一.移动办公简介

移动办公是指办公人员可在任何时间、任何地点处理与业务相关的任何事情，例如家庭办公、出差员工远程办公。这种全新的办公模式，可以让办公人员摆脱时间和空间的束缚，单位信息可以随时随地通畅地进行交互流动，工作将更加轻松有效，整体运作更加协调。

移动办公是当今高速发展的通信业与IT业交融的产物，它将通信业在沟通上的便捷、在用户上的规模，与IT业在软件应用上的成熟、在业务内容上的丰富，完美结合到了一起，使之成为了继电脑无纸化办公、互联网远程化办公之后的新一代办公模式。

二.目标用户

移动办公领域的用户是那些对时间和地域敏感，想要追求高效和灵活的企业员工和企业管理人员。

根据职业划分用户群体，包括：

* 普通员工
* 管理人员

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 涉众 | 主要目标 | 态度 | 主要关注点 | 约束条件 |
| 普通员工 | 1. 随时随地办公，及时了解自己当前任务 2. 与同事实时交流 | 持保留态度，希望在不增加工作负担的情况下提升工作效率 | 是否增加工作负担  是否使用后影响生活  是否真正使工作更便捷 | 不同岗位的员工具有不同的关注点 |
| 管理人员 | 1. 实时掌握员工工作进展 2. 及时作出管理行为 3. 与员工有效交流 | 支持，期待软件能提升公司当前的工作效率 | 是否能高效分配任务  是否能提升总体工作效率 | 不同部门的管理人员具有不同的侧重点 |

三.需求分析

（一）用户需求共性：

* 对于企业的员工来说，他们都会在上下班的路途中需要处理一些工作或者业务的时候。
* 对于企业的领导来说，他们也会需要在出差时随时需要查看、调用、审批内部的资料文档，并知道业务进展及生产线的进度。这时他们需要移动办公产品来帮助他们不受空间、时间的限制，在任何时候任何地方都能轻松方便地处理手头紧急的工作。
* 对于很多经常需要跟踪项目进展的企业员工来说，他们需要及时将采集到的信息传达给内部系统，随时随地为客户提供服务，第一时间解决用户的咨询，从而帮助企业更好地服务于客户，提升生意成功的概率。
* 这时移动办公产品可以帮助他们让企业获取更多的商业机会和可能。
* 老板与员工、员工与员工之间的沟通需求。当老板因事务不在公司时，需要很好地通过员工“说日报”，实时了解公司的一切发展状况。而移动办公产品可以帮助他们随时随地建立起这种沟通，能够提高企业的工作效率，同时也能增进企业内部人员之间的感情。
* 通过公网访问企业内部核心信息资源，就面临着非法访问、信息窃取等外部的安全威胁，就必须有相应信息安全策略，在严格防止企业信息资源被非法窃取的同时，对合法的访问要提供方便。而移动办公产品可以提供安全方面的帮助和保障。

（二）用户需求差异性：

不同类型的企业对移动办公的需求差异巨大，下面分析不同企业用户群体的需求。

* 跨国集团：信息化已经相当成熟、体系，移动APP的功能进行颠覆性创新可能性不大，一定是立足于已有信息系统的功能在移动端的延伸，更多是基于移动终端特性进行展示。
* 大型国企/事业单位：这一类用户的需求更多是隐形需求，用户更注重表象，需要产品跟风创新，外表华丽，而对于产品的功能，性能和执行力要求较弱。
* 中小型民营企业：这类客户是推动移动办公整个产业链强大的主力军。一方面他们一般处于自身行业的‘挑战者’地位，特别有创新诉求，无论是商业模式、管理运作的创新，都离不开移动办公APP这样跟移动互联网高度结合的载体。这类的APP功能可以涵盖：移动CRM（客户关系管理），目的是提升业绩和刚性需求；团队沟通协作、工作汇报、移动流程、任务分配、手机考勤、通知投票等能充分利用移动端优势的功能。
* 微型创业型团队：这类客户是未来推动产业的主力军，同样有很强的创新诉求，由于年纪普遍较小，对移动办公的使用率高，教育成本极低，所以能迅速在团队内普及实施。但这类客户的预算很低，一般都只能使用免费的移动办公产品，自然没法满足他们的个性化开发诉求。但随着小微企业的发展壮大，他们很容易转变成第3类客户。

基于上述认识，移动办公产品对于第1,2类人来说不会重点考虑他们的需求，而是致力于为第3、4类客户服务的，坚持聚焦解决他们的刚性需求，从商机发掘、销售过程监管、到内部流程协作、团队沟通等等打造一个商业行为的闭环。后续为需要个性化服务的客户提供增值服务。

四.行业竞品

1. 钉钉

钉钉是阿里巴巴集团专为中国企业打造的免费沟通和协同的多端平台，提供PC版，Web版和手机版，支持手机和电脑间文件互传。

钉钉核心功能在于为企业量身打造统一办公通讯平台，主打即时通讯功能，集成了IM、电话、邮件等，解决跨部门沟通、异地团队沟通与管理难题。

2. 企业微信

企业微信除了具有类似微信的聊天功能，另外添加了公费电话和邮件功能。

腾讯方面表示，企业微信将免费试用。在OA功能方面，结合了公告、考勤、请假、报销。

此外，企业微信也创新了一些更贴合办公场景的功能，如回执消息、休息一下。微信团队介绍“回执消息”既保护了消息接收者，也确保了办公场景下重要信息的触达

五.竞品对比分析：

日前腾讯刚推出企业微信，正式拍板阿里的钉钉，我们将这2者进行一下对比分析：

* 功能方面的竞争

1. 与钉钉一样，企业微信可以拨打免费电话，支持两人或多方电话会议。无论团队规模大小，企业微信用户都有1000分钟的免费通话时长。在钉钉上，用户拥有的免费通话时长为400分钟。
2. 比如，企业微信可以通过地理位置打卡考勤，钉钉也包含同样的功能。
3. 比如，企业微信在工作台里提供了请假、报销的审批功能，而钉钉则把审批类目更加细分，包含请假、外出、报销、出差等等，还有能让员工说悄悄话的阅后即焚功能。

* 回执消息的区别

在钉钉上，每条消息都会通过“未读”、“已读”来显示信息的接收状态，减少沟通中不必要的猜想。企业微信也增加了“回执消息”功能，每个人阅读过后，都会弹出已阅读的消息。与钉钉的自动显示不同，微信的回执消息需要每次手动操作开启。对于如此设置的原因，“微信之父”张小龙曾说过，“如果你的上级(通过微信)找你，你看了然后你又不回，就很麻烦。人性是什么? 就是给他撒谎的机会。”

* 不同时间段消息弹出的可选机制

号称“有温度有节制”的企业微信，还专门设置了“休息”和“下班了”功能，让员工不受打扰，虽然可以接收消息，但消息以及提醒不会弹出。这也被企业微信标榜为相较于钉钉更人性化的地方。

* 狼性管理与员工友好型

钉钉迎合老板，而企业微信则对于员工更加友好。

钉钉的 “考勤应用”能让老板不仅可以知道员工是否上班，还可以知道员工在哪里上班。而总是强调“用户体验”至上的腾讯，在设计企业级沟通软件时，有着截然不同的理念。非工作时间，免不了因为同事们都在群里讨论工作，而参与进去。对于认为工作和生活应该分开的用户来说，企业微信能够给予个人一些更好的私人空间，毕竟员工不是一天二十四小时工作的机器。

* 优势对比

阿里对社交一直有野心，钉钉经过一年的运营积攒了用户和品牌，有充分的技术储备和商业转化能力。腾讯则有用户基础，从C端的微信到B端的企业微信，可转化率非常可观。

六.行业趋势

行业发展阶段：

研究发现，移动办公人数呈现逐年增加的态势，其中2014年增移动办公人数达到3.58亿。2015年中国移动办公人员数量达到3.94亿，预计到2018年左右，移动办公人员的数量将超过目前的微信用户6个亿。

2014年至今，移动办公进入了智能时代，各种App横空出世，互联网化成为各行各业追逐的目标，移动办公的形成也随之进入发展阶段。预计2018年以后，移动办公将进入成熟阶段，移动办公取代物理办公室，实现工作方式的革命将正真正落地。

七.行业未来趋势：

（1）移动OA市场需求大幅增加，迎来新的发展契机

在我国4G网络正式商用、智能终端快速普及、移动互联网向行业领域加速渗透的背景下，以移动办公应用为代表的移动信息化市场正在迎来全新的发展契机。

（2）移动OA将成为移动信息化的重要应用组成之一

移动OA软件目前主要处理跟办公相关的事务，而伴随着移动OA的普及与应用的深入，基于移动OA进行业务处理的需求也将会不断增多，移动OA广泛应用于政务、金融、医疗、公安、交通、能源等各个领域。必然会促使移动OA深入到企业核心业务系统，并与ERP、crm等业务相关系统之间进行数据打通，并成为移动信息化的重要应用组成之一。

（3）移动OA的开放与兼容性会越来越强

未来移动OA的兼容性会更加增强，可以完全不受手机类型、手机操作系统、通信运营商的限制，增强企业和员工的应用体验。兼容性首先体现在对各种操作系统的兼容，包括iOS、Android、windowsPhone等主流操作系统;其次，是对于主流的办公软件、信息化管理系统的兼容，如可以支持HTML、WORD等多种类型的审批系统，支持WORD、EXCEL、PPT、PDF等格式附件的在线查阅，兼容主流厂商的CRM、ERP、PLM等。

（4）移动OA产品向易用性、个性化、与智能终端深度结合方向发展

在云计算、大数据、企业社交等技术引入的同时，移动OA产品也开始向易用性、个性化、轻量化方向发展。

（5）移动OA的应用需求向纵深发展

在移动OA发展初期，产品功能需求大多直接延伸于传统桌面端OA上的功能，但随着市场需求与信息化功能不断完善和企业应用的不断深化，面对基本技能和业务实践高低不齐的使用者，如何有效地帮助企业用户实施培训，迅速地将应用推广实现正常使用，并且帮助企业实现应用价值提升，也将成为企业用户突出的需求之一。

（6）产品功能需求专一、细分化发展

移动OA企业用户现在需要的不是富功能化的产品，而是契合行业特点需求，满足企业自身个性化的移动OA产品。越来越多的面向具体业务场景的移动应用正在崛起，像移动OA、移动CRM、移动进销存、移动HR等。

（7）移动办公开始与第三方应用工具整合

随着移动办公的深化应用，移动办公开始与第三方移动应用工具，如考勤工具、打车工具、报销工具等整合。

（8）移动办公将作为企业的连接器

企业能够借助移动办公随时随地连接员工、上下游、用户和系统、实时沟通、协作及办公。

（9）移动办公将变得更轻、更简单

用户之所以选择移动办公，主要是考虑它的便捷性和高效性，满足随时随地办公的需求，因此，未来的移动办公发展将会越来越简单，越来越轻，也许你只要摇一摇、扫一扫，你的工作就轻松搞定。