智能语音参与者变化

## Part 2. 智能语音方案服务商品牌测评

- 2.1 服务商解决方案测评体系构建
- 2.2 智能语音多元技术部署
- 2.3 智能语音行业场景综述
- 2.4 金融行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.5 教育行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.6 医疗行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.7 政务行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.8 电商行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.9 家居行业智能语音方案及服务商标测评
- 2.10 汽车行业智能语音方案及服务商标测评

## Part 3. 典型案例分析

- 3.1 智能语音服务商典型案例——捷通华声
- 3.2 智能语音服务商典型案例——硅基智能

# 硅基智能：技术、资本多维度打造核心竞争力

## 深入行业，原创技术赋能企业与政府数字化转型

硅基智能创业以来聚焦于商业化智能交互的落地应用，服务于全球的政府及企业客户，包括国有大行及股份制银行，三大运营商，人保、泰康等保险行业龙头，江苏、上海、安徽、四川、广东等政府单位，以及教育、互联网等行业头部平台。



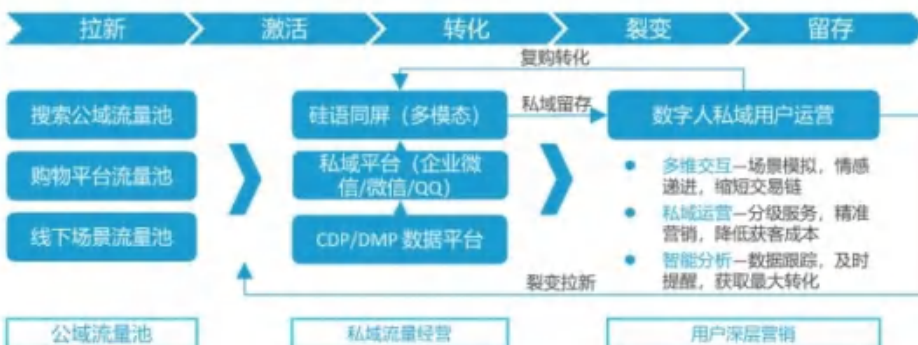
智能语音赛道竞争逐渐激烈，金融和政府行业成为大部分服务商的第一战场。技术成熟度、行业积累以及案例经验成为传统企业选型的第一标准。硅基智能在大力发展原创技术的同时，至今已合作20000+政府及企业客户，在银行机构覆盖率达到80%，原创的技术专利以及丰富行业落地经验是硅基智能的核心竞争力。

## 顶级投资机构背书，资本背景雄厚

硅基智能作为人工智能在NLP领域的头部企业，在公司过去3年的发展历程中获得多次国内顶尖投资机构的领投。公司的外部投资人股东包括：腾讯战投，招银国际，国新央企，海松资本，红杉资本，奇虎360，以及浦发银行与上海信托旗下的浦信资本。作为人工智能交互领域拥有大量实际应用场景落地的企业，深度结合产业股东方的业务和应用场景的需求，为包括工商银行，招商银行，浦发银行在内的头部金融机构提供且落地了从零售到对公，从基客到财富的各类业务场景，为客户持续创造各项优异业绩。

## 公域流量+私域多模态运营，业务拓展赛道领先

公海营销获客成本较高，客户转化率低周期较长，较难留存。因此公域导流+私域沉淀的精细化营销模式，是企业必然趋势。硅基智能领先开拓私域营销，拥有较为完善的技术支持系统，硅语同屏的多模态融合也进一步提升了营销效率。



硅基智能于2019年获得腾讯资本B轮投资，并于2020年12月被跟投。硅基在私域营销中的业务拓展，主要部署在企业微信、微信、QQ等平台，随着业务联系不断加深，在未来腾讯将不仅仅是投资关系，更将成为硅基的深度业务合作伙伴。

# 后记

APPENDIX

◆ 亿欧智库此份《2021中国智能语音行业方案及服务商品品牌测评报告》，对整体智能语音解决方案的市场格局、技术变迁、市场需求等现状进行简单的梳理及预判，并由此发现其中的趋势变化；在语音产品服务不断多元化的趋势下，本报告对智能语音解决方案的落地情况以及行业需求进行实时阐述及研究整理，并为传统企业的方案选型提供一个公正的信息参考。

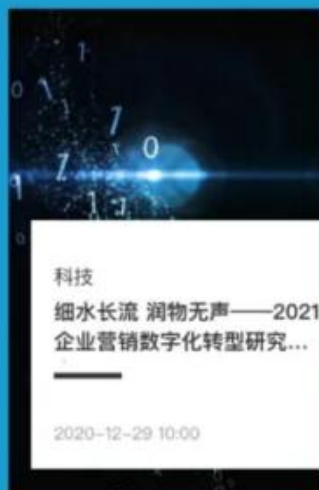
未来，亿欧智库也将继续关注智能语音的应用，进行更深入的探讨，持续输出一些研究成果，并以此监督。

◆ 感谢为此次报告提供帮助和协作的企业，以及其它业内人士、行业专家，在此特别感谢捷通华声武卫东、得意音通郑方、思必驰龙梦竹、快商通李稀敏、声智科技李智勇为此份报告的鼎力协助。

◆ 注意：报告中信息来源多来自网页及企业官网整理。



# 亿欧智库过往报告



# 亿欧智库待发布报告



## 团队介绍 OUR TEAM

亿欧智库 (EqualOcean Intelligence) 是亿欧EqualOcean旗下的研究与咨询机构。为全球企业和政府决策者提供行业研究、投资分析和创新咨询服务。亿欧智库对前沿领域保持着敏锐的洞察，具有独创的方法论和模型，服务能力和质量获得客户的广泛认可。

亿欧智库长期深耕科技、消费、大健康、汽车、产业互联网、金融、传媒、房产新居住等领域，旗下近100名分析师均毕业于名校，绝大多数具有丰富的从业经验；亿欧智库是中国极少数能同时生产中英文深度分析和专业报告的机构，分析师的研究成果和洞察经常被全球顶级媒体采访和引用。

以专业为本，借助亿欧网和亿欧国际网站的传播优势，亿欧智库的研究成果在影响力上往往数倍于同行。同时，亿欧EqualOcean内部拥有一个由数万名科技和产业高端专家构成的资源库，使亿欧智库的研究和咨询有强大支撑，更具洞察性和落地性。

## 报告作者



张晟宁

亿欧智库分析师

Email: zhangshengning@iyiou.com

## 报告审核



薄纯敏

亿欧智库分析师

Email: bochunmin@iyiou.com



## 版权声明 DISCLAIMER

本报告所采用的数据均来自合规渠道，分析逻辑基于智库的专业理解，清晰准确地反映了作者的研究观点。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。在任何情况下，本报告中的信息或所表述的意见均不构成对任何人的投资建议。本报告的信息来源于已公开的资料，亿欧智库对该等信息的准确性、完整性或可靠性作尽可能的获取但不作任何保证。

本报告版权归亿欧智库所有，欢迎因研究需要引用本报告部分内容，引用时需注明出处为“亿欧智库”。对于未注明来源的引用、盗用、篡改以及其他侵犯亿欧智库著作权的商业行为，亿欧智库将保留追究其法律责任的权利。

## 关于亿欧 ABOUT EqualOcean

亿欧EqualOcean是一家专注科技+产业+投资的信息平台和智库；成立于2014年2月，总部位于北京，在上海、深圳、南京、纽约有分公司。亿欧EqualOcean立足中国、影响全球，用户/客户覆盖超过50个国家或地区。

亿欧EqualOcean旗下的产品和服务包括：信息平台亿欧网 (iyiou.com)、亿欧国际站 (EqualOcean.com)，研究和咨询服务亿欧智库 (EqualOcean Intelligence)，产业和投融资数据产品亿欧数据 (EqualOcean Data)；行业垂直子公司亿欧大健康 (EqualOcean Healthcare) 和亿欧汽车 (EqualOcean Auto) 等。

基于对中国科技、产业和投资的深刻理解，同时凭借国际化视角和高度，亿欧EqualOcean为中外客户提供行业研究、投资分析、创新咨询、数据产品、品牌公关、国际化落地等服务。已经服务过的客户包括华为、阿里集团、腾讯公司、Intel、美团、SAP、拼多多、京东健康、恒大集团、贝壳找房、GSK、富士康、上汽集团、蔚来汽车、一汽解放等。

# 亿欧服务 EqualOcean SERVICES

基于自身的研究和咨询能力，同时借助亿欧网和亿欧国际网站的传播优势；亿欧EqualOcean为创业公司、大型企业、政府机构、机构投资者等客户类型提供有针对性的服务。

## 创业公司

亿欧EqualOcean旗下的亿欧网和亿欧国际站是创业创新领域的知名信息平台，是各类VC机构、产业基金、创业者和政府产业部门重点关注的平台。创业公司被亿欧网和亿欧国际站报道后，能获得巨大的品牌曝光，有利于降低融资过程中的解释成本；同时，对于吸引上下游合作伙伴及招募人才有积极作用。对于优质的创业公司，还可以作为案例纳入亿欧智库的相关报告，树立权威的行业地位。

## 大型企业

凭借对科技+产业+投资的深刻理解，亿欧EqualOcean除了为一些大型企业提供品牌服务外，更多地基于自身的研究能力和第三方视角，为大型企业提供行业研究、用户研究、投资分析和创新咨询等服务。同时，亿欧EqualOcean有实时更新的产业数据库和广泛的链接能力，能为大型企业进行产品落地和布局生态提供支持。

## 政府机构

针对政府类客户，亿欧EqualOcean提供四类服务：一是针对政府重点关注的领域提供产业情报，梳理特定产业在国内外的动态和前沿趋势，为相关政府领导提供智库外脑。二是根据政府的要求，组织相关产业的代表性企业和政府机构沟通交流，探讨合作机会；三是针对政府机构和旗下的产业园区，提供有针对性的产业培训，提升行业认知、提高招商和服务域内企业的水平；四是辅助政府机构做产业规划。

## 机构投资者

亿欧EqualOcean除了有强大的分析师团队外，另外有一个超过15000名专家的资源库；能为机构投资者提供专家咨询、和标的调研服务，减少投资过程中的信息不对称，做出正确的投资决策。

欢迎合作需求方联系我们，一起携手进步；电话 010-57293241，邮箱 [hezuo@iyiou.com](mailto:hezuo@iyiou.com)



获取更多报告详情  
可扫码关注



网址：<https://www.iyiou.com/research>

邮箱：[hezuo@iyiou.com](mailto:hezuo@iyiou.com)

电话：010-57293241

地址：北京市朝阳区霞光里9号中电发展大厦A座10层

