

重新定义移动办公

中国企业移动办公平台发展洞察

2018年



平台 概述

定义：移动办公平台指向企业用户直接提供移动办公SaaS应用，同时以PaaS平台集成第三方开发者扩大产品功能覆盖的移动办公软件。

价值：解决信息传递和反馈不及时痛点；将多种功能聚合在统一平台，让办公更加协同有序；通过激励实现员工对企业价值的贡献。



市场 洞察

历程：传统管理软件走向移动办公化——移动办公SaaS应用跨界发展——以移动办公平台集成丰富功能。

特征：国内企业普遍从单点切入，以功能叠加的方式逐步形成平台型产品。

方向：竞争环境高不确定性，组织结构趋于扁平化；员工结构改变，个体价值凸显。移动办公平台致力于激发员工自驱力和组织持续创新。



未来 趋势

1. 企业服务市场潜力巨大，产品的强专业性和服务的可持续性移动办公平台成功的关键。
2. 移动办公平台化是大势所趋，未来将逐步向融合业务场景的一站式解决方案发展。
3. 移动办公平台应当秉承着开放共赢的态度，与第三方服务商共同打造移动办公生态。
4. 当移动办公发展进入深水区，平台将利用大数据驱动更加智能化的移动办公。

企业移动办公平台概述

1

企业移动办公平台的市场发展

2

典型企业案例

3

市场发展趋势与挑战

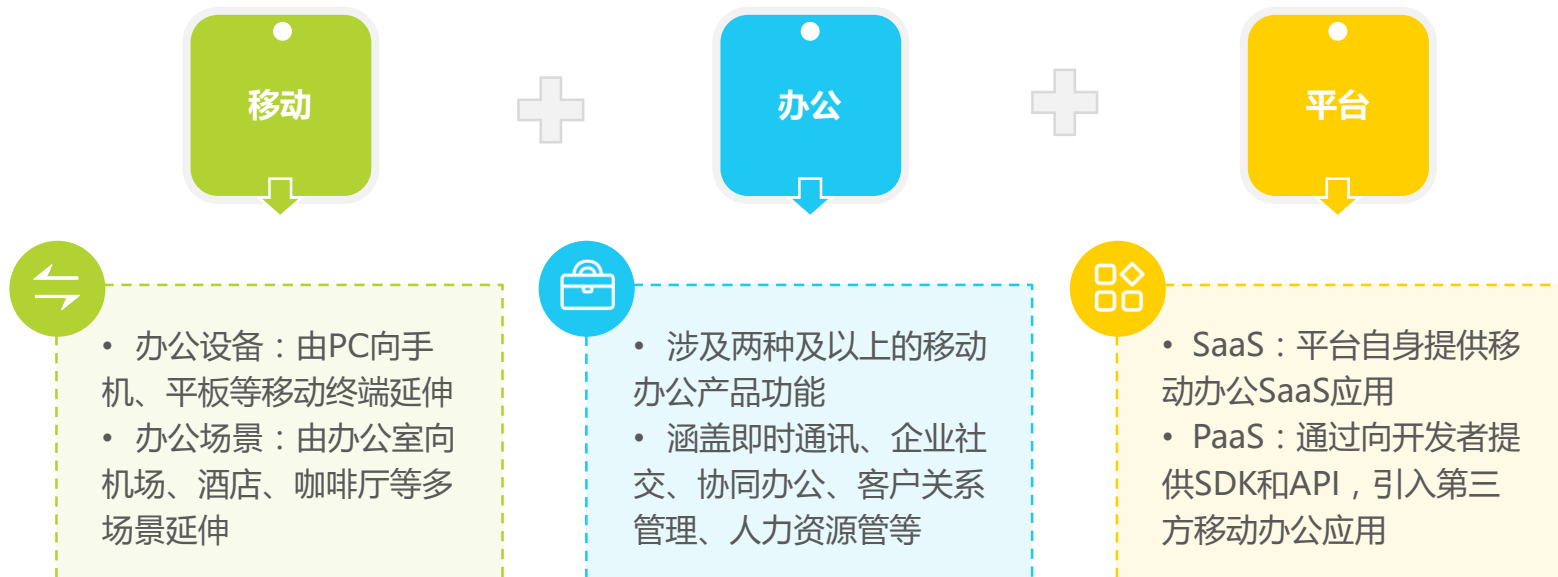
4

移动办公平台的定义

集成自有和第三方移动办公应用，随时随地连接人与业务

移动办公平台是指能够直接向企业用户提供移动办公SaaS应用，并通过PaaS平台集成第三方开发者，以扩大产品功能覆盖的移动办公软件。移动办公平台由功能独立的移动办公SaaS发展而来，具有不受办公时间和空间限制的特点，且聚合了即时通讯、企业社交、协同办公、客户关系管理、人力资源管理等多种办公产品的能力，能够帮助企业更加轻松高效地实现内部人员和合作伙伴间的连接，以及与企业相关的各种办公业务之间的连接。

企业移动办公平台的界定



移动办公平台的应用场景

解决企业沟通痛点，让任务协作更加有序

任务协作是企业移动办公当中的高频场景。仅依靠传统管理软件无法实现企业内外部的及时沟通，但以个人社交App进行工作交流存在一定的安全隐患，且因将工作和生活混为一谈而常为人诟病。基于内置的企业通讯录，移动办公平台既可以实现文字、语音等多种形式的即时通讯，又可以方便快捷地发起电话和视频会议，解决了企业办公中的沟通难题，全面提升工作效率。与此同时，移动办公平台将企业邮箱、企业网盘、知识管理等功能从PC端迁移到移动端，能够有效促进团队之间的有序协作，增强企业执行力。

移动办公平台的应用场景：任务协作

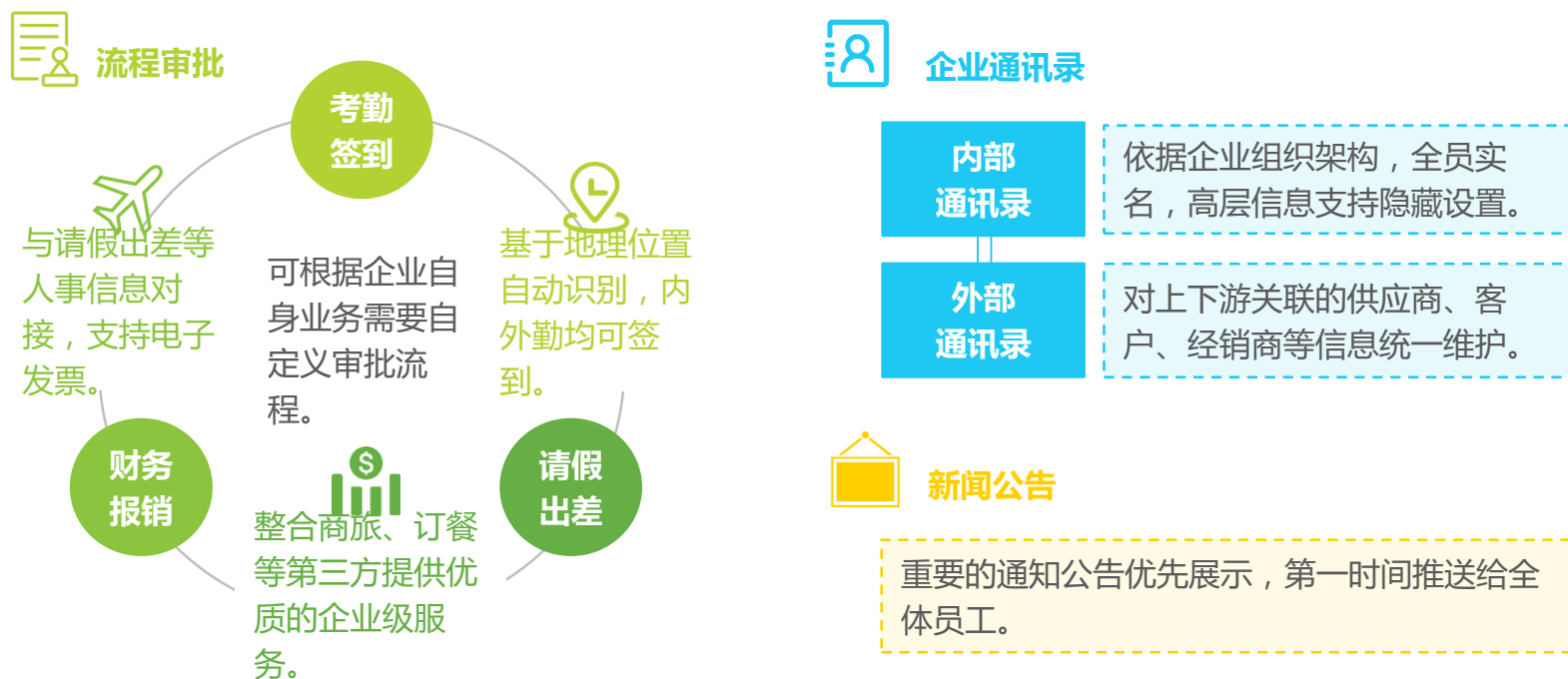


移动办公平台的应用场景

流程审批移动化，工作信息流转更加便捷高效

针对传统办公模式中流程审批过程缓慢的痛点，移动办公平台将请假出差、财务报销等通流程移动化，待办事项在移动终端进行提醒，企业管理层和员工可以利用碎片化时间快速完成各项审批，从而大幅提高信息流转的效率。其中，考勤签到功能可以基于GPS、WLAN等地理位置信息进行主动定位识别，避免签到过程中的漏签、错签等缺点，让打卡体验更加流畅。同时，移动办公平台提供统一的通讯录管理，员工可在移动终端对通讯录信息作出及时更新，企业内部无须单独添加好友，在平台内就可以实现员工间交流。

移动办公平台的应用场景：行政办公



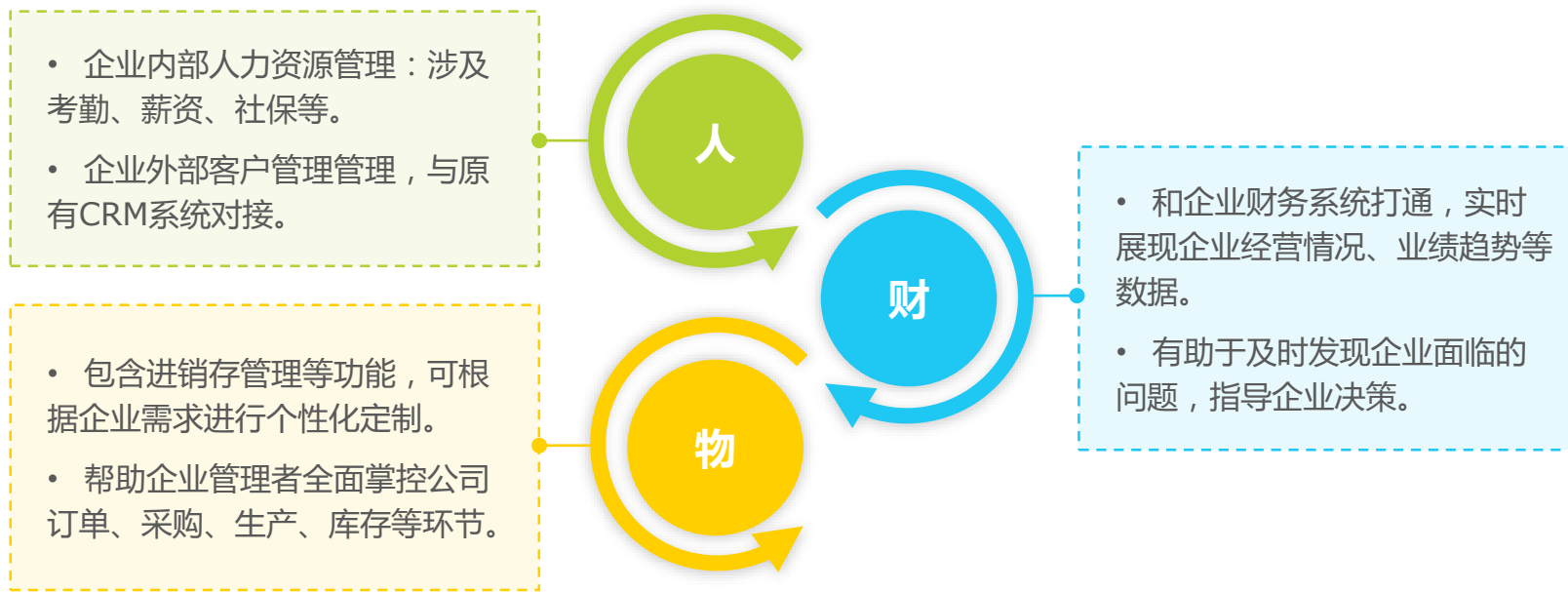
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

移动办公平台的应用场景

向业务处理纵深发展，为企业创造直接价值

企业的移动办公需求已不局限于任务协作和行政办公，开始向生产、经营等与业务强关联的领域迈进，因此移动办公平台也开始越来越多的同企业业务系统对接。通过在移动端处理各业务事项，移动办公平台不仅能够从管理层面带来效率的提升，更能够从业务层面为企业创造直接的价值。移动办公平台上的业务处理并非仅指对传统业务管理系统的简单迁移，更需要从交互体验、数据安全、平台架构等多个维度进行调整，以实现业务处理的全面移动化。

移动办公平台的应用场景：业务处理



传统办公模式的弊端

PC端办公时效性低，各办公系统独立造成信息孤岛

在传统的办公模式下，企业通常会根据业务需要建立多个独立的办公系统，这类办公系统基于PC端，无法满足外勤人员的办公设备的便携需要，以及紧急事务的快速处理，因而造成信息处理和反馈的不及时。为保证即时通讯需求，企业只得选择微信、QQ等社交软件，员工工作和生活难以分开，企业的信息安全也无法得到保障。此外，传统办公软件采用License模式，企业需要一次性支付高昂的采购费用，后期会产生运营维护、迭代升级的费用，需要专人负责，无论是软件本身或是人力成本都是一笔不小的投入。

传统办公模式中存在的问题

办公场景局限

传统办公基于PC端，办公场景相对单一，无法解决外勤业务、非上班时间的紧急事务处理等多样的场景需求。

软件使用成本偏高

传统办公平台的采购成本涵盖软件License、实施费用、售后支持等，且运维管理对企业IT人员要求高，造成成本压力。



信息处理和反馈不及时

因使用场景的局限，导致邮件、审批等批复不及时，过于注重流程和规范，反而造成工作流转效率低下。

各办公系统相对独立

企业内部的各种办公系统通常是独立搭建的，员工办公仅涉及与自己业务密切相关的部分，不同办公系统存在信息孤岛。

移动办公平台的核心价值

打通信息壁垒、聚合多方能力，激励员工发挥个人价值

移动办公平台作为传统办公模式的补充，在原有PC端信息系统的基础上，提供了基于移动终端的信息交流方式，解决了传统办公模式信息传递和反馈不及时痛点。以平台形式聚合多种SaaS办公软件，并引入第三方开发者拓展自有产品线，缓解企业办公系统分散化的现状，将多种功能聚合在统一平台，让办公更加协同有序。此外，移动办公平台采用SaaS服务模式，按需收取租赁费而非一次性大量投入，减轻了中小企业在传统办公模式下的成本压力。

移动办公平台不仅仅是一个新的办公软件，其背后蕴含着一种新的工作方式和理念。在轻量化的工作模式与扁平化的工作理念下，移动办公平台提供场景化的协作方式，塑造良好的工作氛围，以高效的工作反馈激励员工发挥个人价值。

移动办公平台的核心价值



企业移动办公平台概述

1

企业移动办公平台的市场发展

2

典型企业案例

3

市场发展趋势与挑战

4

移动办公平台的发展环境

政策支持利用云计算、移动互联网促进企业信息化发展

自2015年初政府工作报告中首次提出“互联网+”行动计划以来，各行各业各领域都在加速同互联网的融合。政策环境利好为移动办公平台良性发展创造环境。移动办公平台作为“互联网+”时代下企业办公的新形式，利用云计算和移动互联网等技术降低企业信息化门槛，提高企业经营效率和水平，打造开放平台、建立协作共赢的云服务生态。

2015-2017年中国移动办公平台相关政策



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

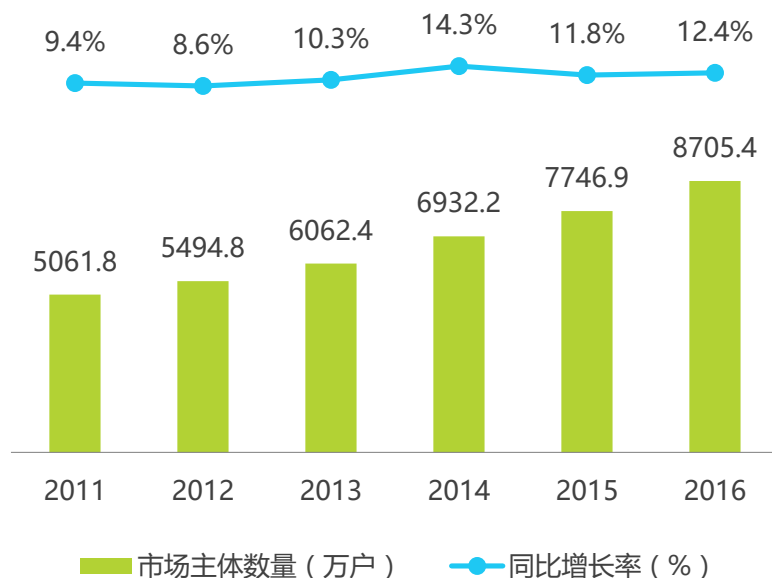
移动办公平台的发展背景

企业级市场发展空间可观，数字化转型浪潮兴起

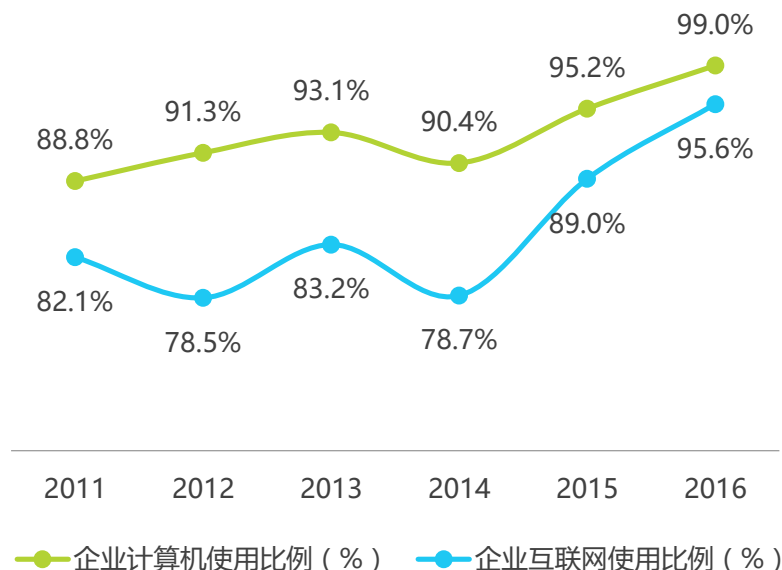
中国工商总局数据显示，2016年全国各类市场主体8705.4万户，同比增长12.4%。全年新登记企业552.8万户，平均每天新登记企业达1.51万户。可以见得，移动办公平台的存量和增量市场都非常具有潜力。

劳动力成本高企、行业竞争加剧等因素对企业的运营管理提出新的要求，数字化转型已然是大势所趋。根据CNNIC数据，2016年中国企业使用计算机和互联网的比例已经达到99.0%和95.6%。随着云计算、大数据等行业的兴起，云服务正在成为实现数字化转型的重要路径，助力企业数字化转型是移动办公平台发展的重要驱动力。

2011-2016年中国实有各类市场主体
数量及增长情况



2011-2016年中国企业计算机与互联网
使用比例情况



来源：中国工商总局。

来源：CNNIC《第39次中国互联网络发展状况统计报告》。

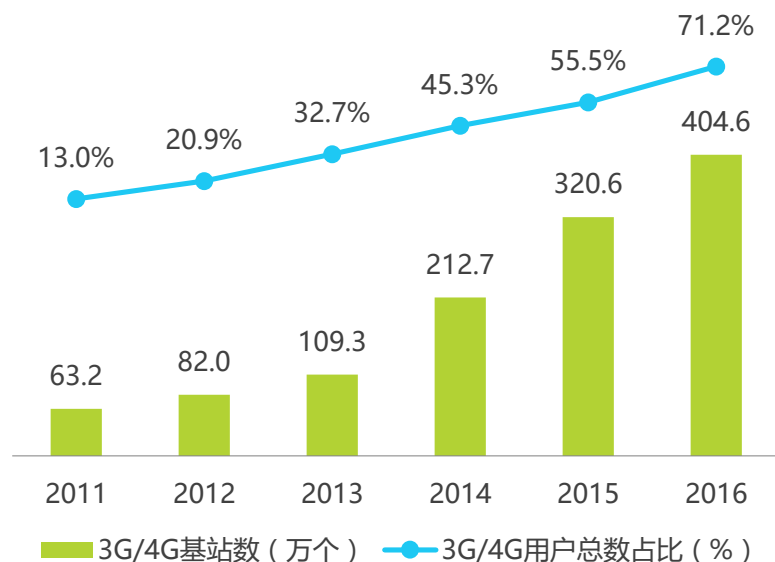
移动办公平台的发展背景

移动互联网环境持续优化，智能手机应用场景拓宽

移动互联网应用条件成熟是移动办公平台发展的必要基础。2016年，基础电信企业加快移动网络建设。根据工信部数据，新增移动通信基站92.6万个，总数达559万个。其中4G基站新增86.1万个，总数达到263万个，移动网络覆盖范围和服务能力继续提升。与此同时，2G和3G用户稳步向4G用户转换，4G用户数量呈现出持续的爆发式增长。

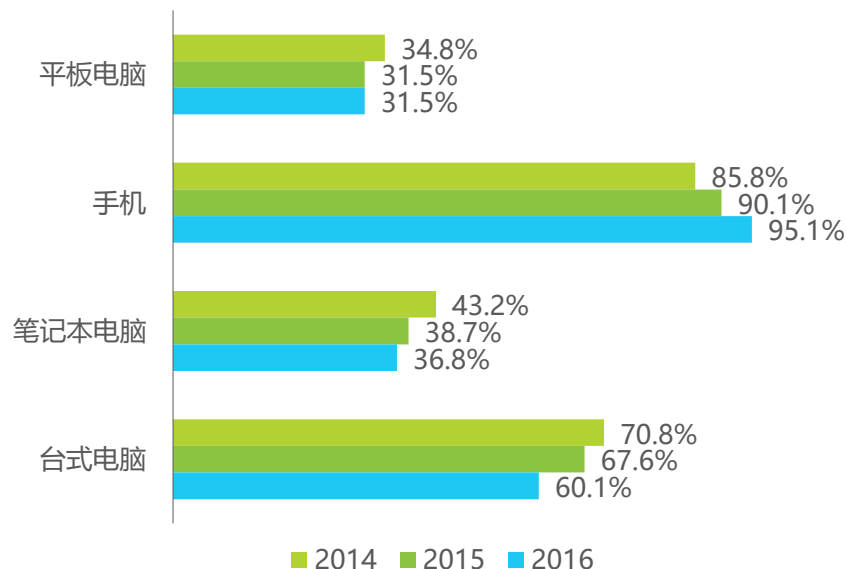
移动办公平台正与当下互联网设备轻量化的需求相契合。根据CNNIC数据，2016年使用手机上网的用户比例高达95.1%，使用笔记本电脑和台式电脑上网的比例逐年下降。智能手机等移动设备的功能越来越完备，让其定义不再限于通讯和娱乐工具，在商务和办公环境中开始得到广泛应用。80后、90后是当下企业员工中的生力军，他们对移动终端具有的高度依赖性，弹性而灵活的移动办公平台将更适应新时代的管理方式。

2011-2016年中国3G/4G建设情况和用户数量



来源：工信部《2016年通信运营统计公报》。

2014-2016年中国网民互联网络接入设备情况



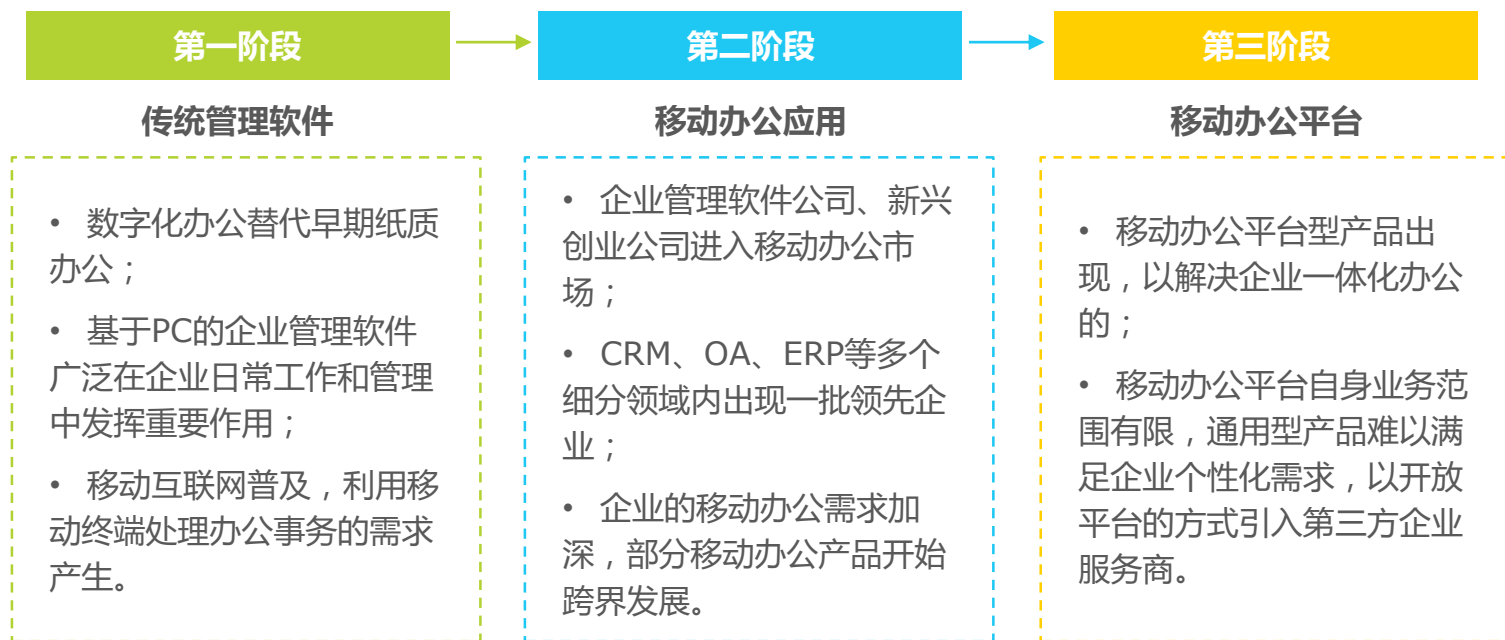
来源：CNNIC《第39次中国互联网络发展状况统计报告》。

移动办公平台的发展历程

移动办公市场爆发，平台型产品优势逐渐显现

移动互联网时代到来后，传统的企业管理软件无法满足企业碎片化办公的需要，移动办公SaaS应用应运而生。CRM、OA、ERP等管理软件纷纷走向移动化，移动办公市场日益繁荣。由于各移动办公应用专注领域不同，企业不得不面对在多个应用之间切换，以处理不同业务的局面。随着企业移动办公的应用程度加深，移动办公应用开始出现跨界发展的迹象。平台型产品以高频移动办公需求为基础，通过引入第三方服务商丰富产品功能，在移动办公市场中越来越受到企业用户的青睐。

中国移动办公平台的发展历程

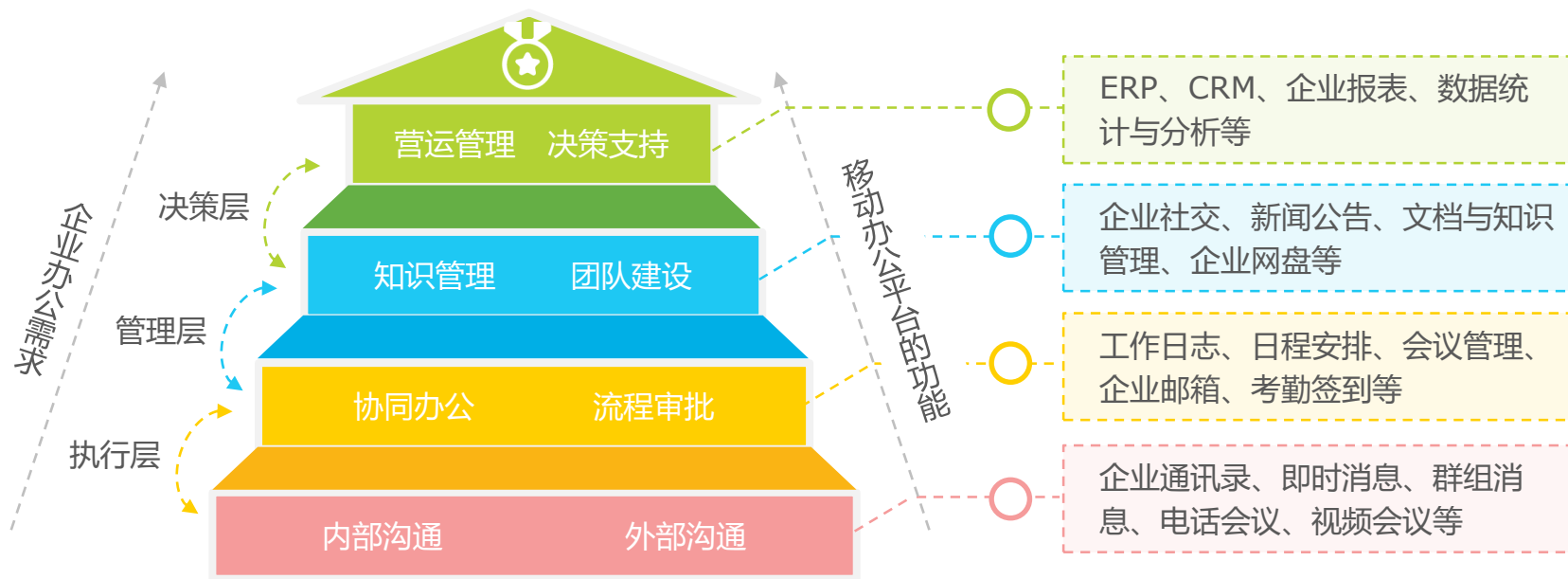


国内移动办公平台的发展特征

由单点切入，产品功能叠加逐步形成平台

面对尚处在发展初期的移动办公市场，国内移动办公平台大体遵循从单点切入，以功能叠加的方式逐步形成平台型产品的发展路径。功能叠加的方向与企业办公需求基本一致，从高频需求、价值间接的应用到低频需求、价值直接的应用，从连接人与人到连接人与业务。即时通讯、日程安排、考勤签到等大众化的基础功能有助于移动办公平台保持高用户粘性。在积累一定的用户量之后，才开始采取开放平台的发展战略，作为第三方应用的入口，向上叠加更多的纵深功能。在办公需求由执行层向决策层自下而上延伸的过程中，移动办公平台为企业运营管理所创造的价值也越来越高。

国内移动办公平台功能的叠加路径



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

移动办公平台的玩家类型

从平台切入点和市场参与者两个层面进行划分

国内移动办公平台大都由专注某独立领域的SaaS应用演变而来，鲜有直接发展平台型产品的玩家。从平台切入点来划分，主要包括与移动办公中需求频次较高的IM、企业社交、CRM、OA等领域。由于平台型产品对市场参与者在资本和资源方面的门槛非常高，通常只有在行业内足够积累和影响力的玩家才有机会参与市场竞争。市场参与者主要包括管理软件公司和互联网公司，两类公司核心业务面向用户群体不同，在发展移动办公平台上也各有优势。

移动办公平台的玩家类型



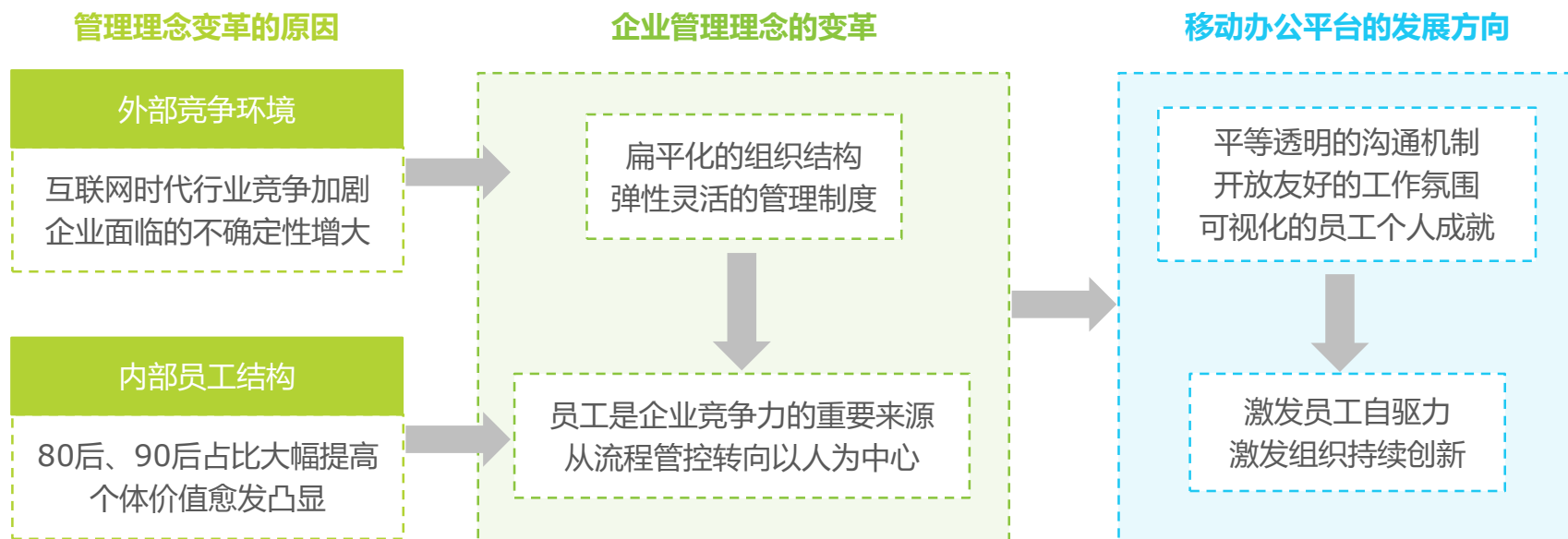
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

国内移动办公平台的主流发展方向

与企业管理理念相契合，以激发个体价值促进组织创新

移动办公平台的产生和发展与企业管理理念息息相关。面对不确定性越来越高的竞争环境，传统的树状层级式的组织架构难以适应快速变化的市场环境，企业组织架构开始逐渐扁平化，管理制度也更加灵活。同时，企业内部员工结构发生改变，进一步促使企业管理由以流程管控为核心向强调员工自主性转变。在企业管理理念变革的背景下，移动办公平台致力于为企业打造更加开放透明的沟通机制和工作氛围，并且量化和可视化员工的工作行为，通过驱动员工自我提升的方法实现组织价值的持续增长。

企业管理理念的变革与移动办公平台的发展方向

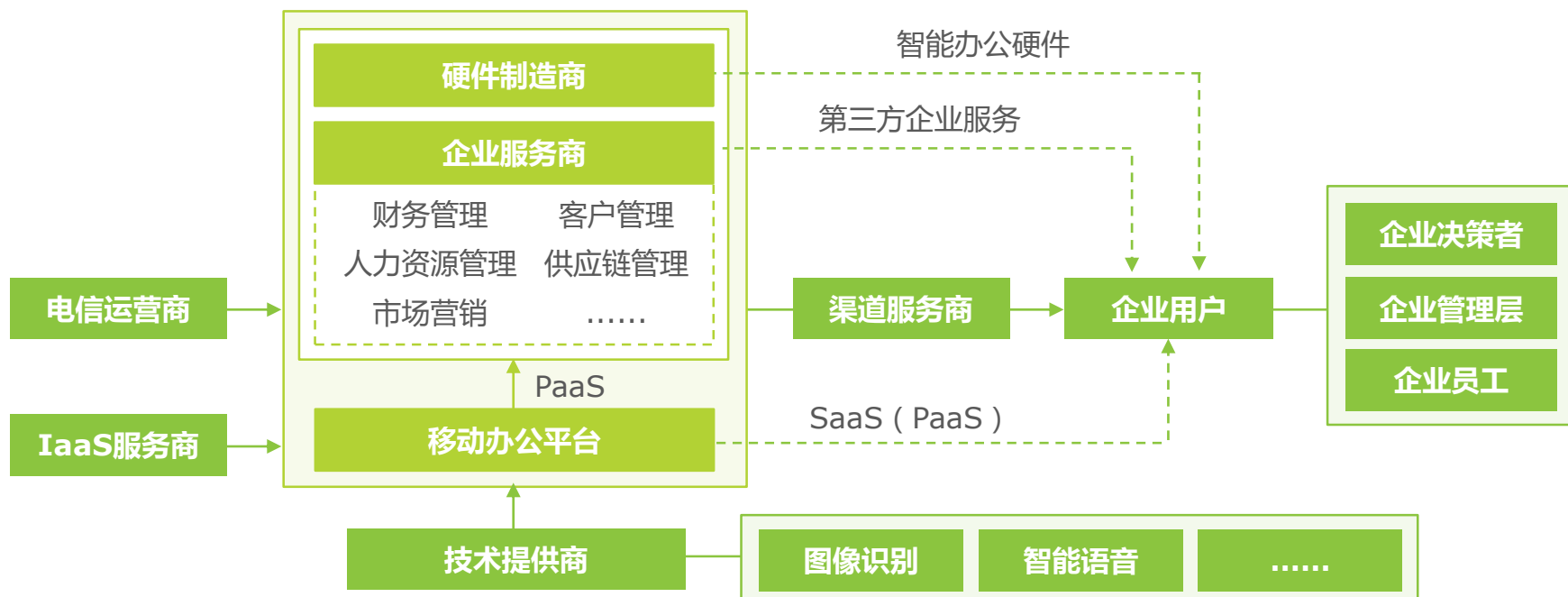


移动办公平台的产业链

与第三方软硬件厂商合作，为用户提供移动办公产品和服务

移动办公平台主要向用户提供移动办公SaaS应用，同时也以API/SDK的方式允许企业进行自主开发。移动办公平台与第三方企业服务商和硬件制造商之间是合作关系，通过提供PaaS开放平台和用户流量为合作伙伴创造价值。三者共同构成移动办公平台的产品和服务体系，采取直销与分销相结合的方式服务于企业用户。由于中小企业需要通过免费产品降低运营成本，移动办公平台普遍依靠免费功能迅速打开市场。部分平台在付费意愿更强的大型企业中接受度较高，针对高级功能、增值服务和定制化服务等向用户收取费用。

2017年中国移动办公平台产业链结构



企业移动办公平台概述

1

企业移动办公平台的市场发展

2

典型企业案例

3

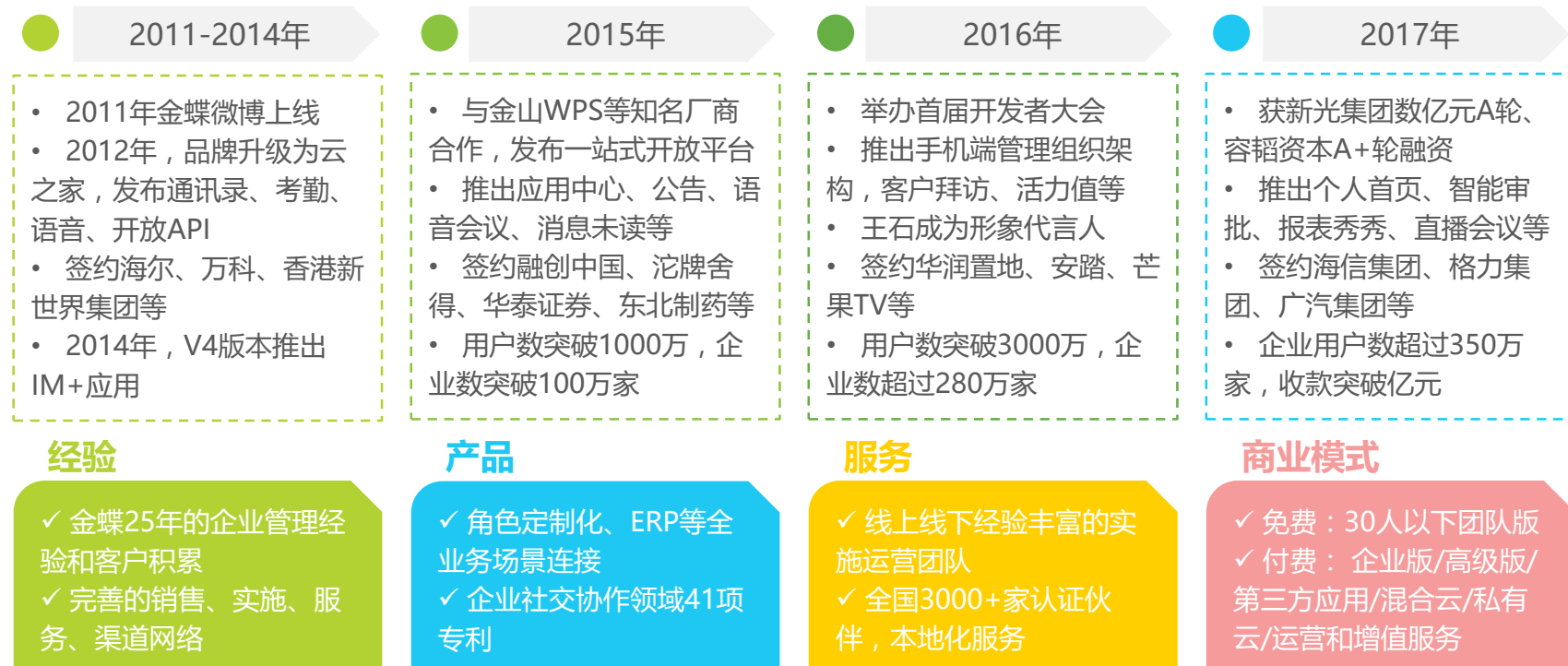
市场发展趋势与挑战

4

IM+智能审批+ERP连接，提供完整的移动化管理解决方案

金蝶云之家是国内起步最早的移动办公平台，其以组织、消息和社交为核心，向企业用户提供移动办公SaaS应用，通过开放平台连接企业现有ERP系统以及接入第三方企业级服务。云之家继承金蝶在企业服务领域25年的管理和经验，部署了强大的线上客户服务与线下上门服务，良好的产品体验与快速响应的服务让云之家成为众多大中型企业的选择，客户包括万科、海尔、海信、格力、华大基因等知名企业。截至2017年11月，有超过350万家企业及团队、4200万用户在使用云之家，覆盖制造、房地产、传媒、教育、能源、医药、金融、IT等行业。

云之家的发展历程和竞争优势

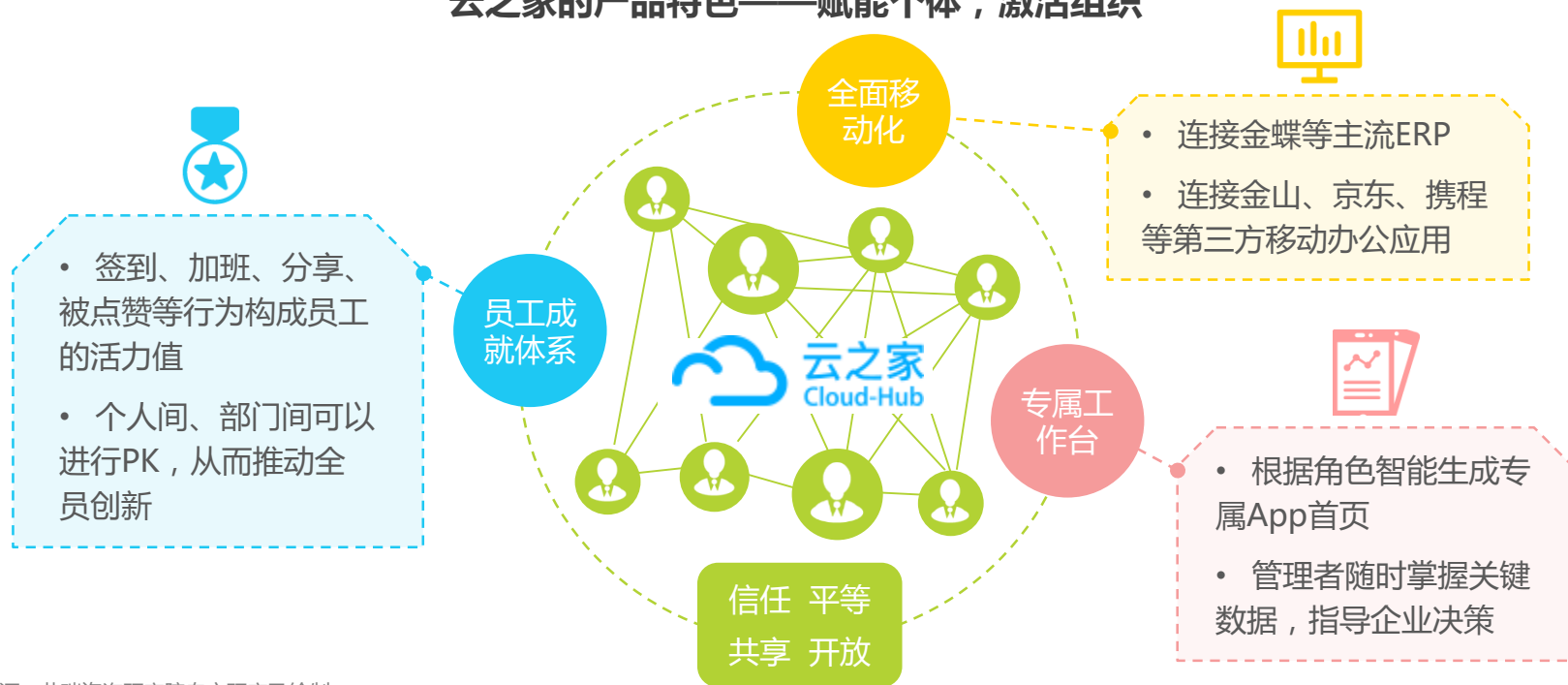


来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

重塑企业与员工的关系，以赋能个体驱动组织创新

云之家以“赋能个体，激活组织”为理念，依托大数据、AI等技术，构建专业的移动办公平台，帮助企业在日常工作中改善人与人的关系与协作方式，促进组织创新和文化变革。以即时消息、企业内部社交的同事圈、活力值、通讯录等功能，改变传统企业以管控、层次、流程和封闭为特点的协作方式，让管理更透明，沟通更及时。云之家具有基于企业生态的专业连接能力，移动办公应用覆盖ERP所有领域，财务、供应链、CRM等都可以在云之家上全面移动化，金蝶全线产品默认集成，亦可连接第三方ERP。云之家独创的个人专属首页，让企业高管、中层管理者和普通员工都能实现智能个性化定制，让每个人及时掌控信息和协作，从而达到员工自我驱动、管理者及时激励、决策者快速反应。

云之家的产品特色——赋能个体，激活组织

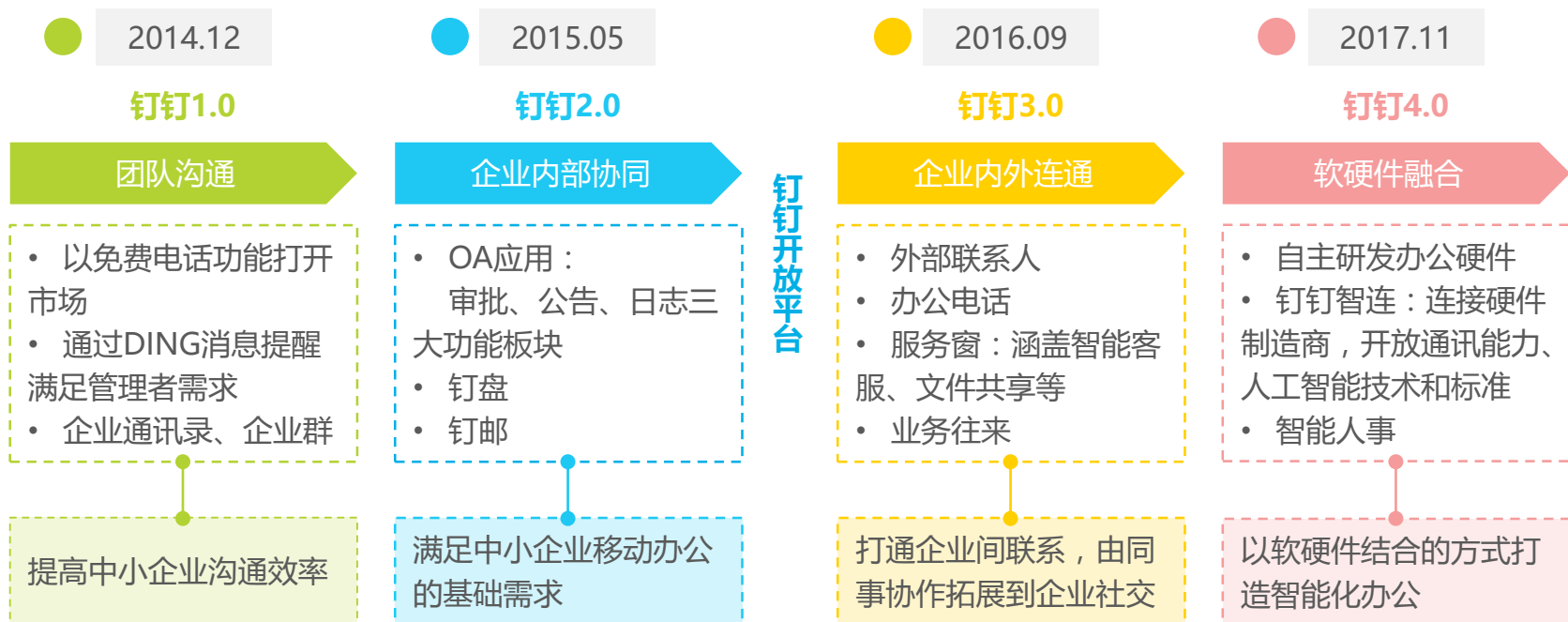


来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

从即时通讯工具到软硬件结合的移动办公解决方案

钉钉是阿里巴巴旗下的移动办公平台，主要定位于中小企业市场。阿里云、淘宝、天猫等阿里系产品为钉钉引流大量客户，凭借着初期的免费电话功能和中期猛烈的营销攻势，钉钉用户数量快速增长。2015年8月，钉钉发布C++战略，在自身统一通讯和商务关系等基础服务之上，联合ISV共同为客户提供SaaS企业级服务，入驻合作伙伴包括和创、蓝凌、泛微等企业。2017年11月，钉钉推出多款智能硬件产品，由单纯的商务沟通应用转向提供软硬件一体的企业服务。

钉钉的产品迭代路径



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

打通软硬件的智能化管管理，开放接入多维度服务资源

在钉钉的移动办公生态模式下，钉钉与ISV和硬件厂商联合，共同为企业用户提供应用、服务和硬件的组合。目前，钉钉的智能办公硬件涵盖智能前台、智能通讯中心和智能投屏三大品类。除自主研发的产品外，钉钉也将硬件标准和底层技术开放给其他硬件厂商。企业可以使用钉钉连接软件和硬件，实现场景化的智能管理与远程交互。钉钉的服务不仅面向企业本身，更通过接入商旅、订餐、打车等企业级服务商，向员工提供多维度服务。

钉钉的移动办公生态模式



凭借自身微信生态和第三方服务商共同为用户创造价值

企业微信是由腾讯微信团队打造的移动办公平台，2016年4月正式发布，定位为办公沟通工具。企业微信与微信保持着高度一致的使用体验，微信消息可一键转发到企业微信。2017年6月，企业微信2.0版本与微信企业号进行合并，由微信插件继承原企业号的所有能力。

企业微信自身承担着通讯工具的职能，同时为用户提供公告、打卡、审批等通用型的轻OA应用。针对企业的个性化需求，企业微信采用开放API接口的方式，一方面允许企业用户直接接入自有IT系统，另一方面开放接入第三方服务商，提供丰富多样的移动办公应用供企业使用。

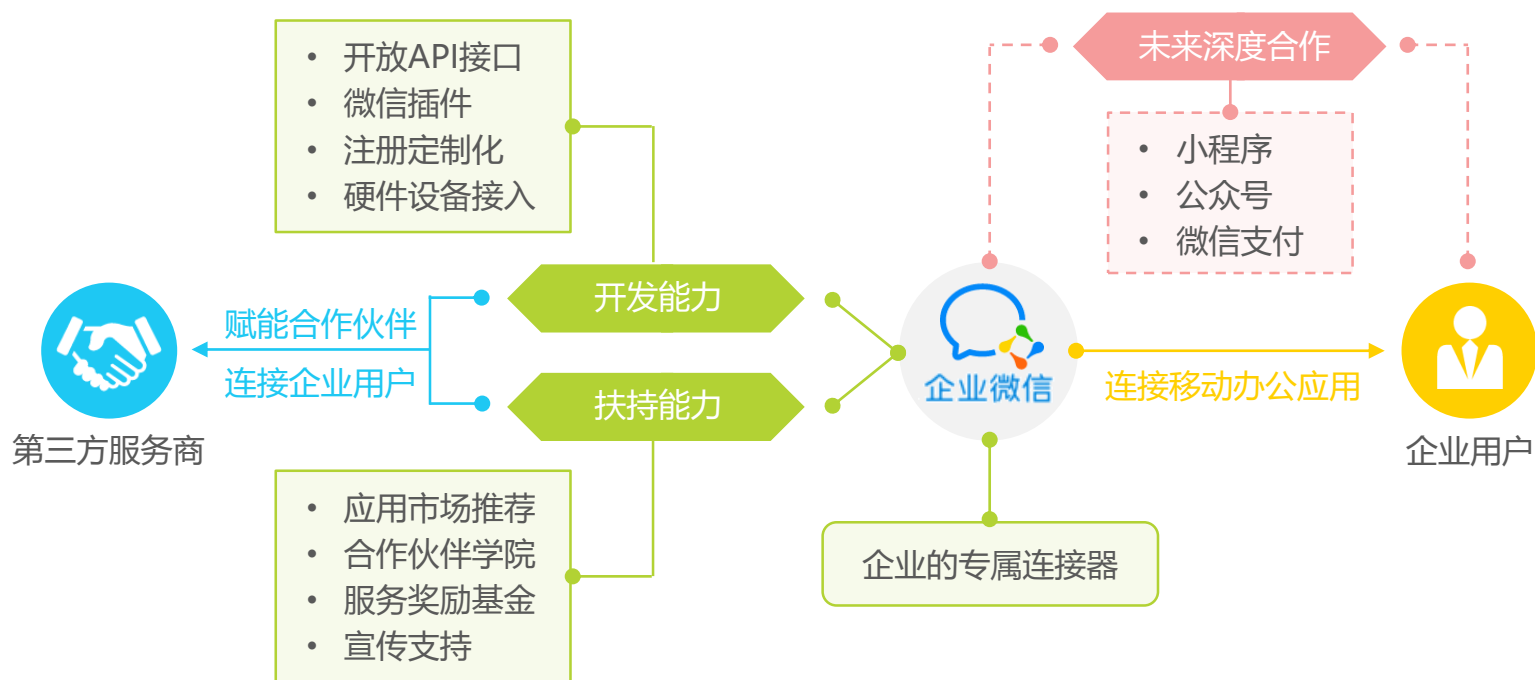
企业微信的产品功能与优势



专注做企业的专属连接器，以开放生态赋能合作伙伴

企业微信专注于做企业的专属连接器，连接企业内外的人与人、人与业务、人与设备。在与第三方企业服务商构成的开放生态中，企业微信通过四项开发能力和四项扶持措施赋能第三方服务商，共同推动产品的迭代升级。企业微信在第三方服务商与企业用户之间承担着连接桥梁的作用，既为平台上的服务商合作伙伴导入用户流量，又为用户提供优质的移动办公应用。未来，企业微信将加强与微信内部小程序、公众号、微信支付等应用的合作，帮助企业用户连接上下游的各主体，连接整个微信生态。

企业微信赋能合作伙伴的开放生态



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

企业移动办公平台概述

1

企业移动办公平台的市场发展

2

典型企业案例

3

市场发展趋势与挑战

4

市场发展趋势与挑战

企业服务市场潜力巨大，取胜关键在于专业性和持续性

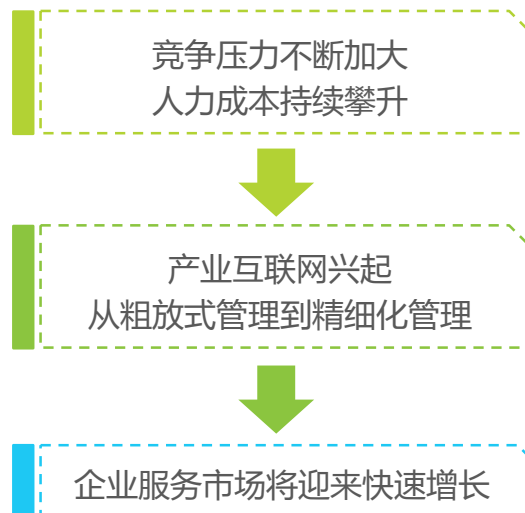
对标欧美国家，中国的企业服务市场起步较晚，早期发展非常缓慢，远落后于消费级市场。中国企业信息化率和SaaS化率普遍偏低，企业服务市场存在着巨大的发展潜力。2015年中国企业服务迎来拐点，融资案例数量和金额达到历史峰值，标志着中国企业服务市场由起步期进入快速成长阶段。当前企业面临着愈发严峻的竞争环境，人力成本持续走高，对效率提升和成本降低的需求将驱使企业服务市场蓬勃发展。

金蝶云之家、阿里钉钉、企业微信三家领先的移动办公平台在布局中各有侧重，未来将继续通过差异化竞争实现扩张，三者的市场增长空间都非常可观。由于企业级市场的决策者是组织而非个人，与消费级市场相比趋于理性和务实，具备产品的强专业性和服务的可持续性才是移动办公平台成功的关键。

中国和欧美企业服务市场对比



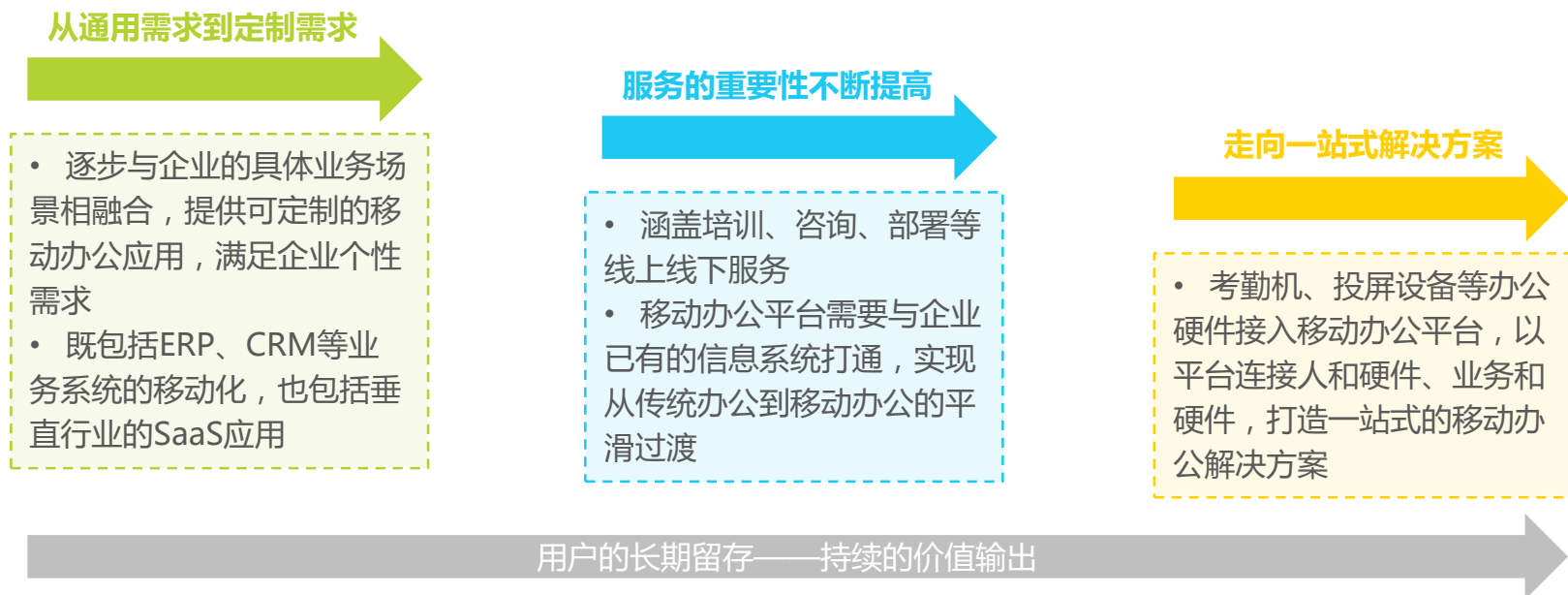
中国企业服务市场发展逻辑



移动办公平台化，向融合业务场景的一站式解决方案发展

当前，移动办公市场正在经历从萌芽期向快速增长期过渡的阶段，移动办公应用的多样化让平台型产品成为大势所趋。在市场教育的过程中，企业用户对移动办公平台的接受程度将会不断提高。为保证企业用户的长期留存，移动办公平台必须为用户持续输出价值。随着企业的办公需求从效率提升逐渐向业务处理迈进，移动办公平台将会更多地与企业具体业务场景相融合。这意味着移动办公平台将不局限于满足中小企业的通用需求，会更多满足企业的个性化、定制化需求，专业服务对于移动办公平台的重要性将会越来越高。考虑到主流的移动办公平台已经开始向产品体系中引入办公硬件，未来的移动办公将会走向一站式的解决方案。

移动办公平台发展趋势：业务融合



市场发展趋势与挑战

开放共赢，与第三方服务商共同打造移动办公生态

移动办公平台的市场教育不仅针对企业用户，同样针对第三方企业服务商。第三方服务商接入开放平台，会在一定程度上做出牺牲，例如需要在产品设计和用户体验等方面和平台整体保持一致性。因而部分服务商仅在移动办公平台上线基础功能，完整版需要用户下载相应的App才能使用。这种略显保守的思路显然不利于移动办公平台的长期发展。移动办公平台在作为流量入口让第三方服务商高效触达用户的同时，还应同优秀的第三方服务商一道提升产品和服务质量，为他们提供更好的发展机会。唯有双方都秉承着开放共赢的态度，才能最大化平台的价值。

移动办公平台发展趋势：合作共赢



市场发展趋势与挑战

挖掘数据价值，驱动移动办公智能化

数据在企业竞争中的价值日益凸显，运用大数据进行分析和判断的企业往往在市场中有更加出色的表现。现阶段移动办公平台的应用多集中在办公流程的信息化和移动化，虽然掌握了企业自身及产业链上下游的大量数据，但较少将其应用在企业的经营管理之中。随着移动办公市场发展逐步进入深水区，移动办公平台将从数据中挖掘更多的价值，利用大数据发现有业务流程中的问题，不断优化以提高企业工作效率，并自动识别企业日常运营中的异常情况，指导企业经营决策，实现智能化的移动办公。

移动办公平台发展趋势：智能化



业务流程优化

动态分析企业工作流程中存在的问题，针对流程的薄弱环节不断优化，帮助企业实现精细化管理。

经营风险识别

定期更新企业报告等，基于运营数据自动识别判断经营风险，实时推送报告结果以辅助企业管理者快速做出决策。

业务机会发现

利用大数据技术精准获取销售线索，多维度分析线索质量，提升企业销售效率。

运营成本控制

全过程采集企业在采购、物流、仓储、生产、销售等各环节的数据信息，量化成本控制系统，最大程度降低企业运营成本。

公司介绍/法律声明



公司介绍

艾瑞咨询成立于2002年，以生活梦想、科技承载为理念，通过提供产业研究，助推中国互联网新经济的发展。在数据和产业洞察的基础上，艾瑞咨询的研究业务拓展至大数据研究、企业咨询、投资研究、新零售研究等方向，并致力于通过研究咨询的手段帮助企业认知市场，智能决策。

艾瑞咨询累计发布数千份新兴行业研究报告，研究领域涵盖互联网、电子商务、网络营销、金融服务、教育医疗、泛娱乐等新兴领域。艾瑞咨询已经为上千家企业提供定制化的研究咨询服务，成为中国互联网企业IPO首选的第三方研究机构。

版权声明

本报告为艾瑞咨询制作，报告中所有的文字、图片、表格均受有关商标和著作权的法律保护，部分文字和数据采集于公开信息，所有权为原著者所有。没有经过本公司书面许可，任何组织和个人不得以任何形式复制或传递。任何未经授权使用本报告的相关商业行为都将违反《中华人民共和国著作权法》和其他法律法规以及有关国际公约的规定。

免责条款

本报告中行业数据及相关市场预测主要为公司研究员采用桌面研究、行业访谈、市场调查及其他研究方法，并且结合艾瑞监测产品数据，通过艾瑞统计预测模型估算获得；企业数据主要为访谈获得，仅供参考。本报告中发布的调研数据采用样本调研方法，其数据结果受到样本的影响。由于调研方法及样本的限制，调查资料收集范围的限制，该数据仅代表调研时间和人群的基本状况，仅服务于当前的调研目的，为市场和客户提供基本参考。受研究方法和数据获取资源的限制，本报告只提供给用户作为市场参考资料，本公司对该报告的数据和观点不承担法律责任。

联系我们

咨询热线 400 026 2099

联系邮箱 ask@iresearch.com.cn

集团网站 <http://www.iresearch.com.cn>



艾瑞咨询官方微信

生活梦想 科技承载

TECH DRIVES BIGGER DREAMS



艾 瑞 咨 询