

# 中国SaaS企业服务平台市场研究报告

## 2014年

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



海量行研报告免费读

1

中国SaaS企业服务平台市场概述

2

中国SaaS企业服务平台市场发展背景

3

中国SaaS企业服务平台市场发展现状

4

中国SaaS企业服务平台典型企业分析

5

SaaS企业服务平台发展趋势

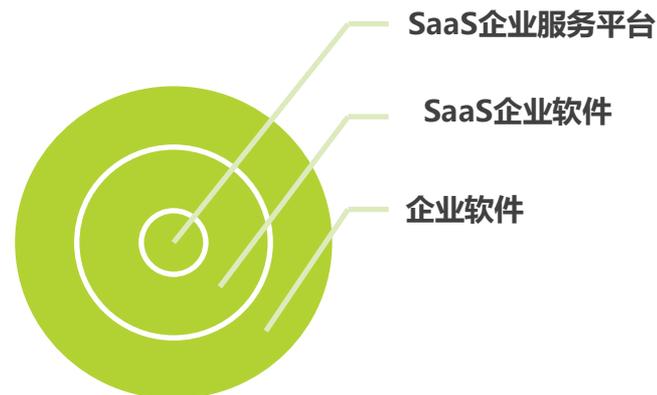
# 中国SaaS企业服务平台市场概述

## SaaS企业服务平台市场概念定义

SaaS是Software-as-a-Service（软件即服务）的简称，随着互联网技术的发展和应用程序的成熟，在21世纪开始兴起的一种完全创新的软件应用模式。它与“on-demand software”（按需软件），the Application service provider(ASP，应用服务提供商)，hosted software(托管软件)所具有相似的含义。它是一种通过Internet提供软件的模式，厂商将应用软件统一部署在自己的服务器上，客户可以根据自己实际需求，通过互联网向厂商订购所需的应用软件服务，按订购的服务多少和时间长短向厂商支付费用，并通过互联网获得厂商提供的服务。

企业管理软件是面向企业的，能够帮助企业管理者优化工作流程，提高工作效率的信息化系统。企业管理软件重视系统功能的全面性，流程的可控性，技术的先进性，系统的易用性。

SaaS企业服务平台是指基于SaaS模式，为企业提供管理软件服务的平台。此外我们定义的“平台”要有一定的可拓展性，在SaaS时代来临之后，单一的企业软件无法满足客户需求，平台化已经成为发展趋势。因此SaaS企业服务平台需要满足以下几个要素。



# 中国SaaS企业服务平台市场概述

## SaaS企业服务平台分类

目前，SaaS企业服务平台都较为开放，功能向多样化方向发展，并且逐渐开始接入第三方应用，因此在功能上都有一定的趋同。我们根据不同SaaS企业服务平台的核心功能，可以将其划分为以下几类：

企业即时通讯，销售CRM，轻量OA，协同办公及社交工作平台。

企业即时通讯类办公软件核心功能是为企业员工提供通讯工具，区别于个人即时通讯软件，并且能够提供一些相关的办公应用；销售CRM主要针对企业的销售人员，便于销售人员管理销售线索，客户需求等内容；轻量OA主要指一些日常的办公管理功能，包括审批流程，知识管理，考勤管理等；协同办公是提供给多人沟通、共享、协同一起办公的软件，给办公人员提供方便、快捷、降低成本，提高效率的一款在线软件；社交工作平台是指在企业内部形成一个社区，企业员工可以通过这个平台分享工作动态，进行一些工作沟通、流程管理以及其他的一些相关功能。



# 中国SaaS企业服务平台市场概述

## SaaS企业服务平台发展历程分析

**ASP**：90年代末期，随着网络的兴起，开始有应用软件服务供货商推出由其负责开发、执行与维护的软件，企业只要通过网络租赁、使用所需服务，收费方式则是采用月缴或年缴。软件租赁模式刚问市时，被喻为企业数字化的最佳解决方案。但因当时整体网络环境不够成熟，例如频宽速度、普及率与稳定性较低，再加上当时的业者多无法提供客户量身订制的服务，功能很少，因此，随着网络泡沫化，软件租赁模式也就逐渐被人淡忘。

**SaaS**：SaaS与ASP的概念类似，企业服务商通过互联网、提供企业用户商业应用软件。相较于ASP兴起的年代，由于SaaS服务兴起于网络环境成熟时，再加上服务商历经ASP年代的磨练后，技术服务能力亦较之前更富弹性与多样化，因此基于互联网提供的企业软件服务受到企业主青睐，成为企业信息化的优先选择。

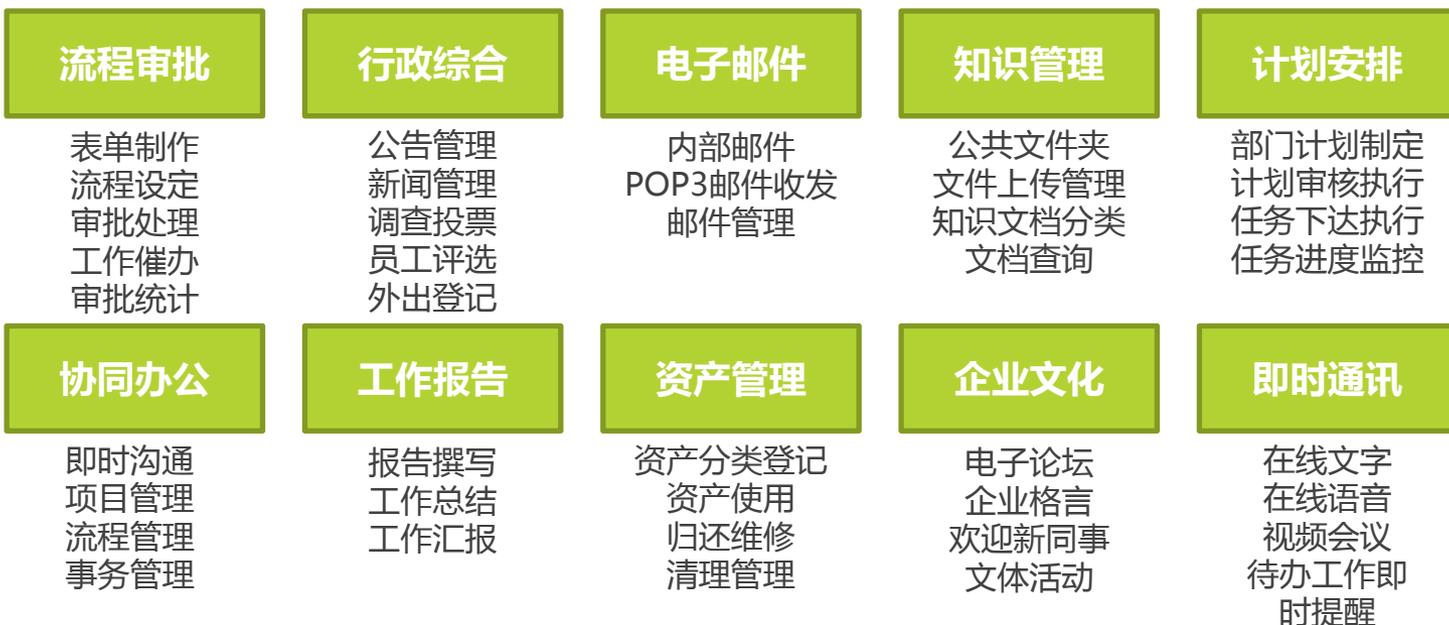
**云计算**：2008年资本市场开始热炒云计算概念。云计算把SaaS涵盖了进去，使得原本不温不火的SaaS概念以云计算的一部分的全新面貌出现在市场上。云计算囊括了众多相关的厂商，大厂商的进入加大了云计算概念的普及速度，他们的传播加速了整个市场上企业用户对云计算的认知度，快速完成了用户的普及教育。这是他们这些小的SaaS厂商原先无法办到的。



# 中国SaaS企业服务平台市场概述

## SaaS企业服务市场的平台化发展

在互联网to c领域，开放平台的存在已经广泛为用户所接受。当用户积累到一定程度，许多企业选择平台化发展，开放第三方接口，引入第三方应用，这样可以节省自身开发各类插件的资源，同时能够为用户提供更多功能选择。而在SaaS企业服务领域，众多企业也开始尝试开放平台化发展。由于不同企业针对企业服务有不同的需求，客户需求的多样化、定制化决定了单独一家企业很难满足客户的需求，而此时开放平台则能够显示出足够的优势。通过开放平台引入其他企业服务商，可以实现功能模块丰富性、完整性的提升，客户可以针对自身需求进行选择 and 组合。因此当一家SaaS企业服务商规模发展到一定程度，则会开始向平台化方向发展，众多厂商甚至能够互相引入其功能模块，提升自身产品完整性。



# 中国SaaS企业服务平台市场概述

## 企业服务领域的入口之争

SaaS企业服务平台纷纷开始发展开放平台战略，使得这一类平台成为了B端的一大重要入口。所谓入口，是指能够掌握较大流量，对于下游的产品进行分发，并且能够一定程度上影响用户选择的平台。因此作为企业服务的入口，SaaS企业服务平台具有以下特点：1.通过互联网提供服务，能够提供开放的接入方式；2.拥有开发平台，有入口直接让用户对于相关服务和产品进行选择；3.用户数量足够大，能够为平台上的拓展应用带来足够的流量。目前各大SaaS企业服务平台均开始平台化过程，因此在功能上存在许多交叉，其产品的核心功能决定了其作为平台的定位差异。

### SaaS企业服务平台四种模式入口性质对比

	核心目标	侧重人群	使用频率	移动化需求	平台化程度
销售CRM	销售	销售	高	高	中
协同办公	协作	全部	中	中	中
轻量OA	管理	行政	中	中	高
即时通讯	沟通	全部	高	高	高

# 中国SaaS企业服务平台市场概述

## 企业即时通讯类将引领企业服务入口之争

在几个类别的SaaS企业服务平台当中，企业即时通讯类的各项特征决定了，企业即时通讯类应用将可能引领企业服务入口之争，一方面从时间上来说可能较早实现平台化，另一方面从单个平台的规模上来看也可能更为可观，主要原因是企业即时通讯类应用拥有以下几个特征：

- 1) 用户习惯已经形成，由于个人即时通讯软件在PC端和移动端的使用习惯早已形成，企业员工也同样习惯于将即时通讯类软件作为入口获得其他的相关服务；
- 2) 企业即时通讯类软件自身特征决定了其用户覆盖度高，用户活跃度高粘性强，并且PC端移动端均适用；
- 3) 产品形态决定了企业即时通讯基本以客户端形式存在，拓展性强，发展空间广阔。企业即时通讯应用是任何类型的企业均需要的产品，市场空间更为宽广，国内主流的企业即时通讯企业包括腾讯企业QQ，易睦网络的imo云办公室等。

优势（机遇）：

面向企业销售人员，与盈利能力相关，企业较为重视；

实时联络沟通，活跃度高；

移动情境要求高；

劣势（挑战）：

用户群体相对较小。

销售CRM

↑ 活跃度

优势（机遇）：

面向企业全体员工，用户覆盖度高；

实时联络沟通，活跃度高；

移动情境要求高；

日常办公入口，可拓展性强；

劣势（挑战）：

个人即时通讯类产品的竞争。

即时通讯

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

[https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1\\_21819](https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_21819)

