

行業概覽

本節所載資料及統計數據乃部分摘錄自各種政府官方資料來源及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」）。我們認為該等資料及統計數據的資料來源屬適當，且於甄選及識別指定資料來源、編撰、摘錄及轉載資料，以及確保資料並無重大遺漏時，我們已採取合理審慎的態度。我們並無理由認為該等資料及統計數據在任何重大方面失實或具有誤導性，或遺漏事實導致該等資料及統計數據在任何重大方面失實或具有誤導性。本公司或任何相關人士（就本段而言不包括弗若斯特沙利文）均未對政府官方資料來源的資料及統計數據進行獨立核實，且不就其準確性作出聲明。

全球智能即時通訊雲解決方案市場

全球雲端通訊服務市場的定義及概覽

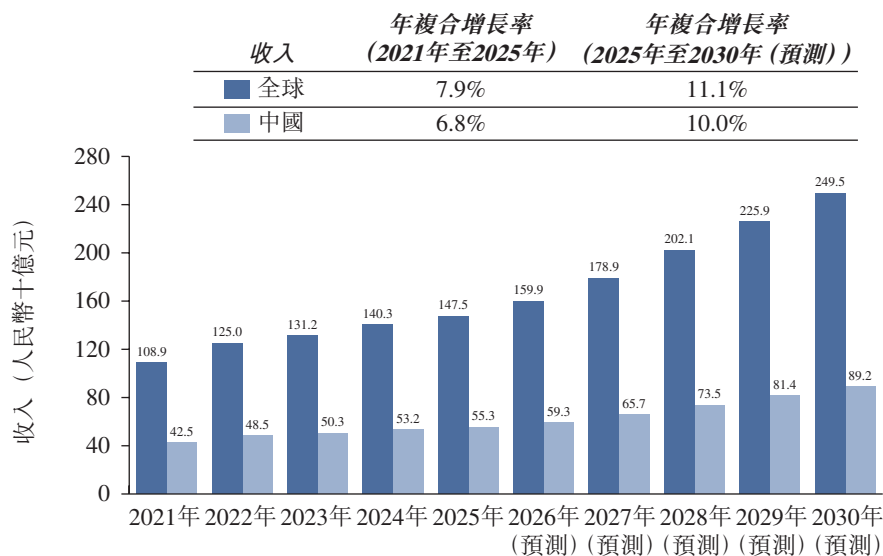
雲端通訊服務是指通過雲端基礎設施及軟件平台所提供的通訊服務及解決方案。憑藉雲計算技術的優勢，包括彈性擴展、靈活部署、高可靠性、簡化操作與維護，以及全球服務覆蓋，雲端通訊服務使企業能夠快速將通訊功能整合至業務系統及應用程序中，提升營運效率，增強客戶參與度並提供卓越的用戶體驗。

全球雲端通訊服務市場伴隨雲計算、移動互聯網及企業數字化的整體發展而不斷演進。在早期階段，雲端通訊服務主要聚焦於提供標準化的通訊基礎設施能力，使企業能夠以可擴展的雲端服務取代成本高昂且複雜的自建通訊系統。隨著各行業數字化轉型的加速，通訊平台逐漸從基礎通訊工具演變為支持客戶互動、業務營運及企業合作的關鍵數字基礎設施。近年來，人工智能技術的快速發展進一步推動了雲端通訊服務的演變。通訊平台日益整合智能功能，例如人工智能翻譯、自動化互動、智能路由、內容審核、智能風險管理及智能助手等，推動通訊系統從傳統的信息傳輸工具演變為智能互動平台。

2021年至2025年，按收入計算，全球雲端通訊服務市場的市場規模由人民幣1,089億元增至人民幣1,475億元，年複合增長率為7.9%。到2030年，按收入計算，全球雲端通訊服務市場的市場規模預計將達到人民幣2,495億元，2025至2030年的年複合增長率將達到11.1%。2021年至2025年，按收入計算，中國雲端通訊服務市場的市場規模由人民幣425億元增至人民幣553億元，年複合增長率為6.8%。到2030年，按收入計算，中國雲端通訊服務市場的市場規模預計將達到人民幣892億元，2025年至2030年的年複合增長率將達到10.0%。雲端通訊服務市場仍高度分散，眾多市場參與者針對不同客戶群體、應用場景及地域市場提供多元化的通訊服務與解決方案。

行業概覽

2021年至2030年（預測）雲端通訊服務市場的市場規模（全球及中國）



資料來源：國際電信聯盟；工業和信息化部；弗若斯特沙利文與領先市場參與者的專家進行的訪談；弗若斯特沙利文分析

在各類雲端通訊服務中，智能即時通訊雲解決方案已成為關鍵通訊基礎設施類別之一。隨著企業對與用戶、僱員及業務合作夥伴進行實時、穩定且智能互動的需求日益增加，即時通訊能力正被廣泛應用於社交網絡、互動娛樂、企業合作、客戶互動、電商、醫療保健、金融及其他數字服務場景。通過結合雲端部署、分佈式通訊架構及智能通訊能力，智能即時通訊雲解決方案使企業及開發者能夠迅速建立可擴展、安全且高度可靠的通訊系統，從而降低開發複雜度及運營成本，同時使企業能夠提供日益智能化、個性化及實時的用戶互動體驗。

全球智能即時通訊雲解決方案市場的定義及概覽

智能即時通訊雲解決方案是指基於雲計算和分布式網絡架構、具備智能通訊能力的雲端通訊平台，以PaaS和SaaS形式提供即時通訊解決方案。即時通訊雲解決方案主要指基於雲端部署，通過標準化的通信服務接口提供即時通訊功能。市場參與者通常提供支持用戶准入及賬戶管理、渠道管理、消息傳輸與同步、跨區域及弱網絡優化，以及基礎安全控制等功能的服務。該等解決方案幫助客戶在社交網絡、互動娛樂及企業協作等場景下快速構建穩定可靠的即時通訊功能，從而降低自建通訊系統有關的技術門檻以及運營及維護成本。此外，智能即時通訊雲解決方案進一步拓展智能風控、智能翻譯、智能客服、智能助手及與智能代理互動等AI賦能功能。

智能即時通訊雲解決方案的核心特徵在於即時通訊功能的雲端化，以及通訊與AI技術的深度融合。即時通訊功能通過雲端交付轉化為標準化服務接口，從而降低開發和實施門檻。此外，AI技術深度嵌入通訊場景，推動即時通訊從傳統信息傳輸向智能互動的演變，為跨各種應用場景的高效、智能及個性化互動提供基礎設施支撐。

行業概覽

全球智能即時通訊雲解決方案市場的價值鏈

上游主要包括基礎能力供應商（涵蓋IaaS提供商、電信運營商、AI技術提供商等）。中游包括智能即時通訊雲解決方案提供商，這些提供商提供即時通訊雲解決方案和AI賦能功能，並向各類互聯網開發者和垂直行業企業提供可集成的即時通訊功能。智能即時通訊雲解決方案提供商的下游客戶可分為三個群體，包括互聯網開發者、垂直行業企業和國民級社交通訊平台。

- (i) **互聯網開發者**。該群體主要是指在公有雲平台註冊，並通過訂閱制或按使用量計費模式購買即時通訊功能的互聯網開發者。這類用戶通常通過線上自助流程完成入駐與配置。儘管該群體用戶基數龐大，但互聯網開發者整體業務規模及付費體量相對較小，他們是智能即時通訊雲解決方案提供商的重要基礎客戶群體；
- (ii) **垂直行業企業**。垂直行業企業注重即時通訊功能與其業務流程的深度集成，涵蓋內部協作、業務運營及外部客戶服務等應用場景。這類客戶對系統穩定性、安全性及擴展性具有更高要求，通常需要私有雲或混合雲部署、定制化功能配置及長期技術支持。因此，垂直行業企業構成智能即時通訊雲解決方案提供商的核心客戶群體；
- (iii) **國民級社交通訊平台運營商**。該類別主要是指在特定海外市場負責搭建和運營服務於全國用戶的大規模社交通訊平台的客戶。他們通常要求平台具備穩定且可持續的運營能力，同時集成支付系統、身份驗證系統及內容管理等多樣化功能。此類運營商通常需要高度定制化的開發能力、端到端解決方案交付及長期運維支持，因此是智能即時通訊雲解決方案的戰略性客戶群體。



資料來源：弗若斯特沙利文分析

行業概覽

AI賦能智能即時通訊雲解決方案

傳統雲端通訊解決方案主要聚焦於集成通訊能力，將短信服務（「短信」）等基礎服務進行標準化和接口化，以降低企業採用門檻，但其互動性與智能化程度有限。隨著移動互聯網發展，市場對即時通訊解決方案的需求快速增長，推動了對實時聊天、群組互動和企業協作等更先進即時通訊功能的需求。近年來，隨著AI技術迅猛發展，行業逐步向智能通訊平台演變，為廣泛的應用場景提供智能即時通訊功能。

AI 賦能的即時通訊功能。通過將即時通訊與自然語言處理、多模態理解、知識檢索及內容生成等AI能力深度集成，智能即時通訊可在通訊通道中嵌入意圖識別、語義理解、智能翻譯及自動回覆功能。這實現了用戶、企業系統、知識庫與智能代理之間的自然語言互動，並逐步演變為基礎智能互動基礎設施。

AI 的閉環增強。智能即時通訊雲解決方案承載高頻、多模態且高度情境化的互動數據，這些數據可持續反饋到模型訓練和優化中，進而以更智能的解決方案增強通訊場景，從而在數據、模型與場景之間形成自我強化的閉環。AI持續吸收新的對話模式、業務場景和行業知識，提升系統對場景的理解和解析能力，賦予即時通訊更強的情境感知與決策能力。

「AI+通信」模組化。隨著大模型生態系統持續發展，即時通訊雲解決方案將通訊能力與多個第三方大語言模型整合為統一的AI平台能力，並以標準化接口形式對外開放。開發者可靈活運用智能對話、內容生成及語義分析等多樣化AI功能，並將其部署在公有雲或私有雲環境中。因此，「AI+通信」正逐步從定制化項目交付，演變為可擴展和標準化功能。

對話式AI構建的場景應用新範式。對話式AI通過結合第三方大語言模型、多模態互動及工具調用能力，正在重塑各類業務場景的應用範式。對話式AI擺脫了基於腳本和規則的響應模式，使自然語言成為統一的互動入口，可在客戶服務、營銷、政務服務及辦公協作等場景中實現諮詢處理、流程引導和任務執行功能。此外，通過與企業業務系統、知識庫和運營數據的深度集成，對話式AI能夠持續學習和優化對話策略與決策路徑，在提升服務效率和用戶體驗的同時，推動業務流程的智能化轉型。

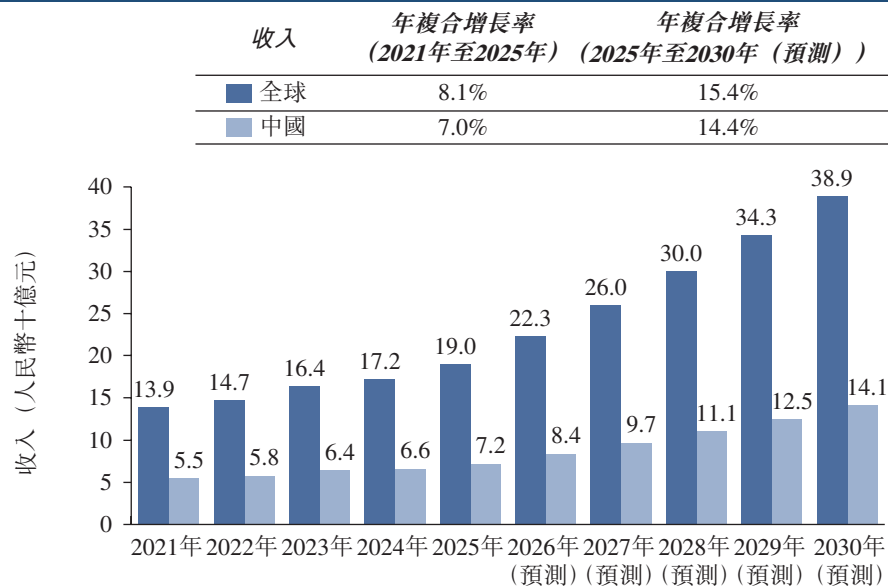
全球智能即時通訊雲解決方案市場的市場規模

近年來，在全球數字化轉型的推動下，全球智能即時通訊雲解決方案市場迅猛增長。2021年至2025年，按收入計算，全球智能即時通訊雲解決方案市場的市場規模由人民幣139億元增至人民幣190億元，年複合增長率為8.1%。展望未來，下游應用場景的持續拓展有望進一步推動市場增長。到2030年，按收入計算，全球智能即時通訊雲解決方案市場的市場規模預計將達到人民幣389億元，2025年至2030年的年複合增長率將達到15.4%。

行業概覽

2021年至2025年，按收入計算，中國智能即時通訊雲解決方案市場的市場規模由人民幣55億元增至人民幣72億元，年複合增長率為7.0%。到2030年，按收入計算，中國智能即時通訊雲解決方案市場的市場規模預計將達到人民幣141億元，2025年至2030年的年複合增長率將達到14.4%。

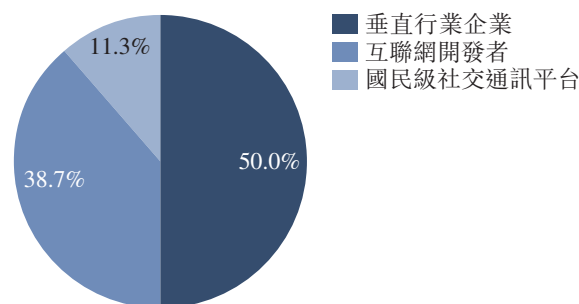
2021年至2030年（預測）智能即時通訊雲解決方案市場的市場規模（全球和中國）



資料來源：國際電信聯盟；弗若斯特沙利文與領先市場參與者的專家進行的訪談；弗若斯特沙利文分析

全球智能即時通訊雲解決方案市場的下游客戶可大致分為垂直行業企業、互聯網開發者和國民級社交通訊平台。在全球產業數字化趨勢的推動下，垂直行業企業已成為智能即時通訊雲解決方案提供商的主要下游客戶。2025年，按收入計算，垂直行業企業、互聯網開發者和國民級社交通訊平台分別佔全球智能即時通訊雲解決方案市場的約50.0%、38.7%及11.3%。

2025年按下游劃分的智能即時通訊雲解決方案市場的市場規模（全球）



資料來源：弗若斯特沙利文與領先市場參與者的專家進行的訪談；弗若斯特沙利文分析

行業概覽

全球智能即時通訊雲解決方案市場的市場推動力

數字化轉型不斷深化。持續的數字化進程正推動智能即時通訊雲解決方案市場的發展。線上獲客、服務和運營正成為企業常態，催生了對諮詢、協作和反饋功能的需求。相較於成本高昂且難以迭代的自建通訊系統，部署智能即時通訊雲解決方案可以讓企業以更低成本和更短實施週期，將成熟的即時通訊與協作能力嵌入自身系統。

應用場景的拓展。在應用內互動、社交娛樂和企業協作等核心場景中，市場對即時通訊雲解決方案的需求正迅猛增長，成為智能即時通訊雲解決方案市場的重要推動力。

- **應用內消息取代傳統短信和電子郵件。**隨著移動互聯網的普及和用戶互動習慣的轉變，傳統短信和電子郵件因時效性、互動性、內容豐富度和成本效益的局限性，已越來越難以滿足在線業務日益增長的需求。相較之下，應用內即時通訊可在統一的應用環境內實現低延遲、多媒體和持續對話互動。它亦能夠與用戶行為數據、會員體系和運營策略深度集成，構建更高效的用戶觸達與服務交付閉環。因此，無論是交易通知、服務提醒還是用戶互動場景，應用內消息均展現更高的觸達率和用戶參與度，正逐步成為企業與用戶之間的主要溝通渠道。
- **高互動需求。**社交網絡、社群、網絡遊戲和互動娛樂的快速發展，顯著提升了用戶之間的溝通頻率，並豐富了互動形式。大型群組、基於頻道的社群、多層級話題空間等新型組織形式持續湧現，對通訊功能的實時表現、系統容量和靈活擴展能力提出更高要求。同時，表情包、短視頻、文件及小程序等富媒體內容使用量不斷增長，加大了消息存儲、轉發、傳送和管理系統的負荷。隨著社交和互動類應用對通訊功能複雜度的要求持續提升，自建系統的開發和維護成本隨之攀升，促使企業轉向成熟且可擴展的即時通訊雲解決方案，從而推動市場持續擴張。
- **企業數字化工作場所。**隨著企業數字化轉型的持續推進，即時通訊已成為內部溝通和協作的基礎能力。它與工作流程管理、項目協作和文檔共享系統日益集成，形成了信息交換與業務流程聯動的工作模式。相比傳統電子郵件，即時通訊在時效性、互動性和工作流程持續性方面具有優勢，顯著提升了協作效率與響應速度。隨著企業規模擴大和跨區域協作更加普及，市場對具備穩定性、可擴展性及高安全性的即時通訊雲解決方案的需求持續增長。

AI與通訊的集成。第三方大語言模型與生成式AI的發展使通訊從單一信息通道轉化為智能化服務入口。AI與通訊的集成實現了意圖理解、自動應答、實時多語言翻譯和智能風控，顯著提升了用戶體驗和安全性。同時，通訊過程中產生的互動數據，在獲得用戶授權及符合適用數據保

行業概覽

護規定的前提下，可被用於模型訓練，以進一步強化了場景能力。此外，AI與通訊的深度融合催生了對話式智能客服、智能體協作平台等新型產品形式，成為推動行業持續增長的重要技術推動力。

開發者群體的擴大。全球軟件開發生態系統正經歷結構性變革。專業開發者數量持續增長，企業更傾向於通過自主開發或聯合開發建立數字系統，對高度可靠的第三方通訊能力保持穩定的需求。同時，低代碼、可視化開發和自然語言編程等新範式，正使許多非專業開發者能夠構建應用並擴展功能，進一步激發對標準化通訊功能的需求。

全球智能即時通訊雲解決方案市場的未來機遇

對話式AI解決方案的加速發展。在技術進步和更深化採用應用的推動下，對話式AI預計將保持迅猛增長。2021年至2025年，按收入計算，全球對話式AI解決方案市場的市場規模由人民幣321億元增至人民幣854億元，年複合增長率為27.7%。到2030年，按收入計算，全球對話式AI解決方案市場的市場規模預計將達到人民幣2,962億元，2025年至2030年的年複合增長率為28.2%。此外，按收入計算，中國對話式AI解決方案市場的市場規模亦經歷快速增長，由2021年的人民幣41億元增至2025年的人民幣132億元，年複合增長率為34.0%。到2030年，按收入計算，中國對話式AI解決方案市場的市場規模預計將達到人民幣596億元，2025年至2030年的年複合增長率為35.2%。隨著大語言模型、多模態理解、長期記憶和工具調用等技術的持續演變，對話式AI將逐步升級為能夠理解業務場景、處理複雜任務及參與決策支持的智能互動樞紐。它的應用範圍預計將進一步拓展至客戶服務、營銷獲客、運營管理、辦公協作等高頻場景。此外，隨著企業數字化與即時通訊功能的普及，對話式AI日益與行業系統、知識庫和流程引擎深度集成，在金融、政務服務、醫療保健、教育和電商等垂直領域形成人機協作模式。隨著企業持續投資於垂直行業解決方案、平台工具和開發者生態系統，對話式AI預計將覆蓋更廣泛的應用場景，並催生更多元化的商業化模式。

IM、RTC與AI的集成。隨著應用場景日趨多樣化，客戶更青睞能在統一平台上提供消息傳遞、音視頻及AI能力的集成解決方案。智能即時通訊雲解決方案提供商將即時通訊、實時音視頻及AI能力集成到統一的架構下，實現接入方式與運維的協同效應，從而顯著降低客戶的集成與維護成本。同時，集成架構可實現跨場景互動數據的匯聚，為智能風控、運營分析及個性化優化提供統一支持，從而拓展增值服務機會。在持續演變的市場格局中，解決方案提供商率先從單一能力提供商轉型為集成平台提供商，有望獲得更顯著的競爭優勢。

從消息傳遞基礎設施升級為智能對話樞紐。在大語言模型和自然語言處理技術迅速發展的推動下，即時通訊功能正從傳統信息傳輸功能轉型為支持智能對話與協作的基礎設施。大語言模型在意圖識別、語義理解和多輪對話管理等領域取得的突破，實現了自動回覆、信息摘錄和智能問答等功能，從而顯著提升溝通效率和決策質量。隨著在多種行業場景中持續積累用戶互動數

行業概覽

據，即時通訊雲解決方案日益成為連接用戶行為、業務流程和知識系統的關鍵入口。這使即時通訊成為用戶運營分析、服務自動化及智能互動體驗的高價值樞紐，推動即時通訊雲解決方案從基礎通訊模組升級為智能服務中心。

深化垂直行業場景應用。在金融、醫療保健、教育及政務服務等垂直行業，越來越多的核心業務流程正被遷移到線上，這對消息傳遞速度、穩定性及安全性提出更高要求。身份驗證、文檔傳輸、業務通知和在線協作等關鍵工作流程，均依賴可靠的即時通訊功能作為底層支撐。不同行業場景在對話結構、角色權限、多設備協作和數據留存要求方面存在顯著差異。因此，即時通訊雲解決方案不再純粹是標準化功能，而是需要根據特定行業特點進行定制和擴展。隨著通訊能力更深入地嵌入業務流程，智能即時通訊雲解決方案正進一步強化其作為垂直行業的基礎設施的作用，推動市場持續擴張並創造新的增長機遇。

對本地化通訊平台的需求。海外市場對具有強大本地化能力的智能即時通訊雲平台的需求持續增長。不同地區的企業傾向於採用更符合當地用戶習慣、網絡環境和服務模式的即時通訊雲解決方案，以實現更穩定的用戶體驗、更快的響應時間，以及更契合區域運營特點的產品支持。本地化通訊平台在語言適配、互動模式、網絡優化和服務交付方面具有優勢，使其能更精準滿足當地市場需求。兼具全球化能力與特定地區的產品及交付模式的智能即時通訊雲解決方案提供商有望在海外市場獲得顯著增長機遇。

全球智能即時通訊雲解決方案市場的進入壁壘

技術壁壘。智能即時通訊雲解決方案市場屬於高度技術密集型市場，需要持續的研發投入以及在網絡傳輸機制、系統表現和服務質量方面具備專有知識。領先參與者通常已在即時通訊功能構建、弱網絡環境下的性能優化、系統調度和大規模併發處理方面積累豐富經驗，使其能在複雜網絡環境下保持穩定和流暢的通訊體驗。然而，新進入者通常在即時通訊功能構建、系統優化與穩定性保障方面有所滯後，形成顯著的技術准入門檻。

經驗壁壘。全球通訊網絡結構高度複雜，不同國家在網絡質量、帶寬分配、協議兼容性和合規要求方面存在巨大差異。通過長期跨境網絡部署和服務運營，領先參與者已在網絡調度和性能優化方面積累深厚的技術訣竅，得以在多個地區保持穩定一致的通訊質量。新進入者通常缺乏應對跨區域網絡差異的經驗，難以在全球範圍內提供穩定的服務。

產品壁壘。智能即時通訊雲解決方案服務於廣泛的行業客戶，這些客戶的通訊要求差異巨大。領先參與者通常通過長期服務週期擴展功能套件，並建立涵蓋即時通訊雲解決方案、AI增值服務和定制化行業解決方案的綜合能力矩陣。新進入者缺乏持續的產品積累和客戶反饋循環，導致功能覆蓋範圍受限，在滿足複雜的多行業和多場景應用要求方面面臨挑戰。

行業概覽

品牌壁壘。智能即時通訊雲解決方案的客戶極為重視服務提供商的品牌聲譽和長期往績記錄。領先參與者憑藉其穩定的服務表現以及在開發者和企業客戶中建立的良好聲譽，往往成為客戶的首選。然而，新進入者缺乏品牌聲譽和商業驗證，因此在可靠性至關重要的領域，建立客戶信任會面臨巨大挑戰，這增加了市場准入和擴張的難度。

全球智能即時通訊雲解決方案市場的競爭格局

截至2025年12月31日，全球智能即時通訊雲解決方案市場參與者超過400家。按收入計算，2025年全球前五大智能即時通訊雲解決方案提供商約佔20%。全球智能即時通訊雲解決方案市場相對分散。市場參與者主要包括專業智能即時通訊雲解決方案提供商和集成雲服務提供商。專業提供商完全專注於即時通訊雲解決方案，其產品設計和服務能力以穩定性、持續性和用戶體驗為核心，能更好地適應高併發和高互動性的即時通訊場景。在全球智能即時通訊雲解決方案市場中，按2025年收入計算，本集團在所有中國專業智能即時通訊雲解決方案提供商中位居第一，市場份額佔1.1%。

2025年全球市場中前三大中國智能即時通訊雲解決方案專業提供商（按收入計算）

排名	公司名稱	上市狀況	總部	收入 (人民幣十億元)	市場份額(%)
1	本集團	-	中國北京市	0.20	1.1%
2	公司A ⁽¹⁾	未上市	中國浙江省	0.16	0.8%
3	公司B ⁽²⁾	未上市	中國北京市	0.14	0.7%

附註：

(1) 公司A是一家成立於2009年的公司，從事提供企業數智化服務及即時通訊雲解決方案。

(2) 公司B是一家成立於2022年的公司，從事提供即時通訊雲解決方案。

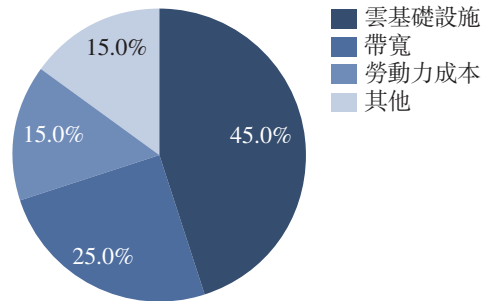
資料來源：弗若斯特沙利文與領先市場參與者的專家進行的訪談；弗若斯特沙利文分析

全球智能即時通訊雲解決方案市場的成本結構

在全球智能即時通訊雲解決方案市場中，主要成本包括雲基礎設施、帶寬資源和勞動力成本。雲基礎設施為最大的成本組成部分，2025年約佔總成本的45.0%。帶寬資源和勞動力成本分別約佔總成本的25.0%和15.0%。

行業概覽

2025年智能即時通訊雲解決方案市場的成本結構（全球）



資料來源：弗若斯特沙利文與領先市場參與者的專家進行的訪談；弗若斯特沙利文分析

資料來源及資料的可靠性

就[編纂]而言，我們已委聘獨立市場研究顧問弗若斯特沙利文對我們經營所在行業進行分析並編製行業報告，佣金費用為人民幣730,000元。弗若斯特沙利文於1961年成立，為一家獨立的全球諮詢公司，就廣泛行業進行行業研究及編製行業報告及其他服務。本文件所披露來自弗若斯特沙利文的資料乃摘錄自經其同意的弗若斯特沙利文報告。

在編纂及編製弗若斯特沙利文報告時，弗若斯特沙利文採用以下主要方法，以收集多個資料來源、驗證所收集的數據及資料，並與其他受訪者的資料和表達進行交叉核對：(i)詳細主要研究，包括與領先的行業參與者和行業專家討論行業現狀；及(ii)次級研究，其涉及審閱已發布的資料來源，包括市場參與者的報告、獨立研究報告及基於弗若斯特沙利文自有研究數據庫的數據。

弗若斯特沙利文在為編製弗若斯特沙利文報告作出預測時採用以下主要假設：(i)全球經濟預計在未來十年保持平穩增長；(ii)全球社會、經濟及政治環境可能於預測期內保持穩定；及(iii)市場推動因素，例如數字化轉型深化、應用場景擴展、AI與通訊的集成、開發者群體擴大等。

除另有指明外，本節所載的全部數據及預測均源自弗若斯特沙利文報告。董事在採取合理謹慎的措施後確認，自弗若斯特沙利文報告日期起，整體市場資料概不存在任何可能使該等資料在重大程度上有所保留、與之抵觸或受到影響的重大不利變動。