

2017企业级SaaS服务行业用户 调查报告

中国信息通信研究院 工程师 闫丹

◎ 目录

- 调查背景
- 整体服务概况
- 渠道与采购
- 部署与实践



PART 01

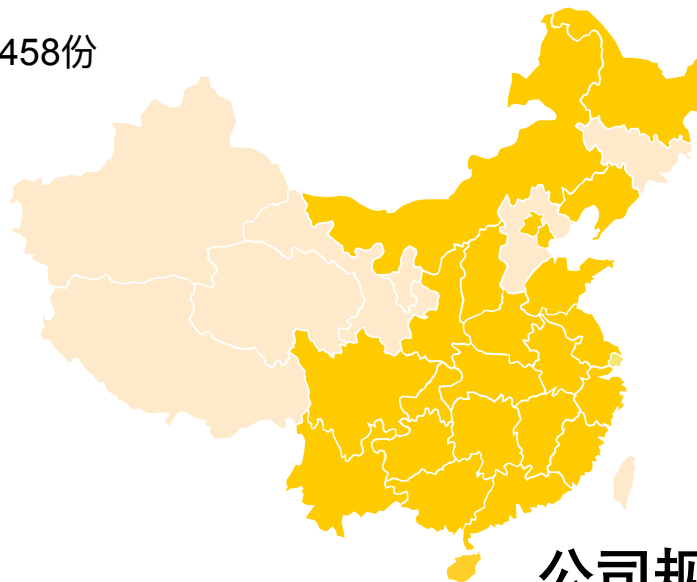
调查背景

调研方法

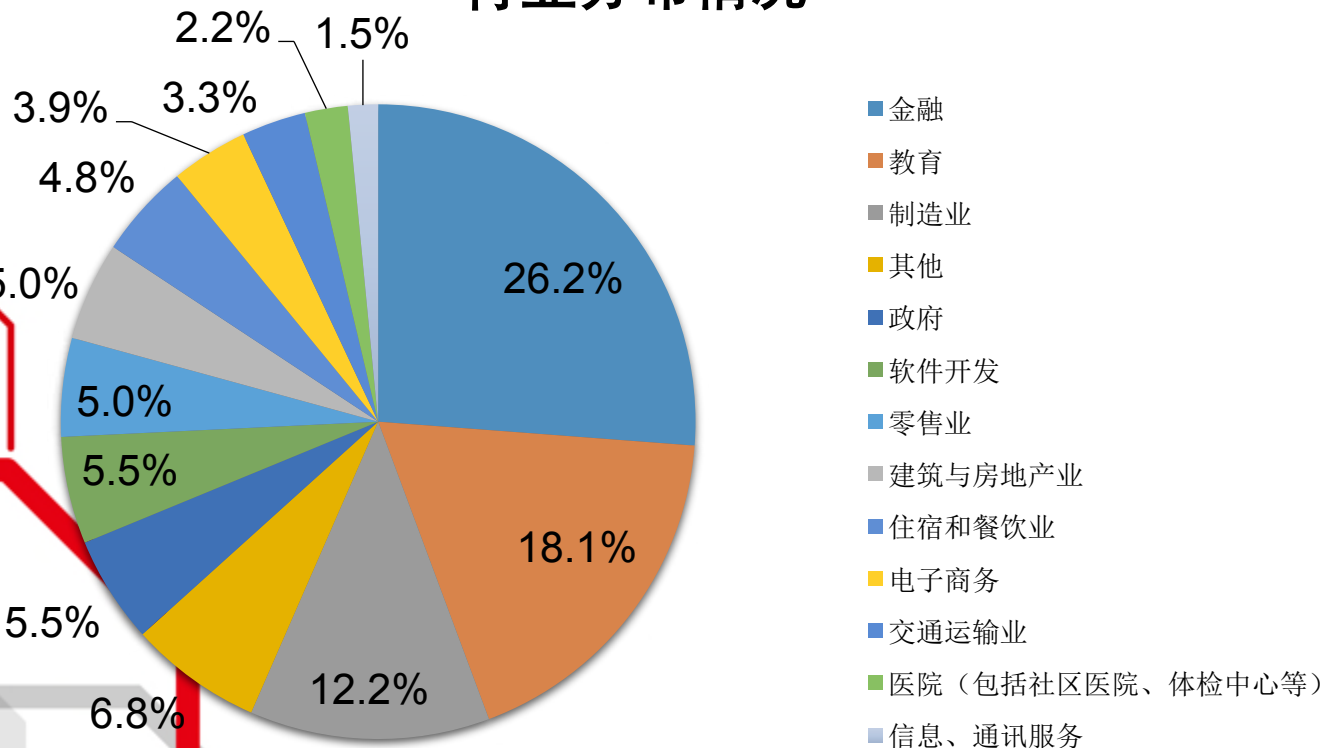
本次调研报告采用电话访谈和在线调查相结合的方式，共收集到有效问卷458份

调研对象

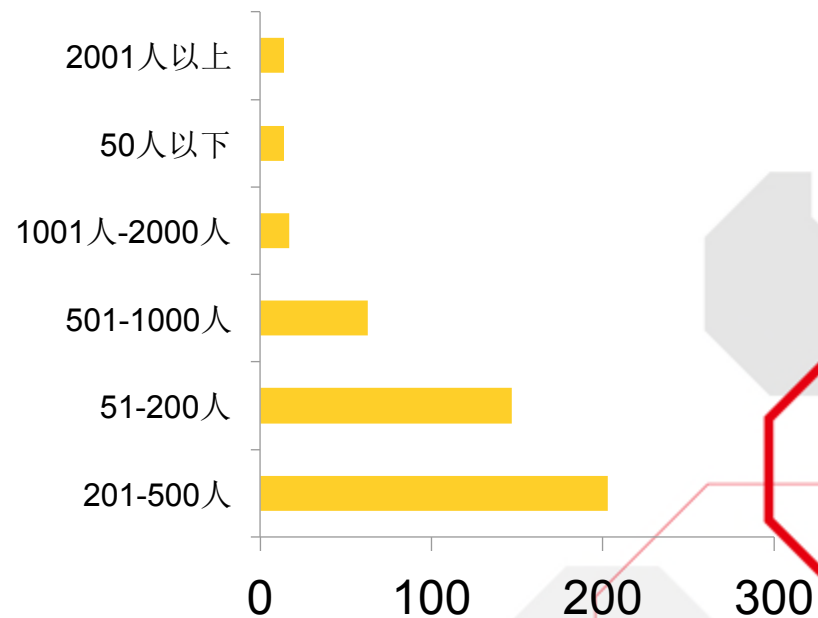
全国范围内企业级SaaS用户，主要包括传统行业企业用户



行业分布情况



公司规模分布情况

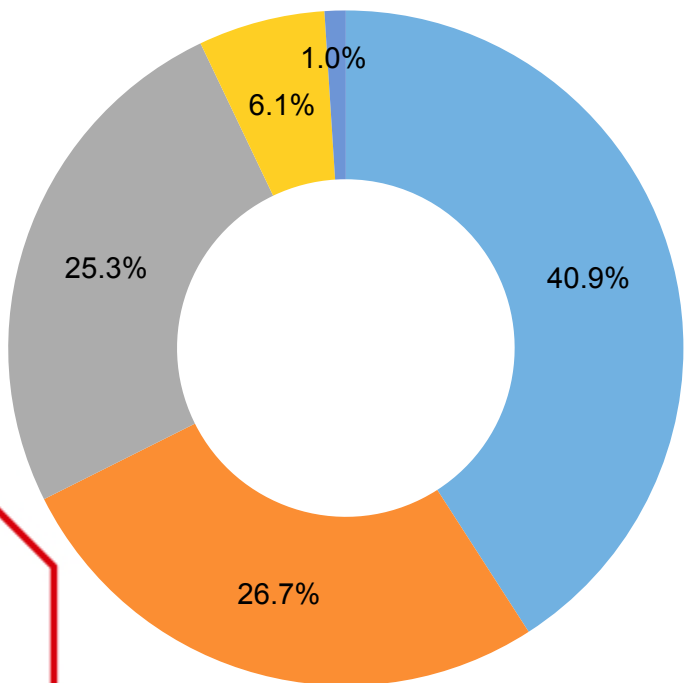


PART 02

整体服务情况

各行业对企业级SaaS服务认可度较高，市场潜力巨大

整体情况

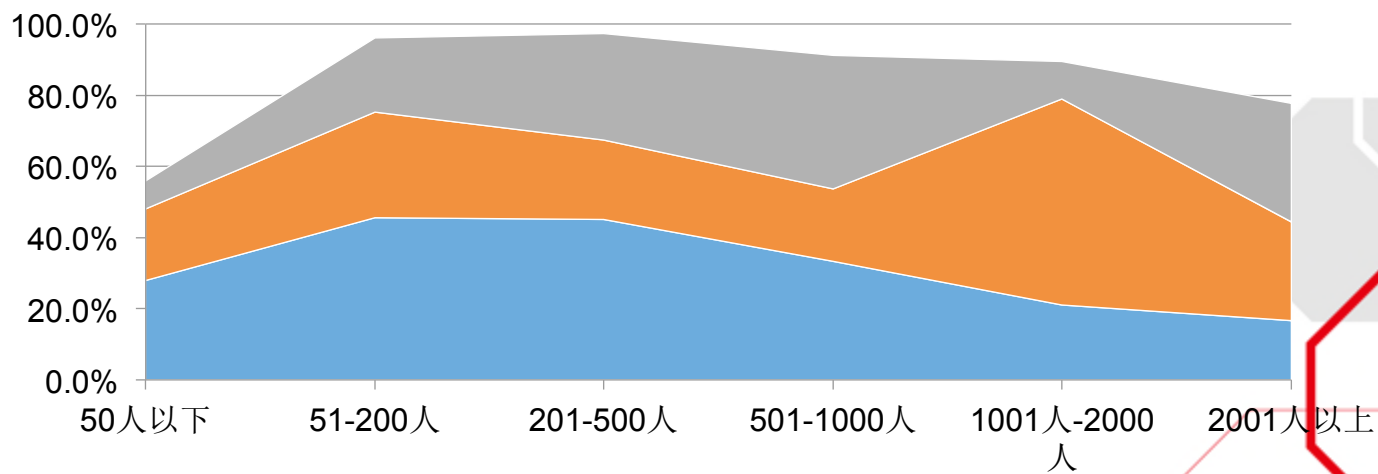


- 已经测试完成并成功使用SaaS服务
- 1年内有首次部署的计划, 目前正在进行测试、试用体验阶段
- 已经成功实践了SaaS服务, 目前正在扩充其他的SaaS服务
- 1年内无规划, 目前仅处于了解、调研阶段
- 曾使用过SaaS服务, 目前已停用

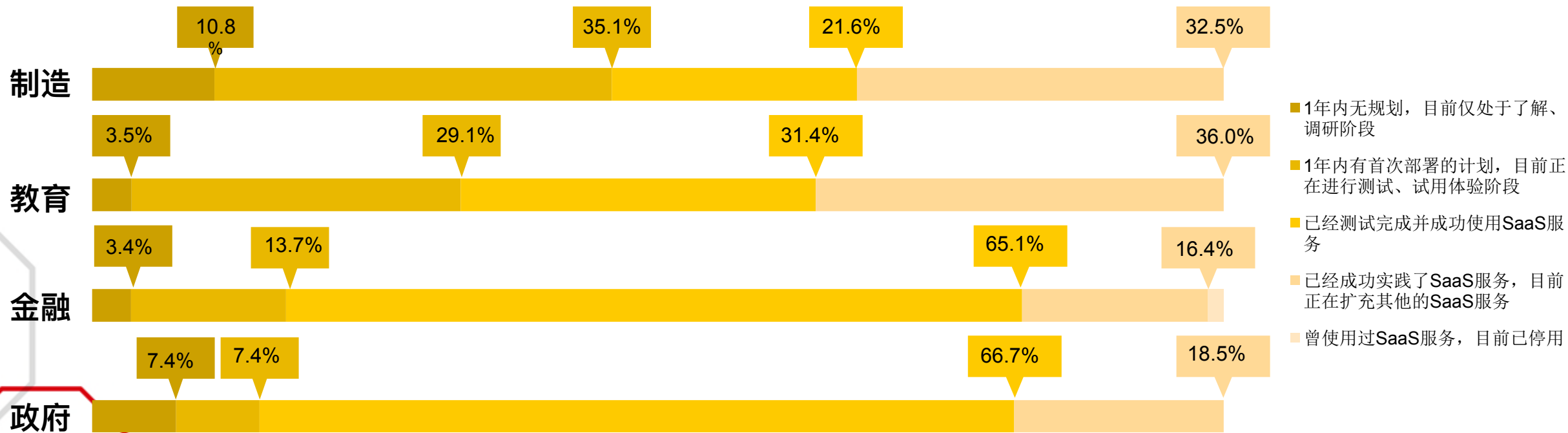
在中小企业的的应用部署更为成熟:

- 规模偏大企业多在1年内有首次部署的计划, 目前正在进行测试、试用体验阶段
- 规模偏小企业普遍已经测试完成并成功使用SaaS服务
- 中等规模企业多考虑在现有企业级SaaS服务的基础上, 扩充其它SaaS服务

按企业规模分布情况



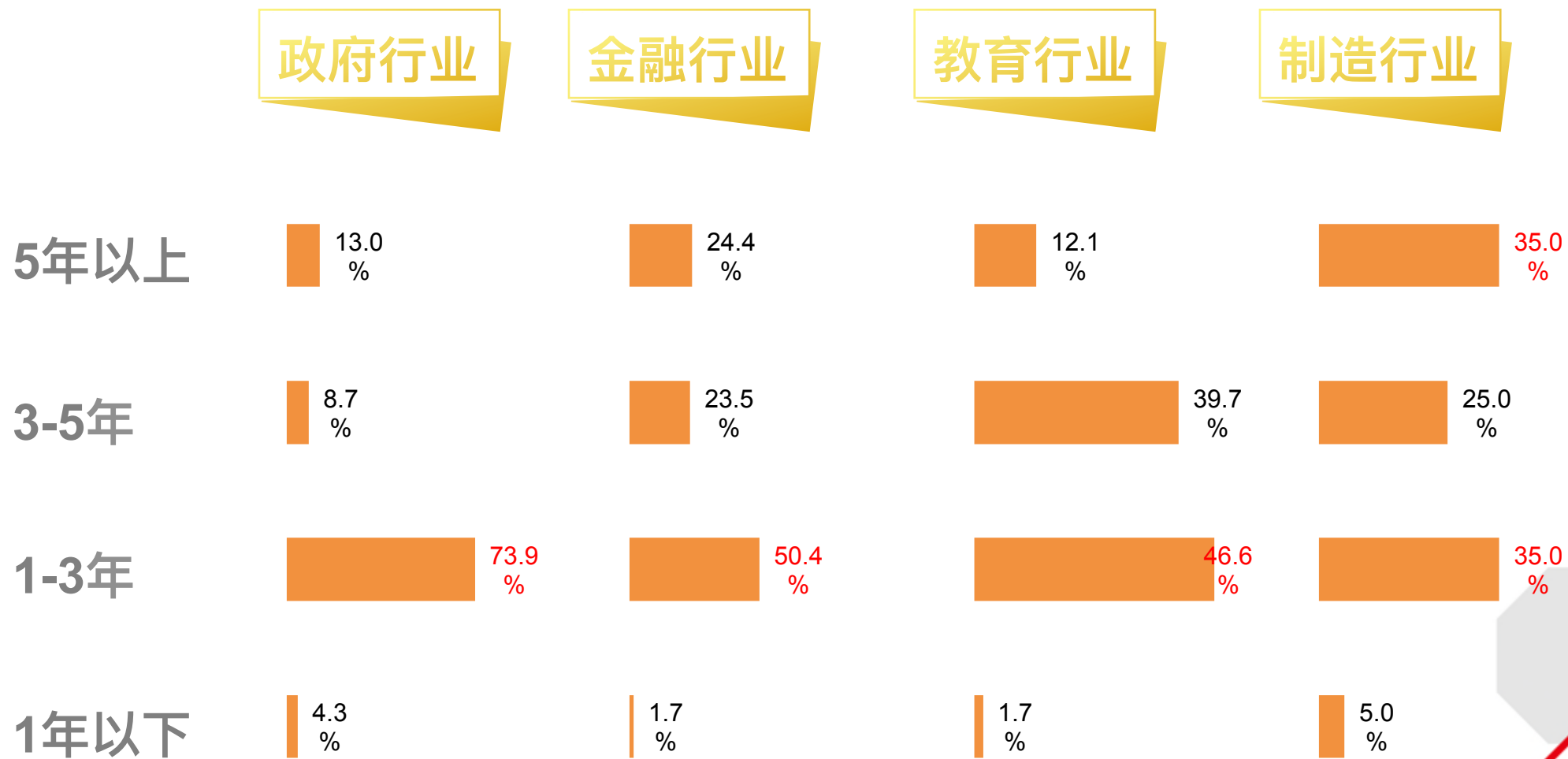
企业级SaaS服务行业接受度



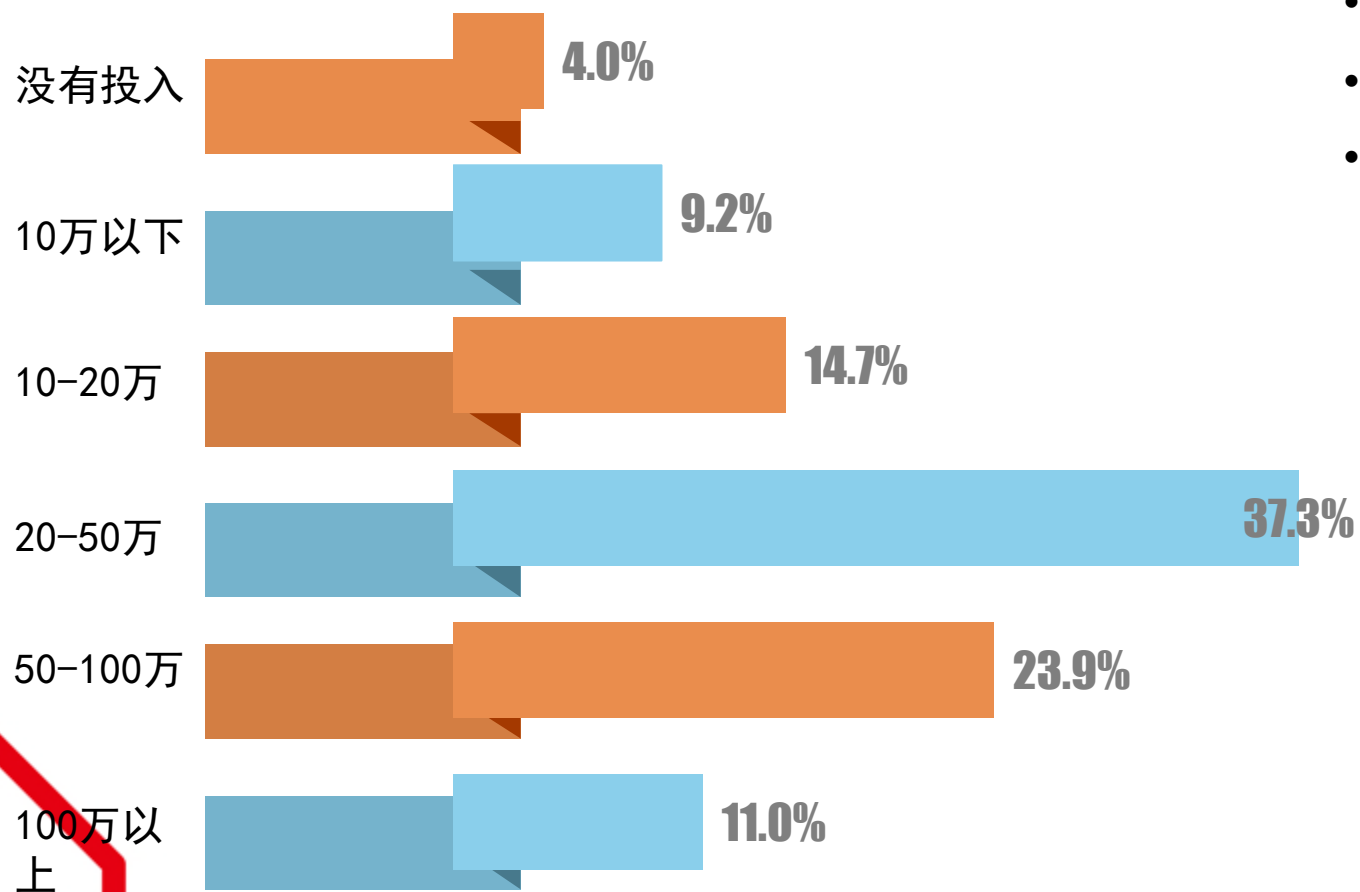
企业级SaaS服务在政府、金融、教育及制造等垂直领域部署情况：

- 教育行业用户使用企业级SaaS服务较为成熟，多考虑继续扩充使用
- 政府、金融行业用户使用企业级SaaS服务趋于成熟，均有成功实践
- 制造行业用户对企业级SaaS服务的使用仍处于起步阶段，部分已成功使用的先行者有继续扩充的打算

企业级SaaS服务使用时间

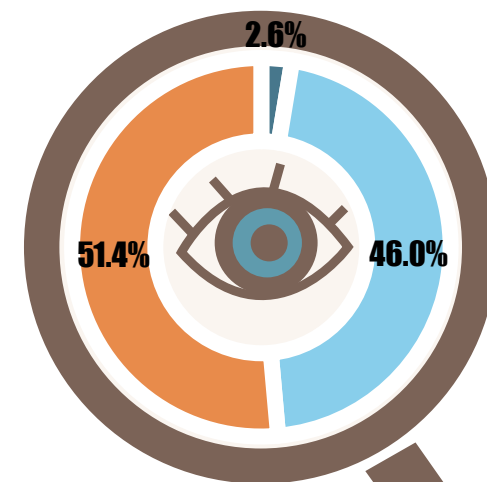


当前资金投入情况



未来预算安排

- 51.4%企业表示将加大投入
- 46.0%企业表示会保持当前投入力度
- 仅2.6%企业表示将缩减投入



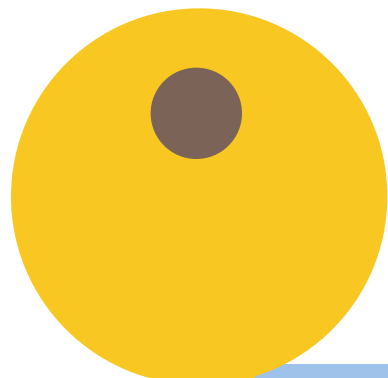
保持或增加资金投入的三大原因

据调查，下面三大原因获得近四成企业认可：

- 提升企业的管理、生产效率
- 企业高层对云计算价值比较认可
- 随着企业业务的快速拓展，需要扩大SaaS应用覆盖范围或应用深度

四大行业更看重

	政府	金融	教育	制造
已具有明确的云计算长期规划，正在按计划、按步骤进行推进		✓		
随着企业业务的快速拓展，需要扩大SaaS应用覆盖范围或应用深度				✓
带来的效益提升非常明显		✓	✓	
性能符合预期，企业愿意继续使用	✓			
提升了企业的管理、生产效率			✓	✓
应用能够支撑或帮助公司的业务模式实现升级	✓			
云计算服务模式，符合企业的当前需求			✓	
企业高层对云计算的价值比较认可	✓	✓		✓



50.1%

加大人才队伍建设，提升团队云计算开发运维能力

47.0%

增加培训投入，提升云产品的应用、维护效率

43.8%

追加安全投入，减少云平台运行风险

43.2%

在现有部署的基础上进行升级、扩容，增加相关功能，或导入其他云产品

42.7%

扩大现有应用的部署范围，让更多部门、更多员工使用云产品

42.1%

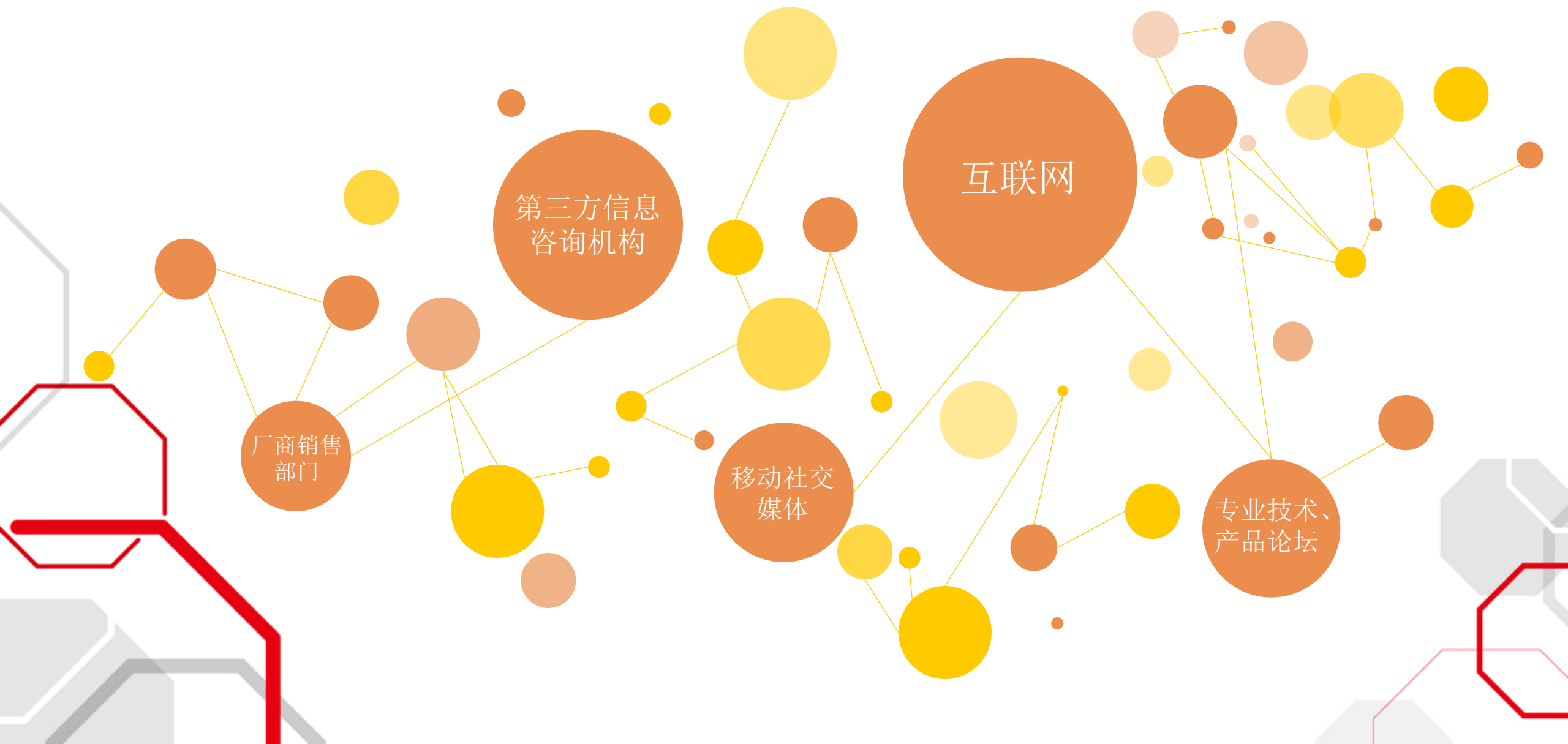
追加服务预算，稳步推进云战略，促进核心业务转型

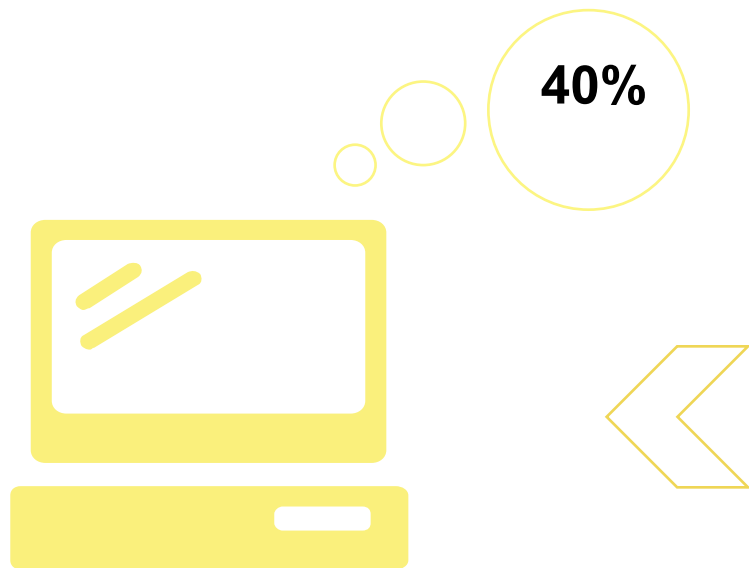
PART 03

渠道与采购

对各行业更倾向于从互联网获取信息，但采用线下购买的方式

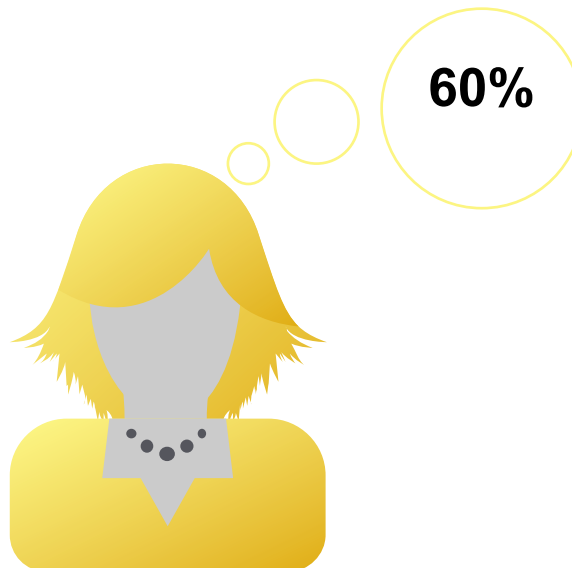
行业用户信息获取渠道





线上方式

厂商/代理上的网上销售服务通道、应用分发商店



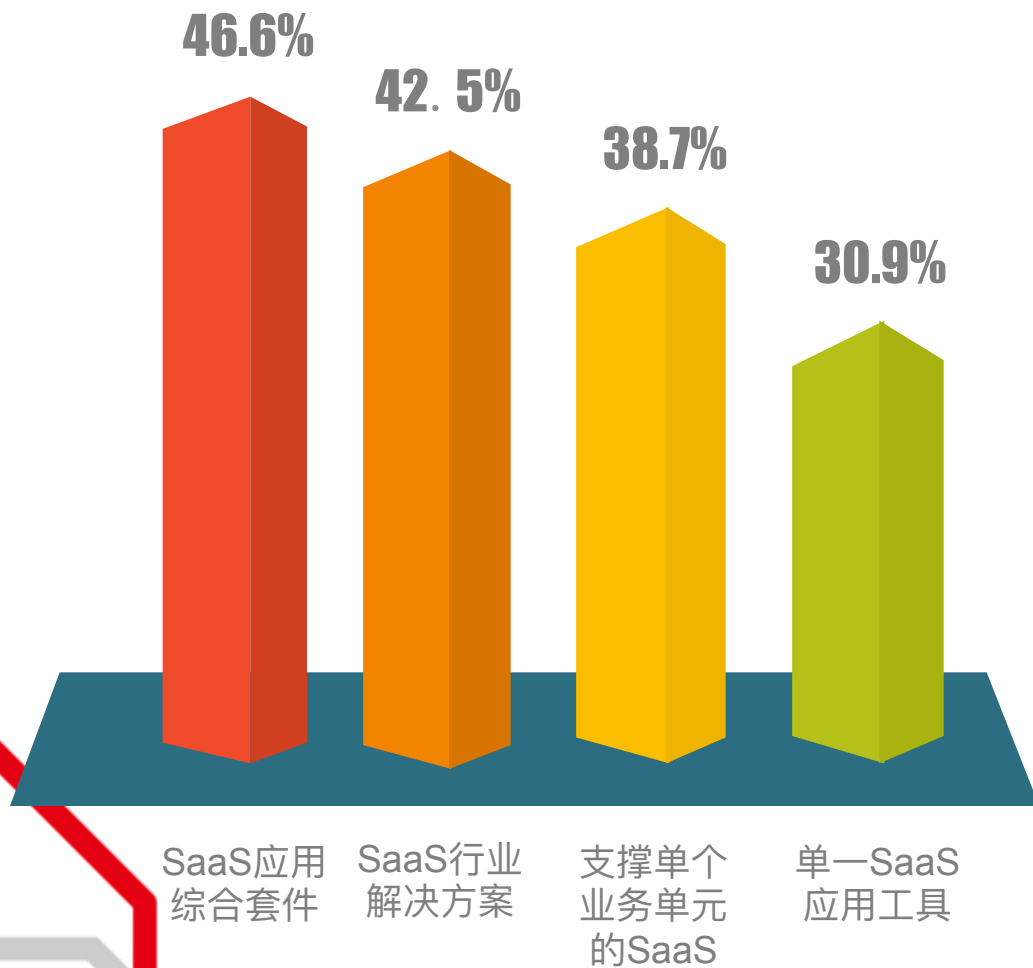
线下方式

包括直接联系厂商、通过系统集成商导入、传统分销商的线下渠道、委托第三方招标采购服务机构等

企业级用户购买习惯
仍偏向于线下方式

导入的企业级SaaS服务类型

整体情况



行业偏好

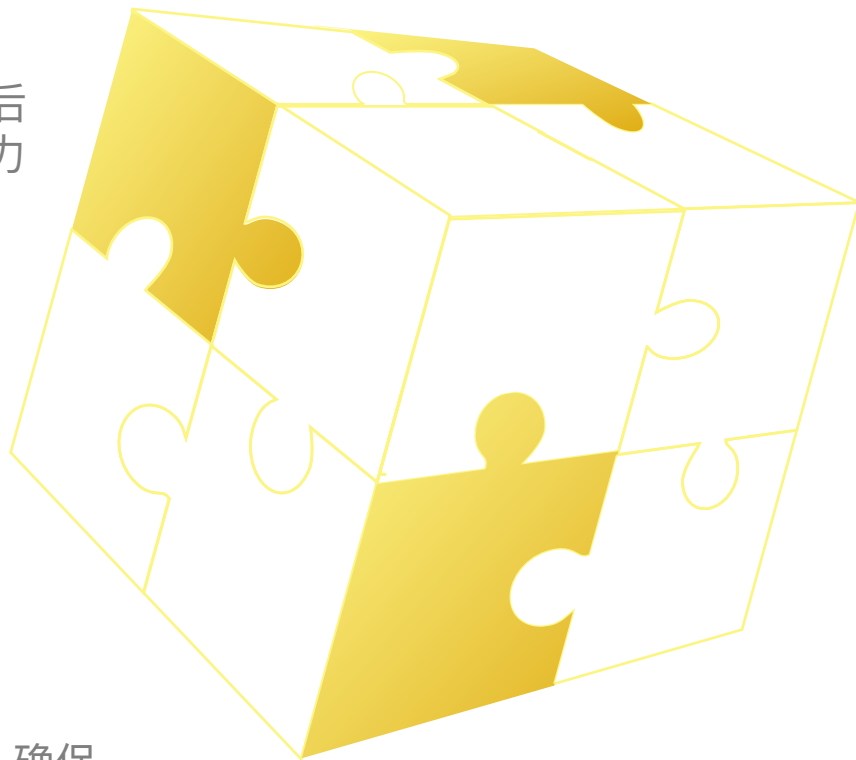


服务能力

包括售前咨询、应用上线、后期维护，全面的服务支持能力

最佳实践

通过最佳业务实践的评估，确保最终应用部署目标的实现



产品特点

可定制化、可二次开发按需部署、易实现与其它系统对接

培训支持

伴随业务的变化，产品的迭代，延续性帮助培训最终使用者

政府行业客户采购主要考量因素

产品内涵——评估产品反应出来的业务和管理逻辑，是否契合公司需求与商业模式

32.0%

合理价格——“符合品质要求”的前提，以“最低价格”导入SaaS应用与服务

28.0%

没有考虑——仅仅简单的考虑，认为能够满足功能需求，价格在能够接受的范围之内

24.0%

最佳实践——通过最佳业务实践的评估，确保最终应用部署目标的实现

24.0%

产品特点——可定制化、可二次开发按需部署，易实现与其他系统的对接

24.0%

部署范围——规避不必要的SaaS应用部署范围和实际数量

24.0%

交付周期——合理的应用前置时间及周期时间，以配合公司/部门的需求时间

24.0%

发展冗余——选择的产品能否适度承载公司未来的发展变化，为未来的变革做好准备

20.0%

交付质量——防止过度的产品功能和质量方面的要求带来的额外成本的负担

16.0%

培训支持——伴随业务的变化，产品的迭代，延续性帮助培训最终使用者

12.0%

服务能力——包括售前的咨询、应用的上线、后期的维护，全面的服务支持能力

8.0%

SaaS厂商——配合需求的种类，视情况来选择适当的厂商，包括厂商的市场品牌表现

4.0%

金融行业客户采购主要考量因素

服务能力——包括售前的咨询、应用的上线、后期的维护，全面的服务支持能力

37.4%

产品特点——可定制化、可二次开发按需部署，易实现与其他系统的对接

31.7%

交付质量——防止过度的产品功能和质量方面的要求带来的额外成本的负担

28.1%

最佳实践——通过最佳业务实践的评估，确保最终应用部署目标的实现

27.3%

发展冗余——选择的产品能否适度承载公司未来的发展变化，为未来的变革做好准备

24.5%

产品内涵——评估产品反应出来的业务和管理逻辑，是否契合公司需求与商业模式

24.5%

培训支持——伴随业务的变化，产品的迭代，延续性帮助培训最终使用者

24.5%

交付周期——合理的应用前置时间及周期时间，以配合公司/部门的需求时间

23.0%

部署范围——规避不必要的SaaS应用部署范围和实际数量

21.6%

SaaS厂商——配合需求的种类，视情况来选择适当的厂商，包括厂商的市场品牌表现

21.6%

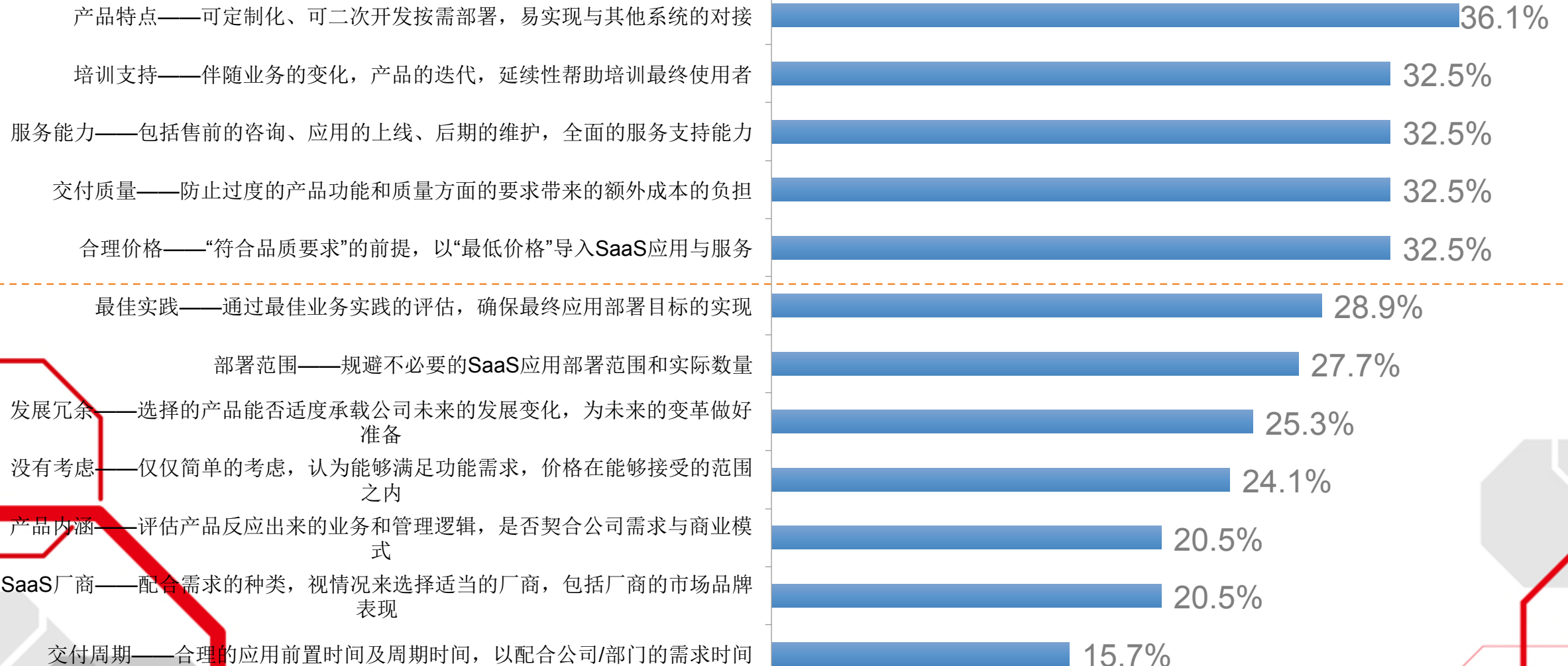
合理价格——“符合品质要求”的前提下，以“最低价格”导入SaaS应用与服务

18.7%

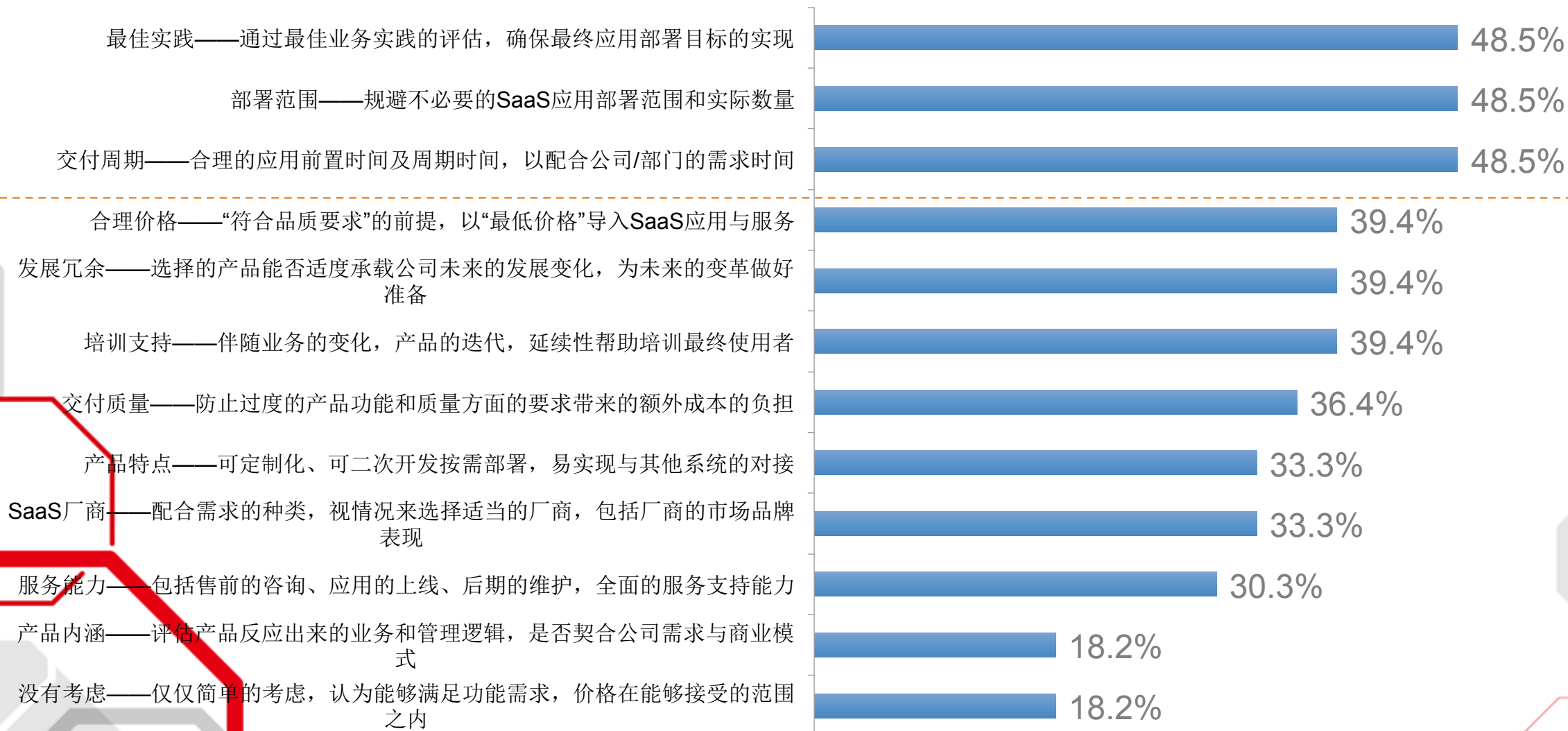
没有考虑——仅仅简单的考虑，认为能够满足功能需求，价格在能够接受的范围之内

15.1%

教育行业客户采购主要考量因素



制造行业客户采购主要考量因素



PART 04

部署与实践

行政办公、营销管理、财务管理以及人力资源管理四大
类服务部署范围最为广泛

01

SaaS应用部署简单、快捷，满足了公司快速适应市场需求的IT支撑能力要求

02

SaaS，重构更高效的业务流程和作业方式，实现基础运营模式升级转型

驱动力

03

SaaS在信息交互的时效性方面更加突出，有助于企业强化全局数据掌控能力

04

SaaS应用目前非常普遍，也是未来的IT系统部署趋势

规划部署阶段

- 安全与管控方面带来的挑战
- 厂商锁定的风险
- 如何实现企业精细化管理

运维服务阶段

- 仍需安排专人负责解决内部SaaS应用相关的实际问题
- SaaS与其它内部业务系统进行整合
- 底层使用者的IT应用水平不足

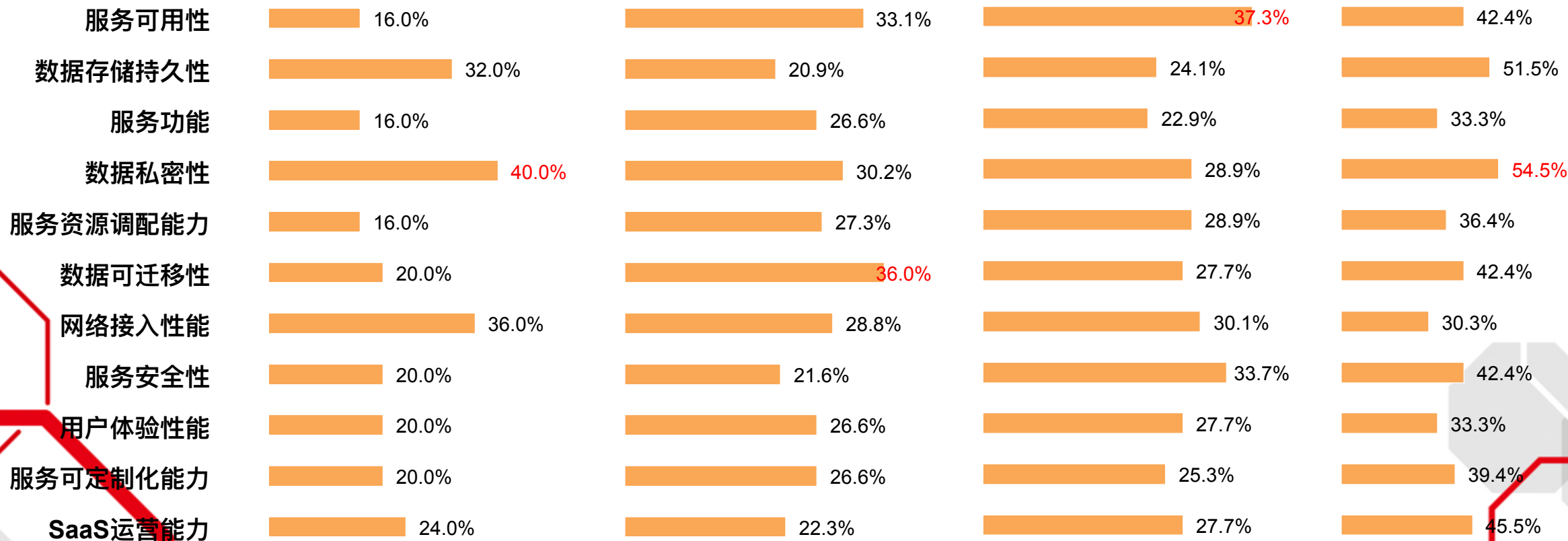
对企业级SaaS服务的评估更看重

政府行业

金融行业

教育行业

制造行业



企业级SaaS服务在各业务领域的部署

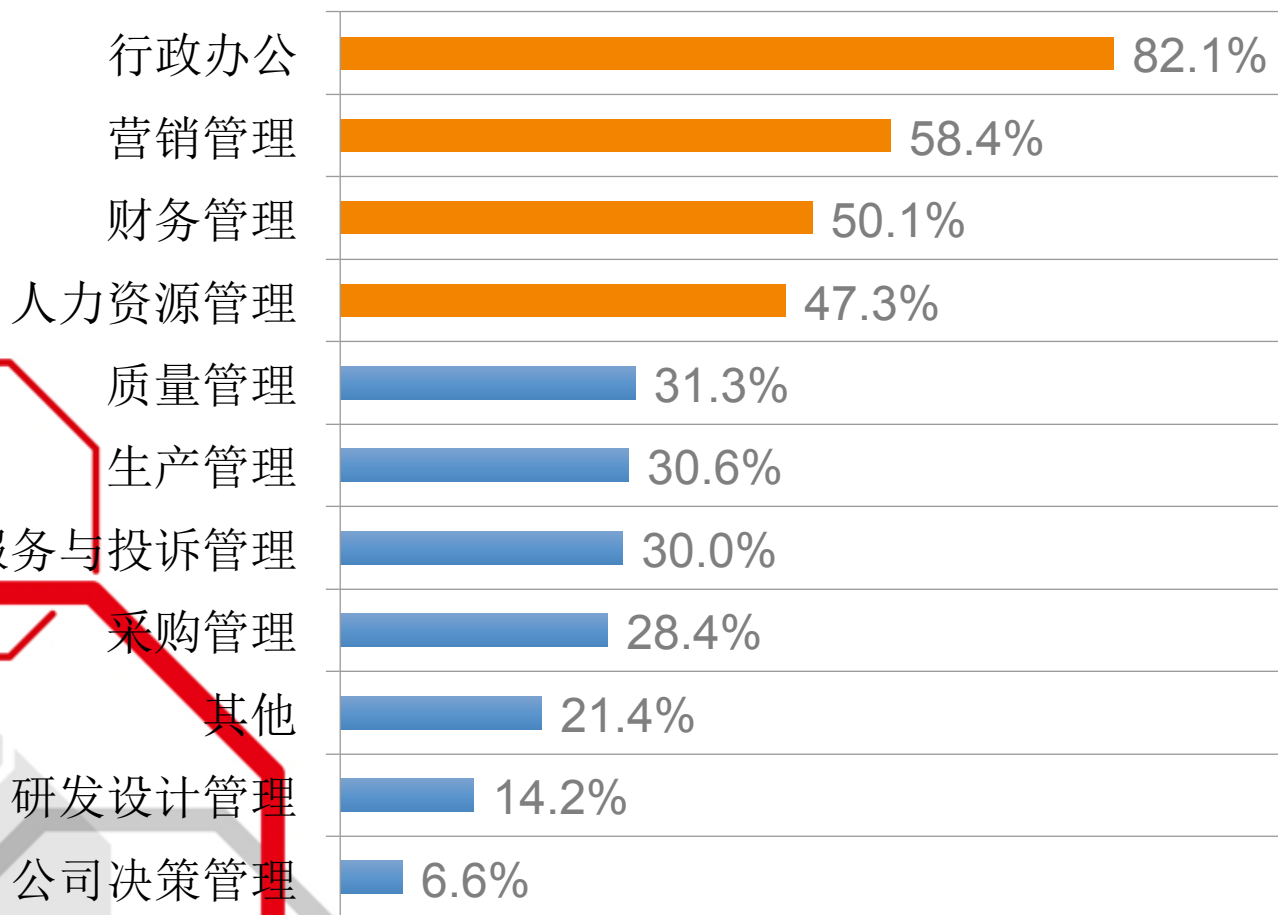
行政办公、营销管理、财务管理以及人力资源管理部署范围较广

政府

金融

教育

制造



行政办公类企业级SaaS服务主要功能

	政府	金融	教育	制造
办公邮件与内部即时通讯管理	28.6%	38.9%	55.0%	62.5%
文件档案管理（公司证件，行政发文，会议文件，合同文件，外来文件等）	42.9%	61.1%	50.0%	75.0%
车辆管理（车辆管理，出车记录，车辆费用，维修记录等）	28.6%	47.2%	35.0%	50.0%
办公用品管理（办公用品登记，领用，采购，维修，报废，标签打印，员工领用等）	42.9%	41.7%	45.0%	62.5%
日常办公室事务管理（请假记录，加班记录，考勤管理，值班记录，钥匙管理，印章管理，员工嘉奖记录，外部通讯录，内部通讯录等）	28.6%	41.7%	70.0%	37.5%
费用报销管理（票务管理，电话费用，报销费用，快递件管理）	28.6%	38.9%	70.0%	75.0%
会议会务管理	28.6%	33.3%	40.0%	

营销管理类企业级SaaS服务主要功能

2017

可信云

大会

可信云标准新一代
客户满意是未来

Cloud Computing Summit 2017.7.25-26

	金融	教育	制造
商机管理	27.8%	25.0%	24.5%
客户档案管理	19.7%	20.9%	24.5%
销售流程的业务处理	9.9%	12.7%	32.7%
售后服务流程的业务处理	28.6%	34.5%	34.5%
电子商务服务	14.3%	18.4%	16.4%
支持多终端的门户网站进行市场宣传	10.6%	15.8%	14.5%
销售计划管理	18.8%	20.9%	34.5%
营销数据分析	25.9%	25.0%	25.5%
按客户要求精准配送服务	23.9%	5.5%	17.3%

财务管理类企业级SaaS服务主要功能

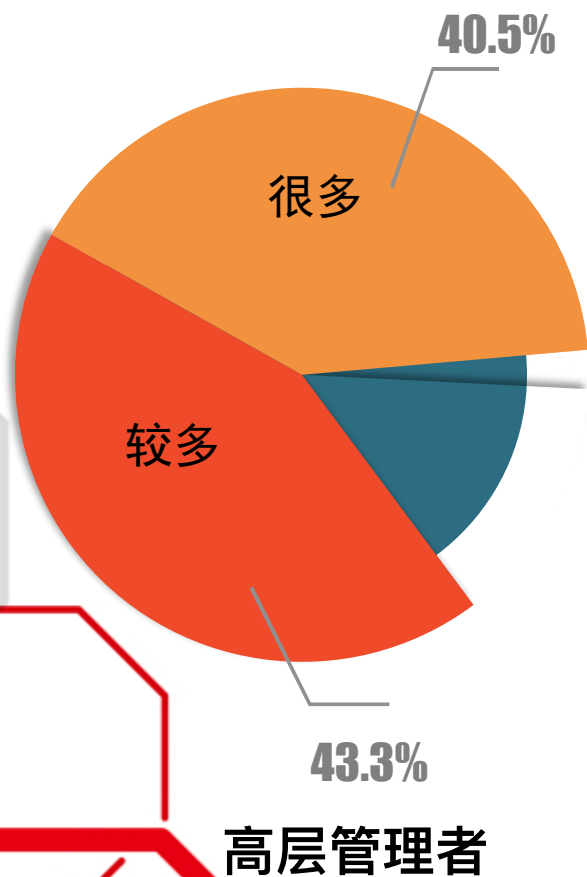
	教育	制造		教育	制造
账务处理	28.0%	50.0%	报表级的预算处理	24.0%	33.3%
会计结算处理	24.0%	58.3%	成本预算管理	36.0%	41.7%
基于系统获得会计报表	28.0%	58.3%	基于标准成本的预算管理	16.0%	58.3%
财务业务的集成	40.0%	41.7%	全面预算管理	32.0%	33.3%
资金流管理	36.0%	58.3%	物料的实际成本核算	16.0%	33.3%
资金计划管理	24.0%	50.0%	全面的实际成本核算	28.0%	50.0%
企业投融资管理	20.0%	41.7%	单品及订单成本的管理	16.0%	50.0%
资金分析	28.0%	50.0%	标准成本管理	20.0%	16.7%
对销售流程进行实时监控	28.0%	50.0%	作业成本管理	36.0%	66.7%
对采购流程进行实时监控	32.0%	33.3%	财务业务的集成	32.0%	16.7%

人力资源类企业级SaaS服务主要功能

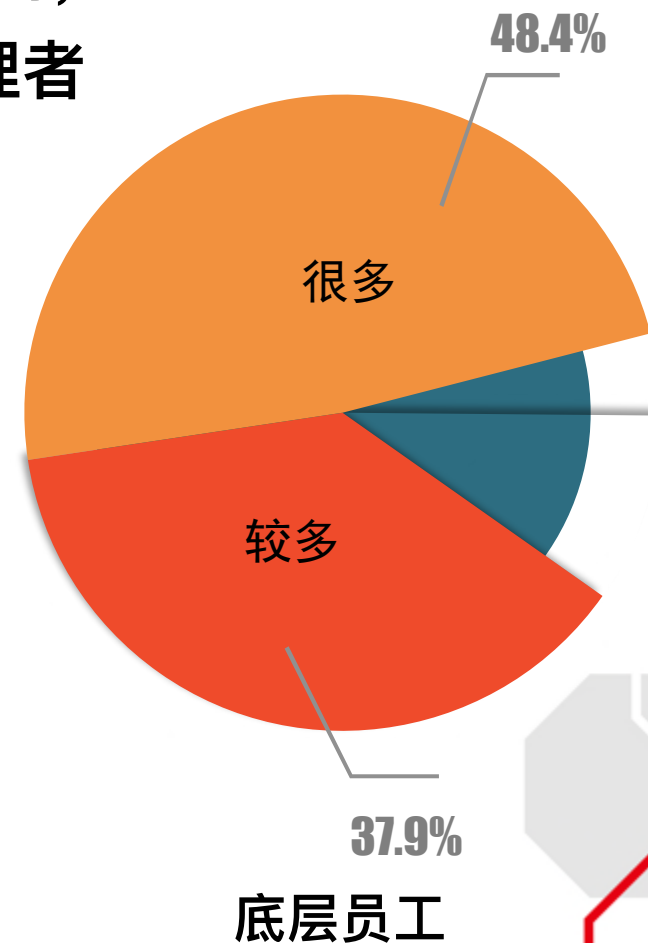
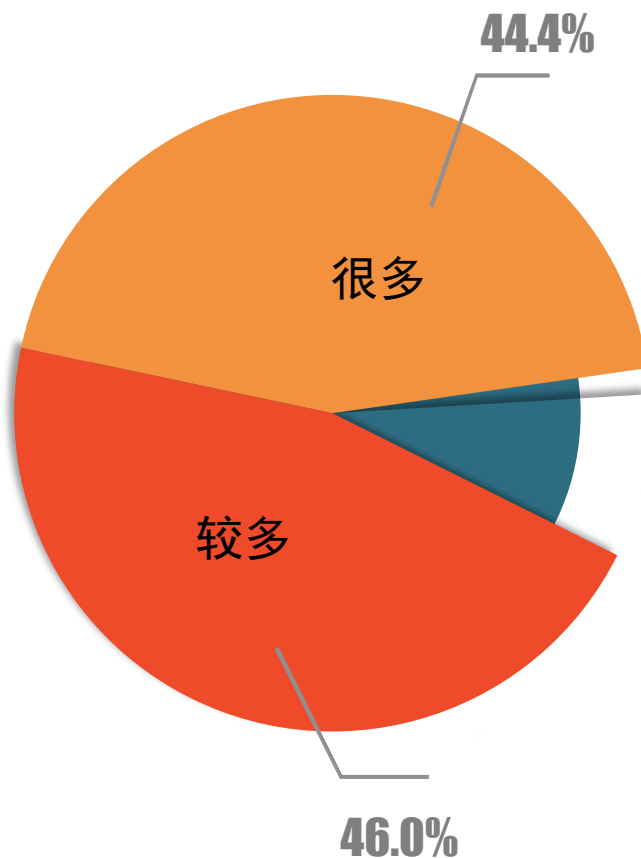
	政府	金融	教育	制造
人事与薪酬管理	25.0%	52.2%	52.4%	40.0%
培训与招聘管理	25.0%	37.0%	42.9%	90.0%
业务授权与特定的审核审批业务	37.5%	37.0%	47.6%	70.0%
行政后勤的管理	50.0%	39.1%	47.6%	70.0%
绩效考核管理	75.0%	52.2%	42.9%	60.0%
知识管理与企业文化支持	12.5%	60.9%	47.6%	70.0%

企业级SaaS服务应用情况

企业级SaaS服务在公司内使用频率较高，
且底层员工的使用频率高于中高层管理者



中层管理者





谢谢!

了解更多企业级SaaS内容，请关注“可信云”