

2019年中国云服务市场分析报告- 行业运营态势与发展前景预测

报告大纲

观研报告网

www.chinabaogao.com

一、报告简介

观研报告网发布的《2019年中国云服务市场分析报告-行业运营态势与发展前景预测》涵盖行业最新数据，市场热点，政策规划，竞争情报，市场前景预测，投资策略等内容。更辅以大量直观的图表帮助本行业企业准确把握行业发展态势、市场商机动向、正确制定企业竞争战略和投资策略。本报告依据国家统计局、海关总署和国家信息中心等渠道发布的权威数据，以及我中心对本行业的实地调研，结合了行业所处的环境，从理论到实践、从宏观到微观等多个角度进行市场调研分析。

官网地址：<http://baogao.chinabaogao.com/hulianwang/374691374691.html>

报告价格：电子版: 7200元 纸介版：7200元 电子和纸介版: 7500

订购电话: 400-007-6266 010-86223221

电子邮箱: sale@chinabaogao.com

联系人: 客服

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

二、报告目录及图表目录

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。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

数据来源：观研天下数据中心整理

云服务资源共享、弹性扩展等特点充分发挥了资源优化配置的效益，通讯云服务作为其细分领域同样在降本增效方面极具价值。相比传统以硬件为核心的企业级通讯服务，云服务无论从短期现金流压力或长期整体投入来看都大幅降低了客户的使用门槛，并且让原本需要数月才能搭建完成的通讯系统可以快速上线。云服务的模式允许企业按需付费，在业务量突然扩张时也能够迅速扩容。与此同时，通讯云服务的更新迭代快速且便捷，更加符合企业灵活发展的需要，通过及时应用最新的技术，让企业客户可以保持自身竞争力，紧跟市场变化趋势。

通讯服务的核心价值

数据来源：观研天下数据中心整理

2017年我国3G/4G基站总数达到462万个，光缆线路总长度达到3747万公里，服务覆盖范围继续提升。根据工信部数据，截至2018年4月底，我国4G网络覆盖全国95%的行政村和99%的人口，超过95%的行政村实现光纤宽带网络通达。工信部作为电信业监管的主体，一方面持续规范重点电信业务，如加强商业性短信息管理措施，防范和打击通讯信息诈骗；另一方面支持和指导民间资本进入电信业，优化竞争结构促进产业改革。网络基础设施建设的日益完善，以及更加规范和开放的市场环境，将有利于通讯云服务的良性发展。

2012-2017年中国光缆线路及3G/4G基站建设情况

数据来源：观研天下数据中心整理

移动互联网和社交媒体的兴起不断冲击着传统电信领域，短信和语音业务面临着萎缩态势。工信部《通信运营统计公报》数据显示，2017年，语音收入对电信业的收入贡献跌至17.5%，互联网业务对运营商管道业务的替代作用明显。移动用户主动发起的点对点短信量占比持续下降，由2012年的55.7%下降到2017年的19.9%。尽管移动短信量整体表现下滑，但以企业级应用为主的非点对点短信却自2015年起逆势上涨，2017年非点对点短信年

增长率达到11.6%。可以见得，企业级通信已然成为传统通信业务的重心。

2012-2017年中国电信业收入结构

数据来源：观研天下数据中心整理

2016年我国企业使用计算机和互联网的比例分别为99.0%和95.6%。互联网全面普及的背后是我国企业数字化转型开始逐步迈向深水区，变革已经不再局限于办公环境和方式的层面，更重要的是企业业务模式和管理模式的数字化。后人口红利时代，劳动力成本持续增加；竞争环境日渐严峻，快速响应市场的能力愈发重要。在这样的背景下，云服务被视为数字化转型的关键环节，越来越多的企业选择将自身业务与轻资产、高灵活性的云服务结合在一起。

2011-2016年企业计算机与互联网使用比例情况

数据来源：观研天下数据中心整理

通讯云服务因具备按需付费、弹性扩展的特性，可以触达更广泛的客户群体。截至2017年年底，我国实有市场主体达到9814.8万户，同比增长12.7%。稳定增长的市场主体数量为通讯云服务带来广阔的市场空间。

2017年，即时通信用户规模达到7.0亿人，占整体网民的比例增长至93.3%。受到C端用户习惯变化的影响，新兴的通信方式不断从个人通信领域向企业级通信渗透。在传统的短信和语音之外，通讯云服务已经发展出IM、实时音视频、云客服等多样化的产品形态，并可以基于不同的应用场景满足个性化和差异化的通讯需求。

2012-2017年中国实有市场主体及增长情况

数据来源：观研天下数据中心整理

国内短信云通讯市场在2017年规模为196.6亿元，随着各类互联网服务的发展，短信验证码和信息通知类服务的应用继续增加，至2020年将以7.6%的年复合增长率增长至245.1亿元。2020年之后，短信的通知形式受到达率和用户使用习惯影响，将一定程度上被语音和IM取代，增速有所放缓，预计至2022年市场规模为266.8亿元。

语音云通讯市场的起步稍晚，2017年的市场规模为21.1亿元，与短信市场的差距较大。但随着应用内的隐号通话、语音验证码、语音通知等服务场景日益成熟，市场将保持20%以上的高速增长，预计至2022年市场规模为83.4亿元。

当前国内PaaS层的IM云服务市场规模为7.6亿元，且受到移动社交、短视频、社交电商等互联网新兴行业的发展利好，在近三年将保持20.5%的年复合增长率，预计至2020年市场规模为13.3亿元。IMPaaS服务多依赖于互联网创业公司的发展浪潮，预计2020年之后市场增速将略微放缓，年复合增长率为16.9%，至2022年市场规模将达到18.2亿元。

呼叫中心在国内发展起步较早，市场培育相对成熟，市场体量也十分庞大，2017年国内整体呼叫中心（含云端部署与本地部署）的市场规模为6301.0亿元。由于基数大且市场相对稳定，呼叫中心市场的年复合增长率为8.4%，且在2020年后预计年复合增长率为5.5%。不过，呼叫中心系统正在经历本地部署到云端部署的迁移，目前云呼叫中心已经占据增量市

场的绝大部分。

从市场细分结构来看，人力外包是呼叫中心产业的最大收入，占比为99.0%。随着系统加速云化和智能化，AI对呼叫中心的持续改造加速了软件部分的营收增长；而与此同时，硬件市场日渐衰微，在整体市场中的占比已不足0.1%。

2017年中国呼叫中心市场结构细分

数据来源：观研天下数据中心整理

2017年国内云客服市场的规模为12.3亿元，并将以17.0%的年复合增长率至2020年达到19.7亿元规模。得益于AI技术与客服领域的紧密结合，云客服市场未来的想象空间更加广阔，2020年后预计年复合增长率将进一步加快至27.2%。

企业融合通信（或统一通信/UC）市场前期以IT硬件厂商为主导，随着企业上云步伐加快，新型融合通信厂商拉动UC市场转型与进一步发展，预计市场规模将从2017年的142.6亿元上升至2020年的249.9亿元。

相比于其他概念性更强的领域，通讯云服务因为存在一个相对固定的封闭式场景以及标准化的工作流程，使得人工智能技术的落地显得更具可行性。未来，我国的通讯云服务将会取得较快的发展速度。（GYZPP）

观研天下发布的《2019年中国云服务市场分析报告-行业运营态势与发展前景预测》内容严谨、数据翔实，更辅以大量直观的图表帮助本行业企业准确把握行业发展动向、市场前景、正确制定企业竞争战略和投资策略。本报告依据国家统计局、海关总署和国家信息中心等渠道发布的权威数据，以及我中心对本行业的实地调研，结合了行业所处的环境，从理论到实践、从宏观到微观等多个角度进行市场调研分析。

它是业内企业、相关投资公司及政府部门准确把握行业发展趋势，洞悉行业竞争格局，规避经营和投资风险，制定正确竞争和投资战略决策的重要决策依据之一。本报告是全面了解行业以及对本行业进行投资不可或缺的重要工具。观研天下是国内知名的行业信息咨询机构，拥有资深的专家团队，多年来已经为上万家企业单位、咨询机构、金融机构、行业协会、个人投资者等提供了专业的行业分析报告，客户涵盖了华为、中国石油、中国电信、中国建筑、惠普、迪士尼等国内外行业领先企业，并得到了客户的广泛认可。

本研究报告数据主要采用国家统计数据，海关总署，问卷调查数据，商务部采集数据等数据库。其中宏观经济数据主要来自国家统计局，部分行业统计数据主要来自国家统计局及市场调研数据，企业数据主要来自于国统计局规模企业统计数据库及证券交易所等，价格数据主要来自于各类市场监测数据库。本研究报告采用的行业分析方法包括波特五力模型分析法、SWOT分析法、PEST分析法，对行业进行全面的内外部环境分析，同时通过资深分析师对目前国家经济形势的走势以及市场发展趋势和当前行业热点分析，预测行业未来的发展方向、新兴热点、市场空间、技术趋势以及未来发展战略等。

【报告大纲】

第一章 2016-2018年中国云服务行业发展概述

第一节 云服务行业发展情况概述

一、云服务行业相关定义

二、云服务行业基本情况介绍

三、云服务行业发展特点分析

第二节 中国云服务行业上下游产业链分析

一、产业链模型原理介绍

二、云服务行业产业链条分析

三、中国云服务行业产业链环节分析

1、上游产业

2、下游产业

第三节 中国云服务行业生命周期分析

一、云服务行业生命周期理论概述

二、云服务行业所属的生命周期分析

第四节 云服务行业经济指标分析

一、云服务行业的赢利性分析

二、云服务行业的经济周期分析

三、云服务行业附加值的提升空间分析

第五节 中国云服务行业进入壁垒分析

一、云服务行业资金壁垒分析

二、云服务行业技术壁垒分析

三、云服务行业人才壁垒分析

四、云服务行业品牌壁垒分析

五、云服务行业其他壁垒分析

第二章 2016-2018年全球云服务行业市场发展现状分析

第一节 全球云服务行业发展历程回顾

第二节 全球云服务行业市场区域分布情况

第三节 亚洲云服务行业地区市场分析

一、亚洲云服务行业市场现状分析

二、亚洲云服务行业市场规模与市场需求分析

三、亚洲云服务行业市场前景分析

第四节 北美云服务行业地区市场分析

一、北美云服务行业市场现状分析

二、北美云服务行业市场规模与市场需求分析

三、北美云服务行业市场前景分析

第五节 欧盟云服务行业地区市场分析

一、欧盟云服务行业市场现状分析

二、欧盟云服务行业市场规模与市场需求分析

三、欧盟云服务行业市场前景分析

第六节 2019-2025年世界云服务行业分布走势预测

第七节 2019-2025年全球云服务行业市场规模预测

第三章 中国云服务产业发展环境分析

第一节我国宏观经济环境分析

一、中国GDP增长情况分析

二、工业经济发展形势分析

三、社会固定资产投资分析

四、全社会消费品云服务总额

五、城乡居民收入增长分析

六、居民消费价格变化分析

七、对外贸易发展形势分析

第二节中国云服务行业政策环境分析

一、行业监管体制现状

二、行业主要政策法规

第三节中国云服务产业社会环境发展分析

一、人口环境分析

二、教育环境分析

三、文化环境分析

四、生态环境分析

五、消费观念分析

第四章 中国云服务行业运行情况

第一节 中国云服务行业发展状况情况介绍

一、行业发展历程回顾

二、行业创新情况分析

三、行业发展特点分析

第二节 中国云服务行业市场规模分析

第三节 中国云服务行业供应情况分析

第四节 中国云服务行业需求情况分析

第五节 中国云服务行业供需平衡分析

第六节 中国云服务行业发展趋势分析

第五章 中国云服务所属行业运行数据监测

第一节 中国云服务所属行业总体规模分析

一、企业数量结构分析

二、行业资产规模分析

第二节 中国云服务所属行业产销与费用分析

一、流动资产

二、销售收入分析

三、负债分析

四、利润规模分析

五、产值分析

第三节 中国云服务所属行业财务指标分析

一、行业盈利能力分析

二、行业偿债能力分析

三、行业营运能力分析

四、行业发展能力分析

第六章 2016-2018年中国云服务市场格局分析

第一节 中国云服务行业竞争现状分析

一、中国云服务行业竞争情况分析

二、中国云服务行业主要品牌分析

第二节 中国云服务行业集中度分析

一、中国云服务行业市场集中度分析

二、中国云服务行业企业集中度分析

第三节 中国云服务行业存在的问题

第四节 中国云服务行业解决问题的策略分析

第五节 中国云服务行业竞争力分析

一、生产要素

二、需求条件

三、支援与相关产业

四、企业战略、结构与竞争状态

五、政府的作用

第七章 2016-2018年中国云服务行业需求特点与价格走势分析

第一节 中国云服务行业消费特点

第二节 中国云服务行业消费偏好分析

一、需求偏好

二、价格偏好

三、品牌偏好

四、其他偏好

第三节 云服务行业成本分析

第四节 云服务行业价格影响因素分析

一、供需因素

二、成本因素

三、渠道因素

四、其他因素

第五节 中国云服务行业价格现状分析

第六节 中国云服务行业平均价格走势预测

一、中国云服务行业价格影响因素

二、中国云服务行业平均价格走势预测

三、中国云服务行业平均价格增速预测

第八章 2016-2018年中国云服务行业区域市场现状分析

第一节 中国云服务行业区域市场规模分布

第二节 中国华东地区云服务市场分析

一、华东地区概述

二、华东地区经济环境分析

三、华东地区云服务市场规模分析

四、华东地区云服务市场规模预测

第三节 华中地区市场分析

一、华中地区概述

二、华中地区经济环境分析

三、华中地区云服务市场规模分析

四、华中地区云服务市场规模预测

第四节 华南地区市场分析

一、华南地区概述

二、华南地区经济环境分析

三、华南地区云服务市场规模分析

第九章 2016-2018年中国云服务行业竞争情况

第一节 中国云服务行业竞争结构分析（波特五力模型）

一、现有企业间竞争

二、潜在进入者分析

三、替代品威胁分析

四、供应商议价能力

五、客户议价能力

第二节 中国云服务行业SWOT分析

一、行业优势分析

二、行业劣势分析

三、行业机会分析

四、行业威胁分析

第三节 中国云服务行业竞争环境分析（PEST）

一、政策环境

二、经济环境

三、社会环境

四、技术环境

第十章 云服务行业企业分析（随数据更新有调整）

第一节 企业

一、企业概况

二、主营产品

三、运营情况

1、主要经济指标情况

2、企业盈利能力分析

3、企业偿债能力分析

4、企业运营能力分析

5、企业成长能力分析

四、公司优劣势分析

第二节 企业

一、企业概况

二、主营产品

三、运营情况

1、主要经济指标情况

2、企业盈利能力分析

3、企业偿债能力分析

4、企业运营能力分析

5、企业成长能力分析

四、公司优劣势分析

第三节 企业

一、企业概况

二、主营产品

三、运营情况

- 1、主要经济指标情况
- 2、企业盈利能力分析
- 3、企业偿债能力分析
- 4、企业运营能力分析
- 5、企业成长能力分析

四、公司优劣势分析

第四节 企业

一、企业概况

二、主营产品

三、运营情况

- 1、主要经济指标情况
- 2、企业盈利能力分析
- 3、企业偿债能力分析
- 4、企业运营能力分析
- 5、企业成长能力分析

四、公司优劣势分析

第五节 企业

一、企业概况

二、主营产品

三、运营情况

- 1、主要经济指标情况
- 2、企业盈利能力分析
- 3、企业偿债能力分析
- 4、企业运营能力分析
- 5、企业成长能力分析

四、公司优劣势分析

第十一章 2019-2025年中国云服务行业发展前景分析与预测

第一节中国云服务行业未来发展前景分析

- 一、云服务行业国内投资环境分析
- 二、中国云服务行业市场机会分析
- 三、中国云服务行业投资增速预测

第二节中国云服务行业未来发展趋势预测

第三节中国云服务行业市场发展预测

- 一、中国云服务行业市场规模预测

二、中国云服务行业市场规模增速预测

三、中国云服务行业产值规模预测

四、中国云服务行业产值增速预测

五、中国云服务行业供需情况预测

第四节中国云服务行业盈利走势预测

一、中国云服务行业毛利润同比增速预测

二、中国云服务行业利润总额同比增速预测

第十二章 2019-2025年中国云服务行业投资风险与营销分析

第一节 云服务行业投资风险分析

一、云服务行业政策风险分析

二、云服务行业技术风险分析

三、云服务行业竞争风险

四、云服务行业其他风险分析

第二节 云服务行业企业经营发展分析及建议

一、云服务行业经营模式

二、云服务行业销售模式

三、云服务行业创新方向

第三节 云服务行业应对策略

一、把握国家投资的契机

二、竞争性战略联盟的实施

三、企业自身应对策略

第十三章 2019-2025年中国云服务行业发展策略及投资建议

第一节 中国云服务行业品牌战略分析

一、云服务企业品牌的重要性

二、云服务企业实施品牌战略的意义

三、云服务企业品牌的现状分析

四、云服务企业的品牌战略

五、云服务品牌战略管理的策略

第二节 中国云服务行业市场重点客户战略实施

一、实施重点客户战略的必要性

二、合理确立重点客户

三、对重点客户的营销策略

四、强化重点客户的管理

五、实施重点客户战略要重点解决的问题

第三节 中国云服务行业战略综合规划分析

- 一、战略综合规划
- 二、技术开发战略
- 三、业务组合战略
- 四、区域战略规划
- 五、产业战略规划
- 六、营销品牌战略
- 七、竞争战略规划

第十四章 2019-2025年中国云服务行业发展策略及投资建议

第一节中国云服务行业产品策略分析

- 一、服务产品开发策略
- 二、市场细分策略
- 三、目标市场的选择

第二节 中国云服务行业定价策略分析

第三节中国云服务行业营销渠道策略

- 一、云服务行业渠道选择策略
- 二、云服务行业营销策略

第四节中国云服务行业价格策略

第五节 观研天下行业分析师投资建议

- 一、中国云服务行业重点投资区域分析
- 二、中国云服务行业重点投资产品分析

图表详见正文

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/hulianwang/374691374691.html>