

# 中国综合移动办公平台行业 研究报告

©2021.11 iResearch Inc.

综合移动办公平台内涵价值

1

综合移动办公平台驱动因素

2

综合移动办公平台市场分析

3

综合移动办公平台典型案例

4

综合移动办公平台发展趋势

5

# 综合移动办公平台的定义

## 整合企业组织管理体系，提供一体化、无边界的办公方案

综合移动办公平台是指基于即时通信模块，以平台化服务为载体，面向多元化移动终端，统一管控组织内的人、财、物、信息、流程等资源的办公协作平台。从现阶段来看，综合移动办公平台的边界在不断扩展，横向上办公模块不断丰富，纵向上业务应用向后台不断深耕。它能够解决企业一体化办公需求，帮助用户摆脱时间和空间的限制，提高效率、增强协作，提升企业信息处理效率和资源利用率，从而最终提升企业经济利润与市场竞争力。综合移动办公平台与远程办公、协同办公等产品概念互有交叉和重叠，但是更加强调随时随地办公的能力。

### 综合移动办公平台的界定



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# 核心价值——提高效率（1/2）

## 流程、协同、数据三层赋能企业办公效率提升

综合移动办公平台释放了三个层面的价值——流程、协同和数据：流程方面为企业理顺了组织架构和规章制度；协同方面实现了从个人到部门到企业组织上的链接，从研发到生产到销售采购业务上的链接，以及从人力到财务到后勤职能上的链接；数据方面帮助企业对经营管理中产生的各类数据加以管理、利用。在现代化企业经营管理需求的背景下，综合移动办公平台深化、集成流程管理，达到全流程的打通与统一管理以及提供针对企业需求的应用扩展，助力企业建立数据资产，实现企业全面协同能力，提高了办公的效率。

### 综合移动办公平台对企业的管理价值与应用场景



# 核心价值——提升体验（2/2）

## 链接无边界，助力企业实现以人为中心的体验升级

过去，办公平台主要帮助企业实现由上至下的层级式管理，以制度和业务流程为中心。随着人在组织中的价值不断提高，提高人的办公体验对于企业的增益效果越来越明显。人工智能、大数据和低代码等技术使办公平台的功能更加精细化，企业协同办公能力大幅增强，助力企业实现以人为中心的企业管理，进一步释放人在企业中的价值。智能化办公、即时通信使得员工能够使用方便实用的自助服务以及做到系统中与上级、同事的随时交流；对于公司管理层来说，可以更便利地跟踪项目进度、绩效指标以及随时查阅各项报表；CRM在系统中的集成，使得企业客户和供应商与企业间的信息传递、业务开展更加精准迅速；办公平台还提供与异构系统的集成以及与生态合作伙伴拓展新生态和新应用，在生态层面助力合作伙伴体验升级。

### 综合移动办公平台赋能企业各层面体验升级



#### 员工

- 单一入口即可使用各类办公所需软件，使用效率提高，从繁琐的流程事项中解放出来
- 快速找到业务关联部门或有经验的员工并与其进行互动交流
- 工作的成效、过程可以更直观、如实地呈现



#### 管理层

- 更可视化地关注公司战略目标如何分解落地，并跟踪项目、目标执行情况
- 更有效地带来企业内部的知识积累、分享、利用和创新
- 实时查询所需数据、报表，并下钻、追踪，更利于企业决策



#### 客户/供应商

- 客户：客户服务需求及处理的在线化、数字化与智能化升级，帮助企业实现客户服务的效率提升
- 供应商：系统中一站式展现所有采购需求；系统为供应商提供注册、提交审核、查看审批进度、招投标信息、报价和维护合同协议库等功能



#### 合作伙伴

- 依托综合移动办公平台，提供与异构系统（ERP、CRM、IM等）的成熟接口，提供统一入口、信息交互和系统集成，同时与生态伙伴广泛合作，扩展新生态和新应用，合作伙伴间的平台开放合作使得各自都能在更好的生态中继续发展

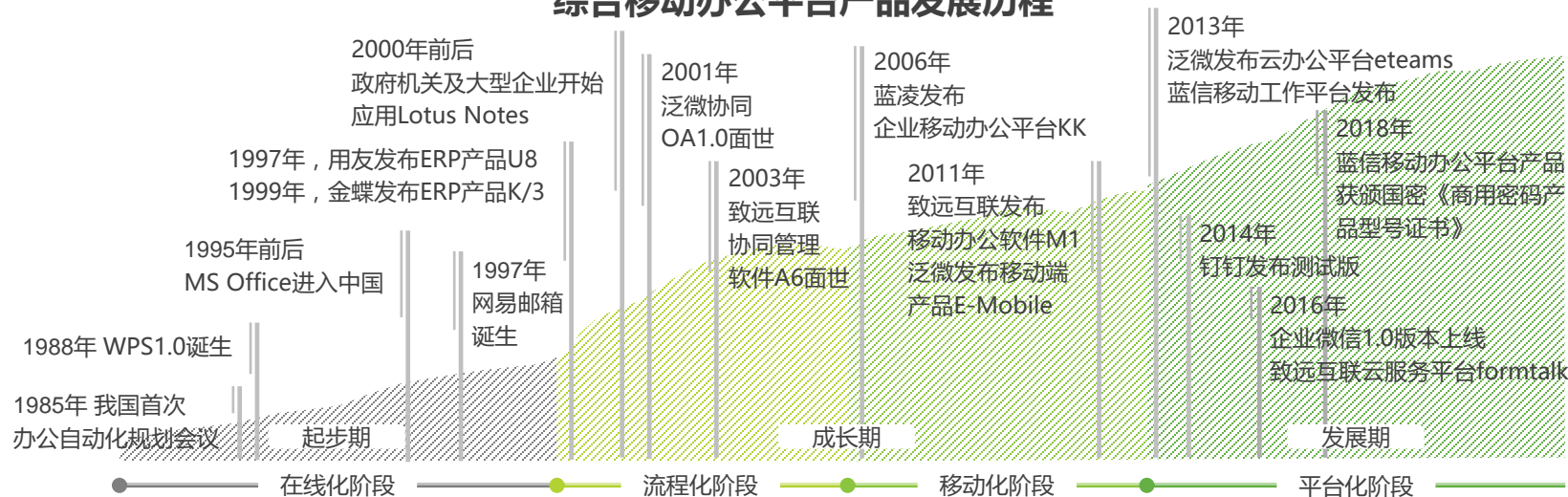
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# 综合移动办公平台产品发展历程

## 办公软件发展历史悠久，平台型产品优势逐渐显现

随着信息化技术的发展、企业精细化管理和高频移动办公需求的产生，最初的基础办公工具和流程化的传统管理软件走向移动化，同时逐步克服了需要在多个系统和应用间切换、以处理不同业务需求的问题，向整合组织信息资源、增强企业办公效能的一体化、集成化系统转变，综合移动办公平台逐步成型。同时，通用型产品由于难以满足企业个性化需求，也常以开放平台的方式引入第三方服务商，以丰富其产品功能。未来，综合移动办公平台厂商或将叠加实施服务和配套硬件、向产业链上下游延伸，同时继续跨越日常办公的范畴、向业务端拓展。

### 综合移动办公平台产品发展历程



- 随着移动互联网普及和信息载体转移，在线、数字化办公开始替代早期的纯纸质办公模式
- 基于PC的文档管理、邮箱等单机版应用软件开始在企业日常运作和流程管理中发挥作用

- C/S架构的ERP管理系统和OA办公软件诞生，细分领域开始跑出一批领先玩家
- 以工作流为核心，实现了公文流转、流程审批、业务流转等流程管理的自动化

- 企业移动办公的需求开始产生，开始出现一批移动端产品和应用软件
- 基础的办公功能开始整合和打通，以协同办公为理念，结合了工作流、表单系统、IM等多种功能

- 随着软件的业务理解不断深化，常用的工具逐步被整合到一体化的套件或平台上，或以开放平台的方式引入第三方服务商，产品生态逐步建立，综合移动办公平台逐步成型
- 部署模式由过去的本地单机或私有化部署逐渐向云端迁移

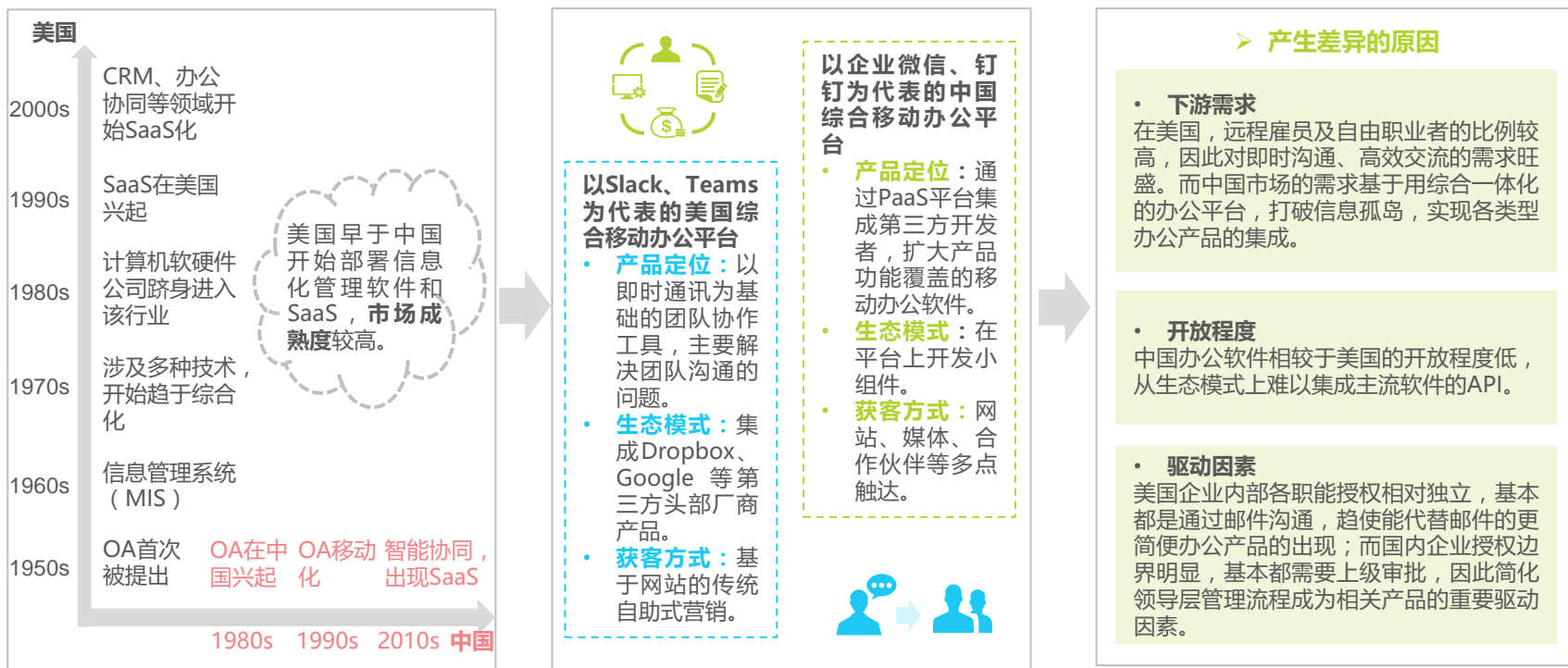
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# 中美综合移动办公平台差异

## 多方因素导致中美产品和厂商发展路径的差异性

中美综合移动办公平台产品及发展路径存在诸多差异。从产品上看，美国市场代表性产品如Slack、Teams在产品定位、生态模式、获客方式上都与中国产品有所不同，主要由社会习惯、企业需求及开放程度的差异导致。

### 中美综合移动办公市场及产品的差异与原因



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

综合移动办公平台内涵价值

1

综合移动办公平台驱动因素

2

综合移动办公平台市场分析

3

综合移动办公平台典型案例

4

综合移动办公平台发展趋势

5



# 驱动因素——基础设施及技术

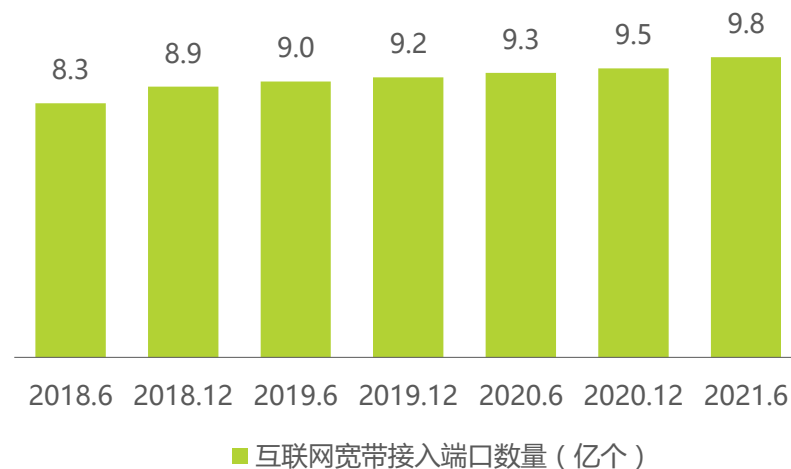
## 互联网基础设施优化和技术升级为在线办公奠定基础

中国移动终端及互联网宽带的普及为综合移动办公平台奠定了技术基础。2020年，全国移动电话用户总数15.94亿户，普及率为113.9部/百人，尽管比上年末回落0.5部/百人，但近年来总体仍呈上升趋势。同时宽带网络加速建设，2021年6月，全国互联网宽带接入端口数量达9.82亿个。此外，云计算、5G及WebRTC等技术的发展也为共享文件、在线会议等要求低时延、高可靠的应用场景提供了强有力技术保障。

### 2015-2020年中国移动电话普及率



### 2018年6月-2021年6月中国互联网宽带接入端口数量



来源：工信部，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

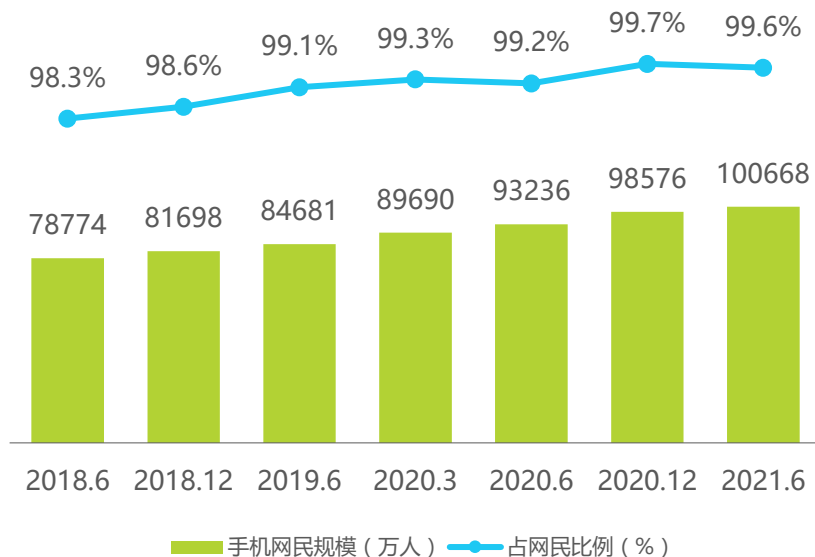
来源：CNNIC，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# 驱动因素——用户习惯

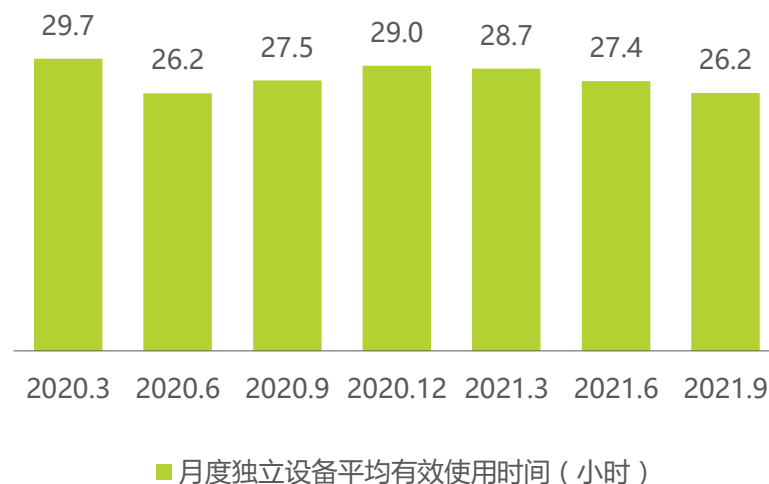
## 移动互联网在生活娱乐的渗透奠定了移动办公的用户基础

截止2021年6月，我国手机网民规模为10.07亿，较2020年12月新增2092万人，占全体网民的99.6%，移动上网成为绝大多数网民的用网习惯。此外，据mUserTracker统计显示，2020年3月至2021年9月微信App月独立设备平均有效使用时长均超过26小时。种种迹象表明，移动即时通信正逐步成为互联网应用的主要设备及方式，驱动办公平台从PC端向移动端转移。

### 2018年6月-2021年6月中国手机网民规模及占总体网民比例



### mUserTracker-2020年3月-2021年9月微信App月独立设备平均有效使用时长



来源：CNNIC，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

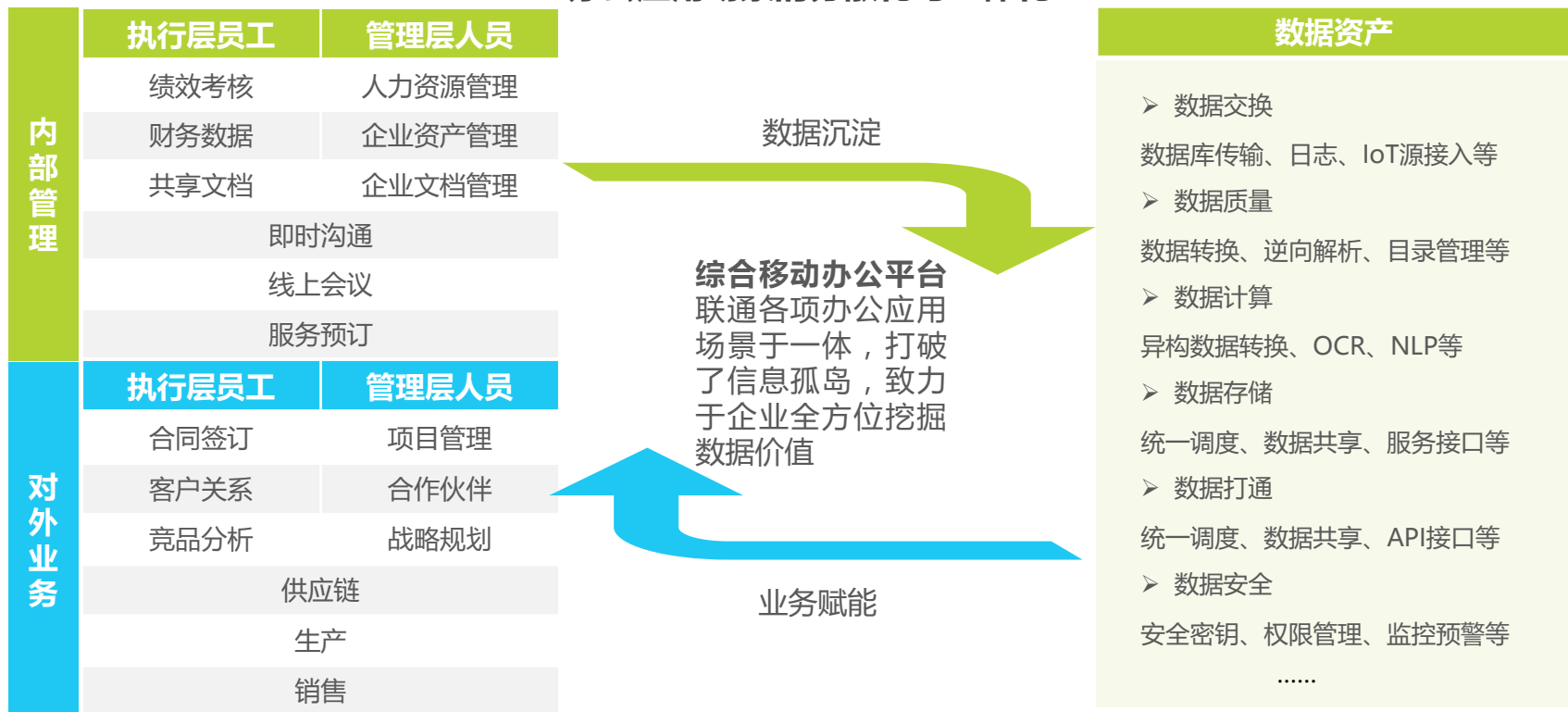
来源：UserTracker 多平台网民行为监测数据库（桌面及智能终端）。

# 驱动因素——企业需求

## 办公应用场景分散割裂，综合一体化办公平台价值被挖掘

在传统办公模式下，办公软硬件设备分散化，终端系统也各不相同。办公应用场景的零散化会导致执行层员工在选择相应的办公产品上体验感不佳；对管理层人员而言，也在一定程度上造成了办公流程冗杂且效率低下。同时，企业内外部应用场景数据无法统一管理计算，造成数据孤岛。为解决以上问题，综合移动办公平台随之而生，将企业内部管理信息及对外业务信息协同一体化，助力于提升数据集成能力、简化运营流程、提高企业办公效率。

### 办公应用场景的分散化与一体化



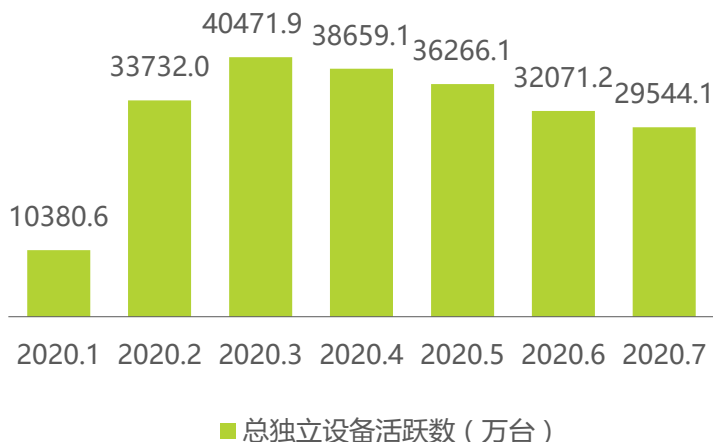
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# 驱动因素——疫情

## 疫情突发成为办公模式移动化快速推进的导火索

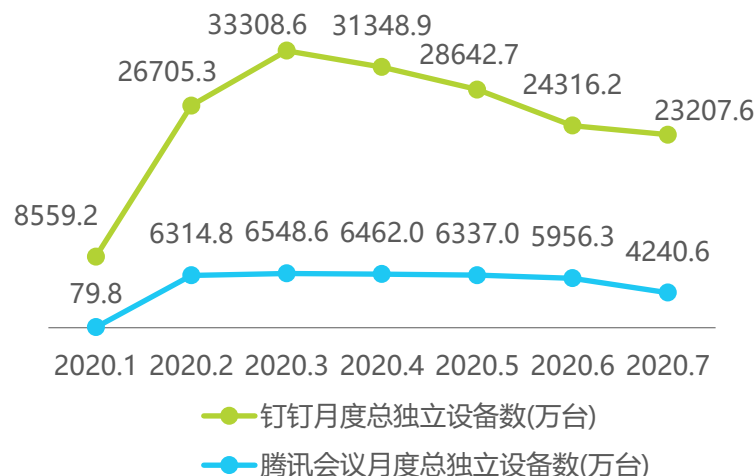
2020年受新冠疫情影响，多数企业不得不采取远程居家办公的模式，其中存在的最大痛点就是员工分散全国各地，沟通、管理及文件传输的实时性均大打折扣，这则为综合移动办公平台的应用带来契机。mUserTracker数据显示，综合移动办公平台App钉钉的月独立设备活跃数在疫情期间出现了爆发式增长。整体上，效率办公类App月独立设备活跃数最高峰时期超4亿，较2020年1月疫情初期的设备活跃数增长289.9%。疫情在一方面不仅短期内催化了移动办公的需求增加，同时也在长期方面培养了用户对综合移动办公平台的使用惯性及依赖性。在未来，企业对综合移动办公的需求不断增加，也会不断驱使该领域产品及服务日益完善和优化，应用于更多办公场景。

### mUserTracker-2020年1月-2020年7月效率办公类App月独立设备活跃数



来源：UserTracker 多平台网民行为监测数据库（桌面及智能终端）。

### mUserTracker-2020年1月-2020年7月钉钉、腾讯会议App月独立设备活跃数



来源：UserTracker 多平台网民行为监测数据库（桌面及智能终端）。

综合移动办公平台内涵价值

1

综合移动办公平台驱动因素

2

综合移动办公平台市场分析

3

综合移动办公平台典型案例

4

综合移动办公平台发展趋势

5

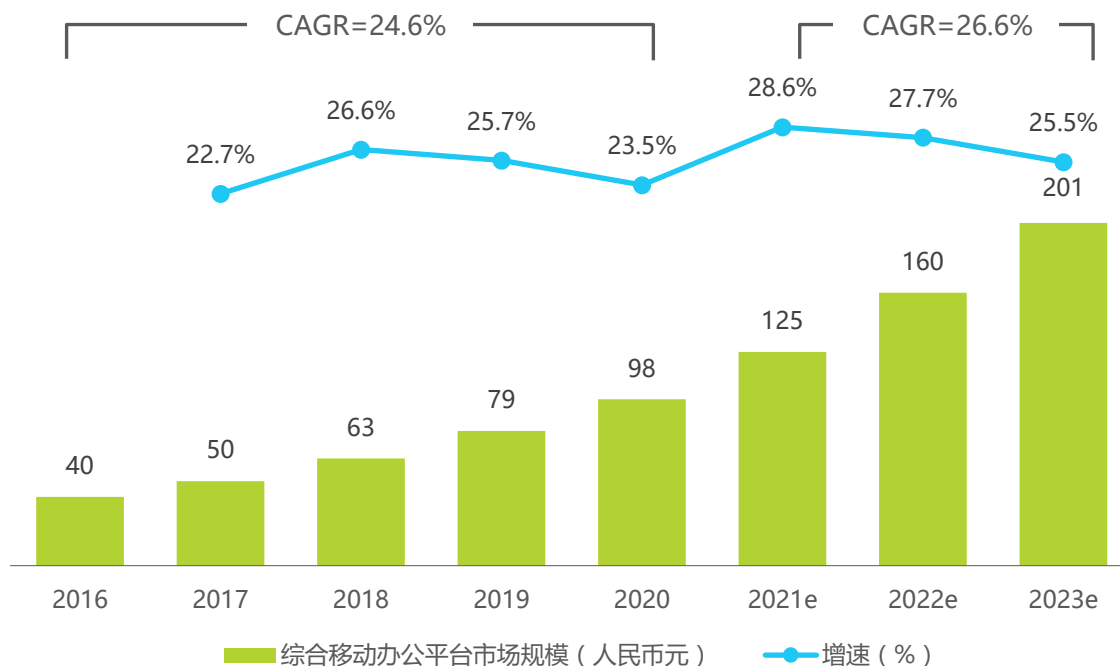
# 中国综合移动办公平台市场规模

## 2021年市场规模约125亿元，预计2023年将突破200亿元

2016-2019年，综合移动办公平台市场的增长主要来自企业信息化浪潮下OA、ERP等传统办公软件厂商的营收贡献，同时，一些入口级平台企业开始入局，仍处于产品推广和商业化探索的阶段。

2020年新冠疫情的爆发，带来软件厂商营收增速的快速下滑，与此同时爆发的远程办公需求也带来互联网企业们综合移动办公产品活跃用户和生态伙伴的激增，随着流量回落，未来市场将以年复合增长率约26.6%的速度继续稳健增长。

### 2016-2023年中国综合移动办公平台市场规模



注释：报告所列规模历史数据和预测数据均取整数位，已包含四舍五入情况；增长率的计算均基于精确的数值进行计算。

口径说明：包含传统办公软件及入口级平台的硬件和实施服务收入。

来源：结合公开信息、专家访谈，艾瑞咨询研究院根据自模型统计核算及绘制。

# 中国综合移动办公平台产业图谱



- **传统办公软件和入口级平台**是综合移动办公平台市场上的两种主要的产品类型，其商业模式和竞争优势都存在差异，将在下文进行详述和分析。
- 竞争关系外，一些传统办公软件企业也开始加入入口级平台的平台生态，建立战略合作关系，利用其平台效应进行服务的分发和客户的引流。

注释：仅展示部分典型企业和产品，图谱中所展示的公司logo顺序及大小并无实际意义。  
来源：艾瑞研究院自主研究及绘制。

# 供给分析



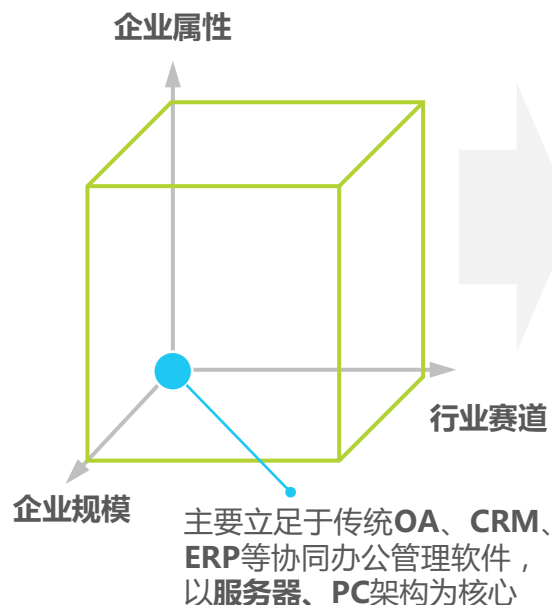


# 类型1：传统办公软件

## 立足传统企业管理软件切入市场，发挥核心资源优势

传统办公软件企业是国内综合移动办公平台市场上两大类主要玩家之一，它们的传统业务可能涉及OA、CRM、ERP等企业管理软件。上述产品约在21世纪初期在中国市场中开始推广，国内主要厂商也在同一时期成立，因此，此类产品的服务商已在企业办公管理领域积累了丰富的行业和实践经验，在商业层面也已构筑起了一定的渠道和客户壁垒。近年来伴随互联网数字经济的发展和移动生态的扩展，传统办公软件企业以其传统核心产品为根基开启了移动端产品和服务创新，并继续依托传统业务的渠道和客户资源优势进行市场拓展，其产品设计与企业的核心竞争力根据目标客户的属性、规模和所处行业赛道的不同呈现出一定差异。

### 传统办公软件产品的主要市场定位

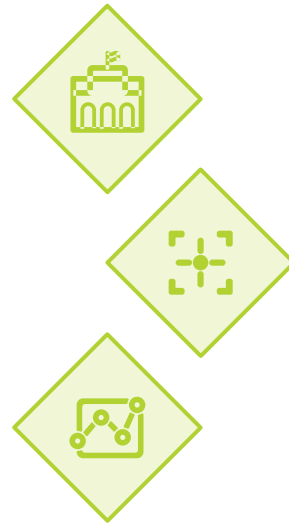


#### ● 企业属性

面向**商业企业客户、政企客户**或为**政府机构**提供综合移动办公平台服务；影响服务商对自身产品**核心功能、竞争要素**的定位

#### ● 企业规模

瞄准**大型机构**或各行业**头部企业**，或以服务**腰部中小企业**客户为主；影响服务商的**组织结构、获客模式、产品形态和部署模式**



#### ● 行业赛道

通过对**业务深入透彻的理解**深耕部分行业赛道，践行**细分赛道领先战略**，或通过对**通用功能的需求挖掘和细致开发**为各行业提供通用的解决方案；影响产品的**核心功能定位、市场战略、地域战略**等

# 类型1：传统办公软件

## 重视个性化与客户成功，凭借服务纵深打造品牌影响力

传统办公软件企业具备更长的服务链条和更加全面的服务内容，在为企业搭建综合移动办公平台的过程中更加重视产品的个性化开发与客户成功环节，这是由早期进行数字化升级的中大型企业的一般需求决定的，也使得传统办公软件企业服务商目前在需求对接、实践经验以及交付人员配置等方面具备一定的优势，不仅能够提供整体的解决方案，还能够项目推进过程中提供完善的咨询、培训和定制开发等配套服务，在项目初步交付完成后还能根据客户需求提供后续运维升级、功能迭代等全生命周期服务。

### 综合移动办公平台市场中传统办公软件的业务模式与产品价值

更深刻的需求理解、更长的服务链条、更全面的服务内容

相较于入口级平台企业服务商，见长于对中大型客户的服务深度以及个性化水平

#### 01 整体解决方案

##### 一站式产品和服务供给



整体来看，传统办公软件企业具备较深刻的客户认知和丰富的实践经验，具备提供整体解决方案的产品技术和实施能力

#### 02 咨询、培训、订制开发

##### 个性化适配客户需求



在业务过程中，服务商往往能够为项目配置更多专门人员，为企业提供产品本身之外的咨询、培训和订制开发服务

#### 03 客户成功

##### 持续赋能客户业务与管理



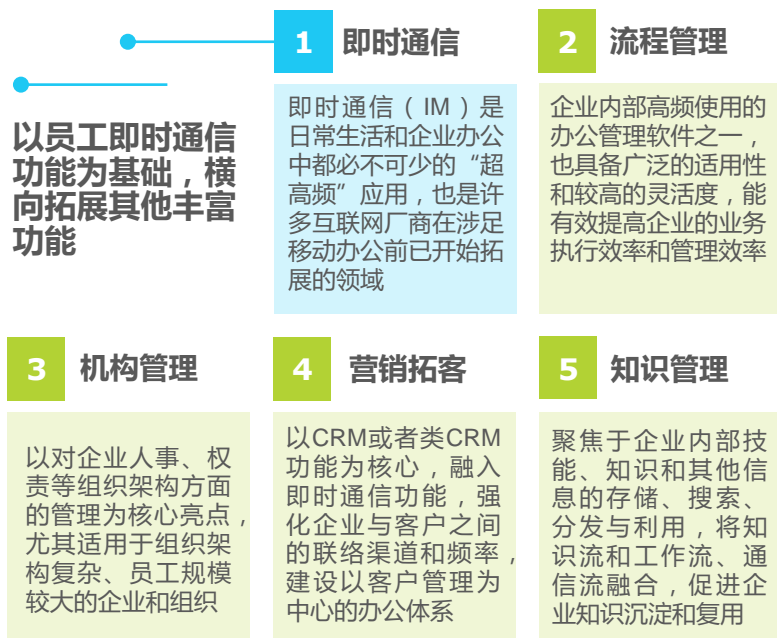
为甲方企业提供持续的售后服务与产品更迭，根据客户需求对产品进行改良创新

# 类型2：入口级平台

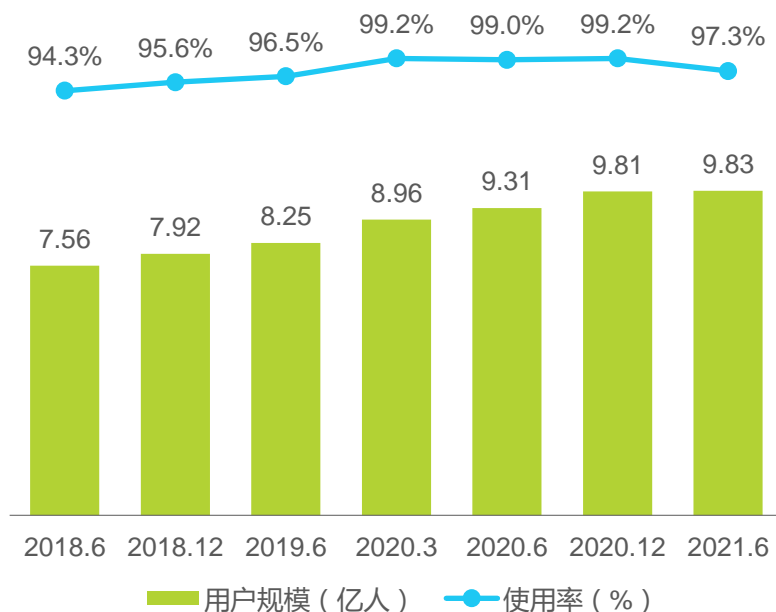
## 以即时通信为核心，高频带动低频，ToC赋能ToB

入口级平台产品通常强调智能设备移动端而非PC端，往往以即时通信（IM）功能为核心——这一功能在办公与非办公场景下均有着超高的用户使用频率，具备天然巨大的用户基数；而对于入口级平台供应商而言，即时通信可能为旗下的专门产品，或是内部办公软件的基础功能，因此已具备一定产品积累。以即时通信为核心，入口级平台从项目流程管理、机构管理、营销拓客、知识管理等多个方向对其功能进行扩展，凭借企业成熟的移动应用开发能力和开放的合作生态，入口级平台产品构建了以高频应用带动低频应用、以ToC服务赋能ToB价值的服务逻辑。

### 入口级平台拓展综合移动办公市场的功能要点



### 2018年6月-2021年6月中国即时通信用户规模及使用率



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

来源：CNNIC（2021），艾瑞咨询研究院根据公开资料研究及绘制。

# 类型2：入口级平台

## 以平台模式拓宽功能版图，打造数字化生态载体

入口级平台作为综合移动办公平台产品的优势在于服务“广度”，这是由于供应商具备规模较大的开发团队、高效率的开发方法以及相关产品积累，并在长时间的市场布局中搭建起广泛的业务合作伙伴网络。在平台的搭建过程中，敏捷开发、面向合作伙伴的低代码开发方式以及API应用接口均提供了技术支持。除即时通信、日历、文件等基础功能之外，包括视频会议、直播、文档协作等功能模块都成为了入口级平台中的“常客”。我们观察到在某些案例中，传统办公软件产品也会加入入口级平台生态中来，利用其平台效应进行服务的分发和客户引流；同时，随着国内企业级SaaS行业不断有产品推陈出新，除通用办公软件外，一些细分领域的专业SaaS如协同UI设计、软件开发DevOps、智能运维AIOps等产品均有望加入到入口级平台生态，这使得入口级平台更易发挥马太效应优势，从而成为企业级数字化生态的事实载体。

### 综合移动办公平台潜在功能生态版图



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

## 既是产品和服务的竞争，也有渠道与生态的合作

若进一步细分，入口级平台的供应厂商可分为互联网企业和非互联网企业两类，二者的产品尽管在“入口级平台”这一位置上相似，但后者在目标客户、收入模式等方面具备传统办公软件企业的部分特点，产品形态和业务模式更具深度。整体上看，传统办公软件和入口级平台供应商在综合移动办公平台市场上既存在着产品和服务上的竞争，也有着渠道与生态的合作：一方面，二者的产品在基础功能上有一定重合，因而具备竞争关系；另一方面，传统办公软件企业的产品见长于服务深度而相对缺乏市场渗透力，借助入口级平台提供的渠道能够加速市场分发，而入口级平台也能够不断集成传统办公软件企业产品的过程中提升服务能力和竞争力，最终形成相辅相成、互利共赢的局面。

### 综合移动办公平台市场两大类产品的业务模式及收入来源总结

传统办公软件产品	入口级平台产品	
<p><b>业务拓展逻辑</b> 为客户提供高质量的办公软件服务，凭借对客户需求的持续满足提升竞争力，也会在相对小的范围内与业内厂商合作</p> <p><b>核心产品收入</b> 主要面向中大型企业提供软件产品、定制开发及后续专家支持的服务费用</p> <p><b>渠道生态收入</b> 在相对较小的范围内为其他有着紧密协作关系的办公软件厂商提供产品集成与渠道，形成一定的服务乃至分成收入</p>	<p><b>From 互联网企业</b></p> <p><b>业务拓展逻辑</b> 为企业提供办公服务集成平台，以丰富的服务品类吸引B端和C端用户，提升平台竞争力</p> <p><b>核心产品收入</b> 为企业提供产品及定制开发的服务费用，较传统办公软件企业相对较低</p> <p><b>流量变现收入</b> 活跃度通常为互联网企业产品的重要指标，综合移动办公平台通过流量变现亦能够带来一定收入</p> <p><b>渠道生态收入</b> 办公软件类厂商将产品经由互联网厂商平台出售，平台从中收取渠道乃至分成收入，但现阶段这一模式尤其是收入分成尚不成熟</p>	<p><b>From 非互联网企业</b></p> <p><b>业务拓展逻辑</b> 非互联网企业提供的入口级平台产品结合了传统办公软件企业的服务深度以及互联网企业的生态广度，产品的使用体验更接近互联网C端产品</p> <p><b>收入实现模式</b> 以产品收入和渠道生态收入为主，商业逻辑更接近软件企业</p>

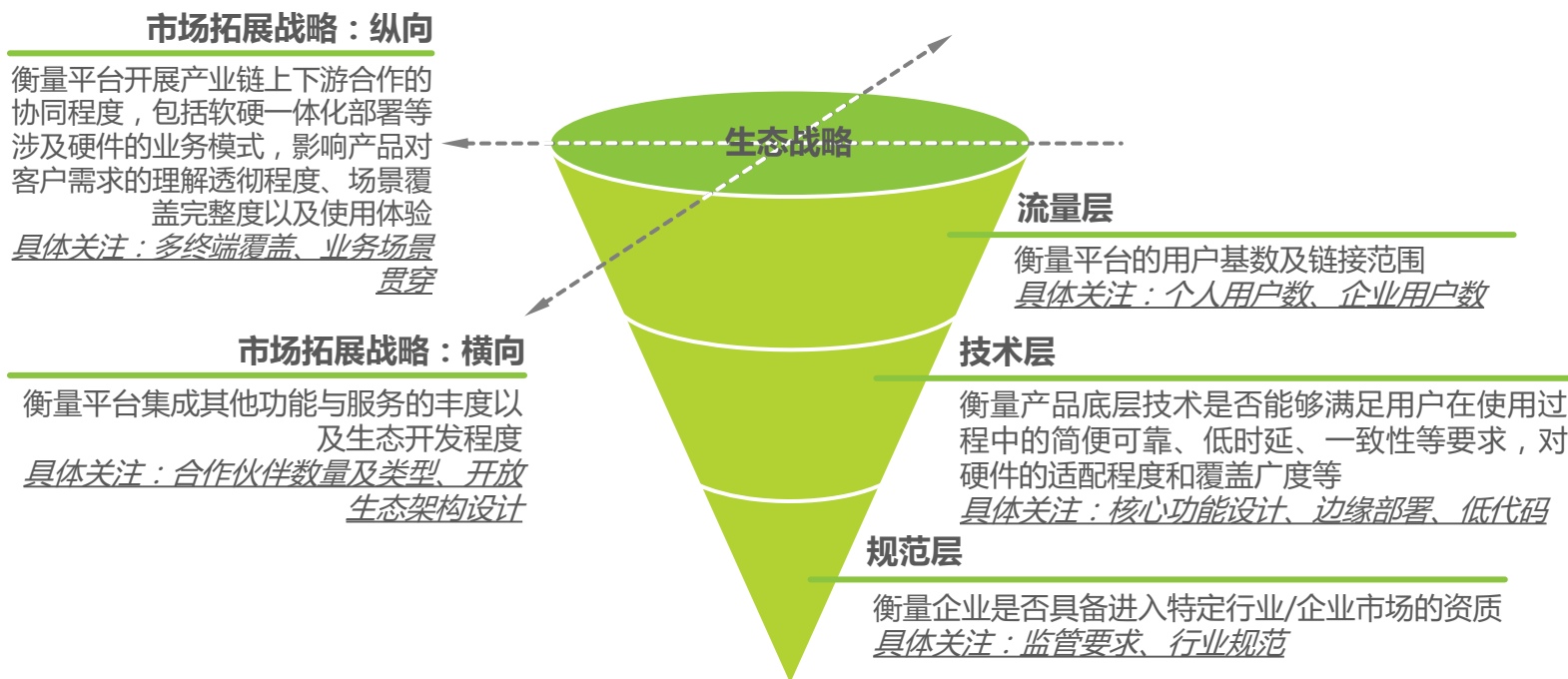
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# 市场竞争力要素

## 技术趋于一致，流量头部集中，生态战略体现产品差异

我们认为可以从规范、技术、流量、生态战略等四个维度理解一款综合移动办公平台产品的市场定位及设计理念，对于甲方而言，可以据此进行产品选型，对于投资者而言，可以据此判断企业或产品的市场竞争力以及未来发展前景。中国综合移动办公平台市场短时间内将呈现底层技术趋于一致、流量向头部集中、生态战略体现产品差异的特点，前述两大基本类型厂商有望继续分别深化纵向和横向拓展战略，而市场新玩家则不宜与之直接碰撞，以“细分行业垄断”战略进入市场并利用头部平台的引流作用进行市场拓展或为更有效的方案。

### 综合移动办公平台核心竞争力要素



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

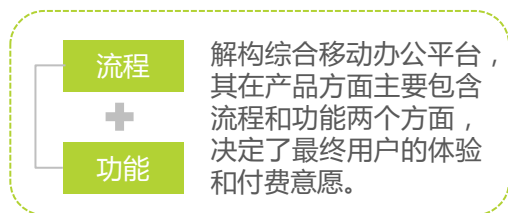


## 通过产品、技术或商业的突破，获得入局资格

从现状来看，无论是软件厂商赛道还是互联网厂商赛道，综合移动办公平台的格局较为集中，但市场并非没有新进入者的可行性。从产品角度来看，低/无代码可以大幅提升生产的效率，且将开发门槛降低到使用者，帮助初创厂商快速打磨产品、积累用户；从技术角度来看，VR/AR可以提升移动办公体验，打造无边界、协同、隐私的办公第三空间；从商业角度来看，拥抱以IM为中心的大生态，可以帮助初创厂商快速获得流量，顺利走向商业化。

### 市场新进入者可行性分析

#### 产品型突破



#### 低/无代码

低/无代码平台以图形、公式等形式将高频重复的动作（一段代码）无码化，以一种较为容易理解的方式对外展示和互动。这降低了开发门槛，让工具创造者和使用者重合，办公人员可以根据自己的需求像“搭积木”一样搭建应用。开发的沉降使得综合移动办公平台可以变得更创新更个性，有利于新进入厂商以更快速的方式，积累用户和实践经验，加速产品打磨。

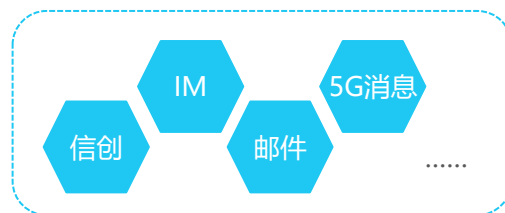
#### 技术型突破



#### VR/AR+5G

- 疫情打破了人们集中办公的惯性，移动办公开始崛起。但当前的AR/VR产品在体验上还无法做到与真人面对面交流沟通完全相同的体验，这有赖于多项分支技术的发展，如视觉、体感、交互等。
- 具有技术优势的厂商，如果可以通过VR/AR的技术突破，解决网络问题，为人们提供一个可以互相看到协同工作的空间，且保证空间的安全性和隐私性，将获得颠覆性的市场。

#### 商业型突破



#### 拥抱大生态

- 从占比来看，“沟通”占据了综合移动办公平台的主要使用时间，也是其核心的功能。因而，对于新进入者来说，IM、邮件、5G消息或者其他沟通效率类的产品拥有先发的用户生态。通过拥抱大生态，获取流量，是初创厂商的最优化商业路径。
- 从非市场驱动因素来看，特殊政策打造了独立的信创生态。对于具备资质的初创厂商，通过拥抱信创生态，服务政企客户数字化转型，亦是一条可持续的道路。

# 需求分析

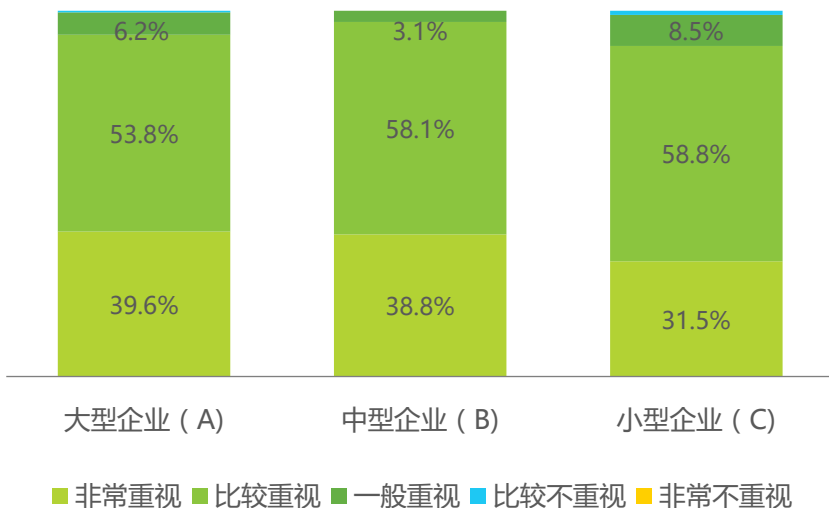




## 更注重效率的提升，扩展和集成诉求凸显

据调研，中国大型企业相较小型企业对“效率”的重视程度更高。从收入贡献看，现阶段大型企业也是综合移动办公平台市场的主要力量。对于大型企业来说，综合移动办公平台的搭建是一个庞大的系统性工程，会涉及到复杂的组织权限、流程梳理和战略协同，很难一步到位。且经过多年的信息化发展，大型企业通常已经部署了一套或多套办公系统，因此对综合移动办公平台的集成能力和扩展性要求更高。此外，大型企业还看重除产品外的咨询等增值服务，以及整体为企业业务带来的ROI提升，更愿意为这部分服务付费。

### 对于企业在员工效率的重视程度自评分 ——不同企业规模



样本：管理者N=180，IT员工N=180，普通员工N=600，于2020年4月通过在线调研获得，均值差异性检验显著性水平为0.05。  
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

### 大型企业对综合移动办公平台的核心诉求



#### 01 集成

大型企业通常有多套历史管理系统，搭建综合移动办公平台的第一步的诉求往往是系统集成。



#### 02 扩展性

大型企业在进行综合移动办公平台的采购时会更关注长期的成本和目标，希望系统足够的开放和兼容，便于未来的快速有序扩张。



#### 03 企业级

大型企业对综合移动办公平台有着更高的企业级要求，具体体现为相对复杂的权限控制和性能、系统的专业性和适用性、有效的风险控制等。



#### 04 ROI提升

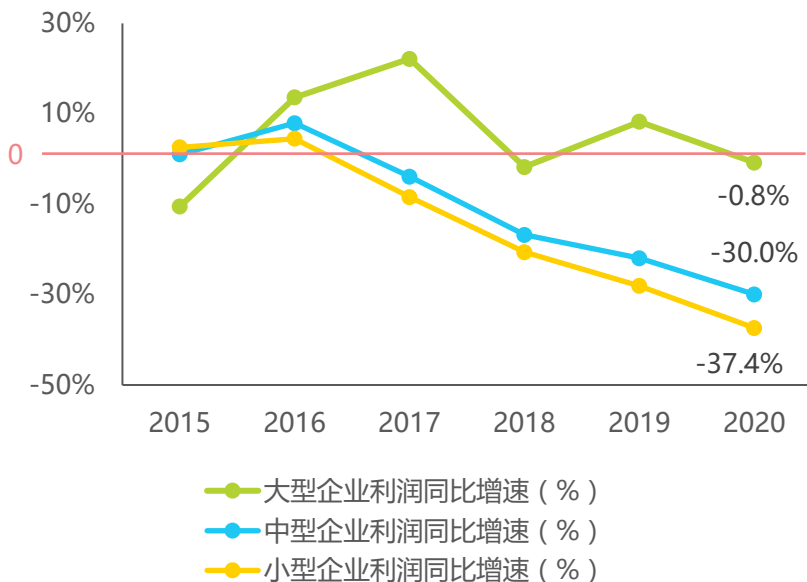
大型企业对综合移动办公平台的诉求不仅仅局限于软件本身，还希望借助厂商的经验带来具体ROI的提升，如员工执行力的提升和创新能力的激发等。

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

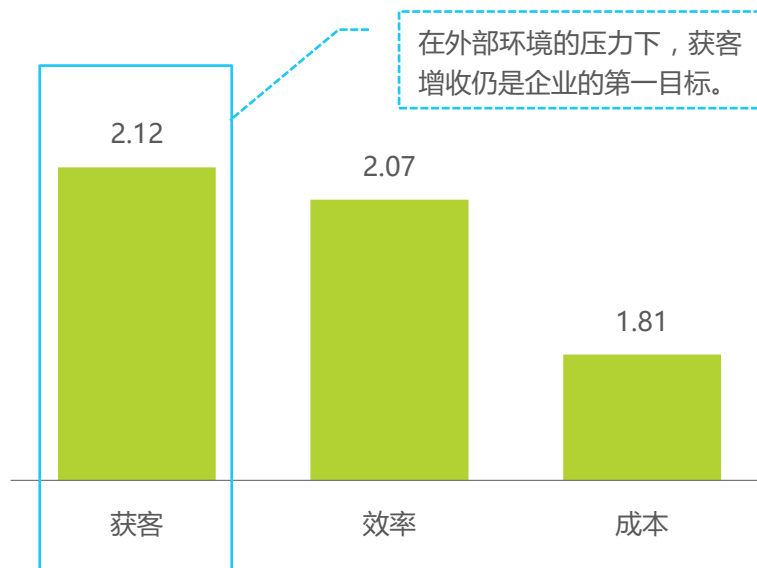
## 降本提效需求有待挖掘，平台建设更关注获客模块和性价比

据调研，我们发现“获客”仍是企业的战略重心，管理者不愿意把更多的精力和资金用于内部流程的优化、效率的提升、产品的改进以及业务模式的创新。对于中小企业来说尤甚，内外双重因素下，“获客增收”是其一段时间内不会改变的核心商业逻辑：①中小企业面临着艰难的外部竞争环境，盈利难（20年利润同比增速降至-37.4%）且生命周期短（3年存活门槛）；②中小企业具有“船小好调头”的基因优势，能在第一时间感受市场变化并及时调整业务发展方向，较大型企业更适合采取以获客为主线的商业策略。故而，中小企业对综合移动办公平台的诉求会更聚焦在获客模块的功能，以及整体的性价比。

### 2015-2020年中国利润同比增速对比情况 ——不同企业规模



### 2020年企业管理者认为在未来一年的重要事项排序

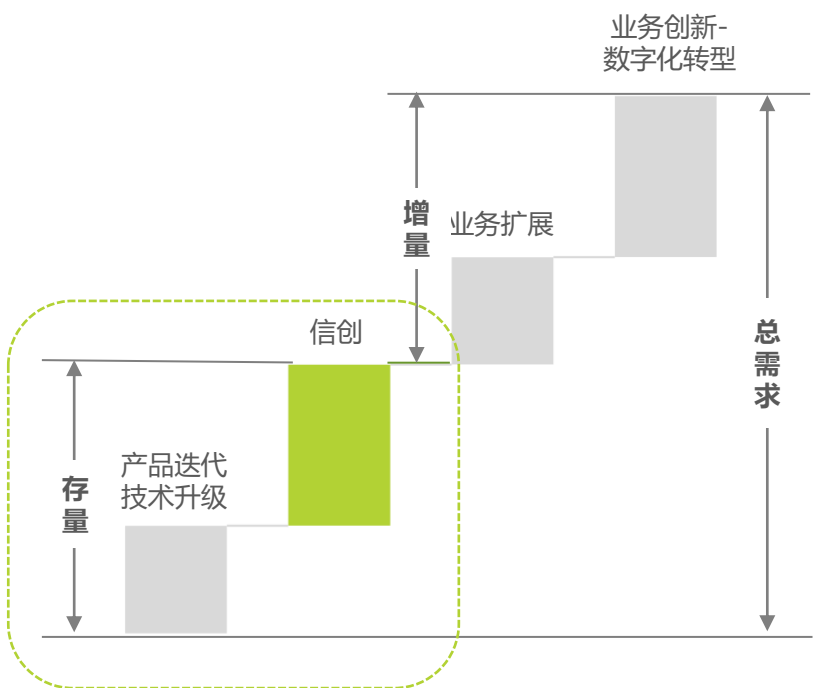


注释：分值为排序题的加权平均分。  
样本：N=147；于2020年4月通过iUserSurvey定向推送调研获得。  
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

## 信创政策驱动下，政府和政企率先释放替换需求

信创即信息技术应用创新，是在复杂国际政治背景下，国家政策引导的新一轮信息产业创新。近年来，国家、地方、行业政策频出，引导国产化、信息化加速推进。政府、政企作为第一梯队，对国产综合移动办公平台的需求首先释放。国产化红利背后不变的是对产品功能、性能、效果的评判，厂商需要持续提升产品服务能力。聚焦在现阶段而言，除了常规的指标外，供应商还需更多地关注适配工作，提升产品的兼容性。

### 信创释放政府和政企的存量需求



#### 兼容性

在信创领域推广与使用综合移动办公平台的过程中，由兼容问题引起的体验不佳是现阶段的主要问题：

- 综合移动办公平台通常会集成现有的多个办公应用系统，在整合时需解决数据迁移、业务连续性等问题；
- 综合移动办公平台厂商的适配并不能覆盖所有软硬件，厂商只能选择“兼容主流”策略，故而在具体部署和使用时会存在很多问题；
- 软硬件交叉排列组合是信创环境下一段时间内难以改变的现状，综合移动办公平台厂商除了更多地前置解决适配问题，还要尽可能体系化地沉淀方法论，做好快速响应的准备。

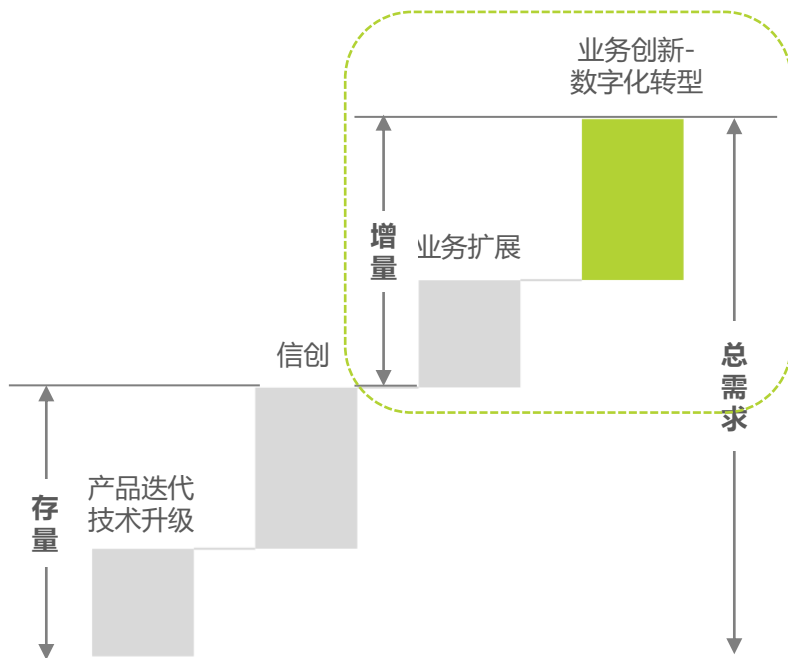
#### 行业解决方案

除了针对政府客户的信创版本综合移动办公平台之外，针对不同行业的企业版综合移动办公平台已经开始试点与部署。行业端对综合移动办公平台提出了更高的要求，如并发量、数据容量、功能、用户体验等。对移动办公平台厂商来说，既是挑战也是机遇。

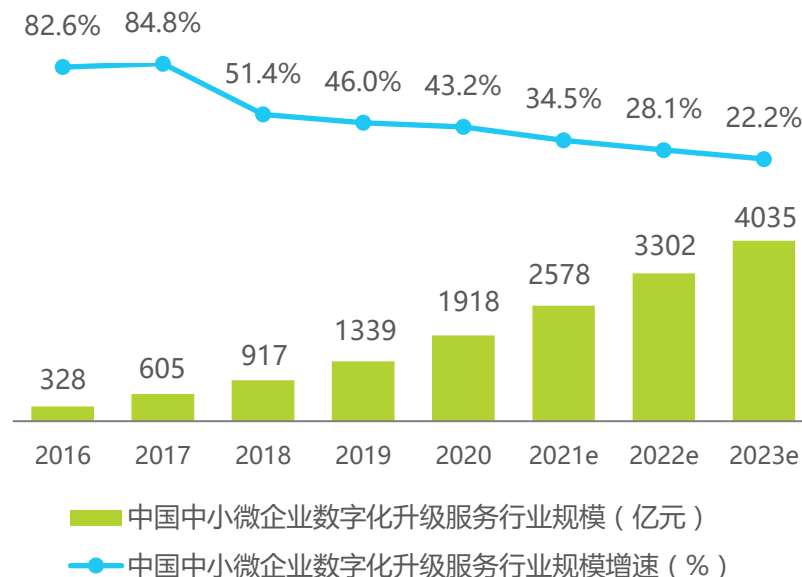
## 数字化转型带动企业办公软件的升级

为突破客户需求、外部环境、友商竞争等方面的瓶颈，数字化转型成为企业的必然选择。在数字化时代，企业的生产关系（包括商业模式、组织模式、办公模式等）都发生了深刻的变革，需要新的生产力工具——综合移动办公平台来赋能高层管理者“实时了解企业动态，快速智能决策”，中层管理者“管理业务运营，提升团队效率”，员工“高效协同办公，实现个人价值”。未来，随着企业数字化的推进，综合移动办公平台的需求将持续增长。

### 数字化转型释放民企/外企的增量需求



### 2016-2023年中国中小微企业数字化升级 服务市场规模及预测



注释：中小微企业数字化升级服务市场规模含中小微企业智能硬件、软件及O2O营销引流等。

来源：综合企业访谈、公开市场信息及艾瑞统计预测模型估算，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

综合移动办公平台内涵价值

1

综合移动办公平台驱动因素

2

综合移动办公平台市场分析

3

综合移动办公平台典型案例

4

综合移动办公平台发展趋势

5

## 云原生改变应用开发模式，“云钉一体”构建企业办公生态

钉钉是阿里巴巴旗下的数字化协同办公及应用开发平台，主要解决企业在组织域的数字化转型问题，在阿里战略版图中起着“向上承接商业服务，向下连接云基础能力”的作用。云原生使云逐渐成为IT的核心，阿里云通过容器、无服务器、低代码等技术推动软件架构的现代化，让应用者可以像搭积木一样地开发应用软件，使应用软件开发成本、门槛更低，迭代更快，更契合业务逻辑。2020年阿里“云钉一体”战略实施，以钉钉作为端的入口，打通与阿里云的连接，通过钉钉自身软硬件产品和解决方案为基础，结合开放的应用生态帮助企业搭建办公平台，赋能B端企业。

### 钉钉的企业办公生态体系

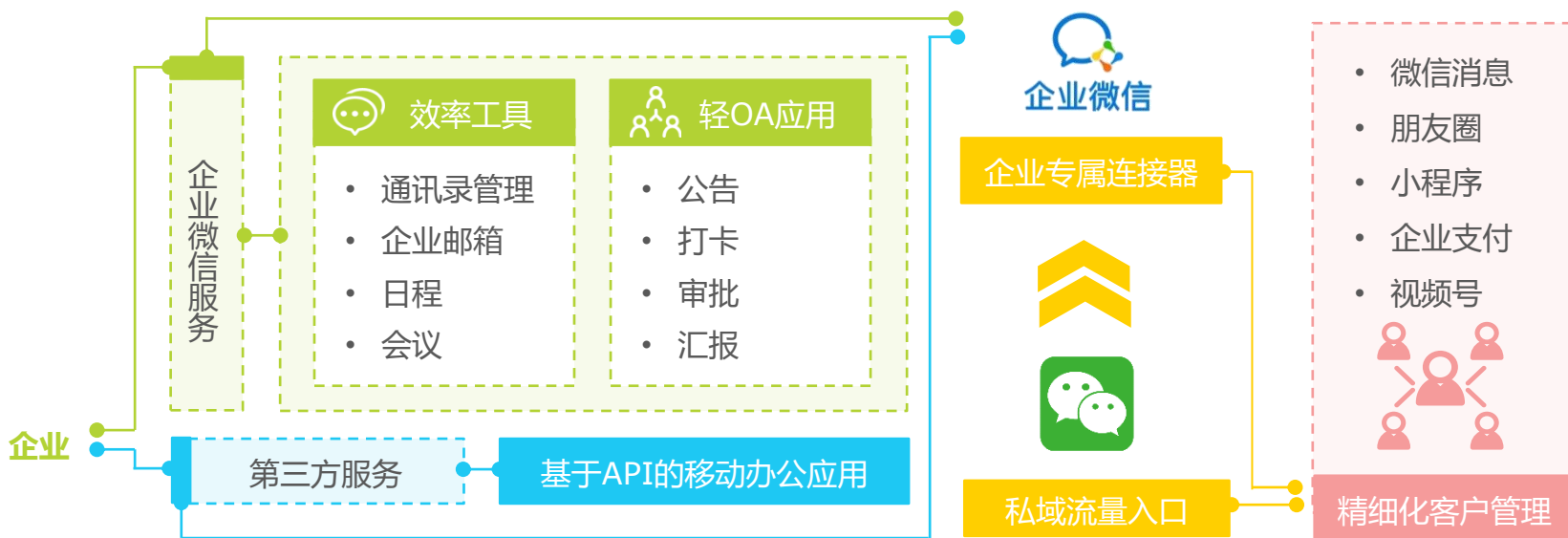


来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

## 以强大的C端连接能力做企业专属连接器

企业微信是腾讯微信团队为企业打造的专业办公管理工具。拥有与微信一致的沟通体验，集成日程、会议等效率工具及打卡、审批等OA应用，支持第三方应用选择与自有应用API接入,并与微信消息、小程序、朋友圈、微信支付、视频号等微信功能互通,助力企业高效办公和管理。企业微信专注于做企业的专属连接器，连接企业内外的人与人、人与业务、人与设备，凭借其融入微信生态的强大C端连接能力，帮助企业用户触达生态伙伴、消费者等上下游各主体，利用微信功能进行精细化客户管理运营私域流量。

### 企业微信的产品功能与优势



## 打造信创产业“超级入口”，实现全场景智能化安全协同

蓝信是深耕大型政企领域多年的全场景智能化安全协同平台，在协同办公领域身经百战，是中国首家通过国密认证与公安部等保三级认证的协同工作平台，现已通过等保2.0三级评测，在安全领域具有领先优势。蓝信不断加快信创产业的平台级基础设施建设，构建智能化、定制化的生态应用开发环境，连通信创产业与协同办公平台，打造国产化适配的安全移动工作平台。在操作系统、芯片、数据库等层面完成与国产主流基础软硬件的适配，实现统一入口与多端融合，能够快速对接企业已有办公系统，完成信息共享。蓝信完成了以PKS体系为基础的信创体系软硬件适配工作，是信创产业生态中协同办公领域的领军企业。

### 蓝信全场景智能化安全协同平台及五大优势



#### 全场景智能化安全协同平台



#### 自主可控 适配全面

**基于信创体系，全面适配国产主流的基础软硬件：**率先在操作系统层面完成了与麒麟、中标软件、统信UOS、中科方德的适配；在芯片体系层面完成了与飞腾、龙芯、中科曙光、兆芯的适配；在数据库层面完成了与达梦和人大金仓的适配。

#### 等保合规 内生安全

**等保合规：**国密认证、公安部等保三级认证、等保2.0三级测评  
**安全措施：**系统安全、数据安全、业务安全、服务安全、国密加密、零信任安全

#### 业务驱动 场景丰富

**业务集成：**已有办公系统快速对接、统一入口、数据驱动  
**应用拓展：**应急指挥、任务协同、行政办公、生产经营、专属场景、人力资源、后勤服务  
**健全的应用生态环境：**众创应用、标准接口、开放架构、灵活部署

#### 统一入口 多端融合

**五个统一：**统一的信息展现、消息提醒、通讯录、应用入口、审批待办  
**融合应用：**百万级通讯录、星网架构、工作入口

#### 私有部署 个性服务

**部署方式：**蓝信SaaS平台、私有云托管、独立部署、信创云部署、内外网混合部署  
**服务保障：**运营服务快速响应、全程专属客户团队、系统智能检测升级

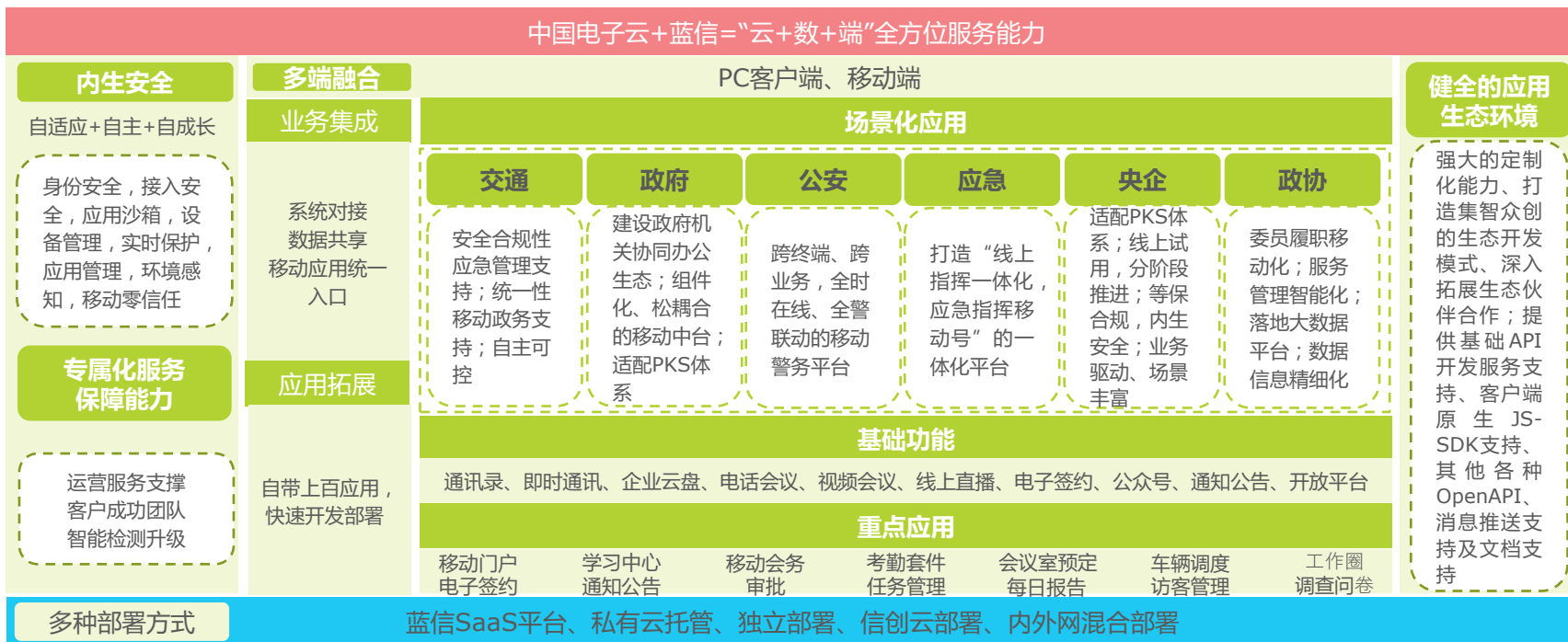
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。



# 聚焦党政军央企，助力政企数字化转型

蓝信专注为党政军央企等大型组织提供安全、专属、高效、全场景、智能化协同办公服务，目前已成功帮助超过8000家党政军央企等大型组织实现安全高效地数字化转型，用户规模超过1000万。2020年，蓝信获得中国电子信息产业集团有限公司C轮战略投资。凭借中国电子在产品、品牌、客户关系等方面的资源与优势迅速成长。与中国电子云打造的“一云一端”帮助众多政企组织打通了数字化转型的最后一公里，也让蓝信成为服务大型党政军央企的标志性供应商。蓝信提供SaaS平台、私有云托管、独立部署和信创云部署等多种部署形式，使企业能够基于蓝信的平台开发更丰富的应用，以满足不同场景下办公的个性化需求。

## 重点行业场景化解决方案



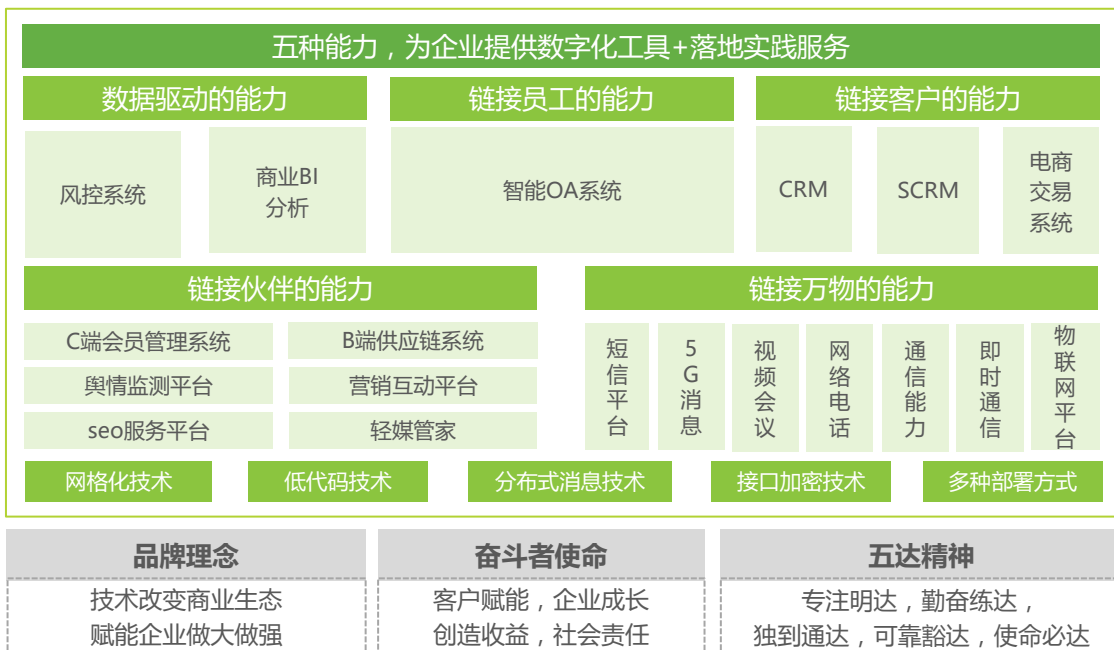
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# 数智化管营升级服务商，助力企业全链路协同办公

北京聚通达科技股份有限公司成立于2007年，致力于成为企业数智化管营升级服务商，坚持以技术改变商业生态，赋能企业做大做强。秉持工匠精神，经过多年潜心钻研，推出的企业管营数智升级平台，以协同办公为核心，帮助企业获得连接员工、客户、伙伴、万物的能力和数据驱动的能力，帮助企业形成自有数据仓库、构建私域生态系统，满足企业从营销到管理再到供应链全链路的办公场景需求。同时，聚通达坚持以客户为中心，主动为客户提供标准化客户服务，保证产品的完美交付。砥砺前行，聚通达已累计服务企业客户6000+，知名品牌客户1000+，近三年新增服务客户3000+。

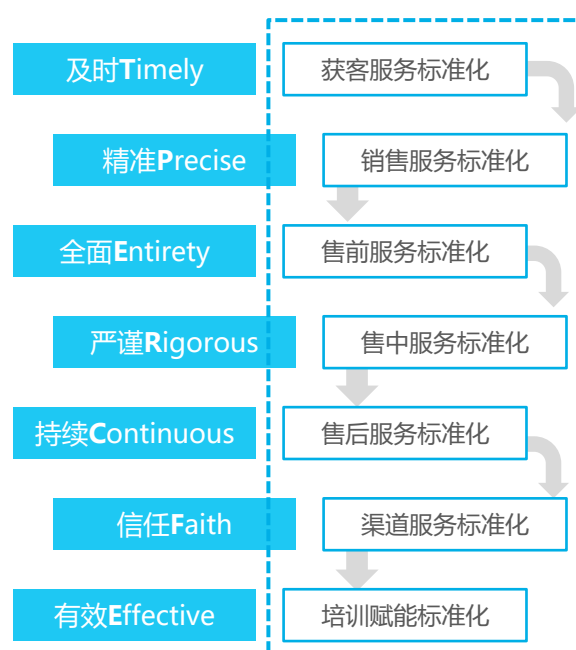
## 聚通达数智化管营升级平台及服务体系

### 企业数智化管营升级服务平台



### PERFECT-7

### 服务体系

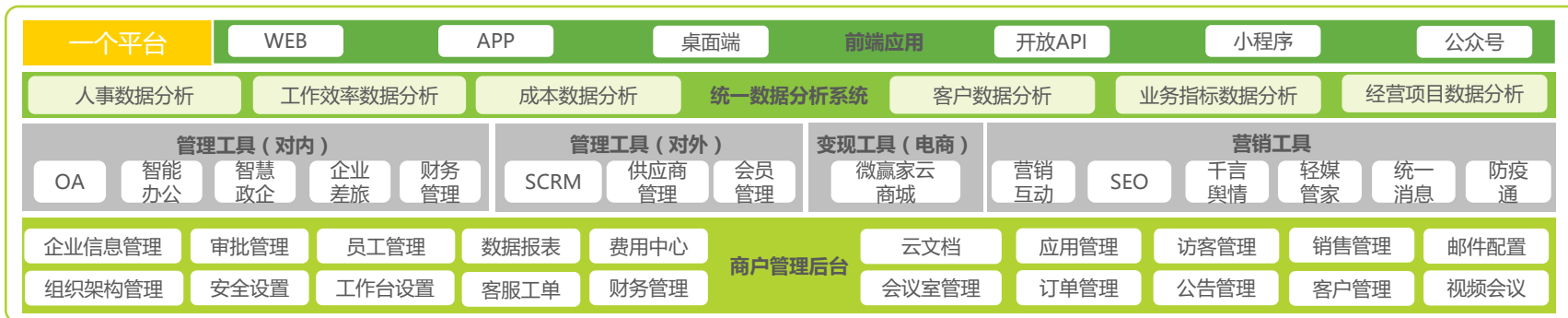


来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

## 打造无边界协同办公生态，“SaaS+” 助力腰部企业数字化升级

聚通达以云计算、低代码、BI大数据、物联网为核心技术，打造“一个平台+X个订阅服务+N个特色服务”的体系架构，满足企业复杂业务需求，实现数据互通，打破信息孤岛。通过服务上万家客户，聚通达积累沉淀出了一套能够满足腰部企业管理与营销需求的新模式——“SaaS+”。通过自有SaaS产品矩阵和营销、通信等特色服务，快速实现办公平台的自由组建，既保留了SaaS的优势，又可以像低代码一样灵活配置，同时还能保证不同SaaS间的一致性，为腰部企业客户带来对内办公管理、对外客户管理、营销与变现等超多便利。

### 聚通达协同办公生态

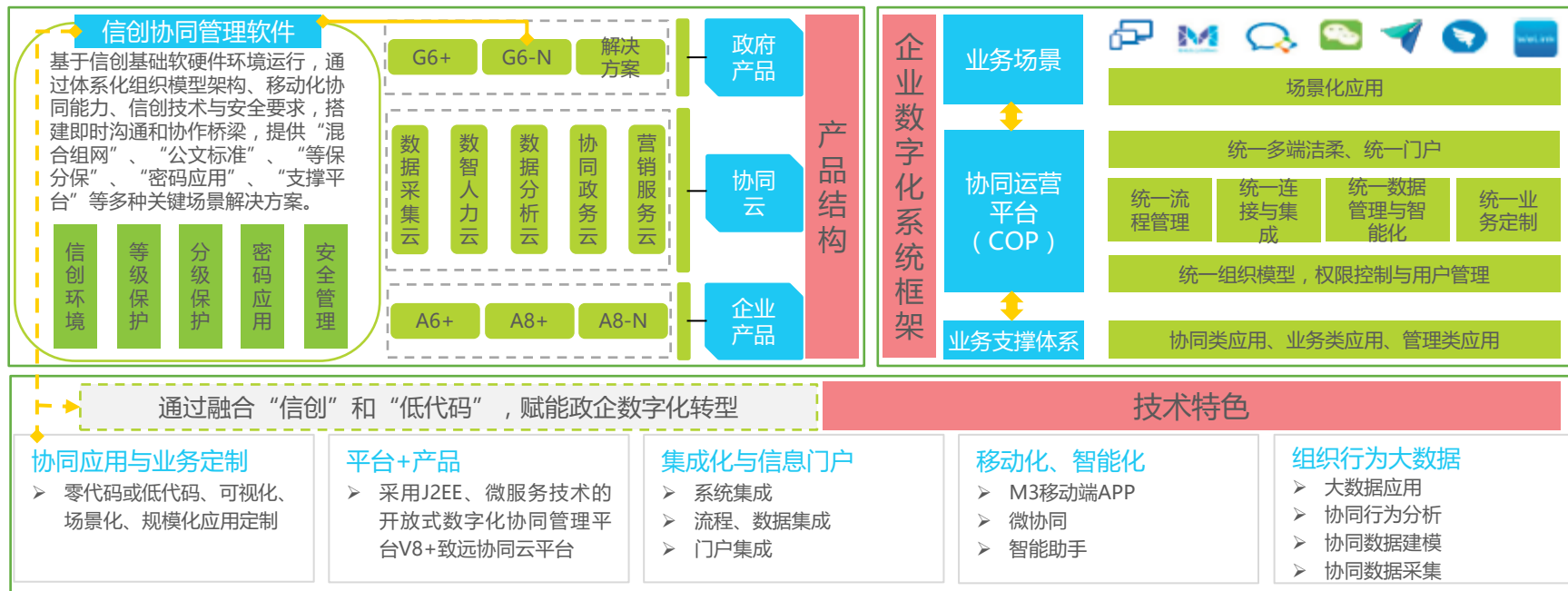


来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

## 专注协同管理软件，深度融合“信创”和“低代码”

北京致远互联软件股份有限公司成立于2002年，是一家始终专注于协同管理软件领域的高新技术企业，秉持“以人为本”的产品设计理念，基于组织行为管理等理论，运用新一代信息技术，结合客户的成功应用实践，为客户提供协同管理应用产品、解决方案、协同运营平台及云服务。作为数字化服务先行者，致远互联深耕“信创”和“低代码”多年，将二者同时做强并在新的市场需求趋势中迅速出圈。致远互联打通了软硬件全域适配通路，可以迅速嵌入不同信创用户的全端业务场景，并通过低代码实现了信创从安全可用向高效易用升级，成功实现“信创”与“低代码”的融合，赋能政企数字化转型。

### 致远互联产品结构及系统框架



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

综合移动办公平台内涵价值

1

综合移动办公平台驱动因素

2

综合移动办公平台市场分析

3

综合移动办公平台典型案例

4

综合移动办公平台发展趋势

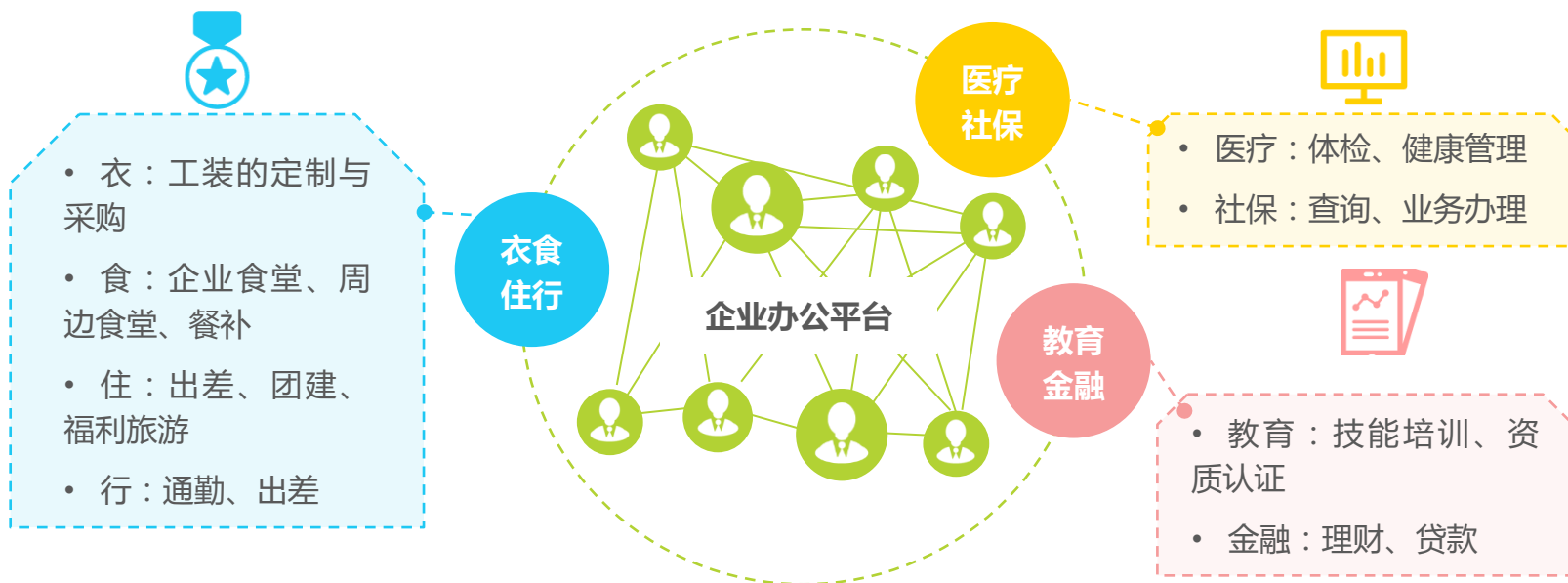
5

# 资源链接与商业创新

## 外接更多资源，助力企业更高资源配置能力，全面赋能员工

资源配置是企业管理一项重要的能力，资源配置的效率对企业效率的提升至关重要，过去企业对资源的掌控主要体现在企业内部、供应链和对外营销服务，随着信息技术的发展，企业将逐渐具备掌握更多外部资源的能力。云技术的发展使得应用软件的连接和打通变得更加容易，办公平台通过集成C端应用和外部系统由外向内输送更多产品和服务，从衣食住行到医疗社保再到金融教育，实现更多场景对员工的赋能。比如，通过集成滴滴等出行软件，实现出差、通勤的出行服务与内部流程的连接；通过集成京东企业业务，实现办公用品、工装等生活物资的采购与审批；通过集成健康管理机构，实现员工体检和健康管理；通过集成平安知鸟等企业培训平台，帮助员工掌握必备工作技能。通过集成外部资源的方式，办公平台可以开发更多新的商业模式，更好地实现商业价值。

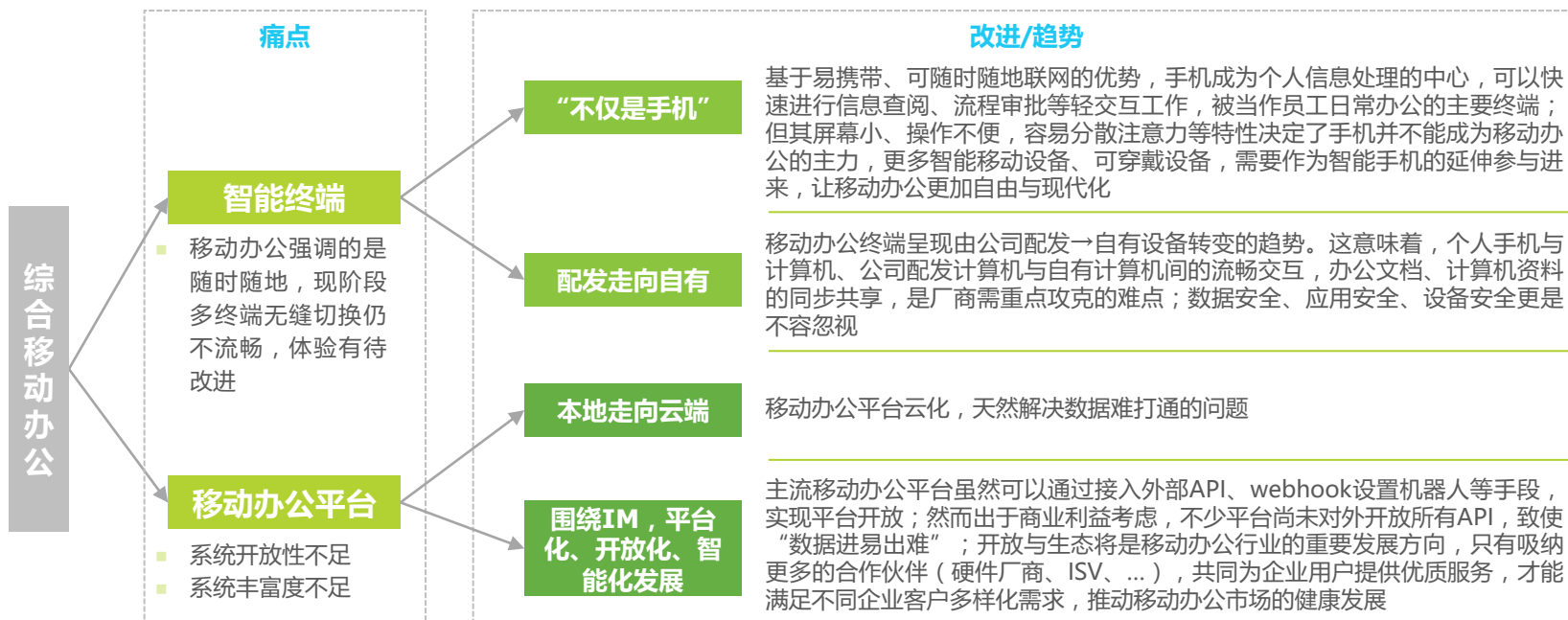
### 企业办公平台外部资源连接



## 智能终端无缝切换与办公平台开放集成，二者缺一不可

智能终端与平台的结合是移动办公市场发展的关键。手机、Pad、笔记本、智能手表满足了移动办公便携性、易用性的需求，也容易将办公场景局限在屏幕的方寸之地，复杂办公场景难“移动化”、员工沉浸感不足问题亟待解决。其次，智能终端数量的激增、类型的多样化，会进一步提升终端无缝衔接的难度；员工办公设备由公司配发转为自有，也会增加系统迁移、软硬件适配、设备安全监控的难度。移动办公系统开放性不足，也会掣肘智能移动办公生态的构建。未来，移动办公模式将在多智能终端、开放化云办公生态的支持下，更加便捷自由、现代化。

### 打造智能移动办公生态，提升用户体验



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

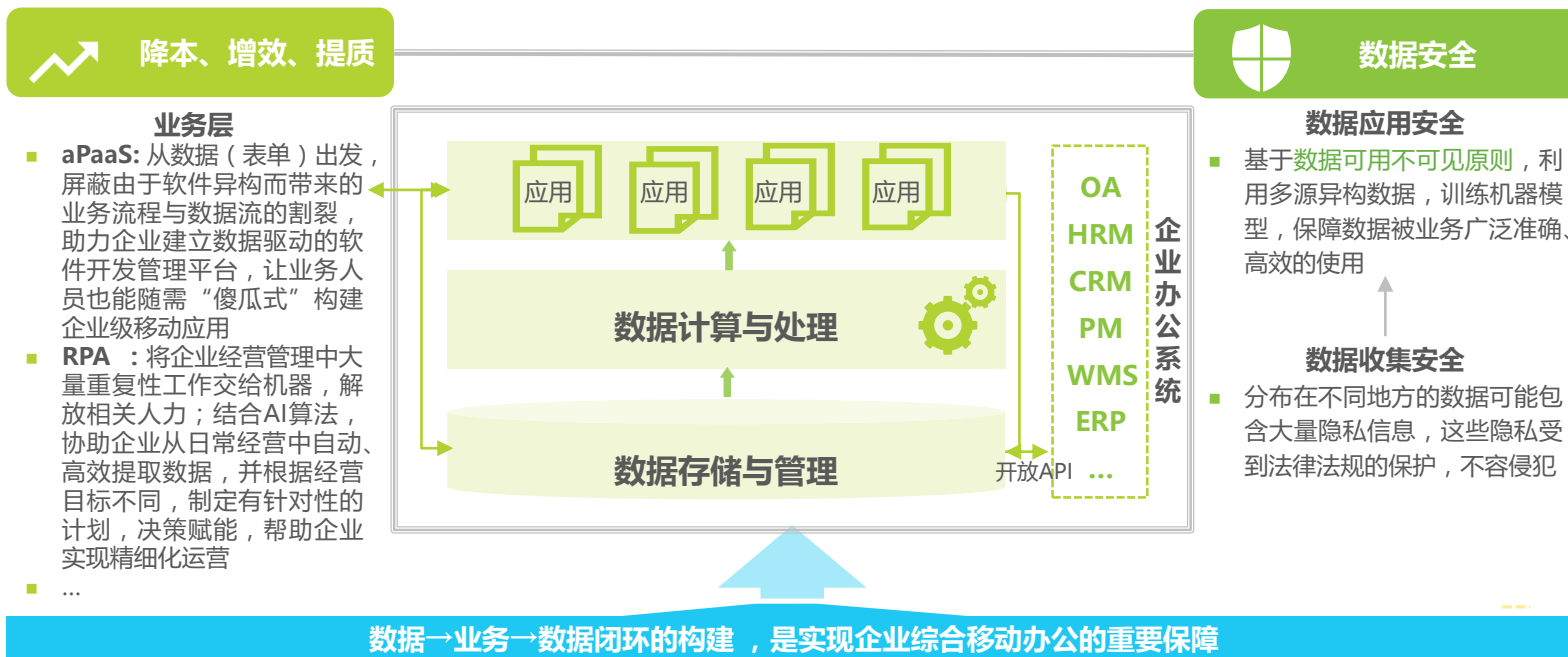


# 数据闭环与生产力工具

## 打造数据与业务闭环，数字化工具持续赋能

随着产品技术创新迭代、厂商开放程度进一步提升，由平台封闭而导致的底层数据“进易出难”问题或被解决，数据治理及数据应用就会成为数据资产价值化的第二个重要环节：数据治理保障企业多源异构数据被业务层广泛、准确地应用；在数据闭环的支撑下，低代码/RPA等生产力工具助力企业将相关人力从大量重复性工作中解放出来，员工能够专注创新与自我成长的任务中去，工作满意度及团队凝聚力大幅提升；更重要的是，按需自助构建的企业级移动办公系统能够更快、更好地响应组织与业务的变化，赋能决策，满足企业降本、增效、提质的诉求。

### 数据驱动的综合移动办公平台



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。



# 隐私合规与安全升级

## 满足企业安全合规需求，为我国数字化发展全面护航

信创释放了以党政、国企为首的各行各业对国产综合移动办公软件的需求，厂商将主动基于国产环境安全要求，进行产品与解决方案的合规升级，加快对国产CPU、服务器、操作系统、数据库、中间件等适配，保障我国网络信息安全。落脚到具体政策层面，随着行业数字化如火如荼展开，政府收紧了网络信息安全相关政策，对综合移动办公厂商产品安全合规提出更高的挑战。未来，厂商将在等保2.0政策的引导下，加码接入安全、访问安全、应用安全以及数据安全四大模块建设，协助企业建设全方位的移动安全管理体系。

### 信创与国家政策要求

#### 信创要求

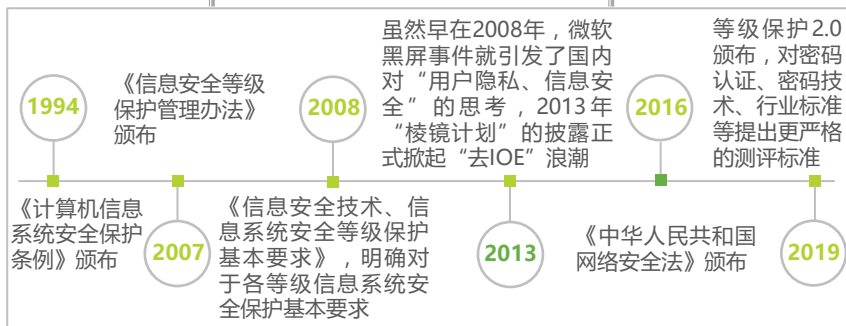
厂商主动对国产CPU、服务器、操作系统、中间件、数据库等进行适配，并针对国产软硬件整体性较弱特点，进行优化

国家网络信息安全

隐私计算与零信任安全

#### 政策要求

近年来，国家出台一系列法律法规，对密码管理、用户身份鉴别提出更高要求，促使厂商侧产品的合规升级。比如，企业远程办公需要两种或两种以上组合的鉴别技术，对用户身份进行鉴别



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

### 综合移动办公平台安全升级



#### ✓ 自外向内→内外协同

未来内网与外网的边界、业务资产与数据资产的边界将进一步瓦解，依靠传统自内而外、重点防护的模式亟需变革

#### ✓ 被动&静态→主动&动态

传统基于IP/区域的静态防护机制无法快速响应安全防护需求，并且会限制移动性与生产力；只有动态的安全防护机制（e.g. 动态身份验证）才能及时应对来自四面八方的安全威胁

#### ✓ 零信任办公体系

“默认内网不可信”：依靠动态ACL、SPA单包授权等技术，资产管理&资产识别等手段，以及组织内部自建或可运维的账号管理体系，建立零信任架构，让访问安全零信任化、角色授权细颗粒度化、用户行为可追溯化，为数据隐私“上锁”  
“数据可用不可见”：数据在平台内授权使用，流动的不是数据本身，而是数据的价值

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# 艾瑞新经济产业研究解决方案



## 行业咨询

- 市场进入 为企业提供市场进入机会扫描，可行性分析及路径规划
- 竞争策略 为企业提供竞争策略制定，帮助企业构建长期竞争壁垒



## 投资研究

- IPO行业顾问 为企业提供上市招股书编撰及相关工作流程中的行业顾问服务
- 募 投 为企业提供融资、上市中的募投报告撰写及咨询服务
- 商业尽职调查 为投资机构提供拟投标的所在行业的基本面研究、标的项目的机会收益风险等方面的深度调查
- 投后战略咨询 为投资机构提供投后项目的跟踪评估，包括盈利能力、风险情况、行业竞对表现、未来战略等方向。协助投资机构为投后项目公司的长期经营增长提供咨询服务

# 关于艾瑞




艾瑞咨询是中国新经济与产业数字化洞察研究咨询服务领域的领导品牌，为客户提供专业的行业分析、数据洞察、市场研究、战略咨询及数字化解决方案，助力客户提升认知水平、盈利能力和综合竞争力。

自2002年成立至今，累计发布超过3000份行业研究报告，在互联网、新经济领域的研究覆盖能力处于行业领先水平。

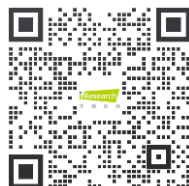
如今，艾瑞咨询一直致力于通过科技与数据手段，并结合外部数据、客户反馈数据、内部运营数据等全域数据的收集与分析，提升客户的商业决策效率。并通过系统的数字产业、产业数据化研究及全面的供应商选择，帮助客户制定数字化战略以及落地数字化解决方案，提升客户运营效率。

未来，艾瑞咨询将持续深耕商业决策服务领域，致力于成为解决商业决策问题的顶级服务机构。

## 联系我们 Contact Us

 400 - 026 - 2099

 [ask@iresearch.com.cn](mailto:ask@iresearch.com.cn)



企 业 微 信



微 信 公 众 号

# 法律声明

## 版权声明

本报告为艾瑞咨询制作，其版权归属艾瑞咨询，没有经过艾瑞咨询的书面许可，任何组织和个人不得以任何形式复制、传播或输出中华人民共和国境外。任何未经授权使用本报告的相关商业行为都将违反《中华人民共和国著作权法》和其他法律法规以及有关国际公约的规定。

## 免责条款

本报告中行业数据及相关市场预测主要为公司研究员采用桌面研究、行业访谈、市场调查及其他研究方法，部分文字和数据采集于公开信息，并且结合艾瑞监测产品数据，通过艾瑞统计预测模型估算获得；企业数据主要为访谈获得，艾瑞咨询对该等信息的准确性、完整性或可靠性作尽最大努力的追求，但不作任何保证。在任何情况下，本报告中的信息或所表述的观点均不构成任何建议。

本报告中发布的调研数据采用样本调研方法，其数据结果受到样本的影响。由于调研方法及样本的限制，调查资料收集范围的限制，该数据仅代表调研时间和人群的基本状况，仅服务于当前的调研目的，为市场和客户提供基本参考。受研究方法和数据获取资源的限制，本报告只提供给用户作为市场参考资料，本公司对该报告的数据和观点不承担法律责任。

为商业决策赋能

EMPOWER BUSINESS DECISIONS

iResearch

艾 瑞 咨 询