



打开微信“扫一扫”，打开网页后点击屏幕右上角分享按钮



支付宝扫一扫

【行研】SaaS服务行业研究报告



刘姝一 • 2016-06-13 19:08

SaaS服务行业研究报告

36氪研究院
2016年5月

报告摘要

- 随着我国经济**增速持续放缓**，经济进入新常态，**劳动力成本**不断攀升，企业亟需提高管理效率、控制管理成本的解决方案。相比传统软件，SaaS服务依托于云计算与互联网，采取**按需收费**的模式，无需企业用户准备机房等硬件设施，能够大幅度降低企业运营成本，提高运营效率。
- SaaS（Software as a Service，软件即服务）属于云计算中的一种服务模式，即**基于云**为用户提供**软件服务**。可依据所服

务客户的范围将其划分为两类，第一类SaaS服务为**通用型SaaS**，第二类为**行业垂直型SaaS**。通用型SaaS不区分客户所在行业并为其提供通用服务，包括CRM、HRM、协同OA、ERP等，行业垂直型SaaS则为特定行业提供SaaS服务。

- 目前一级市场与二级市场对SaaS行业均较为认可，对SaaS服务提供商的**投资热情较高**。随着我国SaaS服务的不断成熟，未来将诞生一批市值更大、实力更强的服务提供商，行业垂直型SaaS未来将成为新一轮创投热点。

- SaaS行业核心数据：

➢ 2015年我国SaaS服务市场规模为382亿元，同比增长25.1%。预计2016年我国SaaS服务市场规模将达到491亿元，同比增长28.5%。预计这一数字到2018年将达到近900亿元，15-18年的复合增长率预计为32.6%。

CHAPTER 1

SaaS服务行业概述&发展现状

- SaaS服务行业概述
- 行业分析
- SaaS服务发展现状

SaaS服务细分领域划分及典型企业分析

SaaS服务行业未来发展趋势

云计算行业概述

云计算按需付费，投入较少即可获取资源，其中IaaS、PaaS与SaaS企业分别负责为客户提供基础设施、平台及软件等不同种类的云计算服务

- 根据美国国家标准技术研究院的定义，云计算是一种**按需付费**的模式，提供便捷的网络访问以进入可配置的计算资源共享池（资源包括网络，服务器，存储，应用软件，服务等），使用者只需投入很少的管理工作，或服务供应商进行很少的交互便能够快速获取这些资源。
- 云计算主要分为三种服务模式：**IaaS**（Infrastructure as a Service，基础设施即服务），**PaaS**（Platform as a Service，平台即服务），与**SaaS**（Software as a Service，软件即服务）。

IaaS

Infrastructure as a Service (基础设施即服务)

- IaaS公司提供场外服务器、存储和网络硬件租赁服务
- IaaS用户可以租用这些硬件来运行其应用以节省维护成本和办公场地

PaaS

Platform as a Service (平台即服务)

- PaaS公司在网上提供各种开发和分发应用的解决方案，如虚拟服务器和操作系统等
- PaaS用户节省硬件成本，使得不同办公室间的协同合作变得可能

SaaS

Software as a Service (软件即服务)

- SaaS公司将应用软件统一部署在自己的服务器上，多数可通过网页浏览器接入
- SaaS用户可以按需定制应用软件服务，按订购的服务数量和使用时长支付费用

SaaS服务行业概述

目前SaaS服务可分两种，提供通用的SaaS服务与为某一垂直领域提供的SaaS服务

- SaaS服务可依据所服务客户的范围划分为两类，第一类SaaS服务为通用型SaaS，第二类为行业垂直型SaaS。
- 通用型SaaS不区分客户所在行业并为其提供通用服务，包括CRM（客户关系管理）、HRM（人力资源管理）、协同OA、ERP（企业资源计划）等。
- 行业垂直型SaaS为特定行业提供SaaS服务，目前多为某一垂直领域中的传统软件商或行业解决方案服务商并行提供的SaaS服务。

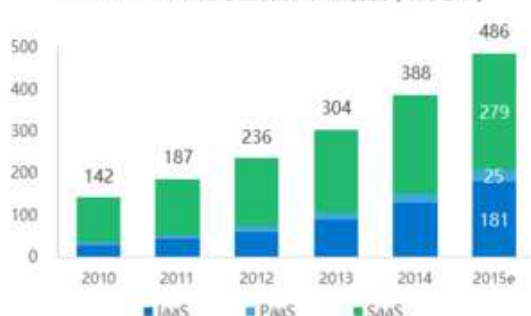
通用型SaaS	行业垂直型SaaS
CRM HRM 协同OA ERP 云存储 市场营销 商业智能 社会化网络服务	<ul style="list-style-type: none"> 金融 教育 医疗 电商 物流

行业发展背景分析

云计算的不断成熟推动SaaS服务快速发展

- 预计2015年全球云计算市场规模将达到近500亿美元，其中SaaS服务占比57.5%。云计算的不断成熟，生态圈的逐步完善，以及云计算产业链的不断壮大都将推动SaaS服务快速发展。
- 作为我国SaaS服务的对标行业，美国的SaaS在经历了启动期、快速发展期之后，目前已经进入稳定发展期，市场对SaaS服务的接受度不断提高，各细分领域的玩家不断增加，移动化、数据资产化等新趋势为SaaS行业带来新机会，促进服务模式的进一步升级。

2010-2015年全球云计算市场规模（亿美元）



数据来源：Gartner, 36氪研究院

美国SaaS行业的发展过程



行业发展背景分析

经济增速放缓，企业亟需降低成本；SaaS所需费用较低，满足企业发展需求

- 2015年第四季度我国国内生产总值增长率为6.8%。随着我国经济增速持续放缓，经济进入新常态，劳动力成本不断攀升，企业亟需提高管理效率、控制管理成本的解决方案。
- 相比传统软件，SaaS服务依托于云计算与互联网，采取按需收费的模式，无需企业用户准备机房等硬件设施，能够大幅度降低企业运营成本，提高运营效率。



数据来源：国家统计局

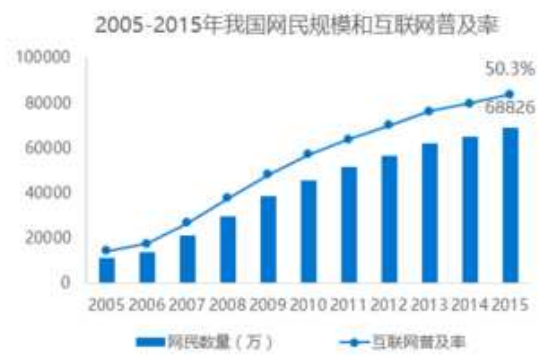
	传统购买软件模式	企业级SaaS服务模式
初期投资	高——数据服务器和操作系统等的前期支出	低——一次性支付初始安装费
总成本	高——前期成本、升级和维护软件的费用	低——按需支付固定月费
部署时间	长——安装及配置应用系统所需时间	短——无需安装硬件
风险	高——财务风险较高	低——无长期合约约束，与供应商分担风险
服务持续性	低——服务时间通常于维护期后结束	高——软件升级与维护服务持续整个服务期



行业发展背景分析

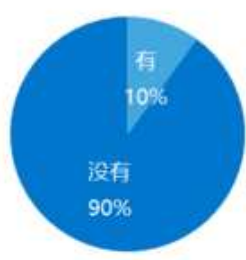
互联网普及率不断上升，企业信息化与网络化程度不断加深，SaaS长尾市场存在较大发展空间

- 2015年底，我国网民总体规模超过6.88亿，全年共计新增网民3951万人，互联网普及率为50.3%。
- 但目前我国企业信息化程度较低，特别是中小企业，其信息化程度仅约10%。随着互联网的进一步普及，企业信息化与网络化程度的不断加深，预计未来企业对SaaS服务的需求将不断扩大，SaaS服务长尾市场的潜在发展空间巨大。



数据来源：中国互联网络信息中心

中小企业信息化系统建设情况



数据来源：兴业证券研究所



行业发展背景分析

数据处理、混合云与网络安全等方面的新兴技术不断涌现，推动行业发展，提升服务质量

开源集群计算框架Apache Spark 2.0将进一步加快数据处理速度

预计将于2016年4、5月释出的Apache Spark 2.0将进一步提供涵盖完整阶段的代码产生器，不仅能移除递归式呼叫，减少效能损耗，还能进行跨运算符之间的整合，并藉由Parquet来优化I/O效能，进一步提升Hadoop集群中应用程序在内存中的执行速度，加快整体数据处理速度。

隐私感知混合云与数据脱敏

混合云是由两个或者多个独立运行却绑定在一起的云组成的混合体，可支持数据和应用程序在不同云之间迁移，并能够将涉及隐私的敏感数据存入私有云，保证敏感数据的存储安全。

SaaS服务发展现状 - 投融资情况

一级市场较为看好SaaS行业，融资数量与金额爆发式增长

- 2011年开始，我国SaaS服务行业的融资数量不断上升，在2013年迎来了快速增长期，其中2015年行业融资数量为195件，同比增长30.9%。
- 近年来，我国SaaS服务行业的平均融资金额呈总体上升趋势，2015年平均融资金额为1亿6900万元。

2010-2015年SaaS服务融资数量



数据来源：36氪

2010-2015年SaaS服务平均融资金额

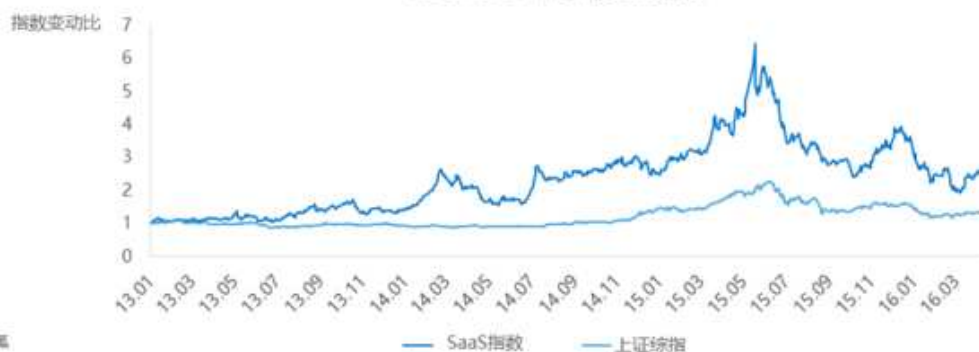


SaaS服务发展现状 - 投融资情况

二级市场对SaaS行业认可，对SaaS服务企业的投资热情高

- 根据2013年至2016年4月的SaaS指数可以看出，这一段时间内A股上市的15家SaaS企业的表现优于大盘的综合表现，说明二级市场对SaaS行业亦较为认可，对SaaS服务提供商的投资热情较高。
- 该SaaS指数以2013年1月4日为基日，以该日收盘后所有样本股的调整市值为基期，以1000点为基点，以15家在A股上市的SaaS企业为样本，每个样本股设置权重相等。SaaS指数每月审核一次样本股，并根据审核结果调整指数样本股，权重因子每月随样本股定期调整而调整一次。

2013-2016年4月A股SaaS指数



数据来源：36氪

SaaS服务发展现状 - 市场规模

2015年我国SaaS服务市场规模近四百亿元，未来有望随行业热度而进一步扩大

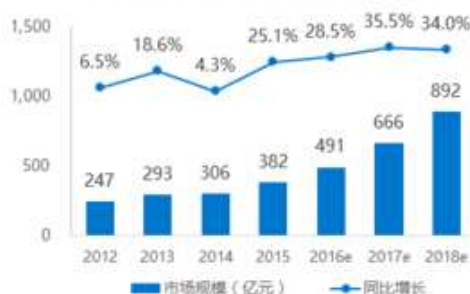
- 2015年我国云计算市场规模为637亿元，同比增长25.1%；预计2016年这一数字将达到789亿元，同比增长23.9%。2015-2018年的市场规模复合增长率预计为22.2%。
- 2015年我国SaaS服务市场规模为382亿元，同比增长25.1%。预计2016年我国SaaS服务市场规模将达到491亿元，同比增长28.5%。15-18年的复合增长率预计为32.6%。

2011-2017年我国云计算市场规模



数据来源：36氪研究院

2011-2017年我国SaaS服务市场规模



36Kr

SaaS服务发展现状 - 企业判断

优秀的SaaS企业应拥有低获客成本以及高续约率，注重自身的产品研发、运维及销售

- 根据美国投资人对SaaS企业的评判标准，目前业内总结出了如下的三个公式：**客户生命周期价值**是获客成本的3倍以上，每年的**获客成本**要小于当年的客单价，即成本低于收入。此外，**客户流失率**要小于5%。
- 除了数据判断，优秀的SaaS企业还应当注重自身的**产品研发**、**运维服务**以及**产品销售**。产品研发包括产品性能、研发能力、迭代速度等，运维则包括产品后期监测、运营以及维护、以及企业客户行为的数据分析，以便更好地了解客户特性、客户活跃度及忠诚度，画出客户生命周期曲线，做好客户流失预警机制。

- 客户生命周期价值： $LTV > 3 CAC$
- 获客成本： $CAC < 12 MRR$
- 客户流失率： $Churn < 5\%$



36Kr

SaaS服务发展现状 - 上市公司财务状况

我国SaaS公司的业务收入及增长速度与美国公司相比仍有较大差距，但已经出现表现优异的领头公司

	美国	中国
上市公司数量	38	17家上市公司, 其中A股15家, 港股2家
2015年上市公司总收入	1815.9亿人民币	227.0亿人民币
2015年上市公司平均收入	47.8亿人民币	13.4亿人民币
2015年最高收入企业	Salesforce, 2015年收入为433亿人民币	华胜天成, 2015年收入为47.9亿人民币
企业平均三年收入复合增长率	30%	12%
收入复合增长率最高企业	New Relic, 收入复合增长率为112%	久其软件, 收入复合增长率为43%

数据来源: 各上市公司财报, 36氪研究院整理

中美上市SaaS公司2015年收入(亿元)与收入复合增长率(13-15年)



SaaS服务行业概述&发展现状

CHAPTER 2

SaaS服务细分领域划分及典型企业分析

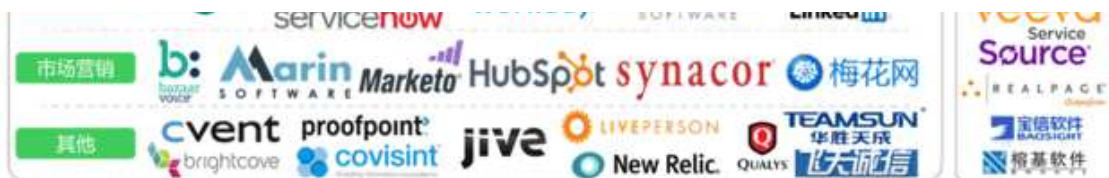
- 细分领域划分
- 各细分领域概况与典型企业分析

SaaS服务行业未来发展趋势

SaaS服务细分领域划分

SaaS服务分为通用型与行业垂直型，各企业按照提供服务的不同与服务领域的不同划分





CHAPTER 2

SaaS服务细分领域划分&典型企业分析

CRM, 客户关系管理

通用型SaaS	行业垂直型SaaS
<ul style="list-style-type: none"> CRM ERP 协同OA HRM 市场营销 其他 	<ul style="list-style-type: none"> 金融 教育 医疗 电商 物流

CRM业务概述

CRM通过提高客户服务质量，与客户建立长期稳定的关系，以达到增加企业效益的最终目的

- 客户关系管理 (Customer Relationship Management, CRM) 是指利用信息技术及互联网技术来优化企业与顾客在销售、营销等服务上的交互，通过增强顾客服务，提高顾客交付价值和顾客满意度，与客户建立起长期、稳定、相互信任的密切关系。
- CRM的最终目标是吸引新客户、维系老客户以及将已有客户转为忠实客户，增加企业市场份额，提高竞争力。
- CRM系统中通常包括销售管理、客户服务系统以及呼叫中心等方面。

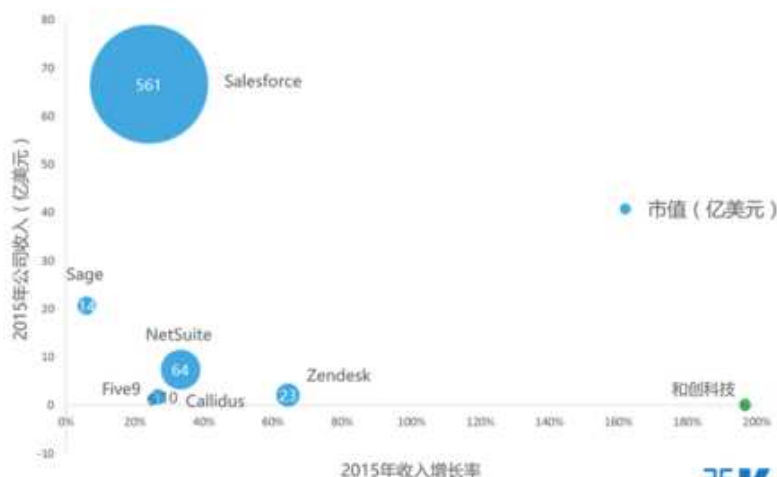


CRM上市公司收入&市值

CRM公司收入规模从数十亿到数百亿美元不等，其中

CRM公司收入规模从数十亿到数百亿美元不等，其中Salesforce的年收入与市值遥遥领先

- 目前国外提供CRM服务的公司主要有Salesforce、NetSuite、Zendesk、Sage等，其中NetSuite与Sage在提供CRM服务的同时还提供ERP等服务，Five9主要提供呼叫中心业务。国内有已挂牌新三板的和创科技提供CRM服务。
- 其中Salesforce的市值与收入均为CRM公司中最大的，它也是目前最具代表性的CRM公司。和创科技虽然年收入与市值与国外成熟CRM公司存在较大差距，但其接近200%的年收入增长率也十分可观。



数据来源：各上市公司2015年财报，wind，36氪

注：上市公司市值选取2016年5月25日数据，美元兑人民币汇率以6.5计，英镑兑人民币汇率以9.6计

36Kr

CRM典型企业 - Salesforce

SaaS与PaaS服务并行，Salesforce为其客户提供售前与售后的全方位服务

- 目前Salesforce的业务主要分为销售、服务、营销、社区云与数据分析等。其中销售云是其最主要的业务之一，它能够帮助企业的销售团队加速自动化进程，以便更好地掌握各类销售渠道与更高效地完成销售工作。
- 此外，Salesforce还于2007年推出了PaaS平台，即Force.com。它基于社交网络数据，可延伸至不同移动终端，允许开发者创建多租户附加应用，满足IT部门和独立软件开发商使用不同编程语言开发自己应用的需求。

销售云	服务云	营销云	社区云	数据分析
<ul style="list-style-type: none"> 加速并简化商机关系、销售流程管理、渠道管理、销售团队管理等销售阶段。 Sales Cloud是基于云平台的CRM应用程序，可帮助客户推动销售增长。 	<ul style="list-style-type: none"> Service Cloud借助云平台提供更快捷智能的服务，帮助客户及时获得支持。 Desk.com为一体化客服应用程序，为中小企业提供个性化服务。 	<ul style="list-style-type: none"> 将使用不同渠道和设备用户引入一对一的营销流程，借助云平台的大数据，根据客户每一次互动信息进行个性化的市场营销活动。 	<ul style="list-style-type: none"> Community Cloud提供基于云的在线协作平台，客户能够随时随地查看工作事宜。 Chatter将社交平台变为业务工具，让员工能够快速找到所需文件、数据等资源。 	<ul style="list-style-type: none"> Wave Analytics为非数据专业的客户提供便捷的数据分析工具。

平台及应用

- App Cloud为客户提供开发应用程序所需的工具
- Force.com帮助客户轻松编写面向员工的社交/移动应用程序

36Kr

CRM典型企业 - Salesforce

商业模式：为其服务制定公开价格，根据客户选择按需收取服务费用

- Salesforce为包括Sales Cloud、Service Cloud在内的多项服务制定了公开价格，根据不同客户的选择按需收费。目前其主要盈利来自所提供SaaS服务的费用。

	Sales Cloud		Service Cloud		Marketing Cloud		App Cloud	
	定价	功能	定价	功能	定价	功能	定价	功能
36氪平台/服务	适用于不超过		适用于不超过		适用于不超过		为企业员工提供	

基础版	6.25美元/用户/月	5个用户的基本销售功能	-	-	400美元/月	提供企业级数字营销平台	6.25美元/用户/月	供自制App的服务
专业版	75美元/用户/月	具有全部功能的CRM服务	75美元/用户/月	提供不限用户数量的CRM服务	1000美元/月	提供社交媒体营销服务	75美元/用户/月	为企业部门提供App Cloud的服务
企业版	150美元/用户/月	提供定制化的企业CRM服务	150美元/用户/月	提供定制化服务	1250美元/月	提供广告服务	4000美元/企业/月	企业员工可使用平台上最具创新的服务
无限制版	300美元/用户/月	无限制的CRM服务与支持	300美元/用户/月	无限制的服务与支持	-	-	协议报价	结合Heroku和Force.com为企业提供定制化的服务

数据来源：Salesforce，36氪研究院

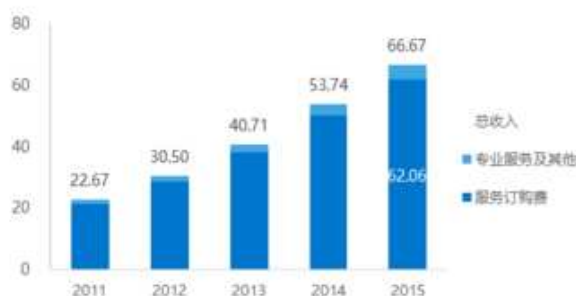
36Kr

CRM典型企业 - Salesforce

Salesforce收入按年增长，其中服务订购费为主要收入来源

- 2015年Salesforce收入66.67亿美元，其中服务订购费用为62.06亿美元，占总体收入的93%。与上年相比，Salesforce2015年的收入年增长率为24.1%。
- 2015年Salesforce的服务订购费主要来自Sales Cloud的收入，占比逾四成；其次是Service Cloud，占比近三成。余下的近三成收入来自App Cloud、Marketing Cloud以及其他服务。

2011-2015年Salesforce收入情况（亿美元）



2015年Salesforce服务订购费分布



数据来源：Salesforce，36氪研究院

36Kr

CRM典型企业 - 和创科技

将CRM与沟通平台相结合，和创科技主打移动销售管理云服务

- 和创（北京）科技股份有限公司（原图搜天下）成立于2009年，为中国企业提供基于SaaS模式的移动销售管理云服务，拥有“红圈营销”移动销售云服务软件，满足企业销售团队的拜访计划、客户管理、沟通协同与数据报表方面的管理需求，并拥有针对快消、农牧、医药、服装与建材等不同行业的标准化模块解决方案。
- 此外，和创科技还与阿里巴巴结成战略合作，通过阿里钉钉这一工作商务沟通平台，将行业移动CRM与通讯平台相结合，为用户提供更加高效便捷的销售工具。



红圈营销

- 对工作执行等关键数据进行分析
- 拥有客户信息管理功能
- 方便团队间的协同沟通
- 科学制定拜访计划
- 拥有多个移动办公插件



红圈钉钉

- 与阿里钉钉达成战略合作，将企业级沟通平台阿里钉钉与红圈销售CRM相结合
- 简化销售管理工作过程
- 支持多人交流、实时电话会议
- 服务器数据加密存储，保证信息安全

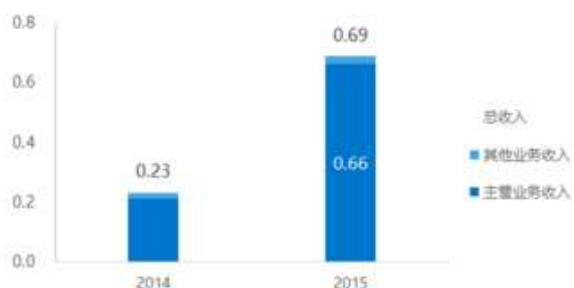
36Kr

CRM典型企业 - 和创科技

和创科技2015年收入近亿元，相比上年增长近两倍，其中服务费为主要收入来源

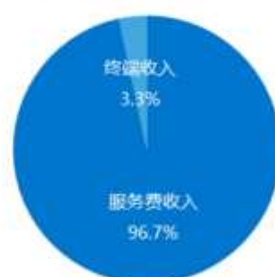
- 2015年和创科技的年收入为0.69亿元，同比增长197%。其中主营业务收入为0.66亿元，占总收入的96%。
- 2015年和创科技的0.66亿主营业务收入中，服务费收入占绝大部分，百分比为96.7%；终端收入占比3.3%。

2014-2015年和创科技收入情况（亿元）



数据来源：和创科技，36氪研究院

2015年和创科技主营业务收入分布



CHAPTER 2

SaaS服务细分领域划分&典型企业分析

- ERP，企业资源计划

通用型SaaS	行业垂直型SaaS
<ul style="list-style-type: none"> CRM ERP 协同OA HRM 市场营销 其他 	<ul style="list-style-type: none"> 金融 教育 医疗 电商 物流

ERP业务概述

ERP通过对物质、资金和信息等资源进行一体化管理，为企业提供决策支持系统。

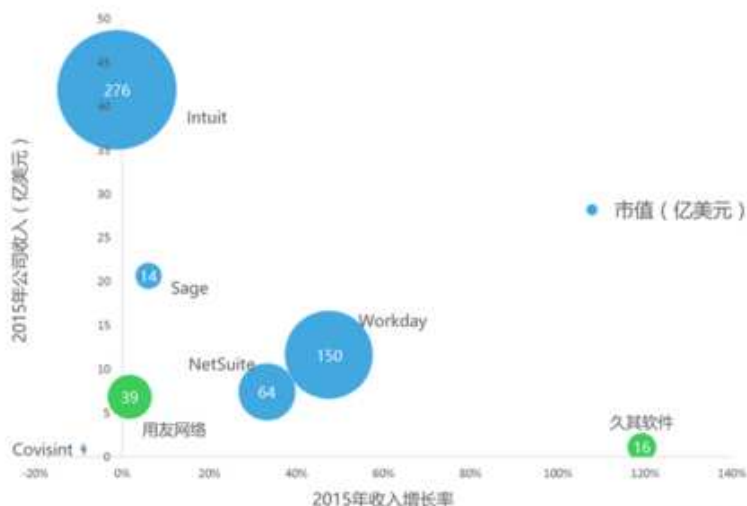
- 企业资源计划 (Enterprise Resource Planning, ERP) 是指建立在信息技术基础上, 以系统化的管理思想, 为企业决策层及员工提供决策运行手段的供应链管理平台, 对物质、资金和信息等资源进行一体化管理。
- ERP系统的主要目的是完成系统运行集成化, 合理制定业务流程合理化, 动态监测工作绩效, 持续改善企业管理等。
- ERP系统通常包括供应链管理、制造管理、销售与市场、客户服务、财务管理、库存管理、工厂与设备维护、人力资源、报表、制造执行系统 (Manufacturing Executive System, MES)、工作流服务和企业信息系统等。



ERP上市公司收入&市值

ERP公司的年收入与市值多为数百亿级, 但仍存在市值突破千亿元的Intuit

- 目前国外提供ERP服务的公司主要有Intuit、Workday、NetSuite、Sage等, 其中Workday在提供ERP服务的同时还提供HRM等服务, Covisint则专注于供应链管理服务。国内有已在A股上市的用友网络和久其软件提供ERP服务。
- 其中Intuit的市值与收入均为ERP公司中最大的, 它在为中小企业提供ERP服务的同时还为个人用户提供财务软件。此外, Workday和NetSuite, 以及国内的用友网络和久其科技的市值也超过百亿元人民币。



数据来源: 各上市公司2015年财报, wind, 36Kr

注: 上市公司市值选取2016年5月25日数据, 美元兑人民币汇率以6.5计, 英镑兑人民币汇率以9.6计

ERP典型企业 - NetSuite

NetSuite为用户提供集ERP、CRM、电子商务、商业智能等于一体的综合服务

- 目前NetSuite的业务主要包括NetSuite、Suite Commerce、SRP、OpenAir等。其中NetSuite是其核心产品, 它集ERP、CRM、电子商务等多重功能于一体, 为企业提供综合业务管理。同时它还有国际版, 即NetSuite OneWorld, 为国际



- NetSuite公司核心产品
- 集ERP、CRM与电子商务为一体的综合性企业管理工具

为用户提供ERP等服务。

- 企业能够通过使用NetSuite完成包括财务管理、库存管理、订单管理、数据分析等在内的多种任务，简化报销流程，加快项目交付速度，提高企业资源利用率，更加深入地了解并把握市场动态。

• Suite Commerce为B2B和B2C用户提供库存管理、订单管理、客户关系管理等在内的多种服务。

• NetSuite Services Resource Planning (SRP)为企业资源管理、项目财务管理、费用管理以及项目时间管理等，提高资源利用率，加快项目交付速度，提高企业盈利能力。

• 用户可随时随地通过OpenAir查看其所需工具与信息，帮助企业进行业务优化，提高项目交付效率，简化报销流程。

• NetSuite Business Intelligence为用户提供实时数据分析功能，帮助用户更深入地了解市场动向，把握商业机会。

• NetSuite Business Intelligence为用户提供实时数据分析功能，帮助用户更深入地了解市场动向，把握商业机会。

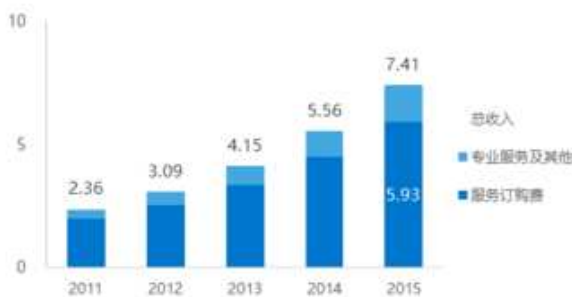
36Kr

ERP典型企业 - NetSuite

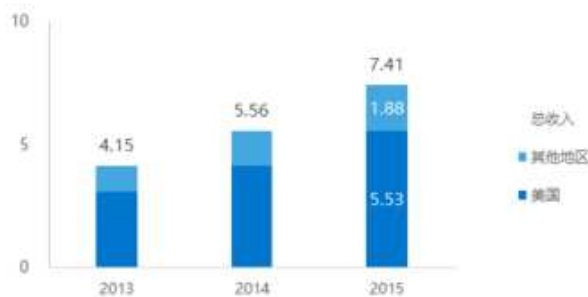
NetSuite2015年收入达7亿美元，其中来自美国的业务收入占绝大部分

- 2015年NetSuite收入7.41亿美元，其中服务订购费用为5.93亿美元，占总体收入的80%。与上年相比，NetSuite2015年的收入年增长率为33.2%。
- 2015年NetSuite的总收入中有5.53亿美元来自美国业务，占总收入的75%，其他地区的收入占25%。

2011-2015年NetSuite收入情况 (亿美元)



2011-2015年NetSuite不同地区收入情况 (亿美元)



数据来源：NetSuite, 36氪研究院

36Kr

ERP典型企业 - 用友网络

用友网络提供应用软件、互联网服务、互联网金融等方面的应用解决方案

- 用友网络成立于1988年，是一家企业管理软件、企业互联网服务和企业金融服务提供商，提供包括ERP、CRM、人力资源管理、商业分析、内审、小微企业管理软件等在内的行业应用解决方案提供商，基于移动互联网、云计算、大数据等技术，为企业提供应用软件、互联网服务、互联网金融等财务、金融方面的服务与工具。
- 用友iUAP平台是被大型企业和组织广泛应用的企业互联网开放平台，畅捷通平台是支持小微企业的公有云服务。用友在金融、医疗卫生、电信、能源等行业应用以及数字营销、企业社交与协同、企业通信、企业支付、P2P、培训教育、管理咨询等服务领域均有业务布局。

用友产品布局

企业应用软件

面向大型企业：	面向中型及成长型企业：	面向小微企业：
• 用友NC6	• 用友U8+	• 畅捷通T+
• 用友U9	• 用友PLM	• 畅捷通T1
• 用友HCM	• ISD	• 畅捷通T3
• 用友BQ	• U管家	• 畅捷通T6

企业互联网服务

财务服务：	数字营销：	企业协同：
• 小微企业财务服务	• 超客营销	• 企业空间
• 慧代账	• 重构数字营销	• 教育空间
• 好会计	• 通信服务：	• 人才服务：
• 会计家园	• 用友嘟嘟	• 新道人才网
	• 哪一下	• 薪福社
	• 工作手机	

互联网金融服务

企业：
• 企业支付
• POS收单
个人：
• 互联网金融

36Kr

近年来用友网络年收入基本保持稳定，技术服务与培训占据总收入的一半

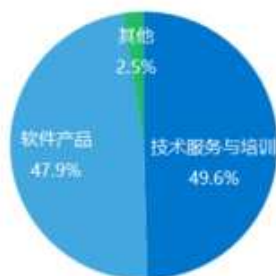
- 近五年来用友网络的年收入基本稳定，其中2015年用友网络的年收入为44.51亿元，同比增长1.8%。
- 2015年用友网络的总收入中，技术服务与培训占比49.6%，软件产品占比47.9%，其他产品收入占比2.5%。

2011-2015年用友网络收入情况



数据来源：用友网络，36氪研究院

2015年用友网络产品收入分布



CHAPTER 2

SaaS服务细分领域划分&典型企业分析

- 协同OA，企业资源计划

通用型SaaS	行业垂直型SaaS
<ul style="list-style-type: none"> CRM ERP 协同OA HRM 市场营销 其他 	<ul style="list-style-type: none"> 金融 教育 医疗 电商 物流

协同OA业务概述

协同OA帮助企业解决协同办公与移动办公的需求，实现企业内部的高效沟通与协作

电子邮件

- 协同办公是指利用互联网、计算机等技术为团队

沟通、文件共享等，办公自动化（Office Automation, OA）则是将现代化办公和计算机网络功能结合实现数字化办公，而协同OA突破了原有OA仅仅是企业办公的一种工具的约束，将**协同办公与移动办公**有机结合，帮助企业员工方便快捷地**共享信息**，高效地**协同工作**，提高员工效率，加快业务完成速度。

- 协同OA服务通常包括邮件往来、文件共享、业务讨论、日程安排、资源预约、任务管理等功能。



36Kr

协同OA上市公司收入&市值

协同OA公司的市值多为数亿美元，相比多数ERP公司而言规模较小

- 目前国外提供协同OA服务的公司主要有Autodesk、Box、LogMeIn及Ring Central等，其中Autodesk的旗下产品Buzzsaw为用户提供SaaS服务，Box主要提供移动办公服务，Ring Central主要提供商务电话解决方案。三五互联与二六三为国内A股中提供协同OA服务的公司。
- 其中Autodesk的市值与收入均为提供协同OA服务的公司中最大的，旗下产品Buzzsaw为用户提供基于云的文档简化与集中管理，是其主要的SaaS服务。



数据来源：各上市公司2015年财报，wind，36Kr

注：上市公司市值选取2016年5月25日数据，美元兑人民币汇率以6.5计，英镑兑人民币汇率以9.6计

36Kr

协同OA典型企业 - Box

Box以内容协同为核心，支持用户跨平台自动同步及共享文件

- Box成立于2005年，是一个以内容协同为核心的企业文件协作云平台，支持企业用户在多台电脑上，多种操作系统以及多种移动终端上自动同步及共享文件。
- Box拥有文件同步更新、跨平台文件共享等移动办公功能，同时还拥有用户间文件共享、线上协作等协同办公功能，用户仅需用链接即可共享大文件，还可线上查看、创建或编辑多种文档。这些功能帮助用户简化办公步骤，提高办公效率，实现办公移动化和用户间的协同办公。

- 目前Box的商业模式是通过对企业用户收取订阅费



协同OA典型企业 - Box

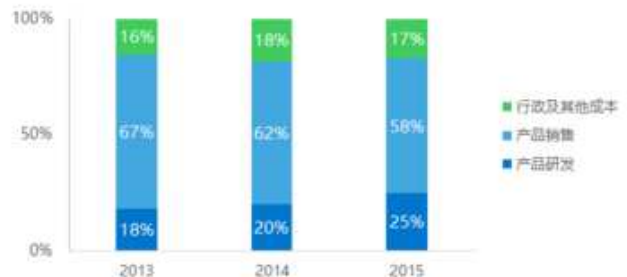
Box的年收入不断增长，用于销售的成本占比逐年下降，规模效益逐渐显露

- 2014年Box的全年收入为2.16亿美元，同比增长74.3%。在经历了收入快速增长的2014年之后，2015年Box的收入增速有所放缓，全年收入3.03亿美元，同比增长39.9%。
- 从近三年Box的运营成本分布可以看出，随着Box的不断发展，Box用于产品销售的成本在总成本中的占比逐年下降，而用于产品研发的成本占比不断上升，说明Box的用户忠诚度逐渐提高，规模效益逐渐显现。

2013-2015年Box收入情况（亿美元）



2013-2015年Box运营成本分布情况



数据来源：Box，36氪研究院

协同OA典型企业 - 二六三

二六三为企业提供云通信、企业邮箱等高效便捷的通信协作整体应用解决方案

- 二六三网络通信股份有限公司是一家运用互联网技术和转售方式为企业和个人提供虚拟运营通信服务的通信服务提供商，专注于增值电信业务行业中的通信服务业务，是国内首家电信级专业电子邮件服务提供商。
- 二六三为企业提供云通信、企业邮箱、企业会议及互动直播等服务，支持跨平台同步使用，帮助用户实现电话会议、网络会议、在线直播等多项功能，为企业提供专业的通讯解决方案，促进企业内部协作，提高企业运行效率，降低企业运营成本，为企业提供了高效便捷的通信协作整体应用解决方案。

企业通信服务

- 一体化的企业通信协作平台
- 可实跨平台同步使用
- 满足团队的办公通信协作需求



- 拥有灾备恢复机制、数据多级备份存储、异地关键数据备份等功能
- 拥有内外网分离架构、加密传输等技术，保证邮箱数据安全

- 实时电话会议与网络会议无缝功能
- 数据传递多级加密
- 文件同步分享至每位参会者



- 企业级网络直播帮助企业开展在线营销和营销活动
- 全营收购系统互动，深耕互动直播市场

协同OA典型企业 - 二六三

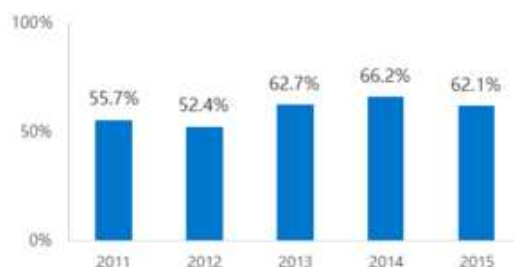
近年来二六三的主营业务收入呈总体上升趋势，主营业务利润率逾六成

- 近五年来，二六三的主营业务收入呈总体上升的趋势，其中2014年小幅度下降。这一数字在2015年有所回升，全年收入为7.16亿，同比增长4.6%。
- 尽管二六三的主营业务收入在2015年有所回升，其利润率却稍有下降，相比2014年的66.2%，2015年二六三的主营业务利润率为62.1%。

2011-2015年二六三主营业务收入情况



2011-2015年二六三主营业务利润率



数据来源：二六三，新浪财经，36氪研究院

36Kr

CHAPTER 2

SaaS服务细分领域划分&典型企业分析

- HRM，人力资源管理

通用型SaaS	行业垂直型SaaS
<ul style="list-style-type: none"> CRM ERP 协同OA HRM 市场营销 其他 	<ul style="list-style-type: none"> 金融 教育 医疗 电商 物流

36Kr

HRM业务概述

HRM通过提高内部员工的满意度，从而提高员工绩效，帮助企业降低管理成本，创造更大收益

- 人力资源管理 (Human Resource Management, HRM) 服务是指利用信息技术提高内部员工的满意度、忠诚度，从而提高员工绩效，帮助企业降低组织管理成本，加速业务增长，



创造更大利润。

- HRM服务的目的是让企业HR更好地进行人力资源的**发展和规划**，其重点是实现人力资源部门在员工素质管理、薪资管理、绩效考核等方面的需求。
- HRM服务通常包括人力资源规划、招聘与配置、培训与开发、绩效管理、薪酬福利管理、员工关系管理等模块。



HRM上市公司收入&市值

绝大多数国外HRM公司市值逾十亿美元，其中LinkedIn市值近两百亿，领先其他公司

- 目前国外提供HRM服务的公司主要有LinkedIn、Workday、Cornerstone OnDemand、ServiceNow等，国内目前在新三板挂牌的HRM公司有北森。
- 其中LinkedIn的市值与收入均为提供HRM服务的公司中最大的，其市值近200亿美元，2015年的收入则接近30亿美元。此外，英国公司Sage也逾20亿美元的收入，但其市值仅有14亿美元。Workday与ServiceNow的市值均逾百亿，收入约10亿，收入增长率约为50%，三项指标均较为接近。



数据来源：各上市公司2015年财报，wind，36氪
注：上市公司市值选取2016年5月25日数据，美元兑人民币汇率以6.5计，英镑兑人民币汇率以9.6计

HRM典型企业 - Workday

Workday提供人力资源管理、ERP及财务规划服务，帮助企业优化人力资源配置，提高员工绩效

- Workday成立于2005年，是一家人力资源管理、ERP软件及财务规划软件供应商，目前提供包括人力资源管理、财务管理、自动化专业服务以及财务计划等服务。其中人力资源管理服务主要包括组织管理、员工管理、薪资管理等部分，财务管理主要涵盖财务能力分析、实时业务分析、审计流程管理等。Workday还提供包括用户成就管理、使用后的跟进等一系列的售后服务，还为用户提供及时更新的应用操作培训课程，帮助用户更好地使用Workday中的所有功能。
- 企业通过使用Workday能够简化招聘流程，优化人力资源配置，激励员工发展，最终达到提高员工绩效与企业效益的目的。

Workday产品布局



Human Capital Management

- 随着企业的不断发展，Workday为企业提供组织管理、员工管理、薪资管理等人力资源管理服务



Financial Management

- Workday为企业提供包括财务能力分析、实时业务分析、审计流程管理等一系列财务管理服务



Professional Services Automation (PSA)

- Workday的PSA能够帮助企业简化招聘流程，优化人力资源配置，激励员工发展，最终达到提高员工绩效



Planning

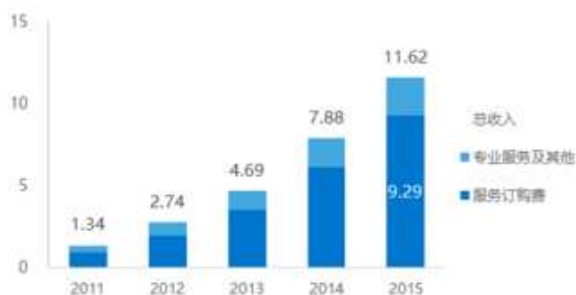
- Workday帮助企业完成人力与财务计划，包括员工间的协作规划、财务预算等。

HRM典型企业 - Workday

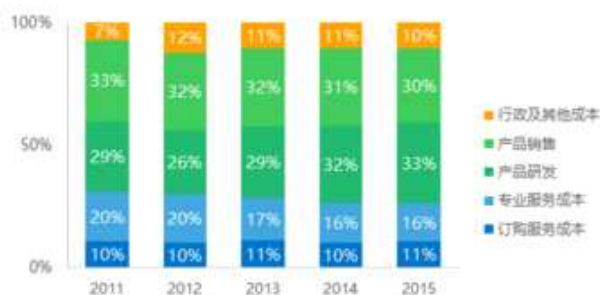
Workday 2015年总收入突破11亿元，年增长率近半

- 2015年Workday收入11.62亿美元，其中服务订购费用为9.29亿美元，占总体收入的80%。与上年相比，Workday 2015年的收入年增长率为47.5%。
- 近五年Workday的运营成本分布中，用作产品研发与销售的成本约占总成本的三分之二，其中产品研发成本占比总体呈上升趋势，销售成本略有下降。

2011-2015年Workday收入情况（亿美元）



2011-2015年Workday运营成本分布情况



数据来源：Workday，36氪研究院

HRM典型企业 - 北森

一体化人才管理云平台北森为企业提供覆盖招聘、绩效、员工调查等人才管理全流程服务

- 北京北森云计算股份有限公司（简称北森）成立于2005年，是一个一体化人才管理云平台。北森结合人才管理专业技术和云计算技术，为大中型企业提供覆盖招聘、绩效、继任、核心人力、员工调查等人才管理业务全流程的一体化SaaS软件及服务，并通过自有PaaS平台满足企业自主开发的个性化需求。
- 同时，北森通过其大数据分析工具Ocean Analytics帮助企业实现人才职业全周期的数据积累及整合，并基于大数据挖掘为企业提科学的人才管理洞察，帮助企业持续优化人才管理决策。



招聘云：

- 简化招聘流程，提高招聘效率，帮助企业招募到更合适的人才



绩效云：

- 将考核与反馈有机结合，塑造企业真正需要的企业文化，帮助企业更好地管理人才



继任云：

- 帮助企业梳理关键岗位所需能力，准确诊断继任者与离任者能力差距，并实施发展计划加速新员工能力提升



测评云：

- 通过心理测验、情境模拟等量化方法对员工的能力、性格特征等因素进行测量，并根据职位需求对其进行评估



调查云：

- 基于专业理论模型的调查帮助企业从员工满意度、敬业度、组织氛围三大方面进行全面了解



核心人力云：

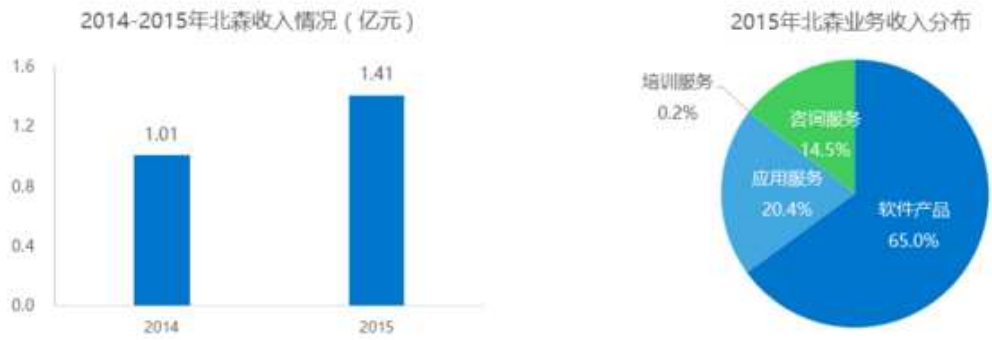
- 为企业提供包括组织体系搭建、员工档案维护、员工全生命周期管理等在内的核心人力信息化解决方案

HRM典型企业 - 北森

北森年收入增长率逾四成，软件产品与应用服务贡献了绝大多数收入

- 2014年北森的年收入为1.01亿元，2015年这一数字为1.41亿元，同比增长40.2%。

- 2015年北森的1.41亿业务收入中，软件产品占了近三分之二；此外，应用服务收入占两成，剩下的15%为咨询服务和培训服务收入。



数据来源：北森，36氪研究院

CHAPTER 2

SaaS服务细分领域划分&典型企业分析

- 市场营销

通用型SaaS	行业垂直型SaaS
<ul style="list-style-type: none">CRMERP协同OAHRM市场营销其他	<ul style="list-style-type: none">金融教育医疗电商物流.....

市场营销业务概述

SaaS服务中的市场营销利用云计算这一技术，用较低的成本与较高的运营效率帮助企业扩大销售

- 市场营销是指企业在挖掘准消费者需求的基础上，深挖产品的内涵，契合潜在消费者的需求，让消费者深刻了解该产品进而购买，以达到推广品牌和销售产品的目的。
- SaaS服务中的市场营销，则是指利用云计算这一技术，用较低的成本与较高的运营效率帮助企业扩大销售，建立品牌形象。



- 从营销环节来看，市场营销通常包括机会辨识、新品开发、策略制定、精准触达、维护客户。

精准触达

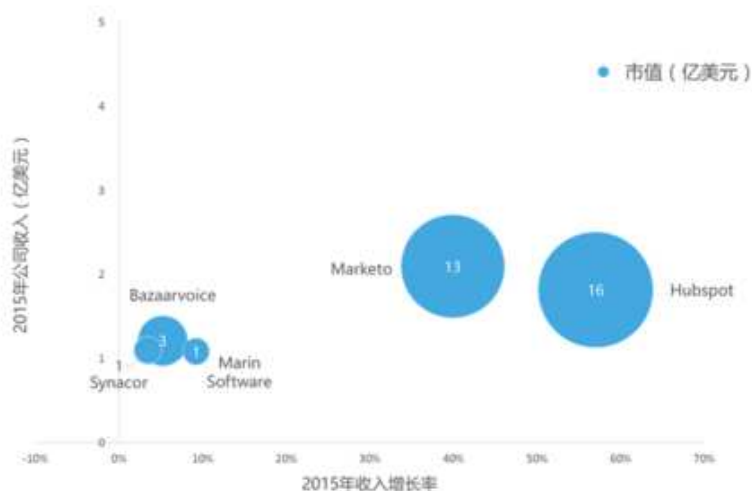
策略制定

36Kr

市场营销SaaS上市公司收入&市值

市场营销SaaS公司的收入多为数亿美元，最大市值不足二十亿

- 目前国外提供市场营销SaaS服务的公司主要有Hubspot、Marketo、Bazaarvoice等。
- 其中Hubspot是提供市场营销SaaS服务的公司中市值最大的，其市值为16亿美元，2015年的收入则仅次于Marketo，为1.8亿美元；Marketo为2015年收入最高的公司，全年收入为2.1亿，它也是市值第二的市场营销SaaS公司，其市值为13亿美元。
- 其余公司，即Bazaarvoice、Marin Software、Synacor，2015年的年收入均约1亿美元。



数据来源：各上市公司2015年财报，wind，36氪

注：上市公司市值选取2016年5月25日数据，美元兑人民币汇率以6.5计，英镑兑人民币汇率以9.6计

36Kr

市场营销SaaS典型企业 - Hubspot

Hubspot为中小企业提供一站式营销软件，帮助企业把握客户需求以吸引客户消费

- HubSpot成立于2006年，为中小型企业一站式营销软件供应商，旨在帮助企业了解其客户并通过不同渠道帮助企业吸引客户。HubSpot开发的软件与公司同名，主要帮助客户管理线上营销方案，例如邮件营销、搜索引擎优化、网站分析和社交媒体监督等。其软件包括3种不同工具：内容营销工具帮助客户管理博客与官网；优化工具提供搜索引擎优化功能，使内容在用户中广泛传播；智能分析工具负责跟踪并管理客户的营销邮件以及用户反馈等。

HUBSPOT MARKETING

- Hubspot为企业提供多种渠道的市场营销活动，帮助企业及其产品触达其目标客户

HUBSPOT SALES

- 传递最有效的电子邮件与营销内容
- 寻找新的潜在用户

HUBSPOT CRM

- 实时监测交易数据
- 可追踪到每一笔交易
- 将繁琐、复杂的销售过程简单化，帮助用户快速使用

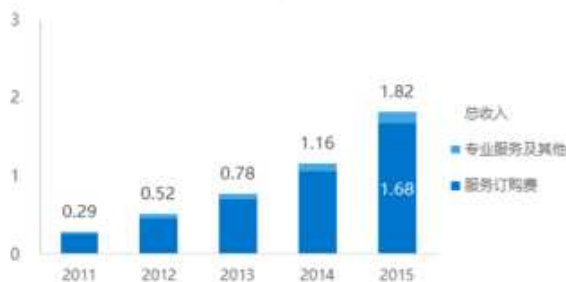
36Kr

市场营销SaaS典型企业 - Hubspot

Hubspot收入逐年上升，其客户数量、平均订购费等均按年增长，2015年客户流失率不到1%

- 2015年Hubspot收入1.82亿美元，其中服务订购费用为1.68亿美元，占总体收入的92%。与上年相比，Workday2015年的收入年增长率为57%。
- 近三年来，Hubspot的客户数量不断增长，2015年达到18116家；其平均订购费用也逐年上升，2015年这一数字突破1万美元；客户留存率则从2013年的82.9%上升到2015年的99.2%，也即2015年Hubspot的客户流失率仅为0.8%。

2011-2015年Hubspot收入情况 (亿美元)



数据来源：Hubspot, 36氪研究院

2013-2015年Hubspot用户规模



36Kr

市场营销SaaS典型企业 - 梅花信息

梅花信息为企业提供H5营销页面、营销数据库管理等营销自动化的SaaS服务

- 梅花信息成立于2002年，主要产品包括跨媒体的广告监测数据库、新闻监测平台、媒体公关连线等。在标准化的数据产品基础上，梅花信息还为客户提供定制的媒体监测类服务，包括针对市场推广部门的竞争品牌广告监测服务，针对公关部门的公关传播监测，以及针对战略研究部门的战略信息监测等服务。
- 2016年，梅花网推出了M1云端市场部产品，开始发力营销自动化的SaaS领域，该产品主要面向中小企业，为企业提供免费的H5营销页面和网站创作、营销数据库管理、邮件和短信营销等集客营销工具。

梅花信息产品布局



定制监测MICE

- 一站式企业信息监测管理解决方案，包括战略信息监测、公关传播监测与广告竞争监测，此外，梅花信息还为企业提供定制的新闻监测以及广告监测解决方案



广告监测

- 帮助企业分析竞争品牌的市场营销策略和行动，以制定有效的企业战略。



新闻监测

- 针对企业商业情报监测需求，对完整、及时的商业信息进行监测和筛选，覆盖了逾万家独立新闻网站、主流报刊等媒体



M1云端市场部

- M1云端市场部是一款面向企业营销职能人员的SaaS类云端工具集成平台，它能够帮助企业营销人员快速有效地处理市场营销及相关工作

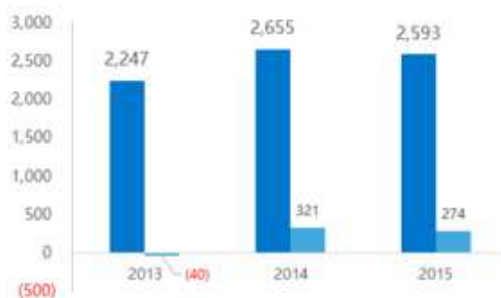
36Kr

市场营销SaaS典型企业 - 梅花信息

梅花信息挂牌新三板，成为新三板上又一市场营销SaaS服务供应商

- 梅花信息于2015年初申请新三板挂牌，在2015年12月31日，其挂牌材料已在股转公司官网公开披露。2016年5月初，梅花信息挂牌新三板，其股票代码为837165，成为又一个登陆新三板的SaaS服务提供商。
- 2014年梅花信息全年收入为2655万元，净利润达到321万元。2015年梅花信息的收入为2593万元，其中净利润为274万元。

2013-2015年梅花信息收入情况（万元）



数据来源：梅花信息，网易财经、36氪研究院

36Kr

CHAPTER 2

SaaS服务细分领域划分&典型企业分析

• 其他通用型SaaS服务

通用型SaaS	行业垂直型SaaS
<ul style="list-style-type: none"> • CRM • ERP • 协同OA • HRM • 市场营销 • 其他 	<ul style="list-style-type: none"> • 金融 • 教育 • 医疗 • 电商 • 物流 •

36Kr

其他通用型SaaS业务概述

其他通用型SaaS服务还包括基于云的网络安全、社会化网络服务、APM、OVP及活动管理等

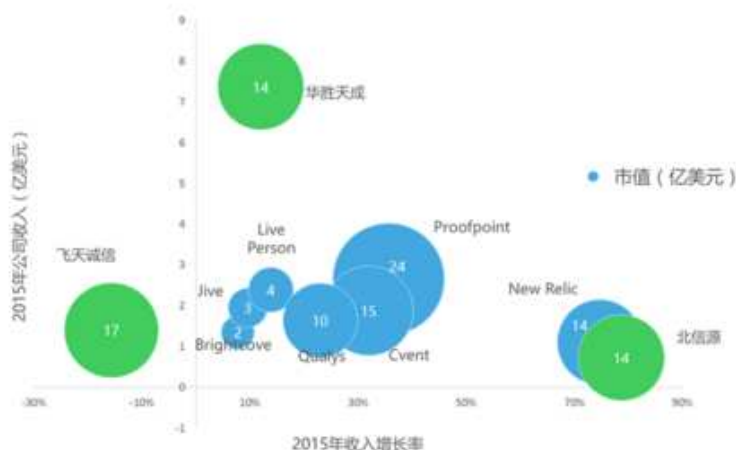
- 除了CRM、ERP、协同OA、HRM以及市场营销，其他通用型SaaS服务还包括基于云的**网络信息安全服务、社会化网络服务、应用性能管理（Application Performance Management, APM）、在线视频平台（Online Video Platform, OVP）以及活动管理**等服务类型。
- 这些不同种类的服务能够满足企业不同需求，如保障企业信息安全，监测企业App性能，提



其他通用型SaaS上市公司收入&市值

其他通用型SaaS上市公司中，提供网络安全服务的公司数量较多，市值也普遍较大

- 目前提供网络信息安全类SaaS服务的公司主要有Proofpoint、Qualys、华胜天成、北信源及飞天诚信，这些公司普遍市值较大。其中华胜天成2015年的收入逾7亿美元，Proofpoint的市值为24亿，北信源则是2015年收入增长最快的公司。
- 目前提供社会化网络服务的公司主要有Live Person和Jive，两家公司市值分别为4亿与3亿美元。
- 目前提供APM服务的公司主要有New Relic，其市值为14亿美元，2015年的收入增长率则超过70%。
- Cvent和Brightcove则分别提供活动管理服务和OVP服务，其中Cvent的市值为15亿美元。



数据来源：各上市公司2015年财报，wind，36氪

注：上市公司市值选取2016年5月25日数据，美元兑人民币汇率以6.5计，英镑兑人民币汇率以9.6计

网络信息安全SaaS典型企业 - 华胜天成

华胜天成业务涉及云计算、信息安全等多个领域，帮助企业优化系统架构，保障信息安全

- 华胜天成是一家IT综合服务提供商，其业务方向涉及云计算、大数据、信息安全等领域，业务领域涵盖IT产品化服务、应用软件开发、系统集成及增值分销等多种IT业务。
- 华胜天成目前的产品主要分为三类，IT服务、系统及产品服务以及应用软件开发。其中IT服务包括IT产品的运营服务、维护服务及专业服务；系统及产品服务包括增值分销与系统集成等产品解决方案；应用软件开发则包括行业应用解决方案、应用软件开发、IT融合管控等，帮助企业优化系统架构、改进服务和管理流程，提高企业网络安全壁垒，保障信息安全。

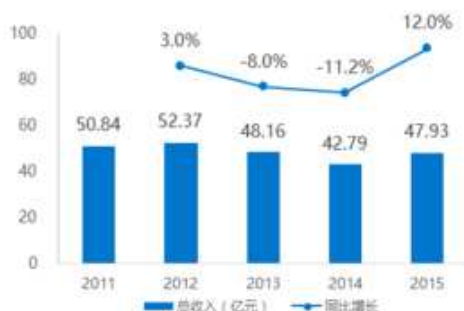


网络信息安全SaaS典型企业 - 华胜天成

华胜天成2015年收入回升，结束两年下滑势态；其主要业务来源为系统产品及集成服务

- 2014年华胜天成的年收入为42.79亿元，2015年这一数字增长至47.93亿元，同比增长12.0%，结束了连续两年收入下滑的势态。
- 在2015年华胜天成的47.93亿业务收入中，系统产品及系统集成服务占比过半，专业服务收入约占三成，软件及软件开发占比逾一成，剩下的收入来自金融服务相关收入。

2011-2015年华胜天成收入情况



数据来源：华胜天成，36氪研究院

2015年华胜天成业务收入分布



36Kr

活动管理类SaaS典型企业 - Cvent

Cvent为企业提供办会准备、活动营销、现场管理以及会后复盘分析等活动管理流程

- Cvent成立于1999年，是一个基于云计算的在线活动管理服务平台，旗下主要有两个产品，分别为Cvent活动管理以及Cvent会议管理，为企业提供覆盖前期准备、场地选择、活动/会议营销、线上报名、现场管理、数据分析等一整套活动及会议管理服务，通过自动化的活动/会议管理流程，帮助企业提高办会效率，降低办会成本，扩大活动/会议影响，实现办会收益最大化。
- 此外，Cvent还拥有专门为集团酒店提供基于云的销售周期分析Hospitality Cloud，帮助酒店实时分析不同时段的客流量，完整画出销售周期曲线，让酒店更好地了解自己的销售情况及顾客偏好。



36Kr

活动管理类SaaS典型企业 - Cvent

Cvent2015年收入达到近2亿美元，实现近五年来收入持续增长，其中大部分来自其活动管理服务收益

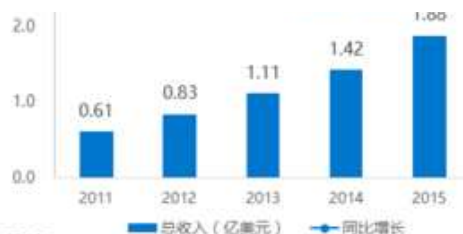
- 2014年Cvent的年收入为1.42亿美元，2015年这一数字增长至1.88亿美元，同比增长32.0%，实现了近五年收入的持续增长。
- 在2015年Cvent的1.88亿美元业务收入中，近七成来自Cvent Event Cloud，即Cvent提供的活动管理服务；余下三成来自Cvent Hospitality Cloud，即Cvent为酒店提供的销售周期分析服务。

2011-2015年Cvent收入情况 (亿美元)



2015年Cvent业务收入分布





数据来源: Cvent, 36氪研究院



CHAPTER 2

SaaS服务细分领域划分&典型企业分析

• 行业垂直型SaaS服务

通用型SaaS	行业垂直型SaaS
<ul style="list-style-type: none"> CRM ERP 协同OA HRM 市场营销 其他 	<ul style="list-style-type: none"> 金融 教育 医疗 电商 物流

行业垂直型SaaS业务概述

行业垂直型SaaS为医疗、保险、电商、交通等多个领域提供基于云的一站式行业解决方案

- 除了CRM、ERP、协同OA、HRM、市场营销等通用型SaaS服务，SaaS服务还被应用在多个垂直行业，如医疗、保险、金融、电商等。这些专注于为某一领域，或某几领域提供行业解决方案的SaaS服务商通常被归为行业垂直型SaaS服务提供商。
- 行业垂直型SaaS服务提供商通常对该领域的行业发展有着较为准确的把握，对企业需求有着较为深入的理解，基于云为垂直行业提供一站式行业解决方案，帮助该领域内的企业降低运营成本，提高运营效率。



医疗



保险



金融



电商



交通



房屋租赁



能源

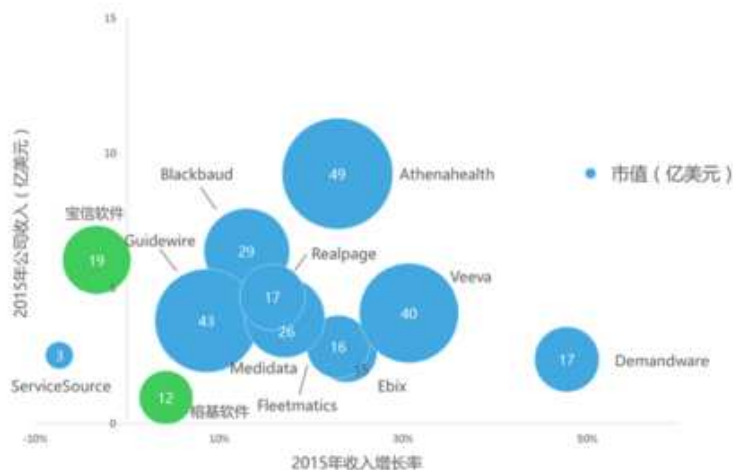


钢铁

行业垂直型SaaS上市公司收入&市值

提供行业垂直型SaaS服务的上市公司中，医疗与保险SaaS服务提供商较受市场青睐，市值较高

- 在目前提供行业垂直型SaaS服务的上市公司中，医疗领域SaaS服务提供商数量最多，共5家，分别为Athenahealth、Medidata、ServiceSource、Veeva以及Ebix，其中Ebix同时还停过保险与金融领域的SaaS服务。此外，Guidewire也提供保险领域的SaaS服务。
- 在行业垂直型SaaS企业中，医疗领域的Athenahealth拥有最高市值及收入，市值随后的是Veeva和Guidewire，说明目前医疗与保险、金融领域中的SaaS服务提供商较受市场青睐。
- 此外，提供电商SaaS服务的Demandware 2015年收入增长率最高，发展势头良好。



数据来源：各上市公司2015年财报，wind，36Kr

注：上市公司市值选取2016年5月25日数据，美元兑人民币汇率以6.5计，英镑兑人民币汇率以9.6计

36Kr

行业垂直型SaaS典型企业 - Athenahealth

Athenahealth提供电子健康记录、人口健康管理、医疗信息数据库等医疗SaaS服务，发力移动医疗

- Athenahealth成立于1997年，是一家医疗行业SaaS服务提供商。它主要为医院、医疗卫生系统、卫生组织等医疗领域客户提供包括电子健康记录、实践管理以及人口健康管理等服务在内的医疗行业SaaS服务。对医疗工作者而言，Athenahealth能够帮助其远程创建病历，查看检查报告，开药，及管理自己的日程，提高医疗资源利用率。
- 此外，Athenahealth于2013年收购了美国第一家移动医疗上市企业Epocrates，后者拥有整合了数千种常用药品资料的药品和临床治疗数据库，医护人员可以通过手机查找核对药物的正确用量以及相关的药品资料，这能够为医护人员提供手机上的临床信息参考，帮助医护人员提高用药准确性。



电子健康记录

- 专门设计的电子病历记录患者的健康状况
- 自动筛选相关性最高的病历数据，简化患者临床症状描述，加快医生决策速度



电子账单&收入周期管理

- 帮助医疗企业缩短调账、处理与支付过程，降低行政成本
- 收入周期管理还包括嵌入式金融交易，如信用卡处理等



病人参与管理

- 吸引有能力的患者参与医疗服务，如自动短信平台维护、在线病人访问咨询等，提高患者参与度



协作护理

- 从Athenahealth自有的电子病历库中为医生推送合适的患者，帮助医生更容易地触达患者



人口健康管理

- 提供某一范围内人口健康现状、健康趋势分析，帮助医疗机构识别需要接受治疗的患者，提高患者转化率，并监测总人口的健康风险



Epocrates

- 旗下Epocrates为医生提供手机上的临床信息参考，医护人员可以通过手机查找核对药物的正确用量以及相关的药品资料

36Kr

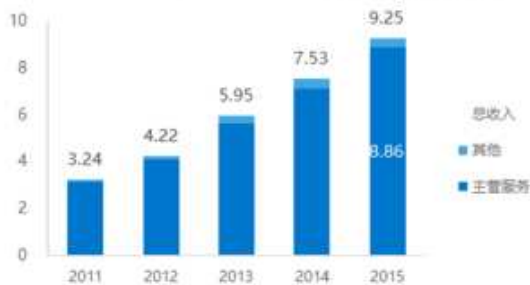
行业垂直型SaaS典型企业 - Athenahealth

用户规模的扩大帮助Athenahealth实现年收入的不断增长，2015年其收入突破9亿美元

- 2015年Athenahealth的年收入为9.25亿美元，同比增长22.9%，其中主营收入为8.86亿美元，占总收入的96%。

- 2015年Athenahealth不同产品/服务的用户数量均有较大增加。其中使用EHR的医生与医疗机构数量增长均超过30%，为用户数量增长最快的产品；实践管理服务则拥有最多的用户数量，2015年分别有5.53万医生和7.54万医疗机构使用该项服务。用户规模的快速扩大帮助Athenahealth 2015年继续实现收入增长。

2011-2015年Athenahealth收入情况 (亿美元)



数据来源：Athenahealth, 36氪研究院

2014-2015年Athenahealth用户规模 (万)



36Kr

行业垂直型SaaS典型企业 - 宝信软件

宝信软件为多个制造业提供集自动化、机电一体化、云计算应用等于一体的企业信息化解决方案

- 上海宝信软件股份有限公司（简称“宝信软件”）是由宝钢股份控股、宝钢集团实际控制的软件企业，提供具有自主知识产权的信息化解决方案、自动化、机电一体化、电子设备技术、云计算应用、大数据等多种服务，主要服务于钢铁、有色金属、装备制造、化工等多个行业。
- 目前宝信软件拥有iCentroView一体化监控指挥平台、iHyperDB企业实时数据库、iHyperVision机器视觉智能识别系统、iPowerCloud智慧能源云服务平台等多种产品，帮助企业节省硬件投入，降低能源排放，缩小运营成本，增加企业综合效益。

宝信软件产品布局		
iCentroView <ul style="list-style-type: none"> 宝信一体化监控指挥平台 拥有集中控制、智能联动、突发事件报警、多媒体监控等多项功能 	iHyperDB <ul style="list-style-type: none"> 宝信企业高性能实时数据库 拥有数据分析、海量数据存储、高效检索等多种数据处理功能 	iCentroGate <ul style="list-style-type: none"> 宝信工业通信网关软件 具有设备互连、数据分散采集、协议转发等功能
iHyperVision <ul style="list-style-type: none"> 机器视觉智能识别 拥有人脸抓拍、人脸识别、人群密度与客流量统计、入侵检测等功能，帮助企业维护生产安全 	iPowerCloud <ul style="list-style-type: none"> 宝信智慧能源云服务平台 帮助企业节省软硬件投入，降低企业碳排放，实现降低管理成本增加综合效益的目的 	

36Kr

行业垂直型SaaS典型企业 - 宝信软件

软件开发及工程服务收入为宝信软件总收入贡献逾七成，去年总体收入略有下降

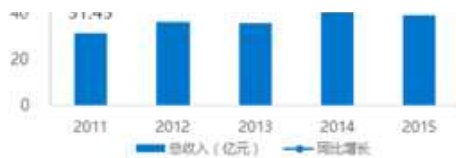
- 2014宝信软件的年收入为40.72亿元，2015年这一数字稍有下降，为39.38亿元，同比下降3.3%。
- 在2015年宝信软件的39.38亿业务收入中，软件开发及工程服务占比75.9%，服务外包收入占18.3%，余下的5.8%为系统集成产品的收入。

2011-2015年宝信软件收入情况



2015年宝信软件业务收入分布





数据来源：宝信软件，36氪研究院



SaaS服务行业概述&发展现状

SaaS服务细分领域划分及典型企业分析

CHAPTER 3

SaaS服务行业未来发展趋势

SaaS服务行业未来发展趋势

SaaS与PaaS的界限逐渐模糊，软件+平台的模式将逐步发展，未来将与大数据更加紧密地结合

- SaaS服务具有应用范围广，按需订购形式灵活等特点，但仅仅做具体的应用软件无法满足客户日益增加的个性化要求；而集成式的PaaS服务能够帮助SaaS服务供应商完成产品多元化和定制化，加快SaaS应用的开发速度，因此，包括Salesforce在内的多家SaaS服务供应商开始提供PaaS服务，将二者的优点有机结合。未来SaaS与PaaS的界限将逐渐模糊，软件+平台的服务模式将逐步发展。
- 大数据需要依托SaaS服务的分布式处理、分布式数据库、云存储等技术，而SaaS服务中有多种商业模式是基于海量数据的创新服务，SaaS、PaaS与IaaS共同构成的云计算与大数据是互联网+企业服务产业链上不可或缺的两个主体，二者相辅相成，未来将共同发展。



SaaS服务行业未来发展趋势

通用型SaaS服务日渐成熟，提供有针对性的行业解决方案的

通用型SaaS服务日渐成熟，提供有针对性行业解决方案的垂直型SaaS未来将成为新一轮创投热点

- 相比通用型SaaS企业，行业垂直型SaaS服务商具有市场渗透较快、竞争壁垒较高、获客成本较低等优势，亦能够满足产业集群中加工商、经销商的自我管理以及品牌商更为精准的业务交互的需要。
- 部分国内的行业垂直型SaaS服务商有机会利用其多年建立的行业优势形成有针对性的云端解决方案，快速切入垂直领域的SaaS服务。
- 在国内多个通用型SaaS服务赛道主要玩家逐渐显现，各细分领域竞争愈发激烈。行业发展日趋成熟的环境下，对标美国发展较为成熟的行业垂直SaaS服务商，未来行业垂直型SaaS有望成为SaaS行业中新的创投热点。



医疗



交通



教育



保险



房屋租赁



农业



电商



能源



零售业



金融



钢铁



物流

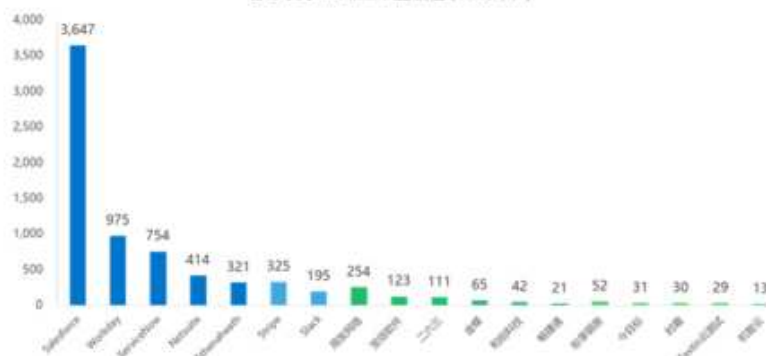
36Kr

SaaS服务行业未来发展趋势

随着我国SaaS服务的不断成熟，未来将诞生一批市值更大、实力更强的服务提供商

- 在美国，企业级SaaS服务领域目前已经诞生了数家市值在百万级美元以上的上市公司，其中更有市值超过500万美元的SaaS巨头Salesforce。此外美国SaaS市场还有一些估值较大的非上市公司，如估值50亿美元（325亿人民币）的在线支付公司Stripe。
- 目前国内市值/估值最大的SaaS企业为用友网络，目前市值为254亿人民币。随着SaaS行业不断升温，服务模式不断成熟，考虑到SaaS服务长尾市场潜在空间广阔，未来我国将诞生一批市值更大、实力更强的SaaS服务提供商。

部分中美SaaS企业市值/估值（亿人民币）



数据来源：wind，36氪

注：上市公司市值取2016年5月25日数据，非上市公司数据来自公开资料

36Kr

SaaS服务行业概述&发展现状

SaaS服务细分领域划分及典型企业分析

SaaS服务行业市场格局分析

附录

我国SaaS创业公司基本信息

公司名称	提供服务	融资轮次	融资金额	投资方	业务简介
时趣	CRM	D轮	5650万美元	联想控股	时趣Social Touch是移动社交时代的企业数字营销解决方案提供商,帮助企业更有效的和消费者建立并管理连接。
EC客普通	CRM	C轮	1.7亿人民币	墨迹数字	EC客普通是一款面向营销人群的企业即时通讯软件及CRM服务平台,致力于帮助数百万销售人员利用互联网+经营客户。
数据宝家	CRM	C轮	9091万人民币	通鼎互联	数据宝家是一款打造主动、互动营销与会员制营销的数据化营销自动化产品,支持以客户为中心的营销活动策划等。
别样红云PMS	CRM	B轮	数千万人民币	美团	别样红云PMS是一家为酒店提供SaaS+PaaS服务的解决方案服务商,上海别样红信息技术有限公司旗下产品。
晓金麟	CRM	B轮	数千万人民币	维思资本	晓金麟是一家电子商务服务提供商,专注于整合营销、网络前端运营、后端IT信息处理、CRM等领域。
车商通SCRM	CRM	A+轮	5000万人民币	招商局 中兴合创 伟耀梦工场	车商通SCRM是关注汽车行业的社会化客户关系管理解决方案提供商,为汽车厂商、4S店等提供客户关系管理微信公众号解决方案等。
小满科技	CRM	A+轮	数千万人民币	达晨创投	深圳小满科技是一家外销B2B+CRM解决方案解决方案服务商,旗下产品有精云外销管理专家、移动建站服务等。
南讯软件	CRM	A轮	6000万人民币	达晨创投	厦门南讯软件是一家为全球零售企业提供客户关系管理CRM的公司,目前旗下拥有客道CRM、客道精英、趣书、ECRP、爱互动、K400等品牌。
Udesk	CRM	A轮	3000万人民币	DCM资本	UDesk有客是一个企业级智能客服平台,帮助企业快速低成本搭建自己的客户服务系统,企业可通过UDesk平台对客户行为、关注问题、客服处理情况进行分析。
速创云客服	CRM	战略投资	未透露	金耀国际	成都速创云客服是一家以工单形式管理客户服务的云端客服SaaS平台,支持客服工单系统、个性化定制等,隶属于成都速创信息技术有限公司。

附录

我国SaaS创业公司基本信息

公司名称	提供服务	融资轮次	融资金额	投资方	业务简介
富基标商	ERP	B轮	亿元及以上人民币	东方富海	北京富基标商(bFuture)是一家提供零售行业供应链管理的公司,为分销、物流等提供SaaS解决方案、零售业电子商务解决方案、供应链金融服务等。
全程网络(商客通)	ERP	B轮	数千万美元	斯道资本 德明创投 齐木创投	全程网络是一家企业商务消费软件服务提供商,旗下有商客通、全程费控等SaaS服务平台,为企业提供差旅、会务、差旅费用管理服务。
订货宝	ERP	A轮	数千万人民币	惠一天使	订货宝是一个互联网订货管理系统服务商,通过一个系统将订单、商品、客户、库存、资金、支付、物流等信息统一处理,支持手机、微信等订货服务。
宝库网	ERP	A轮	近千万美元	宽帝资本 亚信联创	宝库是一个智能差旅管理平台,提供企业差旅管理、出差管理、公司差旅管理、公司商旅管理、差旅费用管理等。
卖家云	ERP	A轮	3000万人民币	春秋资本	卖家云是电商ERP功能、供应链管理、以及企业间社交的一款卖家综合服务SaaS产品,帮助商家精准地找到符合自己的供应商或者分销商。
云门店收银机	ERP	A轮	1400万人民币	上投摩根	云门店收银机是一款集收银机与进销存功能为一体专业销售管理软件,帮助商家打理店铺。
马帮ERP	ERP	Pre-A轮	数千万人民币	黑马基金 梅花天使创投 微光创投(吴蔚光)	马帮ERP是一个跨境电商服务系统,通过控制跨境电商的流量入口,并利用大数据进行选品、流量、管理方法等服务,帮助用户实现“+互联网”的路径升级。
来肯在线	ERP	Pre-A轮	1500万人民币	通策资本	来肯在线是一家从ERP应用切入的专业为中小企业提供在线管理软件的SaaS服务商,旗下产品涵盖在线进销存、网上订货、加盟管理、ERP系统软件等。
易快报	ERP	Pre-A轮	1300万人民币	纳普资本 极客帮创投	“易快报”是一款敏捷的费用报销应用,面向企业提供费用报销和管理服务。

附录

我国SaaS创业公司基本信息

公司名称	提供服务	融资轮次	融资金额	领投方	业务简介
今目标	协同OA	B轮	6000万美元	Tiger老虎基金(中国)	今目标是一个SaaS模式的企业工作平台，为企业和员工提供跨平台的协同办公服务。
99cloud	协同OA	B轮	1000万美元	英特尔投资Intel Capital	九州云（99Cloud）是一家基于OpenStack的云计算服务提供商，提供云安全、公有云、私有云、大型集成项目等服务。
北京致远协创	协同OA	B轮	5250万人民币	263网络通信(二六三)	北京致远协创软件是一家主打协同管理软件的企业服务提供商，目前形成了从私有云到公有云、从互联网到移动互联网、从企业内部协同到外部协同的产品线及解决方案。
赛蓝科技	协同OA	B轮	数千万人民币	基石资本	深圳市赛蓝科技（Cylan）是一家企业移动商务和移动办公解决方案供应商，旗下产品有移动云平台iCAB等。
明道	协同OA	B轮	未透露	科技寺资本	明道是一个一站式办公解决方案，以任务管理为核心功能，同时提供日常办公必须的即时通信、知识管理、日程管理等功能。
行云	协同OA	A轮	500万美元	创新工场	行云专注于网站全球一体化云服务，“一键”为网站实现多语言服务等，目前主要为电子商务、游戏服务商等用户提供服务。

附录

我国SaaS创业公司基本信息

公司名称	提供服务	融资轮次	融资金额	领投方	业务简介
北森	HRM	新三板上市	-	-	北森拥有覆盖人才测评、招聘管理、绩效管理、360度评估反馈、员工调查、核心人力等业务的一体化人才管理软件平台iTalent。
DayHR理才网	HRM	A轮	2亿人民币	复星昆仲 软银中国	DayHR理才网是一家在线人才管理系统的开发、推广、运营为中心，致力于人力资源管理研究，并提供全方位人力资源服务的科技公司。
找萝卜	HRM	A轮	2000万人民币	稼沃资本	找萝卜是一个专注于创业型企业HR的SaaS服务商，可一键发送职位，简化招聘渠道的管理，推送海量优质及高匹配简历。
易路软件	HRM	A轮	数千万人民币	未透露	易路People+ 是基于SaaS模式的人力资本管理平台，帮助企业以员工为中心有效管理核心人力资源。
兜行	HRM	A轮	数千万人民币	东方富海	兜行是一个以移动学习为切入点的企业级应用，帮助企业提高员工能力，提升企业管理效率，主要功能有：通知、培训、移动考试、考勤、企业级朋友圈、调研反馈等。
倍至科技	HRM	Pre-A轮	2000万人民币	未透露	倍至科技是企业人才管理与员工服务云平台，将人力资源管理场景化、服务化、差异化，让企业福利更有温度，从而提升员工对企业的满意度，提高企业的工作效率。

附录

我国SaaS创业公司基本信息

公司名称	提供服务	融资轮次	融资金额	投资方	业务简介
Testin云测试	应用性能管理 (APM)	C轮	5490万美元	海银资本	Testin云测是一家为移动互联网App应用质量服务的企业，面向全球移动互联网开发者和运营企业提供免费的基于云的7x24小时App自动化测试服务。
OneAPM	应用性能管理 (APM)	C轮	1.65亿人民币	成为资本	为用户提供应用性能管理软件和服务，提供端到端应用性能管理、移动端和浏览器真实用户体验分析、业务交易实时分析等服务。
监控宝	应用性能管理 (APM)	B轮	1500万美元	红杉资本中国	监控宝是云智慧旗下基于SaaS的IT性能监控产品，通过分布式监测网络为用户提供包含网站监控、服务器监控、数据库监控、中间件监控、API监控、Docker监控在内的完整IT可用性监控和秒级告警服务。
BLUEware APM	应用性能管理 (APM)	B轮	7000万人民币	经纬中国 成为资本	北京蓝海讯通科技有限公司为用户提供应用性能管理(APM)，产品有应用程序性能管理解决方案Blueware APM以及业务交易管理解决方案Blueware TPM等。
ChinaNetCloud 云络网络	应用性能管理 (APM)	A轮	5600万人民币	浙江九仁资本	ChinaNetCloud云络科技是一家互联网服务器管理、云计算服务商，主要为网络游戏公司、互联网公司等服务提供24*7的服务器管理服务。
TestBird	应用性能管理 (APM)	A轮	500万美元	未透露	TestBird是一家手游自动化云测试服务平台，支持多种游戏引擎，并且能深入到游戏内部进行兼容性、性能、所有功能点的测试。
监控易	应用性能管理 (APM)	天使轮	1300万人民币	真格基金 达内科技	监控易一个云监控SaaS平台，提供高效、安全、易用的云监控管理服务；支持移动运维，对云端及本地设备均可提供云端监控。

附录

我国SaaS创业公司基本信息

公司名称	提供服务	融资轮次	融资金额	投资方	业务简介
龙存科技	信息存储	B轮	数千万美元	DFJ德丰杰中国基金	北京龙存科技是一家专业从事网络存储产品开发、生产和销售的高科技公司，产品有LoongStore大型海量群存储系统。
EasyStack	信息存储	B轮	1600万美元	如山创投 嘉动投资(盈开投资) 富韵创投	EasyStack是一家OpenStack云解决方案和服务提供商，基于OpenStack为企业用户提供开放、稳定、可靠、可扩展的弹性云计算平台。
中科蓝鲸	信息存储	A轮	数千万美元	英特尔投资Intel Capital	中科蓝鲸 (BlueWhale) 是一家海量数据高性能存储产品与解决方案提供商，产品包括BWStore系列群存储产品、SkySAN系列磁盘阵列产品等。
南京顺云网络	信息存储	A轮	数千万美元	红杉资本中国	南京顺云网络是一家企业私有云和云计算服务提供商，主要从事分布式云存储、云计算和大数据等产品的研发。
云创存储	信息存储	A轮	6000万人民币	通鼎互联	南京云创存储科技是一家云计算、云存储技术服务商，具有自主知识产权的eStor云存储技术、cProc云处理技术、cTrans高速数据传输系统和cVideo云创高清视频监控系统等。
环信即时通讯云	社会化网络服务	B轮	1250万美元	红杉资本中国 经纬中国 SIG	环信即时通讯云是一家面向开发者的移动端IM即时通讯解决方案服务商，通过SDK代码让开发者的App具备移动IM能力。
8小时	社会化网络服务	A轮	20000万人民币	未透露	8小时是一个企业社交办公平台，核心功能是流程管理和收发费，致力于为企业提供协作SaaS服务。
秒针系统	市场营销	D轮	5000万美元	春华资本Primavera	秒针系统是一家第三方广告技术公司，帮助客户评估和优化数字广告效果，提升媒介投资回报。
易会	活动管理服务	天使轮	1000万人民币	真格基金	易会网是一家会议活动信息及服务平台，提供会议活动创建、分享、报名等服务。
微吼	在线活动平台 (OVP)	B轮	亿元以上人民币	未透露	微吼是一家在线活动营销及商务活动平台，提供虚拟大会、网络视频直播服务等。

附录

我国SaaS创业公司基本信息

公司名称	提供服务	融资轮次	融资金额	投资方	业务简介
纷享销客	通用型综合SaaS服务	F轮	数千万美元	中信产业基金	纷享销客为企业提供一站式工作平台，通过企业 (企业级应用)、移动CRM、审批、日志、任务等多办公模块，融合OA、CRM等传统办公软件，为企业提供全方位移动办公服务。
天梯华云数据	通用型综合SaaS服务	C轮	1亿美元	海通开元	华云数据是一家从事公用云计算基础设施运营的公司，主要为用户提供云协同SaaS、云CDN等多种服务。
金山云	通用型综合SaaS服务	C轮	5000万美元	CM投资	金山云2012年从金山软件拆分独立，是一家专业的云存储服务提供商，旗下有快盘、云服务平台等，隶属于北京金山云网络技术有限公司。
机智云	通用型综合SaaS服务	B轮	2亿人民币	浙江九仁资本 经纬中国	机智云(Gizwits)是一个物联网开发平台，集合了手机应用开发工具包SDK、云端解决方案 (控制、数据采集、大数据运算和智能决策等)、设备端 (开源硬件) 等服务。
安讯科技	通用型综合SaaS服务	B轮	6900万人民币	通鼎互联	安讯科技是一家移动互联网高科技公司，主要为运营商、银行、政府等提供移动互联网大数据+智慧解决方案，拥有信息安全监控、网络流量管理、智能信息导航等产品。

企客云	通用型综合SaaS服务	A轮	1000万人民币	和君资本	企客云是一家为企业提供一站式管理服务的云平台，隶属于北京企客云科技有限公司。
Face++	其他通用型服务	B轮	2500万美元	启明创投	Face++ 提供简单易用，功能强大，平台通用的视觉服务。通过云端API、离线SDK、以及面向用户自主研发产品形式，提供世界领先的人脸检测、分析、识别技术。
DaoCloud	其他通用型服务	A轮	1000万美元	风和投资	道客云（DaoCloud）是一家云计算创业公司，围绕Docker技术提供各类云计算平台服务，包括Docker Hub镜像服务、Docker原生应用运维和管理平台，并开展技术社区活动等。
外勤365	其他通用型服务	A+轮	数百万美元	惠晖资本CBC	外勤365是基于SaaS的企业云销售业务管理平台，提供销售人员管理、客户管理、分销渠道管理、促销与订单管理等服务，帮助企业实现销售过程的精细化控制。
小步外勤	其他通用型服务	Pre-A轮	1060万人民币	未透露	小步外勤是一款移动考勤工具，专门用来监督销售和市场营销外出员工的工作状态。

附录

我国SaaS创业公司基本信息

公司名称	提供服务	融资轮次	融资金额	领投方	业务简介
汇通天下	行业垂直	C轮	4500万美元	Temasek淡马锡 腾讯 钟鼎创投	汇通天下专注于为公路运输及配送提供信息服务，拥有针对大型物流企业的“GREAT系统”，针对中小物流企业的“货运人GPS”，以及社交型网站“货运人网”、货运互联网平台G7等产品。
芯联达科技	行业垂直	C轮	数千万人民币	启迪创投 极光创投	芯联达科技（北京）有限公司是一家移动医疗科技研发与应用服务企业，为各级医疗机构、家庭、个人搭建移动医疗和移动健康服务平台，拥有数字化病房、医生移动工作站等产品。
好房通	行业垂直	B轮	8000万人民币	赛马资本	好房通ERP是一个房产中介管理系统，集销售管理与OA办公于一体，帮助房屋中介高效开展工作，提高收益。
天财商龙	行业垂直	B轮	数千万人民币	大众点评网	天财商龙是一个餐饮业管理软件服务商，提供餐饮软件、点菜系统、无线及iPad点菜系统等服务。
优必达科技	行业垂直	A轮	1500万美元	Samsung Ventures三星	优必达科技是一家专注于实现多媒体云服务的公司，提供云端游戏解决方案、应用解决方案、编解码解决方案等。
觅优商旅网	行业垂直	A轮	数千万人民币	东方富海 博润投资 盈动投资	觅优商旅网是一个商旅管理平台，为TMC（Travel Management Company 差旅管理公司）行业提供全方位的系统开发、产品对接、资金运筹、数据分析、培训咨询等集成服务。
聚水潭	行业垂直	天使轮	数千万人民币	阿米巴资本	聚水潭是一家为电商卖家提供ERP应用的公司，全面实现自动化的订单采集、订单批量打印、发货、商品库存及客户信息统一集中管理。

36Kr

为创业者提供最好的产品和服务

36 氪研究院是 36 氪研究子品牌，专注于一级市场的行业研究，通过定性定量结合的方式研究新兴行业与企业，欢迎大家积极与我们交流讨论。

分析师：刘姝一 liushuyi@36kr.com，关注汽车与企业服务领域

[全版报告下载链接](#)

原创文章，作者：刘姝一，如若转载，请注明出处：<http://36kr.com/p/5048008.html>
“看完这篇还不够？如果你也在创业，并希望自己的项目被报道，请[戳这里](#)告诉我们！”
[【36Kr】不以解决电商痛点为目的线下聚会，都是shua流氓。researchsaas服务](#)

刘姝一

新人作者

36Kr研究院分析师，关注汽车与企业服务行业

10篇
文章总数
17万
总阅读量
创业者们，如果你或你的朋友想被36氪报道，请狠戳这里[寻求报道](#)

参与讨论

请登录参与评论...

[提交评论](#)

[登录后参与评论](#)

- 飞翔的土豆泥 • 大约 2 小时

回复🎵茉莉花: 文末不是有下载链接吗？

[回复](#)

- 🎵茉莉花 • 大约 17 小时

为什么又不能下载呢，希望作者能将它分享出来。每次的氪研院的研究报告，我都有看，但从来没有下载成功过

[回复](#)

- kaker • 2016/06/13 22:14

一直有报道的 Slack 呢？？

[回复](#)

- 车务168汽车SaaS • 2016/06/13 21:57

可以关注下下汽车领域的saas,paas等

[回复](#)

- 车务168汽车SaaS • 2016/06/13 21:56

好闻收藏了

[回复](#)

加载中

刘姝一

新人作者

36Kr研究院分析师，关注汽车与企业服务行业

10篇
文章总数
17万
总阅读量
创业者们，如果你或你的朋友想被36氪报道，请狠戳这里[寻求报道](#)

赞助商

- [【极光】极光品牌全面升级，三大体系震撼推出](#)

近日，国内领先的一站式开发者服务平台极光推送发表公开声明，宣布品牌正式全面升级为大数据综合服务商“极光”，并隆重推出极光三大产品体系

-
-
-

【行研】SaaS服务行业研究报告





刘姝一 • 2016-06-13 19:08

文章摘要：36 氪研究院是 36 氪研究子品牌，专注于一级市场的行业研究，通过定性定量结合的方式研究新兴行业与企业，欢迎大家积极与我们交流讨论。



报告摘要

- 随着我国经济**增速持续放缓**，经济进入新常态，**劳动力成本**不断攀升，企业亟需提高管理效率、控制管理成本的解决方案。相比传统软件，SaaS服务依托于云计算与互联网，采取**按需收费**的模式，无需企业用户准备机房等硬件设施，能够大幅度**降低企业运营成本，提高运营效率**。
- SaaS (Software as a Service，软件即服务) 属于云计算中的一种服务模式，即**基于云**为用户提供**软件服务**。可依据所服务客户的范围将其划分为两类，第一类SaaS服务为**通用型SaaS**，第二类为**行业垂直型SaaS**。通用型SaaS不区分客户所在行业并为其提供通用服务，包括CRM、HRM、协同OA、ERP等，行业垂直型SaaS则为特定行业提供SaaS服务。
- 目前一级市场与二级市场对SaaS行业均较为认可，对SaaS服务提供商的**投资热情较高**。随着我国SaaS服务的不断成熟，未来将诞生一批市值更大、实力更强的服务提供商，行业垂直型SaaS未来将成为新一轮创投热点。
- SaaS行业核心数据：
 - 2015年我国SaaS服务市场规模为382亿元，同比增长25.1%。预计2016年我国SaaS服务市场规模将达到491亿元，同比增长28.5%。预计这一数字到2018年将达到近900亿元，15-18年的复合增长率预计为32.6%。

- SaaS服务行业概述
- 行业分析
- SaaS服务发展现状

云计算行业概述

云计算按需付费，投入较少即可获取资源，其中IaaS、PaaS与SaaS企业分别负责为客户提供基础设施、平台及软件等不同种类的云计算服务

- 根据美国国家标准技术研究院的定义，云计算是一种**按需付费**的模式，提供便捷的网络访问以进入可配置的计算资源共享池（资源包括网络，服务器，存储，应用软件，服务等），使用者只需投入很少的管理工作，或服务供应商进行很少的交互便能够快速获取这些资源。
- 云计算主要分为三种服务模式：**IaaS**（Infrastructure as a Service，基础设施即服务），**PaaS**（Platform as a Service，平台即服务），与**SaaS**（Software as a Service，软件即服务）。

IaaS

Infrastructure as a Service（基础设施即服务）

- IaaS公司提供场外服务器，存储和网络硬件租赁服务
- B端用户可以租用这些硬件来运行其应用以节省维护成本和办公场地

PaaS

Platform as a Service（平台即服务）

- PaaS公司在网上提供各种开发和分发应用的解决方案，如虚拟服务器和操作系统等
- 帮助B端用户节省硬件成本，使得不同办公室间的协作合作变得可能

SaaS

Software as a Service（软件即服务）

- SaaS公司将应用软件统一部署在自己的服务器上，多数可通过网页浏览器接入
- B端用户可以按需订购应用软件服务，按订购的服务数量和使用时长支付费用

目前SaaS服务可分两种，提供通用的SaaS服务与为某一垂直领域提供的SaaS服务

- SaaS服务可依据所服务客户的范围划分为两类，第一类SaaS服务为通用型SaaS，第二类为行业垂直型SaaS。
- 通用型SaaS不区分客户所在行业并为其提供通用服务，包括CRM（客户关系管理）、HRM（人力资源管理）、协同OA、ERP（企业资源计划）等。
- 行业垂直型SaaS为特定行业提供SaaS服务，目前多为某一垂直领域中的传统软件商或行业解决方案服务商并行提供的SaaS服务。

通用型SaaS	行业垂直型SaaS
CRM HRM 协同OA ERP 云存储 市场营销 商业智能 社会化网络服务	<ul style="list-style-type: none">• 金融• 教育• 医疗• 电商• 物流.....

行业发展背景分析

云计算的不断成熟推动SaaS服务快速发展

- 预计2015年全球云计算市场规模将达到近500亿美元，其中SaaS服务占比57.5%。云计算的不断成熟，生态圈的逐步完善，以及云计算产业链的不断壮大都将推动SaaS服务快速发展。
- 作为我国SaaS服务的对标行业，美国的SaaS在经历了启动期、快速发展期之后，目前已经进入稳定发展期，市场对SaaS服务的接受度不断提高，各细分领域的玩家不断增加，移动化、数据资产化等新趋势为SaaS行业带来新机会，促进服务模式的进一步升级。

2010-2015年全球云计算市场规模（亿美元）



数据来源：Gartner，36氪研究院

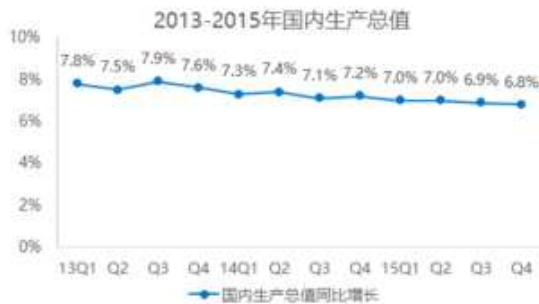
美国SaaS行业的发展过程



行业发展背景分析

经济增速放缓，企业亟需降低成本；SaaS所需费用较低，满足企业发展需求

- 2015年第四季度我国国内生产总值增长率为6.8%。随着我国经济增速持续放缓，经济进入新常态，劳动力成本不断攀升，企业亟需提高管理效率、控制管理成本的解决方案。
- 相比传统软件，SaaS服务依托于云计算与互联网，采取按需收费的模式，无需企业用户准备机房等硬件设施，能够大幅度降低企业运营成本，提高运营效率。



数据来源：国家统计局

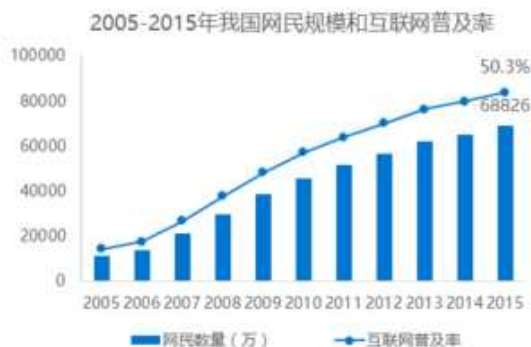
	传统购买软件模式	企业级SaaS服务模式
初期投资	高——数据服务器和操作系统等的初期支出	低——一次性缴付初始安装费
总成本	高——前期成本、升级和维护软硬件的费用	低——按需缴付固定月费
部署时间	长——安装及配置应用系统所需时间	短——无需安装硬件
风险	高——财务风险较高	低——无长期合约约束，与供应商分担风险
服务持续性	低——服务时间通常于维护期后结束	高——软件升级与维护服务持续整个服务期

36 Kr

行业发展背景分析

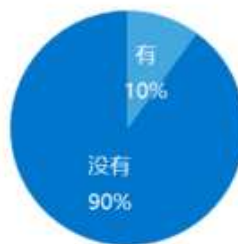
互联网普及率不断上升，企业信息化与网络化程度不断加深，SaaS长尾市场存在较大发展空间

- 2015年底，我国网民总体规模超过6.88亿，全年共计新增网民3951万人，互联网普及率为50.3%。
- 但目前我国企业信息化程度较低，特别是中小企业，其信息化程度仅约10%。随着互联网的进一步普及，企业信息化与网络化程度的不断加深，预计未来企业对SaaS服务的需求将不断扩大，SaaS服务长尾市场的潜在发展空间巨大。



数据来源：中国互联网络信息中心

中小企业信息化系统建设情况



数据来源：兴业证券研究所

36 Kr

行业发展背景分析

数据处理、混合云与网络安全等方面的新兴技术不断涌现，推动行业发展，提升服务质量

开源集群计算框架Apache Spark 2.0将进一步加快数据处理速度

预计将于2016年4、5月释出的Apache Spark 2.0将进一步提供涵盖完整阶段的代码产生器，不仅能移除递归式呼叫，减少效能损耗，还能进行跨运算符之间的整合，并藉由Parquet来优化I/O效能，进一步提升Hadoop集群中应用程序在内存中的执行速度，加快整体数据处理速度。

隐私感知混合云与数据脱敏技术实现对敏感数据的保护

混合云是由两个或者多个独立运行却绑定在一起的云组成的混合体，可支持数据和应用在不同云之间迁移，并能够将涉及隐私的敏感数据存入私有云，保证敏感数据的存储安全。数据脱敏技术则能够通过加解密、替换和生成等算法规则将敏感信息进行变形，实现对敏感数据的有效保护。

自适应安全架构能够更好地应对高级定向攻击，强化网络信息安全

自适应安全架构是为了应对高级定向攻击而设计的新一代安全防护平台，它以持续监控和行为识别为核心，包含预测、防御、监控、回溯四个周期，适用于不同基础架构和业务变化并形成统一的安全策略，以应对未来更加隐秘、专业的高级攻击，更好地保护网络信息安全。

36 Kr

SaaS服务发展现状 - 投融资情况

一级市场较为看好SaaS行业，融资数量与金额爆发式增长

- 2011年开始，我国SaaS服务行业的融资数量不断上升，在2013年迎来了快速增长期，其中2015年行业融资数量为195件，同比增长30.9%。
- 近年来，我国SaaS服务行业的平均融资金额呈总体上升趋势，2015年平均融资金额为1亿6900万元。



SaaS服务发展现状 - 投融资情况

二级市场对SaaS行业认可，对SaaS服务企业的投资热情高

- 根据2013年至2016年4月的SaaS指数可以看出，这一段时间内A股上市的15家SaaS企业的表现优于大盘的综合表现，说明二级市场对SaaS行业亦较为认可，对SaaS服务提供商的投资热情较高。
- 该SaaS指数以2013年1月4日为基日，以该日收盘后所有样本股的调整市值为基期，以1000点为基点，以15家在A股上市的SaaS企业为样本，每个样本股设置权重相等。SaaS指数每月审核一次样本股，并根据审核结果调整指数样本股，权重因子每月随样本股定期调整而调整一次。



SaaS服务发展现状 - 市场规模

2015年我国SaaS服务市场规模近四百亿元，未来有望随行业热度而进一步扩大

- 2015年我国云计算市场规模为637亿元，同比增长25.1%；预计2016年这一数字将达到789亿元，同比增长23.9%。2015-2018年的市

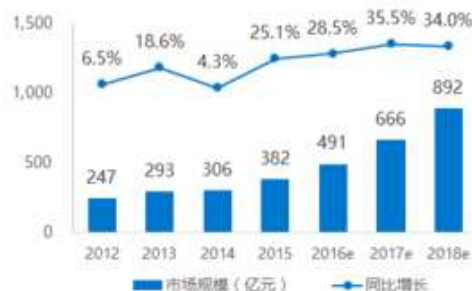
- 2015年我国SaaS服务市场规模为382亿元，同比增长25.1%。预计2016年我国SaaS服务市场规模将达到491亿元，同比增长28.5%。15-18年的复合增长率预计为32.6%。

2011-2017年我国云计算市场规模



数据来源：36氪研究院

2011-2017年我国SaaS服务市场规模



36Kr

SaaS服务发展现状 - 企业判断

优秀的SaaS企业应拥有低获客成本以及高续约率，注重自身的产品研发、运维及销售

- 根据美国投资人对SaaS企业的评判标准，目前业内总结出了如下的三个公式：**客户生命周期价值**是获客成本的3倍以上，每年的**获客成本**要小于当年的客单价，即成本低于收入。此外，**客户流失率**要小于5%。
- 除了数据判断，优秀的SaaS企业还应当注重自身的**产品研发**、**运维服务**以及**产品销售**。产品研发包括产品性能、研发能力、迭代速度等，运维则包括产品后期监测、运营以及维护、以及企业客户行为的数据分析，以便更好地了解客户特性、客户活跃度及忠诚度，画出客户生命周期曲线，做好客户流失预警机制。

- 客户生命周期价值： $LTV > 3 CAC$
- 获客成本： $CAC < 12 MRR$
- 客户流失率： $Churn < 5\%$



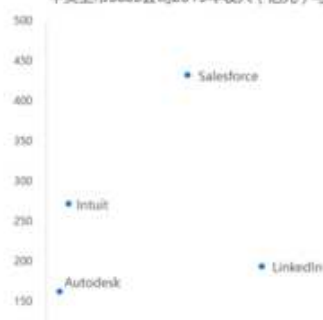
36Kr

SaaS服务发展现状 - 上市公司财务状况

我国SaaS公司的业务收入及增长速度与美国公司相比仍有较大差距，但已经出现表现优异的领头公司

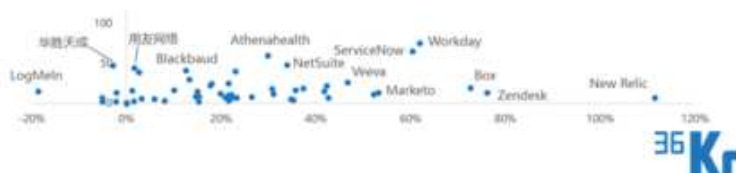
	美国	中国
上市公司数量	38	17家上市公司，其中A股15家，港股2家
2015年上市公司总收入	1815.9亿人民币	227.0亿人民币
2015年上市公司平均收入	47.8亿人民币	13.4亿人民币
2015年最高收入企业	Salesforce, 2015年收入为433亿人民币	华胜天成, 2015年收入为47.9亿人民币
企业平均三年收入	30%	4.3%

中美上市SaaS公司2015年收入（亿元）与收入复合增长率（13-15年）



复合增长率	24.7%	16.7%
收入复合增长率最高企业	New Relic, 收入复合增长率为112%	久其软件, 收入复合增长率为43%

数据来源：各上市公司财报，36氪研究院整理



SaaS服务行业概述&发展现状

CHAPTER 2

SaaS服务细分领域划分及典型企业分析

- 细分领域划分
- 各细分领域概况与典型企业分析

SaaS服务行业未来发展趋势

SaaS服务细分领域划分

SaaS服务分为通用型与行业垂直型，各企业按照提供服务的不同与服务领域的不同划分



• CRM，客户关系管理

通用型SaaS	行业垂直型SaaS
<ul style="list-style-type: none"> • CRM • ERP • 协同OA • HRM • 市场营销 • 其他 	<ul style="list-style-type: none"> • 金融 • 教育 • 医疗 • 电商 • 物流 •

CRM业务概述

CRM通过提高客户服务质量，与客户建立长期稳定的关系，以达到增加企业效益的最终目的

- 客户关系管理（Customer Relationship Management, CRM）是指利用信息技术及互联网技术来优化企业与顾客在销售、营销等服务上的交互，通过增强顾客服务，提高顾客交付价值和顾客满意度，与客户建立起长期、稳定、相互信任的密切关系。
- CRM的最终目标是吸引新客户、维系老客户以及将已有客户转为忠实客户，增加企业市场份额，提高竞争力。
- CRM系统中通常包括销售管理、客户服务系统以及呼叫中心等方面。



CRM上市公司收入&市值

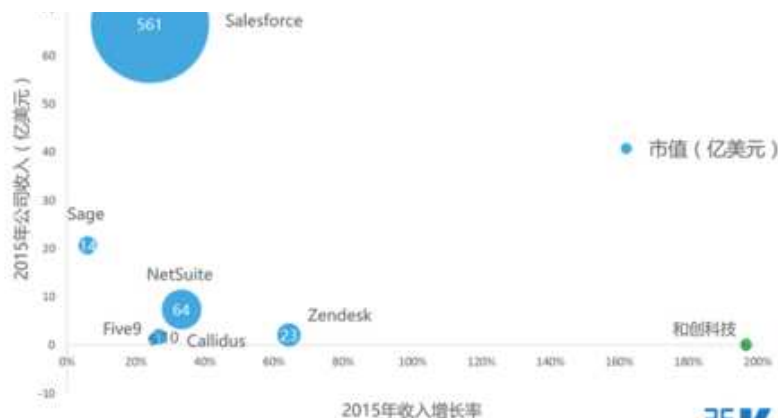
CRM公司收入规模从数十亿到数亿美元不等，其中Salesforce的年收入与市值遥遥领先

- 目前国外提供CRM服务的公司主要有Salesforce、NetScuite、Zendesk、Sales等，其中NetScuite与



NetSuite、Zendesk、Sage等，其中NetSuite与Sage在提供CRM服务的同时还提供ERP等服务，Five9主要提供呼叫中心业务。国内有已挂牌新三板的和创科技提供CRM服务。

- 其中Salesforce的市值与收入均为CRM公司中最大的，它也是目前最具代表性的CRM公司。和创科技虽然年收入与市值与国外成熟CRM公司存在较大差距，但其接近200%的年收入增长率也十分可观。



数据来源：各上市公司2015年财报，wind，36Kr

注：上市公司市值选取2016年5月25日数据，美元兑人民币汇率以6.5计，英镑兑人民币汇率以9.6计

36Kr

CRM典型企业 - Salesforce

SaaS与PaaS服务并行，Salesforce为其客户提供售前与售后的全方位服务

- 目前Salesforce的业务主要分为销售、服务、营销、社区云与数据分析等。其中销售云是其最主要的业务之一，它能够帮助企业的销售团队加速自动化进程，以便更好地掌握各类销售渠道与更高效地完成销售工作。
- 此外，Salesforce还于2007年推出了PaaS平台，即Force.com。它基于社交网络数据，可延伸至不同移动终端，允许开发者创建多租户附加应用，满足IT部门和独立软件开发商使用不同编程语言开发自己应用的需求。

销售云	服务云	营销云	社区云	数据分析
<ul style="list-style-type: none"> 加速并简化商机关系、销售流程管理、渠道管理、销售团队管理等销售阶段。 Sales Cloud是基于云平台的CRM应用程序，可帮助客户推动销售增长。 	<ul style="list-style-type: none"> Service Cloud借助云平台提供更快捷智能的服务，帮助客户及时获得支持。 Desk.com为一体化的客服应用程序，为中小企业提供个性化服务。 	<ul style="list-style-type: none"> 将使用不同渠道和设备用户引入一对一的营销流程，借助云平台的大数据，根据客户每一次互动信息进行个性化的市场营销活动。 	<ul style="list-style-type: none"> Community Cloud是基于云的在线协作平台，客户能够随时随地查看工作事宜。 Chatter将社交平台变为业务工具，让员工能够快速找到所需文件、数据等资源。 	<ul style="list-style-type: none"> Wave Analytics为非数据专业的客户提供便捷的数据分析工具。
平台及应用				

- App Cloud为客户提供开发应用程序所需的工具
- Force.com帮助客户轻松编写面向员工的社交/移动应用程序

36Kr

CRM典型企业 - Salesforce

商业模式：为其服务制定公开价格，根据客户选择按需收取服务费用

- Salesforce为包括Sales Cloud、Service Cloud在内的多项服务制定了公开价格，根据不同客户的选择按需收费。目前其主要盈利来自所提供SaaS服务的费用。

	Sales Cloud		Service Cloud		Marketing Cloud		App Cloud	
	定价	功能	定价	功能	定价	功能	定价	功能
基础版	25美元/用户/月	适用于不超过5个用户的基本销售功能	-	-	400美元/月	提供多渠道的数字营销平台	25美元/用户/月	为企业员工提供自制App的服务
专业版	75美元/用户/月	具有全部功能的CRM服务	75美元/用户/月	提供不限用户数量的CRM服务	1000美元/月	提供社交媒体营销服务	75美元/用户/月	为企业部门提供App Cloud的服务
企业版	150美元/用户/月	提供定制化的企业CRM服务	150美元/用户/月	提供定制化服务	1250美元/月	提供广告服务	4000美元/企业/月	企业员工可使用平台上最具创意的服务

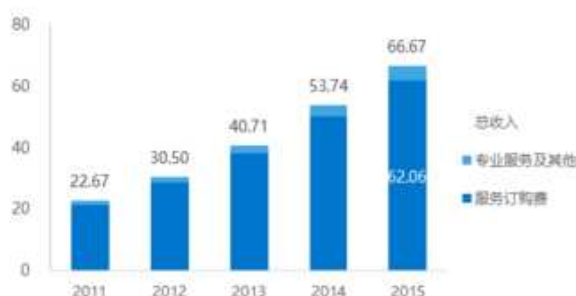
结合Heroku

CRM典型企业 - Salesforce

Salesforce收入按年增长，其中服务订购费为主要收入来源

- 2015年Salesforce收入66.67亿美元，其中服务订购费用为62.06亿美元，占总体收入的93%。与上年相比，Salesforce2015年的收入年增长率为24.1%。
- 2015年Salesforce的服务订购费主要来自Sales Cloud的收入，占比逾四成；其次是Service Cloud，占比近三成。余下的近三成收入来自App Cloud、Marketing Cloud以及其他服务。

2011-2015年Salesforce收入情况（亿美元）



2015年Salesforce服务订购费分布



CRM典型企业 - 和创科技

将CRM与沟通平台相结合，和创科技主打移动销售管理云服务

- 和创（北京）科技股份有限公司（原图搜天下）成立于2009年，为中国企业提供基于SaaS模式的移动销售管理云服务，拥有“红圈营销”移动销售云服务软件，满足企业销售团队的拜访计划、客户管理、沟通协同与数据报表方面的管理需求，并拥有针对快消、农牧、医药、服装与建材等不同行业的标准化模块解决方案。
- 此外，和创科技还与阿里巴巴结成战略合作，通过阿里钉钉这一工作商务沟通平台，将行业移动CRM与通讯平台相结合，为用户提供更加高效便捷的销售工具。



红圈营销

- 对工作执行等关键数据进行分析
- 拥有客户信息管理功能
- 方便团队间的协同沟通
- 科学制定拜访计划
- 拥有多个移动办公插件



红圈钉钉

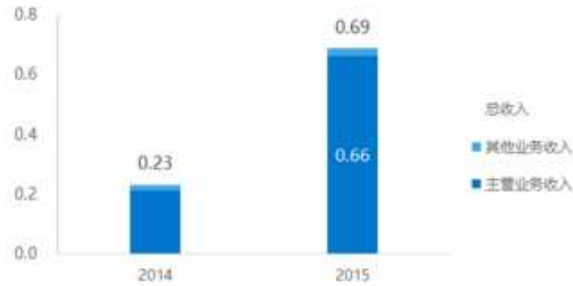
- 与阿里钉钉达成战略合作，将企业级沟通平台阿里钉钉与红圈销售CRM相结合
- 简化销售管理工作过程
- 支持多人交流、实时电话会议
- 服务器数据加密存储，保证信息安全

CRM典型企业 - 和创科技

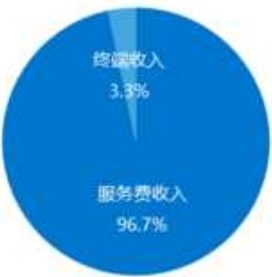
和创科技2015年收入近亿元，相比上年增长近两倍，其中服务费为主要收入来源

- 2015年和创科技的年收入为0.69亿元，同比增长197%。其中主营业务收入为0.66亿元，占总收入的96%。
- 2015年和创科技的0.66亿主营业务收入中，服务费收入占绝大部分，百分比为96.7%；终端收入占比3.3%。

2014-2015年和创科技收入情况（亿元）



2015年和创科技主营业务收入分布



数据来源：和创科技、36氪研究院

CHAPTER 2

SaaS服务细分领域划分&典型企业分析

- ERP，企业资源计划

通用型SaaS	行业垂直型SaaS
<ul style="list-style-type: none"> • CRM • ERP • 协同OA • HRM • 市场营销 • 其他 	<ul style="list-style-type: none"> • 金融 • 教育 • 医疗 • 电商 • 物流 •

ERP业务概述

ERP通过对物质、资金和信息等资源进行一体化管理，为企业提供决策运行手段

- 企业资源计划（Enterprise Resource Planning, ERP）是指建立在信息技术基础上，以系统化的管理思想，为企业决策层及员工提供决策运行手段的供应链管理平台，对物质、资金和信息等资源进行一体化管理。
- ERP系统的主要目的是完成系统运行集成化，合理制定业务流程合理化，动态监测工作绩效，持续改善企业管理等。



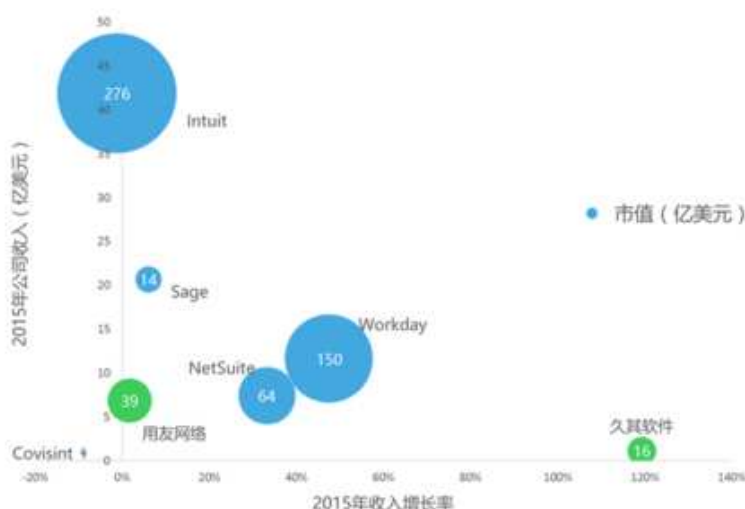
- ERP系统通常包括供应链管理、制造管理、销售与市场、客户服务、财务管理、库存管理、工厂与设备维护、人力资源、报表、制造执行系统 (Manufacturing Executive System, MES)、工作流服务和企业信息系统等。



ERP上市公司收入&市值

ERP公司的年收入与市值多为数百亿级，但仍存在市值突破千亿元的Intuit

- 目前国外提供ERP服务的公司主要有Intuit、Workday、NetSuite、Sage等，其中Workday在提供ERP服务的同时还提供HRM等服务，Covisint则专注于供应链管理服务。国内有已在A股上市的用友网络 and 久其软件提供ERP服务。
- 其中Intuit的市值与收入均为ERP公司中最大的，它在为中小企业提供ERP服务的同时还为个人用户提供财务软件。此外，Workday和NetSuite，以及国内的用友网络 and 久其科技的市值也超过百亿元人民币。



数据来源：各上市公司2015年财报，wind，36氪
注：上市公司市值选取2016年5月25日数据，美元兑人民币汇率以6.5计，英镑兑人民币汇率以9.6计

ERP典型企业 - NetSuite

NetSuite为用户提供集ERP、CRM、电子商务、商业智能等于一体的综合服务

- 目前NetSuite的业务主要包括NetSuite、Suite Commerce、SRP、OpenAir等。其中NetSuite是其核心产品，它集ERP、CRM、电子商务等多重功能于一体，为企业提供综合业务管理。同时它还有国际版，即NetSuite OneWorld，为国际用户提供ERP等服务。
- 企业能够通过使用NetSuite完成包括财务管理、库存管理、订单管理、数据分析等在内的多种任务，简化报销流程，加快项目交付速度，提高企业资源利用率，更加深入地了解和把握市场动态。

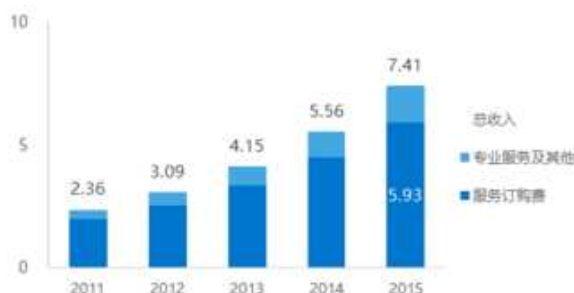


ERP典型企业 - NetSuite

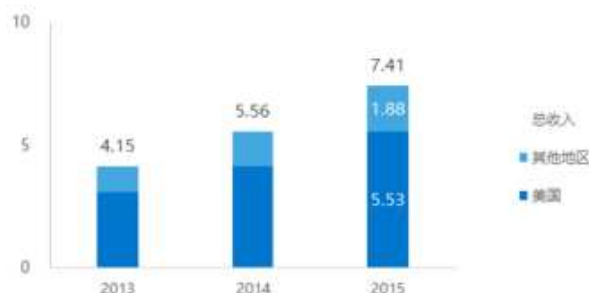
NetSuite2015年收入达7亿美元，其中来自美国的业务收入占绝大部分

- 2015年NetSuite收入7.41亿美元，其中服务订购费用为5.93亿美元，占总体收入的80%。与上年相比，NetSuite2015年的收入年增长率为33.2%。
- 2015年NetSuite的总收入中有5.53亿美元来自美国业务，占总收入的75%，其他地区的收入占25%。

2011-2015年NetSuite收入情况 (亿美元)



2011-2015年NetSuite不同地区收入情况 (亿美元)



数据来源：NetSuite, 36氪研究院

36Kr

ERP典型企业 - 用友网络

用友网络提供应用软件、互联网服务、互联网金融等方面的应用解决方案

- 用友网络成立于1988年，是一家企业管理软件、企业互联网服务和企业金融服务提供商，提供包括ERP、CRM、人力资源管理、商业分析、内审、小微企业管理软件等在内的行业应用解决方案提供商，基于移动互联网、云计算、大数据等技术，为企业提供应用软件、互联网服务、互联网金融等财务、金融方面的服务与工具。
- 用友iUAP平台是被大型企业和组织广泛应用的企业互联网开放平台，畅捷通平台是支持小微企业的公有云服务。用友在金融、医疗卫生、电信、能源等行业应用以及数字营销、企业社交与协同、企业通信、企业支付、P2P、培训教育、管理咨询等服务领域均有业务布局。

用友产品布局

企业应用软件

面向大型企业：	面向中型及成长型企业：	面向小微企业：
• 用友NC6	• 用友U8+	• 畅捷通T+
• 用友U9	• 用友PLM	• 畅捷通T1
• 用友HCM	• ISD	• 畅捷通T3
• 用友BQ	• U管家	• 畅捷通T6

企业互联网服务

财务服务：	数字营销：	企业协同：
• 小微企业财务服务	• 超客营销	• 企业空间
• 慧代账	• 重韵数字营销	• 教育空间
• 好会计	• 通信服务：	• 人才服务：
• 会计家园	• 用友嘟嘟	• 新道人才网
	• 哪一下	• 薪福社
	• 工作手机	

互联网金融服务

企业：
• 企业支付
• POS收单
个人：
• 互联网理财

36Kr

ERP典型企业 - 用友网络

近年来用友网络年收入基本保持稳定，技术服务与培训占据总收入的一半

- 近五年来用友网络的年收入基本保持稳定，其中2015年用友网络的年收入为44.51亿元，同比增长1.8%。

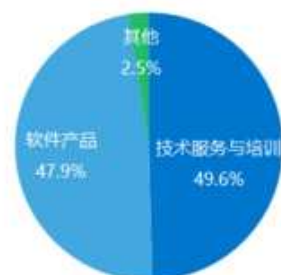
- 2015年用友网络的总收入中，技术服务与培训占比49.6%，软件产品占比47.9%，其他产品收入占比2.5%。

2011-2015年用友网络收入情况



数据来源：用友网络，36氪研究院

2015年用友网络产品收入分布



CHAPTER 2

SaaS服务细分领域划分&典型企业分析

- 协同OA，企业资源计划

通用型SaaS	行业垂直型SaaS
<ul style="list-style-type: none"> CRM ERP 协同OA HRM 市场营销 其他 	<ul style="list-style-type: none"> 金融 教育 医疗 电商 物流

协同OA业务概述

协同OA帮助企业解决协同办公与移动办公的需求，实现企业内部的高效沟通与协作

- 协同办公是指利用互联网、计算机等技术为团队沟通、文件共享等，办公自动化（Office Automation, OA）则是将现代化办公和计算机网络功能结合实现数字化办公，而协同OA突破了原有OA仅仅是企业办公的一种工具的约束，将协同办公与移动办公有机结合，帮助企业员工方便快捷地共享信息，高效地协同工作，提高员工效率，加快业务完成速度。



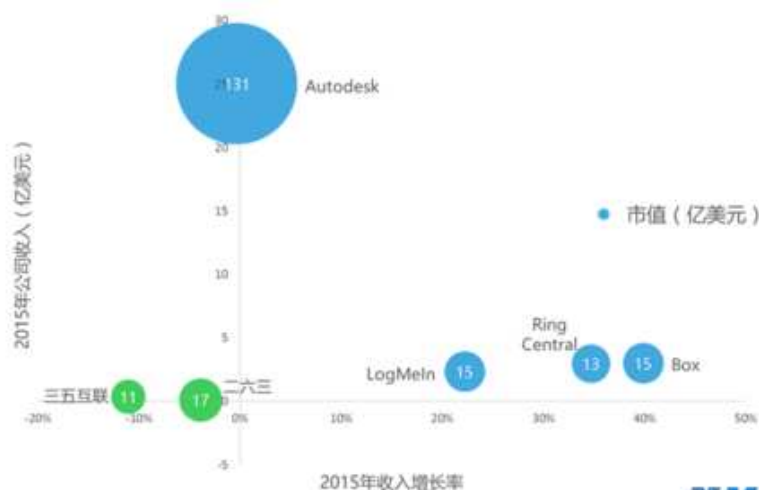
- 协同OA服务通常包括邮件往来、文件共享、业务讨论、日程安排、资源预约、任务管理等功能。



协同OA上市公司收入&市值

协同OA公司的市值多为数亿美元，相比多数ERP公司而言规模较小

- 目前国外提供协同OA服务的公司主要有Autodesk、Box、LogMeIn及Ring Central等，其中Autodesk的旗下产品Buzsaw为用户提供SaaS服务，Box主要提供移动办公服务，Ring Central主要提供商务电话解决方案。三五互联与二六三为国内A股中提供协同OA服务的公司。
- 其中Autodesk的市值与收入均为提供协同OA服务的公司中最大的，旗下产品Buzsaw为用户提供基于云的文档简化与集中管理，是其主要的SaaS服务。



数据来源：各上市公司2015年财报，wind，36氪
注：上市公司市值选取2016年5月25日数据，美元兑人民币汇率以6.5计，英镑兑人民币汇率以9.6计

协同OA典型企业 - Box

Box以内容协同为核心，支持用户跨平台自动同步及共享文件

- Box成立于2005年，是一个以内容协同为核心的企业文件协作云平台，支持企业用户在台电脑上，多种操作系统以及多种移动终端上自动同步及共享文件。
- Box拥有文件同步更新、跨平台文件共享等移动办公功能，同时还拥有用户间文件共享、线上协作等协同办公功能，用户仅需用链接即可共享大文件，还可线上查看、创建或编辑多种文档。这些功能帮助用户简化办公步骤，提高办公效率，实现办公移动化和用户间的协同办公。
- 目前Box的商业模式是通过付费版产品获得利润。



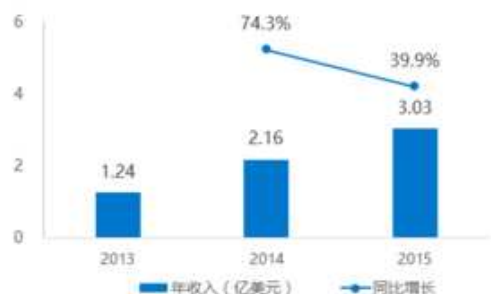
协同OA典型企业 - Box

Box的年收入不断增长，用于销售的成本占比逐年下降，规模

效益逐渐显露

- 2014年Box的全年收入为2.16亿美元，同比增长74.3%。在经历了收入快速增长的2014年之后，2015年Box的收入增速有所放缓，全年收入3.03亿美元，同比增长39.9%。
- 从近三年Box的运营成本分布可以看出，随着Box的不断发展，Box用于产品销售的成本在总成本中的占比逐年下降，而用于产品研发的成本占比不断上升，说明Box的用户忠诚度逐渐提高，规模效益逐渐显现。

2013-2015年Box收入情况（亿美元）



数据来源：Box，36氪研究院

2013-2015年Box运营成本分布情况



36Kr

协同OA典型企业 - 二六三

二六三为企业提供云通信、企业邮箱等高效便捷的通信协作整体应用解决方案

- 二六三网络通信股份有限公司是一家运用互联网技术和转售方式为企业和个人提供虚拟运营通信服务的通信服务提供商，专注于增值电信行业中的通信服务业务，是国内首家电信级专业电子邮件服务提供商。
- 二六三为企业提供云通信、企业邮箱、企业会议及互动直播等服务，支持跨平台同步使用，帮助用户实现电话会议、网络会议、在线直播等多项功能，为企业提供专业的通讯解决方案，促进企业内部协作，提高企业运行效率，降低企业运营成本，为企业提供了高效便捷的通信协作整体应用解决方案。

企业通信服务



36Kr

协同OA典型企业 - 二六三

近年来二六三的主营业务收入呈总体上升趋势，主营业务利润率逾六成

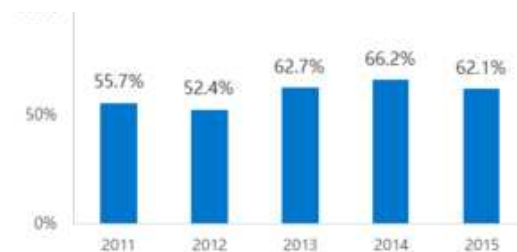
- 近五年来，二六三的主营业务收入呈总体上升的趋势，其中2014年小幅度下降。这一数字在2015年有所回升，全年收入为7.16亿，同比增长4.6%。
- 尽管二六三的主营业务收入在2015年有所回升，其利润率却稍有下降，相比2014年的66.2%，2015年二六三的主营业务利润率为62.1%。

2011-2015年二六三主营业务收入情况

2011-2015年二六三主营业务利润率



数据来源：二六三，新浪财经，36氪研究院



CHAPTER 2

SaaS服务细分领域划分&典型企业分析

• HRM，人力资源管理

通用型SaaS	行业垂直型SaaS
<ul style="list-style-type: none"> • CRM • ERP • 协同OA • HRM • 市场营销 • 其他 	<ul style="list-style-type: none"> • 金融 • 教育 • 医疗 • 电商 • 物流 •

HRM业务概述

HRM通过提高内部员工的满意度，从而提高员工绩效，帮助企业降低管理成本，创造更大收益

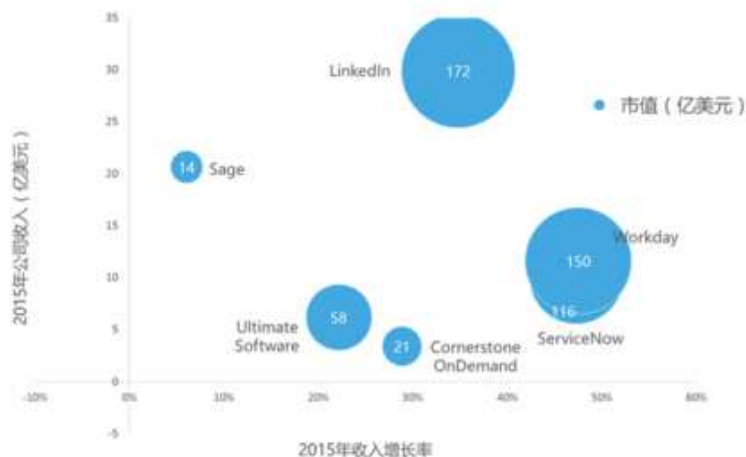
- 人力资源管理（Human Resource Management, HRM）服务是指利用信息技术提高内部员工的满意度、忠诚度，从而提高员工绩效，帮助企业降低组织管理成本，加速业务增长，创造更大利润。
- HRM服务的目的是让企业HR更好地进行人力资源的发展和规划，其重点是实现人力资源部门在员工素质管理、薪资管理、绩效考核等方面的需求。
- HRM服务通常包括人力资源规划、招聘与配置、培训与开发、绩效管理、薪酬福利管理、员工关系管理等模块。



HRM上市公司收入&市值

绝大多数国外HRM公司市值逾十亿美元，其中LinkedIn市值近两百亿，领先其他公司

- 目前国外提供HRM服务的公司主要有LinkedIn、Workday、Cornerstone OnDemand、ServiceNow等，国内目前在新三板挂牌的HRM公司有北森。
- 其中LinkedIn的市值与收入均为提供HRM服务的公司中最大的，其市值近200亿美元，2015年的收入则接近30亿美元。此外，英国公司Sage也逾20亿美元的收入，但其市值仅有14亿美元。Workday与ServiceNow的市值均逾百亿，收入约10亿，收入增长率约为50%，三项指标均较为接近。



数据来源：各上市公司2015年财报，wind，36氪
注：上市公司市值选取2016年5月25日数据，美元兑人民币汇率以6.5计，英镑兑人民币汇率以9.6计

36Kr

HRM典型企业 - Workday

Workday提供人力资源管理、ERP及财务规划服务，帮助企业优化人力资源配置，提高员工绩效

- Workday成立于2005年，是一家人力资源管理、ERP软件及财务规划软件供应商，目前提供包括人力资源管理、财务管理、自动化专业服务以及财务计划等服务。其中人力资源管理服务主要包括组织管理、员工管理、薪资管理等部分，财务管理主要涵盖财务能力分析、实时业务分析、审计流程管理等。Workday还提供包括用户成就管理、使用后的跟进等一系列的售后服务，还为用户提供及时更新的应用操作培训课程，帮助用户更好地使用Workday中的所有功能。
- 企业通过使用Workday能够简化招聘流程，优化人力资源配置，激励员工发展，最终达到提高员工绩效与企业效益的目的。

Workday产品布局



Human Capital Management

- 随着企业的不断发展，Workday为企业提供组织管理、员工管理、薪资管理等人力资源管理服务



Financial Management

- Workday为企业提供包括财务能力分析、实时业务分析、审计流程管理等一系列财务管理服务



Professional Services Automation (PSA)

- Workday的PSA能够帮助企业简化招聘流程，优化人力资源配置，激励员工发展，最终达到提高员工绩效与企业效益的目的。



Planning

- Workday帮助企业完成人力与财务计划，包括员工间的协作规划、财务预算等。

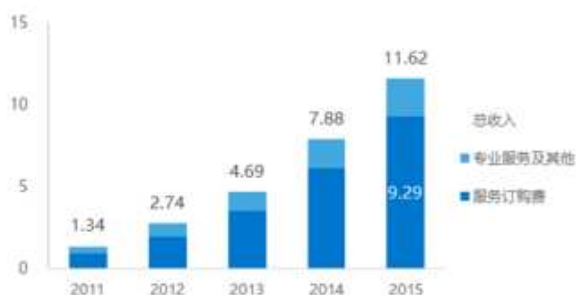
36Kr

HRM典型企业 - Workday

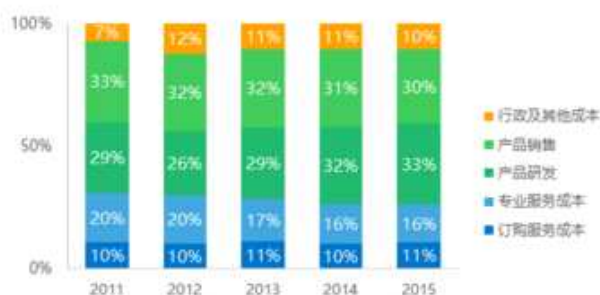
Workday2015年总收入突破11亿元，年增长率近半

- 2015年Workday收入11.62亿美元，其中服务订购费用为9.29亿美元，占总体收入的80%。与上年相比，Workday2015年的收入年增长率为47.5%。
- 近五年Workday的运营成本分布中，用作产品研发与销售的成本约占总成本的三分之二，其中产品研发成本占比总体呈上升趋势，销售成本略有下降。

2011-2015年Workday收入情况（亿美元）



2011-2015年Workday运营成本分布情况



数据来源：Workday，36氪研究院

36Kr

HRM典型企业 - 北森

一体化人才管理云平台北森为企业提供覆盖招聘、绩效、员工调查等人才管理全流程服务

- 北京北森云计算股份有限公司（简称北森）成立于2005年，是一个一体化人才管理云平台。北森结合人才管理专业技术和云计算技术，为大中型企业提供覆盖招聘、绩效、继任、核心人力、员工调查等人才管理业务全流程的一体化SaaS软件及服务，并通过自有PaaS平台满足企业自主开发的个性化需求。
- 同时，北森通过其大数据分析工具Ocean Analytics帮助企业实现人才职业全周期的数据积累及整合，并基于大数据挖掘为企业提供更科学的人才管理洞察，帮助企业持续优化人才管理决策。



36Kr

HRM典型企业 - 北森

北森年收入增长率逾四成，软件产品与应用服务贡献了绝大多数收入

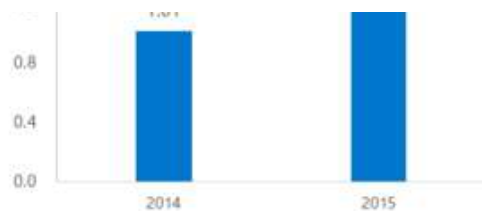
- 2014年北森的年收入为1.01亿元，2015年这一数字为1.41亿元，同比增长40.2%。
- 2015年北森的1.41亿业务收入中，软件产品占了近三分之二；此外，应用服务收入占两成，剩下的15%为咨询服务和培训服务收入。

2014-2015年北森收入情况（亿元）



2015年北森业务收入分布





数据来源：北森，36氪研究院



CHAPTER 2

SaaS服务细分领域划分&典型企业分析

• 市场营销

通用型SaaS	行业垂直型SaaS
<ul style="list-style-type: none"> CRM ERP 协同OA HRM 市场营销 其他 	<ul style="list-style-type: none"> 金融 教育 医疗 电商 物流

市场营销业务概述

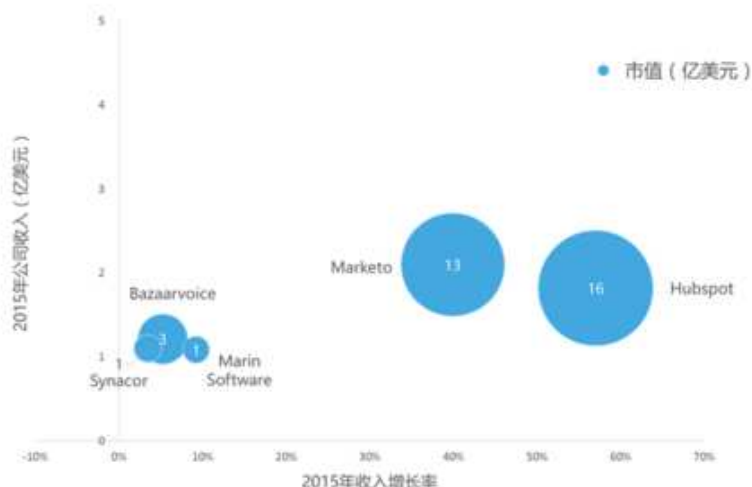
SaaS服务中的市场营销利用云计算这一技术，用较低的成本与较高的运营效率帮助企业扩大销售

- 市场营销是指企业在挖掘准消费者需求的基础上，深挖产品的内涵，契合潜在消费者的需求，让消费者深刻了解该产品进而购买，以达到**推广品牌**和**销售产品**的目的。
- SaaS服务中的市场营销，则是指利用云计算这一技术，用**较低的成本**与**较高的运营效率**帮助企业**扩大销售**，建立品牌形象。
- 从营销环节来看，市场营销通常包括机会辨识、新品开发、策略制定、精准触达、维护客户。



市场营销SaaS公司的收入多为数亿美元，最大市值不足二十亿

- 目前国外提供市场营销SaaS服务的公司主要有Hubspot、Marketo、Bazaarvoice等。
- 其中Hubspot是提供市场营销SaaS服务的公司中市值最大的，其市值为16亿美元，2015年的收入则仅次于Marketo，为1.8亿美元；Marketo为2015年收入最高的公司，全年收入为2.1亿，它也是市值第二的市场营销SaaS公司，其市值为13亿美元。
- 其余公司，即Bazaarvoice、Marin Software、Synacor，2015年的年收入均约1亿美元。



数据来源：各上市公司2015年财报，wind，36氪
注：上市公司市值选取2016年5月25日数据，美元兑人民币汇率以6.5计，英镑兑人民币汇率以9.6计

市场营销SaaS典型企业 - Hubspot

Hubspot为中小企业提供一站式营销软件，帮助企业把握客户需求以吸引客户消费

- HubSpot成立于2006年，为中小型企业一站式营销软件供应商，旨在帮助企业了解其客户并通过不同渠道帮助企业吸引客户。HubSpot开发的软件与公司同名，主要帮助客户管理线上营销方案，例如邮件营销、搜索引擎优化、网站分析和社交媒体监督等。其软件包括3种不同工具：内容营销工具帮助客户管理博客与官网；优化工具提供搜索引擎优化功能，使内容在用户中广泛传播；智能分析工具负责跟踪并管理客户的营销邮件以及用户反馈等。

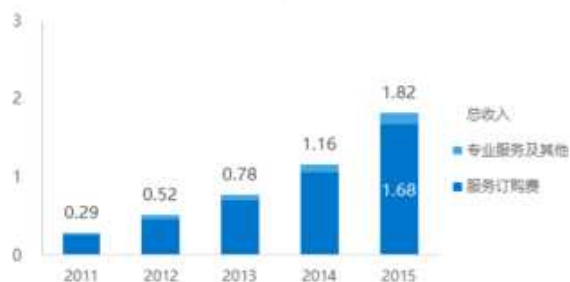


市场营销SaaS典型企业 - Hubspot

Hubspot收入逐年上升，其客户数量、平均订购费等均按年增长，2015年客户流失率不到1%

- 2015年Hubspot收入1.82亿美元，其中服务订购费用为1.68亿美元，占总体收入的92%。与上年相比，Workday2015年的收入年增长率为57%。
- 近三年来，Hubspot的客户数量不断增长，2015年达到18116家；其平均订购费用也逐年上升，2015年这一数字突破1万美元；客户留存率则从2013年的82.9%上升到2015年的99.2%，也即2015年Hubspot的客户流失率仅为0.8%。

2011-2015年Hubspot收入情况 (亿美元)



数据来源: Hubspot, 36氪研究院

2013-2015年Hubspot用户规模



36Kr

市场营销SaaS典型企业 - 梅花信息

梅花信息为企业提供H5营销页面、营销数据库管理等营销自动化的SaaS服务

- 梅花信息成立于2002年,主要产品包括跨媒体的广告监测数据库、新闻监测平台、媒体公关连线等。在标准化的数据产品基础上,梅花信息还为客户提供定制的媒体监测类服务,包括针对市场推广部门的竞争品牌广告监测服务,针对公关部门的公关传播监测,以及针对战略研究部门的战略信息监测等服务。
- 2016年,梅花网推出了M1云端市场部产品,开始发力营销自动化的SaaS领域,该产品主要面向中小企业,为企业提供免费的H5营销页面和网站创作、营销数据库管理、邮件和短信营销等集客营销工具。

梅花信息产品布局



定制监测MICE

- 一站式企业信息监测管理解决方案,包括战略信息监测、公关传播监测与广告竞争监测,此外,梅花信息还为企业定制的新闻监测以及广告监测解决方案



广告监测

- 帮助企业分析竞争品牌的市场营销策略和行动,以制定有效的企业战略。



新闻监测

- 针对企业商业情报监测需求,对完整、及时的商业信息进行监测和筛选,覆盖了逾万家独立新闻网站、主流报刊等媒体



M1云端市场部

- M1云端市场部是一款面向企业营销职能人员的SaaS类云端工具集成平台,它能够帮助企业营销人员快速有效地处理市场营销及相关工作

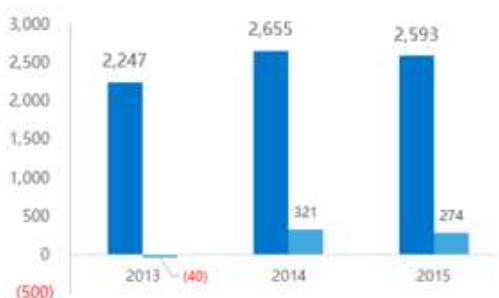
36Kr

市场营销SaaS典型企业 - 梅花信息

梅花信息挂牌新三板,成为新三板上又一市场营销SaaS服务供应商

- 梅花信息于2015年初申请新三板挂牌,在2015年12月31日,其挂牌材料已在股转公司官网公开披露。2016年5月初,梅花信息挂牌新三板,其股票代码为837165,成为又一个登陆新三板的SaaS服务提供商。
- 2014年梅花信息全年收入为2655万元,净利润达到321万元。2015年梅花信息的收入为2593万元,其中净利润为274万元。

2013-2015年梅花信息收入情况 (万元)



CHAPTER 2

SaaS服务细分领域划分&典型企业分析

• 其他通用型SaaS服务

通用型SaaS	行业垂直型SaaS
<ul style="list-style-type: none"> • CRM • ERP • 协同OA • HRM • 市场营销 • 其他 	<ul style="list-style-type: none"> • 金融 • 教育 • 医疗 • 电商 • 物流 •

其他通用型SaaS业务概述

其他通用型SaaS服务还包括基于云的网络安全、社会化网络服务、APM、OVP及活动管理等

- 除了CRM、ERP、协同OA、HRM以及市场营销，其他通用型SaaS服务还包括基于云的网络安全服务、社会化网络服务、应用性能管理（Application Performance Management, APM）、在线视频平台（Online Video Platform, OVP）以及活动管理等服务类型。
- 这些不同种类的服务能够满足企业不同需求，如保障企业信息安全，监测企业App性能，提高活动效率，方便员工内部社交等。

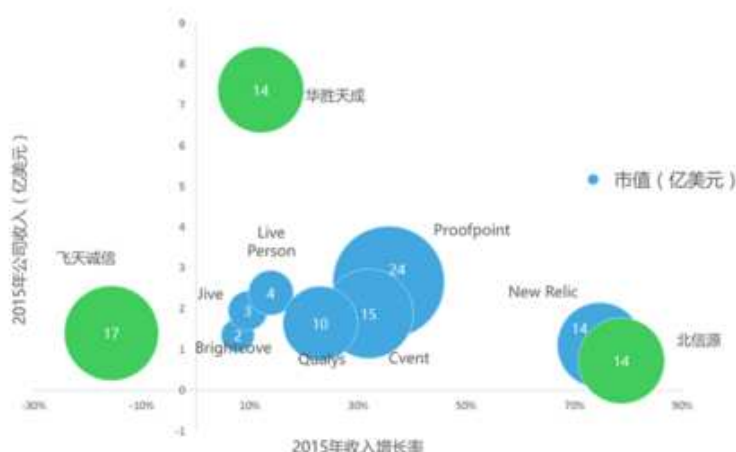


其他通用型SaaS上市公司收入&市值

其他通用型SaaS上市公司收入&市值 提供网络安全的上市公司数量

其他通用型SaaS上市公司中，提供网络安全服务的公司数量较多，市值也普遍较大

- 目前提供网络信息安全类SaaS服务的公司主要有Proofpoint、Qualys、华胜天成、北信源及飞天诚信，这些公司普遍市值较大。其中华胜天成2015年的收入逾7亿美元，Proofpoint的市值为24亿，北信源则是2015年收入增长最快的公司。
- 目前提供社会化网络服务的公司主要有Live Person和Jive，两家公司市值分别为4亿与3亿美元。
- 目前提供APM服务的公司主要有New Relic，其市值为14亿美元，2015年的收入增长率则超过70%。
- Cvent和Brightcove则分别提供活动管理服务和OVP服务，其中Cvent的市值为15亿美元。



数据来源：各上市公司2015年财报，wind，36氪
注：上市公司市值选取2016年5月25日数据，美元兑人民币汇率以6.5计，英镑兑人民币汇率以9.6计

36Kr

网络信息安全SaaS典型企业 - 华胜天成

华胜天成业务涉及云计算、信息安全等多个领域，帮助企业优化系统架构，保障信息安全

- 华胜天成是一家IT综合服务提供商，其业务方向涉及云计算、大数据、信息安全等领域，业务领域涵盖IT产品化服务、应用软件开发、系统集成及增值分销等多种IT业务。
- 华胜天成目前的产品主要分为三类，IT服务、系统及产品服务以及应用软件开发。其中IT服务包括IT产品的运营服务、维护服务及专业服务；系统及产品服务包括增值分销与系统集成等产品解决方案；应用软件开发则包括行业应用解决方案、应用软件开发、IT融合管控等，帮助企业优化系统架构、改进服务和管理流程，提高企业网络安全壁垒，保障信息安全。



36Kr

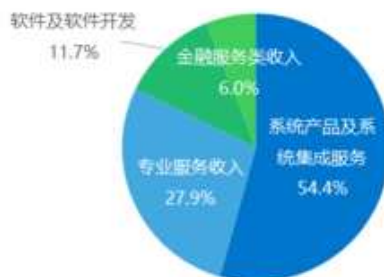
网络信息安全SaaS典型企业 - 华胜天成

华胜天成2015年收入回升，结束两年下滑势态；其主要业务来源为系统产品及集成服务

- 2014年华胜天成的年收入为42.79亿元，2015年这一数字增长至47.93亿元，同比增长12.0%，结束了连续两年收入下滑的势态。
- 在2015年华胜天成的47.93亿业务收入中，系统产品及系统集成服务占比过半，专业服务收入约占三成，软件及软件开发占比逾一成，剩下的收入来自金融服务相关收入。



数据来源：华胜天成、36氪研究院



36Kr

活动管理类SaaS典型企业 - Cvent

Cvent为企业提供办会准备、活动营销、现场管理以及会后复盘分析等活动管理流程

- Cvent成立于1999年，是一个基于云计算的在线活动管理服务平台，旗下主要有两个产品，分别为Cvent活动管理以及Cvent会议管理，为企业提供覆盖前期准备、场地选择、活动/会议营销、线上报名、现场管理、数据分析等一整套活动及会议管理服务，通过自动化的活动/会议管理流程，帮助企业提高办会效率，降低办会成本，扩大活动/会议影响，实现办会收益最大化。
- 此外，Cvent还拥有专门为集团酒店提供基于云的销售周期分析Hospitality Cloud，帮助酒店实时分析不同时段的客流量，完整画出销售周期曲线，让酒店更好地了解自己的销售情况及顾客偏好。



36Kr

活动管理类SaaS典型企业 - Cvent

Cvent2015年收入达到近2亿美元，实现近五年来收入持续增长，其中大部分来自其活动管理服务收益

- 2014年Cvent的年收入为1.42亿美元，2015年这一数字增长至1.88亿美元，同比增长32.0%，实现了近五年收入的持续增长。
- 在2015年Cvent的1.88亿美元业务收入中，近七成来自Cvent Event Cloud，即Cvent提供的活动管理服务；余下三成来自Cvent Hospitality Cloud，即Cvent为酒店提供的销售周期分析服务。

2011-2015年Cvent收入情况 (亿美元)



数据来源：Cvent、36氪研究院

2015年Cvent业务收入分布



36Kr

CHAPTER 2

SaaS服务细分领域划分&典型企业分析

• 行业垂直型SaaS服务

通用型SaaS	行业垂直型SaaS
<ul style="list-style-type: none"> • CRM • ERP • 协同OA • HRM • 市场营销 • 其他 	<ul style="list-style-type: none"> • 金融 • 教育 • 医疗 • 电商 • 物流 •

36Kr

行业垂直型SaaS业务概述

行业垂直型SaaS为医疗、保险、电商、交通等多个领域提供基于云的一站式行业解决方案

- 除了CRM、ERP、协同OA、HRM、市场营销等通用型SaaS服务，SaaS服务还被应用在多个垂直行业，如医疗、保险、金融、电商等。这些专注于为某一领域，或某几领域提供行业解决方案的SaaS服务商通常被归为行业垂直型SaaS服务提供商。
- 行业垂直型SaaS服务提供商通常对该领域的行业发展有着较为准确的把握，对企业需求有着较为深入的理解，基于云为垂直行业提供一站式行业解决方案，帮助该领域内的企业降低运营成本，提高运营效率。



医疗



保险



金融



电商



交通



房屋租赁



能源



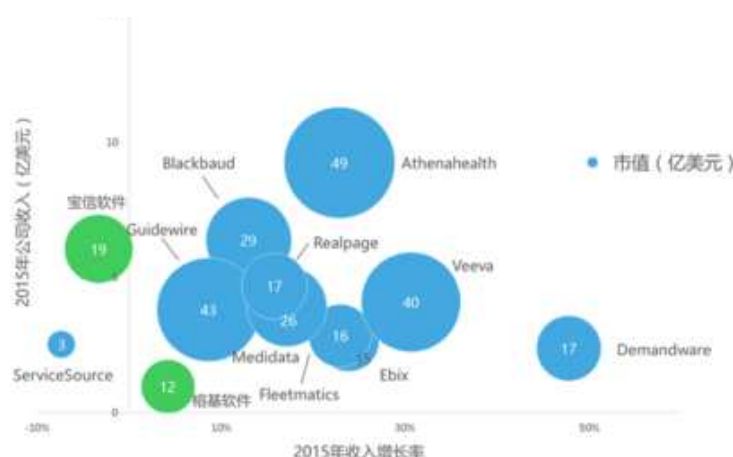
钢铁

36Kr

行业垂直型SaaS上市公司收入&市值

提供行业垂直型SaaS服务的上市公司中，医疗与保险SaaS服务提供商较受市场青睐，市值较高

- 在提供行业垂直型SaaS服务的上市公司中，医疗领域SaaS服务提供商数量最多，共5家，分别为Athenahealth、Medidata、ServiceSource、Veeva以及Ebix，其中Ebix同时还涉足保险与金融领域的SaaS服务。此外，Guidewire也提供保险领域的SaaS服务。
- 在行业垂直型SaaS企业中，医疗领域的Athenahealth拥有最高市值及收入，市值随后的是Veeva和Guidewire，说明目前医疗与保险、金融领域中的SaaS服务提供商较受市场青睐。
- 此外，提供电商SaaS服务的Demandware2015年收入增长率最高，发展势头良好。



数据来源：各上市公司2015年财报，wind，36Kr
注：上市公司市值选取2016年5月25日数据，美元兑人民币汇率以6.5计，英镑兑人民币汇率以9.6计

36Kr

行业垂直型SaaS典型企业 - Athenahealth

Athenahealth提供电子健康记录、人口健康管理、医疗信息数据库等医疗SaaS服务，发力移动医疗

- Athenahealth成立于1997年，是一家医疗行业SaaS服务提供商。它主要为医院、医疗卫生系统、卫生组织等医疗领域客户提供包括电子健康记录、实践管理以及人口健康管理等服务在内的医疗行业SaaS服务。对医疗工作者而言，Athenahealth能够帮助其远程创建病历，查看检查报告，开药，及管理自己的日程，提高医疗资源利用率。
- 此外，Athenahealth于2013年收购了美国第一家移动医疗上市企业Epocrates，后者拥有整合了数千种常用药品资料的药品和临床治疗数据库，医护人员可以通过手机查找核对药物的正确用量以及相关的药品资料，这能够为医护人员提供手机上的临床信息参考，帮助医护人员提高用药准确性。



电子健康记录

- 专门设计的电子病历记录患者的健康状况
- 自动筛选相关性最高的病历数据，简化患者临床症状描述，加快医生决策速度



电子账单&收入周期管理

- 帮助医疗企业简化调度、处理与支付过程，降低行政成本
- 收入周期管理还包括嵌入式金融交易，如信用卡处理等



病人参与管理

- 吸引有能力的患者参与医疗服务，如自动短信平台维护、在线病人访问咨询等，提高患者参与度



协作护理

- 从Athenahealth自有的电子病历库中为医生推送合适的患者，帮助医生更容易地触达患者



人口健康管理

- 提供某一范围内人口健康现状、健康趋势分析，帮助医疗机构识别需要接受治疗的患者，提高患者转化率，并监测人口的健康风险



Epocrates

- 旗下Epocrates为医生提供手机上的临床信息参考，医护人员可以通过手机查找核对药物的正确用量以及相关的药品资料

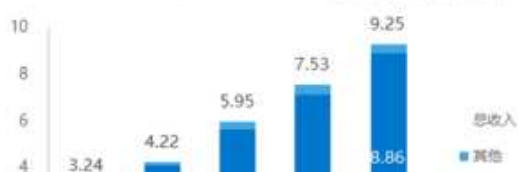
36Kr

行业垂直型SaaS典型企业 - Athenahealth

用户规模的扩大帮助Athenahealth实现年收入的不断增长，2015年其收入突破9亿美元

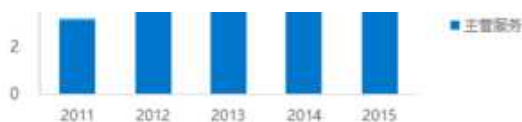
- 2015年Athenahealth的年收入为9.25亿美元，同比增长22.9%，其中主营收入为8.86亿美元，占总收入的96%。
- 2015年Athenahealth不同产品/服务的用户数量均有较大增加。其中使用EHR的医生与医疗机构数量增长均超过30%，为用户数量增长最快的产品；实践管理服务则拥有最多的用户数量，2015年分别有5.53万医生和7.54万医疗机构使用该项服务。用户规模的快速扩大帮助Athenahealth2015年继续实现收入增长。

2011-2015年Athenahealth收入情况 (亿美元)



2014-2015年Athenahealth用户规模 (万)





数据来源: Athenahealth, 36氪研究院



36Kr

行业垂直型SaaS典型企业 - 宝信软件

宝信软件为多个制造业提供集自动化、机电一体化、云计算应用等于一体的企业信息化解决方案

- 上海宝信软件股份有限公司（简称“宝信软件”）是由宝钢股份控股、宝钢集团实际控制的软件企业，提供具有自主知识产权的信息化解决方案、自动化、机电一体化、电子设备技术、云计算应用、大数据等多种服务，主要服务于钢铁、有色金属、装备制造、化工等多个行业。
- 目前宝信软件拥有iCentroView一体化监控指挥平台、iHyperDB企业实时数据库、iHyperVision机器视觉智能识别系统、iPowerCloud智慧能源云服务平台等多种产品，帮助企业节省硬件投入，降低能源排放，缩小运营成本，增加企业综合效益。

宝信软件产品布局		
iCentroView <ul style="list-style-type: none"> 宝信一体化监控指挥平台 拥有集中控制、智能联动、突发事件报警、多媒体监控等多项功能 	iHyperDB <ul style="list-style-type: none"> 宝信企业高性能实时数据库 拥有数据分析、海量数据存储、高效检索等多种数据处理功能 	iCentroGate <ul style="list-style-type: none"> 宝信工业通信网关软件 具有设备互连、数据分散采集、协议转发等功能
iHyperVision <ul style="list-style-type: none"> 机器视觉智能识别 拥有人脸抓拍、人脸识别、人群密度与客流量统计、入侵检测等功能，帮助企业维护生产安全 	iPowerCloud <ul style="list-style-type: none"> 宝信智慧能源云服务平台 帮助企业节省软硬件投入，降低企业碳排放，实现降低管理成本增加综合效益的目的 	

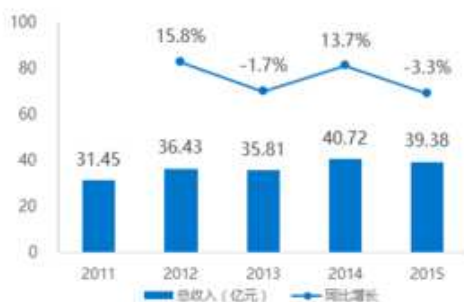
36Kr

行业垂直型SaaS典型企业 - 宝信软件

软件开发及工程服务收入为宝信软件总收入贡献逾七成，去年总体收入略有下降

- 2014宝信软件的年收入为40.72亿元，2015年这一数字稍有下降，为39.38亿元，同比下降3.3%。
- 在2015年宝信软件的39.38亿业务收入中，软件开发及工程服务占比75.9%，服务外包收入占18.3%，余下的5.8%为系统集成产品的收入。

2011-2015年宝信软件收入情况



数据来源: 宝信软件, 36氪研究院

2015年宝信软件业务收入分布



36Kr

SaaS服务行业概述&发展现状

SaaS服务细分领域划分及典型企业分析

CHAPTER 3

SaaS服务行业未来发展趋势

36 Kr

SaaS服务行业未来发展趋势

SaaS与PaaS的界限逐渐模糊，软件+平台的模式将逐步发展，未来将与大数据更加紧密地结合

- SaaS服务具有应用范围广，按需订购形式灵活等特点，但仅仅做具体的应用软件无法满足客户日益增加的个性化要求；而集成式的PaaS服务能够帮助SaaS服务供应商完成产品多元化和定制化，加快SaaS应用的开发速度，因此，包括Salesforce在内的多家SaaS服务供应商开始提供PaaS服务，将二者的优点有机结合。未来SaaS与PaaS的界限将逐渐模糊，软件+平台的服务模式将逐步发展。
- 大数据需要依托SaaS服务的分布式处理、分布式数据库、云存储等技术，而SaaS服务中有多种商业模式是基于海量数据的创新服务，SaaS、PaaS与IaaS共同构成的云计算与大数据是互联网+企业服务产业链上不可或缺的两个主体，二者相辅相成，未来将共同发展。



36 Kr

SaaS服务行业未来发展趋势

通用型SaaS服务日渐成熟，提供有针对性的行业解决方案的垂直型SaaS未来将成为新一轮创投热点

- 相比通用型SaaS企业，行业垂直型SaaS服务商具有市场渗透较快、竞争壁垒较高、获客成本较低等优势，亦



能够满足产业集群中加工商、经销商的自我管理以及品牌商更为精准的业务交互的需要。

- 部分国内的行业垂直型SaaS服务商有机会利用其多年建立的行业优势形成**针对性的云端解决方案**，快速切入垂直领域的SaaS服务。
- 在国内多个通用型SaaS服务赛道主要玩家逐渐显现，各细分领域竞争愈发激烈。行业发展日趋成熟的环境下，对标美国发展较为成熟的行业垂直SaaS服务商，未来行业垂直型SaaS有望成为SaaS行业中新的**创投热点**。



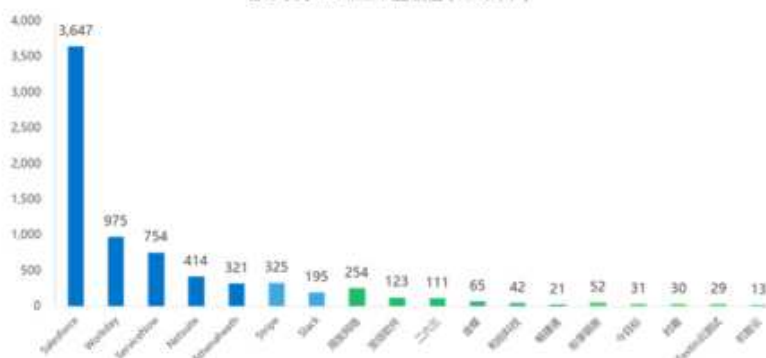
36Kr

SaaS服务行业未来发展趋势

随着我国SaaS服务的不断成熟，未来将诞生一批市值更大、实力更强的服务提供商

- 在美国，企业级SaaS服务领域目前已经诞生了数家市值在百万级美元以上的上市公司，其中更有市值超过500万美元的SaaS巨头Salesforce。此外美国SaaS市场还有一些估值较大的非上市公司，如估值50亿美元（325亿人民币）的在线支付公司Stripe。
- 目前国内市值/估值最大的SaaS企业为用友网络，目前市值为254亿人民币。随着SaaS行业不断升温，服务模式不断成熟，考虑到SaaS服务长尾市场**潜在空间广阔**，未来我国将诞生一批市值更大、实力更强的SaaS服务提供商。

部分中美SaaS企业市值/估值（亿人民币）



数据来源：wind，36氪

注：上市公司市值取2016年5月25日数据，非上市公司数据来自公开资料

36Kr

SaaS服务行业概述&发展现状

SaaS服务细分领域划分及典型企业分析

SaaS服务行业未来发展趋势

附录

我国SaaS创业公司基本信息

附录

我国SaaS创业公司基本信息

公司名称	提供服务	融资轮次	融资金额	领投方	业务简介
时趣	CRM	D轮	5650万美元	联想控股	时趣Social Touch是移动社交时代的企业数字营销解决方案提供商，帮助企业更有效的和消费者建立并管理连接。
EC营销通	CRM	C轮	1.7亿人民币	麦达数字	EC营销通是一款面向营销人群的企业即时通讯软件及CRM服务平台，致力于帮助数百万销售人员利用互联网+经营客户。
数据赢家	CRM	C轮	9091万人民币	通惠互联	数据赢家是一款打造主动、互动营销与会员制营销的数据化营销自动化产品，支持以客户为中心的营销活动规划等。
别样红云PMS	CRM	B轮	数千万人民币	美团	别样红云PMS是一家为酒店提供SaaS+PaaS服务的解决方案服务商，上海别样红信息技术有限公司旗下产品。
晓金麟	CRM	B轮	数千万人民币	德思资本	晓金麟是一家电子商务服务提供商，专注于整合营销、网络前端运营、后端IT信息处理、CRM等领域。
车商通SCRM	CRM	A+轮	5000万人民币	招商局 中兴合创 传媒梦工场	车商通SCRM是关注汽车行业的社会化客户关系管理解决方案提供商，为汽车厂商、4S店等提供客户关系管理微信公众号解决方案等。
小满科技	CRM	A+轮	数千万人民币	达晨创投	深圳小满科技是一家外贸B2B+CRM解决方案提供商，旗下产品有精云外贸管理专家、移动建站服务等。
南讯软件	CRM	A轮	6000万人民币	达晨创投	厦门南讯软件是一家为全球零售企业提供客户关系管理CRM的公司，目前旗下拥有客道CRM、客道精英、趣书、ECRP、聚互动、K400等品牌。
Udesk	CRM	A轮	3000万人民币	DCM资本	Udesk有客是一个企业级智能客服平台，帮助企业快速低成本的搭建自己的客户服务系统，企业可通过Udesk平台对客户行为、关注问题、客服处理情况进行分析。
通创云客服	CRM	战略投资	未透露	金耀国际	成都通创云客服是一家以工单形式管理客户服务的云端客服SaaS平台，支持客服工单系统、个性化定制等，隶属于成都通创信息技术有限公司。

附录

我国SaaS创业公司基本信息

公司名称	提供服务	融资轮次	融资金额	领投方	业务简介
富基标商	ERP	B轮	亿元及以上人民币	东方富海	北京富基标商（bFuture）是一家提供零售行业供应链管理的公司，为分销、物流等提供SaaS解决方案、零售业电子商务解决方案、供应链金融服务等。
全程网络(商赛通)	ERP	B轮	数千万美元	斯道资本 信明投资 齐木创投	全程网络是一家企业商务消费软件服务提供商，旗下有商赛通、全程费控等SaaS服务平台，为企业提供差旅、商务、差旅费用管理服务等。
订货宝	ERP	A轮	数千万人民币	惠一天使	订货宝是一个互联网订货管理系统服务商，通过一个系统将订单、商品、客户、库存、资金、支付、物流等信息统一处理，支持手机、微信等订货业务。
宝库网	ERP	A轮	近千万美元	宽帝资本 亚信联创	宝库是一个智能差旅管理平台，提供企业差旅管理、出差管理、公司差旅管理、公司商旅管理、差旅费用管理等服务。
卖家云	ERP	A轮	3000万人民币	睿略资本	卖家云是电商ERP功能、供应链管理、以及企业间社交的一款卖家综合服务SaaS产品，帮助商家精准地找到符合自己的供应商或者分销商。
云门店收银机	ERP	A轮	1400万人民币	上投摩根	云门店收银机是一款集收银机与进销存功能为一体专业销售管理软件，帮助商家打理店铺。
马帮ERP	ERP	Pre-A轮	数千万人民币	黑马基金 梅花天使创投 微光创投(吴尚光)	马帮ERP是一个跨境电商服务系统，通过控制跨境电商的流量入口，并利用大数据接入物流、流量、管理方法等服务，帮助用户实现“+互联网”的路径升级。
来肯在线	ERP	Pre-A轮	1500万人民币	德果资本	来肯在线是一家从ERP应用切入的专门为中小企业提供在线管理软件的SaaS服务商，旗下产品涵盖在线进销存、网上订货、加盟管理、ERP系统软件等。
易快报	ERP	Pre-A轮	1300万人民币	明势资本 极客邦创投	“易快报”是一款敏捷的费用报销应用，面向企业提供费用报销和管理服务。

附录

我国SaaS创业公司基本信息

公司名称	提供服务	融资轮次	融资金额	领投方	业务简介
今目标	协同OA	B轮	6000万美元	Tiger老虎基金(中国)	今目标是一个SaaS模式的企业工作平台，为企业和员工提供跨平台的协同办公服务。
99cloud	协同OA	B轮	1000万美元	英特尔投资Intel Capital	九州云（99Cloud）是一家基于OpenStack的云计算服务提供商，提供云安全、公有云、私有云、大型集成项目等服务。
北京致远协创	协同OA	B轮	5250万人民币	263网络通信(二六三)	北京致远协创软件是一家主打协同管理软件的企业服务提供商，目前形成了从私有云到公有云、从互联网到移动互联网、从企业内部协同到外部协同的产品线及解决方案。
赛蓝科技	协同OA	B轮	数千万人民币	基石资本	深圳市赛蓝科技（Cylan）是一家企业移动商务和移动办公解决方案供应商，旗下产品有移动云平台iCAB等。
明道	协同OA	B轮	未透露	科技寺资本	明道是一个一站式办公解决方案，以任务管理为核心功能，同时提供日常办公必须的即时通信、知识管理、日程管理等功能。
行云	协同OA	A轮	500万美元	创新工场	行云专注于网站全球一体化云服务，“一键”为网站实现多语言服务等，目前主要为电子商务、游戏服务商等用户提供服务。

附录

我国SaaS创业公司基本信息

公司名称	提供服务	融资轮次	融资金额	领投方	业务简介
北森	HRM	新三板上市	-	-	北森拥有范围人才测评、招聘管理、绩效管理、360度评估反馈、员工调查、核心人力等业务的一体化人才管理软件平台iTalent。
DayHR理才网	HRM	A轮	2亿人民币	复星昆仲 软银中国	DayHR理才网是一家以在线人才管理系统的开发、推广、运营为中心，致力于人力资源管理研究，并提供全方位人力资源服务的科技公司。
找萝卜	HRM	A轮	2000万人民币	橡沃资本	找萝卜是一个专注于创业型企业HR的SaaS服务商，可一键发送职位，简化对招聘渠道的管理，推送海量优质及高匹配简历。
易路软件	HRM	A轮	数千万人民币	未透露	易路People+ 是基于SaaS模式的人力资本管理平台，帮助企业以员工为中心有效管理核心人力资源。
兜行	HRM	A轮	数千万人民币	东方富海	兜行是一个以移动学习为切入点的企业级应用，帮助企业提高员工能力，提升企业管理效率，主要功能有：通知、培训、移动考试、考勤、企业级朋友圈、调研反馈等。
佰至科技	HRM	Pre-A轮	2000万人民币	未透露	佰至科技是企业人才管理与员工服务云平台，将人力资源管理场景化、服务化、差异化，让企业福利更有温度，从而提升员工对企业的满意度，提高企业的工作效率。

附录

我国SaaS创业公司基本信息

公司名称	提供服务	融资轮次	融资金额	领投方	业务简介
Testin云测试	应用性能管理 (APM)	C轮	5490万美元	海银资本	Testin云测是一家为移动互联网App应用质量服务的公司，面向全球移动互联网开发者和运营企业提供免费的基于云端的7x24小时App自动化测试服务。
OneAPM	应用性能管理 (APM)	C轮	1.65亿人民币	成为资本	为用户提供应用性能管理软件和服务，提供端到端应用性能管理、移动端和浏览器真实用户体验分析、业务交易实时分析等服务。
监控宝	应用性能管理 (APM)	B轮	1500万美元	红杉资本中国	监控宝是云智慧旗下基于SaaS的IT性能监控产品，通过分布式监测网络为用户提供包含网站监控、服务器监控、数据库监控、中间件监控、API监控、Docker监控在内的完整IT可用性监控和秒级告警服务。
BLUEware APM	应用性能管理 (APM)	B轮	7000万人民币	经纬中国 成为资本	北京蓝海讯通科技有限公司为用户提供应用性能管理(APM)，产品有应用程序性能管理解决方案Blueware APM以及业务交易管理解决方案Blueware TPM等。

ChinaNetCloud 云络网络	应用性能管理 (APM)	A轮	5600万人民币	浙江九仁资本	ChinaNetCloud云络科技是一家互联网服务器管理、云计算服务商，主要为网络游戏公司、互联网公司提供24*7的服务器管理服务。
TestBird	应用性能管理 (APM)	A轮	500万美元	未透露	TestBird是一家手游自动化云测试服务平台，支持多种游戏引擎，并且能深入到游戏内部进行兼容性、性能、所有功能点的测试。
监控易	应用性能管理 (APM)	天使轮	1300万人民币	真格基金 达内科技	监控易一个云监控SaaS平台，提供高效、安全、易用的云监控管理服务；支持移动运维，对云端及本地设备均可提供云端监控。

附录

我国SaaS创业公司基本信息

公司名称	提供服务	融资轮次	融资金额	投资方	业务简介
龙存科技	信息存储	B轮	数千万美元	DfJ德丰杰中国基金	北京龙存科技是一家专业从事网络存储产品开发、生产和销售的公司，产品有LongStore大型海量存储系统。
EasyStack	信息存储	B轮	1600万美元	如山创投 嘉动投资(盈开投资) 富创创投	EasyStack是一家OpenStack云解决方案和服务提供商，基于OpenStack为企业用户提供开放、稳定、可靠、可扩展的弹性云计算平台。
中科蓝鲸	信息存储	A轮	数千万美元	英特尔投资Intel Capital	中科蓝鲸(Blu Whale)是一家海量数据高性能存储产品与解决方案提供商，产品包括BWStor系列集群存储产品、SkySAN系列磁盘阵列产品等。
南京腾云网络	信息存储	A轮	数千万美元	红杉资本中国	南京腾云网络是一家企业私有云和云计算服务提供商，主要从事分布式云存储、云计算和大数据等产品的研发。
云创存储	信息存储	A轮	6000万人民币	通鼎互联	南京云创存储科技是一家云计算、云存储技术服务商，具有自主知识产权的cStor云存储技术、cProc云处理技术、cTrans高速数据传输系统和cVideo云创高清视频监控系统等。
环信即时通讯云	社会化网络服务	B轮	1250万美元	红杉资本中国 经纬中国 SIG	环信即时通讯云是一家面向开发者的移动端IM即时通讯解决方案服务商，通过SDK代码让开发者的App具备移动IM能力。
i8小时	社会化网络服务	A轮	20000万人民币	未透露	i8小时是一个企业社交办公平台，核心功能是流程管理和收费费，致力于为企业提供协作SaaS服务。
秒针系统	市场营销	D轮	5000万美元	普华资本Primavera	秒针系统是一家第三方广告技术公司，帮助客户评估和优化数字广告效果，提升媒介投资回报。
易会	活动管理服务	天使轮	1000万人民币	真格基金	易会网是一家会议活动信息及服务平台，提供会议活动创建、分享、报名等服务。
微吼	在线活动平台(OVP)	B轮	亿元及以上人民币	未透露	微吼是一家在线活动营销及商务活动平台，提供虚拟大会、网络视频直播服务等。

附录

我国SaaS创业公司基本信息

公司名称	提供服务	融资轮次	融资金额	投资方	业务简介
协事通客	通用型综合SaaS服务	F轮	数千万美元	中信产业基金	协事通客为企业提供一站式工作平台，通过企信(企业级微信)、移动CRM、审批、日志、任务等多办公模块，融合OA、CRM等传统办公软件，为企业提供全方位移动办公服务。
光耀华云数据	通用型综合SaaS服务	C轮	1亿美元	海通开元	华云数据是一家从事公用云计算基础设施运营的公司，主要为用户提供云协同SaaS、云CDN等多种服务。
金山云	通用型综合SaaS服务	C轮	5000万美元	CM投资	金山云2012年从金山软件拆分独立，是一家专业的云存储服务提供商，旗下有快盘、云服务平台等，隶属于北京金山云网络技术有限公司。
机智云	通用型综合SaaS服务	B轮	2亿人民币	浙江九仁资本 经纬中国	机智云(Gizwits)是一个物联网开发平台，集合了手机应用开发工具包SDK、云端解决方案(控制、数据监测、大数据运算和智能决策等)、设备端(开源硬件)等服务。
安讯科技	通用型综合SaaS服务	B轮	6900万人民币	通鼎互联	安讯科技是一家移动互联网高科技公司，主要为运营商、银行、政府等提供移动互联网大数据+智慧解决方案，拥有信息安全监控、网络流量管理、智能信息导航等产品。
企客云	通用型综合SaaS服务	A轮	1000万人民币	和君资本	企客云是一家为企业提供一站式管理服务的云平台，隶属于北京企客智创科技有限公司。
Face++	其他通用型服务	B轮	2500万美元	启明创投	Face++提供简单易用，功能强大，平台通用的视觉服务，通过云API、离线SDK、以及面向用户自主开发产品形式，提供业界一流的人脸检测、分析、识别技术。
DaoCloud	其他通用型服务	A轮	1000万美元	风和投资	道客云(DaoCloud)是一家云计算创业公司，围绕Docker技术提供各类云计算平台服务，包括Docker Hub镜像服务、Docker原生应用运维和管理平台、开源技术社区活动等。
外勤365	其他通用型服务	A+轮	数千万美元	雷鼎资本CBC	外勤365是基于SaaS的企业云销售业务管理平台，提供销售人员管理、客户管理、分销渠道管理、促销与订单管理等服务，帮助企业实现销售过程的精细化管理。
小步外勤	其他通用型服务	Pre-A轮	1060万人民币	未透露	小步外勤是一款移动考勤工具，专门用于监督销售和市场的员工的工作状态。

附录

我国SaaS创业公司基本信息

公司名称	提供服务	融资轮次	融资金额	领投方	业务简介
汇通天下	行业垂直	C轮	4500万美元	Temasek淡马锡 腾讯 钟鼎创投	汇通天下专注于为公路运输及配送提供信息服务，拥有针对大型物流企业的“GREAT系统”，针对中小物流企业的“货运人GPS”，以及社交型网站“货运人网”、货运互联网平台G7等产品。
芯联达科技	行业垂直	C轮	数千万人民币	启道创投 北极光创投	芯联达科技（北京）有限公司是一家移动医疗科技研发与应用服务企业，为各级医疗机构、家庭、个人搭建移动医疗和移动健康服务平台，拥有数字化病房、医生移动工作站等产品。
好房通	行业垂直	B轮	8000万人民币	赛马资本	好房通ERP是一个房产中介管理系统，集销售管理与OA办公于一体，帮助房屋中介高效开展工作，提高收益。
天财商龙	行业垂直	B轮	数千万人民币	大众点评网	天财商龙是一个餐饮业管理软件服务商，提供餐饮软件、点菜系统、无线及iPad点菜系统等服务。
优必达科技	行业垂直	A轮	1500万美元	Samsung Ventures三星	优必达科技是一家专注于实现多媒体云服务的公司，提供云端游戏解决方案、应用解决方案、编解码解决方案等。
觅优商旅网	行业垂直	A轮	数千万人民币	东方富海 博润投资 盈动投资	觅优商旅网是一个商旅管理平台，为TMC（Travel Management Company 差旅管理公司）行业提供全方位的系统开发、产品对接、资金运筹、数据分析、培训咨询等集成服务。
聚水潭	行业垂直	天使轮	数千万人民币	阿米巴资本	聚水潭是一家为电商卖家提供ERP应用的公司，全面实现自动化的订单采集、订单批量打印、发货、商品库存及客户信息统一集中管理。

36Kr

36Kr

为创业者提供最好的产品和服务

关于 36 氪研究院

36 氪研究院是 36 氪研究子品牌，专注于一级市场的行业研究，通过定性定量结合的方式研究新兴行业与企业，欢迎大家积极与我们交流讨论。

分析师：刘姝一 liushuyi@36kr.com，关注汽车与企业服务领域

[全版报告下载链接](#)

原创文章，作者：刘姝一，如若转载，请注明出处：<http://36kr.com/p/5048008.html>
“看完这篇还不够？如果你也在创业，并希望自己的项目被报道，请[戳这里](#)告诉我们！”
加载中

36Kr 让创业更简单

关于36氪 | 氪空间 | 加入我们 | 寻求报道 | 客户端下载

反馈建议: service@36kr.com

客服电话: 400-995-3636

工作时间: 周一到周五 10:00-19:00

© 2011~2016 36氪 | 京ICP备12031756号 | 京ICP证150143号

