

行業概覽

本節所載資料及統計數據部分摘錄自各種官方政府來源及由我們委託弗若斯特沙利文編製的市場研究報告（「弗若斯特沙利文報告」）。我們認為，該等資料的來源為有關資料的適當來源，且我們在摘錄及轉載該等資料時已採取合理審慎措施。我們並無理由相信該等資料屬虛假或具誤導性，或已遺漏任何事實，致使該等資料屬虛假或具誤導性。來自官方政府來源的資料未經我們、保薦人、[編纂]、[編纂]或參與[編纂]的任何其他各方獨立核實，亦無就其準確性發表任何聲明。

中國通信服務市場

通信服務是指利用有線電、無線電、電信媒體、數據通信等傳播或交換音頻、視頻或數據內容的服務，以及透過互聯網提供相關內容、娛樂和應用服務。在通信基礎設施穩定發展和下游需求不斷增長的推動下，中國通信服務市場近年來穩步增長，於2024年達到約人民幣1.7萬億元。中國雲通信服務市場是中國通信服務市場的一個細分領域。

中國雲通信服務市場

市場定義及概覽

雲通信服務指基於雲技術向企業及公共組織提供的通信服務及解決方案。

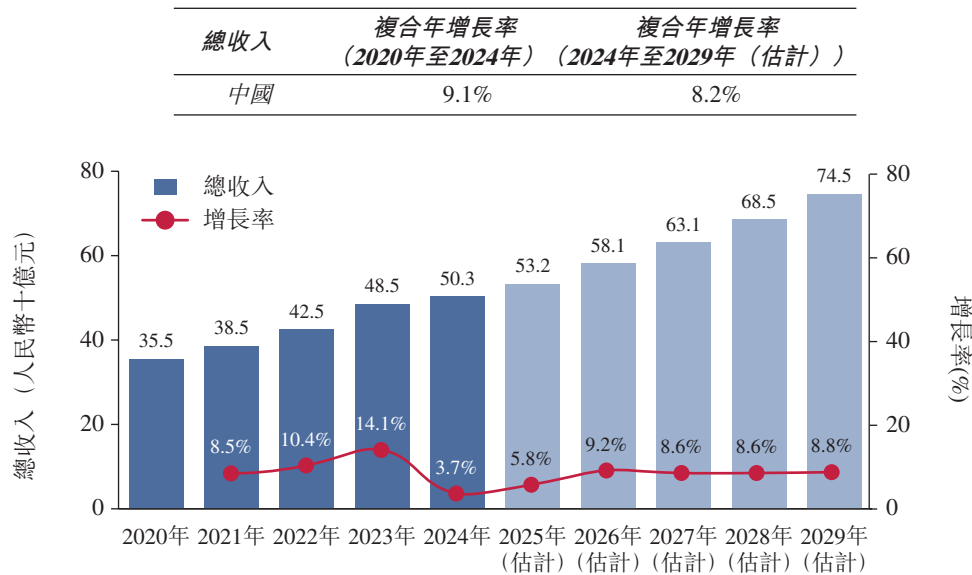
雲通信服務主要包括(i)CPaaS服務，即一種技術交付模式，使公司能夠通過API或SDK將全渠道通信功能嵌入其業務系統和應用程序中；及(ii)聯絡中心SaaS，指以SaaS為主要部署方式向企業及公共組織提供的高效智能聯絡中心解決方案。雲通信服務提供商可根據不同客戶的要求及應用場景提供一種或多種類型的服務。近年來，隨著雲技術的快速發展和應用場景的不斷擴展，雲通信服務的需求一直穩定增長，推動中國雲通信服務市場的發展。

中國雲通信服務的市場規模

隨著雲技術應用的不斷擴大及下游客戶對雲遷移的需求不斷增加，中國的雲通信服務市場近年來持續增長。2020年至2024年，中國雲通信服務市場的總收入由人民幣355億元增至人民幣503億元，複合年增長率為9.1%。未來，隨著數字化轉型的深入和雲通信應用場景的不斷擴大，中國雲通信服務市場有望保持快速增長。2029年，中國雲通信服務市場的總收入預計將達到人民幣745億元，2024年至2029年的複合年增長率為8.2%。

行業概覽

雲通信服務市場（中國）總收入，2020年至2029年（估計）



資料來源：工業和信息化部；弗若斯特沙利文分析

中國雲通信服務的市場規模指單一服務能力的提供商及全棧式通信服務提供商產生的總收入。截至2024年12月31日，中國雲通信服務提供商約800家，其中單一服務能力的服務提供商約780家，全棧式服務提供商約20家。於2024年，單一服務能力的服務提供商總收入佔中國雲通信服務市場總收入的約90%，而於2024年全棧式服務提供商的總收入則佔中國雲通信服務市場總收入的約10%。

中國雲通信服務的市場驅動力

通信基礎設施穩定發展。近年來，中國的信息技術行業穩步增長，基礎通信的基礎設施不斷完善，為雲市場的發展提供了堅實的基礎。信息技術基礎設施指公司的信息技術系統及軟件，可提供語音及文字消息。信息技術總支出主要用於基礎信息技術基礎設施建設，其由2020年的人民幣28,667億元增至2024年的人民幣37,361億元，複合年增長率為6.8%，反映了基礎信息技術基礎設施的穩定發展。穩定的通信基礎設施對雲通信服務市場的發展至關重要，因為其依賴互聯網及雲計算來獲取及處理客戶數據，以提供定製的通信服務。

行業概覽

雲遷移加速。雲技術是通過雲服務器提供軟件的技術，而不是部署在公司信息技術系統的軟件。與傳統的本地信息技術基礎設施相比，雲技術在可擴展性和靈活性、節省成本、提高安全性和可靠性以及業務連續性和災難恢復方面具有突出的優勢，因此雲技術的應用在過去幾年逐漸擴大。儘管雲通信服務在中國的滲透率相對較低，但中國雲遷移加速將推動中國雲通信服務市場的快速發展。

下游對提升通信能力的需求強勁。隨著企業數量的增加及客戶需求的動態變化，下游行業正面臨激烈的競爭。因此，獲得強大的溝通能力以及提高客戶服務質量和滿意度對增強競爭力而言是至關重要。雲通信服務提供了一個集成通信能力和高效呼叫中心的人工智能平台，可以提高企業的服務質量和運營效率。同時，越來越多的企業意識到雲通信服務的重要性，這刺激了下游對提高通信能力的強勁需求。

中國雲通信服務的未來機遇

AI的整合。通用及特定大語言模型等人工智能與雲通信服務的整合預計將成為未來的市場趨勢。AI驅動的通信服務是指利用NLP、大語言模型等各種AI工具，實現與人類更好的互動並改善終端用戶體驗的服務。AI驅動的通信服務可以顯著提升客戶服務的個性化和智能化、提升服務效率和準確性，並拓展基於項目的通信解決方案的應用場景。因此，AI在中國雲通信服務市場的進一步整合有望在未來轉變客戶需求，並推動對AI驅動的通信服務的需求激增。雲通信服務提供商在AI驅動的通信服務領域具有技術知識、專業知識及成功經驗，可以輕鬆把握未來的機遇，以增加其市場份額。

拓展應用場景。隨著企業數字化轉型的推進，雲通信服務在企業的內部和外部通信中發揮著越來越重要的作用。一方面，全面的雲通信服務能夠滿足企業不同成長階段的廣泛通信需求；另一方面，雲通信服務的應用場景正不斷從賦能通信能力擴展到綜合智能解決方案，如在線教育、遠程醫療及智能城市。

行業概覽

中國雲通信服務的競爭格局

中國的雲通信服務市場相對分散而且競爭激烈。根據不同的服務能力和主營業務，中國的雲通信服務提供商主要可分為(i)具有單一服務能力的供應商，他們專注於特定類型的雲通信服務，如CPaaS服務或聯絡中心SaaS；及(ii)全棧式通信服務提供商，提供涵蓋CPaaS服務及聯絡中心SaaS的全面雲通信服務。

截至2024年12月31日，中國約有800家雲通信服務提供商。

近年來，對雲通信服務的下游需求已經多樣化，從對電信資源的需求擴展到企業通信和客戶服務的綜合解決方案。相較於從不同的服務提供商購買分散的資源和服務，下游客戶更傾向於從單一服務提供商獲得高效便捷的全棧式雲通信服務。未來，雲通信服務提供商將致力於開發全棧式服務能力，以滿足不同客戶的需求。

就2024年雲通信服務產生的收入而言，中國五大雲通信服務提供商佔約18.8%，其中本集團排名第三，市場份額約為1.8%。在該等五大供應商中，本集團於2024年的淨利潤最高，顯示出強勁的盈利能力。

2024年中國五大雲通信服務提供商（按收入計）

排名	公司	背景資料	核心業務	上市情況	市場份額(%)
1	公司A	公司A於2001年成立，總部位於深圳，為中國領先的CPaaS服務提供商之一，其主要業務包括企業雲通信平台。於2024年，其雲通信服務所得收入達到約人民幣39億元。	CPaaS服務	已上市	7.8%
2	公司B	公司B於1999年成立，總部位於蘇州，為中國領先的CPaaS服務提供商之一，其客戶及合作夥伴來自多個行業，如通信、銀行、物流、零售、互聯網、媒體、公共服務等。於2024年，其雲通信服務所得收入達到約人民幣34億元。	CPaaS服務	已上市	6.8%
3	本集團	見「業務」	全棧式通信服務	—	1.8%
4	公司C	公司C於2012年成立，總部位於無錫，其為專注於提供安全有效且及時的CPaaS服務的領先企業之一。於2024年，其雲通信服務所得收入達到約人民幣7億元。	CPaaS服務	已上市	1.4%
5	公司D	公司D於2006年成立，總部位於北京，為於公共雲端部署客戶聯絡解決方案的領先提供商，提供多元化的通信服務，使企業能夠實現多渠道客戶互動。於2024年，其雲通信服務所得收入達到約人民幣5億元。	全棧式通信服務	已上市	1.0%
前五位					18.8%

資料來源：年報；弗若斯特沙利文分析

行業概覽

中國CPaaS服務市場

市場定義及概覽

通信平台即服務(CPaaS)是一種技術交付模式，使公司能夠通過API或SDK將全渠道通信功能嵌入其業務系統和應用程序中。CPaaS對企業而言具有顯著的優勢，可增強通信能力和客戶體驗，主要是因為(i)CPaaS促進與現有系統和應用程序的集成，提供更大的敏捷性和靈活性以啟動通信功能，而無需構建整個基礎設施；(ii)CPaaS消除了對昂貴的電信基礎設施的需求，從而減少了開發費用；及(iii)CPaaS整合各種電信資源，延伸至終端用戶，並根據客戶需求提供定製解決方案。

CPaaS服務主要包括：(i)消息服務，使客戶能夠向指定的手機號碼發送消息；(ii)語音服務，允許客戶建立撥打及接聽全球電話的解決方案；及(iii)其他服務，如移動流量服務、物聯網SIM卡及數據、虛擬商品充值、RCS信息服務等。

中國CPaaS服務的價值鏈

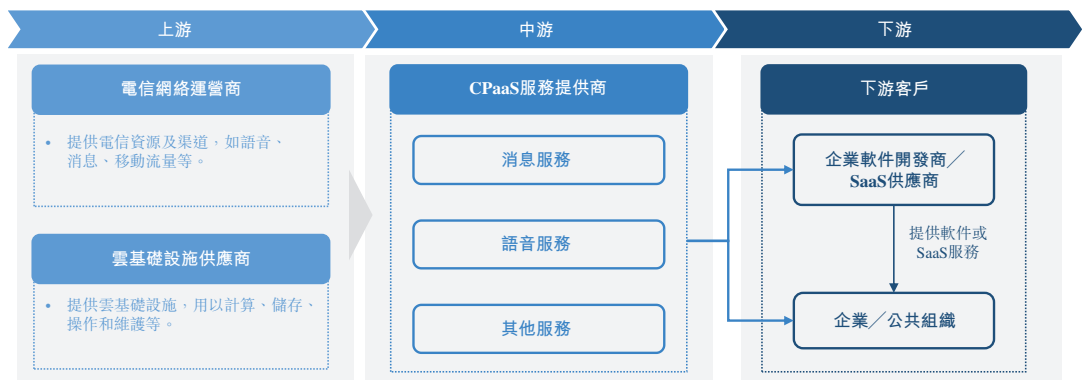
CPaaS服務市場的價值鏈主要包括上游的電信運營商及雲基礎設施供應商、中游的CPaaS服務提供商及下游客戶（包括企業軟件開發商及SaaS供應商）以及企業及公共組織。

通過與電信運營商合作，CPaaS服務提供商能夠整合電信資源，並使下游客戶能夠通過API或SDK訪問和利用其資源，從而使其客戶能夠以簡單、高效和靈活的方式訪問和利用通信能力，而無需承擔建立及維護自有通信基礎設施的巨額成本。

CPaaS服務提供商可向企業軟件開發商及SaaS供應商提供通信功能，由彼等向其終端客戶交付軟件或平台。此外，一些開發能力較強的企業和公共組織可以直接利用CPaaS服務提供商的通信功能，並將其嵌入到自己的業務系統和應用程序中。金融服務（包括銀行、證券及保險）、物流、政府相關、旅遊、電商、廣告及教育為中國CPaaS服務市場的主要下游行業。

行業概覽

中國CPaaS服務市場的價值鏈



資料來源：弗若斯特沙利文分析

中國CPaaS服務的收費模式

中國CPaaS服務市場的收費模式主要包括基於用量的定價模式及套餐定價模式。在基於用量的定價模式中，費用根據每單位價格的使用情況收取，例如信息數量、通話時長及數據量。在套餐定價模式中，費用按月或按年收取，通常包括一定的服務使用配額，而任何超過配額的使用則按金額收費。

中國CPaaS服務市場的主要收費模式

收費模式	基於用量的定價模式	套餐定價模式
主要特點	費用根據每單位價格的使用情況收取，例如信息數量、通話時長及數據量。	費用按月或按年收取，通常包括一定的服務使用配額，而任何超過配額的使用則按金額收費。
優點	只需根據實際使用量付款，適用於使用量波動較大的客戶。	成本可預測，便於預算管理，適合用量穩定的客戶。
價格水平	相對較高，提供高靈活性且無最低開支要求。	相對較低且使用量穩定的客戶可享受批量折扣。
適用場景	中小型企業、初創公司或使用不確定的場景。	大中型企業，應用場景相對穩定。

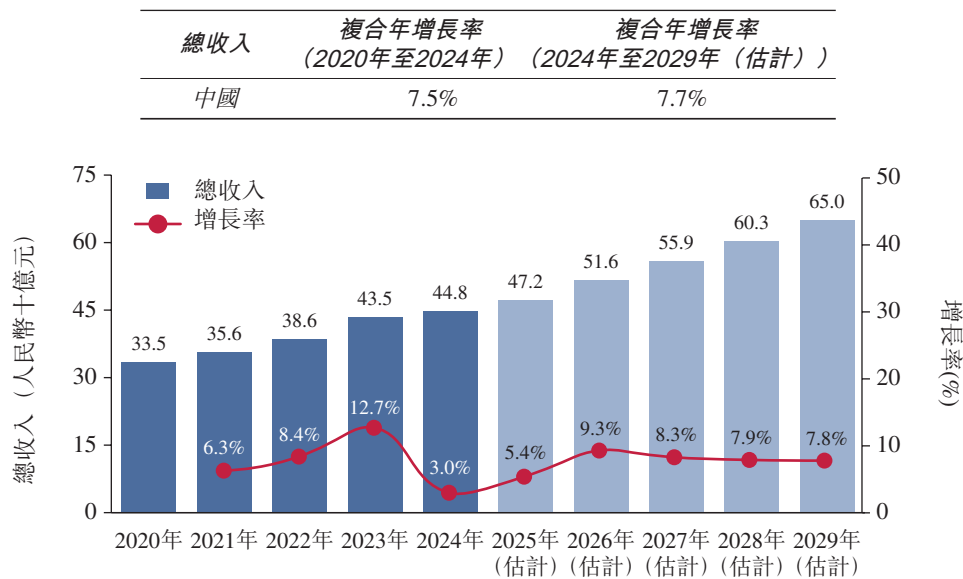
資料來源：弗若斯特沙利文分析

行業概覽

中國CPaaS服務的市場規模

隨著雲通信基礎設施的發展及下游客戶對通信功能的需求不斷增加，中國CPaaS服務市場近年來持續增長。2020年至2024年，中國CPaaS服務市場的總收入從人民幣335億元增至人民幣448億元，複合年增長率為7.5%。未來，隨著企業的進一步數字化轉型、雲通信應用及RCS信息等創新CPaaS服務的不斷擴大，預計中國CPaaS服務市場將保持快速增長。2029年，中國CPaaS服務市場的總收入預計將達到人民幣650億元，2024年至2029年的複合年增長率為7.7%。

CPaaS服務市場（中國）總收入，2020年至2029年（估計）



資料來源：工業和信息化部；弗若斯特沙利文分析

中國CPaaS服務的市場驅動力

扶持政策。近年來，中國政府不斷出台政策支持雲通信的高質量發展。2021年，工信部頒佈《「十四五」信息通信行業發展規劃》，從而推動信息服務無障礙轉型和廣泛應用，刺激雲通信需求增長。2024年，工信部頒佈《雲計算綜合標準化體系建設指南》，推動雲計算持續、快速、健康發展，為中國CPaaS服務市場的發展奠定技術基礎。該等支持性政策的推出推動了雲通信的應用不斷擴大，從而促進了中國CPaaS服務市場的發展。

行業概覽

擴大CPaaS服務的下游應用。隨著各行業通信需求的不斷增長，CPaaS服務的下游應用已延伸至銀行、保險、汽車、電子商務及互聯網等行業，導致下游需求持續增長。此外，CPaaS服務提供商所提供服務已從傳統的消息及語音服務擴展至移動流量及虛擬商品服務等多樣化服務，進一步推動了CPaaS服務市場持續增長。

技術進步。近年來，技術進步顯著提高了CPaaS服務的效率及質量，從而推動中國CPaaS服務市場的發展。例如，部分領先的CPaaS服務提供商已開始利用大語言模型生成消息內容及審核模板並進行質檢，幫助客戶進一步提高溝通效率。

對企業溝通的需求不斷增加。近年來，中國移動互聯網取得顯著發展，中國移動互聯網用戶數量由2020年的985.8百萬人增加至2024年的1,105.0百萬人，複合年增長率為2.9%，而移動互聯網滲透率由69.8%增長至78.5%。到2029年，中國移動互聯網滲透率有望達到90.0%。移動互聯網用戶數量的增長持續擴大了企業和公共組織的終端用戶規模，從而刺激了對企業通信（包括語音和消息）的大量需求。

雲基礎設施的發展。中國的雲基礎設施不斷完善。雲基礎設施作為CPaaS服務的基礎，可以通過技術進步確保服務的可靠性和穩定性。隨著雲基礎設施的靈活性和可擴展性的增強，中國的CPaaS服務提供商可以進一步擴展應用場景，因為他們可以提供靈活部署的定製通信功能，並滿足大型企業客戶對高可擴展性的需求，例如每分鐘發送數百萬條信息。

中國CPaaS服務的未來機遇

CPaaS服務能力全球化。隨著全球化的不斷推進，中國企業不斷加快海外擴張步伐，開拓國際市場。隨著海外國家對CPaaS服務的需求不斷增加，CPaaS的全球服務能力將成為未來CPaaS服務提供商的主要發展方向之一。該等供應商將與全球電信運營商建立合作關係，以獲取全球電信資源，從而滿足企業在跨境電子商務、在線社交、物流、金融等方面的海外需求。

行業概覽

AI技術的整合。近年來，大語言模型及機器學習等AI技術發展迅速，並逐漸應用於CPaaS服務。借助大規模AI模型的能力，CPaaS服務正朝著更高的智能水平發展，可為下游客戶提供更高效、更全面的通信解決方案。例如，將AI技術融入CPaaS的信息分發系統，可以對信息接收者進行標記，顯著提高企業溝通效率。

市場集中度不斷提高。隨著中國CPaaS服務市場的逐步成熟，大型CPaaS服務提供商通過技術創新、市場拓展及資源整合不斷鞏固其市場地位。此外，不斷增加的電信資源成本可能會降低CPaaS服務提供商的盈利能力，尤其是無法從規模效應中受益的小型服務提供商。因此，預計未來中國CPaaS服務市場的集中度將繼續提高。

中國CPaaS服務的進入壁壘

電信資源壁壘。CPaaS服務提供商的服務能力主要依賴於上游電信資源的整合。領先的提供商通常與電信運營商建立長期合作關係，並與覆蓋主要地理區域的省級分支機構訂立業務協議，這可以確保終端客戶在全國範圍內開展業務，從而獲得全面的通信功能。新進入者在與全國電信運營商建立穩定合作方面可能面臨挑戰。

資質壁壘。CPaaS服務提供商通過整合電信資源向其客戶提供通信功能，而該等服務受嚴格法規的規限。新進入者須接受相關政府部門的審查並取得必要的牌照，如增值電信業務牌照。新進入者很難在短時間內通過相關部門的審查並獲得該等資格。

技術壁壘。技術對CPaaS服務至關重要，可有效提高服務效率及質量。例如，根據數據分析，在線狀態檢查和號碼屏蔽技術有助於防止客戶找到不活躍或特定的手機號碼。老牌CPaaS服務提供商一直致力於提升技術能力及開發新技術以維持其競爭力，這是新進入者的主要進入壁壘之一。

行業概覽

客戶資源壁壘。中國CPaaS服務市場的現有參與者具備銷售及營銷能力，通常擁有廣泛的客戶網絡及較高的客戶忠誠度。他們對客戶的需求有深入的了解，並能快速滿足這些特定的需求。因此，CPaaS服務提供商與其客戶之間建立了相對持久的夥伴關係，且通常不易被取代。

中國CPaaS服務的競爭格局

截至2024年12月31日，中國約有400家CPaaS服務提供商。按2024年CPaaS服務所得收入計，中國五大CPaaS服務提供商佔約20.6%，其中本集團排名第三，市場份額約為1.8%。

2024年中國五大CPaaS服務提供商（按收入計）

排名	公司	背景資料	上市情況	市場份額(%)
1	公司A	公司A於2001年成立，總部位於深圳，為中國領先的CPaaS服務提供商之一，其主要業務包括企業雲通信平台。於2024年，其CPaaS服務所得收入達到約人民幣39億元。	已上市	8.7%
2	公司B	公司B於1999年成立，總部位於蘇州，為中國領先的CPaaS服務提供商之一，其客戶及合作夥伴來自多個行業，如通信、銀行、物流、零售、互聯網、媒體、公共服務等。於2024年，其CPaaS服務所得收入達到約人民幣34億元。	已上市	7.6%
3	本集團	見「業務」	—	1.8%
4	公司C	公司C於2012年成立，總部位於無錫，其為專注於提供安全有效且及時的CPaaS服務的領先企業之一。於2024年，其CPaaS服務所得收入達到約人民幣7億元。	已上市	1.6%
5	公司E	公司E於2010年成立，總部位於廣州，為全面的智能CRM服務提供商，能提供CPaaS服務及聯絡中心SaaS服務。於2024年，其CPaaS服務所得收入達到約人民幣4億元。	已上市	0.9%
前五位				20.6%

資料來源：年報；弗若斯特沙利文分析

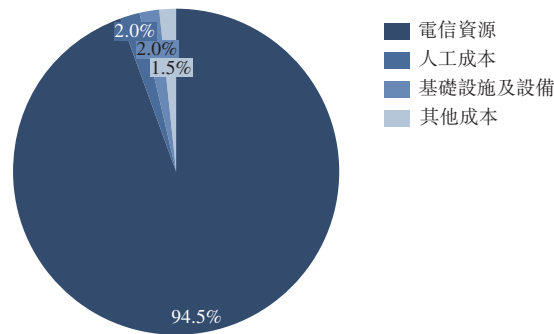
中國CPaaS服務成本

CPaaS服務市場的成本主要包括電信資源成本、人工成本、基礎設施及設備成本以及其他成本，其中電信資源成本佔2024年中國CPaaS服務市場總成本的約94.5%。人工成本及基礎設施及設備成本分別佔約2.0%及2.0%。

行業概覽

電信資源成本在CPaaS服務提供商的成本構成中佔主導地位。一方面，CPaaS服務提供商高度依賴電信運營商聚合電信資源，另一方面，CPaaS服務提供商在成本控制方面的自主權相對有限，主要是因為電信資源的定價可能對其運營成本及盈利能力產生直接影響。

2024年CPaaS服務市場成本結構（中國）



資料來源：弗若斯特沙利文分析

中國的聯絡中心SaaS市場

市場定義及概覽

聯絡中心SaaS是指以SaaS為主要部署方式，向企業及公共組織提供的高效智能聯絡中心解決方案。聯絡中心SaaS解決方案主要包括應用於聯絡中心的各種智能功能，如智能文本機器人、智能語音導航、智能服務質檢及輔助、智能呼叫機器人及視頻輔助，可充分滿足客戶多樣化的業務諮詢、售後服務、市場推廣及銷售管理等需求。聯絡中心SaaS可以使企業降低運營成本，提高客戶服務質量，增強競爭力。

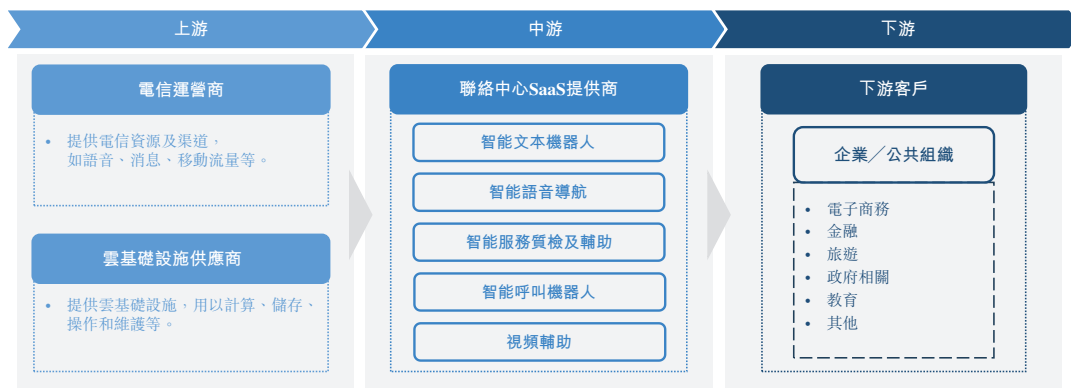
中國聯絡中心SaaS價值鏈

聯絡中心SaaS市場的價值鏈主要包括上游的電信運營商及雲基礎設施供應商、中游的聯絡中心SaaS提供商以及下游客戶（包括企業及公共組織）。

電信運營商、雲基礎設施供應商等上游參與者至關重要，其中電信運營商為聯絡中心SaaS服務提供商提供基礎設施和渠道。

行業概覽

聯絡中心SaaS市場價值鏈



資料來源：弗若斯特沙利文分析

中國聯絡中心SaaS收費模式

聯絡中心SaaS提供商主要收取軟件部署費和通信服務費，其中軟件部署費包括將聯絡中心SaaS集成到客戶的信息技術系統中的成本，並根據客戶購買的AI客戶代表的數量及需要採用的具體職能而有所不同；通信服務費乃根據通話時長計算，而通話時長取決於聯絡中心SaaS內語音服務的使用情況。

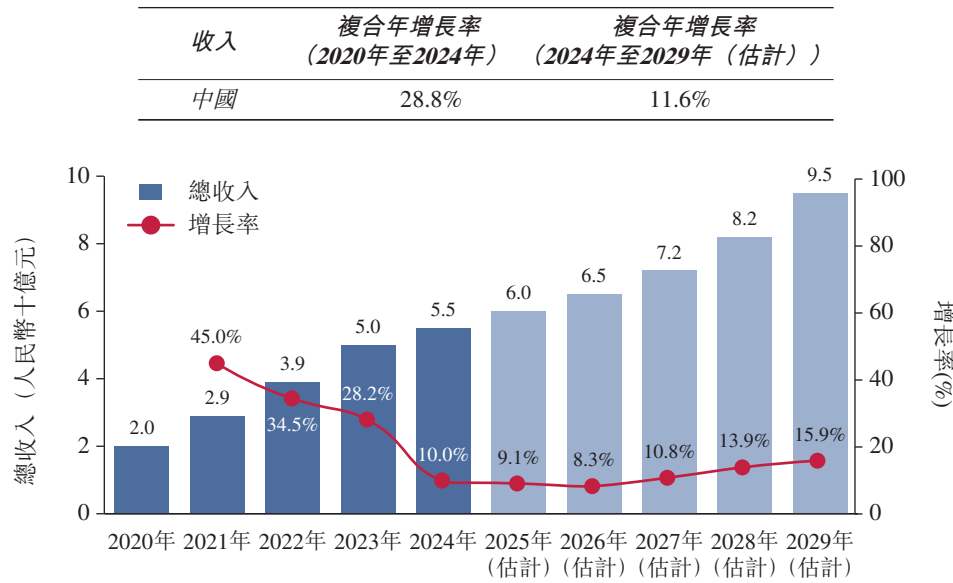
軟件部署費的收費模式視乎不同的部署方式而定。就公有雲部署而言，軟件部署的定價模式通常基於AI客戶代表的數量及所採用的具體功能，而就私有雲部署而言，聯絡中心SaaS提供商通常根據整體成本及客戶在投標或商業談判期間的需求對整體解決方案進行收費。此外，聯絡中心SaaS的通信服務費的收費模式與CPaaS服務的收費模式類似，通常基於通話時長乘以單位價格。

中國聯絡中心SaaS的市場規模

受法律法規進一步完善、客戶服務響應速度要求不斷提高及技術不斷發展的推動，中國聯絡中心SaaS市場近年來出現顯著增長。2020年至2024年，中國聯絡中心SaaS市場的總收入從人民幣20億元增至人民幣55億元，複合年增長率為28.8%。未來，中國聯絡中心SaaS市場的總收入預計將於2029年達到人民幣95億元，2024年至2029年的複合年增長率為11.6%。

行業概覽

聯絡中心SaaS市場（中國）總收入，2020年至2029年（估計）



資料來源：弗若斯特沙利文分析

中國聯絡中心SaaS的市場驅動力

法律法規進一步完善。聯絡中心涉及大量用戶信息的收集和使用。隨著國家對公民數據安全的日益重視，《生成式人工智能服務管理暫行辦法》、《個人信息保護法》及《關於加強呼叫中心業務管理的通知》等一系列法律法規相繼出台，以規範行業發展，保障終端用戶及服務提供商的權益。

客戶服務響應速度要求不斷提高。終端用戶對服務的即時性和響應性的要求不斷提高。傳統聯絡中心受人力資源配置及服務時長限制，無法全天候提供實時客戶服務。然而，聯絡中心SaaS可以及時響應消費者的需求，智能地回答一些重複性和結構性的問題，縮短等待時間並優化客戶服務體驗。

技術不斷發展。雲計算、AI等技術與聯絡中心的深度融合，進一步提升了聯絡中心的智能化水平。聯絡中心SaaS利用通用及特定大語言模型，通過智能文本機器人、智能語音導航、智能服務質檢及輔助等輔助人工客服服務，這不僅降低了人力資源成本，還提高了響應效率。隨著技術的不斷發展，聯絡中心SaaS正在向AI驅動的數字化運營轉型，並不斷擴大其服務範圍，從而推動了中國聯絡中心SaaS市場的增長。

行業概覽

中國聯絡中心SaaS的未來機遇

數據安全。數據安全是中國聯絡中心SaaS市場的重要發展方向。隨著客戶對數據安全的關注程度不斷提高，聯絡中心SaaS提供商一直致力於加強客戶數據的保護，並根據不同客戶的需求提供數據安全保障。例如，聯絡中心SaaS提供商通過私有雲或虛擬私有雲為對數據安全更敏感的客戶提供雲部署。

人工客服協同發展。聯絡中心SaaS的應用已成為客戶服務的新趨勢。AI技術將繼續在聯絡中心SaaS得到廣泛而深入的應用。同時，聯絡中心SaaS將結合人工客服代表，建立協同機制，為終端用戶提供更好的服務體驗。機器學習等AI技術將使人工客服代表能夠快速獲取所需信息和解決方案，從而有效提高客戶滿意度。

整合多個渠道。聯絡中心SaaS提供商需要提供多種溝通渠道，如消息、語音、電郵、社交媒體等，以提供聯絡中心SaaS的綜合解決方案。多個渠道的整合亦使聯絡中心SaaS提供商能夠提供針對特定客戶需求的定製解決方案。

中國聯絡中心SaaS的進入壁壘

品牌壁壘。在中國聯絡中心SaaS市場建立品牌聲譽並獲得客戶對技術能力、數據安全及隱私保護的信任至關重要。品牌聲譽需要通過提供高質量的解決方案和卓越的客戶體驗進行長期積累。新進入者需要投入大量時間及資源以獲得客戶信任及建立品牌聲譽以擁有足夠的客戶基礎。

技術壁壘。聯絡中心SaaS市場涉及各種先進技術，如軟件開發、通信、雲計算等。該等技術的開發及整合需要深厚的專業知識及足夠的經驗積累。新進入者難以在短時間內掌握這些核心技術以確保服務的高效率和可靠性。此外，需要持續的技術改進以滿足下游客戶不斷增長的需求。

人才壁壘。人才是進入中國聯絡中心SaaS市場的關鍵因素之一。該等人才能夠整合多種先進技術，以提供具有深入行業理解的高效智能聯絡中心解決方案。吸引及留住該等人才對新進入者而言是一項挑戰。此外，老牌企業一般擁有充足的人才儲備及有效的培訓機制，使其能夠更好地培養及維持專業的人才團隊。

行業概覽

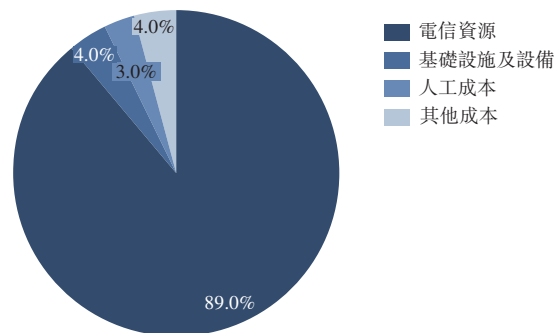
中國聯絡中心SaaS的競爭格局

截至2024年12月31日，中國約有400家聯絡中心SaaS提供商。就2024年聯絡中心SaaS產生的收入而言，中國五大聯絡中心SaaS提供商佔約15.1%。本集團排名第六，市場份額約為1.3%。

中國聯絡中心SaaS成本

聯絡中心SaaS市場的成本主要包括電信資源成本、基礎設施及設備、人工成本及其他成本，其中電信資源成本佔2024年中國聯絡中心SaaS市場總成本的約89.0%。基礎設施及設備及人工成本分別佔約4.0%及3.0%。電信資源成本（包括與語音服務、互聯網寬頻及專線相關的開支）在聯絡中心SaaS提供商的成本構成中佔主導地位。

2024年聯絡中心SaaS市場成本結構（中國）



資料來源：弗若斯特沙利文分析

中國基於項目的通信解決方案市場

市場定義及概覽

基於項目的通信解決方案指提供結合軟件及硬件的通信解決方案，並融合雲計算、物聯網及AI等先進技術。基於項目的通信解決方案利用雲技術的高擴展性和靈活性，為企業和公共組織提供全面的通信能力，並實現智能語音識別、面部識別和行為監控等功能，從而提供基於通信能力的智能解決方案。

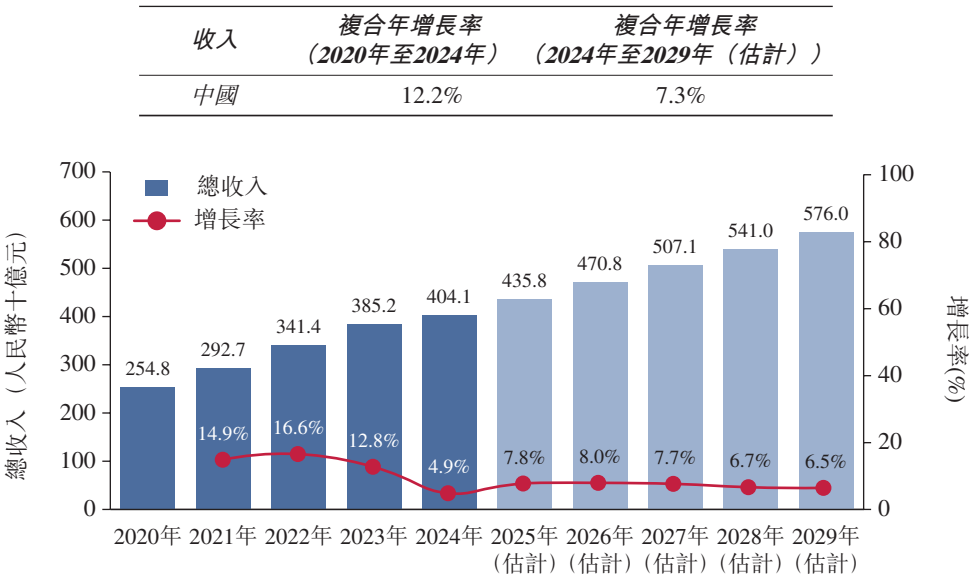
基於項目的通信解決方案應用場景廣泛，主要包括智慧校園、智慧市政、智慧交通及智慧金融。在選擇基於項目的通信解決方案時，下游行業將考慮其與現有系統的兼容性、服務穩定性及可靠性、智能水平及成本效益。此外，基於項目的通信解決方案應能滿足特定行業需求並支持未來擴展及升級。

行業概覽

中國基於項目的通信解決方案市場規模

在數字化轉型及基於項目的通信解決方案創新應用的需求推動下，中國基於項目的通信解決方案市場的總收入由2020年的人民幣2,548億元增至2024年的人民幣4,041億元，複合年增長率為12.2%。未來，隨著雲計算、AI和物聯網等先進技術的融合，基於項目的通信解決方案提供商可以提供全面的解決方案，為智慧城市的通信能力賦能，有望推動中國基於項目的通信解決方案市場的穩定增長。2029年，中國基於項目的通信解決方案市場的總收入預計將達到人民幣5,760億元，2024年至2029年的複合年增長率為7.3%。

基於項目的通信解決方案市場（中國）總收入，2020年至2029年（估計）



資料來源：弗若斯特沙利文分析

中國基於項目的通信解決方案的市場驅動力

技術創新。技術創新是基於項目的通信解決方案市場發展的關鍵驅動力。5G、物聯網、AI、大數據及雲原生等技術的快速發展為基於項目的通信解決方案提供了強大的技術支持。例如，AI用於聲紋識別、圖像識別及動作識別，可監測及分析用戶行為，從而提高通信解決方案的智能化水平。此外，這些技術的結合可以帶來更多的雲通信應用場景。因此，技術創新不僅極大地擴展了應用範圍，而且顯著提升了用戶體驗。

行業概覽

企業數字化轉型需求。在數字經濟的浪潮中，企業辦公模式、管理模式和商業模式的數字化轉型成為必然趨勢，推動了基於項目的通信解決方案市場的快速發展。例如，隨著遠程工作和協作的日益普及，雲通信平台中的音頻和視頻會議功能已成為企業日常運營中不可或缺的工具。隨著企業需求的不斷變化，基於項目的通信解決方案將在企業數字化轉型中發揮更關鍵的作用。

創新產品和服務模式。隨著技術的不斷進步和客戶要求的不斷提高，基於項目的通信解決方案供應商必須創新其產品功能和交付方式以保持競爭力。例如，應用AI技術提供智能客戶服務及自動化工作流程。服務模式的創新體現在提供更靈活的訂閱選項、按需服務以及易於部署和擴展的服務模式，以適應不同規模和需求的企業。

中國基於項目的通信解決方案的進入壁壘

專業知識及創新。基於項目的通信解決方案涉及雲計算、通信技術、AI等多個學科的融合。擁有一支由創新型專業人才組成的團隊對企業至關重要，而新進入者在積累行業經驗及招聘專業人才方面可能面臨挑戰。

資本。充足的基於項目的是智能通信解決方案市場可持續發展的關鍵因素。在初始階段，企業需要投入大量的財務資源。在發展階段，充足的資金支持對於市場推廣、品牌建設及客戶關係維護同樣重要，這有助於企業擴大市場份額、提高品牌聲譽及建立穩固的客戶基礎。

生態系統建設。生態系統建設不僅需要企業整合廣泛資源，包括基礎設施、技術平台、開發者工具和行業應用，還需要建立穩定的合作夥伴網絡。這過程需要大量的經驗積累及戰略協調，以確保解決方案及相關服務能夠滿足不同行業的各種需求，從而提高用戶黏性。

中國基於項目的通信解決方案的競爭格局

中國基於項目的通信解決方案市場高度分散，市場參與者眾多，主要包括技術服務提供商、設備製造商以及產品及解決方案提供商。本集團主要與產品及解決方案提供商競爭。

行業概覽

資料來源及可靠性

就[編纂]而言，我們委聘獨立市場研究顧問弗若斯特沙利文對我們經營所在市場進行分析並編製行業報告，佣金費用為人民幣600,000元。弗若斯特沙利文於1961年在紐約成立，提供各行各業的市場研究及其他服務。本文件所披露來自弗若斯特沙利文的資料乃經其同意摘錄自弗若斯特沙利文報告。

於編製及準備弗若斯特沙利文報告時，弗若斯特沙利文使用以下主要方法收集多個來源、驗證所收集的數據及資料，並將各受訪者的資料及觀點與其他人士的資料及觀點進行交叉核對：(i) 二手研究，涉及審閱已公佈的官方統計數據來源，包括公司報告、獨立研究報告及基於弗若斯特沙利文的內部研究數據庫的數據；及(ii) 一手研究，涉及與行業專家及競爭對手的深入訪談，以及使用適當模型及指標進行內部分析以得出估計。

除另有說明外，本節所載的所有數據及預測均來自弗若斯特沙利文報告。董事經採取合理審慎措施後確認，自弗若斯特沙利文報告日期起，整體市場資料並無發生重大不利變動而令有關資料有重大保留意見、互相抵觸或造成影響。