

2019 年 SaaS 发展趋势

过去两年中，近半数企业的 SaaS 应用在悄然发生改变



销售易研究院出品

简介

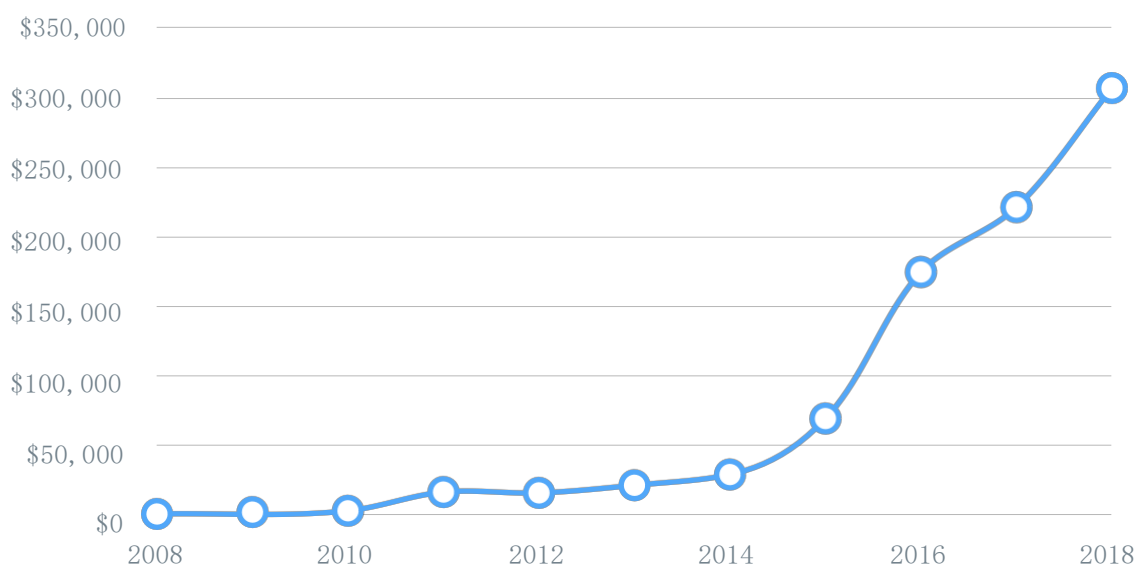
每年，Blissfully 公司都会分析来自数百家 SaaS 公司的匿名数据，以确定 SaaS 支出和使用趋势。今年的报告回顾了 2018 年的数据，并就 2019 年的 SaaS 发展趋势提出了指导建议。

毫无疑问，企业的 SaaS 支出和部署率在持续上升。除了进一步证明 SaaS 呈现爆炸性增长以外，2018 年的数据还揭示出其他两大趋势：一是 SaaS 应用的更新换代非常普遍，比如，39% 的中型公司在去年更换了他们的 SaaS 应用。另一个值得注意的趋势是，IT 发展的去中心化逐渐引发预算增长和安全问题，高达 71% 的公司出现了至少一次购买的 SaaS 软件没有明确采购负责人的情况。以上问题可能会带来各种各样的挑战，我们将在下文进行深入讨论。

SaaS 支出和部署率保持持续上升态势

2018 年，SaaS 支出和部署率在所有规模的公司中继续保持快速增长。企业在 SaaS 上的平均支出大约为 34.3 万美元，同比增长了 78%。

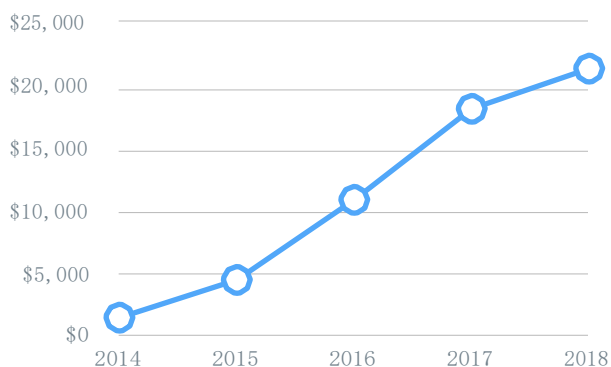
企业的平均 SaaS 支出



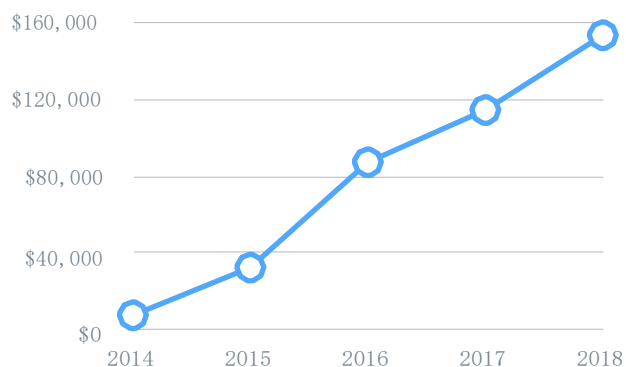
过去 5 年中，所有规模的企业都增加了采购 SaaS 的费用：

按企业规模划分的 SaaS 支出

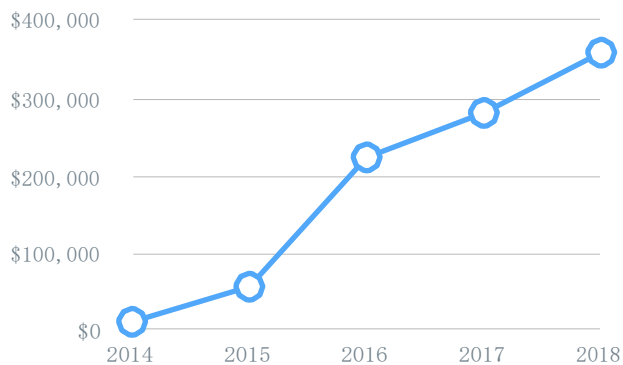
0-50 名员工



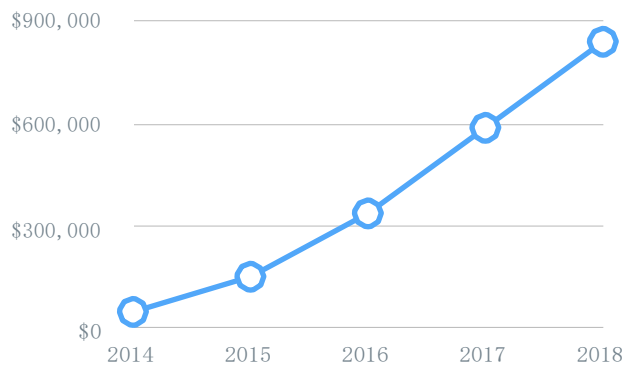
51-100 名员工



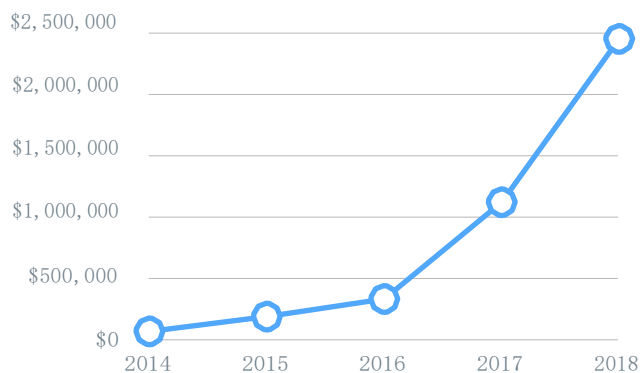
101-200 名员工



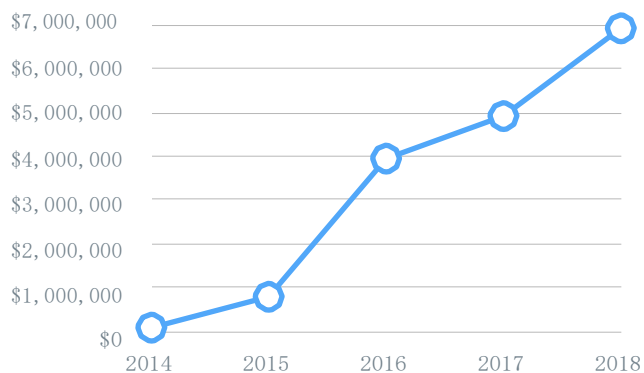
201-500 名员工



501-1000 名员工



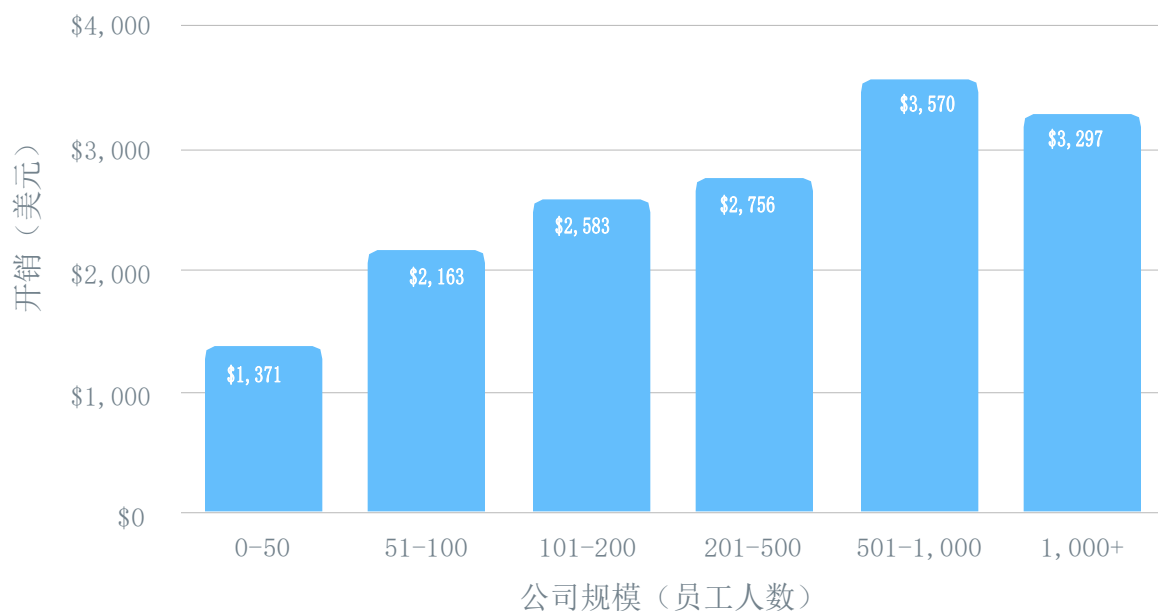
1000 名以上员工



企业的 SaaS 支出高于采购 IT 硬件的成本

非常明确的是，企业采购的 SaaS 类软件工具比运行它们的硬件更加昂贵。2018 年，企业员工人均 SaaS 订购成本（2,884 美元）高于采购一台全新的笔记本电脑（苹果 Macbook Pro 售价为 1,299 美元）。随着越来越多的公司完全依靠 SaaS 经营业务，软件与硬件支出的差距可能会继续扩大。

员工的人均年度 SaaS 支出

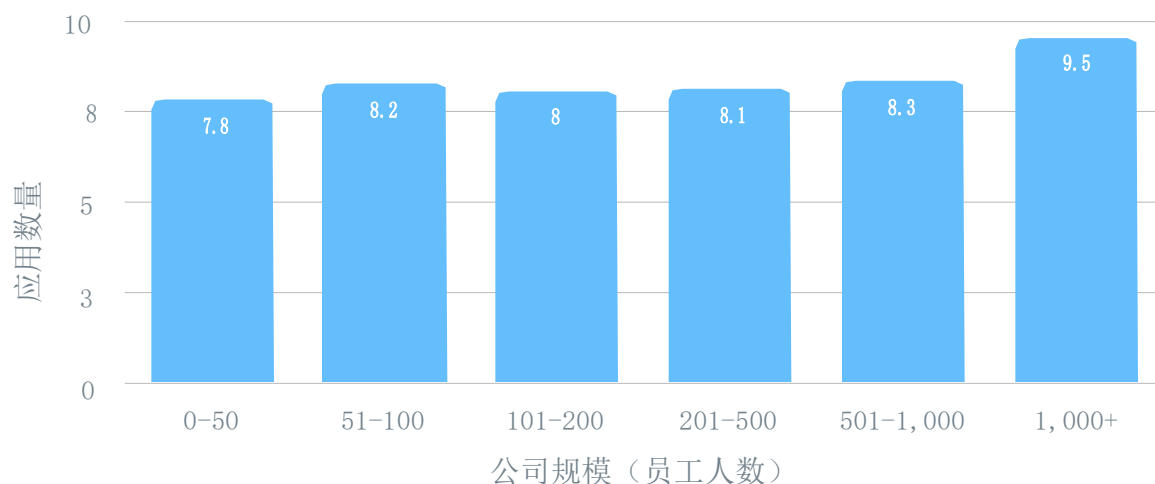


企业员工人均至少使用 8 个应用

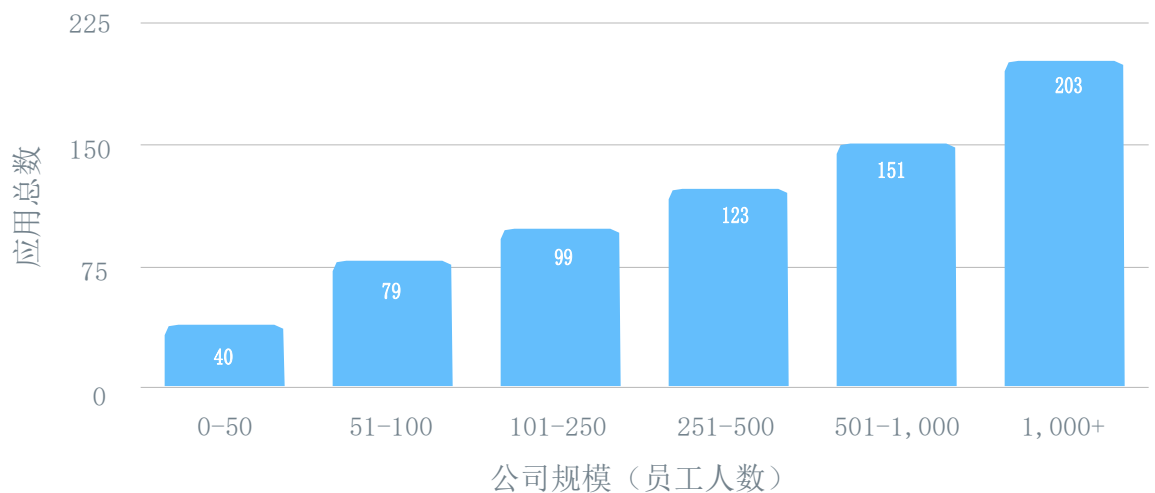
对不同规模的公司而言，员工的人均使用 SaaS 软件数量都是相当一致的。但随着公司规模扩大，公司拥有的平均应用数量则呈线性增长态势。

这表明，企业扩大时公司会增购新应用，而不仅是在现有应用中增加账户。由此可以看出，追求专业化是多数企业发展壮大过程中的必选项，但是长此以往，有可能会带来应用的冗余或低效问题（例如某个应用出现多次订购或者同一目的订购了多个应用）。

员工的人均应用数量



公司平均拥有的应用数量



每日报告

不要错过让你洞察整个商业世界的
每日报告

如何免费入群？扫码加好友后回复
【入群】

每日精选3份最值得学习的资料给您
，不定期分享顶级外文期刊



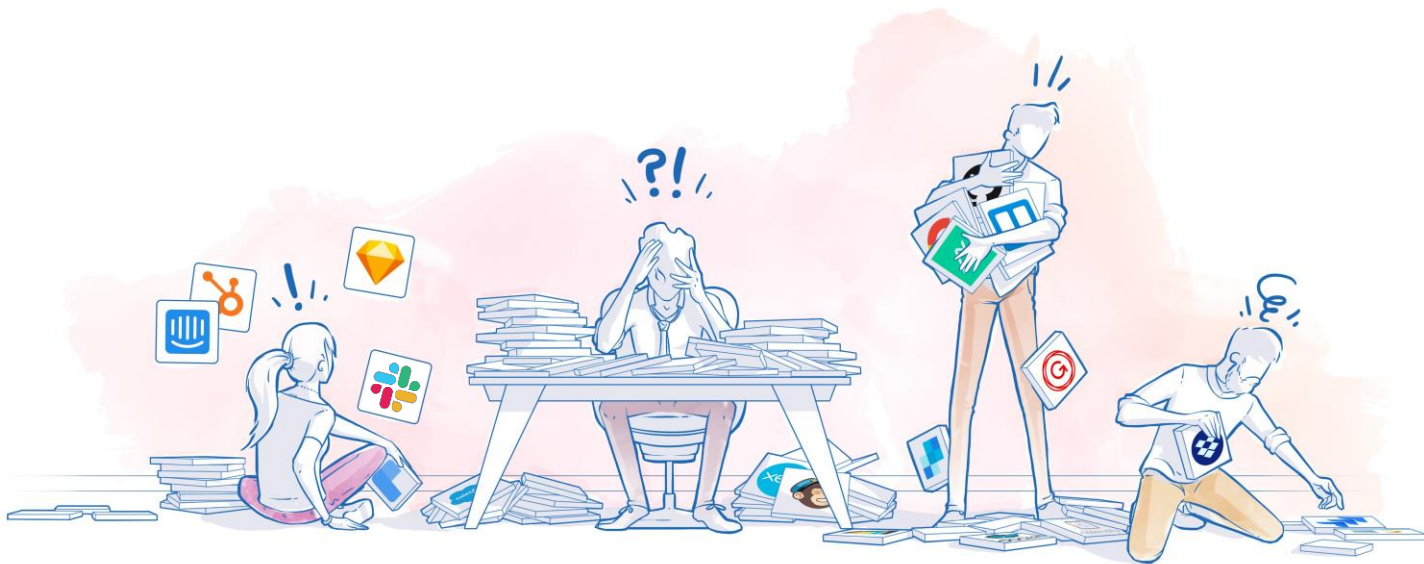
撩他！撩他！

SaaS 应用渗透在整个企业中

十年前，主要的技术采购决策都是由 IT 部门来推动的。而现在，面对数千种 SaaS 应用，IT 部门已经无法做到基于各部门的需求为其选择适当的技术。此外，SaaS 的性质决定了它根本无需 IT 部门设置和维护。企业员工即使没有技术背景一样可以选择、购买和实施这些应用软件。

大量应用不断涌现，同时这些应用的实施难度又很低——这两个趋势使得企业将 SaaS 应用贯穿整个工作流程中。与之前相比，部门主管拥有更大的权力和责任来为自己的团队挑选最佳的技术工具。

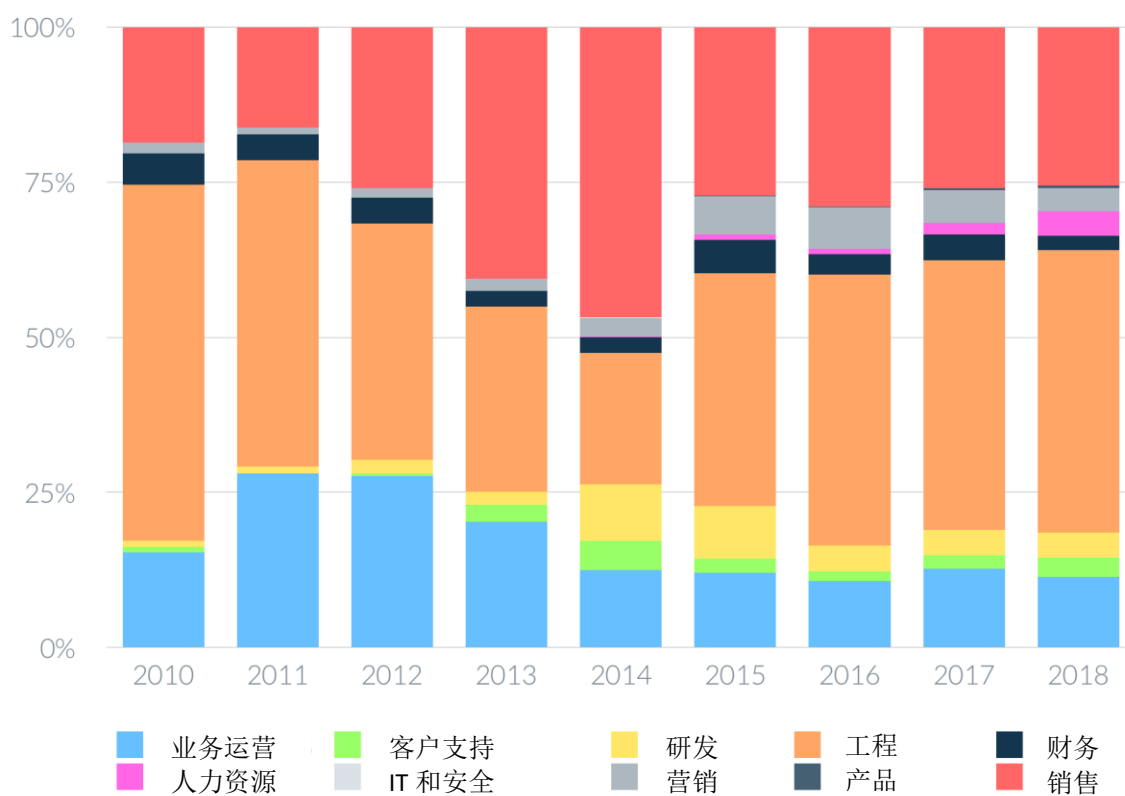
但对许多企业而言，管理流程却没有跟上。企业应用的 SaaS 软件越来越多，但企业对其支出和使用情况没有清晰的了解和监控，从而引发重复订购和“孤儿”订购等问题。



每个部门都在使用 SaaS 产品

现代企业中的每个部门都在享受 SaaS 应用带来的便利，过去四年间，虽然企业整体 SaaS 支出不断增加，但各部门在应用支出中所占的份额相对保持稳定。当然也有一些细节的变化，比如人力资源部门的应用支出在逐年增加，销售、工程和业务运营部门交替占据总体支出的最大份额，此外，销售部门对应用软件的花费在过去十年中波动很大。

企业各部门在 SaaS 软件上的支出占比

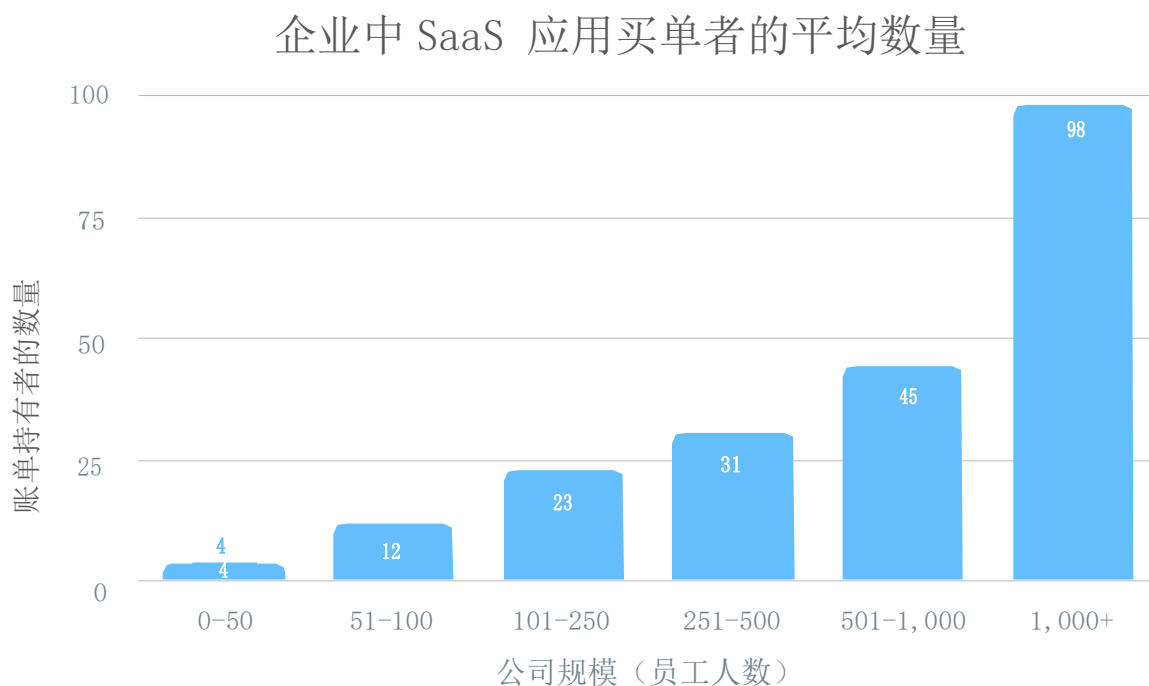


按部门划分的 SaaS 支出占比

多个部门为 SaaS 软件买单

SaaS 软件的便利性让任何人都可轻松设置并开始使用应用，这导致企业中购买 SaaS 产品的部门数量激增。

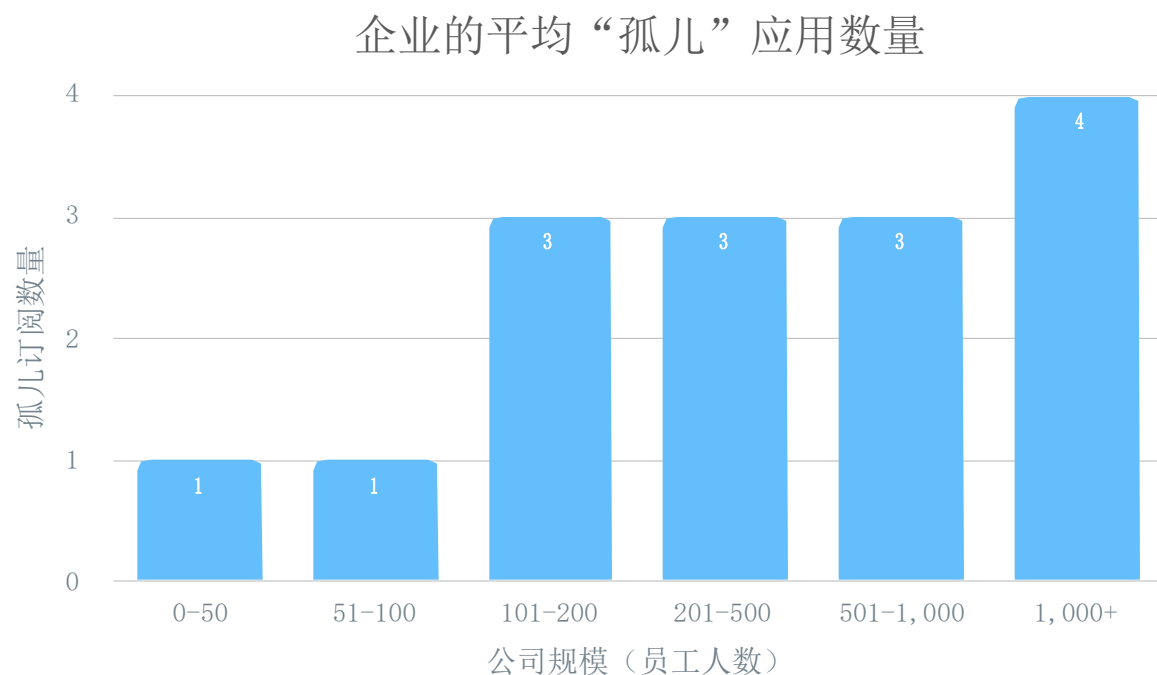
中等规模的企业平均拥有 32 个 SaaS 应用买单者（Billing Owners），因此 IT 部门的预算任务被有效分摊到整个企业中。



孤儿订购(Orphaned subscriptions)

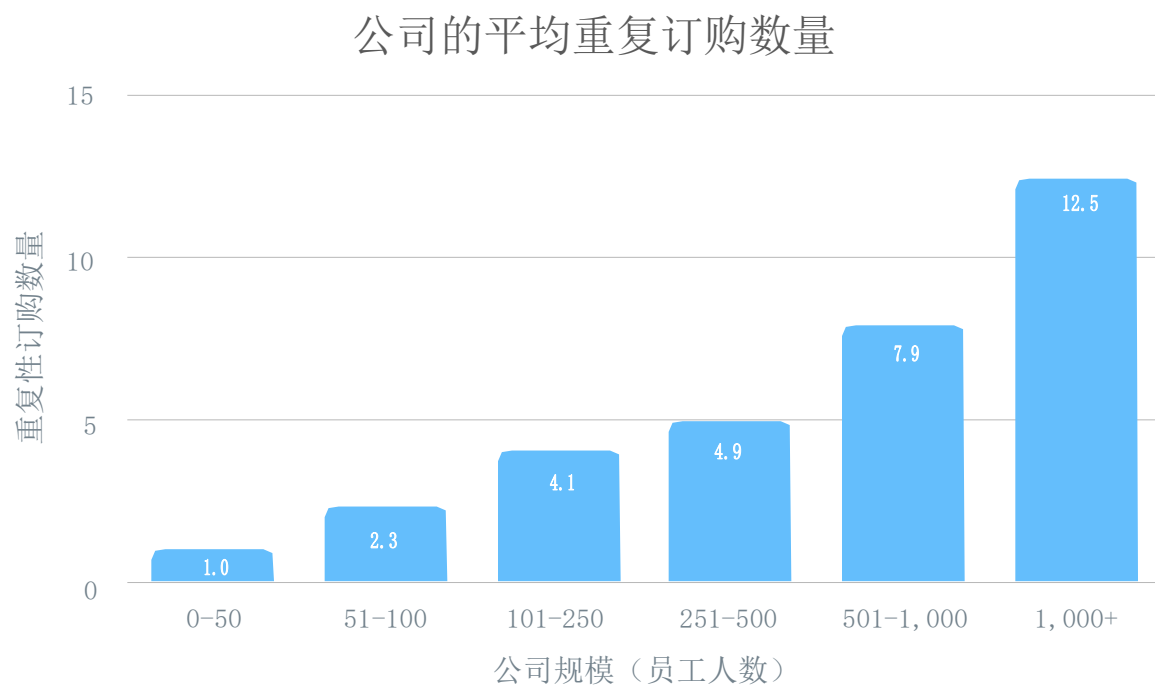
面对职能各异的决策者和各式各样的应用，企业陷入了混乱之中。令人吃惊的是，高达 71% 的公司至少出现过一次 SaaS 订购没有买单责任人的情况。这很有可能说明最初代表公司采购该应用的员工已经离职，使该应用变成了“孤儿”。

“孤儿”应用的出现造成：没有人监控公司在此应用上花了多少钱，什么时候续订，或者是否有人在使用它的情况，这会给企业带来相当大的成本。调查显示，每个“孤儿”应用每月平均花掉企业 710 美元(每年 8,520 美元)。然而成本只是问题之一，这些应用的安全和数据隐私问题为企业带来的风险可能要比成本增高严重很多。



重复性订购

较大的公司通常还会存在重复性订购问题，即多个团队使用相同的应用，但没有将其合并到一个合同中，导致企业支付的费用超出了必要的范围，并使得企业内部数据管理复杂化。



SaaS 映射图™：应用-员工的连接关系

员工与应用之间关系充满了复杂性。在一家企业中，每名员工都会主动或被动地连接到多个应用中，这些连接的性质各不相同，包括访问、使用、数据共享、建立角色和跟踪开销等，这些关系对于企业的安全性、合规性、预算、运营和隐私保护都有很大的影响。

例如，拥有 200 到 501 名员工的典型公司平均会使用 123 个应用，看起来还是可以被管理的。然而实际是这些应用的背后，是这些应用与企业员工之间的连接约有 2700 多条。

SaaS 图™（下文）以直观的形式展示了这些应用到员工的连接关系，每条线都代表一名员工与一个 SaaS 应用之间的连接。

所有这些关系都需要跟踪、管理和保护：每当员工创建新的登录信息或获得对新应用的访问权限时，就可能会出现弱密码、不正确的安全设置、凭证被盗、账户共享及其他安全风险；而每当有员工离职时，公司都必须尽职地从所有开通的应用中安全地注销此人。

随着 SOC 2 和 GDPR 等合规监管要求的到来，企业需要理解并管理 SaaS 应用中的所有连接（及其包含的数据）带来的风险。

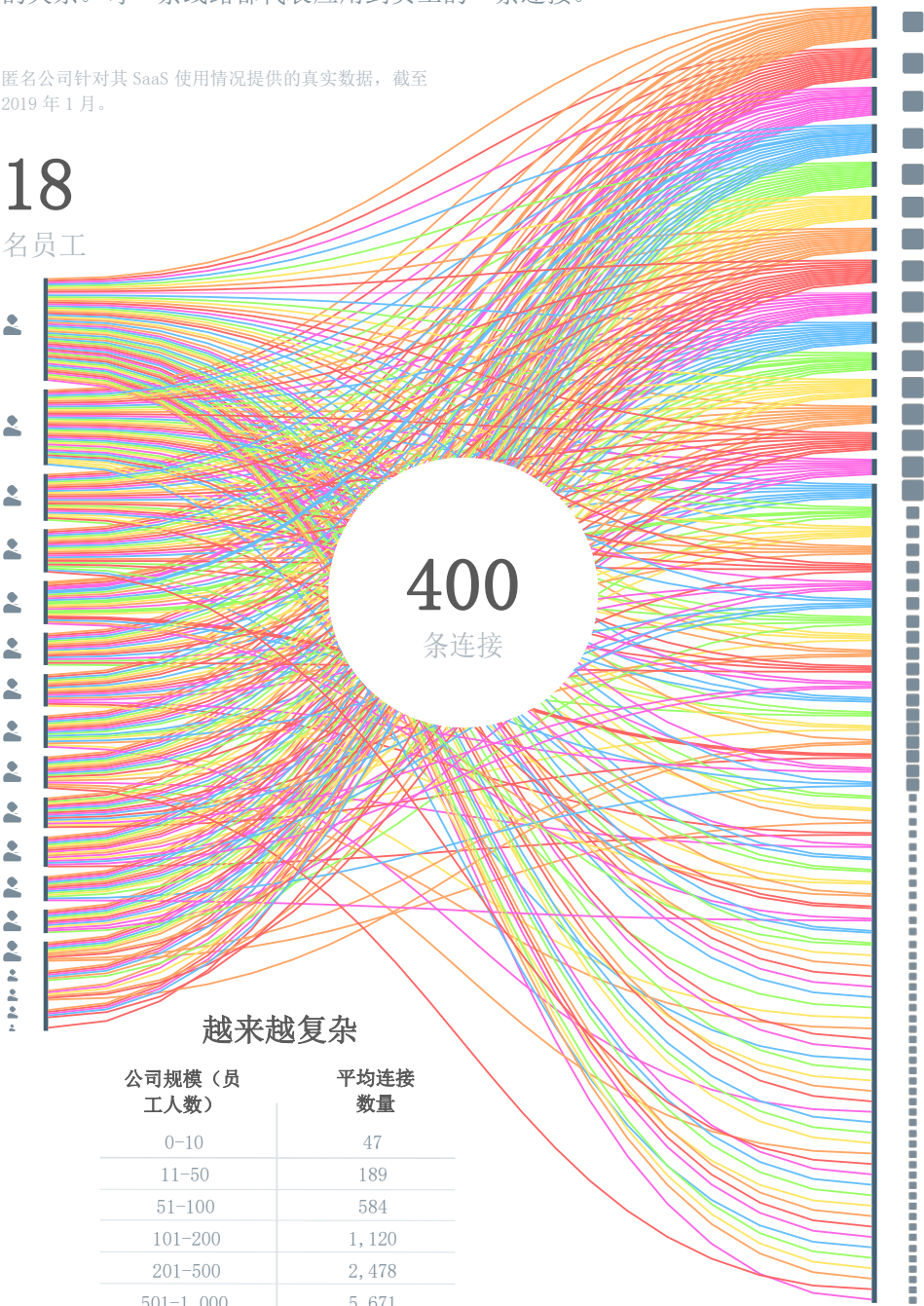
SaaS 映射图TM

81
款应用

SaaS 图TM 显示组织中人员与 SaaS 应用之间的关系。每一条线路都代表应用到员工的一条连接。

匿名公司针对其 SaaS 使用情况提供的真实数据，截至 2019 年 1 月。

18
名员工



公司规模（员 工人数）	平均连接 数量
0-10	47
11-50	189
51-100	584
101-200	1,120
201-500	2,478
501-1,000	5,671
1,000+	19,848

应用更换率高于员工流失率

可以说 SaaS 唯一不变的是变化。这种变化速度之快从应用更换率上可见一斑。典型的中型企业在 2017 到 2018 年间更换了 39% 的 SaaS 应用。这个更换率高于行业平均的技术类员工流失率（根据 LinkedIn 的数据，选取行业是员工流失率最高的行业之一）。

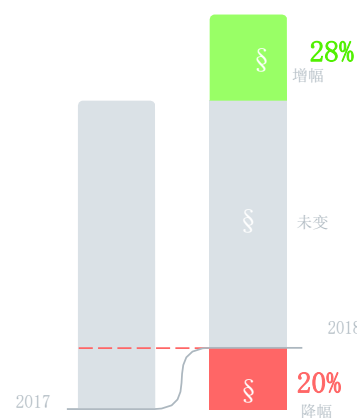
应用被更换的原因有很多。首先，企业有不断提高效率的强需求；其次，同一类软件也有可能因为公司更换软件供应商而发生改变；第三，公司可能会因为业务变更或应用软件功能重合而弃用 SaaS 产品；第四，企业总是在试用他们可能并不合适的新产品（过期的试用版，或是免费增值 SaaS 产品中的免费功能）。总之，如此之高的应用更换率和供应商流失率可能会对公司的运营产生巨大影响，同时也会带来安全和合规方面的挑战。

201-500 名员工的公司

2 年的应用更换率

39%

2017 到 2018 年间，39% 的 SaaS 堆栈发生了变化



假设公司 50% 的 SaaS 应用会在两年内发生变化

展望未来，以上这些数字为我们管理 SaaS 提供了一条有用的经验：您应该假设在两年内，大约一半的 SaaS 应用都将发生变化，那么您应考虑如何通过提高应用审批、加快实施节奏和删除低效流程等方式来应对这种变化。

SaaS 战略要点和建议

要想在 2019 年取得成功，企业的 IT 战略需要考虑到 SaaS 应用的去中心化和多变性。最明智的 IT 团队应将采购的 SaaS 软件相互协作打包成自己的“解决方案”，同时为自己构建“防护墙”，以确保应用的安全性和责任分工明确。这将促使 IT 人员专注于整个企业内的 IT 计划、基础架构和流程，同时赋权给其他部门主管，由他们根据各自的目标挑选并快速部署最合适的针对型应用。

各类关系的可视度至关重要

SaaS 映射图™显示了 2019 年对 SaaS 软件进行管理的复杂程度。如果考虑到应用更换频率，那么企业根本不可能手动跟踪这些关系。为了维护安全性与合规性，IT 团队需要借助自动生成和更新的视图来查看企业中的所有人员、应用和连接情况。

部门协作更加不可或缺

鉴于 SaaS 的部署和使用以及相关支出是分布在整个企业中的，所以没有任何一个部门或角色能够单独管理它。业务、IT、安全、合规、财务、人力资源及法律等部门主管在 SaaS 管理上必须采取协作态度，这需要企业管理者考虑以下几点行动：改变企业文化、制定清晰的指导方针、重新思考业务流程、投资购买适当的工具来提高跨团队协作效率。

灵活迭代性带来管理优势

能否轻松部署新应用并替换旧应用对于企业能否维护强大的技术栈至关重要。SaaS 产品功能更新迭代极快，企业几乎不可能预测出哪些应用会长期留存，哪些将被更好的创新应用所替代，因此应更加专注对 SaaS 管理的灵活性和流程优化上，允许部门主管尝试各种新应用，为企业部署最佳应用工具矩阵创造条件。

不同规模企业的 SaaS 使用概况

从小微企业到超大规模企业，下面这些简图按公司规模显示了其 SaaS 现状：

公司规模

0-50 名员工

2019 年 SaaS 趋势

支出

\$21.7k

每年 SaaS 总支出

\$1,371

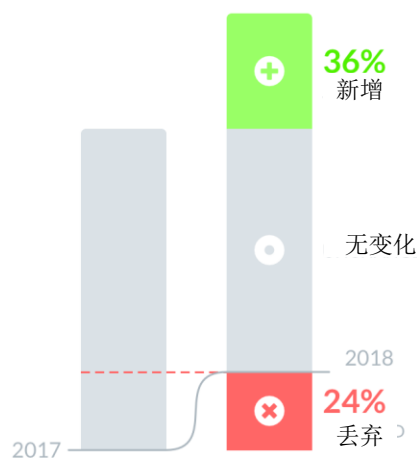
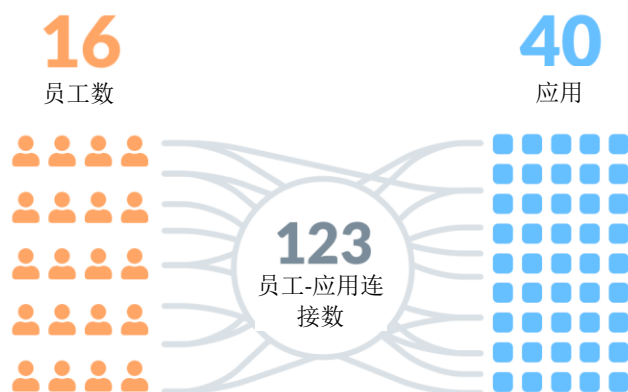
每年每位员工的支出

2 年应用更换率

46%

2017-2018 年度 SaaS 更换率

SaaS Graph



采购所有权



4

唯一购买部门



1

孤儿订购



1

重复性订购

公司规模

51-100 名员工

2019 年 SaaS 趋势

支出

\$153.3k

每年 SaaS 总支出

\$2,163

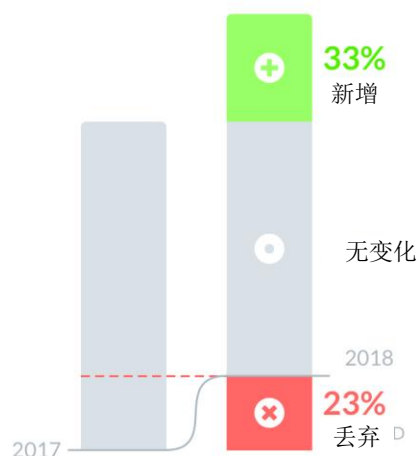
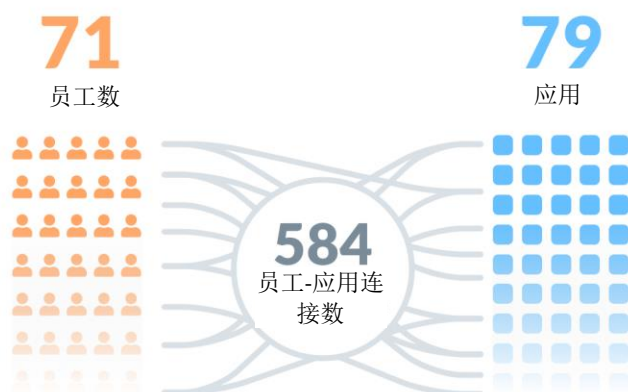
每年每位员工的支出

2 年应用更换率

44%

2017-2018 年度 SaaS 更换率

SaaS Graph



采购所有权

**12**

唯一购买部门

**1**

孤儿订购

**2**

重复性订购

blissfully.com/saas-trends

公司规模

101-200 名员工

2019 年 SaaS 趋势

支出

\$361.3k

每年 SaaS 总支出

\$2,583

每年每位员工的支出

2 年应用更换率

42%

2017-2018 年度 SaaS 更换率

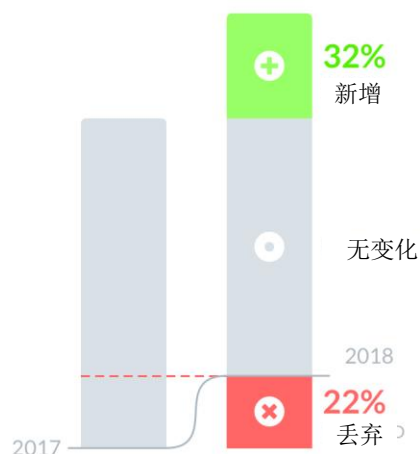
SaaS Graph

140

员工数

**94**

应用

**1,120**
员工-应用连接数

采购所有权

**19**

唯一购买部门

**3**

孤儿订购

**4**

重复性订购

blissfully.com/saas-trends

公司规模

201-500 名员工

2019 年 SaaS 趋势

支出

\$840.6k

每年 SaaS 总支出

\$2,756

每年每位员工的支出

2 年应用更换率

39%

2017-2018 年度 SaaS 更换率

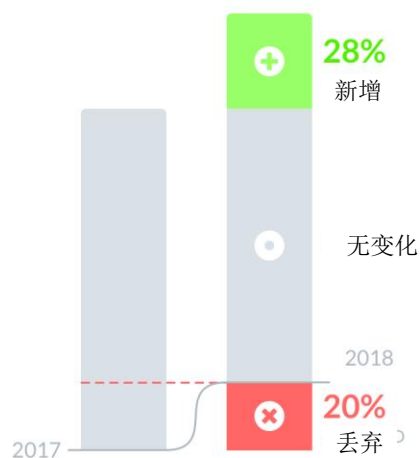
SaaS Graph

305

员工数

**120**

应用

**2,478**
员工-应用连接数

采购所有权

**32**

唯一购买部门

**3**

孤儿订购

**5**

重复性订购

blissfully.com/saas-trends

公司规模

501-1000 名员工

2019 年 SaaS 趋势

支出

\$2.45M

每年 SaaS 总支出

\$3,570

每年每位员工的支出

2 年应用更换率

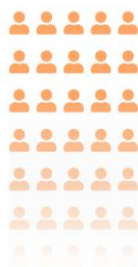
41%

2017-2018 年度 SaaS 更换率

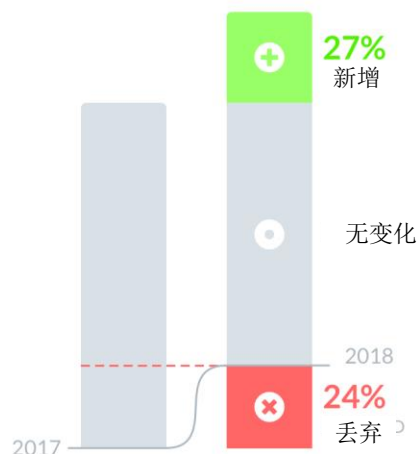
SaaS Graph

685

员工数

**144**

应用

**5,671**
员工-应用连接数

采购所有权

**43**

唯一购买部门

**3**

孤儿订购

**7**

重复性订购

Blissfully™

blissfully.com/saas-trends

公司规模

1000 名以上员工

2019 年 SaaS 趋势

支出

\$6.91M

每年 SaaS 总支出

\$3,297

每年每位员工的支出

2 年应用更换率

38%

2017-2018 年度 SaaS 更换

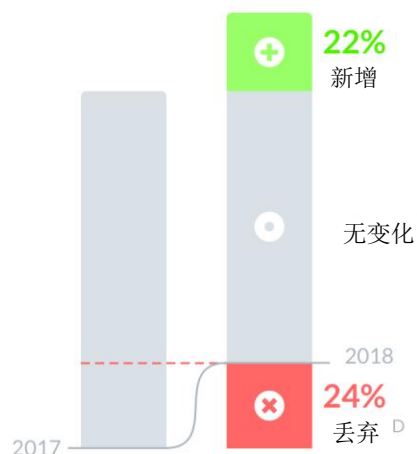
SaaS Graph

2,098

员工数

211

应用

**19,848**
员工-应用连接数

采购所有权

**100**

唯一购买部门

**4**

孤儿订购

**13**

重复性订购

blissfully.com/saas-trends

销售易观点

近两年，中国的 SaaS 行业也在蓬勃发展，不同垂直领域的 SaaS 产品圈层日趋明显，各类产品在不断突破界限，并进行融合和跨界。

作为在 SaaS 领域深耕数年的企业级全新 CRM 供应商，销售易在业务管理领域有着自己的思路与观点，并在实践中不断更新自己的理念：

1. **SaaS 服务越专注越专业。**企业在发展中需要不同的 SaaS 产品来辅助自己的日常运营和管理。好的 SaaS 产品除了产品本身，一定是通过更加深入和增值的服务为客户提供价值的，如长期的经验积累、深度的亮点功能、思路的优化规范等等；销售易 CRM 对于销售管理多年的研究与沉淀，从线索管理到最终赢单再到项目回款，端到端帮助企业梳理并实现各业务节点的闭环管理，最终帮助企业释放业务管理的红利。
2. **优质的 SaaS 产品都有“容人之量”。**如报告中所说，企业越大 SaaS 产品体系架构越复杂，SaaS 产品之间能否相互连通、和谐共生就显得格外重要。销售易 CRM 不但能够专业地管理企业销售体系，同时提供了强大的集成平台，打破数据孤岛，快速统一产品语言，帮助各种系统安全稳定地相互协作，保证企业管理的平稳运行。
3. **SaaS 产品的应用推动 IT 部门转型。**在现代企业中 IT 部门早已经不是“软/硬件采购部”，鉴于 SaaS 产品易理解、轻实施、快更新的特点，真正的采购决策者已经转移至相关业务部门，而 IT 部门更多承担着企业数字化重塑者的角色，帮助企业系统地管理各类 SaaS 产品，降低“孤儿订购”等问题产生的额外成本，进一步提升整体工作效率。
4. **SaaS 产品的闭环管理成为“焦点”。**如同 SaaS 产品宣传亮点：“帮助企业完成某一领域的闭环管理”，企业在应用多种 SaaS 产品时也需要闭环管理，员工与 SaaS 应用间的复杂连接，比如权限、安全、数据、和人员变动等，会出现牵一发而动全身的反应。如何建立完善的闭环管理是企业值得思考的“焦点”。