

# 中国云计算SaaS移动办公平台 年度综合报告2016

本产品保密并受到版权法保护

Confidential and Protected by Copyright Laws



## 研究背景

本报告涉及的关键字为：云计算、SaaS、移动办公平台。

本报告研究范畴为：云计算SaaS。

本报告涉及的厂商包括：理才网、畅捷通、今目标、钉钉、纷享逍客、环信。

本报告研究的国家和地区主要包括：中国大陆，不包括港澳台地区。

## 研究方法

本报告主要通过运用定性和定量方法，研究市场的一手和二手信息得到相关结论。

报告中的一手数据和信息主要有两个来源：

第一个来源，通过易观SaaS移动办公平台市场上下游渠道获得的相关业务经营数据。

第二个来源，易观企业级管理软件及云计算市场历史数据库。

第三个来源，易观采用深度访谈的方式与业内资深人士进行了深入的交流，相关信息如下：

公有云IaaS 企业资深人士1位

SaaS 移动办公平台企业资深人士5位

- 1 市场发展背景
- 2 现状分析
- 3 典型代表厂商分析
- 4 趋势分析



# SaaS移动办公平台定义



SaaS移动办公平台具备专业化、智能化和一体化特征，将管理型、协同型和经营型SaaS中多个细分领域的工具聚合到一个系统，以平台化服务为载体，最终帮助企业实现办公协同移动信息化、提升运营管理效率以及促进企业业绩增长的目标。

移动办公垂直行业专项工具覆盖广泛，各行业之间由于不同行业属性与业务需求呈现显著的差异性，因此本报告分析研究对象聚焦于云计算SaaS领域中的通用型工具。

# 厂商普遍从SaaS HR、OA、IM、CRM、客服、财务等六大细分领域切入SaaS移动办公平台

## SaaS HR



HR → HR+CRM+财务+  
行业应用+开放平台  
(ERP+BI.....)

## SaaS OA

今目标

OA → OA+  
业务流程  
(HR、CRM)

## SaaS CRM



CRM → 纷享逍客  
CRM+OA

## SaaS 财务



财务 → 财务+HR+  
OA+CRM

## SaaS IM



IM → IM+OA+开放平台  
(HR、CRM+.....)

## SaaS 客服



客服 → 客服+IM

易观认为，单一SaaS细分领域的产品不能称为SaaS移动办公平台。SaaS移动办公平台需要具备聚合性特点，即至少涉足两个及以上SaaS通用型工具，并且能够聚合形成一个满足多样化移动办公需求的系统平台。从市场发展背景来看，众多细分领域的厂商往往选择从某一大细分领域切入，随后逐渐覆盖到其它领域，形成特色鲜明的SaaS移动办公平台。

# 传统办公平台在渠道、业务、成本、效率、体验方面面临困境

多数传统办公平台仅支持桌面端，无法满足现实中多样化的使用场景，导致个人使用意愿普遍低下，使用频次低。

## ➤渠道限制

传统办公平台通常以企业内部事务处理为主，实用性有限，缺少与公司业务直接的联系，对业绩提升没有效果。

## ➤无关业务

传统办公平台需要一次性投入数额高昂的购买费、安装费、维护费以及管理费等，对于中小型企业来说形成一定的负担。

## ➤成本高昂

传统办公平台由于信息化程度低的限制，协同办公工作流程效率缓慢，比如审批、考勤审核经常遇到无法及时批复的情况。

## ➤效率低下

传统办公平台交付模式复杂，部署周期漫长及操作复杂导致用户体验较差，此外，界面设计和交互都与互联网大众化应用的水平差距很大。

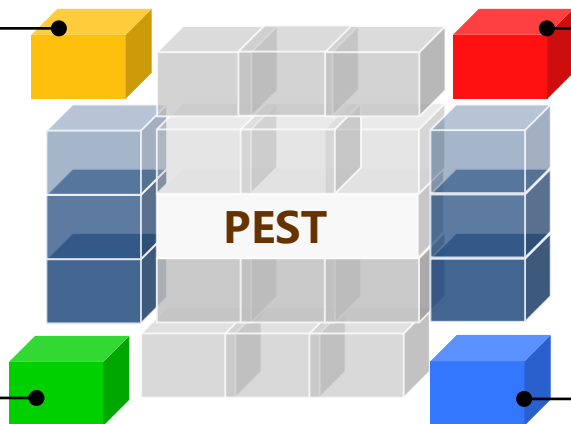
## ➤体验较差

## 政策环境

- 2015年3月5日，国务院印发了《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》
- 2016年3月5日，政府工作报告将大数据、云计算、物联网列入十三五规划
- 2016年7月27日，《国家信息化发展战略纲要》正式印发

## 社会环境

- 中国移动互联网处于高速发展时期，2015年移动互联网用户数达到7.9亿人
- 移动互联网带动了云计算SaaS厂商针对于移动端产品的投入与研发
- 庞大的用户规模为SaaS移动办公平台未来快速的普及提供了良好的用户基础
- SaaS移动办公平台顺应了企业对于加强事务处理能力以及信息管理的需求



## 经济环境

- 中国经济由第三产业主导趋势更加明显，标志正式迈入“服务化”时代，意味中国经济由工业主导向服务业主导加快转变
- 近年，国家对高新技术产业的扶持促进中国SaaS产业保持快速发展。
- 供给侧结构性改革不断释放的改革红利成为经济可持续增长的重要动力源泉

## 技术环境

- 云计算快降低了企业IT成本，推动了云服务厂商运转业务
- 移动互联网应用的普及改变了服务场景，提升了企业的协作能力
- 人工智能与大数据分析成为SaaS技术发展的趋势
- IT基础架构为SaaS移动办公平台化发展提供了坚实的技术保障

# 云计算、移动互联网、人工智能等发展促进技术创新

Analysys 易观  
实时分析驱动用户资产成长

## 云计算快降低企业IT成本，推动厂商业务运转

近几年，云计算的快速发展推动SaaS的前进，云计算促使SaaS 移动办公厂商使用IT服务的成本显著降低。IaaS/PaaS平台可以提供运营的平台以及灵活的硬件资源，降低SaaS移动办公厂商基础设施层面的投入。此外，云服务商能够提供性能监控、灾备等安全服务，帮助SaaS厂商更好应对突发状况，保障系统稳定运行。

## 移动互联网应用改变了服务场景，提升了协作能力

移动互联网的兴起产生了很多优秀的新型创新机会，使在企业中的服务场景发生了变化，加深了移动办公平台的应用。在企业移动化日益成为趋势的背景下，SaaS服务提供商纷纷推出移动app顺应了无桌化办公、远程办公的需求，同时提升了企业的协作能力，促进员工的生产力。

### 技术环境

基于人工智能领域最新成果深度学习技术自主研发的智能机器人，能够为企业大幅解放生产力。智能机器人已经逐渐在SaaS多个领域的各个环节得到大量的应用。人工智能和大数据挖掘服务为SaaS的智能化提供了条件，将有越来越多厂商应用这些技术，通过服务为企业提供智能决策。

2013年至今，网络信息安全事件的频发使得“去IOE”成为大势所趋，国内技术的快速发展和企业服务购买方由大型公司向中小型企业转变，使得厂商的市场机会大幅增加。作为企业运营不可或缺的环节，SaaS移动办公平台已然对企业产生更大的吸引力，市场将注入更多的商机。

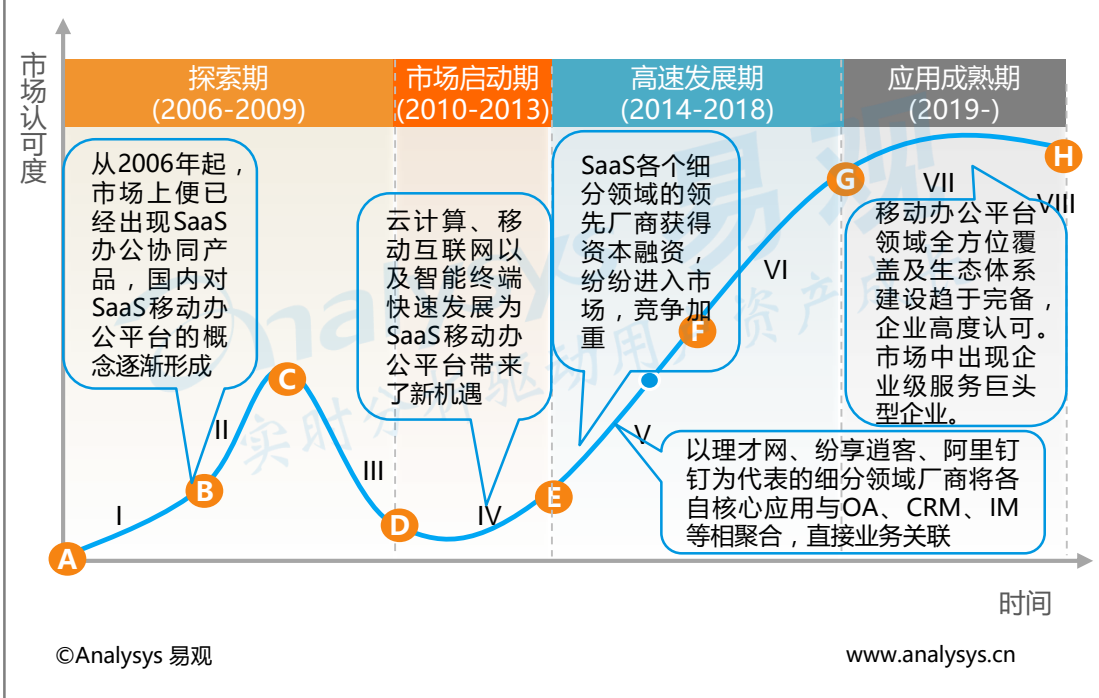
## 人工智能与大数据分析成为SaaS技术发展的趋势

## 去IOE化为SaaS 移动办公平台带来了新商机



# 目前SaaS移动办公平台正处于高速发展期

中国SaaS移动办公平台市场AMC模型



从2006年开始，市场上便已经出现SaaS办公协同产品，但是由于国内市场对办公协同的认知与接受度有限，探索期前期发展缓慢。随着云计算、移动互联网等技术的发展，SaaS移动办公平台正式进入市场启动期。自2014年来，企业级服务市场备受资本市场青睐，厂商也相继推出创新功能获得市场认可。以理才网与纷享逍客等厂商开启了聚合型SaaS移动办公平台的生态化建设。易观分析认为，企业服务市场在应用成熟期将有极大可能性出现巨头型企业。

# 企业用户价值创造与厂商价值创造是商业模式的重点



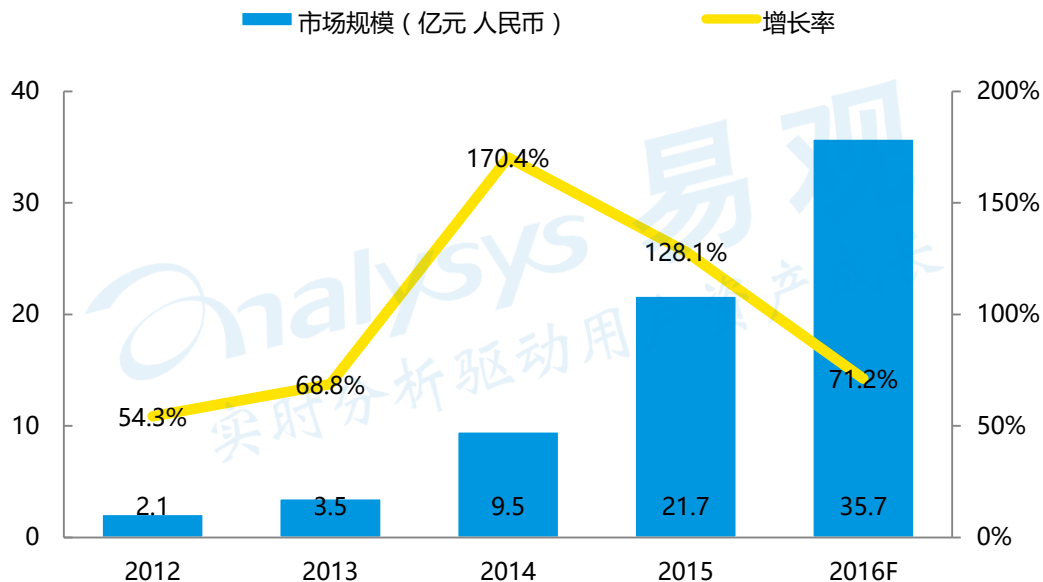
# 目录

- 1 市场发展背景
- 2 现状分析
- 3 典型代表厂商分析
- 4 趋势分析



# 2016年SaaS移动办公平台市场规模将达到35.7 亿元人民币

2016年中国SaaS移动办公平台市场规模预测



© Analysys 易观

www.analysys.cn

根据易观对于云计算SaaS 移动办公平台市场规模的判断，SaaS 移动办公市场规模在2014年的增长率达到170.4%，市场规模从3.5亿元人民币增长到9.5亿元人民币；2015年的市场规模增长率为128.1%，市场规模从9.5亿元人民币增长到21.7亿元人民币；预计2016年市场规模的增长率将达到71.2%，市场规模将达到35.7亿元人民币，2016年SaaS移动办公平台市场将继续保持快速发展势头。

1

## ➤ 市场看好并且认可聚合型SaaS移动办公平台

在企业互联网化转型过程中，移动HR、移动CRM、移动IM、移动客服等应用逐渐渗透进企业业务，影响企业内部运营以及外部客户成单的效率，企业用户对SaaS移动办公平台满足企业内部管理、促进业务发展愈加认可。相较于聚焦单一细分领域的通用型服务提供商，云计算SaaS市场更加关注与看好融汇多种业务应用以及高等级需求的聚合型SaaS移动办公平台。

2

## ➤ 当前属于错位竞争市场，各个细分领域的领先者纷纷涉足移动办公平台

当前SaaS服务市场细分领域中存在公司体量、营销能力、产品技术等方面十分具有优势的厂商，比如理才网在SaaS HR领域，纷享逍客在CRM领域，畅捷通在SaaS财务领域。易观认为，当前市场属于错位竞争市场，尚未进入同类产品正面碰撞的阶段。巨大的市场空间下，虽然各家都有倡导的方向，但是伴随企业用户办公过程中对于事务处理、信息管理的普遍需求，各个细分领域的领先者纷纷选择涉足移动办公平台，将核心产品模块与办公协同、通讯沟通功能相融合，提升产品功能丰富度。

3

## ➤ 移动办公平台概念的出现使CRM与OA等SaaS服务的界限逐渐模糊

当前，部分协同办公、IM类产品逐渐跨界，OA系统自带了CRM，CRM做起了企业协同，协同软件内嵌了IM功能，IM公司则希望整合全部成为最终入口。其背后的原因是中国的企业市场足够大，对移动办公平台的轻量化应用的需求足够广，能够很好支持这一逻辑。易观认为，由于轻量化应用的技术门槛低，工具型软件很容易被平台型产品整合，形成移动办公平台。但另一方面，移动办公平台也使得企业对CRM与OA等其他SaaS服务的认知界限出现模糊。

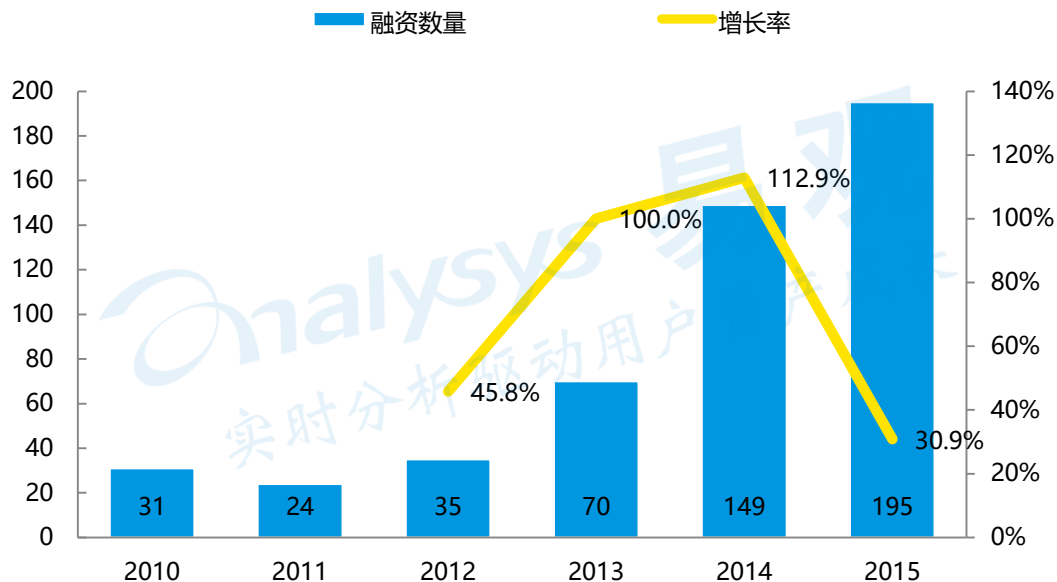
4

## ➤ 免费增值模式成为中国市场发展主流

由于过去消费级软件应用普遍免费以及广大中小企业成本控制的影响，许多SaaS移动办公平台厂商采取免费增值模式，包括理才网、今目标、纷享逍客将平台中的基础功能以免费的方式提供，借此快速扩大服务企业用户基数，而相对高级且更有价值的功能以增值服务的方式进行收费来获取盈利。这样的做法有利于获取大量使用数据以便于进一步打磨产品。与此同时，厂商需要承担用户基础增长带来的基础设施成本压力。

# 过去几年，中国SaaS服务在资本市场呈现爆发式增长

2010-2015年中国SaaS市场融资数量



© Analysys 易观·36氪

www.analysys.cn

根据36氪追踪数据，2015年共有195起中国SaaS服务的获投事件，估计金额总数在195亿人民币。由此可见，中国资本市场看好SaaS服务，融资数量与金额呈现爆发式增长。从宏观层面看，2015年全球云计算市场规模达到近500亿美元，其中SaaS服务占据57.5%。相比已进入成熟发展期的美国SaaS行业，中国正处于高速发展期。目前中国企业信息化程度不足10%，伴随着互联网进一步普及，未来企业对SaaS服务的需求将不断扩大，SaaS服务的长尾市场存在巨大的发展潜力。

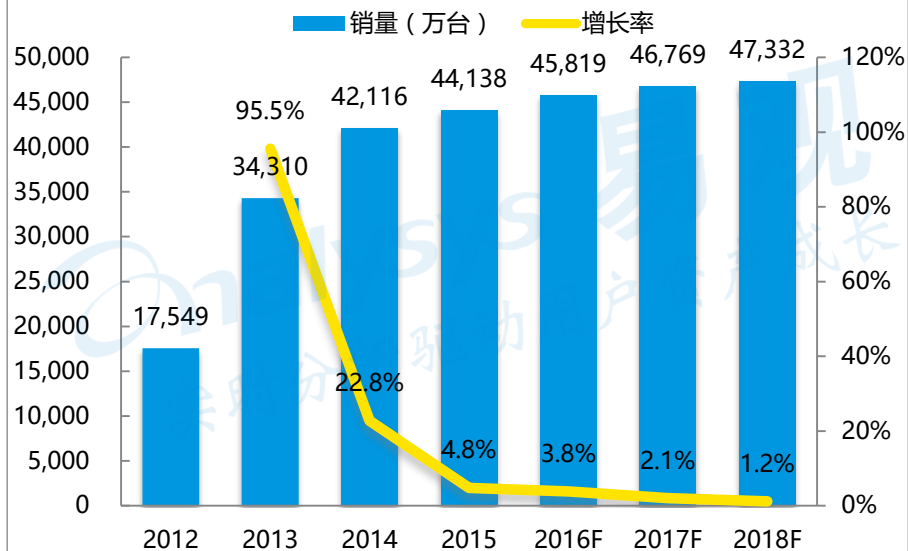
# SaaS移动办公平台厂商备受资本市场青睐

融资时间		公司名称	成立时间	产品	融资金额— 阶段	投资机构
2014年	5月	北京今目标信息技术有限公司	2005年12月	今目标	1000 万美元—— A 轮	老虎基金
	6月	畅捷通信息技术股份有限公司	2010年3月	畅捷通	香港主板上市	
	7月	北京易动纷享科技有限责任公司	2013年6月	纷享逍客	数千万人民币——B轮	北极光创投
	10月	北京易掌云峰科技有限公司	2013年4月	环信	500万美元——A轮	SIG海纳亚洲
	12月	北京易动纷享科技有限责任公司	2013年6月	纷享逍客	5000万美元——C轮	DCM中国&IDG资本&北极光创投
	12月	北京易掌云峰科技有限公司	2013年4月	环信	300万美元——A+轮	红杉资本
2015年	5月	北京今目标信息技术有限公司	2005年12月	今目标	6000 万美元—— B 轮	老虎基金
	7月	北京易动纷享科技有限责任公司	2013年6月	纷享逍客	1亿美元——D轮	IDG资本、北极光创投、DCM
	7月	北京易掌云峰科技有限公司	2013年4月	环信	1250万美元——B轮	红杉资本、经纬中国和SIG海纳亚洲
	10月	深圳市理才网信息技术有限公司	2014年2月	daydao	2亿元人民币——A轮	复星昆仲、软银中国
2016年	7月	北京易动纷享科技有限责任公司	2013年6月	纷享逍客	7000万美元——E轮、E+轮	中信产业基金、高瓴资本、IDG资本等
	10月	深圳市理才网信息技术有限公司	2014年2月	daydao	6亿元人民币——B轮	多家国内知名投资机构



# 中国移动设备及移动互联网用户持续增长

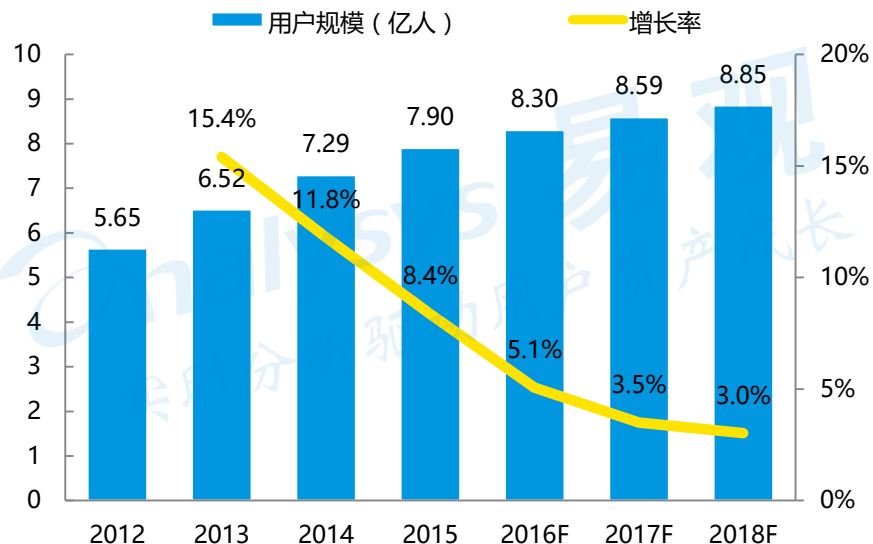
## 2016-2018年中国智能手机市场规模预测 (不含水货及山寨机)



© Analysys 易观

www.analysys.cn

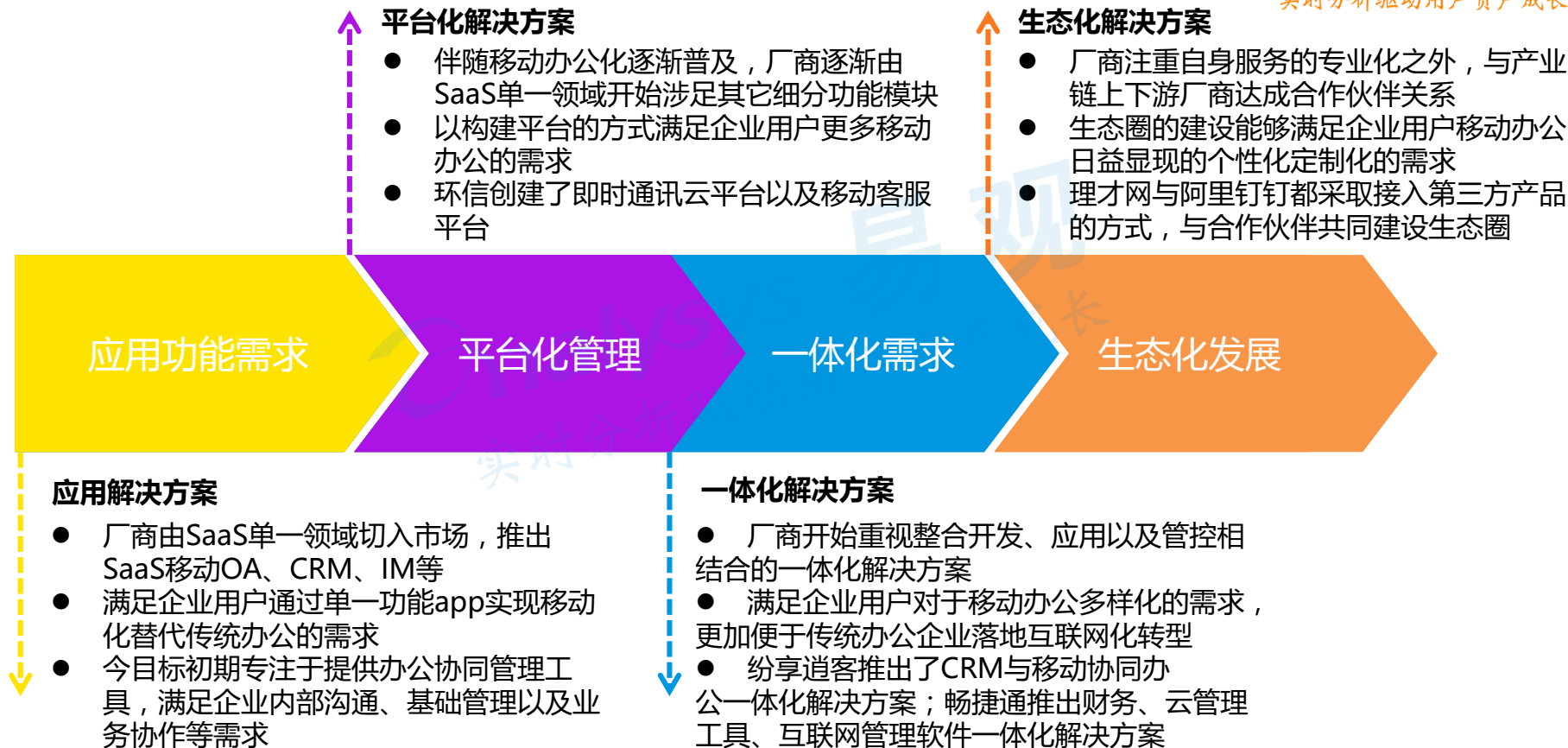
## 2016-2018年中国移动互联网用户 规模预测



© Analysys 易观

www.analysys.cn

# 企业用户从应用功能向平台化、一体化需求转变



- **办公模式移动化、互联网化是企业用户首要的需求，同时促进PaaS平台的衍生**

伴随企业业务的快速发展，业务逻辑与流程也发生改变，其办公模式需要从传统模式转变为移动化、互联网化。然而一家SaaS厂商的细分服务难以满足日益增长的移动办公功能需求，越来越多SaaS 厂商通过搭建PaaS平台使ISV能够基于平台开发SaaS应用，这也为后续的合作奠定了良好的基础，共同满足企业更多的移动办公需求。

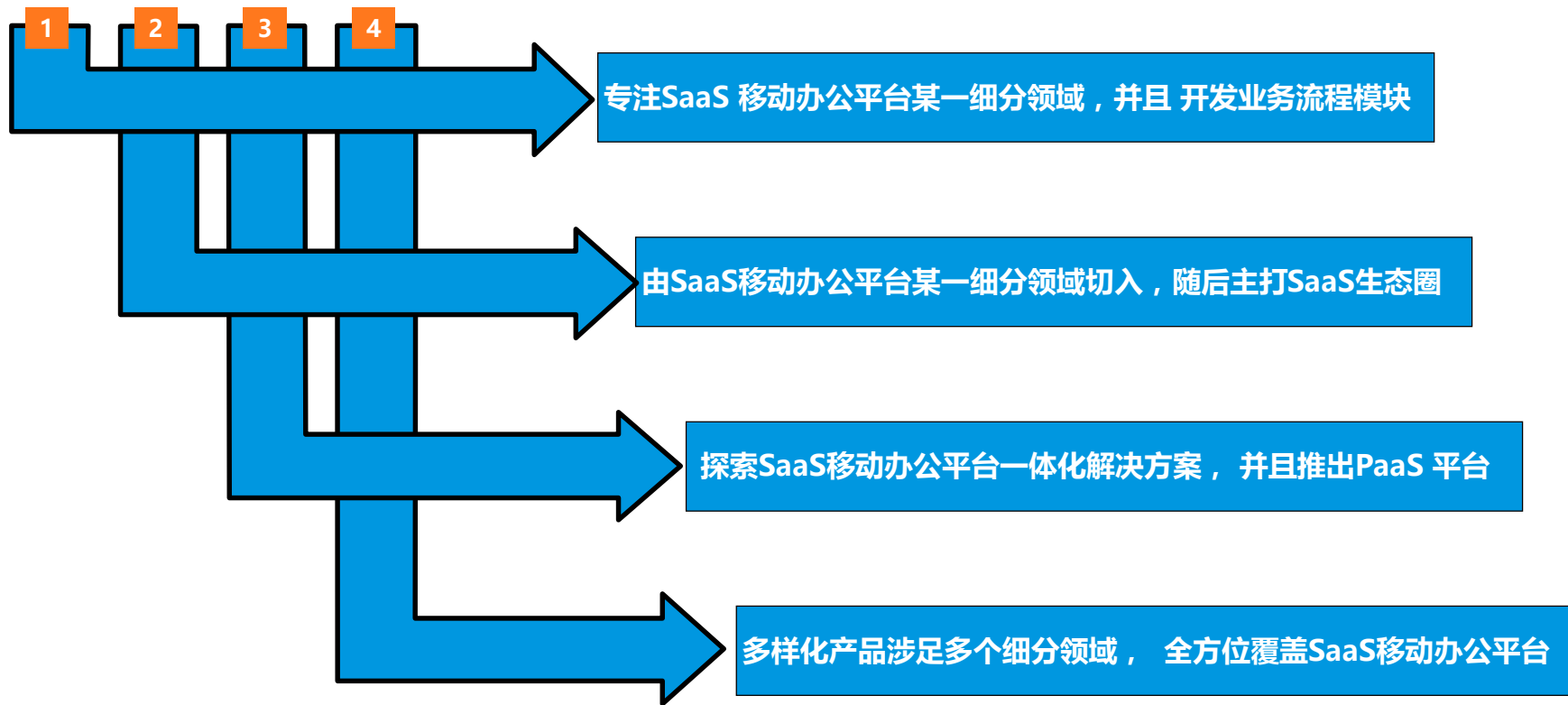
- **企业用户需要移动办公平台满足更丰富的使用场景，因此厂商探索一体化解决方案**

移动办公平台的边界广大，在企业用户移动办公的某些需求得以满足后，往往希望CRM、OA、IM、财务等模块也可以实现信息化实践。选择多家厂商势必造成数据打通业务流转的问题。厂商也从战略布局以提升自身竞争力出发，开始着手研发SaaS其他细分领域功能应用，探索一体化解决方案，满足企业更丰富使用场景的需求。

- **企业用户逐渐显现个性化、定制化需求，推动移动办公厂商构建SaaS生态圈**

中国大量企业尚处于传统信息化阶段，未来至少5年内整个SaaS 移动办公平台市场仍处于市场教育期。在企业客户需求呈现日益多样化的背景下，SaaS 厂商尝试构建SaaS服务生态圈，通过联合产业链各个环节的合作伙伴，满足企业客户个性化、定制化的诉求，帮助企业客户真正实现业绩的增长。

# 目前，中国SaaS移动办公平台具有四种发展路径



# 不同发展路径分析各具特色

## 细分领域+业务流程模块

厂商专注于某一细分领域，自主开发了诸多覆盖企业用户办公需求的工具集合。在产品功能处于行业领先的窗口期，首先开始通过个性化工具组合的方式探索业务流程模块的建设，形成竞争壁垒。具备代表性的厂商有今目标。

厂商前期由SaaS某一细分领域切入，重点打磨通用型产品功能。在经过相当规模市场用户的验证与认可后，主导建设SaaS生态圈，联合产业链合作伙伴，提供选择丰富满足定制化需求的解决方案。钉钉是其中具备代表性的厂商。

## 细分领域切入+生态圈

## 一体化+PaaS平台

SaaS厂商积极探索一体化解决方案，在厂商的研发能力与产品体系取得一定优势之后，尝试将服务对象由企业扩大到应用开发者。它们通过搭建PaaS平台进一步扩大竞争优势。理才网、纷享逍客和环信是其中具备代表性的厂商。

一站式企业云服务平台的战略发展规划驱动已经在细分领域取得领先地位的厂商涉足其它细分领域，它们定位于“大而全”，全方位覆盖SaaS移动办公平台成为它们长期战略发展的选择。具备代表性的厂商是畅捷通。

## 多样化产品全方位覆盖

# 目录

1 市场发展背景

2 现状分析

3 典型代表厂商分析

4 趋势分析



# 一站式互联网办公平台——理才网

Analysys 易观

实时分析驱动用户资产成长



深圳市理才网信息技术有限公司成立于2014年，致力于打造一站式互联网工作平台。理才网旗下daydao是目前国内唯一覆盖HR、CRM、财务管理等SaaS企业云、舆情、交通、医疗等行业云解决方案以及云智囊服务的企业管理云平台。其移动端daydao APP定位于方便、快捷、智慧的企业级移动办公平台，集在线办公、业务协作、社交、增值服务于一体。dayHR属于第四代移动互联企业级应用产品，集成了组织人事、企业圈子、时间管理、薪酬管理等一站式人力资源解决方案。此外，截至2016年10月，daydao云平台已经入驻17.9万家企业，平台总用户数超过2200万。

# 理才网是集工具型、平台型、生态系统型三位一体云服务商



理才网SWOT分析

<b>S</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 获得企业级SaaS领域最大B轮融资，保障产品、技术持续领先</li><li>• 国内唯一集工具型、平台型和生态系统型三位一体的云服务商</li><li>• 汇聚企业服务市场与互联网领域专家</li></ul>	<b>W</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 产品复杂度高致开发成本高</li><li>• 部分产品上线时间较短，产品功能目前还不够完善</li></ul>
<b>O</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 市场对SaaS移动办公平台各细分领域功能模块需求巨大</li><li>• 大中型企业快速成熟</li><li>• 平台化、生态化发展是企业级SaaS发展的趋势</li></ul>	<b>T</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 外部市场竞争激烈</li><li>• SaaS移动版办公平台市场较为混乱</li><li>• 各细分领域的初创企业不断进入市场</li></ul>

理才网于2016年获得多家国内知名投资机构B轮6亿元投资，这是企业级SaaS领域最大的一笔B轮融资，保障产品、技术、服务持续领先。理才网是国内唯一的集工具型、平台型和生态系统型三位一体的企业管理软件云服务商。首先，目前daydao云平台旗下的dayHR、dayCRM、dayFI、dayJOB均已上线，dayOA业务已嵌入各具体业务板块中。而daydao APP能够为企业用户提供全方位的员工自助服务、实时可视化的团队管理支持、完善的内部协作渠道以及强大可配置的后台支撑。其次，理才网重点打造开放式企业管理PaaS云平台，为伙伴提供开发环境、应用系统、安全设施等解决方案支持。最后，理才网实行产品+生态战略，核心产品自主研发，同时接入第三方产品，与合作伙伴共同建设企业管理生态圈。此外，理才网也需要面对激烈的竞争以及较为混乱的市场格局。



# 小微企业一站式服务平台——畅捷通

Analysys 易观

实时分析驱动用户资产成长



畅捷通信息技术股份有限公司成立于2010年，畅捷通定位于为小微企业建设财务专业化服务及信息化服务的一体化平台。畅捷通持续聚焦建立小微企业服务生态体系，覆盖了小微企业全生命周期的财务及管理服务。畅捷通打造了适用于企业初创期的财务服务易代账平台；基于云计算和移动互联网，为企业成长初期的小微企业提供包括好会计、好生意、工作圈、客户管家管理云应用服务；同时面向企业精细管理期的小微企业提供提供T1系列、T3系列、T6系列、T+系列的财务、进销存等互联网管理软件。绝大多数畅捷通产品采取收费模式。截至2016年上半年，畅捷通云服务业务累计企业用户数超过106万家。

# 畅捷通的一站式管理服务云平台满足企业全流程经营管理需求

Analysys 易观

实时分析驱动用户资产成长

畅捷通  
Chanjet

## 畅捷通SWOT分析

<b>S</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 积累了丰富的行业经验以及先进的技术研发能力</li><li>• 一站式管理服务云平台满足企业全流程经营管理的需求</li><li>• 畅捷通在SaaS财税和进销存服务上处于领先地位</li></ul>	<b>W</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 复杂产品线带来较高研发成本</li><li>• 几乎全线产品都采取收费模式，对小微企业吸引力可能有限</li></ul>
<b>O</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 移动办公平台市场需求潜力大</li><li>• 财务是企业管理中不可避免的业务</li><li>• 中小型企业快速成熟</li></ul>	<b>T</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 外部市场竞争激烈</li><li>• SaaS移动版办公平台市场较为混乱</li></ul>

畅捷通汇聚了用友从创立至今28年的行业积累、1000万财务工作者的实践经验，畅捷通积累了先进的技术能力，深入理解各行业用户的需求。畅捷通致力于为中国小微企业提供以财务服务为核心的：平台服务、应用服务、数据服务、金融服务。畅捷通最大的优势在于以财税和进销存服务为核心的小微企业一站式管理服务云平台，帮助他们实现经营管理的全过程，并以此向外延展，开发了包括CRM、OA、HR等移动办公应用。此外，畅捷通还与生态圈的合作伙伴开展合作，其财务及管理服务平台同时面向第三方开发商，使第三方开发商可以在平台上开发及部署云应用。畅捷通将持续加强小微企业云服务平台的应用价值，提升用户体验和满意度。然而，畅捷通还需要面临复杂产品线带来较高研发成本以及竞争激烈的市场环境。

## 产品体系

### 30余免费协同工具

IM  
主线  
客户  
审批  
考勤  
日志  
计划  
公告  
备忘  
友好企业

邮箱  
文档  
企业微信  
微博  
知识  
项目  
任务  
企业网盘  
本机共享  
沟通管理

短信  
广播  
搜索  
名片  
通讯录  
论坛  
讨论  
消息  
系统提醒  
关注

### 应用终端



手机APP



电脑客户端



网页

### 业务流程

绩效管理  
渠道管理  
项目管理

销售过程管理  
招聘流程管理  
资源调度

### 增值服务

今目标

VIP增值服务



目标学院  
xy.jinggoal.com

今目标商机

Google AdWords 核心合作伙伴



智能硬件

云考勤机

云门禁

北京今目标信息技术有限公司成立于2005年，今目标定位于互联网时代的企业工作平台，能够跨企业进行沟通协同，实现了手机、电脑和平板的一体化办公。通过云服务模式，今目标已在平台上部署了30多种成熟免费的办公应用，按需自由组合以充分满足企业内部沟通、基础管理以及业务协作等需求。与此同时，今目标支持创建包括绩效管理、渠道管理、招聘过程管理等在内个性化业务流程。今目标的办公协工具采用永久免费的模式，并且不限应用，不限人数，不限时间。此外，它通过VIP增值服务、目标学院、今目标商机、今目标智能硬件等增值服务获取盈利。目前，已经超过 260万家企业使用今目标。

# 今目标SaaS移动办公平台开发了功能丰富的办公协同管理工具

## 今目标

### 今目标SWOT分析

S	<ul style="list-style-type: none"><li>深耕协同办公多年，产品与技术经验丰富</li><li>永久免费积累大量客户，领域内发展最快的厂商之一</li><li>支持百万级企业运营支撑系统</li><li>强大的资本优势</li></ul>	W	<ul style="list-style-type: none"><li>产品复杂度高致开发成本高</li><li>桌面版、移动版和Web版各端口的分工统一有待加强</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>市场需求潜力大</li><li>大中型企业快速成熟</li><li>跨企业连接有助于办公平台生态的建设</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>外部市场竞争激烈</li><li>免费模式带来现金流的风险</li><li>SaaS移动版办公平台市场较为混乱</li></ul>

今目标采用免费战略来快速抢占中小企业客户，其SaaS移动办公平台拥有丰富的办公协同管理工具，支持企业内部即时通讯、日志、公告、考勤、审批、文档管理等多项功能。在移动OA办公平台领域，今目标的企业用户规模处于领先地位。此外，今目标实现了平台应用数据打通，在平台一体化方面具有优势。跨企业连接为今目标的移动办公平台生态圈的建设提供了坚实的用户基础。今目标需要面对许多挑战。首先，免费模式会对用户的留存造成影响，今目标需要保证产品的专业化服务，防止企业用户转向替代品。其次，盈利渠道和规模有限，能否实现持续性收入对未来发展影响巨大，今目标面临摸索更多商业化运作的挑战。最后，伴随竞品类似功能铺开，产品价值的差距逐渐缩小，生态圈建设与差异化服务成为今目标面临的考验。

# 一个工作方式——钉钉

Analysys 易观

实时分析驱动用户资产成长



阿里巴巴于2014年12月正式发布钉钉，它是专为企业打造的统一办公通讯平台，提供PC版，Web版和手机版。钉钉是一个工作方式，其办公通讯平台提供统一通讯录、沟通、智能电话、智能硬件之外，实现了智能报表、考勤、审批等工作需求。此外，钉钉推出C++战略，开放平台聚焦于吸引合作伙伴，包括SaaS CRM、OA等领域合作伙伴的产品已经入驻其平台。钉钉的产品功能采取免费的模式，同时提供DING充值、电话会议充值、考勤机等增值服务。开放平台向合作伙伴提供渠道支持，企业用户按需购买合作伙伴的服务，并由合作伙伴决定免费或收费模式。目前，钉钉的企业组织客户超过240万家。

# 钉钉在SaaS生态建设上处于领先地位



## 阿里钉钉SWOT分析

S	<ul style="list-style-type: none"><li>• 阿里巴巴在云计算、移动互联网、大数据提供基础设施支持</li><li>• 强大的产品经验、技术研发能力以及资本优势</li><li>• 钉钉在SaaS生态建设上处于领先地位</li></ul>	W	<ul style="list-style-type: none"><li>• 后台数据统计功能简单，且不方便使用</li><li>• 产品功能有些冰冷，产品体验缺乏用户情感的融入</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• 移动办公平台市场需求潜力大</li><li>• 中小型企业快速成熟</li><li>• 企业级IM是企业用户的刚需</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• 外部市场竞争激烈</li><li>• SaaS移动版办公平台市场较为混乱</li></ul>

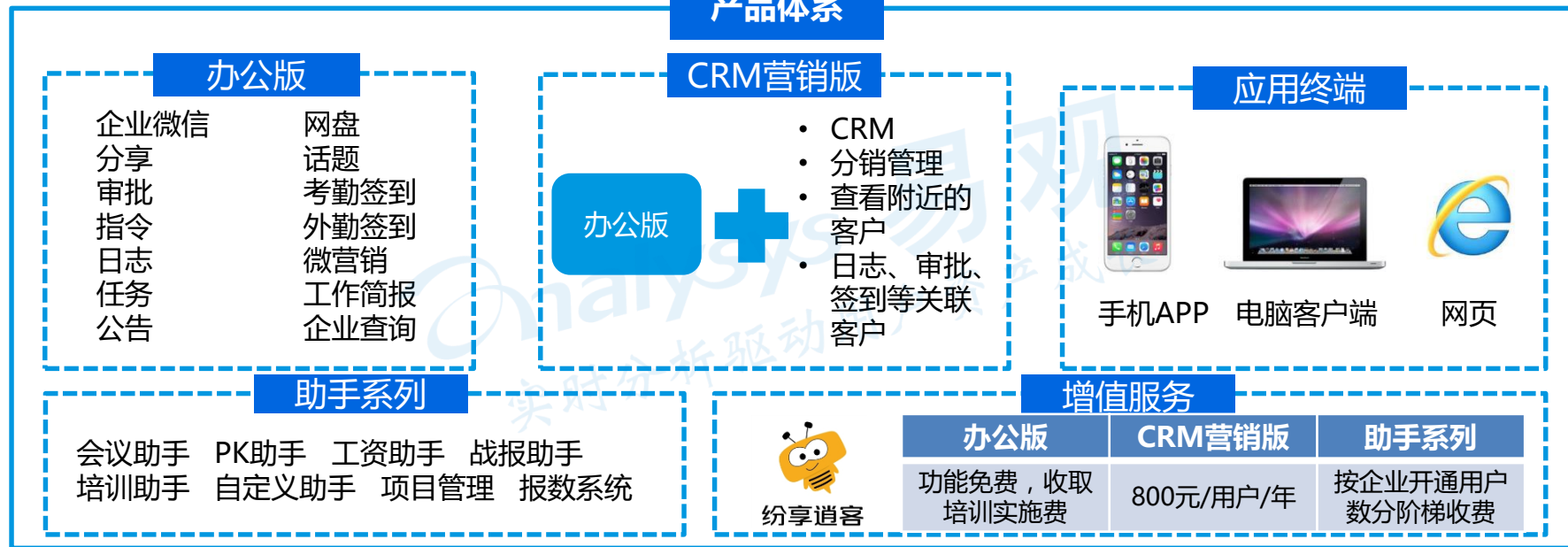
2016年以来，钉钉的企业用户实现了高速增长，月均新增企业数超过20万家。2016年9月发布的全新3.0版本推出了智能办公电话、外部联系人和服务窗功能，实现了企业之间的沟通、协同无缝对接，由此转变为连接企业内外的平台。阿里钉钉开放平台作为可定制的入口，所构建的企业生态服务圈成为其核心竞争力。钉钉致力于联合具备行业经验与行业纵深能力的独立应用共同合作、深耕企业级服务市场，实现企业内管理与企业间协作的结合。其生态合作伙伴销帮帮CRM、易订货等企业推出销帮帮+钉钉、易订货+钉钉。此外，钉钉还与办公用品平台得力联合推出基于钉钉系统的智能云考勤机。目前已经有超过30000名开发者进驻阿里钉钉开放平台，开发应用超过2000款，为80个行业、总计超过20万家企业提供服务。与此同时，钉钉需要面临来自企业微信等产品的挑战。



# 一站式移动办公平台——纷享逍客

Analysys 易观

实时分析驱动用户资产成长



北京易动纷享科技有限责任公司创立于2011年底，旗下产品纷享逍客以“移动办公，自在纷享”为理念，定位于一站式移动办公平台。纷享逍客产品支持销售外勤管理、销售过程管理、轻量级CRM以及销售协同。借助云、移动和大数据技术，纷享逍客采用类微博微信的社会化交互形式，将CRM与OA、手机与PC进行了融通，并糅合企业微信、外勤签到、日志、审批、指令、分享、日程等协同功能模块。纷享逍客拥有功能免费的办公版之外，推出了CRM营销版、助手系列等增值功能。易动纷享致力于满足企业的多样化需求，帮助企业完成互联网化组织的转型。目前超过40万家企业正在使用纷享逍客。

# 纷享逍客在CRM与移动协同办公一体化方面处于领先地位



## 纷享逍客SWOT分析

<b>S</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 纷享逍客创造行业融资记录，拥有技术研发与资本优势</li><li>• 积累庞大企业客户资源，品牌知名度有助于市场扩张</li><li>• CRM与移动协同办公一体化方面处于领先地位</li></ul>	<b>W</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 产品功能层次较为复杂，需要一定学习成本</li><li>• 强调KPI，强调数据管理，而过于忽略人的因素</li></ul>
<b>O</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 移动办公平台市场需求潜力大</li><li>• SaaS CRM市场规模正处于高速增长阶段</li><li>• 中小型企业快速成熟</li></ul>	<b>T</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 外部市场竞争激烈</li><li>• SaaS移动版办公平台市场较为混乱</li><li>• 不断有初创型企业涉足，可能会蚕食部分中小企业市场</li></ul>

## 纷享逍客

纷享逍客采用快速的市场推广和地推策略实现教育用户和业务的快速扩展。纷享逍客在CRM与移动协同办公一体化方面处于领先地位，在资金、技术、市场占有率方面具备一定优势。纷享逍客已经回归销售管理，从CRM与分销管理两个维度并进。纷享逍客的通用型产品能够满足中小型企业的需求。纷享逍客将重点打造PaaS平台，实现企业原有业务系统与纷享逍客的对接，满足行业定制化以及中大型企业的个性化需求，为企业提供完整的一站式销售管理平台服务。与此同时，纷享逍客需要面对一些挑战。首先，纷享逍客频繁战略调整对组织架构、发展运营以及资本投入造成不利影响。其次，纷享逍客对中大型企业用户还没有产生足够的粘性，需要一段时间周期提升中大型企业服务能力。最后，快速增长的企业用户对纷享逍客服务器、存储等基础设施造成较大压力。



# 移动客服与通讯办公平台——环信

Analysys 易观

实时分析驱动用户资产成长



北京易掌云峰科技有限公司成立于2013年4月，旗下产品包括即时通讯云PaaS平台——环信即时通讯云，以及移动端全媒体智能云客服平台——环信移动客服。环信即时通讯云SDK具备极简集成特性，便于企业APP快速接入并上线即时通讯模块。此外，环信移动客服采用一站式客服模式，支持接入APP、微信公众平台、微博、H5、网页以及呼叫中心等多媒体。移动客服提供两周免费的试用版，以及按功能和增值服务企业切分的标准版和旗舰版。即时通讯云提供免费的基础版以及包含扩展服务、VIP集群服务与增值服务的专业版。目前，即时通讯云共服务了8万多家App客户。移动客服工服务了三万多家企业用户。

# 环信满足快速集成客服模块以及全渠道全媒体客服沟通的需求

## 环信SWOT分析

S	<ul style="list-style-type: none"><li>• 聚焦移动端客服，覆盖APP种类与C端用户数量庞大</li><li>• 国内最早上线的即时通讯云PaaS平台，技术实力较强</li><li>• 全媒体客服产品较为成熟，智能机器人技术较为领先</li></ul>
O	<ul style="list-style-type: none"><li>• 伴随移动互联网的发展，客户服务移动化是不可避免的趋势</li><li>• 用户接入的方式愈发多样化，全媒体客服逐渐成为市场主流</li><li>• 移动客服作为移动办公平台中重要的功能，市场需求强烈</li></ul>
W	<ul style="list-style-type: none"><li>• 采用的IM长连接技术实现难度大，运维成本较高</li><li>• 移动应用企业客服预算较低，客服产品定价比较低</li></ul>
T	<ul style="list-style-type: none"><li>• 移动互联网厂商更新淘汰频繁，未来营销成本可能较高</li><li>• SaaS移动版办公平台市场较为混乱</li><li>• 目前市场产品同质化严重</li></ul>

环信即时通讯云 PaaS 平台提供全新的 SDK和通信协议，更高的拓展性方便企业 APP按需快速集成内置客服沟通功能。移动客服以移动端为核心，同时兼容网页、微信、微博等渠道，满足全渠道全媒体客服沟通的需求。此外，智能机器人客服有效提升工作效率，降低人力成本。环信在移动客服和即时通讯云市场占有率方面处于领先地位。环信移动客服最新的5.0旗舰版增加了客户声音、人机协作与智能质检三大基于人工智能的增值服务。由此可见，环信希望引领SaaS移动客服进入人工智能时代。环信也面临着一些挑战。首先，环信采取按坐席数量收费的价格策略，然而移动应用企业客服预算较低，不利于产品推广。其次，全媒体服务渠道对产品用户体验提出了较高要求。最后，目前市场上厂商产品同质化严重，这要求环信始终重视差异化发展战略。

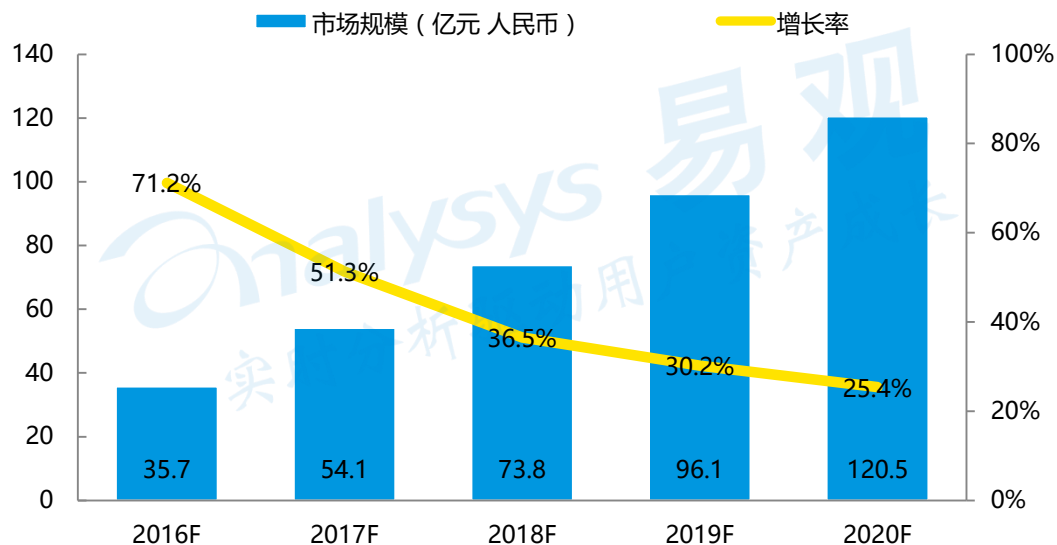
# 目录

- 1 市场发展背景
- 2 现状分析
- 3 典型代表厂商分析
- 4 趋势分析



# 未来几年，SaaS 移动办公平台市场规模增速将逐渐趋于平稳

2016-2020年中国SaaS 移动办公平台市场规模预测



© Analysys 易观

www.analysys.cn

从2016年到2020年，中国云计算 SaaS 移动办公平台的规模将趋于平稳，中国传统中小企业的互联网化转型将成为市场规模增长的主要动力。预计2016年中国SaaS 移动办公平台的规模将达到35.7亿元人民币，至2020年，中国SaaS移动办公平台的规模将达到120.5亿元人民币。而随着互联网化转型的逐渐完成，SaaS移动办公平台市场的企业数量将保持在一个平稳的水平，而SaaS移动办公平台的市场增长将来源于更加专业以及更加多元化的产品服务。

## SaaS移动办公平台中将出现企业级服务市场的巨头企业

目前中国企业信息化程度较低，信息化程度不足10%，而伴随着互联网进一步普及，未来企业对SaaS服务的需求将不断扩大，SaaS服务的长尾市场存在巨大的发展潜力。未来几年，中国云计算SaaS服务市场将保持高速发展态势。易观分析认为，具备广阔的发展前景的SaaS移动办公平台厂商之中势必将孕育出企业级服务市场的巨头企业。阿里钉钉、纷享逍客与理才网将有极大可能性成长为巨头企业。首先，它们深受资本市场青睐，产品经验和技术开发方面的优势保证其处于领先。其次，它们在各自细分领域服务了数量庞大的企业客户，积累的数据资产有助于开拓新的商业模式。再次，它们在专业化产品、服务能力方面处于领先地位，主打生态化建设能够形成核心竞争力。最后，丰富的渠道资源以及厂商的品牌效应为可持续收入的获取创造坚实的基础。

## SaaS移动办公平台朝向多业务支撑场景发展

伴随企业成长，业务数据大量沉淀，众多企业客户希望SaaS CRM产品可以与其他企业级应用进行整合共享数据，以便于更加充分挖掘企业数据价值。与此同时，企业客户开始不仅仅局限于功能的表面，他们更加期待获取的服务能够有助于业务的增长。需求的转变导致了SaaS CRM厂商的发展重心从产品的功能需求往多业务支撑场景转移。未来几年，进一步支撑业务场景所需的通信能力、社交能力及大数据处理能力等都会成为SaaS移动办公平台重点开发的功能，市场上越来越多领先的SaaS移动办公平台厂商逐渐开放API接口，提供接入财务报表，营销服务、电商平台等能力的支持。厂商在保证前端业务与后端支持的连贯性基础之上，将重点聚焦于打通平台与核心业务系统的数据流与业务流。

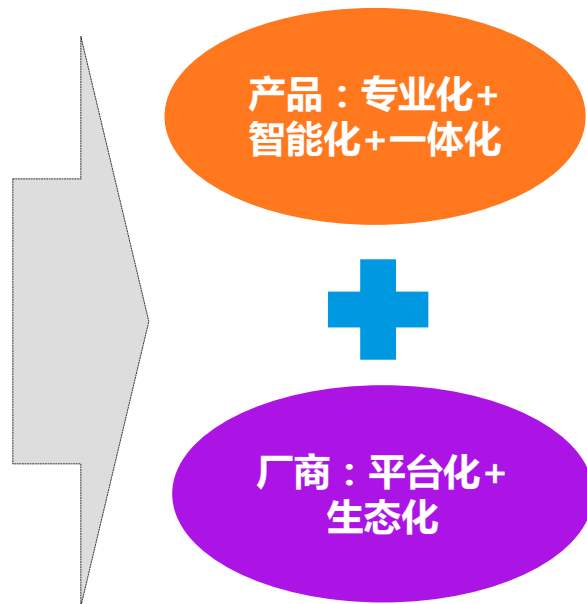
## 更加专业化、智能化、一体化的移动办公平台成为常态

未来几年发展过程中，SaaS市场还将以超过整体企业级ICT市场的增速成长。SaaS移动办公平台的概念和产品将获得市场更多的认可，大量中小企业将推行SaaS模式取代原先的传统办公平台。随着中国企业互联网化进程的逐步完成和管理能力的逐渐提升，企业对于SaaS CRM产品将产生更为专业化的需求。除此之外，智能化技术融入SaaS移动办公平台成为未来发展的趋势，行业创新者和领先者重点通过融合大数据与智能化技术形成差异化竞争优势。与此同时，移动办公平台将提供包括SaaS CRM、OA、ERP、SCM、HR和财务等众多的服务，并且能够将这些模块连接起来，形成一体化的服务体系。

## 平台化、生态化建设成为厂商发展的趋势

未来几年，SaaS移动办公平台厂商将向平台化方向发展。厂商所提供的应用在帮助企业用户实现移动办公某些方面的需求之后，企业用户希望企业整体IT系统也能够完成移动化部署，厂商也从提升自身竞争力以及更好服务客户出发，让移动办公平台支持不同开发技术，满足企业IT系统与移动办公平台无缝集成的需求。与此同时，厂商也重视生态化建设，探索与其它领域的企业级服务提供商合作的达成。比如，理才网和阿里钉钉等厂商积极汇聚产业链上下游合作伙伴，通过强大的连接能力让合作伙伴能够入驻其平台，提供各自优质的服务满足企业多样化需求，建设覆盖企业客户、厂商与合作伙伴的新型生态圈。

# 个人用户、企业与厂商共同推动SaaS移动办公平台市场的发展



# 企业对SaaS移动办公平台的需求增加，云服务模式有助于降低购买成本和维护成本

## 企业对SaaS移动办公平台的需求日益增加

部署  
简单



SaaS移动办公平台部署简单，企业无需购置服务器等硬件设备，也不需要投入大量精力用于建设维护，降低企业购买成本和使用成本。

按需  
付费



SaaS移动办公平台采用云服务模式，企业可按自身业务的需求租用云计算基础设施资源，帮助企业物尽其用，有利于企业减少IT资源成本。

弹性  
扩容



SaaS移动办公平台采用云计算架构，能够动态实时调整云计算资源。相比于传统IT办公平台，SaaS移动办公平台可以实现弹性扩容。

业务  
推动

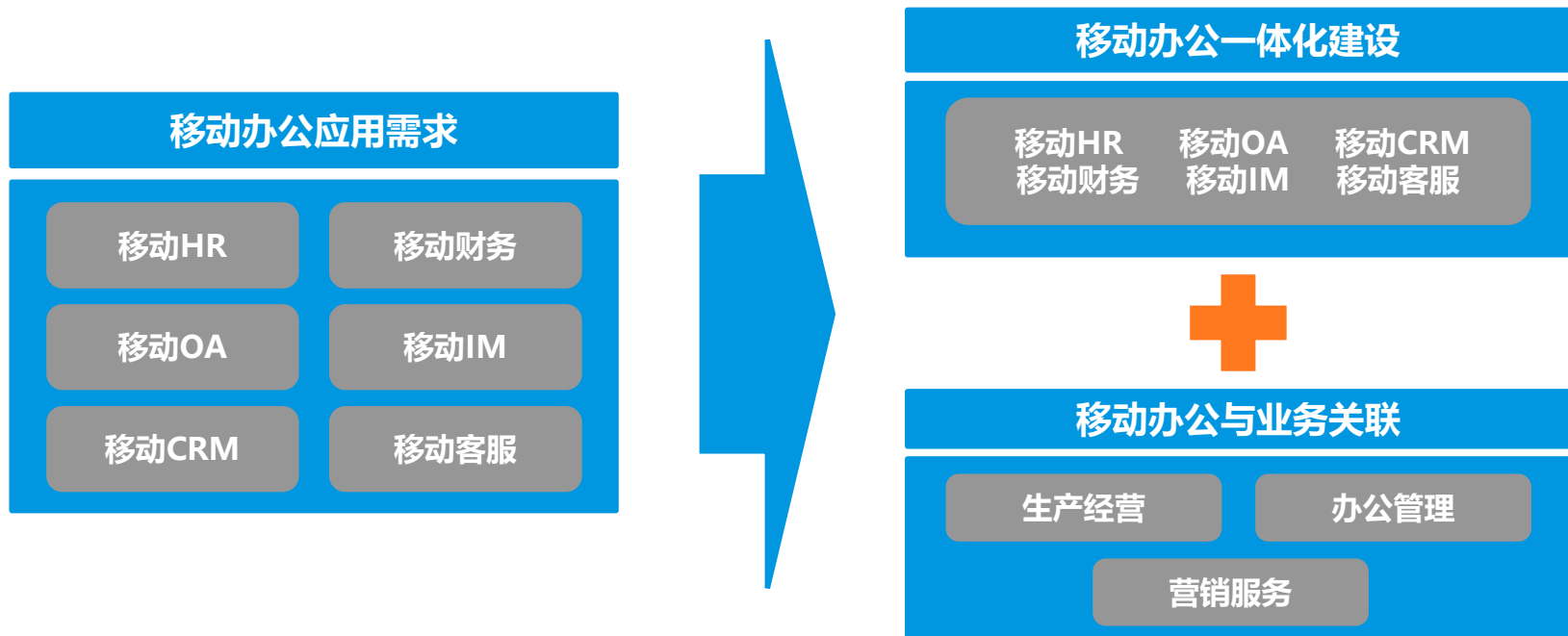


SaaS移动办公平台以业务为导向成为发展趋势，业务的连续性与稳定性得以保障，因此移动办公平台对于业务具有推动作用。



# SaaS移动办公平台厂商向一体化建设、业务关联方向发展

领先的SaaS移动办公厂商整合并且协作各个模块的功能，重点进行一体化建设，解决单一应用开发造成的数据孤岛问题。此外，SaaS移动办公厂商尝试将移动办公与业务相关联，通过与生产经营、办公管理和营销服务等切实的结合，帮助企业用户有效提高移动办公效率，从而有利于企业业绩的提升。



# 实时分析驱动用户资产成长



■ 易观千帆    ■ 易观万像    ■ 易观方舟    ■ 易观博阅