

连接创造价值

企业微信生态研究报告

©2022.1 iResearch Inc.



背景：变化中的企业和企服市场

1

洞察：企业微信的价值与策略

2

实践：企业微信在数字化转型中的落地

3

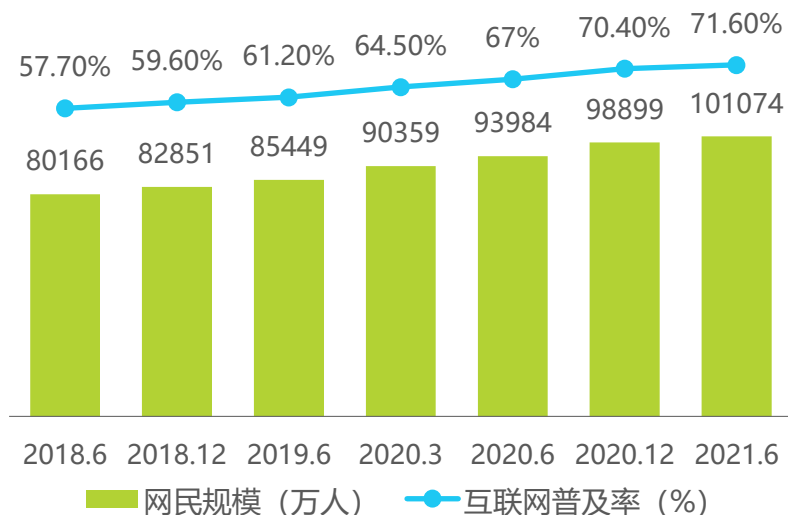
展望：企业微信未来的形态演变探讨

4

公域流量红利期消退，精细化运营私域流量受到追捧

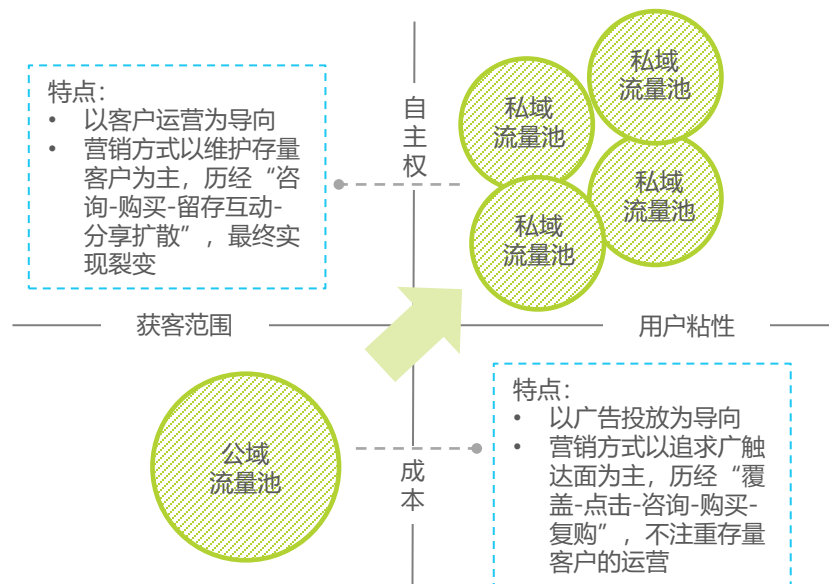
据CNNIC数据显示，近年来中国网民及互联网普及率不断提高，商家在流量红利逐渐见顶的市场中抢占份额，竞争加剧，导致公域流量平台获客成本逐渐攀升，企业纷纷转向私域玩法，建立能拥有流量自主掌控权、能直接触达客户的流量池。同时，私域流量红利期的到来使企业开始逐渐摒弃以获客为主导的传统流量思维，转为以用户思维为核心，运营的重心从依靠公域平台拉新流量转向对私域平台内存量用户的精细化运营。针对不同的用户类型，推送不同的产品和服务，做到真正以用户的需求为中心，以此留住流量，为转化做铺垫，“营销-销售-客服”的一体化趋势开始加强。

2018年6月-2021年6月中国网民规模及互联网普及率



来源：CNNIC，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

公域流量开始向私域流量转移

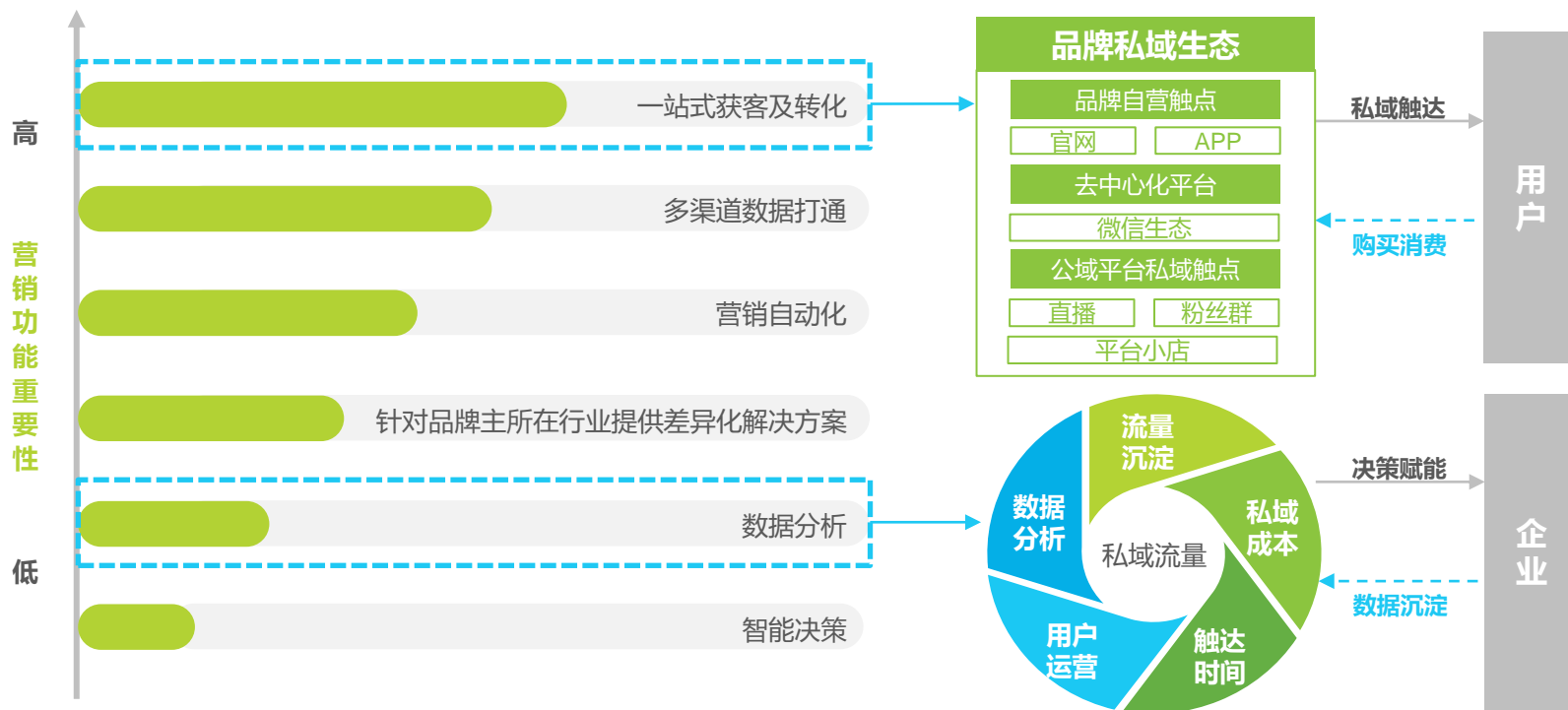


来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

一站式运营及用户数据分析成未来私域建设重点

目前企业在建设私域方面最看重的要素是“一站式获客及转化”，强调开放接口，通过多触点打通实现对用户的随时及反复触达。企业官方网站、APP、去中心化平台、直播、在线商城等触点在未来有待进一步打通，以形成私域生态池，实现对用户的一站式全生命周期运营。触达客户的数据沉淀后将通过数据分析形成私域闭环，实现真正的数字赋能及数智决策。若数据分析与交互连接手段结合成为私域流量玩法中的最后一环，则访客画像、销售特征、用户分群、竞品信息等数据的价值将会得到更大释放。

2021年私域流量营销生态功能重要性评估

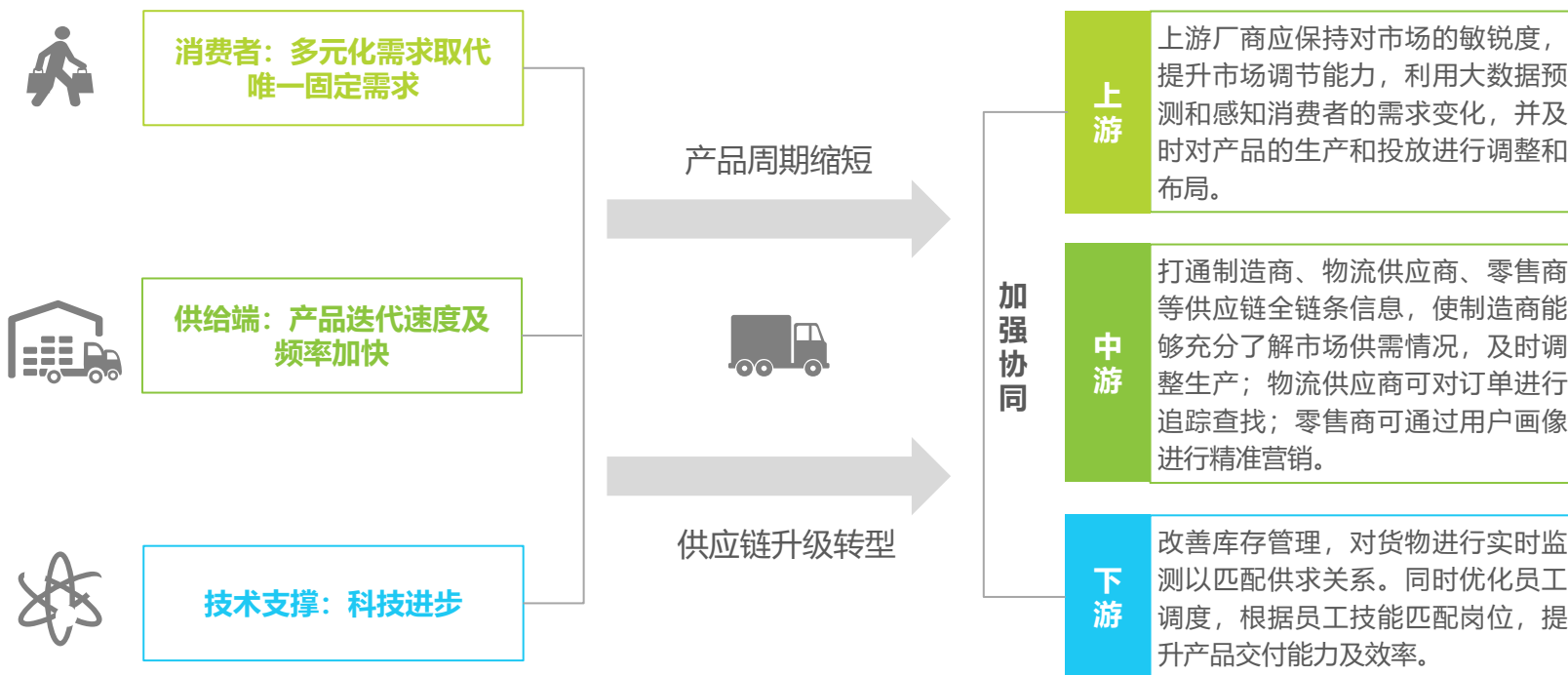


样本：N=97，艾瑞咨询2021年7月品牌主调研，艾瑞咨询研究院自主绘制。

产品周期缩短促使供应链转型升级

如今市场上消费者的多元化及个性化需求不断凸显，物质层面的传统指标不再是消费者选择产品的唯一标准，取而代之的是以精神层面为主导的定制化需求促使新旧产品迭代。为满足需求端变化，供给厂商也相应减少库存产品以适应产品快速升级的需要。此外，技术的发展为创新产品的出现创造了先决条件，推动了产品生命周期的缩短。多方面因素共同促使供应链管理随之进行相应的转型升级，不仅对上中下游厂商提出更高要求，同时三方的协同效应也需加强，以此实现与产品生命周期的战略匹配。

市场变化带来的供应链升级新方向

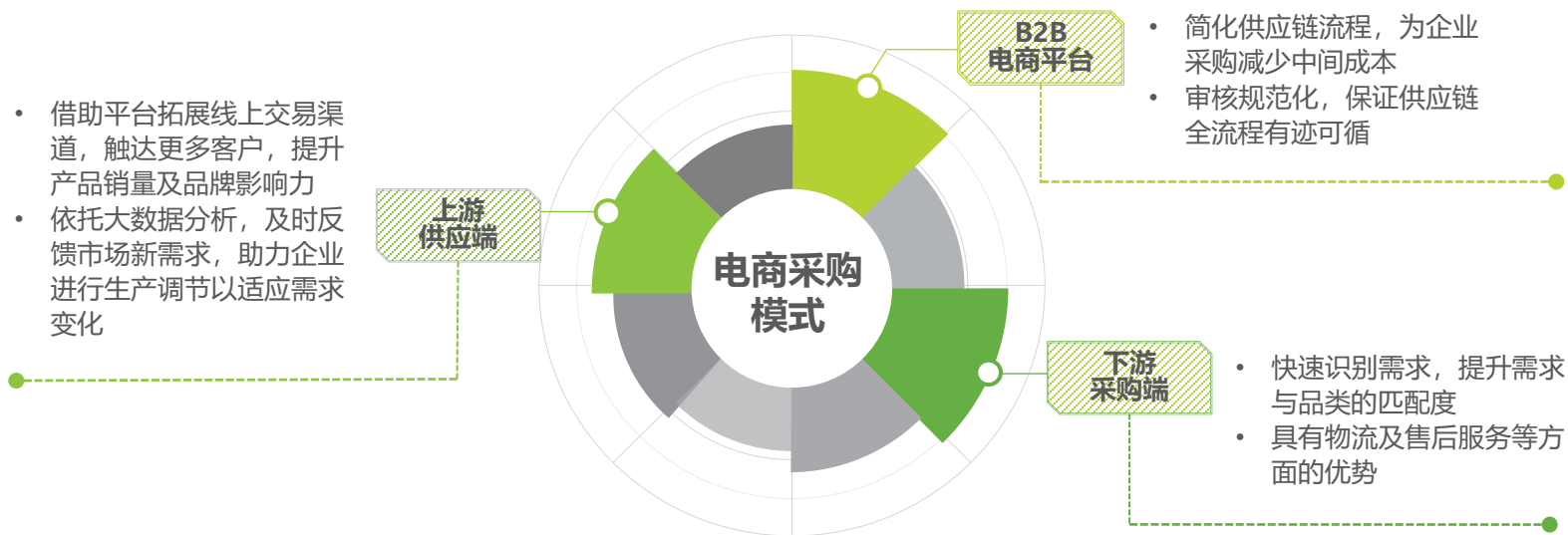


来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

电商模式颠覆传统B端采购，重塑企业供应链

传统采购模式下，产品质量、物流管理及后续运维服务均缺少风险把控，且存在断供风险；同时，供应链整体链条冗长，上游供应端及下游采购端信息不对称，使得企业采购效率低下。电商采购模式将C端供应链模式应用于B端，借助大数据支撑，电商平台能够根据交易数据反馈，使得上游供给商一方面可以快速识别客户新需求，满足采购需求的多样性，另一方面可根据需求变化调整定价及生产计划，使供给更具弹性和灵活性。对于下游采购企业而言，电商平台依托品类丰富、买卖关系稳定等优势，为终端采购者提供一站式集中采购服务，在缩短采购环节、节约采购成本的同时，也为商品的有效供应提供了保障。

电商采购模式对上下游参与者的价值

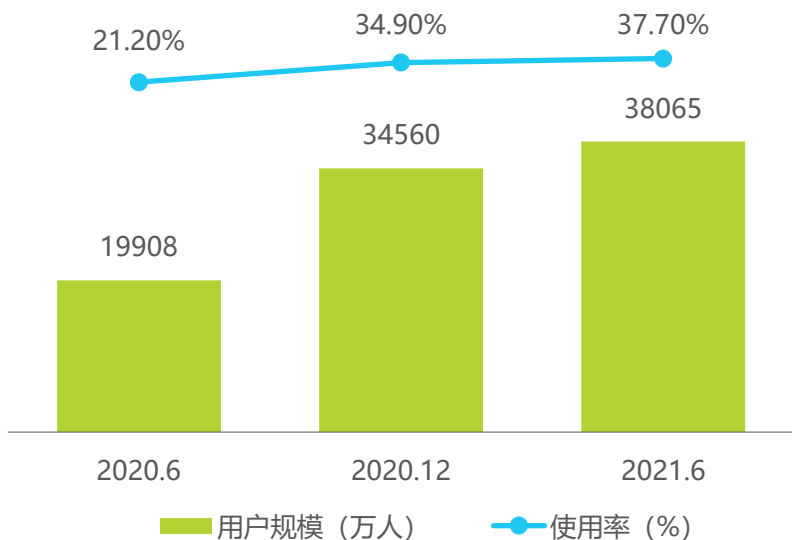


助力企业采购在线化、规范化、透明化的电商采购模式成为大势所趋

受互联网技术的推动和疫情驱使，办公模式走向移动和协同

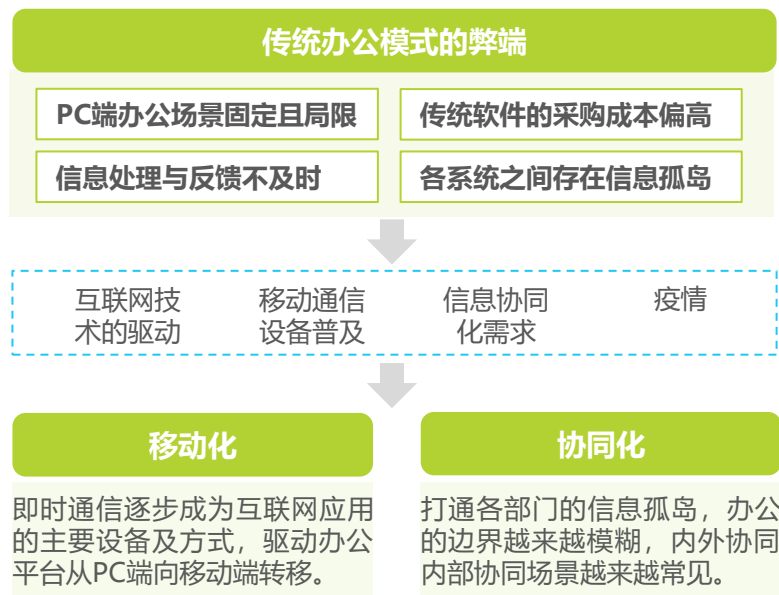
互联网时代，传统办公模式的弊端凸显，多种因素的驱动外加2020年初疫情这一契机，办公模式迅速向移动化和协同化方向发展。CNNIC数据显示，截至2021年6月，我国在线办公用户规模达3.81亿人，较2020年6月增长3506万，占整体网民数量的37.7%。疫情不仅短期内催化了移动办公的需求，同时也培养了用户对综合移动办公平台的长期使用惯性及依赖性。在未来，企业对综合移动办公的需求不断增加，也会不断驱使移动协同办公相关产品向平台生态化方向发展，应用于更多办公场景。

2020年6月-2021年6月中国在线办公用户规模及使用率



来源：CNNIC，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

传统办公模式的转变



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

企业端——员工

员工的高流动率带动了企业资源流动

据前程无忧《2022离职与调薪调研报告》显示，2021年员工整体离职率为18.8%，较2020年有4%的回弹（2020年受疫情影响，中国员工整体离职率较低）。员工离职一定程度上造成了企业资源的流失；业务协同遭受限制；同时也会影响业务经验的共享与沉淀，不利于员工管理及能力建设。如何有效存留企业资源，并沉淀为赋能于企业的价值性资产，是当代企业在员工高流动率大环境中亟需破解的难题。

中国员工流动率整体情况分析

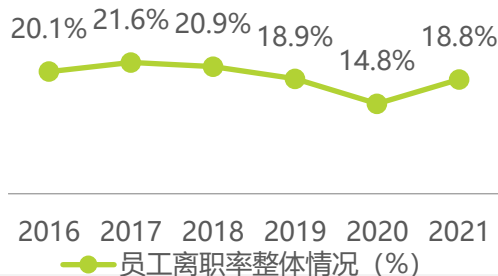
内部原因

职业规划不匹配

福利待遇不满意

晋升体系不合理

2016-2021年中国员工离职率整体情况



外部原因

基层员工低龄化

中高端人才需求旺盛

线上求职便利化

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_36652

