

全民战疫，“云办公”一路高歌 ——

# 2020疫情下的远程办公 行业洞察

Mob研究院出品



# 目录

CONTENTS



01 远程办公发展现状分析

02 『综合协作类』市场研究

03 『音视频会议类』市场研究

04 『文档协作类』市场研究

05 远程办公未来发展趋势

# Part 1

---



# 远程办公发展现状分析

---

# 远程办公：基于技术，借助工具，实现非本地办公情境

远程办公，指基于互联网、物联网、云计算等技术，通过第三方插件、软件、网站等工具，实现非本地办公，如在家办公、异地办公、移动办公等模式



## 研究范围界定

基于互联网、物联网、云计算等技术，通过第三方插件、软件、网站等工具，能够实现**非本地办公**，如在家办公、异地办公、移动办公等模式的行业与企业

## 研究内容界定

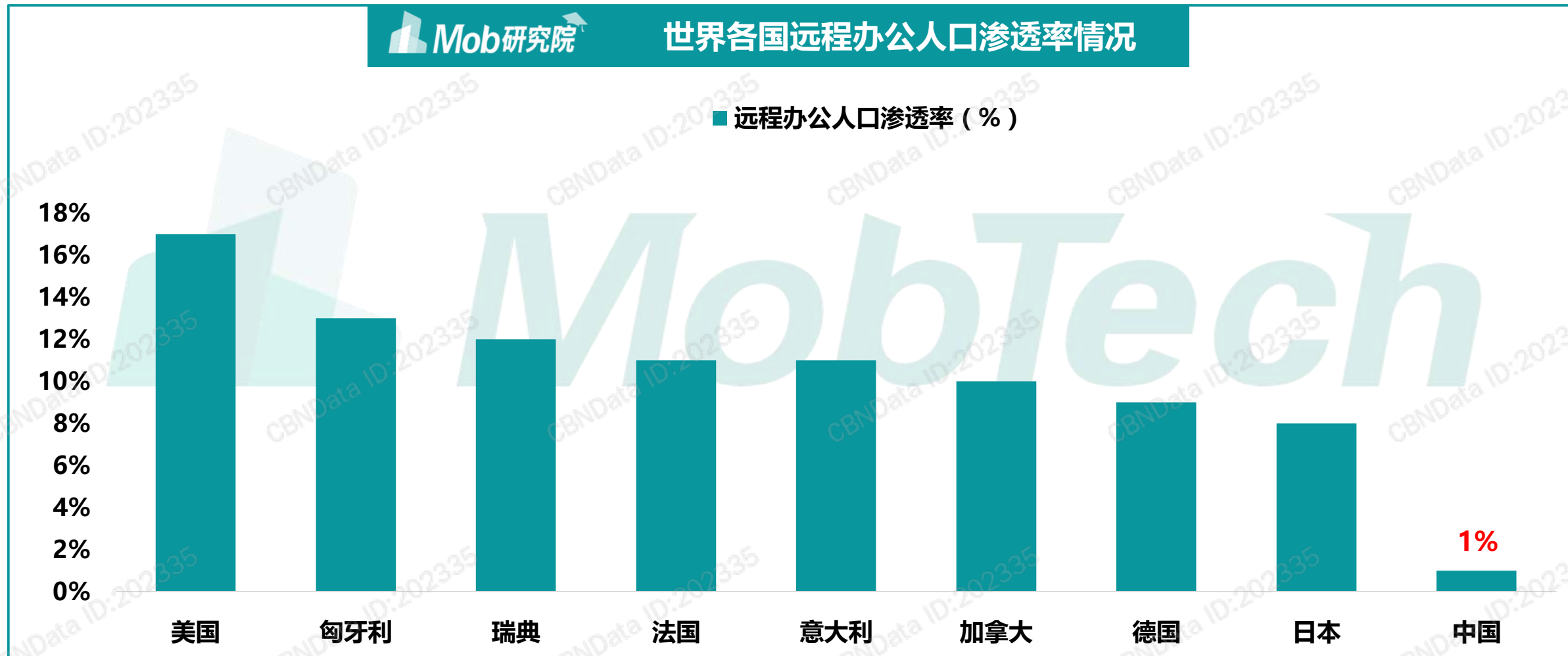
对远程办公行业以及细分品类（综合协作类、音视频会议类、文档协作类等）进行**大数据、商业模式、主流企业**以及提供产品进行研究分析

## 研究意义

短期疫情或将**逐步培育远程办公习惯**，中长期多因素有望驱动行业快速发展

## 行业概况：各国均在起步阶段，国内行业渗透率仍处低位

远程办公行业受到各方条件制约，各国均处于起步阶段，但比起欧美国家20%左右的渗透率，中国远程办公人口渗透率只有1%，国内市场尚处于一片蓝海



注：远程办公人口渗透率=远程办公人数/劳动总人口\*100%

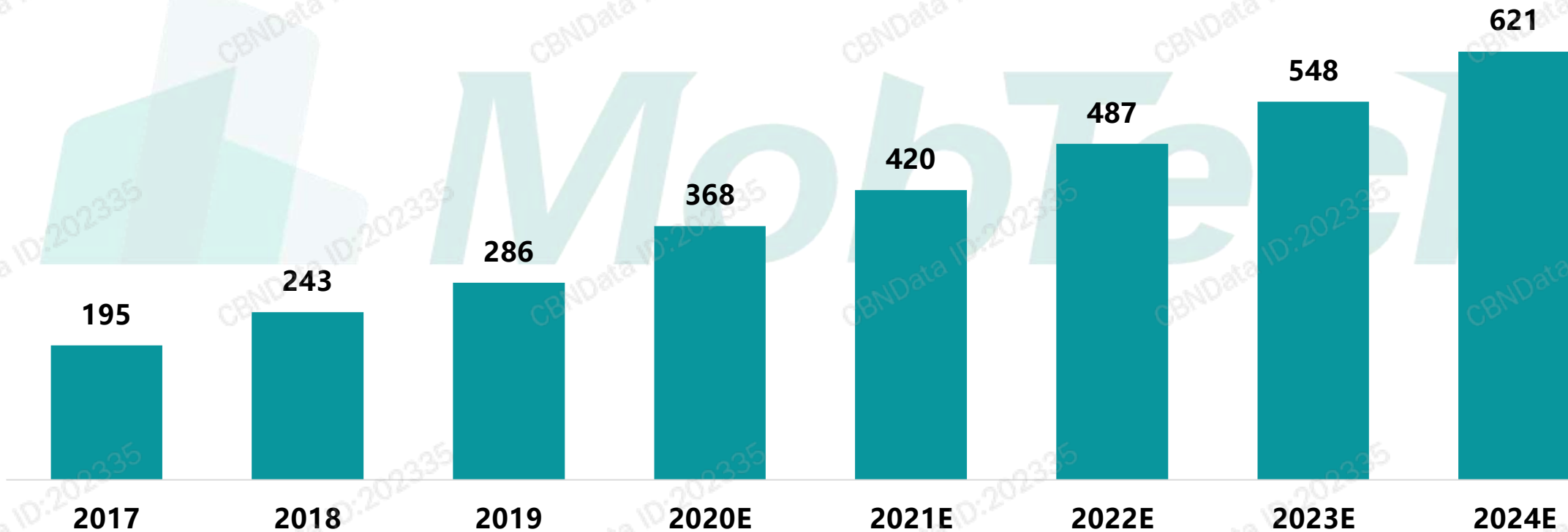
Source：国盛证券，Mob研究院

## 行业规模：受需求供给端变革，处于发展快车道

远程办公在中国普及率依然较低，但维持了一定的增速，未来还有巨大的渗透空间，预测2020年中国远程移动办公行业市场规模为368亿元左右，到2024年市场规模突破600亿元

Mob研究院 2017-2024年远程移动办公行业市场规模及预测

■ 远程移动办公行业市场规模（亿元）





# 行业图谱与分类：主要分为基础层和应用层

行业主要分为基础层和应用层，本报告主要聚焦在**应用层领域**，该领域垂直细分主要包含综合协作平台、音视频会议平台、文档协作平台、任务管理平台、云存储平台等

基础层



应用层

综合协作平台



云存储平台



任务管理平台



文档协作平台

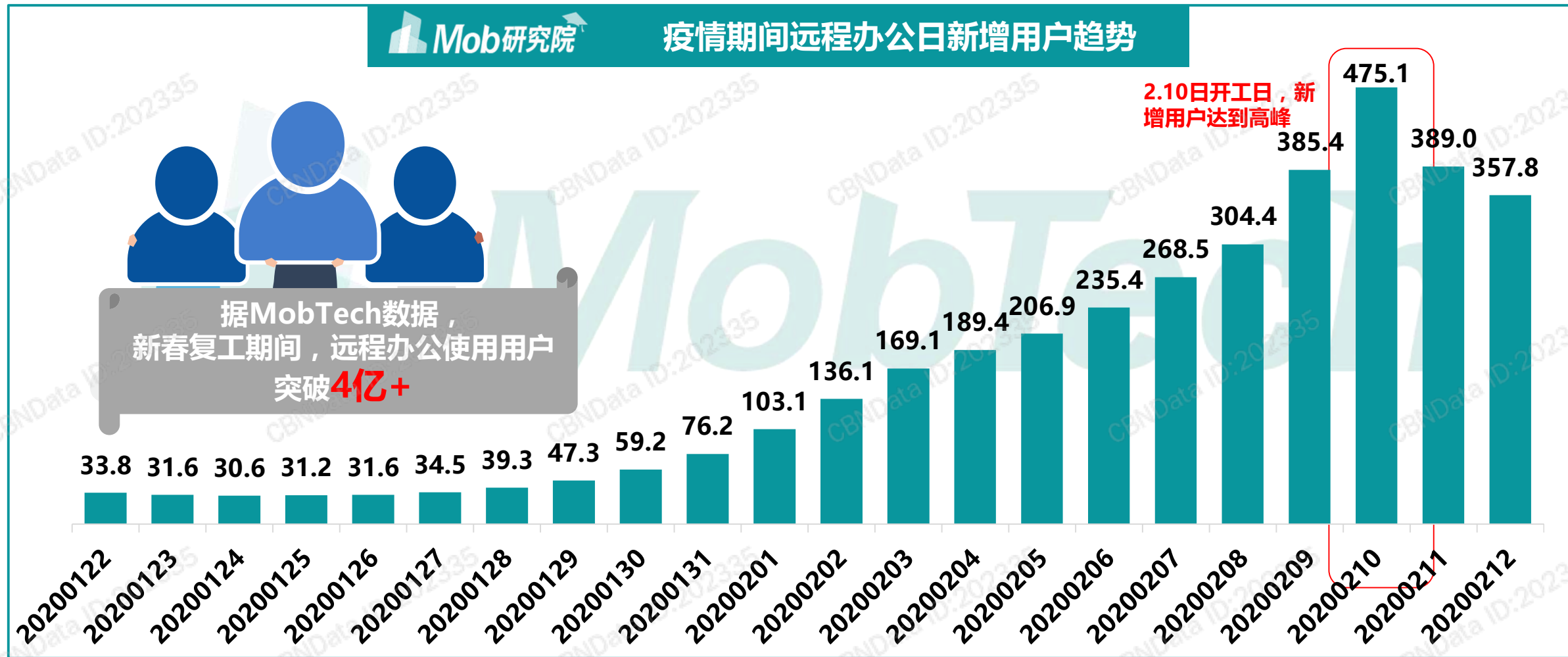


音视频会议平台



## 疫情期间用户规模：4亿级用户，日新增突破400万

短期疫情催化需求爆发，根据MobTech大数据，2020年新春复工期间，中国共计超过4亿用户使用远程办公应用，其中日新增用户逐步走高，2月10日当天突破400万





# 疫情对行业影响：免费开放资源，或将逐步培育远程办公习惯

疫情期间大部分企业通过推进远程办公，未来全国范围内的远程办公用户使用习惯或将进一步提高



部分企业疫情期间开放远程办公资源汇总

公司	开放产品	开放时间	免费功能介绍	主要开放对象
华为	华为云WeLink	2020.1.25-2020.6.1	提供1000 人以内账号使用及100方不限时长视频会议，同时提供健康打卡、云空间、任务管理智能语音等给各类日常协同办公必备功能	全国用户
腾讯	腾讯会议/腾讯文档/企业微信	疫情期间	开放 300 人不限时会议功能；免费开放会员，单文档在线编辑人数 200 人；支持万人群、300 人音视频会议	全国用户
阿里巴巴	钉钉/阿里云	疫情期间	发布健康管理功能，支持在家办公的全套免费解决方案；提供疫情管理、在家办公、在线问诊、在线教育系统免费搭建	全国用户；全球公共科研机构
字节跳动	飞书	全面免费	在线音视频会议；随时语音触达线上办公室；团队共享智能日历；在线文档与表格制作；企业专属云存储空间；双因素安全服务与合规支持等	全国用户
亿联网络	亿联云视讯	疫情期间	100 方视频会议，单次会议不限时长通话	全国用户
浪潮集团	浪潮云	疫情期间	提供疫情管理、远程办公、在线教育等全方位服务	政府、企业
二六三	263 视频会议	疫情期间	绿色通道开通使用远程办公、视频会议及教学直播课堂功	全国用户
会畅通讯	会畅通讯云视频会议	疫情期间	免费申请使用 100 方的云视频会议	全国用户
小鱼易连	小鱼易连	疫情期间	免费提供100方云视频会议	政府、企业、医疗、教育

# Part 2

---



## 『综合协作类』 市场研究

---

## 产品功能：集通讯、协作、业务为一体，为企业内外部沟通桥梁

综合协作类主流玩家一般从IM、OA等高频需求的基础性应用入手，在流量优势和品牌效应的助推下，快速抢占市场，并且根据时局变化，不断更新产品功能



### 即时通讯( IM)

- 企业通讯录
- 即时消息
- 群组消息
- 电话会议
- 视频会议
- 群直播
- .....



### 协同办公(OA)

- 考勤打卡
- 线上审批
- 工作日志
- 日程管理
- 文档云盘
- 企业邮箱
- 企业公告
- .....



### 业务管理

- 客户管理
- 合同管理
- 项目管理
- 数据分析
- 企业报表
- 客户拓展
- .....

疫情期间新增：健康统计表、线上问诊、线上课程等功能

## 疫情期间用户规模：2亿级用户，日新增突破300万

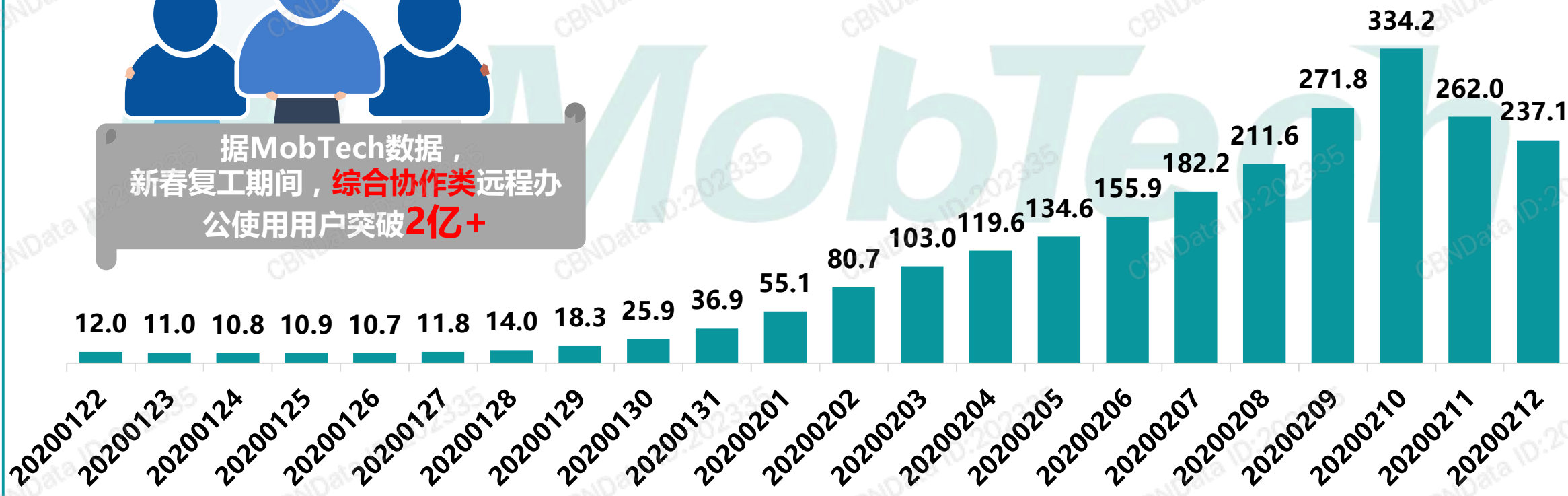
在远程办公市场中，综合协作类用户占据半壁江山，聚合类的办公产品更能赢得大众青睐。根据MobTech大数据，疫情期间，其日新增用户规模突破300万

Mob研究院

『综合协作类』疫情期间日新安装量（万）

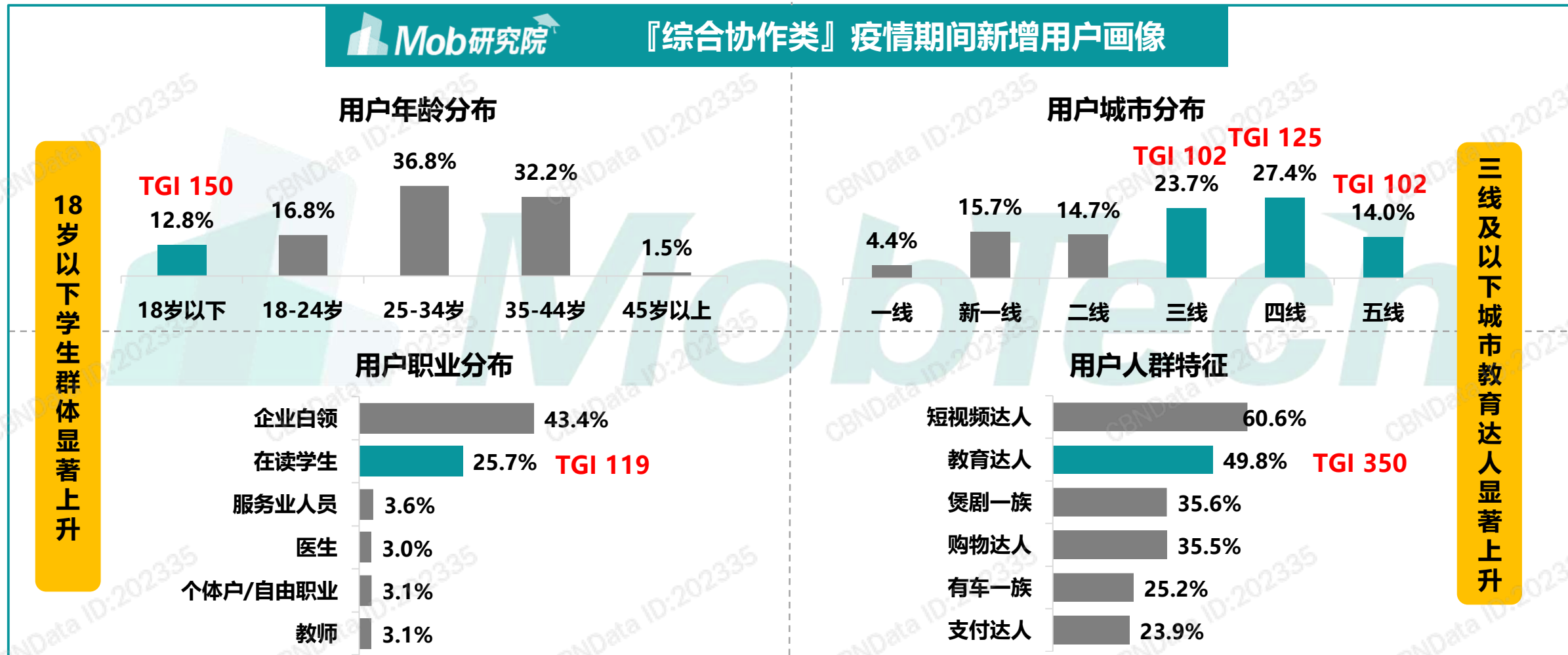


据MobTech数据，  
新春复工期间，综合协作类远程办  
公使用用户突破**2亿+**



## 疫情期间新增用户画像：停课不停学，下沉市场学生被迫营业

疫情期间，老师借助视频会议进行远程授课，学生群体被迫营业。根据MobTech大数据，综合协作类新增用户主要为下沉市场学生群体，学生出征，寸草不生，以钉钉为首的众多远程办公软件被怒评低分



Source : MobTech , 2020.1.1-2020.2.12

注：定义三线及以下城市为下沉市场

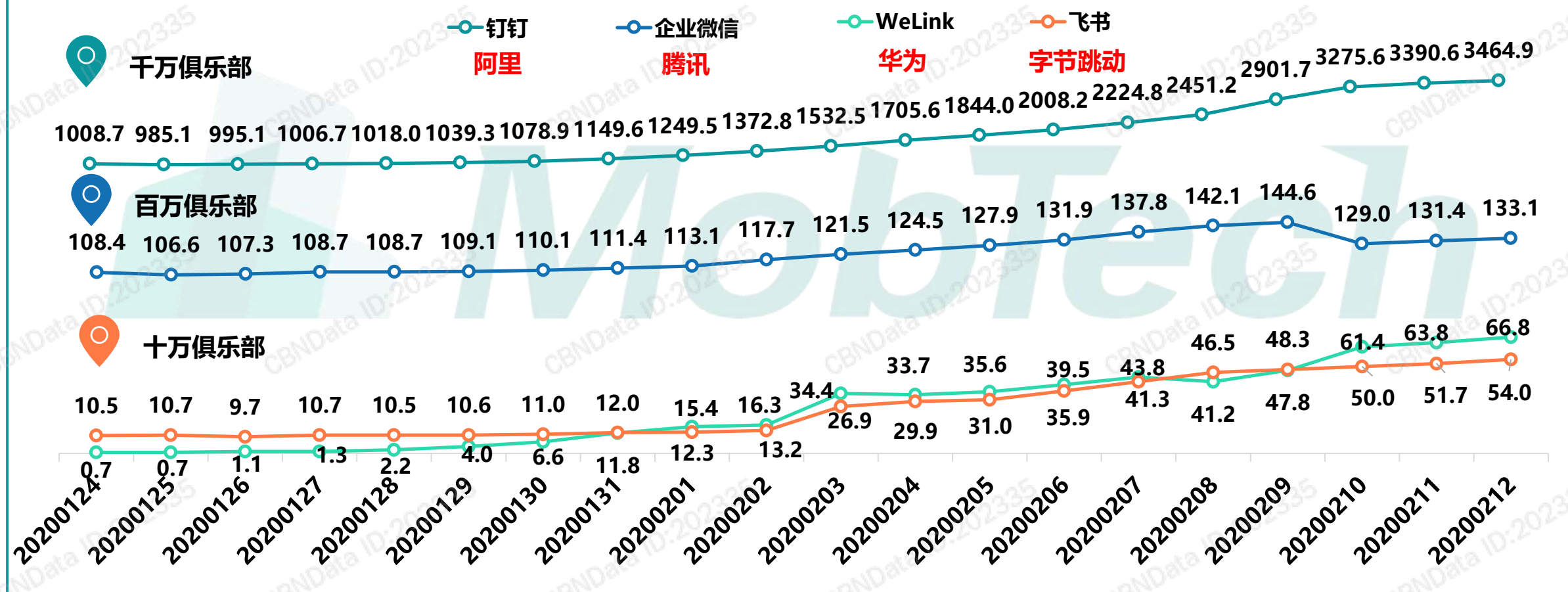


# 市场格局：互联网巨头下场厮杀，钉钉盘踞榜首

流量红利殆尽，互联网巨头转战B端市场，远程办公成为新的争夺点。其中钉钉具有先发优势，在移动端占据榜首；企业微信有着腾讯海量C端用户加持，紧随其后；飞书和WeLink为后起之秀，高速增长

Mob研究院

『综合协作类』疫情期间企业日活规模（万）





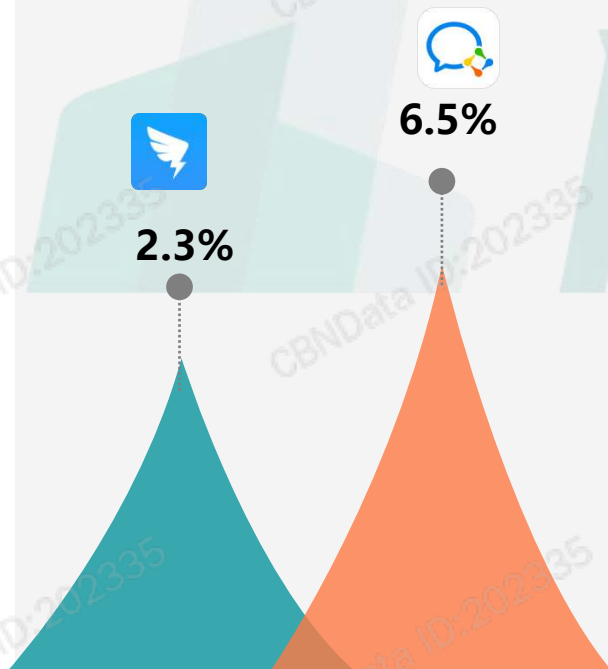
## 市场用户重合度：忠诚用户比例高，竞品间用户重合度低

整体市场处于增量发展阶段，市场玩家用户重合度都较低，有很大的市场增长空间。根据MobTech大数据，无论是头部企业还是尾部企业用户重合度都低于10%

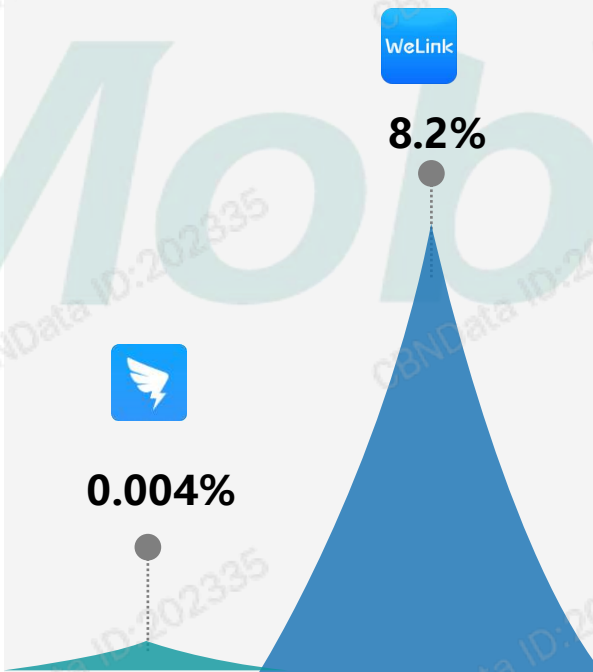
Mob研究院

『综合协作类』活跃用户重合度

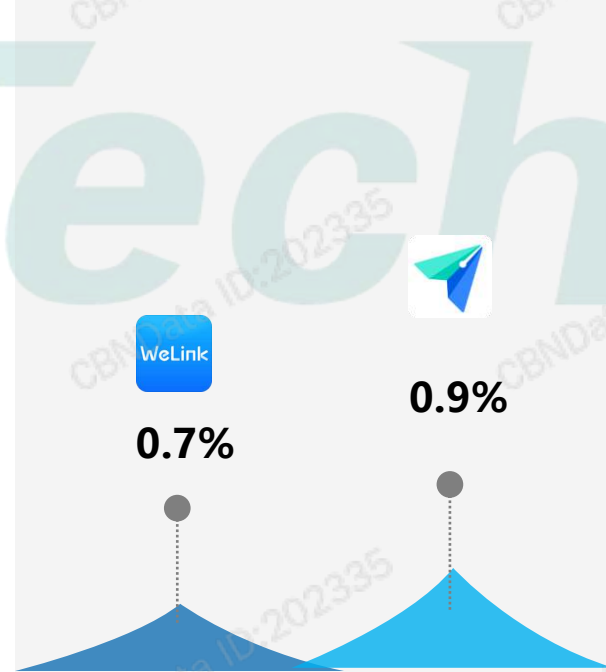
钉钉 VS 企业微信



钉钉 VS WeLink



WeLink VS 飞书



# 市场玩法对比：钉钉重管理，企信重链接，飞书重协作，WeLink重安全与智能

巨头步入远程办公领域，实则为产业互联布局，攫取下一时代的红利。就具体企业而言，钉钉“钉一下”协助**企业管理**，企信连接**企业微信用户**，飞书提供**高效协作工具**，华为协助**企业数字化转型**

产品名	钉钉	企业微信	飞书	WeLink
企业名	阿里巴巴	腾讯	字节跳动	华为
产品历程	2015年1月上线1.0版本，现今已更新到4.0版本，打通沟通、协同、业务服务圈后增加多款智能硬件	2016年4月上线1.0版本，现今已更新到3.0版本。与微信、小程序、微信支付互通，开放客户朋友圈	2016年底在字节跳动内部启动研发2017年全员使用，2018年开始向外部用户开放，是字节跳动第一款ToB产品	2019年7月，正式更名为Welink，依托于华为云对外开放
运营理念	为客户提高全流程管理的颗粒度， <b>提升企业的内部管理水平</b>	协助客户 <b>连接B端合作伙伴和C端用户</b> ， <b>打造C2B2C闭环</b> 。与微信生态互通，为客户带来商业价值	打造 <b>高效</b> 愉悦的办公套件，成就组织和个人	依托于华为云对企业数据进行集成， <b>帮助企业完成数字化、智能化转型</b> ，布局华为云生态
收费标准 (非疫情期间)	<b>免费使用，增值服务除外</b> (增值服务需要收费，如增加DING的次数、电话会议时长等)	<b>免费使用，认证费除外</b> (企业超过200人需收取300元认证费)	<b>免费使用，增值服务除外</b> (增值服务需要收费，如实施部署服务等)	<b>部分免费</b> 企业内200人用户免费，超过部分按照企业订阅账号和相关增值服务功能收费
客户表现	主攻 <b>中小型企业</b> 用户，服务企业数超过 <b>1000万家</b>	主攻 <b>大型企业</b> 用户，服务企业数超过 <b>250万家</b>	受 <b>互联网、中大型企业</b> 认可，为追求先进工作方式的企业和组织提供服务	受 <b>医疗、政府、金融能源等大型企业</b> 认可，服务数十万大型企业客户

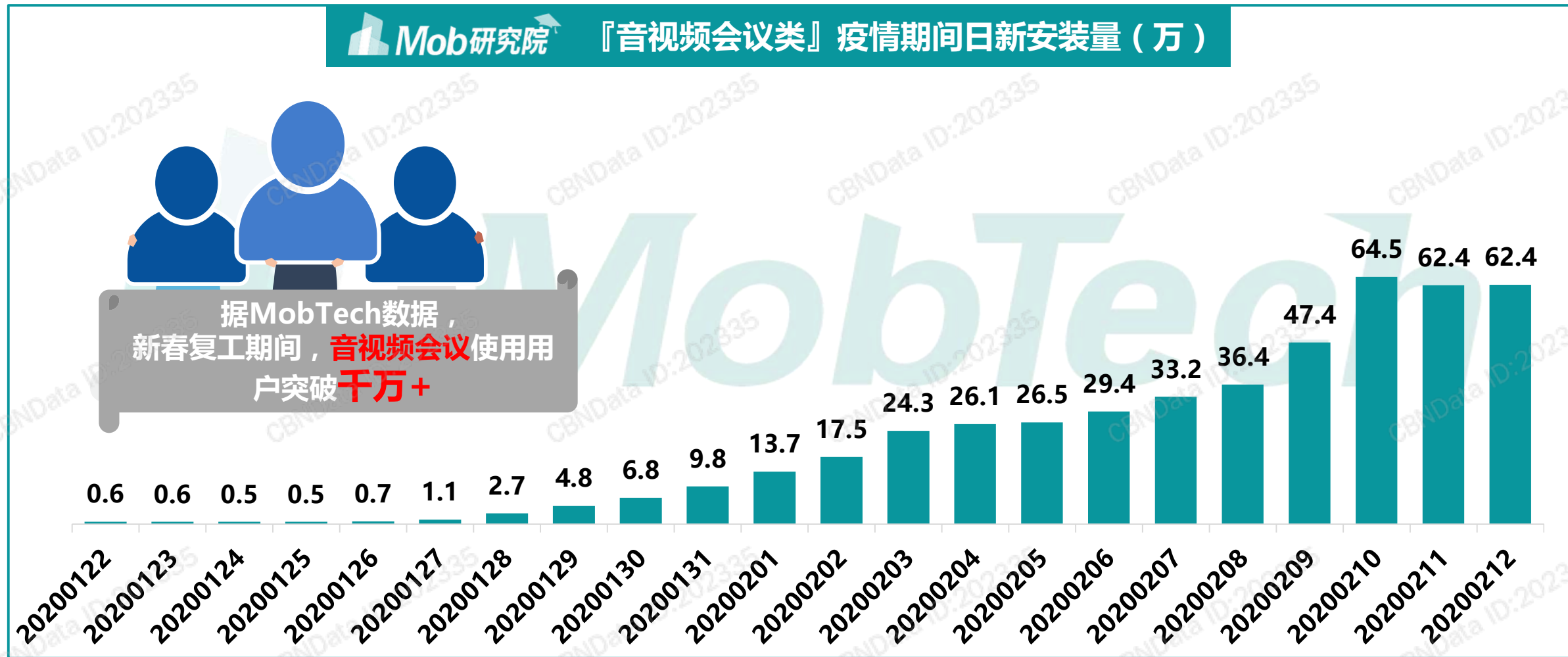
# Part 3



## 『音视频会议类』 市场研究

## 疫情期间用户规模：千万级用户，日新增突破60万

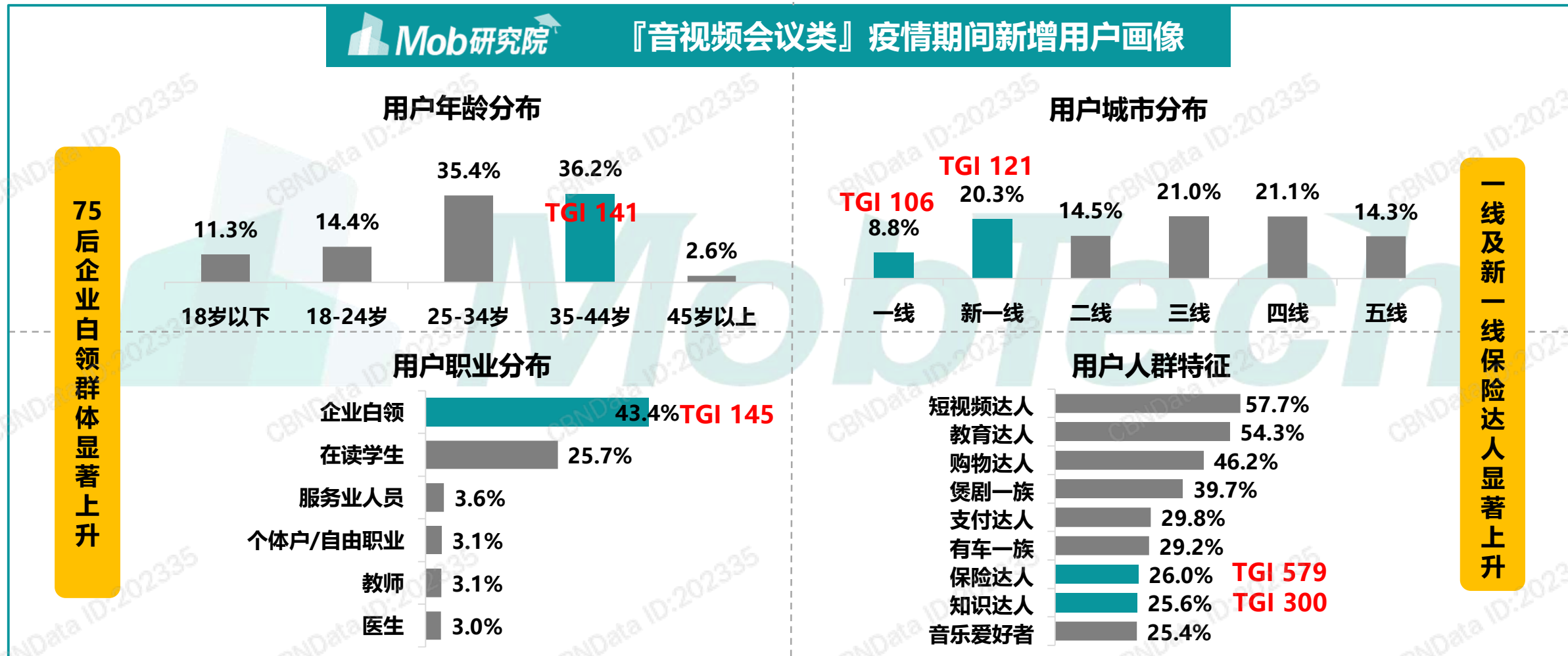
远程办公期间，视频会议需求激增，而综合协作产品视频表现并不理想，音视频会议垂直玩家们迎来了发展机遇。根据MobTech大数据，疫情期间日新安装量最高突破60万



Source : MobTech , 2020.1.22-2020.2.12

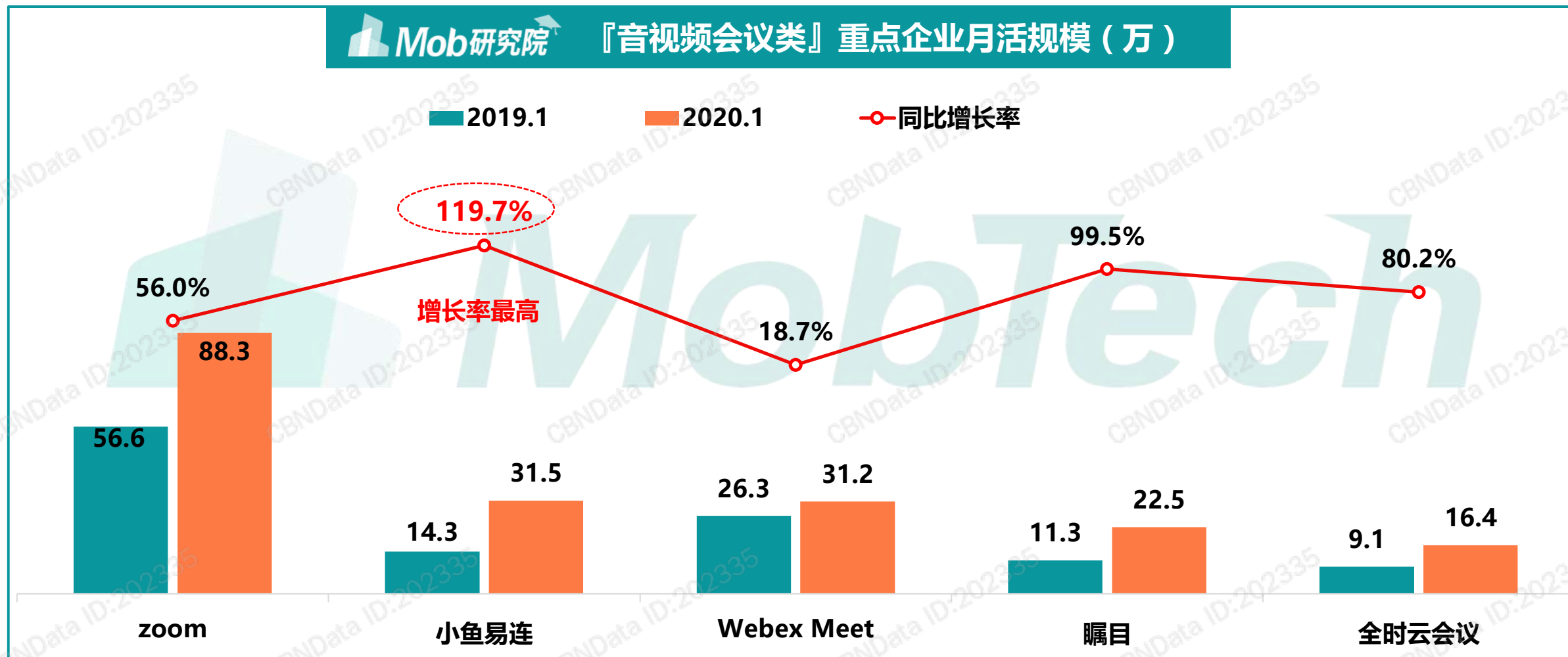
# 疫情期间新增用户画像：中年高级白领，健康与知识齐关注

疫情期间，音视频会议软件收获一批一线及新一线城市企业白领用户，他们年龄集中在35-44岁，他们一方面安全意识高，是名副其实的保险达人，另一方面注重学习，汲取新知识



## 市场格局：大局未定，头部玩家尚未形成

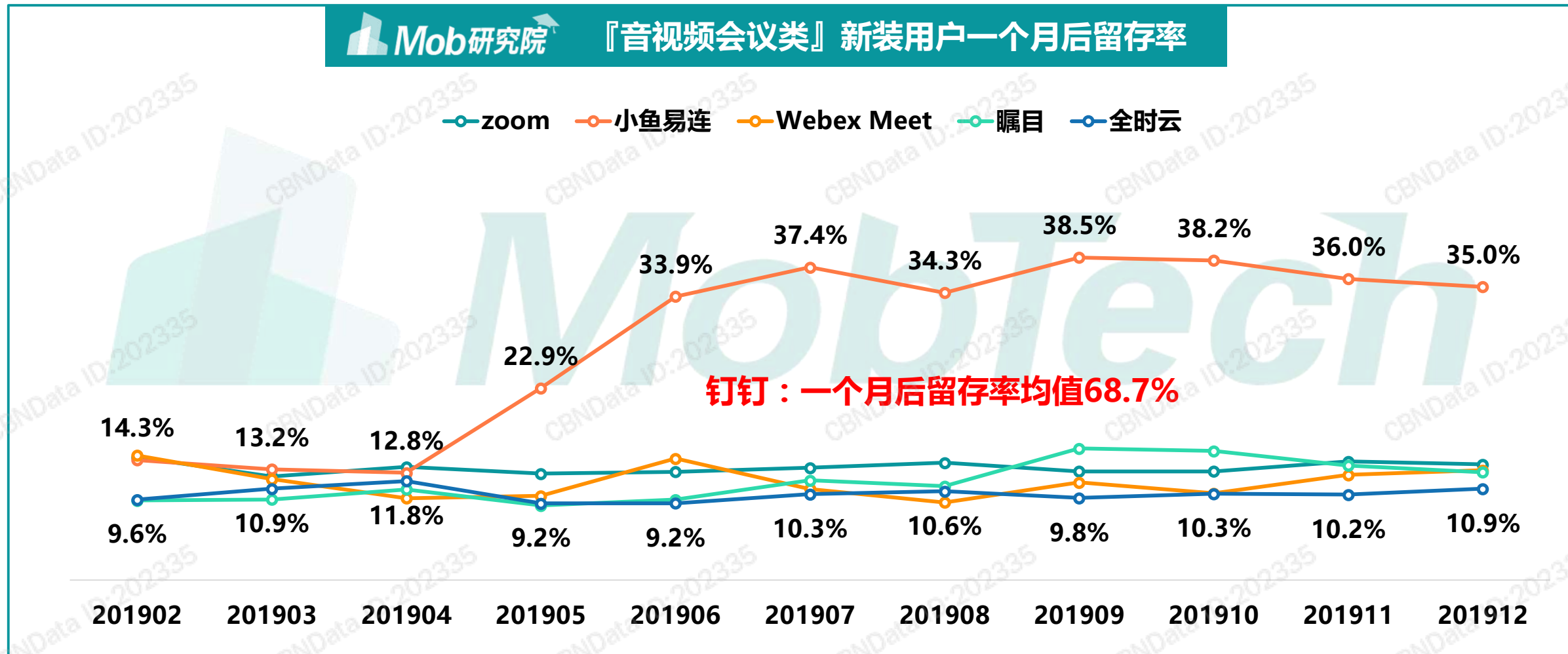
区别于综合协作，音视频会议市场集中度低，尚未形成头部效应。疫情期间，市场玩家均获得一定规模的用户增长，其中小鱼易连增势最为强劲，同比增长突破100%





## 发展痛点：新用户流失度高，疫情过后用户留存成为难点

音视频会议平台用户留存率偏低，远不如综合协作平台，疫情过后的用户运营是关键。根据MobTech大数据，音视频会议平台整体留存率低于40%，其中小鱼易连的留存率最高，成为新晋黑马



# Part 4

---

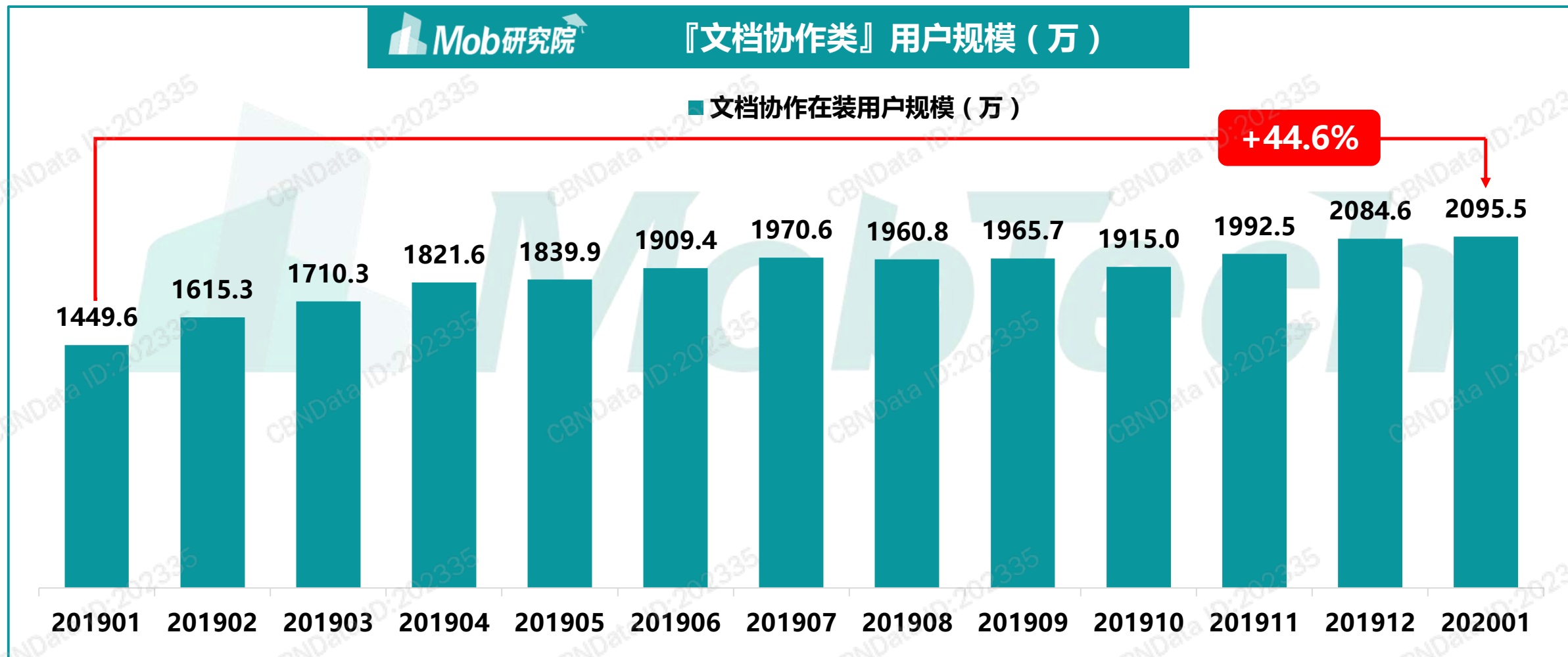


## 『文档协作类』 市场研究

---

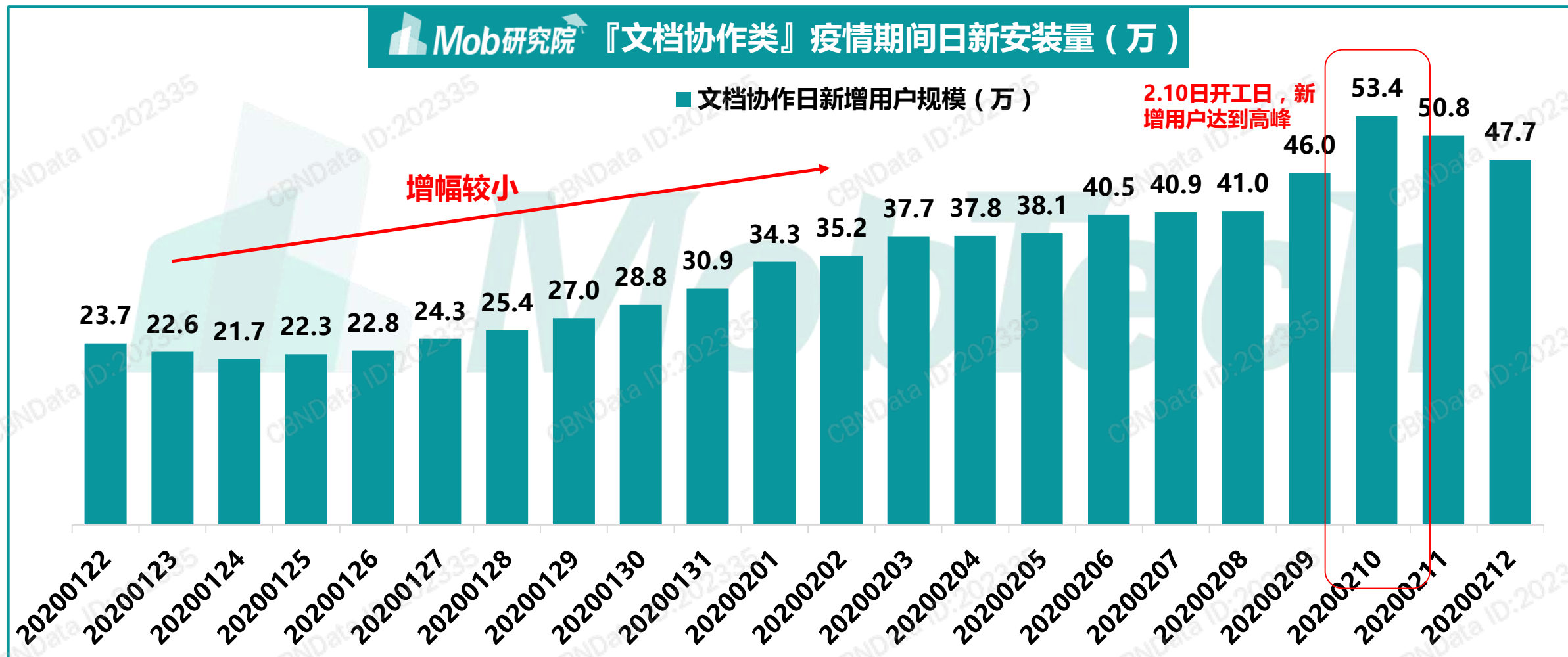
## 用户规模：2千万用户，稳定增长

文档协作类App今年年初较去年同比增长**44.6%**，用户规模突破2千万，以“云同步”、“群体化协作”的功能优势切中白领用户办公刚需，拥有大批拥趸，用户规模呈现稳定增长



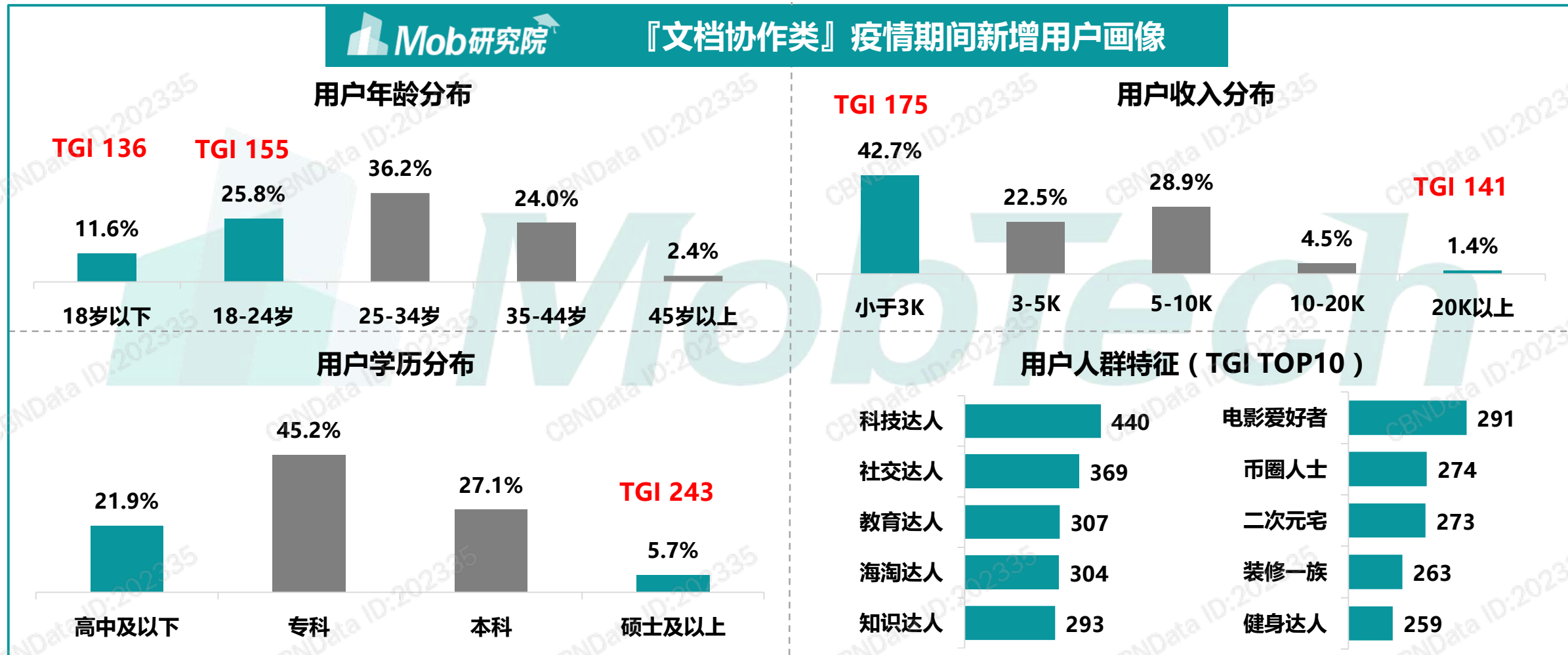
## 疫情期间用户规模：受疫情影响相对较小，日新增突破50万

文档协作平台起步早，发展相对成熟，拥有既定刚需白领用户群，是远程办公中受疫情影响相对较小的类别，根据MobTech大数据，2020年2月10号的开工日，其日新增用户突破50万大关



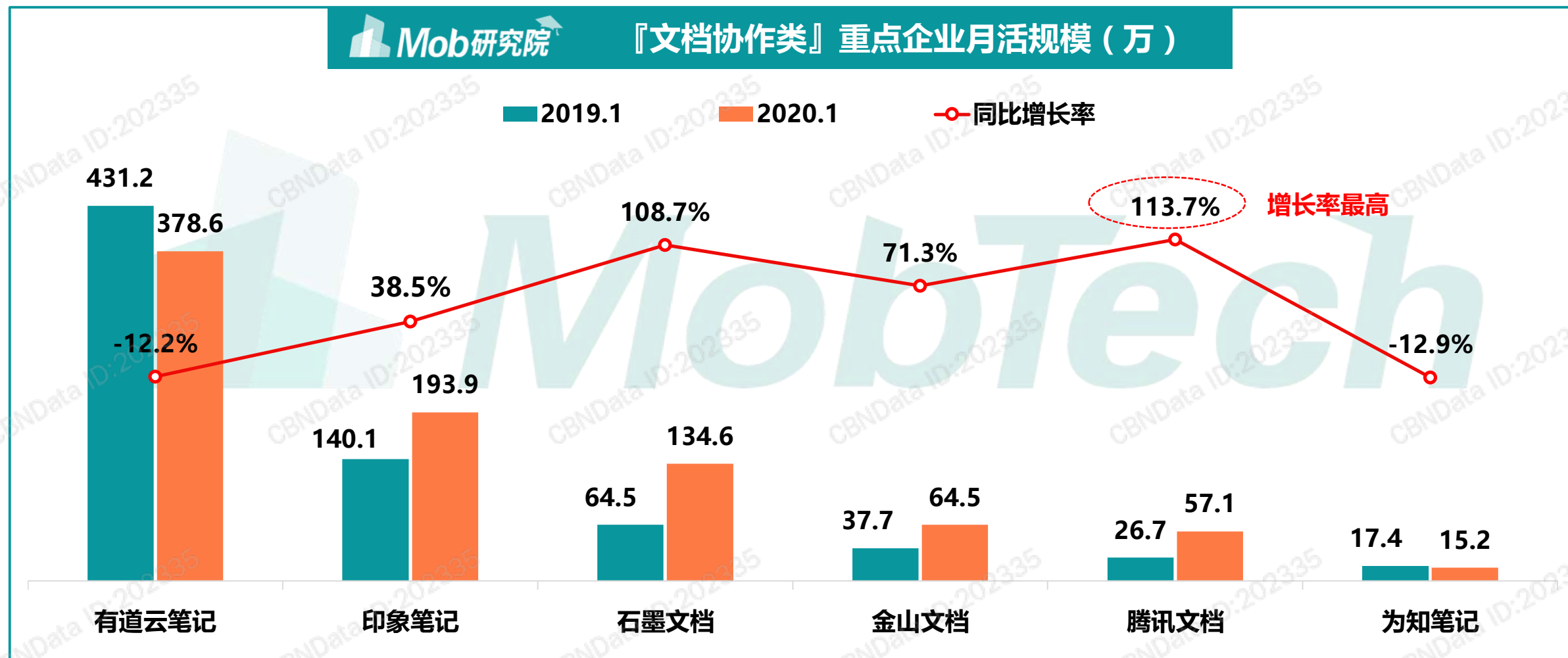
## 新增用户画像：当前的吃土社畜，未来的高级白领

文档协作平台以“云同步”优势俘获一批硕士学历以上，爱好科技、币圈的年轻用户，他们是“黑科技”的发烧友，善于get新技能为学习、工作创造便利，很容易晋级为高收入人群



## 竞争格局：笔记类和文档类二分天下

有道云笔记和印象笔记稳居文档协作平台的第一梯队，月活规模超百万。其中协作类产品，石墨文档、金山文档、腾讯文档三足鼎立，腾讯文档的同比增长率最高，高达113.7%





## 产品分析：笔记产品守稳，文档产品创新，付费战争风云再起

笔记类产品偏重文档的**记录、管理和分享**；文档类产品强调**在线、文档编辑、多人协作**。当前，文档协作平台纷纷**从免费转向付费**，直接面临以钉钉、企业微信为代表的综合协作平台的竞争

	所属企业	产品定位	产品特点	Mob研究院评星
有道云笔记	网易	帮助用户高效办公	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>语音速记</b>（联合科大讯飞）</li> </ul>	★★★★☆
印象笔记	印象笔记科技	用户第二大脑	<ul style="list-style-type: none"> <li>微信、微博App以及网页的<b>内容自动剪藏</b></li> </ul>	★★★★☆
为知笔记	我知科技	工作笔记	<ul style="list-style-type: none"> <li>工作日志、客户拜访日志、工作周报等<b>工作模板</b></li> </ul>	★★★★☆
石墨文档	初心科技	多人实时协作的云端office	<ul style="list-style-type: none"> <li>深入的<b>企业产品探索</b>，灵活的<b>多人协作权限管理</b></li> <li>疫情期间推出【远程办公版】</li> </ul>	★★★★★
金山文档	珠海金山	多人实时协作的在线office	<ul style="list-style-type: none"> <li>背靠WPS，复刻办公三件套，拥有<b>海量模板</b></li> <li>疫情期间增加【防疫阻击战】专题模板</li> </ul>	★★★★☆
腾讯文档	腾讯	多人协作的在线文档	<ul style="list-style-type: none"> <li>模板丰富，<b>智能协作</b>，支持“在线收集表”</li> <li>疫情期间推出【抗击疫情专题】</li> </ul>	★★★★☆

# Part 5



## 远程办公未来发展趋势

# 全行业发展前景：疫情过后市场短期回落，但远程办公长期向好发展

短期来看，疫情所带来的“窗口期”过后，用户需求回落，存在用户流失的风险；但长期来看，随着个体价值崛起、雇佣关系变化、跨区合作增强，未来远程办公会成为趋势

## 供给端：远程办公配套技术趋于成熟

- **底层技术推动发展**：5G技术以及云计算的普及和发展，对远程办公产业需求及产品迭代更新具有极大的推动作用。
- **应用层企业布局市场**：基于自身产业布局的考虑，越来越多的互联网及科技巨头发力远程办公市场，推动行业更新与发展。

## 需求端：企业跨地区合作、新型工作模式兴起

- **跨地区合作趋势增强**：产业链在跨地区以及全球分工趋势的不断增强，使得跨地区工作协调需求日益提升。
- **新型工作模式兴起**：随着个体价值迅速崛起，未来工作模式呈现多样化趋势，自由职业者增多，多对多雇佣关系出现，远程办公或将成为“刚需”。

随着技术的发展，远程办公产品稳定性和易用性已不成为问题，但远程办公企业要想获得长久发展依旧要面对以下难点：



## 行业盈利成难点

疫情期间，远程办公企业凭借免费政策俘获一大批企业用户，但免费政策终结后，企业留存成为难点。

**应对策略**：①**产品差异化收费**，部分广泛应用的功能长期对企业免费开放，而解决方案、私有化部署等增值服务进行收费；②**多元盈利模式**，前期依旧凭借免费政策跑马圈地，后期借助广告营销、数据运营等业务盈利。



## 企业主使用习惯难养成

从新事物出现到被大众所接受需要一个过程，一方面员工内在驱动力低下，**员工管理成为难点**，另一方面**企业主也会为企业安全性而担忧**。

**应对策略**：在产品设计时需更加人性化，更高效的协助企业主进行管理，同时借助先进技术解决安全性问题。

# 『远程办公+医疗』：疫情下的发展契机，助推医院线上化改革

抗“疫”期间，主流远程办公平台上线了健康统计、防疫指南等基础医疗相关功能。以此为契机，未来远程办公企业会深化与医院合作，为医疗行业线上化、智能化水平注入活力



## ■ 远程办公和医疗结合场景

**远程问诊：**各大医院间进行互通，借助视频功能，线上问诊，解决医疗资源短缺、疑难杂症等问题。

**医疗培训/知识科普：**定期进行医院间、不同医院间的医疗知识/技术培训，解决医疗资源分配不均问题。

**病案收集：**借助远程办公平台的数据技术，对各大病案收集，解决疑难杂症问题。

**日常管理：**针对医院员工信息、审批等日常管理运营进行优化，提升医院运营效率，推动医院管理向智能化、线上化发展。

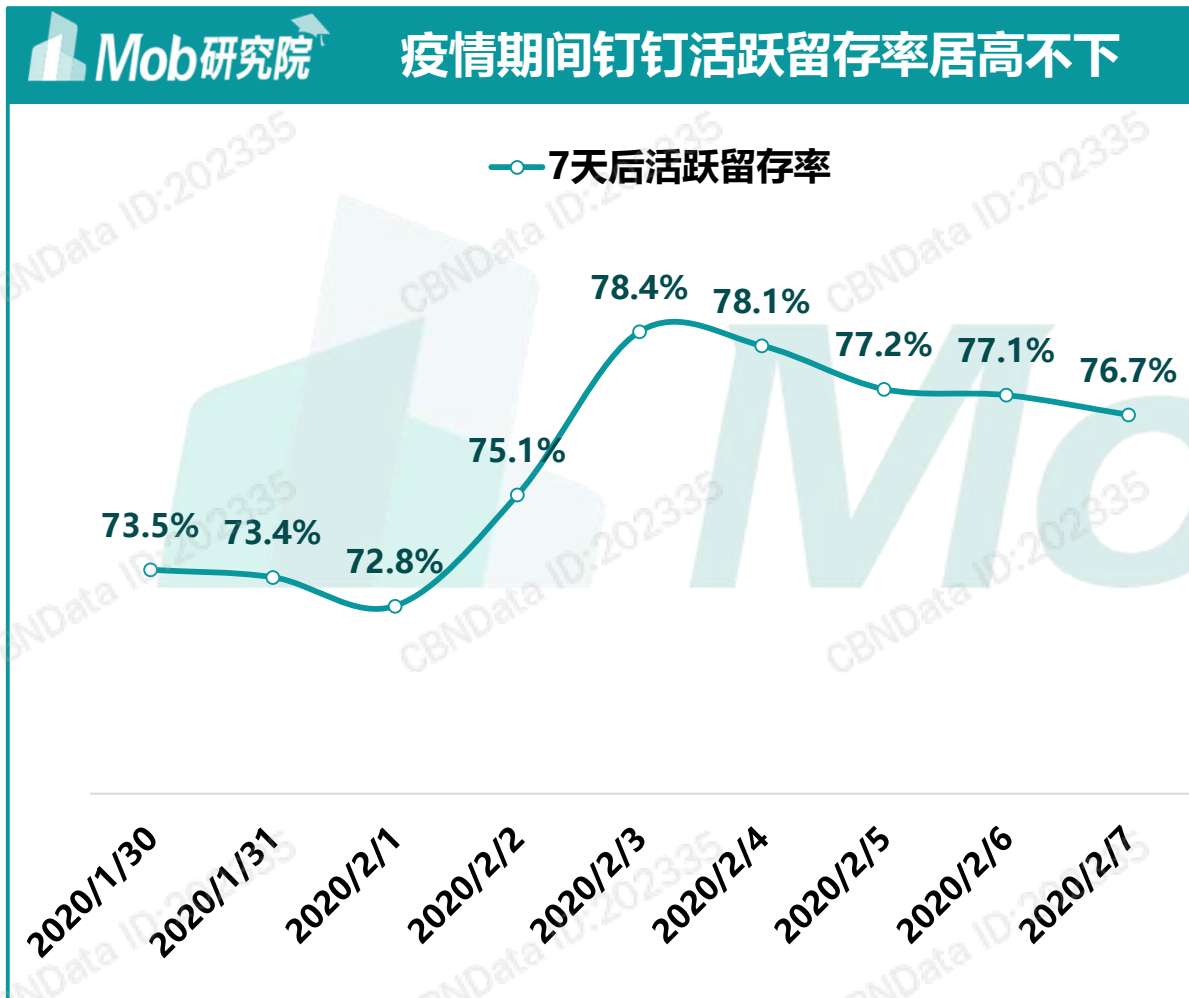
### MobTech分析师认为：

远程办公下的医疗与互联网医疗存在本质差异：互联网医疗平台针对于C端问诊病患，提供在线问诊、购药等一系列专业化服务。而远程办公和医疗结合还要依赖于B端医院体系，作为一个平台或解决方案提供方，提升医院整体线上化水平。

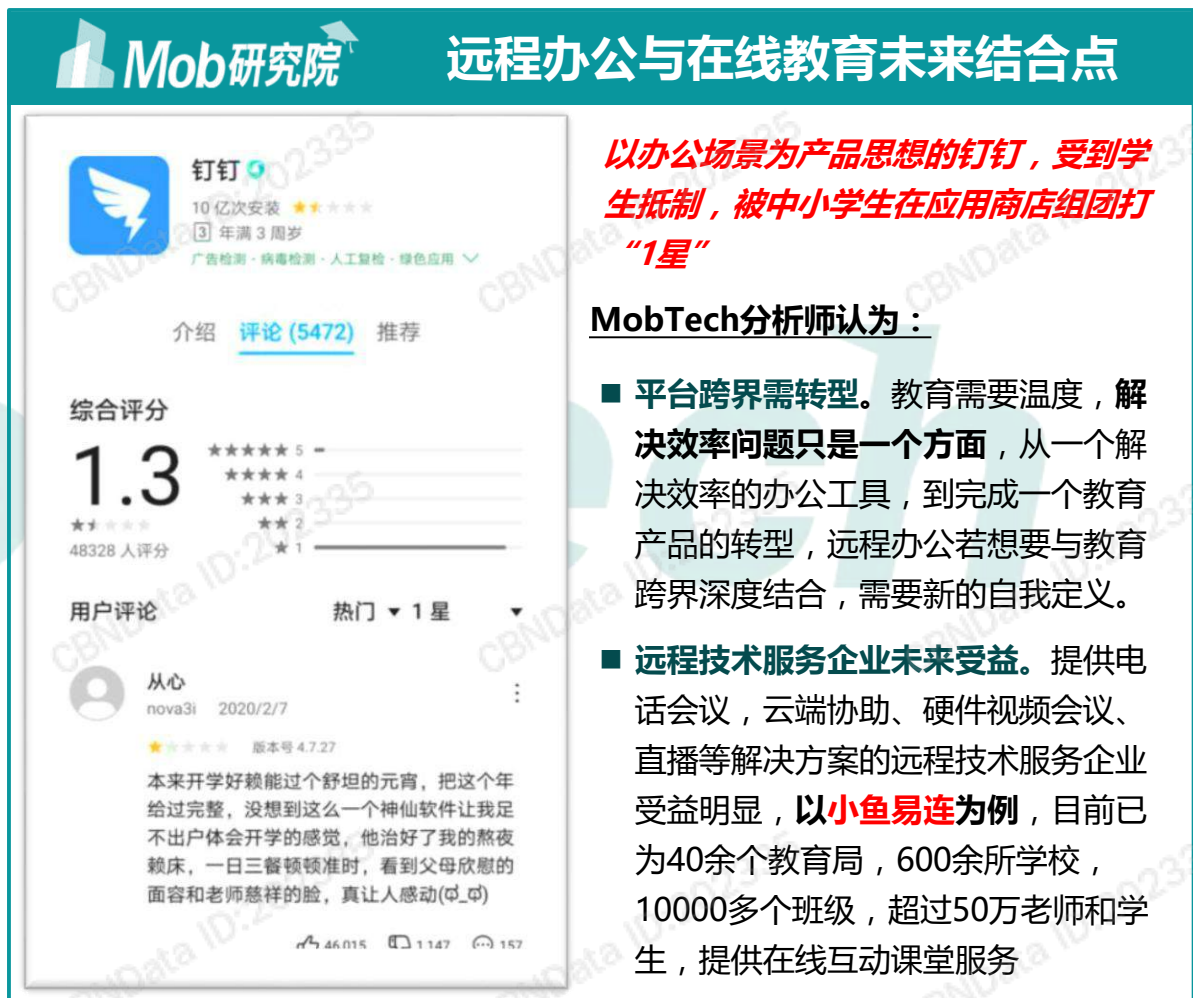


# 『远程办公+教育』：疫情下的短期爆发，长期渗透率需深耕

以钉钉为代表的综合型的远程办公平台，疫情期间大规模扩展使用到在线教育行业，随着疫情结束，活跃留存率能否继续维持高位，有待进一步市场检验，但远程技术服务企业将切实受惠



Source : MobTech , 2020.1.30-2020.2.7



# 报告说明

## 1.数据来源

MobTech报告数据基于市场公开信息，MobTech自有监测数据，以及MobTech研究模型估算等来源。

## 2.数据周期及指标说明

报告整体时间段：2019.1-2020.2

具体数据指标请参考各页标注

## 3.版权声明

本报告为MobTech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，所有权为原作者所有。没有经过本公司新媒体许可，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。

## 4.免责条款

本报告中行业数据及市场预测主要为分析师采用桌面研究、行业访谈及其他研究方法，并且结合MobTech监测产品数据，通过统计预测模型估算获得，仅供参考。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。任何机构或个人援引或基于上述数据信息所采取的任何行动所造成的法律后果均与MobTech无关，由此引发的相关争议或法律责任皆由行为人承担。





全球领先的第三方全景数据服务平台

研究报告合作

赵先生

zhaozhch@yoozoo.com

获取更多信息/转载/媒体合作

欢迎联系合作负责人：大琪

微信：Mobtech888（备注：公号名/媒体平台名）

电话：18916207269



关注我们