

## 对话式AI市场重新洗牌——IDC开启2020年对话式人工智能厂商评估研究

北京，2020年3月13日——对话式人工智能市场是中国人工智能市场的重要细分市场之一。IDC观察到，随着业务需求驱动，越来越多的行业用户把对话式AI能力嵌入到了业务流程中，提供对话式人工智能能力的厂商也扩展到更多的互联网公司以及AI初创公司，2020年对话式人工智能市场将重新洗牌。多轮对话、方言和外语识别、情绪识别、知识库构建等能力成为技术供应商角逐的重点方向，未来对话式人工智能将从单点应用逐步升级为多模态交互的综合性智能对话系统。

### 市场驱动因素

对话式人工智能平台使用语音识别、语音合成以及深层自然语言处理和理解技术与人类进行交流。得益于聊天机器人和智能对话终端应用的大规模落地，对话式人工智能市场正驱动着整个人工智能软件市场的发展。IDC（国际数据公司）发布的《中国人工智能软件及应用市场半年度研究报告（2019H1）》显示，预计到2023年，中国对话式人工智能市场规模将达到18.6亿美元，2018-2023年年复合增长率为41.3%。

Figure 1



来源：IDC中国，2020

在企业服务资源需求增加的背景下，企业正大量引入对话式AI能力用于多渠道的产品服务销售与客户管理等工作，例如智能

客服可以自动答复简单重复的信息咨询，提高了人工客服的工作效率和客户体验，降低了商家的经营成本，在金融、政府、电信及传统行业得到了大量应用，推动了多种渠道下企业客户服务的自动化、智能化。除此之外，对话式AI能力还在以智能音箱、智能车载、智能家居、智能可穿戴设备等为代表的消费级市场得到了广泛推广。

在此次新冠肺炎 ( COVID-19 ) 疫情中，很多技术供应商还把对话式AI能力引入社区和疫情防控机构，支持疫情通报、社区居民信息排查回访、特定人群通知、疫情知识问答、专家问诊等多种场景，助力社区和疫情防控机构快速发现传染源，提高排查效率，加强疫情防控知识的普及和宣导工作。

### 市场洗牌，谁主沉浮？

对话式人工智能市场近两年来得到了快速拓展，提供对话式AI能力的厂商从原来的百度、科大讯飞等扩展到更多的互联网公司以及新兴的人工智能公司。2020年对话式人工智能市场将重新洗牌，并在应用领域、落地场景中深入渗透。技术供应商需要找准对话式人工智能技术突破点，探索新的应用模式，完善生态体系建设。

Figure 2



来源：IDC中国，2020

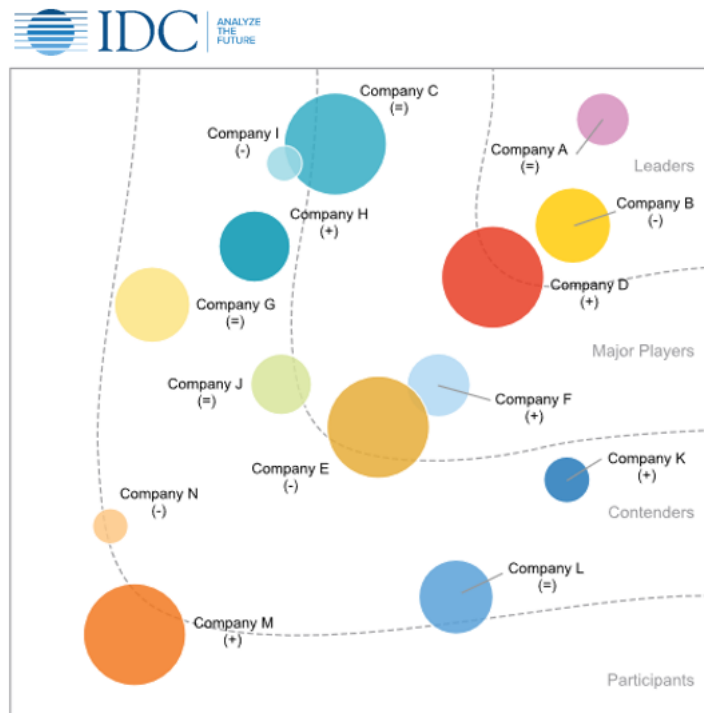
## 对话式人工智能厂商评估

研究范围：面向客户开放的对话式人工智能平台，包括互联网公司和AI创业公司。

评估方法：从现有能力、未来战略2个维度评估，对厂商现有产品的能力、未来发展潜力进行分析研究。

评估结果：以报告的形式呈现，报告中包括最终评估结果象限图（如下图所示），报告定性分析内容包括本次研究的评估标准，对技术使用方的建议，以及所评估厂商的介绍，报告中也将探讨对话式人工智能应用该如何走向市场以及未来的机会等。

Figure 3



来源：IDC中国，2020

IDC将于近期开启《IDC MarketScape：中国对话式人工智能厂商评估，2020》项目研究，并

将于2020年8月30日之前发布相关报告。如欲加入厂商评估或咨询此报告，请与IDC中国高级分析师程荫联系：

电话：010-58891698

邮箱：[acheng@idc.com](mailto:acheng@idc.com)

- 全文完 -

欲了解IDC报告的更多信息，请访问[www.idc.com.cn](http://www.idc.com.cn)。欲购买报告，请致电+86-10-5889 1666与IDC中国销售部联系，或发email至[fwang@idc.com](mailto:fwang@idc.com)

关于IDC MarketScape

IDC MarketScape 厂商评估是一项对某一特定市场领域内的主要参与厂商进行评估的研究，其评估结果将反映出在给定评估体系下单个厂商的市场定位，以及相对其它厂商的竞争区位。这一研究体系是为了更高的反映市场竞争态势以及响应IDC客户对厂商分析评估信息的需求。整个评估体系将秉持透明，一致与严谨的原则。

最终的研究成果将形成一份标准研究报告，并发布于IDC研究平台。其内容将可能被IDC分析师引用、或用于客户展示、行业活动以及其他IDC的媒体发布活动。IDC的客户包括最终用户、风险投资机构、投资研究机构及其他IT厂商。

关于 IDC

国际数据公司 ( IDC ) 是全球著名的信息技术、电信行业和消费科技咨询、顾问和活动服务专业提供商。IDC在全球拥有超过 1100 名分析师，为110多个国家的技

术和行业发展机遇提供全球化、区域化和本地化的专业视角及服务。IDC的分析和洞察助力IT专业人士、业务主管和投资机构制定基于事实的技术决策，以实现关键业务目标。欲了解更多信息，请登录[www.idc.com.cn](http://www.idc.com.cn)。

- # # # -

相关咨询，请联系：

王勇，IDC中国 助理副总裁

电话：(+86-10) 5889 1588

电邮：fwang@idc.com

谢静，IDC中国市场部高级市场专员

电话：(+86-10)58891558

电邮：mxie@idc.com

扫描微信二维码，关注IDC 研究成果，掌握ICT市场脉搏Figure 4



IDC is a subsidiary of IDG, the world's leading technology media, research, and events company. Additional information can be found at [www.idc.com](http://www.idc.com). All product and company names may be trademarks or registered trademarks of their respective holders.

For more information contact:

Maggie Xie

[mxie@idc.com](mailto:mxie@idc.com)

+86-10-5889 1558

Frank Wang

[fwang@idc.com](mailto:fwang@idc.com)

+86-10-5889 1558