

# 中国企业内容管理行业研究报告

2017年

# 行业洞察

## 生产力 · PaaS · 智能

提高生产力为企业内容管理第一要义

SaaS是移动化和协同化的必然选择

云服务将成为企业的可信赖选择

IaaS和SaaS两端向PaaS演进

内容管理走向知识管理

结合业务应用的专属功能开发

人工智能升级企业内容管理

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2017.4 iResearch Inc.

[www.iresearch.com.cn](http://www.iresearch.com.cn)

中国企业内容管理行业概述

1

市场现状与企业案例

2

中国企业内容管理行业行业洞察

3

# 企业内容管理的定义

## 对企业全部内容的整个生命周期进行管理

20世纪90年代中期，企业尝试使用内部通信系统管理网络内容，“企业内容管理”开始萌芽。2001年，国际信息与图像管理协会创造了术语ECM（Enterprise Content Management），并将ECM定义为“用来捕获、储存、管理、保留和交付与组织过程相关的内容和文档的技术”，仅强调了ECM是管理企业内容的技术。伴随时代发展与技术进步，ECM的概念不断被完善，今天的企业内容管理已成为企业对**企业全部内容的整个生命周期**进行管理的技术、战略、过程、方法和系统。企业在制定内容管理战略和选择ECM工具的时候，不能只考虑如何控制企业内容，更要考虑ECM如何帮助企业提高生产效率、提升商业价值。

### 企业内容管理的两大内涵



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# 企业内容的定义与分类

## 企业内容的定义与分类

“内容”一词源于出版媒体业，开始主要指的是书报杂志、唱片影带里的创作内容。随着计算机、互联网的普遍使用，企业内外信息的流通不断加速，文档与资料数量不断增加，内容的范围不断扩大，由原来的出版媒体内容，发展为企业内外所有与其相关、以数字形式展现的信息聚合。企业内容可从内容分割度、内容来源、内容格式、内容状态等不同维度进行分类。

企业内容的分类

划分维度	分类	补充说明
颗粒度	单个内容组件	构成信息产品的最小单位，可以是一张图像、一个单词
	完整信息产品	整个文档，如备忘录、信件、报告
来源	业务内容	企业日常经营活动生成的内容，如电子邮件、网上讨论、Office文档，主要来自企业内部
	系统内容	企业信息系统的內容，IRM、ERP、CRM、SCM、HRM、EIP等系统生成的内容，主要来自企业内部
	用户生成内容	用户在企业网站、微博、论坛等与企业互动生成的内容，主要来自企业外部
格式	结构化信息	可以用二维表结构逻辑表现，存放于关系数据库，具有标准格式，由数据库管理
	非结构化信息	不方便用二维逻辑表来表现，或根本无法用数字或统一的结构表示 包括纯文本、格式化的文本、多媒体文件、社交媒体产生的社会内容
状态	动态活跃内容	仍然可以编辑和交换的内容
	静态存档内容	不可以编辑和交换，更合适保留和存档，比如记录、档案等

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# ECM覆盖内容生命周期的全部阶段

## 从创建和捕获，到保存或删除

内容生命全周期



阶段	阶段重点	补充说明	阶段	阶段重点	补充说明
创建	内容组件或元素	是统一且灵活的内容结构的基础	治理	内容治理政策	使用ECM的成文规则
	元数据	允许用户快速寻找、浏览和使用内容，是所有种类数据共享的基础		记录管理	关于文档内容、时间、位置、元数据的标记
	分类和标引	实现内容检索的基础		安全和访问	保证内容安全，设定访问级别
	内容管理模型	基于对象的精细粒度的模型		变更控制	减轻改变对系统产生的负面影响
捕获	文件上传	用户上传，最常见的捕获方式	加工处理	工作流	对业务流程自动化进行有效管理
	原生数字文件	文档直接在系统中产生		业务流程管理	不仅可以创建工作流，还可对其加以管理
	电子表格	表格在线 捕获结构化信息和元数据的好方法		商业智能	利用现代数据挖掘技术实现数据的商业价值
	图像或文档捕获	图像扫描技术或智能转换技术	交付	电子发现	对可能涉及诉讼的证据进行归档和再现
	内容流	从其他系统整合到ECM系统		搜索	使用关键词或布尔逻辑定位内容
储存	信息构建	内容的逻辑储存，ECM关键组件之一		编辑和浏览	编辑涉及版本控制、浏览及转化内容，内容创建和内容编辑的无缝整合、浏览工具的配置
	文件格式化	对信息的特殊编码方式	保留	出版	推送内容
	版本化	基于时间戳储存文档早期版本		内容聚合	捕获和整合社会化内容
	格式转换	转换成用户设定或ECM所需的格式		重新格式化	确保内容不能被编辑并保证将来可以顺利查看
			删除	压缩	节约空间

来源：焦微玲.信息化条件下的企业内容管理：需求、挑战和实现[M].

# 企业内容管理的发展历程

## 技术进步不断对企业内容管理提出新的要求

20世纪90年代中期，网络开始普及，ECM系统帮助企业进行网络内容管理，保证企业内联网与Web网站信息的一致性，保证企业信息得以高效的发布、组织和搜索。2005年前后，伴随电子商务和XML的发展应用，ECM的使命愈发丰富强大，内容管理模型、内容储存管理、内容交付管理、工作流等功能一应俱全。2010年左右，云服务逐步成为诸多企业的生产力工具，移动互联网爆发，手机成为个人随身计算设备，新技术的兴起发展给企业、员工和客户的日常行为带来显著影响，企业对ECM的需求随之转变，移动性与安全性成为ECM需要应对的两大问题，人工智能技术的突破性进展也为ECM系统带来新的机遇与挑战。

企业内容管理的发展历程



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# 企业需要ECM的原因

## 数据增长为企业内容管理提出挑战

电子商务、移动互联网、O2O、社交网络、资讯媒体的快速发展促使企业需要面临的数据量成指数增长。IDC数据表明，2020年全球新建和复制的信息量将超过40ZB，是2012年的12倍，其中中国的数据量将在2020年超过8ZB，比2012年增长22倍。数据量的飞速增长带来了大数据技术和服务市场的繁荣发展，也给企业信息管理提出了日益严峻的挑战。企业应当采取积极主动的整体的战略，认真规划ECM系统的建设，才能高效管理企业内容，并利用内容提升实现商业收益。

### 企业信息管理面临的挑战

#### 信息过载

信息过载导致信息维护和搜索效率降低，无法即时满足企业用户的信息需求，复用信息几乎不可能。根据测算，信息员工每个工作日要花约30%的时间搜索数据，其中15%~25%的时间花在搜索无用数据。

#### 信息来源复杂

来自信息管理系统、业务流程、供应商和客户、业务合作伙伴、网络等各种企业内、外部的信息，前所未有的复杂加剧了在企业范围内对信息进行有效管理的难度。

#### 信息格式多样

结构化信息以外，还有半结构化、非结构化或异构化的信息，管理各格式所需技术不同。

#### 非结构化信息比重上升

在企业储存的所有信息中，纸质文件、报告、图像、视频、音频等不便于检索、容易重复储存难以进行版本管理的非标准格式的非结构化信息的比重越来越大。据Gartner估计，传统关系数据库管理系统（RDBMS）处理的结构化信息仅为20%，而仍在快速增长的非结构化信息占比已达80%，企业要想获得竞争优势，必须深入挖掘非结构化信息的价值，使之成为有价值的企业知识。

#### 法律法规监管压力大

如履行报告义务、遵循标准和增加信息的透明度等，促使企业改进自己信息的管理方式。



# ECM的信息协同功能

## 新型工作环境的基本要求

除了对不同来源、不同格式的内容进行管理以外，ECM还具备支持企业内有效沟通、协同和合作的功能。在远程办公、移动办公、虚拟团队的发展趋势下，企业内容管理系统应当帮助用户即时便利地获得企业内容的数字使用权、优化协作流程，高效完成业务目标。

### ECM的信息协同功能



#### 协同编辑

无需下载又上传，多人实时在线协同  
一起控制内容的编辑、评审、批准、通知、发布、出版、更新等



#### 项目管理

项目指一系列独特、复杂且相互关联的活动，这些活动有一个明确的目标  
项目管理指运用知识、工具、技术于活动上，解决问题从而达到项目所要求



#### 团队沟通

运用留言板、即时聊天工具、聊天室、视频会议等  
促进团队成员沟通交流，并形成知识沉淀与共享



#### 共享小组

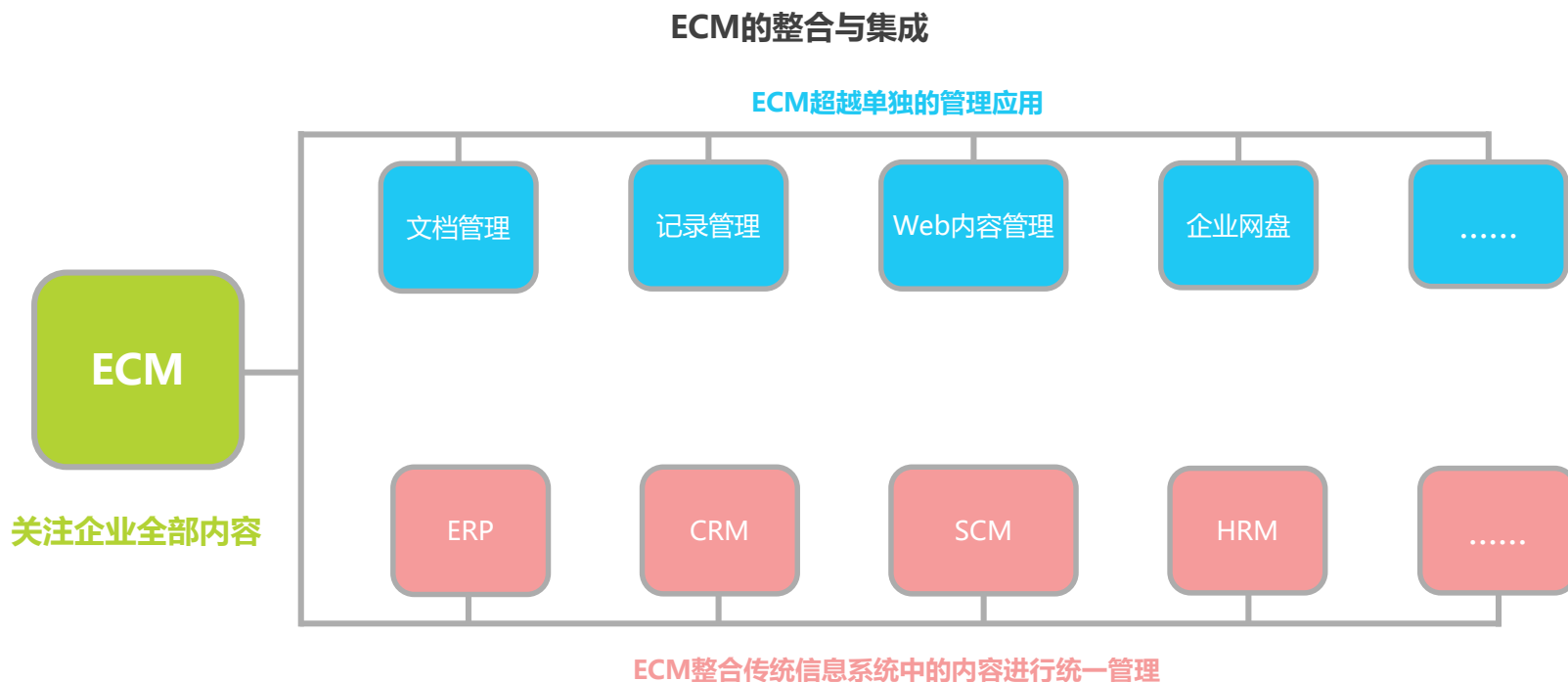
建立小组，设置信息使用权限  
辅助团队成员与其他成员或用户共享内容，促进内容复用

# ECM是企业信息管理系统整合与集成

iResearch  
艾 瑞 咨 询

## ECM的主要特征与必然趋势

传统信息管理系统往往只关注某些特定形式的数字化信息，彼此之间相互独立，如文档管理、记录管理、Web内容管理、企业网盘等，也可能只关注特定业务内容，如ERP、CRM、SCM、HRM等。但ECM是企业级的信息管理系统，它关注企业的全部内容，超越了单独的管理应用，打破了业务与部门限定导致的信息孤岛。ECM的现代化的整合与集成的解决方案，也促进了知识管理与业务流程管理的融合。



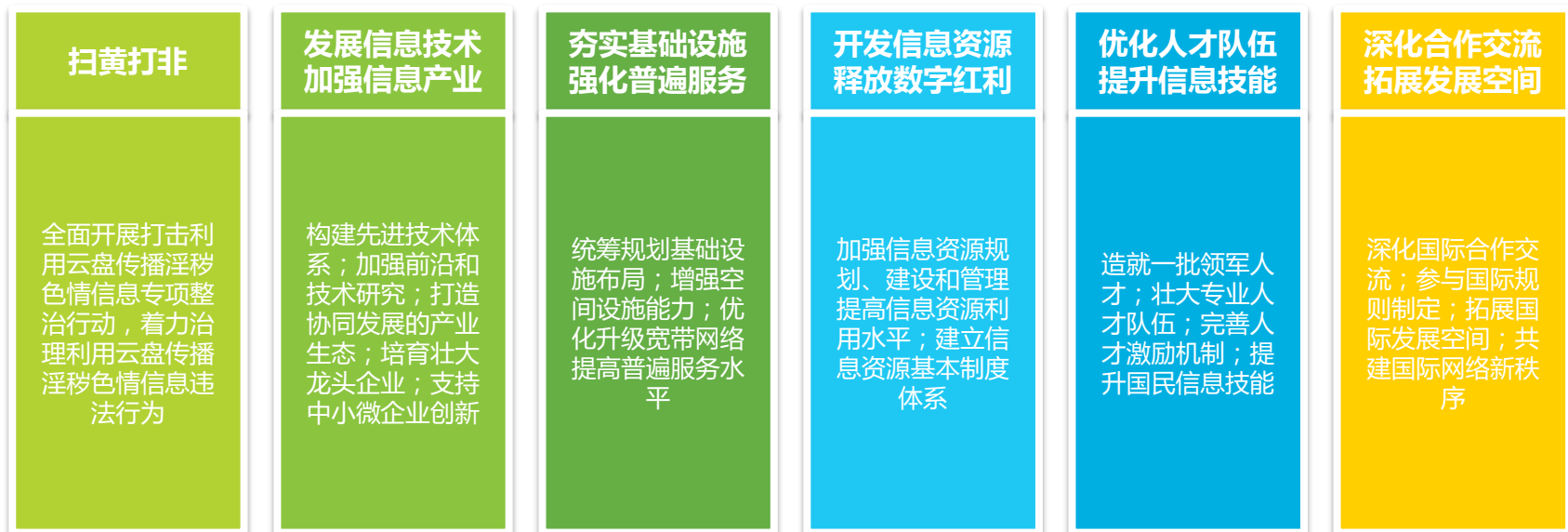
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

## 培育信息经济，发挥信息化对全要素生产率的提升作用

2016年3月2日，全国“扫黄打非”办公室、中央网信办、公安部、工业和信息化部、国家新闻出版广电总局等五部门联合下发通知，于即日起集中时间、集中力量全面开展打击利用云盘传播淫秽色情信息专项整治行动，着力治理利用云盘传播淫秽色情信息违法行为。该政策促使部分网盘关闭或转型企业服务市场。

2016年7月，中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《国家信息化发展战略纲要》，该战略纲要是根据新形势对《2006 - 2020年国家信息化发展战略》的调整和发展。战略纲要表示加快建设数字中国、大力发展信息经济是信息化工作的重中之重。要围绕推进供给侧结构性改革，发挥信息化对全要素生产率的提升作用，培育发展新动力，塑造更多发挥先发优势的引领型发展，支撑我国经济向形态更高级、分工更优化、结构更合理的阶段演进。积极争取并巩固新一代移动通信、下一代互联网等领域全球领先地位，着力构筑移动互联网、云计算、大数据、物联网等领域比较优势。

### 国家政策为信息化建设指明方向

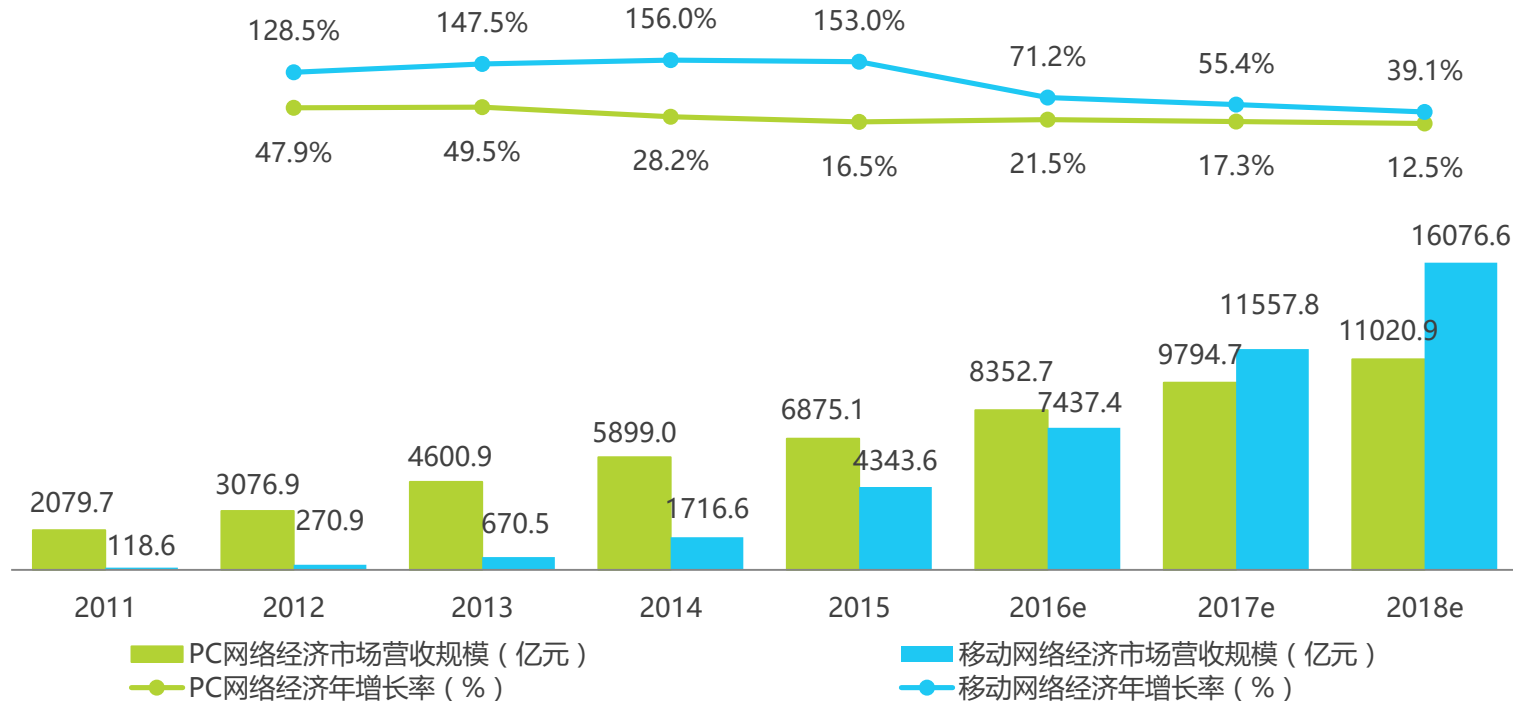


来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# 经济环境分析

## 网络经济规模5年间增长约6.2倍

2011-2018年中国PC和移动网络经济市场营收规模及增长率



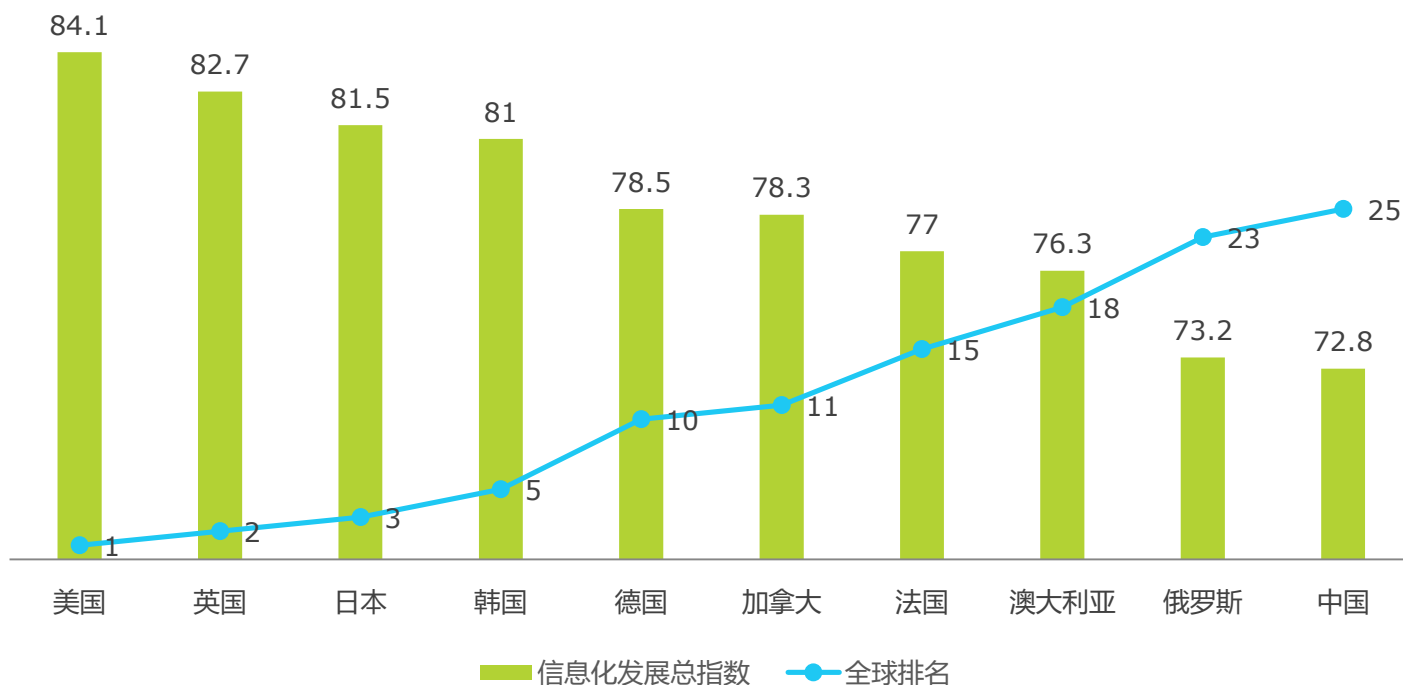
来源：根据艾瑞统计及预测模型所得。

# 社会环境分析

## 中国信息化发展已经位居全球领先地位

中国互联网络信息中心对全球各国家评价结果显示，中国信息化全球排名大幅度提升，中国信息化发展在产业规模、信息化应用效益等方面取得长足进步。根据国家信息化发展指数，中国的排名从2012年的第36位迅速攀升至2016年的第25位。从全球范围来看，以美国、英国、日本、中国、俄罗斯为代表的大型经济体，具有强大的信息产业基础和庞大的用户市场规模，信息化发展优势明显。“二十国集团”（G20）国家的信息化发展在全球居于超前位置，俄罗斯（第23名）与中国（第25名）首次超过二十国集团的平均水平。

2016年G20前十国家信息化发展总指数及其全球排名



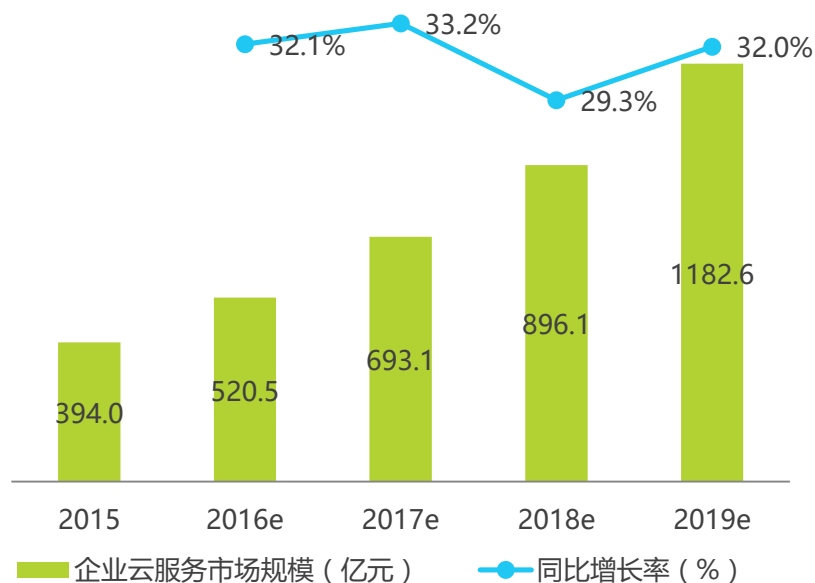
来源：CNNIC数据。

# 社会环境分析

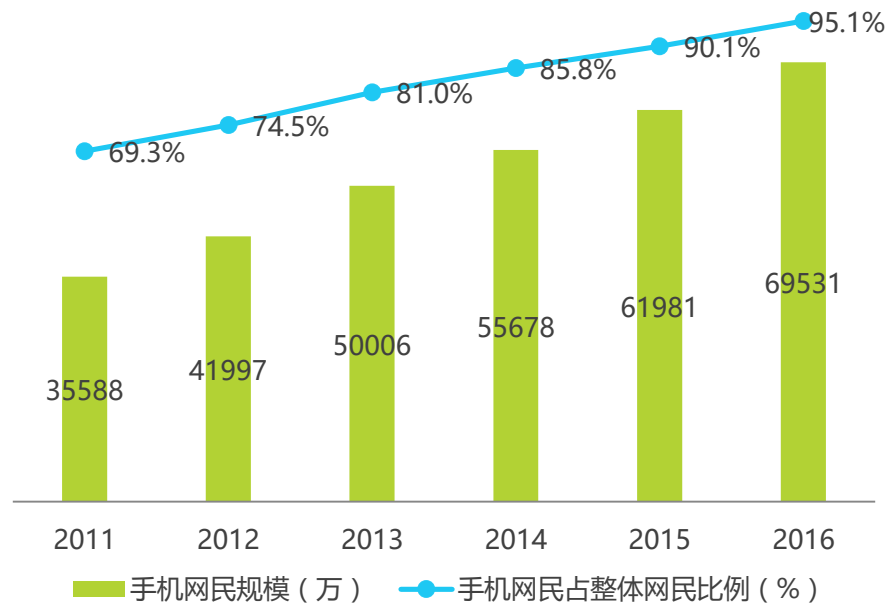
## 云服务遍地开花，移动互联网带来新场景

2016年云服务已度过炒作期，成为企业生产力工具，企业对内容管理的SaaS产品的接受程度进一步提升。截至2016年12月，我国手机网民规模达到6.95亿，较2015年增加7500万人，网民中使用手机上网的占比由2015年的90.1%提升至95.1%，提升5个百分点，移动互联网用户的工作场景向多元化发展，推动不同使用场景细化、企业内容管理的范围向更深更广扩散。

### 2015-2020年中国企业云服务整体市场规模



### 2011-2016年中国手机网民规模及其占网民比例



来源：综合企业访谈，公开市场信息，根据艾瑞统计模型核算。

来源：CNNIC数据。

## 技术进步增强企业内容管理



当非结构化信息广泛存在且需要管理的时候，XML的通用标准会展现出它的灵活控制、使用可靠、可根据不同需求和不同关系而提供不同显示的能力

**XML**



网银级别传输协议，AES256保障文件存储与传输安全不外泄；文件块与元数据分离加密存储，多点备份，抵御入侵、DDoS攻击

**安全**



芯片、存储价格不断降低，因硬件自身发展和深度学习需求，SSD硬盘、GPU主机发展迅速

**硬件**



带宽容量持续上升，截至2015年年底，中国骨干网容量大幅提升，中继光缆长度增至近100万公里，单端口带宽能力从Kbps提升至100Gbps，骨干网带宽已超100Tbps

**带宽**



HTML5在各行各业广泛应用，HTML5将在企业级领域呈现爆炸式发展，成为政企移动信息化的重要发展方向

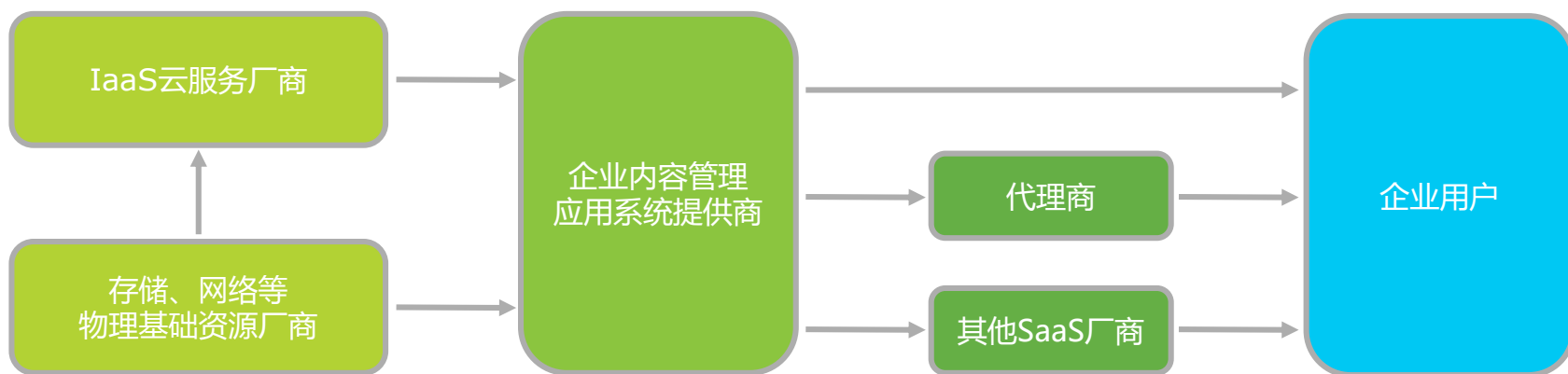
**前端**

# 企业内容管理产业链

## 上游提供存储、网络基础服务，下游遍布各行各业

企业内容管理行业的核心为ECM应用系统的提供商；基础为满足企业存储、网络需求的云服务厂商或物理基础资源厂商；通过代理商或直销进行销售；服务对象以知识密集型、传输密集型领域的企业用户为主，也可嵌入其他厂商的SaaS系统间接提供服务。

企业内容管理产业链



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。



中国企业内容管理行业概述

1

市场现状与企业案例

2

中国企业内容管理行业行业洞察

3

# 企业内容管理行业规模

## 发展处于早期，市场空间巨大

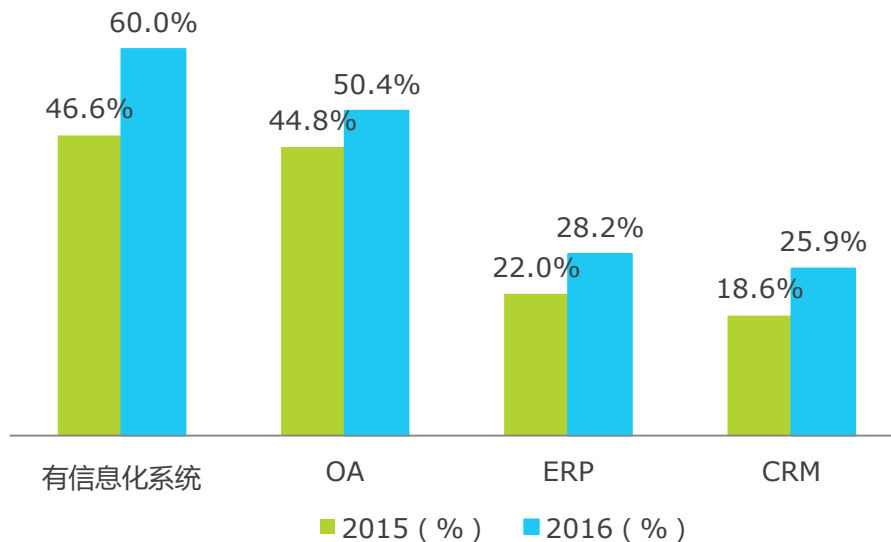
过去三年，中国企业内容管理行业发展迅速，用户规模显著增长，2016年ECM的企业及团队用户规模在60万以上，收入逾亿元。国家工商总局数据显示，截至2016年年底，全国实有各类市场主体8705.4万户，全年新登记企业552.8万户，与国内庞大的企业基础相比，部署ECM应用系统的企业仍占少数，企业内容管理行业尚处于早期发展阶段。CNNIC统计表明，截至2016年12月，中国企业使用计算机办公的比例为99.0%，使用互联网的比例为95.6%。在上网企业中，60.0%的企业部署了信息化系统，相比2015年提高13.4个百分点，伴随信息增长，这些企业对ECM系统的需求将日益明确。另一方面，50.4%、28.2%、25.9%的企业已建有办公自动化（OA）系统、企业资源计划（ERP）系统和客户关系管理（CRM）系统，这些基础信息系统的建设也为企业内容管理系统的发展壮大提供了肥沃的土壤。

### 2016年中国市场主体发展情况

	类别	数量（万户）
1	全国实有各类市场主体	8705.4
2	全年新设市场主体	1651.3
3	全年新登记企业	552.8
4	日均新登记企业	1.51

来源：国家工商总局数据。

### 2015-2016年企业信息化系统建设情况

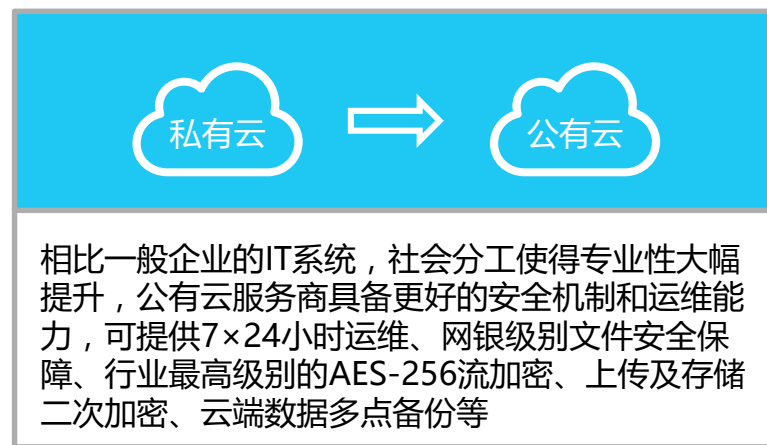


来源：CNNIC数据。

# 中国企业ECM建设现状

目前国内企业ECM的主要业务类型集中在文档管理及协作、企业网盘、Web内容管理等，部署方式以私有云为主。企业选择私有云部署主要是出于安全层面的考虑，特别是大型企业普遍保守，而私有云私密性强，也可充分利用企业闲置硬件。伴随公有云服务的发展和企业对公有云认知的加深，企业因转型需要开始逐步接受公有云产品，传统IT向公有云转变的总体趋势愈发明显。

## 国内ECM的业务类型及部署方式



来源：艾瑞根据企业访谈、公开资料等绘制。

# 企业内容管理产业图谱

## 文档管理及协作、企业网盘、Web内容管理三大类

企业的内容管理系统应当对企业全部内容的整个生命周期进行管理，大型供应商如IBM、微软的服务覆盖范围较广，中小厂商则通过在特定领域中提供高品质、差异化的服务以生存发展。

按照产品的主要功能特色及所属业务领域，可对ECM供应商做出三类划分，其中**文档管理及协作**中的文档管理主要针对企业的结果性文件，满足归档、分类和检索需求，以规范化管理为目的；**企业网盘**针对企业整个运营过程中的所有文件，满足企业海量文件的汇聚、存储、访问和共享需求；**Web内容管理**侧重于内容管理的交付阶段，主要将内容出版到网络终端，涉及企业内联网、外联网或者互联网上创建、管理和发布内容的全过程。

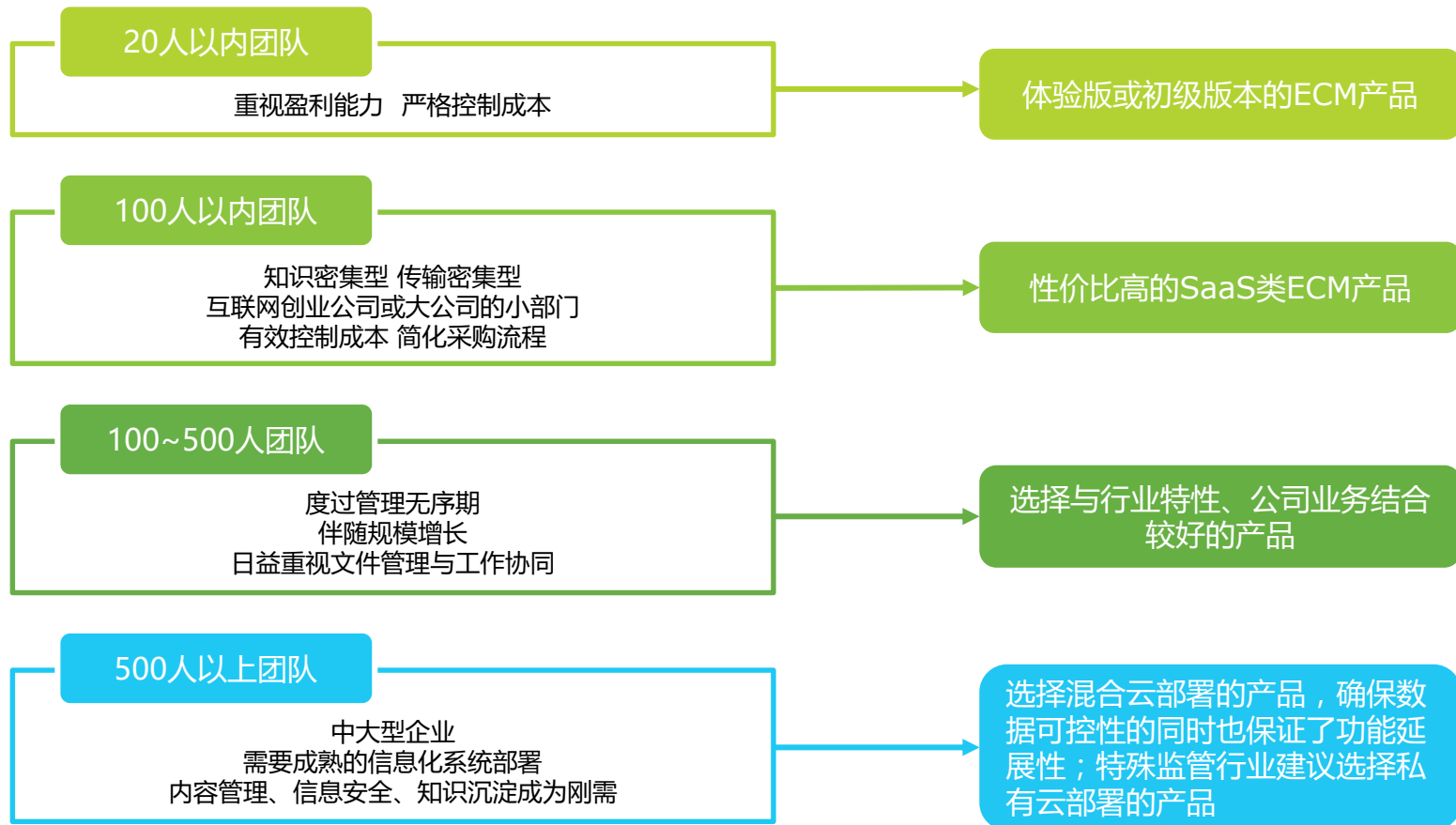
随着时代发展，ECM诸多供应商的产品功能都在不断丰富壮大，在自身基础上管理更多类型的企业内容，向内容全生命周期拓展。



来源：艾瑞根据企业访谈、公开资料等绘制。

# 企业内容管理产品选型建议

ECM产品各有千秋，企业应结合自身特点按需选择



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# 典型公司案例-亿方云

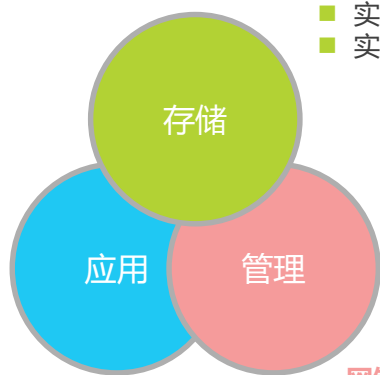
## 亿方云公司发展历程

亿方云成立于2013年，起源于美国硅谷，致力于为企业提供最专业的文件管理服务。亿方云以SaaS模式为客户提供服务，覆盖不同规模企业、不同发展阶段的文件管理需求，实现快速的业务增长，截止到2016年底已累计服务超过10万家企业客户。2016年，亿方云在北上广深建立了辐射全国的营销网络，展开对典型行业的大型企业的推广覆盖，并针对大型企业推出混合云解决方案，进入商业爆发期。

### 企业一站式文件管理与协作云平台

#### 内容的沉淀与集中存储

- 实现企业文件的汇聚、存储
- 实现企业知识的有效积累



#### 基于文件的访问、共享与协作

- 提供员工随时随地文件访问的入口
- 提供部门、项目的共享及协作平台
- 实现人与数据的无缝联接流转

#### 网银级的文件安全保障

- 灵活设定员工访问权限
- 监控员工所有操作行为
- 安全的上传、下载、分享



来源：艾瑞根据企业访谈、公开资料等绘制。

# 典型公司案例-亿方云

## 专注于公有云和混合云两种部署方式，注重用户体验

亿方云的产品部署只存在混合云和公有云两种解决方案。为了保证产品功能的丰富性和健壮程度、以及产品的用户体验，亿方云不提供完全私有化部署的产品形式。



公有云的部署可使客户享受全球加速、移动端访问，享用知名IaaS厂商容灾消灾的安全保障，简化IT部门维护的复杂度，为企业提供更好的内容传输体验。



混合云方案的用户可以将涉密文件放在本地（至少备份三份，保证高可靠性、高可控性、高冗余性），安全需求程度低的文件放在公有云上，系统应用和计算则由亿方云在云端提供，这样既满足足够的安全性，又享受了公有云的便利。



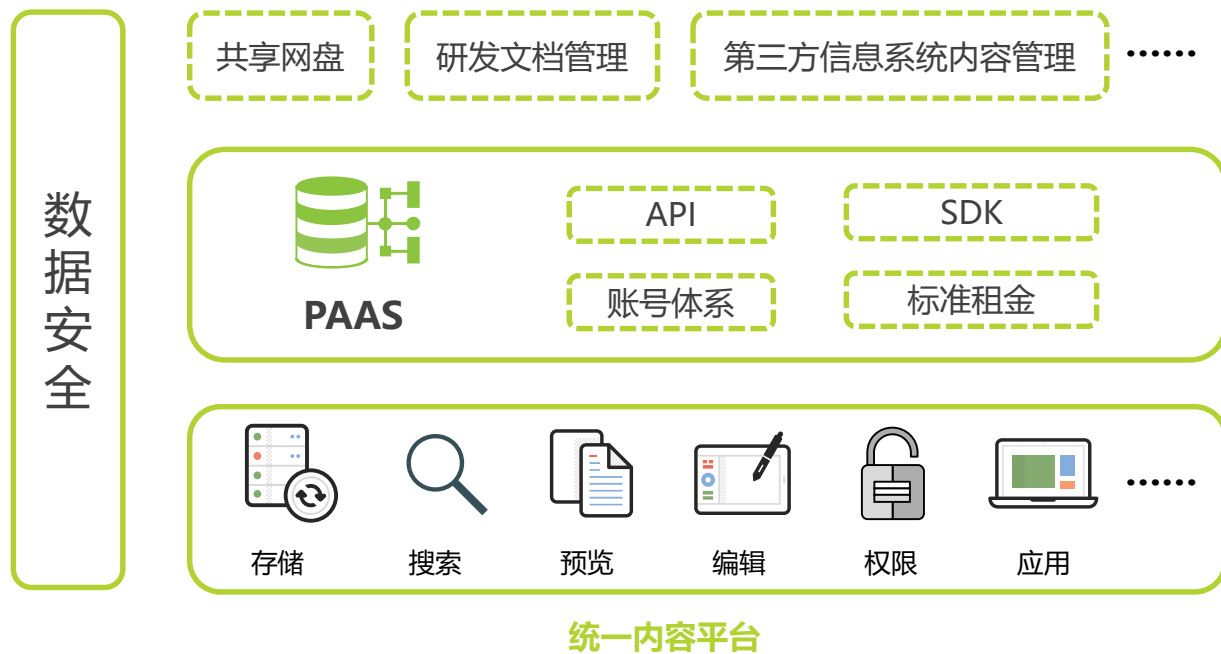
亿方云更加注重用户体验，产品具有明显的移动化、协同化和易用性等标签。移动化：全功能移动端，语音评论，实时消息提醒，微信、QQ轻松分享文件。协同化：协作文件夹，文件共享，文件评论，共同编辑。易用性：多端同步，在线访问和编辑文件，专业格式预览、全文搜索。

来源：艾瑞根据企业访谈、公开资料等绘制。

# 典型公司案例-亿方云

## 以企业网盘为始，通过PaaS化实现企业内容管理

亿方云立志于帮助客户解决所有企业内容相关的需求，而文件的存储、共享、访问、权限设置为企业内容管理最基础的需求，因此亿方云从企业网盘做起，将自己定位为企业文件管理及协作云服务提供商。在基础需求之上，亿方云凭借优质且大量的研发资源、用心的产品设计，在文件的流转与协作上打造优秀的客户体验，塑造产品差异化，并贴合客户所在行业特性，使产品功能与业务流程相结合，增强产品生命力。与此同时，亿方云一直在推动产品的PaaS化，丰富自己的API接口，以开放的心态与企业其他应用系统（如笔记、邮箱等第三方应用，CRM、HRM等基础信息系统）集成，让企业无需采购多家产品，使员工一站式办公，完成企业所有内容的全生命周期的管理。



来源：艾瑞根据企业访谈、公开资料等绘制。

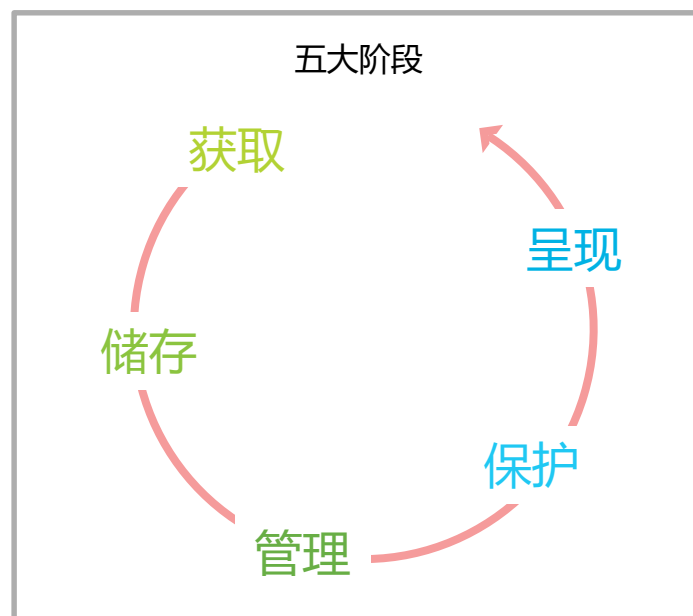


# 典型公司案例-鸿翼股份

## edoc2易道，从文档管理软件到数据内容管理平台

鸿翼股份成立于2000年，2004年推出企业文档管理软件edoc2易道（已逐步升级为企业内容管理产品）。易道在解决企业文档管理问题的基础上，将文档内容中有价值的数据提炼出来，形成企业知识库的积累，并对企业不同平台中的数据进行统一管理使用，可集成企业现有系统，进行业务整合及重塑平台，快速构建新的业务应用，覆盖内容生命周期的获取、储存、管理、保护、呈现等阶段，帮助企业实现数据资产价值。易道的客户以大型企业为主，集中于金融、工程设计、高端制造等行业。管理是易道的强项，产品以私有化部署为主。

### 覆盖内容生命周期五大阶段，解决企业数据管理三大问题



来源：艾瑞根据企业访谈、公开资料等绘制。

# 典型公司案例-鸿翼股份

## 四大产品线，智能覆盖本地、云端、移动端

依托于自主研发的企业数据内容管理平台易道，鸿翼股份还开发了InMobile易适配、InWise易慧、InCloud易云，它们共同构成鸿翼股份的四大产品线，实现了本地、云端和移动端的全面覆盖，帮助企业实现“数据→内容→知识→智能”的管理升级。

### 四大产品线



企业非结构数据管理平台，建立企业非结构数据集中管理平台，帮助企业打造内容全生命周期管理体系



企业移动平台，搭建统一的移动应用中心，支持移动应用、流程、文档、业务等的快速构建



企业智能数据平台，实现企业大数据的智能分类、智能检索和智能分析，为企业提供基于大数据的决策分析



企业级SaaS+PaaS数字协作平台：提供一站式数字协作SaaS解决方案；具备强大构建能力，为企业提供业务应用构建PaaS服务

来源：艾瑞根据企业访谈、公开资料等绘制。

# 典型公司案例-一起写

## 方便便捷的文档内容创建和管理服务

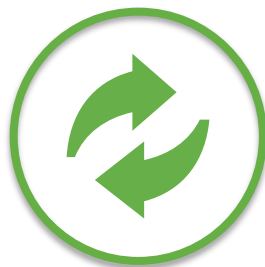
实时文档协作在国外企业内容管理中的应用已非常普遍，Google Docs和Office 365的企业用户达数百万以上，国内相应领域尚未出现巨头，成立于2014年年底的一起写希望为中国企业提供方便便捷的文档内容创建和管理服务。一起写创始人团队来自Google总部，拥有超过10年的Google工程师开发经验。一起写提供多人实时同步协作文档、表格、演示文稿等功能，无论是文档协同记录、信息分享、实时沟通都可以轻松实现。关于未来发展，一起写提出“IN and OUT”开放计划，将在产品中融入一些其它产品的功能，并将自身的在线协作解决方案向第三方开放，其他产品可通过API将一起写与自身进行集成。注重在线协作的一起写正在努力打造一种未来的文件编辑模式，希望自身变成空气一样的存在，提供一个底层的基础服务为更多的产品和用户去使用。



多人实时协作  
避免文件传输的繁琐过程  
提高团队工作效率



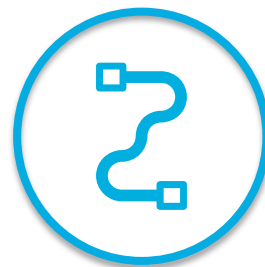
云端Word、Excel、PPT协作  
保证常用功能使用  
自动保留编辑记录



支持Word、PDF导入导出



实时同步修订历史  
记录编辑人信息及修改内容



支持API接口调用  
方便二次开发于集成  
扩展其他厂商的平台功能

来源：艾瑞根据企业访谈、公开资料等绘制。

中国企业内容管理行业概述

1

市场现状与企业案例

2

中国企业内容管理行业行业洞察

3

# 提高生产力为企业内容管理第一要义

## 企业网盘是企业内容管理的初级产品形态

在企业内容管理的发展历程中，曾出现过大量单纯强调内容存储的解决方案，如FTP、移动硬盘，但同事之间不能协同、外网无法访问、移动端使用不便；之后的传统文档管理产品，侧重于知识管理，如传统企业网盘，企业要求重要的文档要归档，利于企业集中管理利用、规避员工离职造成的文件遗失问题，但员工缺乏动力使用，大量内容依然留存在员工个人电脑。因此，企业网盘是企业内容管理的初级产品形态，企业内容管理产品应以提高生产力为第一要义，切实提高员工工作效率，帮助员工高效便捷的进行内容的创建、编辑与分享，并且符合目标用户使用习惯，员工才会积极主动的上传内容，实现真正的企业内容管理。

### ECM需帮助员工高效工作

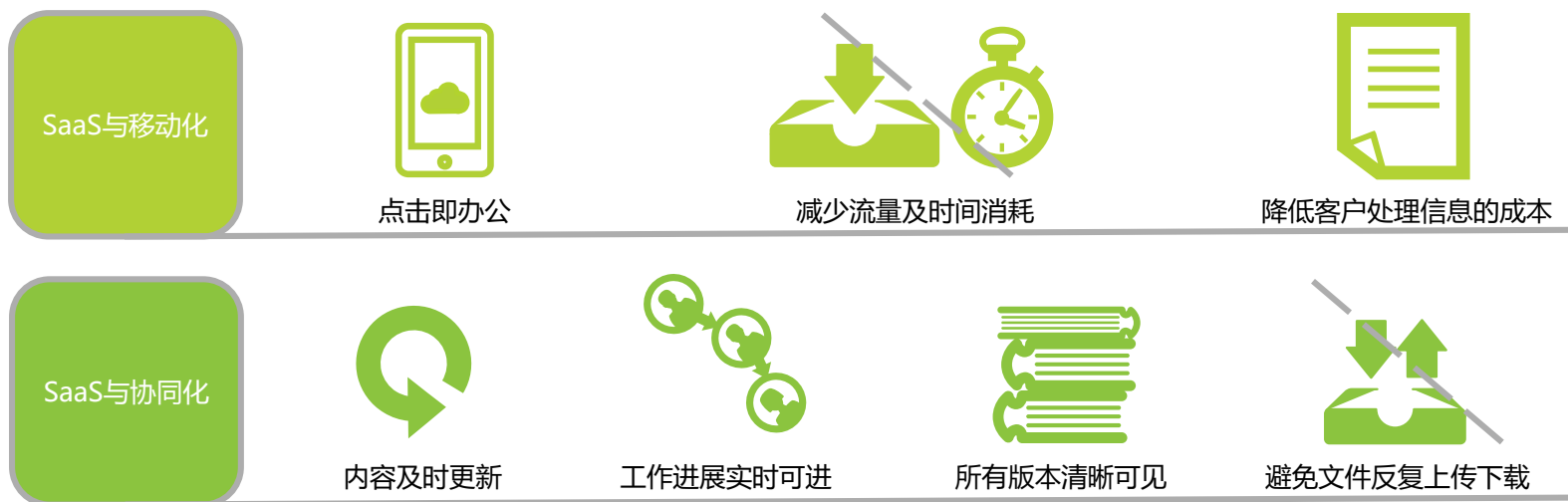


# SaaS是移动化和协同化的必然选择

## SaaS服务保障高效移动办公、内容信息及时更新

在用户使用手机进行内容管理，如项目流程管理或进行文件信息的即时反馈时，SaaS服务将实现“点击即办公”，减少下载、更新软件引起的流量及时间耗费，提升企业员工效率，同时降低企业的客户随时随地接收、查看、交流文件信息的成本，满足高效移动办公需求。另一方面，内容一致性是多人协同的基础，SaaS服务将保证内容信息及时更新，相关人员均可按照权限设置看到工作业务的实时进展、文件历史修改情况与最新版本，提升业务开展效率，避免文件反复上传、下载的繁琐。

### SaaS助力移动化与协同化



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# 云服务将成为企业的可信赖选择

## Cloud Only 和 Cloud First

在协同办公、移动办公时代，伴随数据量暴增，简单的FTP传输、大多私有云存储系统将很难再支撑业务发展，而公有云存储空间可随时调整，根据企业规模扩张弹性扩容，随时增购云端空间立即可用，同时公有云的安全运维体系，无论从运维工程师的数量和素质上，都比一般的私有云更加完备和严谨，可提供网银级别文件安全保障，行业最高级别的AES-256流加密，上传、存储二次加密，云端数据多点备份，除过银行、军工等安全保障等级需求较高的行业，私有云存储仍有它的应用场景以外，在非绝对涉密领域，公有云在性能、产品、安全方面都有足够能力为企业提供优质服务。公有云可以更好的支撑全球加速、移动端访问，手机端消息实时提醒，可第一时间加入协作，随时随地获取工作资料。公有云还具有灵活集成性，能够在企业内部有效集成，与其他信息系统融合，通过智能化开发，让云端运行的物联网、人工智能等核心的数据与应用加速企业数据流转，扩展企业管理产品的功能，充分挖掘企业内容的价值。

### 公有云的优势与特性



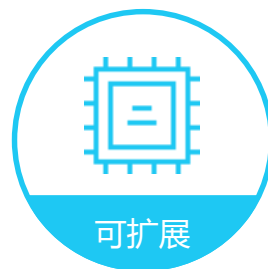
存储空间可随时调整  
根据企业规模扩张弹性扩容  
随时增购云端空间立即可用



完备严谨的安全运维体系  
网银级别的文件安全保障  
行业最高级别流加密



全球加速  
移动端第一时间加入协作  
随时随地获取工作资料



与企业其他系统灵活集成  
智能接入AI技术  
扩展企业内容产品功能

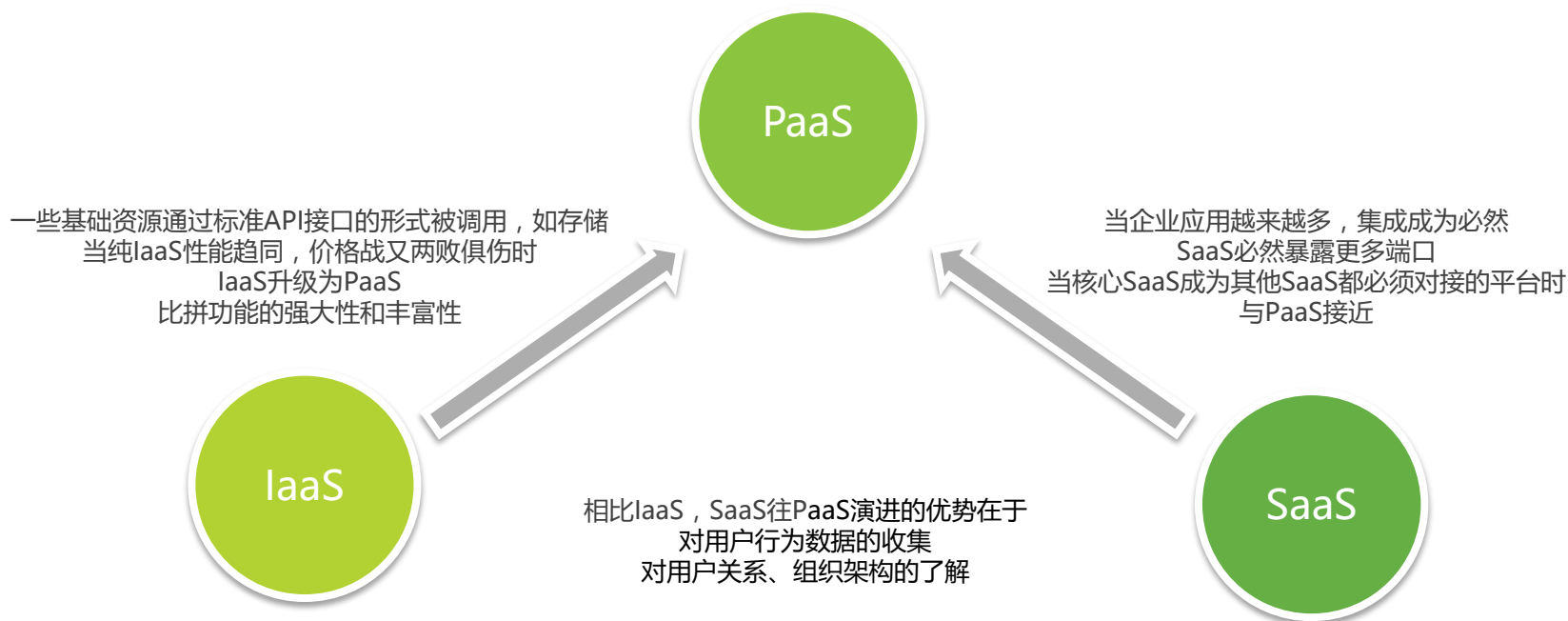
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# IaaS和SaaS两端向PaaS演进

## SaaS产品开放API，IaaS层平台涌现PaaS服务方式

随着API调用越来越多，跨层应用越来越多，例如统计类工具、人工智能服务的SDK等均是在PaaS层完成，后期所有的报表查看和分析或者智能结果的输出均是在网页端（SaaS层）完成，企业内容管理产品也会开放接口，PaaS般融入其他信息系统。从商业角度看，每一层服务商都希望给用户提供更好的操作体验和更全面的增值服务，这就导致他们主动向其它层渗透：不断有刚需性质的上层服务成为下层标配，如数据库；也不断有下层服务集成打包升级为上层服务，如融合了CDN、存储而又增加了美化、鉴黄等功能的视频云，IaaS的对象存储也开始以PaaS的方式提供服务。

### 云服务呈现融合化趋势



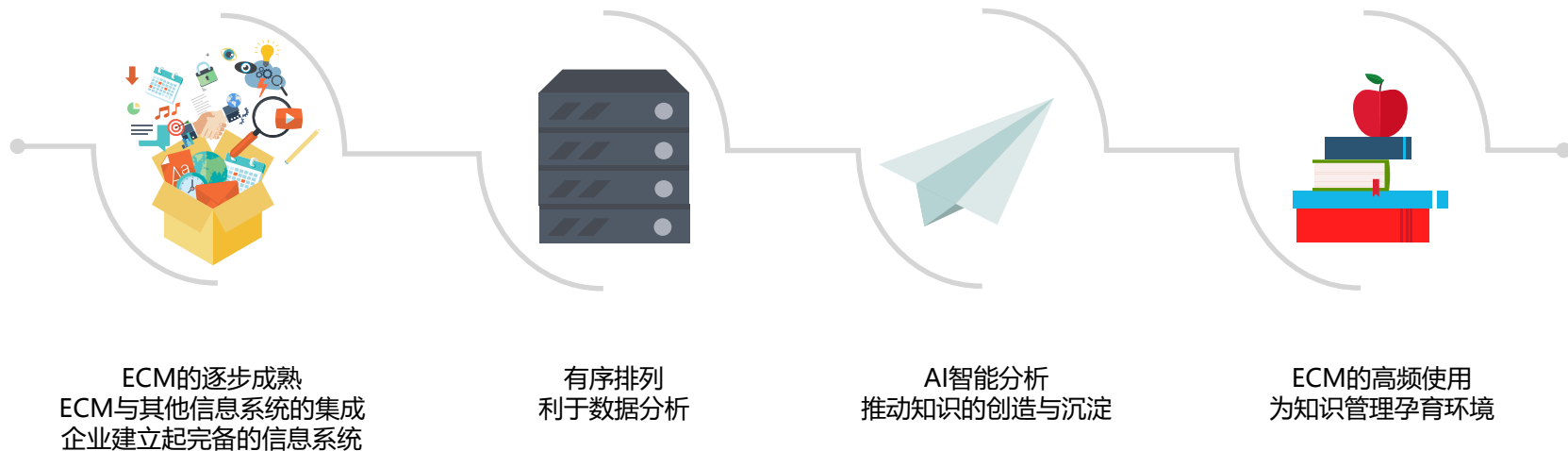


# 内容管理走向知识管理

## 内容管理、知识管理趋于融合

伴随企业内容管理产品的逐步成熟以及与企业其他信息系统的集成，企业将建立起完备全面的信息系统，为知识管理打好基础。企业内容管理产品的结构化与非结构化数据已被有序组织，便于数据分析工作的开展。机器学习、语音识别、图像识别、语义分析、自然语言处理等人工智能技术的突破性进展为知识的生产、沉淀创造巨大的想象空间。内容管理产品的高频使用——随时随地移动办公、更加便捷的线上社群讨论、企业内外的资料传递，都为知识的创造、共享与学习创造了条件。因此，伴随企业内容产品功能的完善、企业和员工大规模的使用、人工智能技术的发展应用，企业内容管理系统将深化为企业知识管理系统。

### 企业内容管理系统将深化为企业知识管理系统

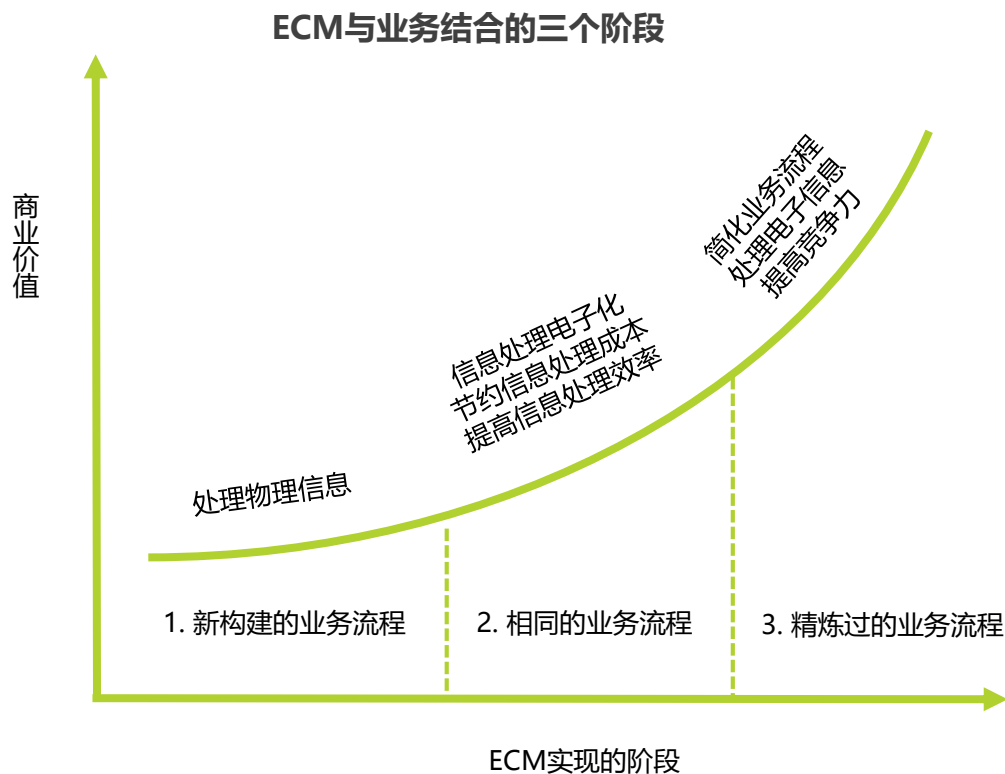


来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# 与业务应用的结合

## 深入行业，做专属功能的开发

在文件的存储、共享基础需求之上，企业内容管理产品将结合不同行业的工作特性做专属功能开发，基于文件的流转、文件的安全、文件的智能，超脱出传统的文件管理去定义企业内容管理产品的范畴。与行业、业务的结合将简化业务流程，解决以往员工工作中屡次碰到的痛点，切实提高员工工作效率，帮助企业提升生产力和行业中的竞争力。



参考文献：Reimer JA. Enterprise content management[J].

# 人工智能助力企业内容管理

## 智能管理，让企业信息系统成为企业知识大脑

2012年，AlexNet模型以超越第二名10个百分点的成绩在ImageNet竞赛中夺冠，深度学习在视觉识别中一站成名，2015年夺冠的残差网络模型ResNet更是深达152层，以3.57%的错误率超越人眼。视觉以外，深度学习等人工智能技术也在语音识别、机器翻译、语义理解、智能决策、个性化推荐等边界相对清晰的领域大获成功。智能技术的突破性进展将协助满载企业数据的企业内容管理平台进化为企业的知识大脑，在特定场景下辅助甚至替代人力，减少枯燥繁琐的机械化工作，企业的知识创造、知识沉淀、知识共享、知识学习等知识管理的各个流程都将因为人工智能技术的进步而发生巨变。

### 企业内容智能管理



智能语音

音频文件自动转为文字信息  
机器翻译外语音频  
高效检索、编辑音频文件



计算机视觉

智能分类、贴属性标签  
高效检索、编辑影像文件  
文档编辑时自动插入适宜影像



自动化报告

自动分析、归纳企业数据要点  
文档编辑时智能提供关键信息  
自动化生成报告



智能决策

智能分析企业所有信息  
产品优化 流程改进  
销售战术 人才评测

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# 公司介绍/法律声明



## 公司介绍

艾瑞集团是专注于中国互联网及全球高成长领域的洞察咨询与企业服务集团，业务领域包括大数据洞察与预测、行业研究与企业咨询、投资与投后服务等。

艾瑞咨询成立于2002年，是最早涉及互联网研究的第三方机构，累计发布数千份互联网行业研究报告，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。2015年艾瑞咨询在海外建立研究中心，研究范围扩展至全球高成长领域，建立中国与世界优秀企业的链接。

## 版权声明

本报告为艾瑞集团制作，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，本报告只提供给购买报告的客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

集团网站 <http://www.iresearch.com.cn>

# 生活梦想 科技承载

TECH DRIVES BIGGER DREAMS



艾 瑞 咨 询