中国政企数智办公平台行业研究报告

©2022.11 iResearch Inc.

摘要

外受互联网发展、技术革新和疫情推动，内受数字化改革和协同办公需求升级影响，办公平台经过协同管理软件、信息统一门户两种形态，**向具备应用聚合能力的数智办公平台方向发展**。随着政企内部组织提效需求的增加，**以即时通讯（IM）为切入点搭建办公平台逐渐成为趋势**。

受数字化和疫情影响，**2021年政企数智办公平台市场规模达74亿元，增速达22.1%**。随着移动化办公渗透加深带来的第一轮建设和政企内部需求升级引导的第二轮建设，预计市场在**未来3年将以20%的复合增速增长**。

数智办公平台的主要收费模块有三部分：基础产品、定制集成服务和运维运营服务。在平台设计和研发环节，**平台接口设计、信息跨应用统一管理**和**前端界面自定义配置**是主要难点；在平台实施和运维环节，**系统接口规范性、客户个性化需求**和**客户配合度**是主要难点。

搭建政企数智办公平台的主要服务商有通信技术厂商、系统集成商、办公自动化（OA）厂商和移动办公厂商。其中**系统集成商对IT实力较强的中大型企业有相对优势**；**办公自动化厂商是政企搭建数智办公平台的中庸选择**；**移动办公厂商对规模小、需求简单的组织有相对优势**；**通信技术厂商灵活性高且有成型的移动端产品，政企需求均可覆盖**。

随着服务商与政企需求磨合，未来数智办公平台会朝着**移动化、智能化和集约化**方向发展，同时衔接外部客服类系统，实现**内外协同**。此外，未来行业有望自发或由头部厂商引导形成**行业接口规范**，改善目前实施时存在的接口调用难、业务系统不互通等问题。

来源：艾瑞咨询研究院结合融云专家访谈自主研究及绘制。

©2022.11 iResearch Inc.

报告阅读指南

iResearch 艾瑞咨询

01.政企数智办公平台的发展背景
（P4-P14）

- 行业发展的宏微观驱动力？ P10
- 数智办公平台的市场规模？ P14

02.政企数智办公平台的架构设计
（P15-P23）

- 政府与中大型企业的需求差异？ P18
- 数智办公平台的实施流程？ P19
- 数智办公平台的搭建难点？ P20
- 数智办公平台的商业模式？ P23

03.政企数智办公平台的落地实践
（P24-P32）

- 数智办公平台服务商优劣势对比？ P26
- 数智办公平台服务商选择建议？ P32

04.政企数智办公平台的发展趋势
（P33-P36）

- 未来平台的迭代方向或行业发展趋势？ P34

来源：艾瑞咨询研究院结合融云专家访谈自主研究及绘制。

©2022.11 iResearch Inc.

政企数智办公平台的发展背景 1
政企数智办公平台的架构设计 2
政企数智办公平台的落地实践 3
政企数智办公平台的发展趋势 4

报告研究范畴界定

面向政企，具备应用聚合能力的统一办公平台

政企数智办公平台是面向以政府机构和国有企业为主体的中大型组织，具备应用聚合能力的统一办公平台。通常而言，平台本身会提供包括即时通讯、视频会议、电子邮箱、在线网盘、组织通讯录及日程待办等在内的基础办公模块。在此基础上，数智办公平台可依托开放的标准接口，与第三方业务系统进行全面集成，实现以统一平台聚合各类应用的能力。相比于独立建设、相互割裂的业务系统搭建方式，数智办公平台提供了统一的身份认证、统一的消息待办通知以及统一的业务应用入口，有效提升了工作人员的办公效率，改善了数字化办公体验，是政企迈向数字化转型新阶段的重要助推器。

政企数智办公平台概念界定



来源：艾瑞咨询研究院结合融云专家访谈自主研究及绘制。

©2022.11 iResearch Inc.

政企数智办公平台的发展历程

平台功能从流程到通信到系统集成，并以疫情为契机快速发展

由于政企规模增长和业务线扩张，单功能模块的应用软件无法满足政企内部复杂的办公场景和日益膨胀的沟通需求。同时，受数字化转型和信创政策推动，办公自动化厂商（OA厂商）、移动办公厂商和通信技术厂商纷纷入局，以办公自动化或即时通讯产品为基础，逐步发展出流程管理、内部通讯、内部系统集成与接口开放等功能，全方位赋能政企办公。办公管理系统的产品形态也从基础办公软件向信息门户系统再向数智办公平台的方向演进。2020年受疫情影响，跨区域、跨终端沟通和办公协同需求爆发，数智办公平台得到进一步普及和应用，也推进其产品形态朝着移动化和智能化方向发展。

政企数智办公平台的发展历程

酝酿期	探索期	成长期	发展期
1995-2010年	2011-2014年	2015-2019年	2020年至今
➢ **产品形态：**通过单机版应用软件进行日常办公管理 ➢ **厂商动态：**内部信息系统建设初级阶段	➢ **产品形态：**基于办公自动化的流程协同管理软件 ➢ **厂商动态：**办公自动化厂商开始发力	➢ **产品形态：**以即时通讯为基础的信息门户产品 ➢ **厂商动态：**移动办公厂商入局，相继发布业务接口和开放平台以整合业务系统	➢ **产品形态：**业务系统集成加速，信息门户升级至数智办公平台 ➢ **厂商动态：**疫情爆发使移动门户业务的扩张速度跨越式上升
• 1995年，MS Office进入中国 • 2000年，政企开始应用Lotus Notes • 2001年，泛微协同办公自动化1.0面世 • 2003年，致远互联协同管理软件A6面世	• 2011年，致远互联发布移动办公软件M1 • 2013年，致远互联发布V5协同管理平台 • 2014年，致远互联发布政务协同管理软件G6 • 2014年，泛微全新发布e-cology8.0	• 2015年，钉钉2.0版有了初步的一站式办公解决方案 • 2016年，企业微信1.0版本上线 • 2018年，泛微发布e-cology9.0 • 2019年，蓝信品牌定位“安全移动工作平台”	• 2020年，钉钉5.0推出在线办公套件 • 2020年，织语加入360 • 2021年，企业协作平台飞书推出4.0版本 • 2021年，字节跳动推出 “飞连” • 2021年，蓝信推出V8版 • 2022年，融云推出数智办公平台“百幄”

数字化推动 →

信创推动 →

来源：艾瑞咨询研究院结合融云专家访谈自主研究及绘制。

©2022.11 iResearch Inc.

政企数字化转型的意义（1/2）

通过数字化转型，对全国经济与数字经济形成强力支撑

中国数字经济总规模逐年增长，至2021年占GDP比重已达到39.8%。数字经济的发展对网络基础设施建设提出了更高要求，加强关键技术攻关，加快推进数字产业化是当前社会发展的主要方向。就2021年全国经济结构而言，国有企业营收总量占比约66%，是数字经济战场的主力军，也是数字化转型的先锋队。政企通过数字化转型，对业务系统和管理模式进行从内而外地升级改造，形成对全国经济与数字经济的强力支撑。

政企数字化转型的外因及意义

① 数字经济成为拉动经济增长的强力引擎

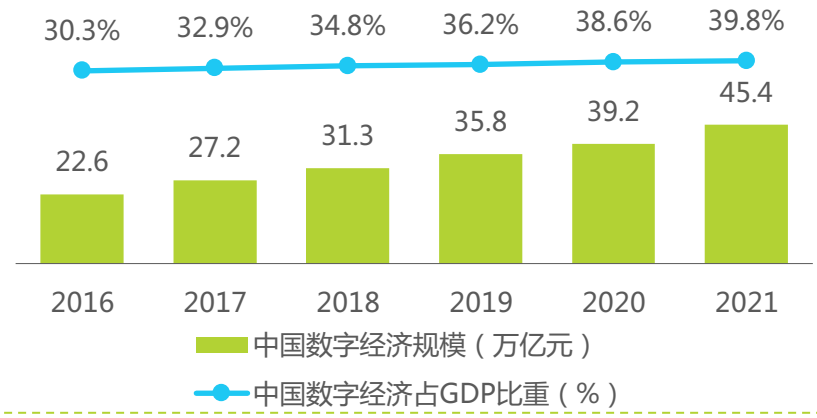
② 国有经济是数字经济战场的主力军

③ 各领域央企加码布局数字化转型战略

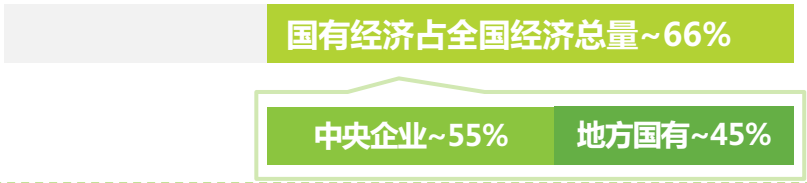
截至2022年7月各领域公开数字化转型战略路线的央企数量



2016-2021年中国数字经济规模及占GDP比重



2021年全国国有及国有控股企业占全国GDP比重



来源：中国信息通信研究院《中国数字经济发展报告》，CNNIC《中国互联网络发展状况统计报告》，财政部，艾瑞咨询研究院结合融云专家访谈自主研究及绘制。

©2022.11 iResearch Inc.

政企数字化转型的意义（2/2）

通过数字化提升组织效率、盘活跨系统信息，让业务加速运转

除支撑全国经济与数字经济外，政企数字化转型对自身发展也有重要意义：

（1）避免“木桶效应”：数字化浪潮全面推进，中小型政企相对转型灵活，但为避免出现“木桶效应”，政企需将数字化转型提上议程，让自身资源和技术禀赋与外界保持动态平衡；

（2）统一架构与效率提升：随着政企办公业务多样化以及内部系统复杂程度提升，基于传统信息化思维建设的独立业务系统的弊病逐渐显露：系统割裂导致的信息流通不畅和跨系统操作不同步、内部跨部门沟通存在时滞导致业务流程进度脱节等问题均制约了政企的业务发展。为盘活跨系统信息，同时提升组织效率，政企亟需以数字化转型为导向，建立起以内部通讯为核心、集成各业务系统的办公平台，用工具赋能人效提升，加速业务运转。

政企数字化转型的内因及重心



紧跟大环境数字化进程，避免在拓展业务时，出现“木桶效应”



01

提升组织效率：

- 优化流程与决策链
- 降低人员沟通时滞
- 提升业务周转效率
- 提高人效

02

跨系统信息并轨：

- 业务系统集成
- 统一身份识别管理
- 跨系统资源整合
- 数据综合应用

管理层面

业务线扩张与内部整合双向需求递进，政企通过**精细化运营**与**组织效率提升**驱动整体业务流程高效运转

系统层面

传统信息化思维搭建的系统缺乏顶层设计，存在**大量重复建设**，烟囱式系统让政企内部形成**信息孤岛**

来源：艾瑞咨询研究院结合融云专家访谈自主研究及绘制。

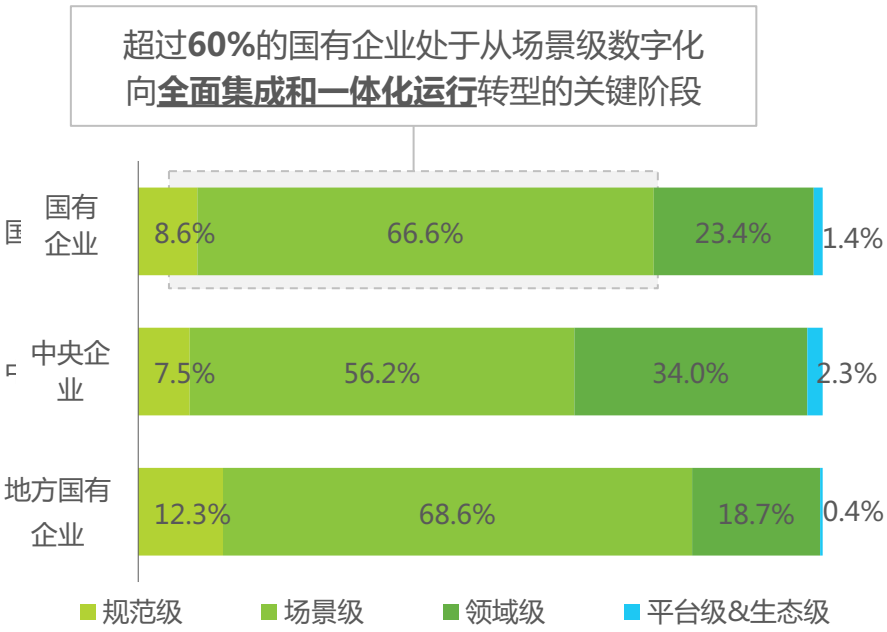
©2022.11 iResearch Inc.

政企数字化转型背景下的数智办公平台

以一体化、全面集成为导向，推进平台层面的数字化转型

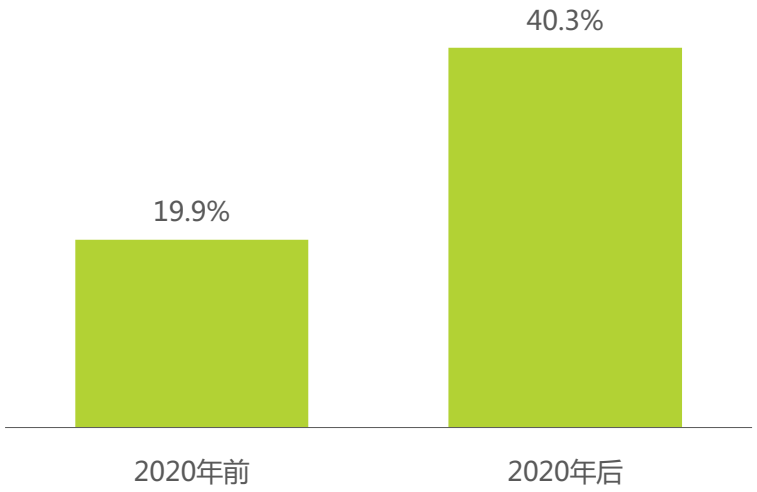
在数字政府建设、区域数字化转型相关政策的引导下，中国政企数字化的进程正式驶入快车道。现阶段，政企领域普遍具有一定的信息化基础，但更多停留在依托于垂直应用场景进行的单点、碎片化的系统建设，缺乏整体性、平台化的数字化能力。对于规模庞大、组织架构复杂的政企而言，职能驱动的组织结构和管理方式难以适应市场环境的快速变化，亟需利用数字化的技术和手段推进跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的管理变革。数智办公平台以开放连接为特点，以一体化、全面集成为导向，打破“部门墙”，能够针对工作人员的岗位、层级提供千人千面的展示界面，将推动政企组织向柔性管理模式转变。

2021年中国国有企业数字化转型阶段分布



来源：点亮智库《2021国有企业数字化转型发展指数与方法路径白皮书》，艾瑞咨询研究院结合融云专家访谈自主研究及绘制。

2021年中国跨部门、跨层次开展组织管理创新的国企比例



来源：点亮智库《2021国有企业数字化转型发展指数与方法路径白皮书》，艾瑞咨询研究院结合融云专家访谈自主研究及绘制。

©2022.11 iResearch Inc. www.iresearch.com.cn

政企数智办公平台发展的驱动力（1/3）

疫情和政策推进远程办公及数字化办公产品渗透，互联网发展和技术升级加快政企信息化体系迭代速度

推进数智办公平台发展的主要宏观驱动力有两方面**（1）在疫情催化和政策引导下办公产品的功能演进延展了其应用范围**；**（2）互联网高速发展和技术革新加快刺激着政企信息化体系更迭速度。**近年来，各地市数字化改革和信创政策频出。在政策指引下，政企数字化办公实施路径更加明朗，构建科学化、规范化的系统管理架构和办公体系势在必行。

政企数智办公平台发展的宏观驱动力

① 政策引导数字化浪潮推进办公智能化

② 疫情催化下远程办公逐渐成为刚需

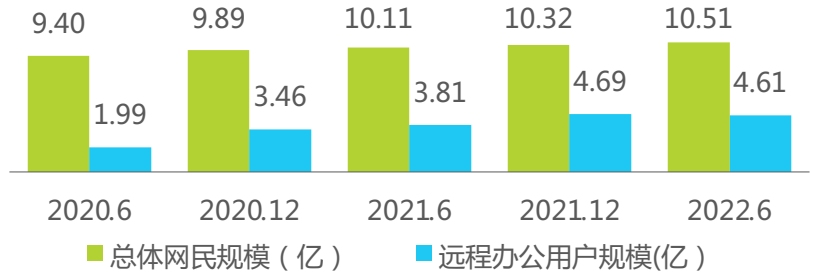
③ 互联网高速发展衍生信息化迭代需求

大数据	人工智能	云计算
实用性：利用大数据进行描述性、预测性、指导性分析	**智能化**：ML、RPA、NLP等 **安全性**：人脸识别、语音识别等	**灵活性**：多端互联，跨地域线上办公

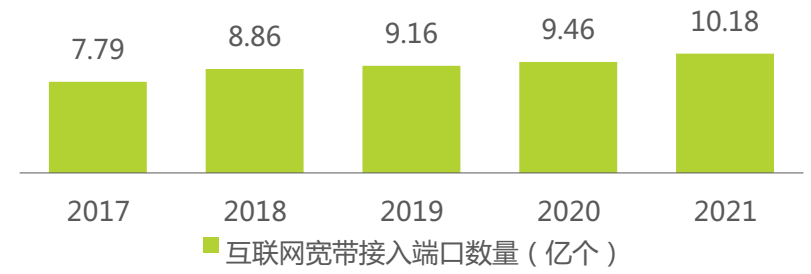
④ 技术升级并渗透政企信息化系统

来源：艾瑞咨询研究院结合融云专家访谈自主研究及绘制。

2020年6月-2022年6月中国总体网民及远程办公用户规模



2017年-2021年中国互联网宽带接入端口数量



来源：CNNIC《中国互联网络发展状况统计报告》，艾瑞咨询研究院结合融云专家访谈自主研究及绘制。

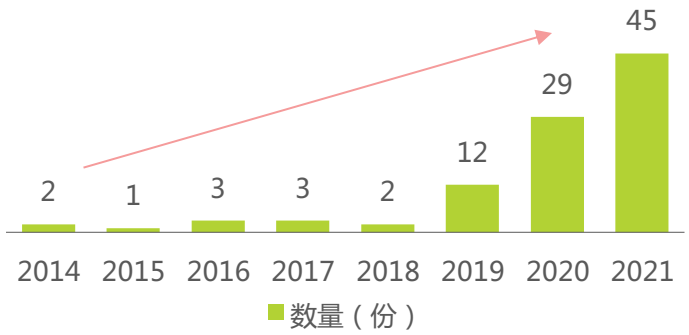
政企数智办公平台发展的驱动力（2/3）

业务系统数字化改革和办公需求升级推进办公平台智能化

数智办公平台发展的主要微观驱动力有：政企业务系统更新换代及内部数字化转型带来的多样化办公需求。

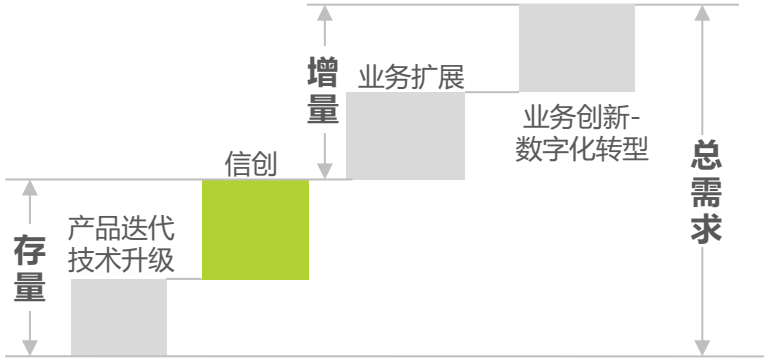
（1）业务系统更新换代：信创政策推动下，同时为提高决策科学性和服务效率，政企不断进行办公流程再造和系统革新，这一系列转型也对办公的支撑性和效能有了新的诉求；**（2）多样化办公需求：**为响应数字化转型政策，政企对办公系统的信息跨系统同步和跨终端协同功能有了更高要求，因此数智办公产品在政企端的应用更加深入。

2015-2021年中央及各地方政府出台信创相关政策数量变化趋势



IT信息化投入增加

政企数智办公的需求被进一步释放

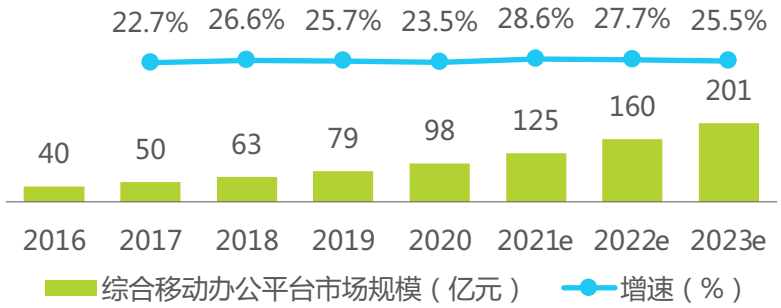


政企数智办公平台发展的微观驱动力



办公产品智能化需求提升

2016-2023年中国综合移动办公平台市场规模



来源：各地政府网，零壹智库，艾瑞咨询研究院结合融云专家访谈自主研究及绘制。

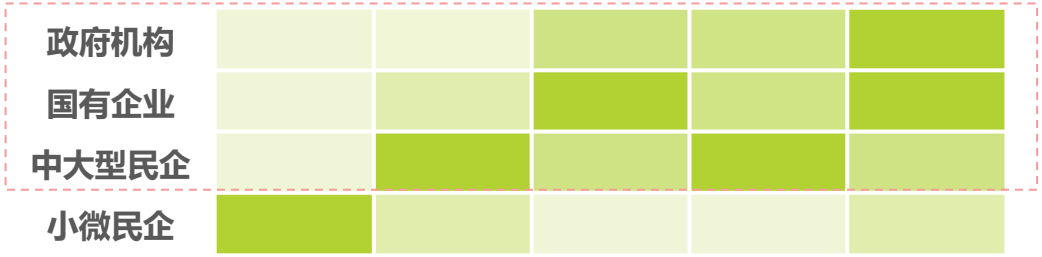
来源：结合公开信息、专家访谈，艾瑞咨询研究院结合融云专家访谈自主研究及绘制。

政企数智办公平台发展的驱动力（3/3）

中大型组织数字化办公需求存在共性，产品和市场相互渗透

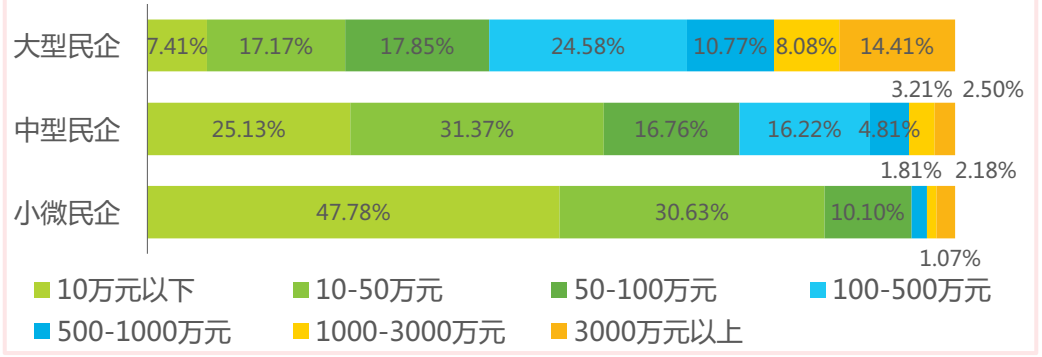
政府机构和国有企业对数智办公平台的需求与中大型民企类似：①资金充裕，数字化转型进程较快，**对办公产品智能化需求高**；②都拥有复杂的组织架构，**需要严谨的权限管理**；③都需要**跨部门实时通讯与信息传达**；④都有大量数据沉淀，**注重数据安全。**因此，数智办公平台在政企端和中大型民企端有一定通用性，服务商对政企或中大型民企的服务经验也可以交叉复用，产品与市场相互渗透。

民营企业与政企数字化办公需求对比

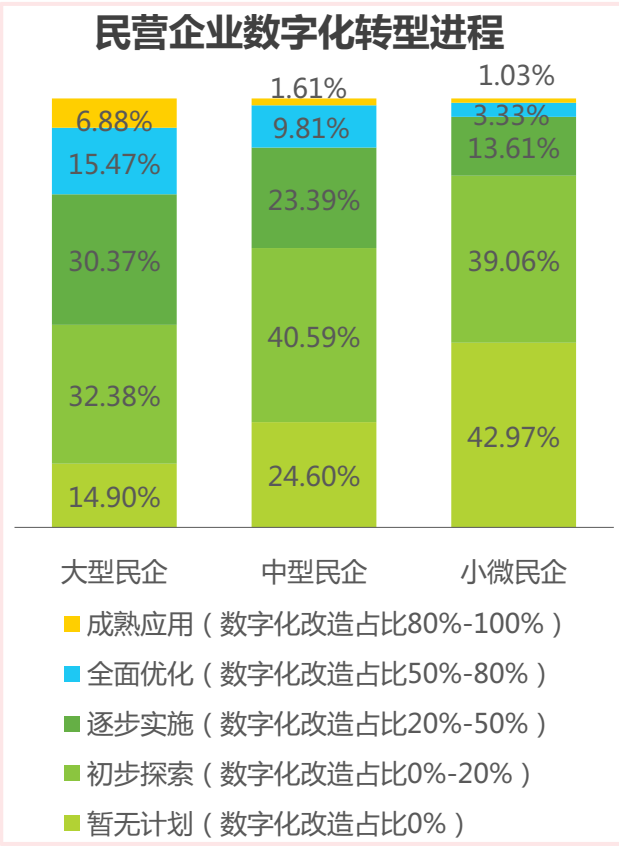


*绿色的深浅表示该类型企业对数字化办公平台功能和属性的重视程度

民营企业数字化转型资金投入情况



民营企业数字化转型进程



来源：《2022中国民营企业数字化转型调研报告》N=4877，艾瑞咨询研究院结合融云专家访谈自主研究及绘制。

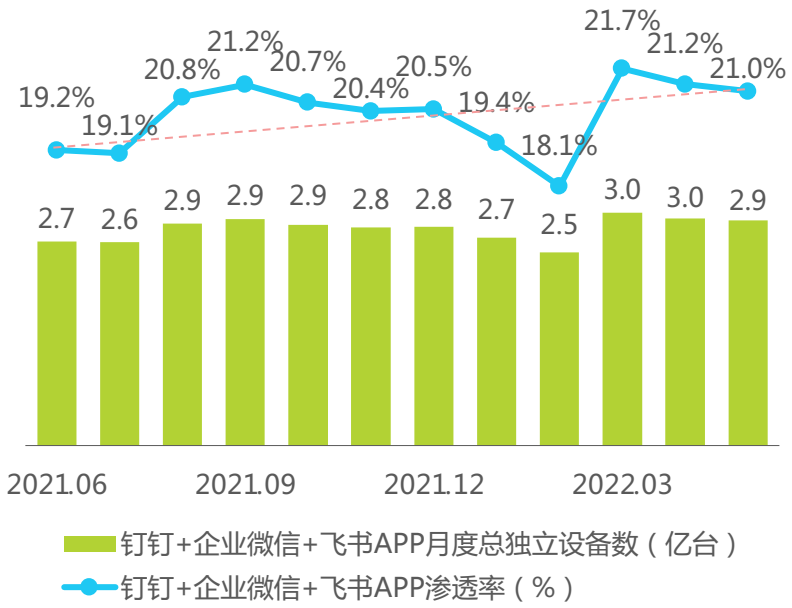
©2022.11 iResearch Inc.

政企数智办公平台的发展现状

市场教育加速，以即时通讯为切入点，搭建办公平台成为趋势

政企数智办公平台的早期形态，即信息门户多基于办公自动化搭建，属于PC时代的产物，信息化水平相对领先的政企组织往往已经搭建了此类办公平台，但平台更多作为信息的统一展示渠道，不具备长时间在线的特征，通常在移动性上表现不佳。自疫情以来，以钉钉、企业微信、飞书为代表的互联网大厂以即时通讯为切入点进入市场，其免费增值（Freemium）模式帮助数智办公平台实现了在客户认知层面的跃升，围绕即时通讯构建的办公平台正在凭借良好的使用体验、对远程办公的有效支撑等特征成为新的趋势。

2021年6月-2022年3月以即时通讯为切入点的移动办公平台加速市场教育



注释：钉钉+企业微信+飞书月度独立设备数为三者加总不去重数据，渗透率为除以移动互联网应用月度总独立设备数计算得出。
来源：Usertracker 多平台网民行为监测数据库（桌面及智能终端）。

政企数智办公平台的搭建路径

路径一 **基于办公自动化**

办公自动化聚焦于事务相关的流程管理，是政企信息化建设过程中最普适、刚需的应用之一。
早期的数智办公平台多基于办公自动化进行搭建，但办公自动化不具备长时间在线的特征，对于移动办公的支持也较弱。

PC时代的主流

路径二 **基于即时通讯**

钉钉、企业微信的出现加速了即时通讯的市场教育。随着即时通讯的普及，围绕沟通进行办公协同成为新的趋势。
以即时通讯为核心能力延展而来的数智办公平台开始被越来越多的政企组织所接受。

移动时代的新趋势

来源：艾瑞咨询研究院结合融云专家访谈自主研究及绘制。

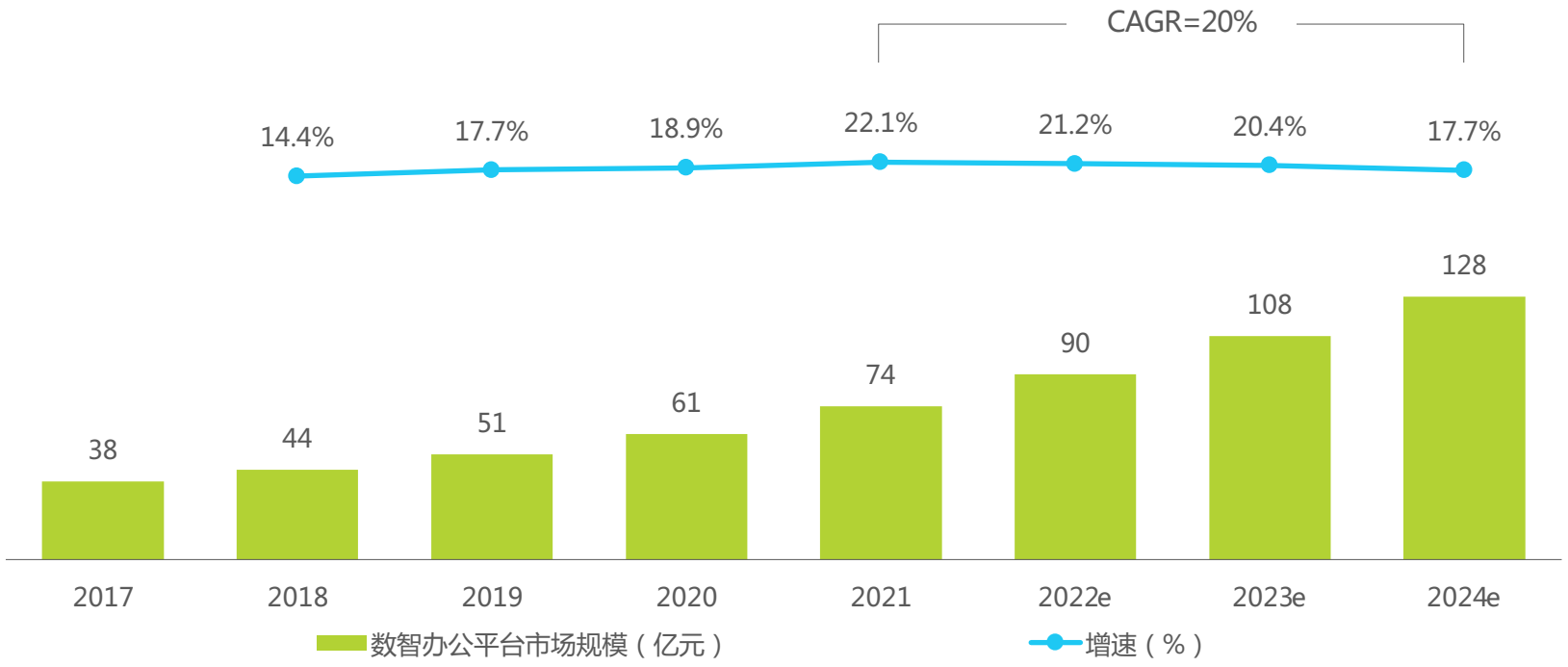
©2022.11 iResearch Inc. www.iresearch.com.cn

政企数智办公平台的市场规模及预测

移动化为数智办公再添加速度，2021年市场规模约74亿

受数字化和疫情影响，中小型政企陆续推进数智办公平台建设，中大型政企也从传统信息门户向数智办公平台转型，同时移动办公厂商入局，推动2021年数智办公平台规模增速达到小波峰，市场规模达74亿元。随着移动化办公渗透深入，未来数智办公平台将迎来新的增长机遇。同时，当前政企陆续完成数智办公平台的一轮建设后，在3-5年内会以运维支出的形式持续推进信息系统架构搭建，并随着技术革新和需求更替，预计会在6-8年开启第二轮建设。综合上看，未来3年政企数智办公平台将以20%的复合增速持续增长。

2017-2024年政企数智办公平台市场规模



来源：结合公开信息，艾瑞咨询研究院结合融云专家访谈自主研究及绘制。

©2022.11 iResearch Inc.

政企数智办公平台的发展背景 1

政企数智办公平台的架构设计 2

政企数智办公平台的落地实践 3

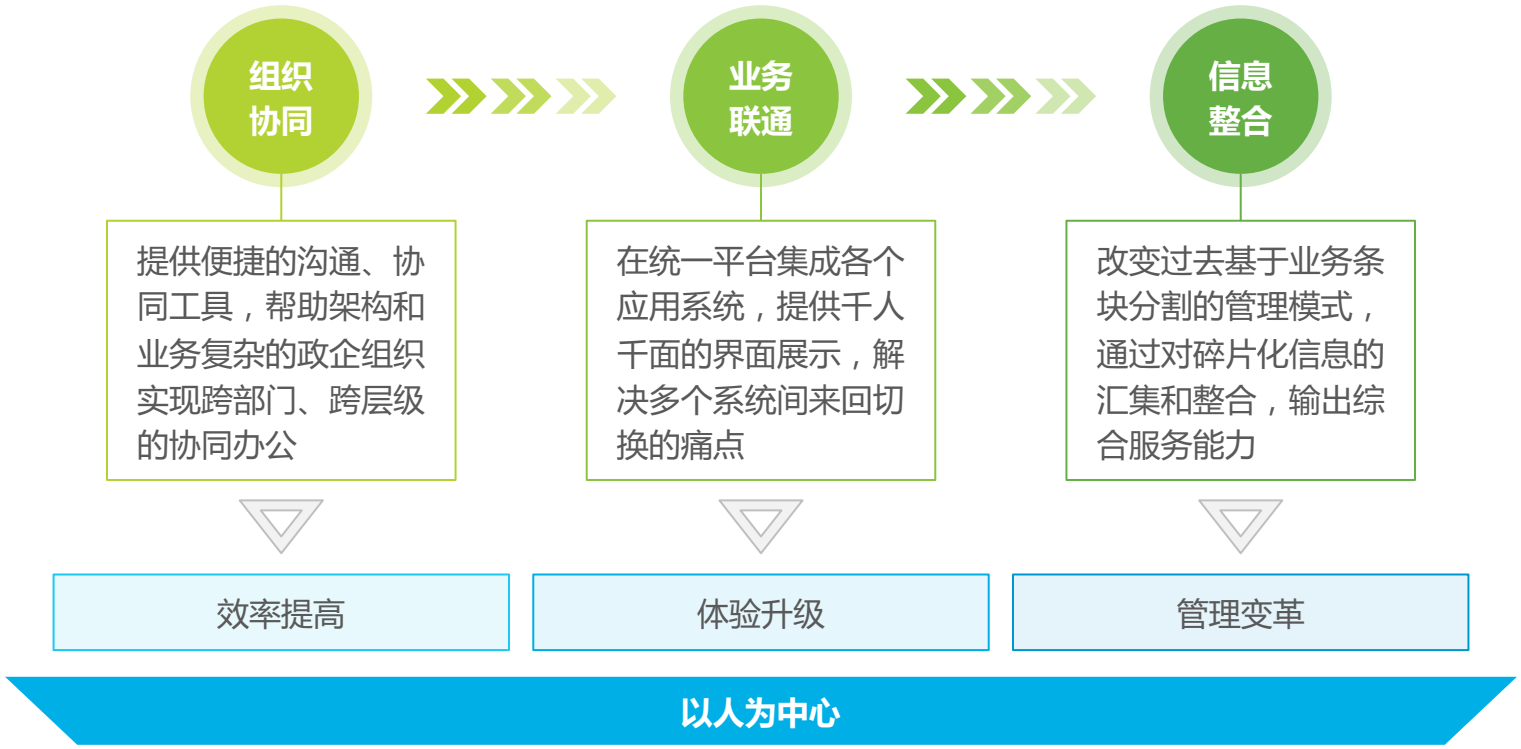
政企数智办公平台的发展趋势 4

政企数智办公平台的核心价值

以联通、聚合提高办公效率和体验，驱动管理模式变革

政企数智办公平台的核心价值可以拆解为三个层面：（1）其以办公协同为基本功能，为政企组织提供了跨层级、跨部门的便捷沟通工具，**有利于政企组织工作效率的提升**；（2）通过将不同类型的业务呈现在统一平台，避免了工作人员在不同系统之间来回切换的麻烦，**有效改善工作人员的数字办公体验**；（3）在坚持以人为中心的理念对办公模式进行改造的同时，实现对原本碎片化信息的整合输出，将有机会**驱动政企组织整体管理模式的变革**。

政企数智办公平台的核心价值



来源：艾瑞咨询研究院结合融云专家访谈自主研究及绘制。

©2022.11 iResearch Inc.

政企数智办公平台的产品功能及架构

以平台自主提供的基础办公模块为基础，开放集成第三方的业务应用模块

从产品架构的角度看，政企数智办公平台通常包括**支撑层、应用层**和**展现层**三个层次，纵向涉及**标准规范、运维管理**和**安全保障**三大体系。其核心功能由平台自主提供的基础办公模块和开放集成第三方的业务应用模块两部分组成，基于底层的集成接入、统一认证、流程引擎等能力，在理想情况下可以实现对政企客户所有业务系统的集中呈现。相比于传统门户以Web端（网页端）为主，数智办公平台能够提供多种主流终端的展现，满足政企客户多端接入、跨屏办公的需求。

政企数智办公平台的产品架构



来源：艾瑞咨询研究院结合融云专家访谈自主研究及绘制。

©2022.11 iResearch Inc.

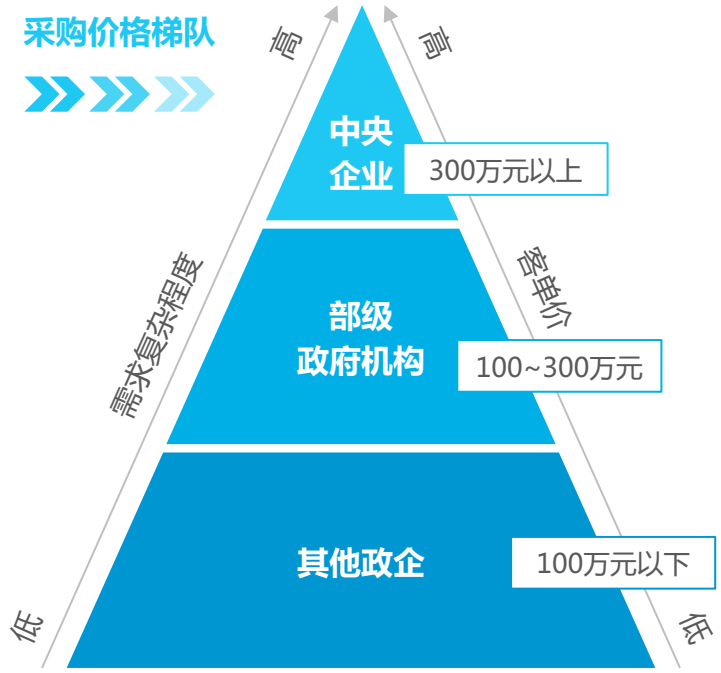
政企数智办公平台的需求差异分析

政府重执行、企业重经营，年均投入视规模、级别存在差异

政府机构与中大型企业数字化建设的目标不同，对于数智办公平台的需求也存在一定的差异。具体而言，**政府侧重指挥执行**，提升组织管理效率是搭建数智办公平台的核心目的，公文管理、督查督办、党政管理等政务办公类的功能是必备模块。而中大型企业本质是以盈利为目的的企业，除支撑组织管理效能提升外，也**希望数智办公平台能作为数字化商业创新的底座，促进自身经营效益的提高**。客单价方面，**组织的规模和级别是最主要的影响因素**，一般来说中央企业对数智办公平台的投入力度最大，部级政府机构次之，其他部级以下政府机构及地方企业的投入相对较低。

政企数智办公平台的需求差异分析

	平台定位	功能模块	安全保障	开发运维
政府机构	以组织管理效率提升为核心目的，支撑政务办公数字化	要求具备公文管理、督查督办、党建管理等政务办公功能	需适配国产芯片、操作系统、数据库等信创软硬件产品	自身IT能力较弱，定制化需求不强，后期运维服务要求高
中大型企业	在支撑组织管理效能提升的同时，促进数字化商业创新	不同行业在业务系统方面存在差异，但基础办公功能趋同	中大型企业及涉密企业对信创适配、数据安全的要求较高	头部企业IT能力较强，定制化要求高，运维依赖程度低



注释：右图中客单价为数智办公平台的年采购金额，不包含基础办公之外的业务应用系统搭建。
来源：艾瑞咨询研究院结合融云专家访谈自主研究及绘制。

©2022.11 iResearch Inc.

政企数智办公平台的实施流程

整体实施流程从需求调研到产品运维，耗时三个月及以上

政企数智办公平台的搭建需要经过需求调研与方案设计、产品开发与部署实施、产品测试与上线培训和产品应用与后期运维四个阶段，视业务系统对接难度和定制化内容，整体实施周期在三个月及以上。其中数智办公平台建成后，产品运维的难易程度与政企对信息化的整体规划程度有关，当新业务系统的接口设计能以平台接口为标准，则能大幅减少后续运维的人力成本。另外，政企数智办公平台在政府端的建设逻辑有两种类型：一种是统筹建设，即当省本级话语权较强时，由省本级统筹，县市统一建设，省内厅局委办也以统一标准接入；另一种是分别建设，当各县市的业务系统特征明显，较难协调时，则由各县市分别建设数智办公平台，最后与省本级相连接。目前政府的数智办公平台搭建以分别建设为主。

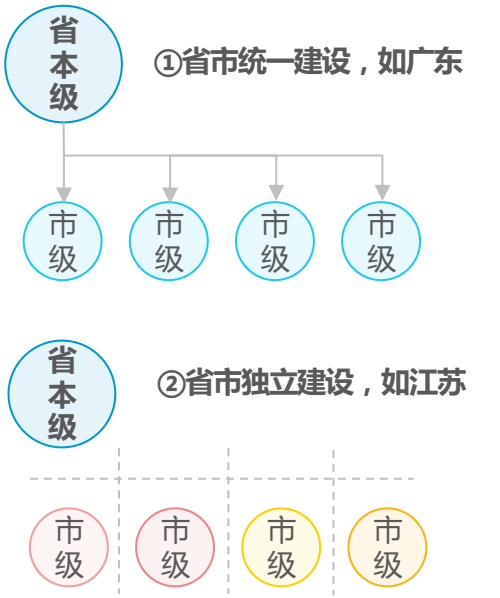
政企数智办公平台搭建的实施周期

数智办公平台实施流程

*各流程实施天数以单价200万左右中型项目为例

30-60天	90-120天	15-30天	按需
需求调研 方案设计	产品开发 部署实施	产品测试 上线培训	产品应用 后期运维
➢ 客户需求建模和流程梳理与优化 ➢ 规划产品功能架构及技术路线 ➢ 部署实施方案设计	➢ 门户版面设计及平台基础框架搭建 ➢ 业务系统集成 ➢ 平台数据同步 ➢ 定制化部署，对接政务云或企业私有云	➢ 成立平台测试小组和技术支持小组，根据测试情况改进平台功能 ➢ 数智办公平台运行环境配置 ➢ 使用人员上机指导及使用培训	➢ 平台投入使用 ➢ 后期产品功能升级 ➢ 后期新业务系统集成

政府端两类应用形式



来源：中国运载火箭技术研究院 罗业、窦海霞、杜彤云《大型国有企业一体化协同办公平台建设及应用》，艾瑞咨询研究院结合融云专家访谈自主研究及绘制。

©2022.11 iResearch Inc.

政企数智办公平台搭建难点（1/3）

平台接口设计和信息跨应用同步是产品搭建的主要难点

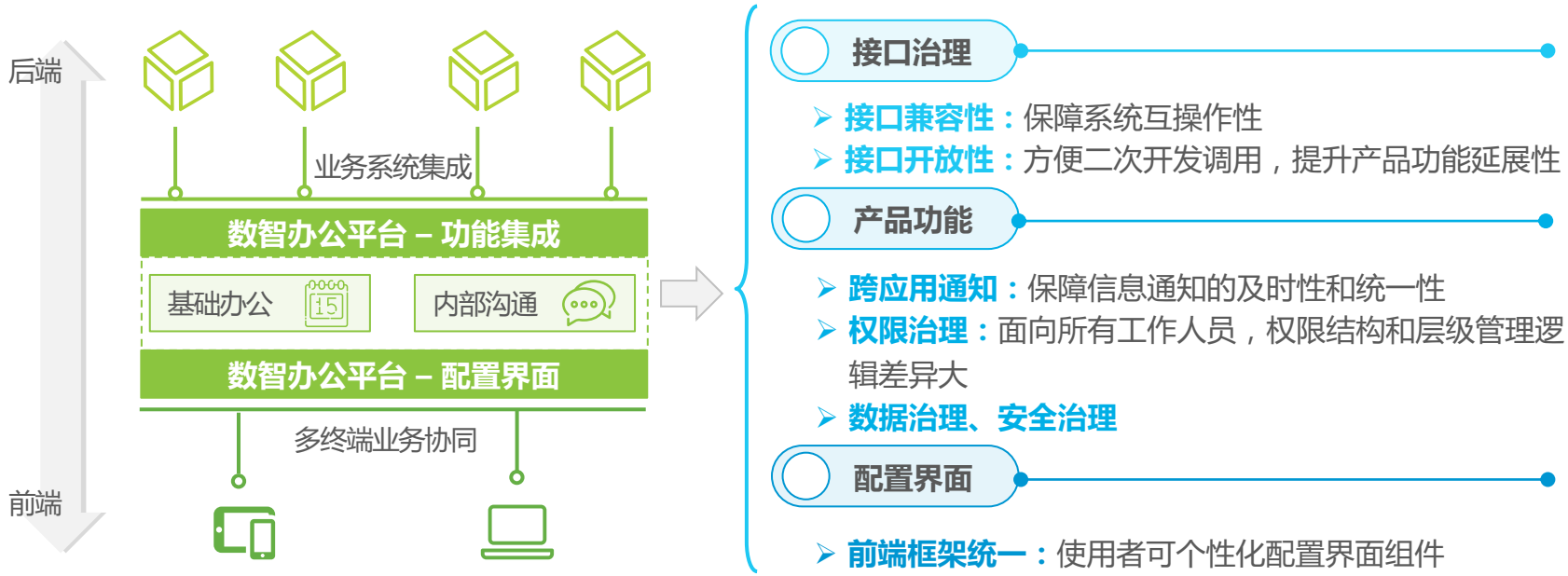
从政企数智办公平台产品本身功能及架构来看，主要难点有以下三方面：

（1）接口标准化与开放性：数智办公平台通过调用接口来实现业务系统集成，以满足政企对产品功能延展性的需求。因此，为保障平台系统底层互操作性，让接口具有开放性和兼容性，以满足多源异构系统的接入需求是服务商的首要难题；

（2）跨应用信息同步：数智办公平台面向政企所有工作人员，需要解决人员数量多、权限管理逻辑复杂且决策链长等问题。因此如何在保障业务数据安全的前提下，实现政企内部跨应用信息同步，是服务商构建数智办公平台产品的主要难点；

（3）前端框架统一：照顾多终端使用感受，让政企能自定义界面组件，搭建契合组织风格的前端界面。

政企数智办公平台搭建的产品层面难点



来源：艾瑞咨询研究院结合融云专家访谈自主研究及绘制。

©2022.11 iResearch Inc.

政企数智办公平台搭建难点（2/3）

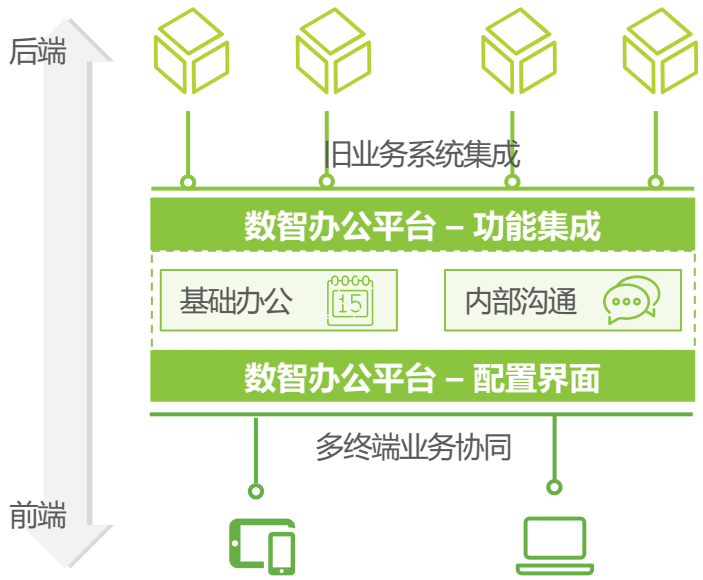
旧系统接口规范性和个性化需求是服务商实施的主要难点

从政企数智办公平台产品的部署和实施过程来看，主要难点有以下两方面：

（1）业务系统接口规范性存在差异：一方面，政企存在部分老旧系统，系统间接口形态差异大或无对外接口，另一方面，政企IT架构复杂，同时存在业务系统迭代和更替的情况，均会增加服务商进行系统集成的难度。对部分有上级公共接口联通需求的政企来说，如何协调双方配合意愿，调整实施周期与时间，是项目进度控制的难点之一；

（2）政企个性化需求高：政企对数据安全敏感，因此衍生出大量定制化需求以及混合部署需求。尤其是靠近业务流程端的核心系统，个性化需求多，增大了服务商的实施成本和实施难度。

政企数智办公平台搭建的实施层面难点



系统集成

- **接口规范性：**部分政企老旧系统多，部分系统无对外的接口或规范性差，操作界面与业务逻辑难剥离
- **接口复杂性：**中大型组织业务系统多，架构复杂，各系统接口存在差异，难统一调用
- **特殊接口需求：**部分政府机构除三方系统集成需求外，还需要与上级机关的公共接口做统一集成，需要协调时间及双方配合

个性化需求

- **定制需求：**核心业务系统和业务流程定制化需求高
- **部署需求：**混合部署需求，数据私有化
- **数据统一需求：**数据、业务跨省区、跨系统联通

来源：艾瑞咨询研究院结合融云专家访谈自主研究及绘制。

©2022.11 iResearch Inc.

政企数智办公平台搭建难点（3/3）

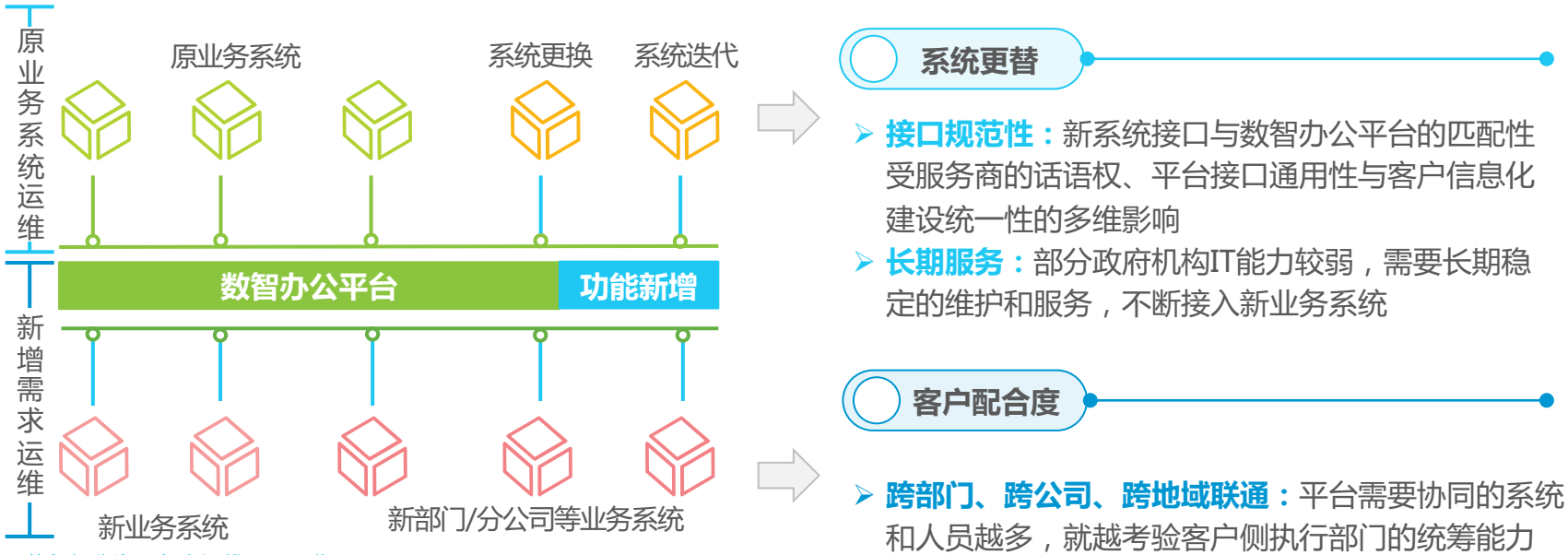
新系统接口是否标准和客户配合意愿是服务商运维的主要难点

就政企数智办公平台产品投入使用后的运维过程来看，主要难点有以下两方面：

（1）新系统接入：数智办公平台搭建周期在数月至数年，并且还伴随长期的维护和服务，即随着政企业务需求集成新系统。因此在数智办公平台搭建完成后，服务商还需要为政企制定规范接入的标准，以保持后续业务系统信息化建设的有机融合。而大部分政企对信息化建设没有统一的顶层设计，这也增加了数智办公平台服务商的运维难度；

（2）客户配合意愿：政企组织架构复杂，产品实施通常以试点向外推广，因此后期运维常涉及跨部门、跨公司和跨地域系统连接。因此，客户的配合度及执行部门对相关人员、系统和资源的协调，均会影响实施与运维效率。

政企数智办公平台搭建的运维层面难点



*蓝色部分为服务商运维所需工作

来源：艾瑞咨询研究院结合融云专家访谈自主研究及绘制。

©2022.11 iResearch Inc.

政企数智办公平台的商业模式

基础产品、定制服务和运维服务是主要收费模块

数智办公平台的收费内容有三部分：**基础产品、定制服务和运维服务**。其中基础产品费用占比较高，定制服务和运维服务基于客户具体需求和业务系统情况有浮动空间。目前服务商收费有两种形式：一种是**项目制收费**，一次性收取基础产品、定制服务和产品的基础运维服务，若客户有新需求再具体收费；另一种是**按年收费**，即先收取基础产品和定制服务费用，后续每年按照产品金额的10-15%收取服务费。随着政企数字化转型的推进，未来系统升级需求会更加稳定，按年付费的收费形式会更加普遍。

政企数智办公平台的收费结构及收费模式

数智办公平台的收费结构

基础产品

①按使用人数计费：按客户实际使用账户数计费，主要用于服务器硬件层面定价；

②按基础功能计费：结合客户预算，按数智办公平台的功能模块和研发成本报价，主要用于软件层面定价

定制服务

①功能定制：基于客户需求定制延展性功能模块，按研发成本报价；

②接口定制：接口对接与调试，基于接口数量和接口复杂度收费

运维服务

①产品升级：按客户需求迭代功能。定制内容少按照每年项目10-15%收取服务费，定制内容多按人/天计算服务费；

②新系统集成：与定制服务类似，接口难度决定收费形式

第一期 → **第二期** → **第三期及以后**

数智办公平台的收费形式

项目制收费	一次性收取3-5年“基础产品+定制服务+运维服务”的费用，后续根据客户需求单独估算并额外收费
按年收费	第一年收取“基础产品+定制服务”费用，后续每年按需收取10%-15%的运维服务费

来源：艾瑞咨询研究院结合融云专家访谈自主研究及绘制。

©2022.11 iResearch Inc.

政企数智办公平台的发展背景 1

政企数智办公平台的架构设计 2

政企数智办公平台的落地实践 3

政企数智办公平台的发展趋势 4

政企数智办公平台产业链及产业图谱

上游搭建完整系统架构，下游集成业务系统和解决方案

政企数智办公平台服务商的上游对接设备供应商和云服务提供商，以集成硬件设备和满足客户上云需求。根据客户是否有业务系统建设需求，数智办公平台服务商的产品提供有两种形式：（1）若政企已有完整的业务系统，则数智办公平台完成平台搭建后可直接提供成品给政企客户；（2）若政企的业务系统不完善或仍有更新需求，则数智办公平台服务商可以对接行业解决方案提供商或低代码厂商，在平台产品的基础上进行业务系统构建和集成。

政企数智办公平台的产业链结构



来源：艾瑞咨询研究院结合融云专家访谈自主研究及绘制。

©2022.11 iResearch Inc.

服务商优劣势对比：系统集成商

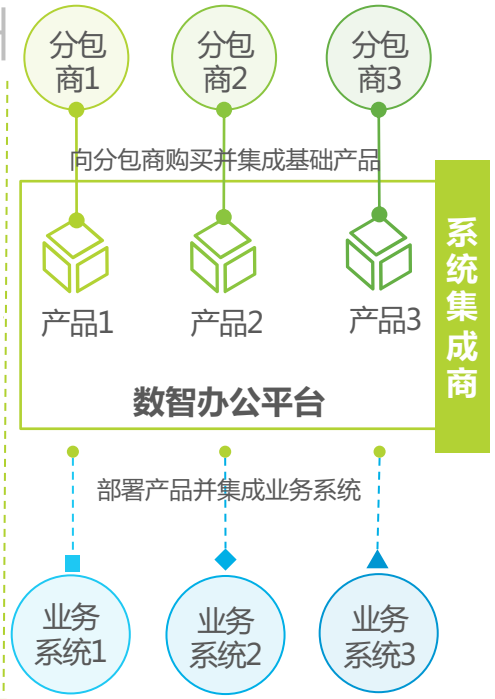
能提供成熟的实施技术支持，但产品开发能力和运维能力较弱

从产品角度上看，系统集成商虽然完全以客户为中心设计产品方案，但由于缺乏自有产品体系，数智办公平台相关基础办公产品均通过定向采购和集成的形式搭建，因此产品功能细节与客户需求或存在一定摩擦。

从实施角度上看，系统集成商深耕行业多年，实施团队成熟且经验丰富，商务关系和资源整合能力强，且实施成本低，但缺乏整体解决方案提供能力。且在产品投入使用后，若客户针对产品提出运维需求，由于系统集成商无法持有产品源代码，在运维服务中难以快速响应，影响客户满意度。

系统集成商搭建数智办公平台的优劣势

	优势	劣势
产品	产品设计以客户为中心	基础产品能力弱或不具备产品能力 外采产品，功能吻合度不确定性高
实施	项目经验丰富，实施团队成熟 良好的客户资源和粘性 产品集成能力强 实施成本低	无法提供解决方案能力 产品运维能力较弱 实施周期较长



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2022.11 iResearch Inc.

服务商优劣势对比：办公自动化厂商

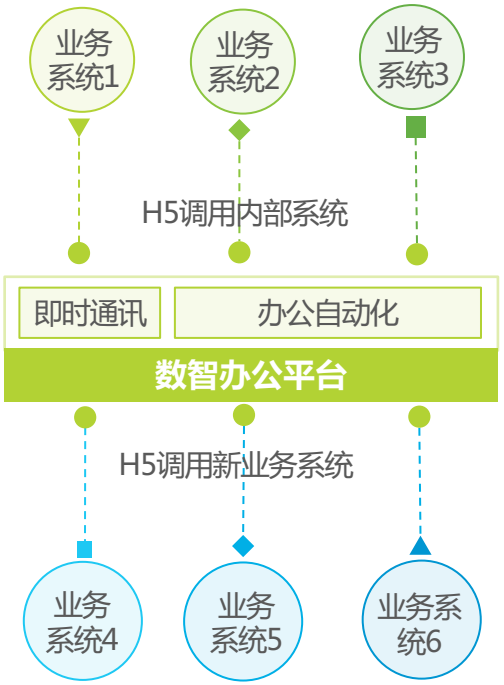
产品办公自动化功能成熟，多以H5形式调用业务系统界面

从产品角度上看，办公自动化厂商能提供成熟、模块化的办公自动化产品，并以其为核心延展其他基础功能，可作为集成商的项目分包商参与平台搭建。但办公自动化厂商搭建的数智办公平台，其即时通讯功能和移动化程度均不够成熟，用户体验尚有提升空间，并且办公自动化对大部分政企而言使用频率较低，不能充分调动工作人员使用数智办公平台的积极性。

从实施角度上看，办公自动化厂商能聚焦事务相关流程，能深入其他信息化系统采集并同步信息，且具备较完善的产品运维服务。但由于接口非标准化增加了厂商实施难度，办公自动化厂商的平台设计多通过H5调用业务系统界面，对于政企而言业务系统多而复杂，通过H5进行调用的适配性和便捷性低，一定程度上影响了客户使用体验。

办公自动化厂商搭建数智办公平台的优劣势

	优势	劣势
产品	有成熟、模块化的产品	产品即时通讯能力较弱
	产品侧重流程管理	移动端产品深度不够
		产品易用性弱，使用频率较低
实施	可深入信息系统采集数据	接口包容性弱，H5调用较多
	运维经验和体系相对完善	



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2022.11 iResearch Inc.

服务商优劣势对比：移动办公厂商

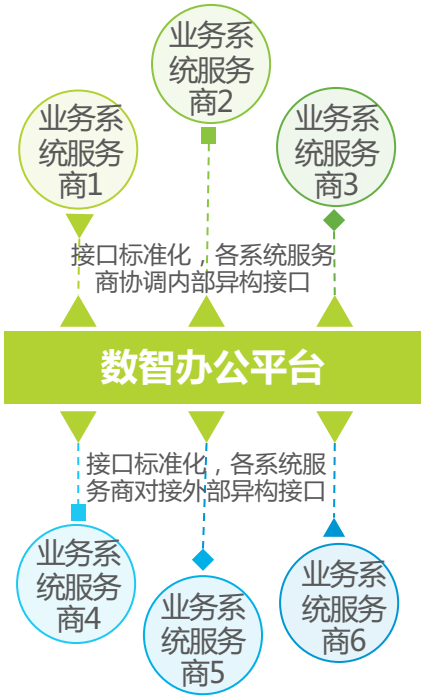
产品使用体验优异，但开放性弱，定制化实施完成度低

从产品角度上看，移动办公平台产品多为功能垂直的轻量模块，前端界面设计柔性且有亲和力，能带给客户良好的使用体验。但由于产品功能较轻，且封装程度高，难以承载政企重而复杂的个性化需求，增加了二次开发的难度。

从实施角度上看，移动办公平台虽有完整的数据治理逻辑和统一的标准接口，但增加了内外集成难度。由于对行业标准缺乏包容性，业务系统服务商需配合按移动办公平台的接口标准接入平台，因此如何调动业务系统服务商配合意愿成为难点之一。此外，移动办公厂商以服务中小企业客户为主，对政企的实施经验不足，亦对产品实施造成一定阻碍。

移动办公厂商搭建数智办公平台的优劣势

	优势	劣势
产品	移动端界面亲和力高	产品封装程度过高影响二开
	基础办公产品易用性高	产品功能过于轻量
	有完整的数据治理逻辑	
实施	统一的标准接口	定制化实施经验和理解程度较浅
		开放性弱，对内集成能力受限
		对行业多元标准包容性弱



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

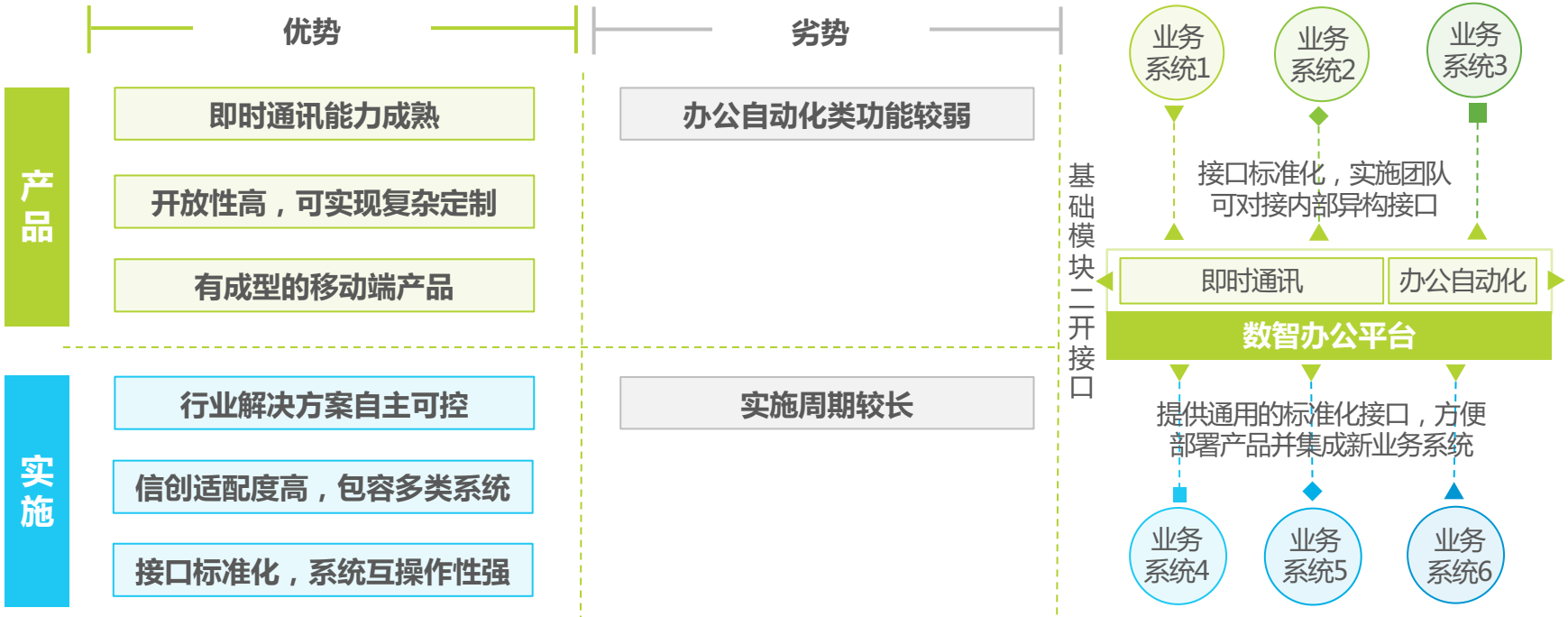
©2022.11 iResearch Inc.

服务商优劣势对比：通信技术厂商

即时通讯能力强，且接口丰富互操作性高，但接口适配工作重

从产品角度上看，由于政企内部工作人员数量多且权限层级复杂，需要灵活的沟通底座，而通信技术厂商的即时通讯能力优异，因此搭建的数智办公平台能满足政企内部频繁的跨部门、跨区域沟通及信息同步需求，但通信技术厂商的基础办公相关能力较弱，如考勤、审批等功能不够灵活。此外，通信技术厂商搭建的平台开放性强，在封装即时通讯功能模块的同时提供了调用接口，给予客户二次开发更多可能性。**从实施角度上看，**通信技术厂商搭建的数智办公平台接口标准且实施灵活，能适配不同系统的复杂接口，且能根据客户需求提供差异性解决方案，但整体上看实施周期较长。

通信技术厂商搭建数智办公平台的优劣势



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2022.11 iResearch Inc.

融云 融云

iResearch 艾瑞咨询

以即时通讯与实时音视频为核心，产品高效、安全、高可信

融云成立于2014年，以即时通讯和实时音视频（RTC）为基础，为国家政府机关和企事业单位提供专业、安全、可信的产品和服务。2022年融云推出全新升级的“百幄”数智化办公平台，具有沟通协同、组织管理、应用管理和安全治理四大功能模块，并能基于客户业务需求，提供多种部署模式。融云产品全面适配主流国产操作系统等基础设施，采用自研私有二进制的通信协议，可与第三方系统快速集成，也可根据客户情况灵活变更产品架构，助力政企组织 “数字化履职”。

融云百幄的功能模块与业务优势

融云数智办公平台功能模块

沟通协同	即时消息	线上直播	视频会议
	超级群	数字人	工作台
	工作群	工作圈	公众号
	日程日历	待办提醒	PIN消息
	文档协同	视频客服	远程指挥	超大型通讯录
组织管理	管理者模式	人员管理	权限管理
	三员管理	多层级横纵贯通	通讯录可见性
应用管理	千人千面工作台	丰富API接口调用
	多形态应用接入	开箱即用办公应用
安全治理	并发稳定	通信安全	360°安全加固
	支持国密	国产化适配

融云政企业务优势

01 国产化适配
全面适配主流国产芯片、操作系统、数据库、中间件300+组合

02 统一工作入口
可与办公自动化、邮件、CRM 及统一认证等第三方系统快速集成

03 超大规模组织体系
可根据实际情况灵活变更组织架构

04 即时通讯
融云自研私有二进制的通信协议，PC/移动端消息同步

05 音视频能力
音视频会议CPU占用率更低、内存占用更少，且弱网条件下，抗80%音频丢包、60%视频丢包

06 全球通信网络
即时通讯和实时音视频覆盖公有云、私有云、海外云和混合云

融云数智办公平台核心价值

一个平台	连接应用，汇聚业务	两种能力	即时通讯+实时音视频
三大连接	连接产业链、内外部系统、办公终端		
四个模块	沟通协同、组织管理、应用管理、安全治理		
五重安全	保障客户端、传输、业务、数据、平台安全		

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2022.11 iResearch Inc.

融云 融云

iResearch 艾瑞咨询

差异化解决方案助力中大型组织信息化建设和应用协同升级

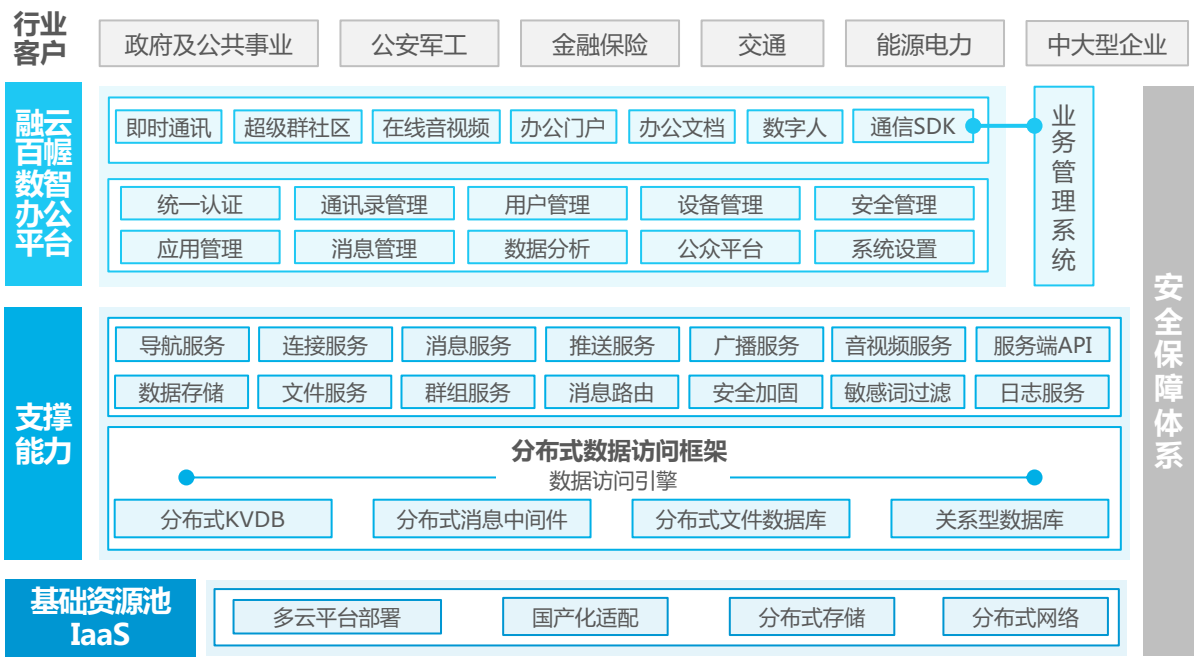
融云百幄以稳定、灵活、安全的IaaS基础资源池和PaaS层支撑能力为基础，快速集成政企内部业务管理系统，打通各系统数据流和信息流，有效解决政企组织跨域工作协同难、通信安全保障难、组织管理效率低等难题。目前融云百幄能为政府、金融、能源、航空等不同行业提供数智化协同办公综合解决方案，帮助党建、办公和其他具体场景跨组织高效沟通和智能管控，辅助中大型组织信息化建设和应用协同升级。

融云百幄的行业应用及总体架构

行业应用场景

- **智慧党建**：实现各级党组织和广大党员间即时交流
- **数字政府**：实现应用系统集约化建设，推动政务应用协同互联
- **政府办公**：实现政府各单位跨层级、跨单位、跨地域互联互通
- **指挥调度**：搭建突发事件对接、预案、决策、智慧调度的智能平台
- **企业办公**：搭建业务中台，提高沟通效率和业务协作效率
- **智慧金融**：满足音视频通话、电子签章、金融双录等需求
- **智慧能源**：提升矿井作业精准调度能力和安全管理智能化水平
- **智慧航空**：起飞前自动建群，提升机组沟通效率，保障安全运行

融云百幄数智办公平台总体架构



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2022.11 iResearch Inc.

政企数智办公平台服务商选择建议

系统集成商对中大型企业有相对优势，移动办公厂商、办公自动化厂商对政府有相对优势，通信技术厂商对政企均适用

各服务商产品与实施层面能力对比

	产品层面			实施层面		
	基础产品	定制化	移动化	开放性	集成能力	运维质量
系统集成商	★	★★★★	★	★★	★★★★★	★
办公自动化厂商	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★
移动办公厂商	★★★★★	★	★★★★	★	★	★★★
通信技术厂商	★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★	★★

政企数智办公平台服务商选择建议

中大型企业

- **系统集成商**：运维能力与中大型企业互补，且实施价格低；
- **办公自动化厂商**：中庸选择，基础办公产品完善但价格稍高；
- **移动办公厂商**：不适合架构复杂、定制需求高的企业;
- **通信技术厂商**：能满足中大型企业复杂的权限划分和系统二次开发需求

政府

- **系统集成商**：不适合IT运维能力较弱的政府机构；
- **办公自动化厂商**：中庸选择，能满足跨系统信息传达需求；
- **移动办公厂商**：适用工作人员数量相对较少、权限层级简单且定制需求较弱的政府机构;
- **通信技术厂商**：中庸选择，安全性有保障，且能满足基础办公需求

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

政企数智办公平台的发展背景 1

政企数智办公平台的架构设计 2

政企数智办公平台的落地实践 3

政企数智办公平台的发展趋势 4

趋势一：构建智能化、深融合的产品

平台功能从统一办公平台向智能办公助手升级，用移动化和智能化为使用体验加码，让基础能力与业务系统达成深度联结

目前数智办公平台能实现跨系统信息统一公示和基础内部沟通，但在产品使用体验与业务系统关联性上仍有待提升：

（1）移动化与智能化提升产品使用体验：移动化办公和智能化信息传达，让数智办公平台的服务与价值更具主动性；

（2）打破产品功能与业务系统壁垒：基础会议、通知等功能与业务系统事项激活的同调和转化是信息同步的进一步发展。

数智办公平台产品痛点及迭代方向（一）

痛点一：终端便利性待提升
单一终端难满足多元化办公需求

痛点二：基础功能待深化
基础功能模块用户体验有待优化

痛点三：业务系统关联性弱
基础功能、业务系统及二者间关联性存在壁垒

迭代方向：移动化

迭代方向：智能化

迭代方向：基础功能与业务系统深度融合



来源：艾瑞咨询研究院结合融云专家访谈自主研究及绘制。

©2022.11 iResearch Inc.

趋势二：打造强连接、高标准产品

强化对外沟通功能，同时推进需求结构化和产品标准化

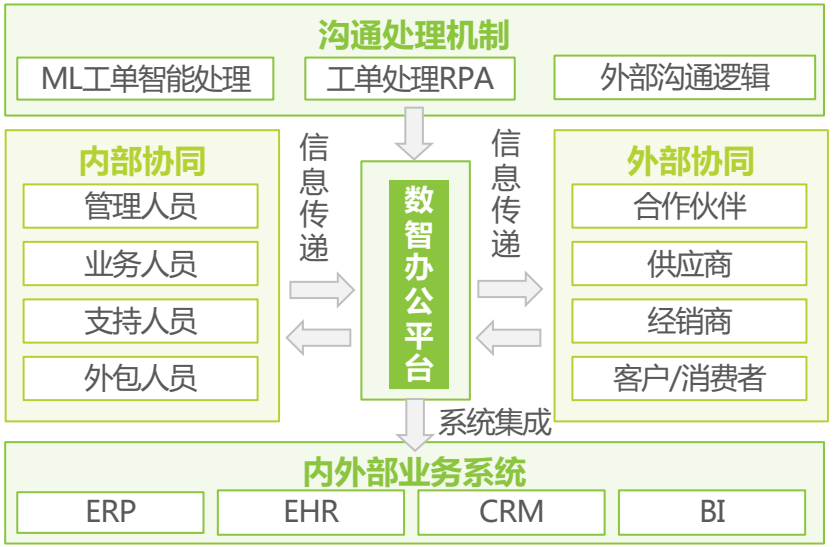
对于数智办公平台的对外功能和整体形态上，未来仍有改进空间：**（1）外部互通：**目前数智办公平台的内部基础沟通功能比较完善，但对金融和存在To C沟通需求的政企而言，外部沟通功能远远不足。未来数智办公平台将会应用更多技术和处理逻辑，将外部需求与内部处理紧密衔接，实现内外协同；**（2）需求结构化、产品标准化：**受社会文化和组织结构的影响，政企数智办公平台的定制化程度高，且越靠近业务流程端的核心系统定制化倾向越强。随着互联网、数字化思维与固有管理逻辑、业务流程相碰撞，对数智办公平台的产品需求会更加结构化，也有利于产品更加标准化、统一化。

数智办公平台产品痛点及迭代方向（二）

痛点一：外部和内部需求衔接不足

外部沟通机制尚不完善，无法完全满足政企的外部沟通需求

发展方向：接口+ML，击破沟通诉求

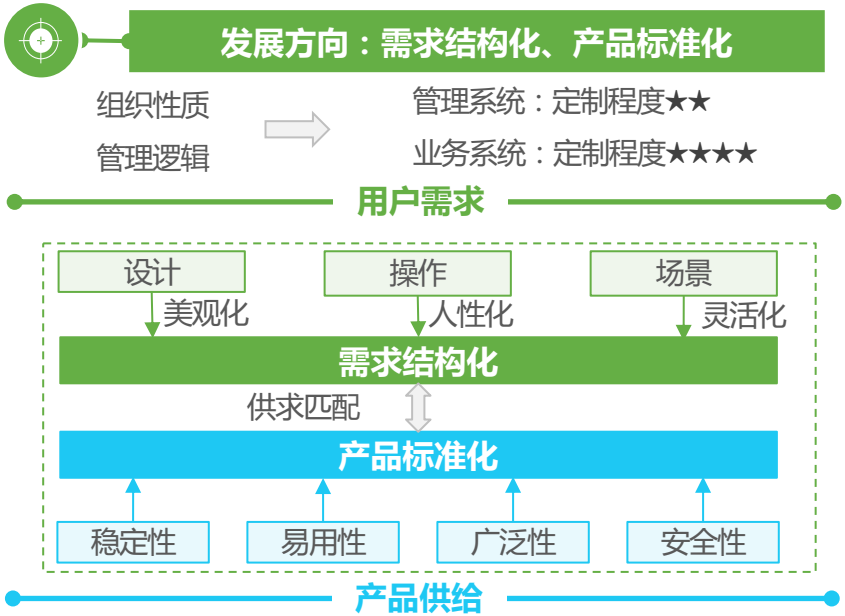


来源：艾瑞咨询研究院结合融云专家访谈自主研究及绘制。

痛点二：固有管理逻辑根深蒂固

需求非标，定制复杂，政企个性化需求共性难提取

发展方向：需求结构化、产品标准化



来源：艾瑞咨询研究院结合融云专家访谈自主研究及绘制。

趋势三：接口标准化与数据融合架构

接口更加规范，平台功能从表层信息汇聚向深层数据共通渗透

目前数智办公平台的部署实施上存在接口不规范和业务系统不互通的问题未来将得到改善：**（1）接口规范性和通用性增强：**跟随政企内部数字化建设步调，形成以政企为单位的接口规范。此外，未来在行业内有望形成两类标准，增强行业整体规范性：一类是自由形成的通用标准，另一类是围绕钉钉、企微、飞书等生态型服务商形成的规范性接口；**（2）增强业务系统数据联通性：**数智办公平台结合数据中台突破信息和数据边界，帮助政企实现业务数据调用和治理。

数智办公平台架构痛点及迭代方向

痛点一：接口不规范

存量业务系统接口异构，行业未形成统一标准

发展方向：政企内部系统补全接口并统一规范

- 老旧系统接口缺失
- 存量系统接口异构
- 信创适配

内部接口统一

发展方向：外部行业形成派系标准

行业标准

自由形成的行业通用接口标准

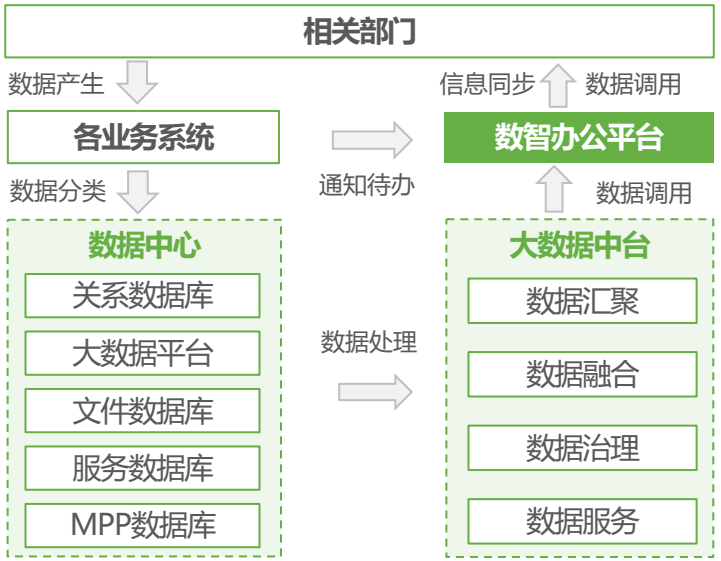
以钉钉、企微、飞书等为中心形成的派系生态接口标准

增强通用

痛点二：数据孤岛

信息入口统一，但各业务系统数据仍不互通

发展方向：结合数据中台做系统数据联通



来源：艾瑞咨询研究院结合融云专家访谈自主研究及绘制。

©2022.11 iResearch Inc.

艾瑞新经济产业研究解决方案

iResearch 艾瑞咨询



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

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。

合作说明

该报告由北京云中融信网络科技有限公司（简称“融云”）和艾瑞共同发起，旨在体现行业发展状况，供各界参考。


iResearch
艾 瑞 咨 询
融云