

# 中国通讯云服务行业研究报告

2018年





## 行业概述

**概念：**基于云计算技术理念和服务模式提供的企业级通讯服务，涵盖运营商业务中的短信和语音，互联网业务中的即时通讯IM、实时音视频、呼叫中心、云客服和企业融合通信UC。

**历程：**企业通信服务早期以短信、语音和呼叫中心为主，公有云服务和移动互联网的发展促使市场边界拓展至各类型客户群体，产品形态向IM、实时音视频和云客服等延伸。

**价值：**充分发挥云服务的降本增效价值，大幅降低客户的使用门槛，满足企业灵活发展的需求。

**规模：**2017年，短信、语音和IM PaaS服务的市场规模分别为196.6亿元、21.1亿元和7.6亿元；呼叫中心（含云端部署与本地部署）市场规模为6301.0亿元，系统云化和智能化加速将促使其中软件营收的增长；云客服市场规模为12.3亿元，得益于AI技术与客服领域的紧密结合，2020年后预计年复合增长率将增至27.2%；企业融合通信市场规模为142.6亿元。

**竞争：**传统通信厂商、云服务创业公司和互联网巨头是市场的核心参与者。受到企业规模与所属行业的影响，客户需要结合自身的IT能力和成本预算等选择合适的云服务商。

**动向：**社交媒体主导交互新时代，通讯云服务走向全渠道整合；充分发挥封闭式场景优势，人工智能技术得以率先落地。



## 市场洞察

**多样：**各细分市场此消彼长，多样化产品形态长期并存。

**融合：**以垂直领域个性化定制和接入流量入口的方式打通业务系统，通过破除通讯系统与业务系统之间存在的信息孤岛，能够加速信息在企业内部的流转，从而压缩解决和处理问题的时间。

**智能：**利用大数据和人工智能技术进行问题预判，基于用户画像建立标签体系，通过对用户进行分级从而实现精准营销。



## 未来趋势

通讯云服务概述

1

通讯云服务行业发展机会

2

典型企业案例

3

行业未来发展趋势

4

# 通讯云服务概念界定

## 基于云计算的企业通信服务，涵盖运营商业务和互联网业务

通讯云服务旨在解决企业运营过程中的信息传递与交流沟通问题，是云计算时代下传统通讯服务发展到新阶段的产物。基于云计算技术理念和服务模式提供的企业级通讯服务即为通讯云服务，覆盖企业与用户之间、用户与用户之间以及企业内部的应用场景。从服务模式来看，通讯云服务包括以软件应用提供的标准化SaaS服务、以API/SDK提供通讯能力的PaaS服务和交付整体解决方案的私有化部署三种模式。

通讯云服务的产品形态多样，根据通信原理的不同可划分为运营商业务和互联网业务。本报告研究范畴如下图所示，涵盖运营商业务中的短信和语音，互联网业务中的即时通讯IM、实时音视频、呼叫中心、云客服，以及整合运营商业务和互联网业务的企业融合通信UC，不涉及流量、企业邮箱、会议系统、企业直播等业务。

### 通讯云服务的概念界定和类型



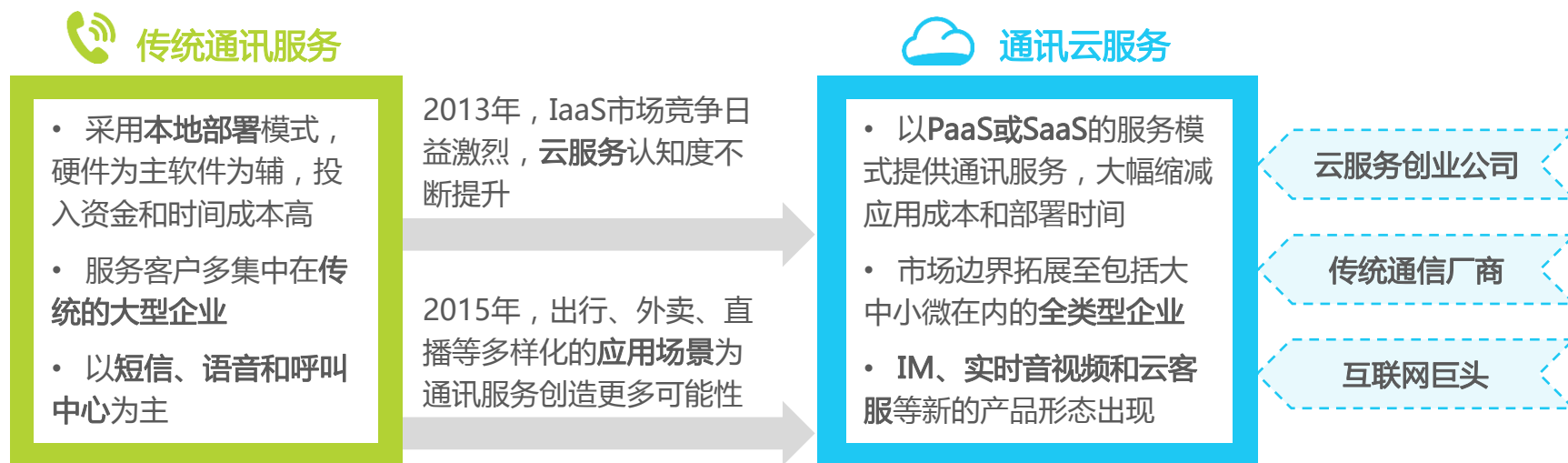
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# 通讯云服务发展历程

## 公有云与移动互联网的发展促使企业通信服务云化转型

企业通信服务早期以短信、语音和呼叫中心为主，采用本地部署的模式提供给传统的大型企业。随着阿里云、腾讯云等巨头公司相继进入公有云IaaS市场，企业客户对云服务的认知程度逐渐提高，在通讯垂直领域中不断出现新兴的云服务创业公司。移动互联网时代，多样化的应用场景让互联网公司和中小企业对通讯服务的需求也变得越来越强烈，无论大中小微企业都能从低成本高效率的云服务中受益。通讯云服务在将市场边界拓展至各类型企业的同时，产品形态也由基于运营商的业务向IM、实时音视频和云客服等延伸。传统通信厂商和互联网巨头纷纷利用自身优势切入这一市场，通讯云服务对传统通讯服务的替代作用日益明显。

### 中国通讯云服务的发展历程



# 通讯云服务的主要应用场景

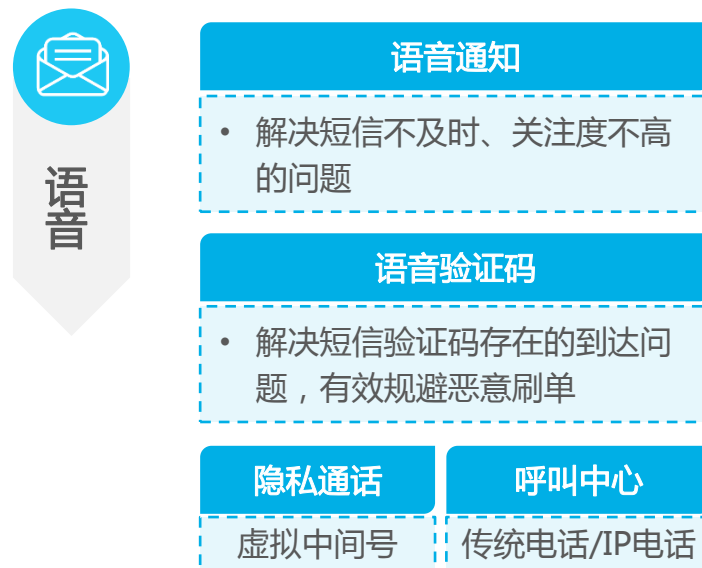
## 短信与语音解决基于运营商资源的信息传递问题

基于运营商资源的短信与语音是企业与信息传递过程中所使用的最传统的通讯方式。通讯云服务商通常会整合多家运营商的资源，向客户提供基于PaaS服务的短信与语音能力。一旦用户触发某种特定行动，平台系统可自动发送相应的服务通知。随着电话实名制的推行，手机号码已经被视为判断用户真实身份的关键依据，因而在身份验证场景下扮演着重要的角色。相比短信，语音通知和验证码可以有效解决短信到达时面临的诸多问题，在部分对及时性要求高的领域更受青睐。通讯云服务允许通话双方以虚拟中间号的方式实现隐私通话，避免个人信息的泄露，在打车出行、快递物流、中介服务、婚恋交友等领域应用广泛。同时，无论是基于传统电话或IP电话的云呼叫中心，都需要依托运营商的网络资源进行部署。

### 短信业务的主要应用场景



### 语音业务的主要应用场景



# 通讯云服务的主要应用场景

## IM与实时音视频满足企业的互联网云通讯需求

进入互联网时代尤其是移动互联网时代，以IM和实时音视频为代表的互联网云通讯在一定程度上替代了传统的短信和语音。同样作为通讯服务中的基础能力，互联网云通讯常被以API/SDK的方式提供给开发者和企业客户。他们可以轻松地将IM和实时音视频的能力嵌入到自有的网站、APP产品，或者与企业内部的各种业务系统实现无缝对接。对于开发者而言，他们的应用通常是直接面向C端用户的具有强社交和互动属性的产品，运用互联网云通讯能够帮助他们有效的提升用户体验，增加用户的活跃度和粘性。

### IM与实时音视频业务的主要应用场景



开发者

支持文本、表情、图片、语音、视频、文件、位置、通知等多种类型的消息，可嵌入红包、弹幕、点赞、送礼等功能，优化用户使用体验。

APP内  
社交

- 私信聊天
- 群组社区
- 游戏交流

直播  
互动

- 娱乐直播
- 互动教学
- 电商导购



企业

既能满足企业与用户间的在线的商务沟通需求，又可以为企业内部提供便捷沟通的能力，与企业现有应用和系统无缝对接。

在线  
客服

支持全媒体  
渠道的接入，覆  
盖Web、PC、  
移动端等多终端

企业  
IM

可与企业原  
有OA、CRM、  
ERP等打通，实  
现定制化开发

# 通讯云服务的主要应用场景

## 呼叫中心与云客服用于企业与用户间的双向联络

呼叫中心和云客服可以以SaaS或PaaS服务的模式提供给企业客户，用来满足企业售前售后和用户间双向联络的需求。云呼叫中心支持分布式地理条件，具备低成本和灵活性等诸多优势，已经成为众多企业客户搭建呼叫中心系统的最佳选择。云客服的出现是以电话为主的联络方式向多样化渠道延伸的结果。典型的云客服产品不仅能够整合APP、微信、微博、网页、邮件等各类型渠道，并且可以通过工单系统与企业内部各部门对接，高效协同解决用户的问题。利用人工智能技术，新兴的客服机器人可在金融、电商、教育等特定场景中预判和解答用户问题，可以辅助甚至部分替代人工客服的工作。

### 呼叫中心与云客服业务的主要应用场景

#### 智能分配

对全渠道接入的用户进行统一智能分配，确保用户可以在第一时间被匹配到合适的客服接待，提升服务精准度。



#### 质检监控

全方位把控客服工作情况，输出统计报表以进行量化分析，系统化、透明化地促进绩效考核和质量监控。

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\\_21230](https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_21230)

