

# 2024年计算机电话集成软件市场格局与行业趋势调研报告

产品名称	2024年计算机电话集成软件市场格局与行业趋势调研报告
公司名称	湖南睿略信息咨询有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	长沙高新开发区麓云路100号兴工科技园一期15栋厂房4层401-1号
联系电话	19911568590 19911568590

## 产品详情

2022年全球计算机电话集成软件市场规模为 亿元（人民币），中国计算机电话集成软件市场规模为 亿元。睿略咨询结合行业走势，从计算机电话集成软件市场格局、上下游产业链结构、市场需求、消费者特征等多方面多角度阐述了全球和中国计算机电话集成软件市场状况，并在此基础上对计算机电话集成软件行业的发展前景和走势进行客观分析和预测，预测全球计算机电话集成软件市场规模在2028年将会达到 亿元，以大约 %的CAGR增长。

全球计算机电话集成软件市场核心企业主要包括Talkdesk, Enghouse Interactive, Zendesk, RingCentral, NewVoiceMedia (Vonage), Salesforce, Genesys, Aircall, Tenfold。报告依次分析了这些核心企业产品特点、产品规格、价格、销量、销售收入及市占率，并对市场竞争优劣势进行评估。

从产品类别来看，计算机电话集成软件市场划分为基于云的，内部部署。基于下游应用，计算机电话集成软件主要应用于中小企业, 大型企业等领域。报告分析了各类型市场销售量、销售额、价格走势等数据点，并着重分析了最有潜力的种类市场。各应用领域市场规模、需求占比及趋势在报告中也有所呈现。

计算机电话集成（CTI）是一种通过将计算机转换为电话管理系统来允许桌面计算机与电话系统交互的技术。计算机电话集成软件允许电话、手机和语音邮件等通信设备进行交互。这通过信号用户平台向用户提供对所有通信设备的控制。

市场综述：

COVID-19疫情对计算机电话集成软件产业发展的影响

COVID-19 大流行和相关公共卫生措施的影响对计算机电话集成软件和计算机电话集成软件的客户运营

业务的方式产生了重大影响。只要 COVID-19 大流行持续，计算机电话集成软件员工、客户和合作伙伴的健康就可能面临风险。计算机电话集成软件可能需要承担相关责任，并且会涉及额外的经济负担，例如防护设备、消毒用品等。此外，COVID-19造成的情况可能会影响客户在软件上的支出，并可能对客户的产品产生不利影响。购买计算机电话集成软件。这些情况可能会延迟潜在客户未来的购买决定，并降低客户购买该服务的价值或持续时间，从而对销售和经营业绩产生不利影响

报告发布机构：湖南睿略信息咨询有限公司

## 在线平台的兴起将促进行业的增长

对在线技术平台的依赖性增加以及软件有效转换各种通信模式的能力是影响计算机电话集成软件市场增长的主要因素。互联网和无处不在的连接（更好的网络和连接设备，如智能手机）导致了在线平台的空前扩张。在过去二十年中，在线平台已经成长为世界上最大的公司之一。随着消费者对智能手机、联网设备和其他类型移动技术的采用增加，在线平台将发挥越来越重要的经济和社会作用。同时，计算机电话集成的技术内容非常广泛，目前广泛使用的技术和内容包括：呼叫中心（客户服务中心）、语音邮件、IP电话、电子商务、客户关系管理（CRM）和服务系统、自动语音应答系统、自动录音服务，多媒体综合信息服务。此外，还有一些专业的服务系统，为政府、企业、公司和用户提供良好的服务，受到广泛欢迎。通过计算机等互联网设备开展日常办公活动是主流发展趋势。计算机电话集成软件可以帮助这些企业更好地发展，并有望推动整个行业的发展。

## 计算机电话集成软件帮助公司管理和提高公司生产力

计算机电话集成系统软件在大中型企业和呼叫中心有重要应用，有助于管理和提高企业生产力。计算机电话集成软件可以执行所有呼叫功能（接听、挂断、转接、保持、静音、会议等），而不需要单独的设备。计算机电话集成软件通过交叉引用CRM数据库中的用户详细信息来自动识别用户。它会提醒他们客户或潜在客户的信息，如他们的姓名、公司、照片、电子邮件id等。有了这些信息，公司可以向他们提供专业的问候，并提供个性化的体验，同时提高代理效率，因为他们不需要搜索多个数据库或在选项卡之间切换。由于计算机电话集成软件的这些优势，市场将在预测期内继续增长。

## 市场参与者概览：

Salesforce、Aircall和Twilio是2022年计算机电话集成软件市场的前三名，合计占据47.37%的市场份额。

Salesforce, Inc.是一家基于云计算的软件公司。公司开发客户关系管理软件和应用程序，专注于销售、客户服务、营销自动化、分析和应用程序开发。

Aircall是现代企业选择的基于云的呼叫中心和电话系统。一个语音平台，与流行的生产力和帮助台工具无缝集成。Aircall旨在使电话支持易于管理——易于访问、透明和协作。

Twilio股份有限公司开发并发布互联网基础设施解决方案。该公司提供云计算平台，允许网络开发人员将电话呼叫、互联网协议语音通信和文本消息集成到网络、移动和电话应用程序中。

## 细分类型概览：

在不同的产品类型中，基于云的细分市场预计将在 2027 年贡献最大的市场份额。

## 基于云

基于云是一个术语，用于定义托管在云上的服务和解决方案。这些服务的主要优点是可以通过互联网从任何位置访问它们。基于云的应用程序具有增加存储空间、轻松访问数据以及实时共享信息等优势，从而提高生产力。

## 内部部署

本地部署是指安装在客户自己的设备上的计算机软件或硬件的术语。

## 下游应用概述：

按应用划分，2017年至2022年大型企业细分市场占据最大份额。

## 区域市场综述：

2021年，法国计算机电话集成软件市场份额为37.44%。

## 前端企业包括：

Talkdesk

Enghouse Interactive

Zendesk

RingCentral

NewVoiceMedia (Vonage)

Salesforce

Genesys

Aircall

Tenfold

## 细分类型：

基于云的

内部部署

## 应用领域：

中小企业

## 大型企业

睿略咨询出版的计算机电话集成软件行业调研报告对全球和中国计算机电话集成软件市场趋势做了研究和分析，主要围绕细分产品、应用市场、细分地区以及行业内主要企业等几个方面进行分析，总结了2018-2022年计算机电话集成软件行业市场发展趋势，基于研究团队收集到的大量信息，综合考虑行业各种影响因素对2023-2029年全球与中国计算机电话集成软件行业市场发展前景做出科学的预测。

全球与中国计算机电话集成软件市场报告涵盖了行业基本介绍、最新数据、政策规划、市场热点、竞争格局、发展现状及前景预测等，辅以大量直观的图表帮助企业把握市场动向，制定正确的发展战略。报告以时间为线索，清楚的描绘出了行业发展历程与未来市场走向。

就全球区域而言，本报告对亚太、北美、欧洲、中东和非洲地区计算机电话集成软件行业发展概况、市场规模、发展优劣势进行对比分析，总结了各地区计算机电话集成软件行业的发展现状与趋势，同时也依次给出了各地区主要国家市场规模变化趋势。

该报告共包含十二章节，各章节主要内容如下：

第一章：计算机电话集成软件行业简介、产业链图景、产品种类与应用介绍、2018-2029年全球与中国计算机电话集成软件市场规模；

第二章：国内外计算机电话集成软件行业政治、经济、社会、技术环境分析；

第三章：全球及中国计算机电话集成软件行业发展现状、集中度、进出口情况、以及行业发展痛点与机遇分析；

第四、五章：全球与中国计算机电话集成软件细分类型销售量、销售额及增长率统计、价格变化趋势及影响因素分析；

第六、七章：全球与中国计算机电话集成软件行业下游应用领域市场销售量、销售额及增长率统计与影响因素分析；

第八章：全球亚太、北美、欧洲、中东和非洲地区计算机电话集成软件行业销售量、销售额分析，同时涵盖对中国、日本、韩国、美国、加拿大、墨西哥、德国、英国、法国、意大利、西班牙、俄罗斯、南非、埃及、伊朗等主要国家市场规模的分析；

第九章：全球与中国计算机电话集成软件行业主要厂商、中国计算机电话集成软件行业在全球市场的竞争地位、竞争优势分析；

第十章：计算机电话集成软件行业内重点企业发展分析，包含公司介绍、主要产品与服务、计算机电话集成软件销售量、销售收入、价格、毛利及毛利率、及竞争优劣势分析；

第十一、十二章：全球与中国计算机电话集成软件行业、各细分类型与应用、重点区域市场规模趋势预测。

## 目录

## 第一章 计算机电话集成软件行业发展综述

### 1.1 计算机电话集成软件行业简介

#### 1.1.1 行业界定及特征

#### 1.1.2 行业发展概述

#### 1.1.3 计算机电话集成软件行业产业链图景

### 1.2 计算机电话集成软件行业产品种类介绍

### 1.3 计算机电话集成软件行业主要应用领域介绍

### 1.4 2018-2029全球计算机电话集成软件行业市场规模

### 1.5 2018-2029中国计算机电话集成软件行业市场规模

## 第二章 国内外计算机电话集成软件行业运行环境（PEST）分析

### 2.1 计算机电话集成软件行业政治法律环境分析

### 2.2 计算机电话集成软件行业经济环境分析

#### 2.2.1 全球宏观经济形势分析

#### 2.2.2 中国宏观经济形势分析

#### 2.2.3 产业宏观经济环境分析

### 2.3 计算机电话集成软件行业社会环境分析

### 2.4 计算机电话集成软件行业技术环境分析

## 第三章 全球及中国计算机电话集成软件行业发展现状

### 3.1 全球计算机电话集成软件行业发展现状

#### 3.1.1 全球计算机电话集成软件行业发展概况分析

#### 3.1.2 2018-2022年全球计算机电话集成软件行业市场规模

### 3.2 全球计算机电话集成软件行业集中度分析

### 3.3 新冠疫情影响对全球计算机电话集成软件行业的影响

### 3.4 中国计算机电话集成软件行业发展现状分析

#### 3.4.1 中国计算机电话集成软件行业发展概况分析

#### 3.4.2 中国计算机电话集成软件行业政策环境

3.4.3 xinguan疫情对中国计算机电话集成软件行业发展的影响

3.5 中国计算机电话集成软件行业市场规模

3.6 中国计算机电话集成软件行业集中度分析

3.7 中国计算机电话集成软件行业进出口分析

3.8 计算机电话集成软件行业发展痛点分析

3.9 计算机电话集成软件行业发展机遇分析

第四章 全球计算机电话集成软件行业细分类型市场分析

4.1 全球计算机电话集成软件行业细分类型市场规模

4.1.1 全球基于云的销售量、销售额及增长率统计

4.1.2 全球内部部署销售量、销售额及增长率统计

4.2 全球计算机电话集成软件行业细分产品市场价格变化

4.3 影响全球计算机电话集成软件行业细分产品价格的因素

第五章 中国计算机电话集成软件行业细分类型市场分析

5.1 中国计算机电话集成软件行业细分类型市场规模

5.1.1 中国基于云的销售量、销售额及增长率统计

5.1.2 中国内部部署销售量、销售额及增长率统计

5.2 中国计算机电话集成软件行业细分产品市场价格变化

5.3 影响中国计算机电话集成软件行业细分产品价格的因素

第六章 全球计算机电话集成软件行业下游应用领域市场分析

6.1 全球计算机电话集成软件在各应用领域的市场规模

6.1.1 全球计算机电话集成软件在中小企业领域销售量、销售额及增长率统计

6.1.2 全球计算机电话集成软件在大型企业领域销售量、销售额及增长率统计

6.2 上游行业各因素波动对计算机电话集成软件行业的影响

6.3 各下游应用行业发展对计算机电话集成软件行业的影响

第七章 中国计算机电话集成软件行业下游应用领域市场分析

7.1 中国计算机电话集成软件在各应用领域的市场规模

7.1.1 中国计算机电话集成软件在中小企业领域销售量、销售额及增长率统计

7.1.2 中国计算机电话集成软件在大型企业领域销售量、销售额及增长率统计

7.2 上游行业各因素波动对计算机电话集成软件行业的影响

7.3 各下游应用行业发展对计算机电话集成软件行业的影响

第八章 全球主要地区及国家计算机电话集成软件行业发展现状分析

8.1 全球主要地区计算机电话集成软件行业市场销售量分析

8.2 全球主要地区计算机电话集成软件行业市场销售额分析

8.3 亚太地区计算机电话集成软件行业发展态势解析

8.3.1 xinguan疫情对亚太计算机电话集成软件行业的影响

8.3.2 亚太地区计算机电话集成软件行业市场规模分析

8.3.3 亚太地区主要国家计算机电话集成软件行业市场规模统计

8.3.3.1 亚太地区主要国家计算机电话集成软件行业销售量及销售额

8.3.3.2 中国计算机电话集成软件行业市场规模分析

8.3.3.3 日本计算机电话集成软件行业市场规模分析

8.3.3.4 韩国计算机电话集成软件行业市场规模分析

8.3.3.5 印度计算机电话集成软件行业市场规模分析

8.3.3.6 澳大利亚和新西兰计算机电话集成软件行业市场规模分析

8.3.3.7 东盟计算机电话集成软件行业市场规模分析

8.4 北美地区计算机电话集成软件行业发展态势解析

8.4.1 xinguan疫情对北美计算机电话集成软件行业的影响

8.4.2 北美地区计算机电话集成软件行业市场规模分析

8.4.3 北美地区主要国家计算机电话集成软件行业市场规模统计

8.4.3.1 北美地区主要国家计算机电话集成软件行业销售量及销售额

8.4.3.2 美国计算机电话集成软件行业市场规模分析

8.4.3.3 加拿大计算机电话集成软件行业市场规模分析

8.4.3.4 墨西哥计算机电话集成软件行业市场规模分析

## 8.5 欧洲地区计算机电话集成软件行业发展态势解析

### 8.5.1 xinguan疫情对欧洲计算机电话集成软件行业的影响

### 8.5.2 欧洲地区计算机电话集成软件行业市场规模分析

### 8.5.3 欧洲地区主要国家计算机电话集成软件行业市场规模统计

#### 8.5.3.1 欧洲地区主要国家计算机电话集成软件行业销售量及销售额

#### 8.5.3.1 德国计算机电话集成软件行业市场规模分析

#### 8.5.3.2 英国计算机电话集成软件行业市场规模分析

#### 8.5.3.3 法国计算机电话集成软件行业市场规模分析

#### 8.5.3.4 意大利计算机电话集成软件行业市场规模分析

#### 8.5.3.5 西班牙计算机电话集成软件行业市场规模分析

#### 8.5.3.6 俄罗斯计算机电话集成软件行业市场规模分析

#### 8.5.3.7 俄乌战争对俄罗斯计算机电话集成软件行业发展的影响

## 8.6 中东和非洲地区计算机电话集成软件行业发展态势解析

### 8.6.1 xinguan疫情对中东和非洲地区计算机电话集成软件行业的影响

### 8.6.2 中东和非洲地区计算机电话集成软件行业市场规模分析

### 8.6.3 中东和非洲地区主要国家计算机电话集成软件行业市场规模统计

#### 8.6.3.1 中东和非洲地区主要国家计算机电话集成软件行业销售量及销售额

#### 8.6.3.2 南非计算机电话集成软件行业市场规模分析

#### 8.6.3.3 埃及计算机电话集成软件行业市场规模分析

#### 8.6.3.4 伊朗计算机电话集成软件行业市场规模分析

#### 8.6.3.5 沙特阿拉伯计算机电话集成软件行业市场规模分析

## 第九章 全球及中国计算机电话集成软件行业市场竞争格局分析

### 9.1 全球计算机电话集成软件行业主要厂商

### 9.2 中国计算机电话集成软件行业主要厂商

### 9.3 中国计算机电话集成软件行业在全球竞争格局中的市场地位

### 9.4 中国计算机电话集成软件行业竞争优势分析



## 第十章 全球计算机电话集成软件行业重点企业分析

### 10.1 Talkdesk

#### 10.1.1 Talkdesk基本信息介绍

#### 10.1.2 Talkdesk主营产品和服务介绍

#### 10.1.3 Talkdesk生产经营情况分析

#### 10.1.4 Talkdesk竞争优势分析

### 10.2 Enghouse Interactive

#### 10.2.1 Enghouse Interactive基本信息介绍

#### 10.2.2 Enghouse Interactive主营产品和服务介绍

#### 10.2.3 Enghouse Interactive生产经营情况分析

#### 10.2.4 Enghouse Interactive竞争优势分析

### 10.3 Zendesk

#### 10.3.1 Zendesk基本信息介绍

#### 10.3.2 Zendesk主营产品和服务介绍

#### 10.3.3 Zendesk生产经营情况分析

#### 10.3.4 Zendesk竞争优势分析

### 10.4 RingCentral

#### 10.4.1 RingCentral基本信息介绍

#### 10.4.2 RingCentral主营产品和服务介绍

#### 10.4.3 RingCentral生产经营情况分析

#### 10.4.4 RingCentral竞争优势分析

### 10.5 NewVoiceMedia (Vonage)

#### 10.5.1 NewVoiceMedia (Vonage)基本信息介绍

#### 10.5.2 NewVoiceMedia (Vonage)主营产品和服务介绍

#### 10.5.3 NewVoiceMedia (Vonage)生产经营情况分析

#### 10.5.4 NewVoiceMedia (Vonage)竞争优势分析

## 10.6 Salesforce

### 10.6.1 Salesforce基本信息介绍

### 10.6.2 Salesforce主营产品和服务介绍

### 10.6.3 Salesforce生产经营情况分析

### 10.6.4 Salesforce竞争优劣势分析

## 10.7 Genesys

### 10.7.1 Genesys基本信息介绍

### 10.7.2 Genesys主营产品和服务介绍

### 10.7.3 Genesys生产经营情况分析

### 10.7.4 Genesys竞争优劣势分析

## 10.8 Aircall

### 10.8.1 Aircall基本信息介绍

### 10.8.2 Aircall主营产品和服务介绍

### 10.8.3 Aircall生产经营情况分析

### 10.8.4 Aircall竞争优劣势分析

## 10.9 Tenfold

### 10.9.1 Tenfold基本信息介绍

### 10.9.2 Tenfold主营产品和服务介绍

### 10.9.3 Tenfold生产经营情况分析

### 10.9.4 Tenfold竞争优劣势分析

## 第十一章 当前国际形势下全球计算机电话集成软件行业市场发展预测

### 11.1 全球计算机电话集成软件行业市场规模预测

#### 11.1.1 全球计算机电话集成软件行业销售量、销售额及增长率预测

### 11.2 全球计算机电话集成软件细分类型市场规模预测

#### 11.2.1 全球计算机电话集成软件行业细分类型销售量预测

#### 11.2.2 全球计算机电话集成软件行业细分类型销售额预测

11.2.3 2023-2029年全球计算机电话集成软件行业各产品价格预测

11.3 全球计算机电话集成软件在各应用领域市场规模预测

11.3.1 全球计算机电话集成软件在各应用领域销售量预测

11.3.2 全球计算机电话集成软件在各应用领域销售额预测

11.4 全球重点区域计算机电话集成软件行业发展趋势

11.4.1 全球重点区域计算机电话集成软件行业销售量预测

11.4.2 全球重点区域计算机电话集成软件行业销售额预测

第十二章 “十四五”规划下中国计算机电话集成软件行业市场发展预测

12.1 “十四五”规划计算机电话集成软件行业相关政策

12.2 中国计算机电话集成软件行业市场规模预测

12.3 中国计算机电话集成软件细分类型市场规模预测

12.3.1 中国计算机电话集成软件行业细分类型销售量预测

12.3.2 中国计算机电话集成软件行业细分类型销售额预测

12.3.3 2023-2029年中国计算机电话集成软件行业各产品价格预测

12.4 中国计算机电话集成软件在各应用领域市场规模预测

12.4.1 中国计算机电话集成软件在各应用领域销售量预测

12.4.2 中国计算机电话集成软件在各应用领域销售额预测

计算机电话集成软件行业报告不仅清晰的呈现了行业发展的概况，为企业提供有力的参考依据，还为企业提供战略、市场等决策，助力企业获得更高的经济效益。

报告编码：1442754