



2019中国智能办公趋势洞察报告

中国软件网 • 海比研究 • 中国软件行业协会应用软件产品云服务分会

曹开彬 总裁
2018年11月

目 录

1

产业环境

智能办公进入平稳发展期

2

市场情况

智能办公市场增速变缓，市场格局并不稳定

3

产品与技术

智能办公产品正在向一站化、安全化等方向发展

4

应用体验

用户追求更好的用户体验，诉求增加

5

生态发展

5大发展模式并举，应用生态寻求突破

6

发展趋势

趋势引领、技术护航，智能办公市场稳步发展

产业环境：智能办公进入平稳发展期



政治因素

政策推动数字化浪潮加速
企业转型



经济因素

经济运行稳中向好
带领新兴产业蓬勃发展



技术因素

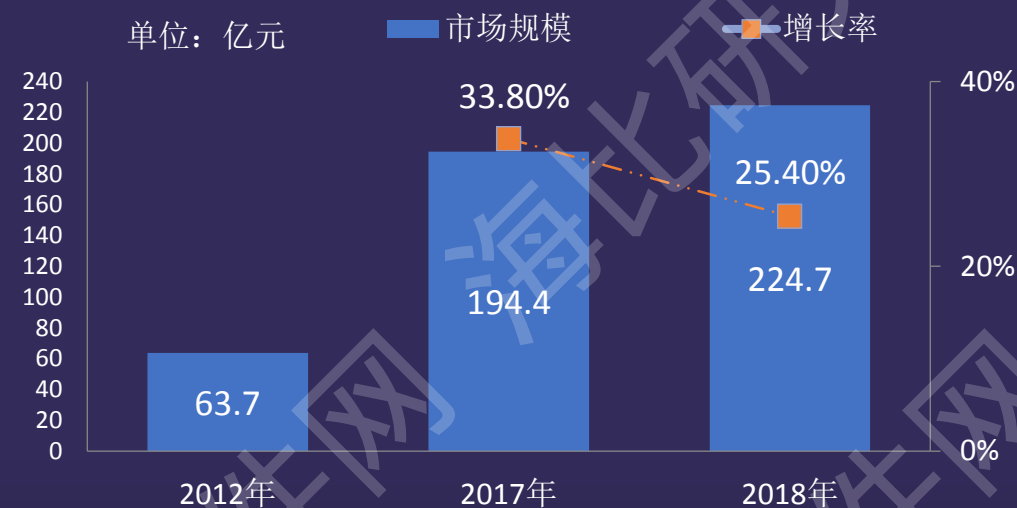
移动办公的成熟
推动智能办公的发展



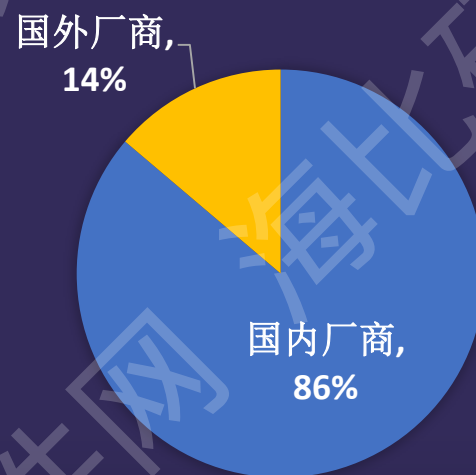
社会因素

智能办公契合企业数字化
转型管理理念的变化

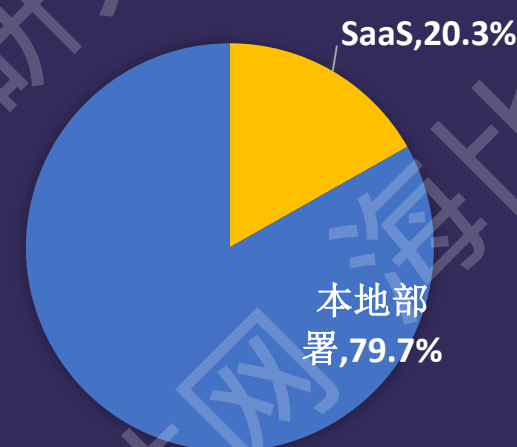
市场情况：增速变缓的智能办公市场



智能办公领域2018年市场规模**预计为243.7亿元**，包括以下几类市场：协同办公、文档管理、企业邮箱、视频会议、电话会议、电子合同等。相比2017年的194.4亿元，预计**增长25.4%**，增速变缓。预计到2023年这一数字将增长为500 亿元以上。



从企业服务市场整体来看，2018年国内厂商市场份额预计超过75%，占主导力量。在智能办公服务领域，国产化规模约为210亿，总体占比86.2%，属于国产化占比较高的企业服务细分市场。

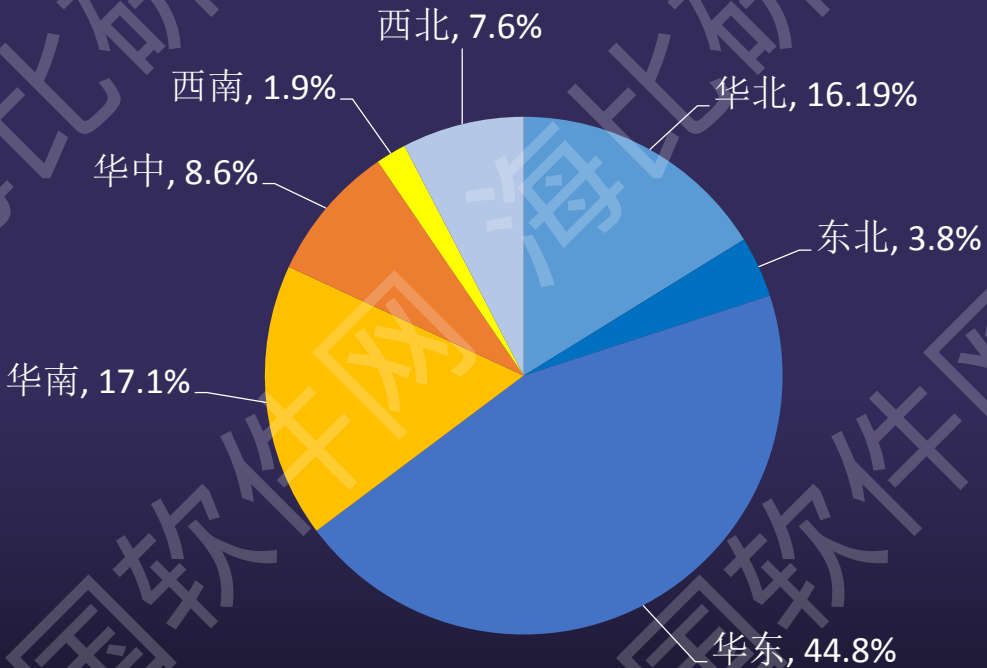


SaaS应用市场所占份额预计提高到20.3%，本地部署的智能办公则拥有接近80%的市场份额。但**云化**一直是热门的发展方向，未来将迎来进一步的发展。

数据来源：2019中国智能办公趋势洞察报告，2018/11

市场情况：智能办公用户分布

用户主要分布在 **华北**、**华东** 和 **华南** 三大区域。以北上广为中心的三大区域的市场销售占中国智能办公软件市场的绝大部分份额。



北京

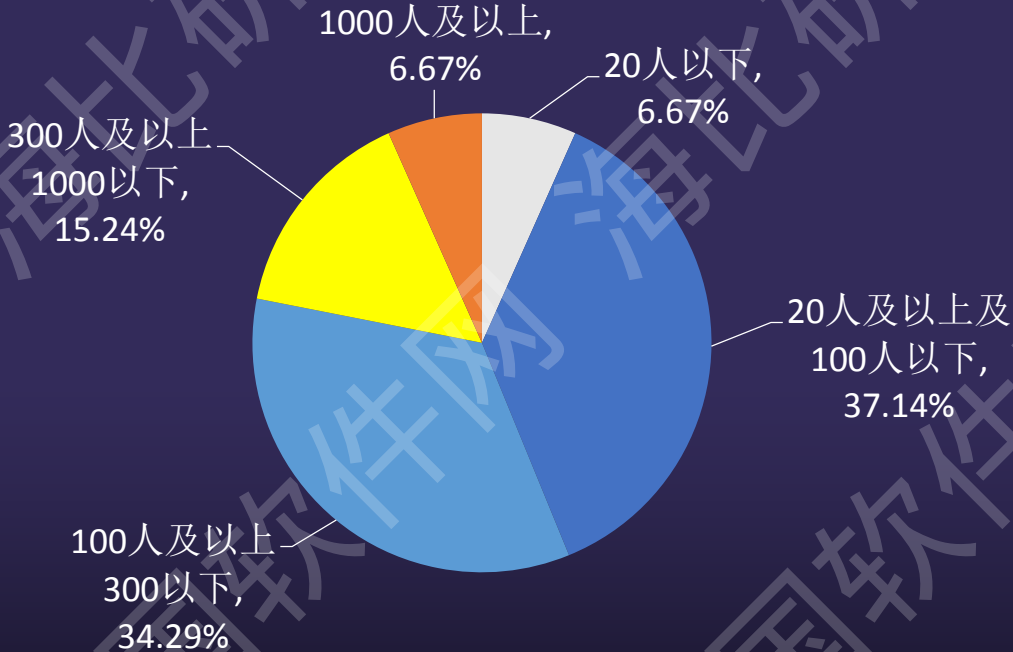
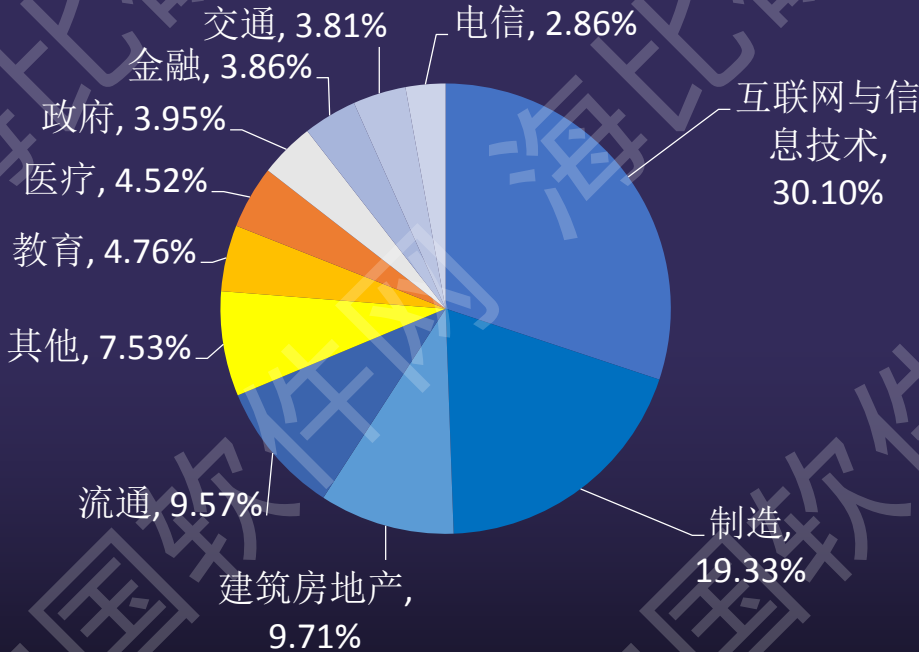
上海

广州

数据来源：2019中国智能办公趋势洞察报告，2018/10

市场情况：智能办公市场行业结构和用户占有率

整个使用智能办公产品的用户中，互联网行业的用户占比最高，紧随其后的是制造行业。



从企业规模来看，使用智能办公产品的不同规模企业中，中小型企业用户占有率最高。

数据来源：2019中国智能办公趋势洞察报告，2018/10

市场情况：“六大阵营”强强对决，市场格局并不稳定



进军企业服务领域的互联网巨头

推出钉钉的阿里和推出企业微信的腾讯，还有推出大象的美团，推出小易的京东等。



老牌传统办公厂商

在协同办公很有经验的厂商，典型代表有泛微、致远互联、蓝凌、通达信科、慧点、金蝶等。



轻协作厂商

采用 SaaS 模式部署，具有轻便快捷特点的轻协作厂商。代表有今目标、云之家等。同时也还有如明道、Teambition、Worktile等厂商。



协作型平台商

包括两大国际性厂商微软和IBM。



中国三大电信运营商

推出过智能办公相关产品和服务的中国电信、中国联通和中国移动。



工具产品阵营

产品已经和办公融合，是一种协同工具。例如企业邮箱、电子合同、电话会议等类型厂商。代表厂商有 263 云通信、亿方云、法大大等。

市场情况：产品与服务四象限分析

企业服务最重要的是两个方面：

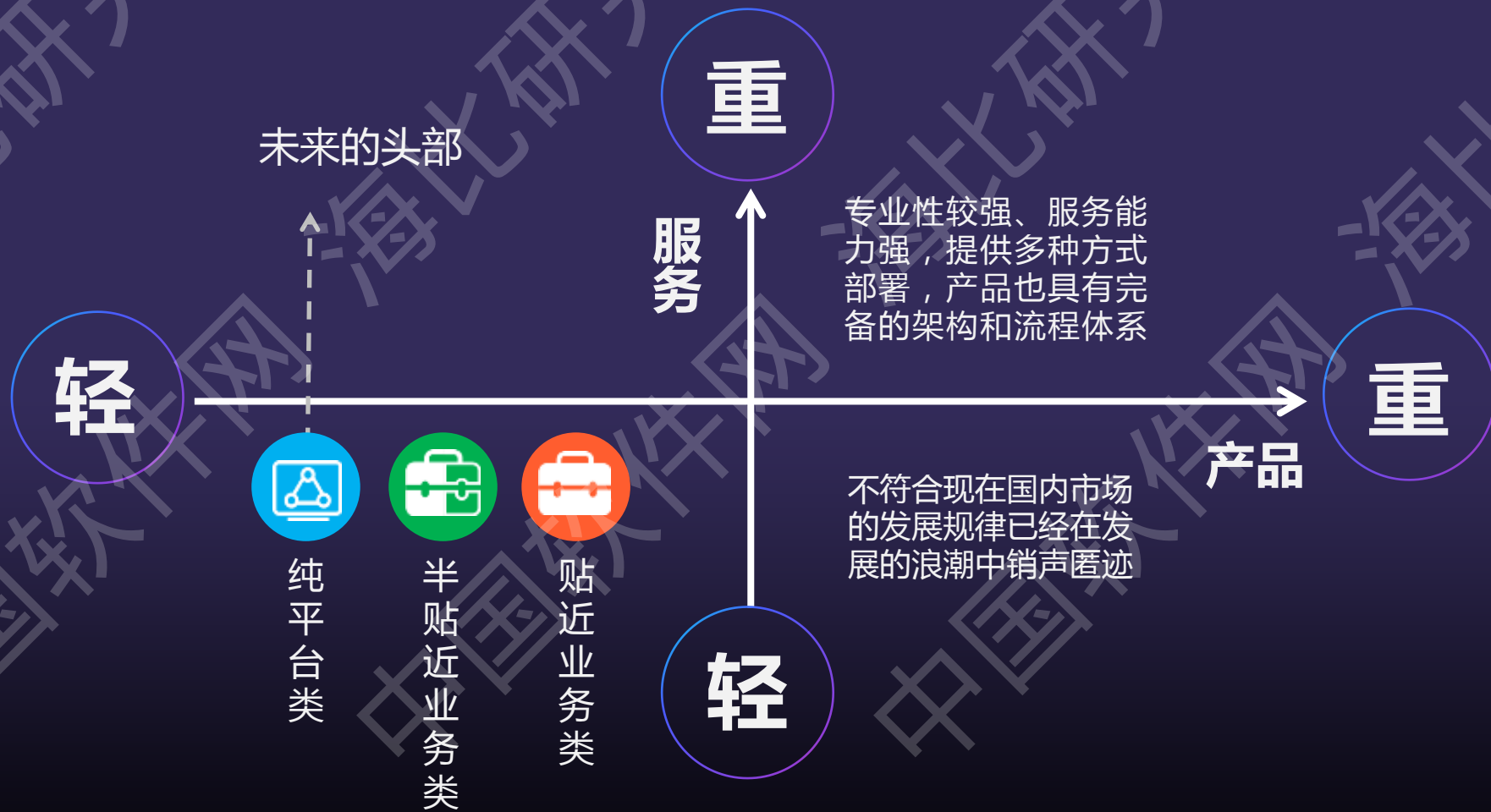


产品



服务

所以按照服务轻重和产品轻重两个维度对六大阵营的产品再次划分，共四个象限



市场情况：优势进一步加大的厂商

钉钉深耕细分领域、加大同蓝凌的合作，影响力持续发酵壮大



钉钉与蓝凌在企业级办公领域展开全方位的深度合作，共同推动传统企业快速走向云和移动新时代。同时今年的钉钉一口气推出针对新零售、医疗、教育、地产、餐饮等行业的全套解决方案，开始深耕细分领域。

企业微信今年实现了与微信的打通，有效打破了企业内外部沟通的边界



企业微信加强了与致远互联等合作伙伴的连接；客户资源沉淀管理，打通CRM完善客户系统。

2017年成功上市的泛微在今年也开始渐渐展示出上市的优势



上市所带来的资金优势与品牌效应都进一步加大了泛微的竞争优势。

市场情况：SaaS厂商发展战略的转变

向中大型客户转移



和业务不同的其他厂商进行合作



对自己产品进行改革



产品与技术：基于业务的一站式解决方案已成为智能办公发展的大势所趋

办公需求从效率提升逐渐向业务处理迈进，从通用需求到满足企业的个性化、定制化需求，更多的提供专业服务。

更多满足企业的个性化、定制化需求



与具体业务场景相融合

以高频智能办公需求为基础，通过引入第三方服务商丰富产品功能

从过去彼此独立的CRM、ERP、OA产品到平台化已经成为进一步的发展共识。平台型产品以高频智能办公需求为基础，通过引入第三方服务商丰富产品功能，在智能办公市场中越来越受到企业用户的青睐。

产品与技术：智能办公正在向业务协同和软硬一体化方向发展

向业务协同迈进，是这两年来智能办公的重要发展方向，智能办公平台会更多地与企业具体业务场景相融合。

智能办公平台已经开始在产品体系中引入办公硬件，未来的智能办公将会走向软硬一体化的一站式解决方案。



会务系统



项目管理



在线学习



人脸识别



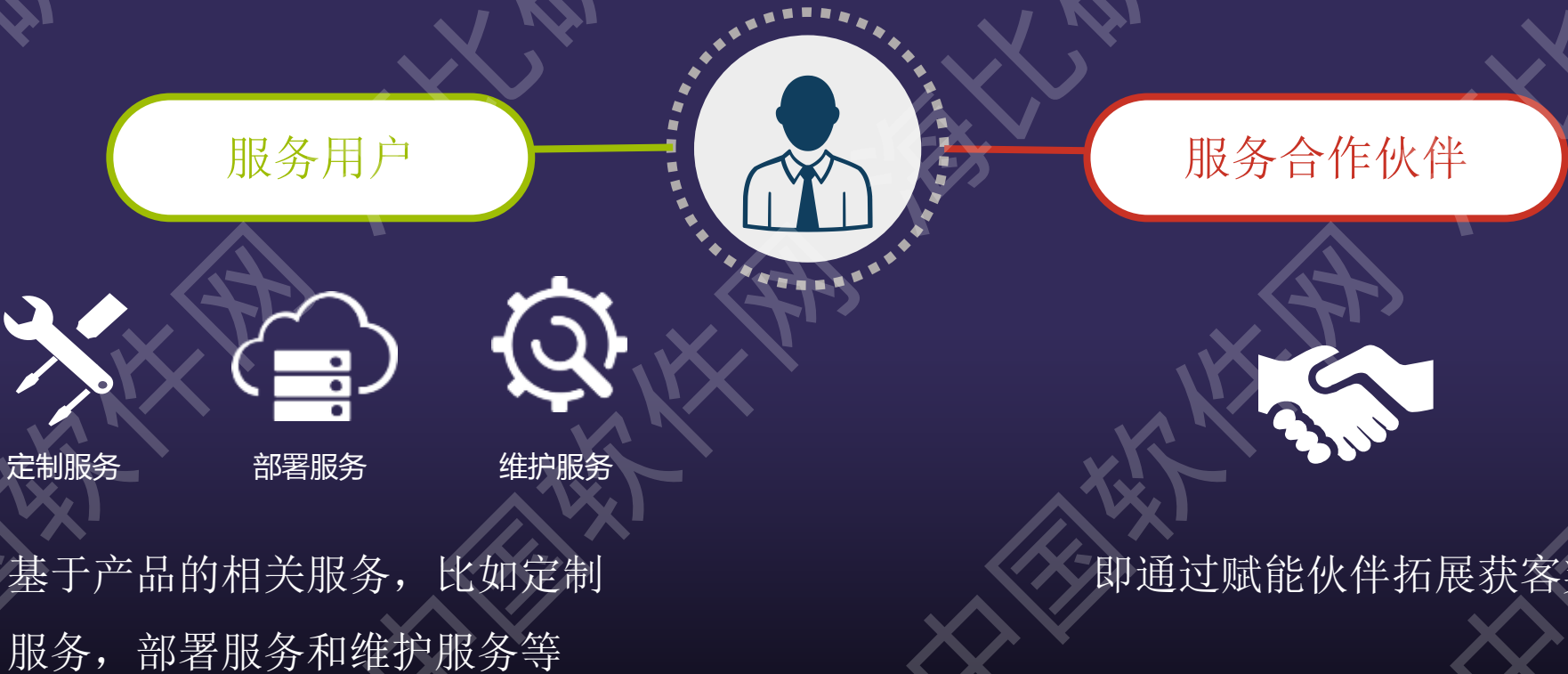
智能前台



会议盒子

产品与技术：服务一直以来是整个智能办公行业的软肋，对客户痛点的深刻理解和产品的解决方案成为制胜关键

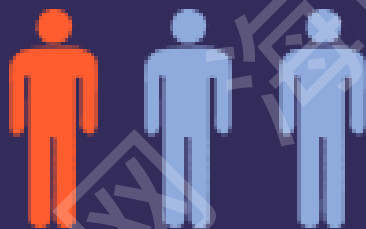
各类厂商应当取长补短来加深自己对用户全面的服务，因为专业一体化的服务正在成为用户选型的重要考量之一。



以奖励机制来赋能销售扩大渠道，通过整合各类行业人才，让组织的边界扩大化，打造自己的生态伙伴圈，更好的全面服务客户。

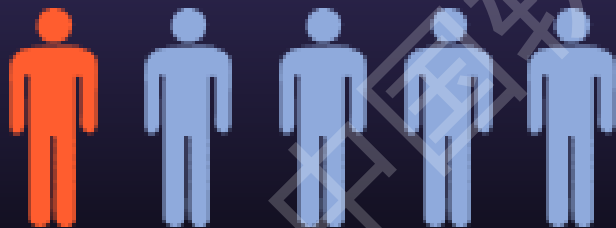
产品与技术：安全是企业级产品的生命线，未来高安全标准一定会成为产品的基准，也将成为最核心的竞争力之一。

海比研究发现，在智能办公时代，安全成为关键词。



超过**三分之一**的用户曾遭遇过智能办公的安全问题，企业和员工普遍安全意识薄弱，对智能办公解决方案的了解程度非常低。

同时企业规模越大，员工级别越高，反而越容易遭遇智能办公安全问题。



已有接近**五分之一**的企业员工意识到安全问题是智能办公亟待解决问题之一。

企业数据的安全问题

第三方应用的安全问题

移动环境的安全问题

设备的安全问题



四大安全风险

产品与技术：人工智能技术提升智能办公的效率、成本、便捷和智能，正在带来新变革

智能化可能带来的改变



业务流程优化

动态分析企业工作流程中存在的问题，针对流程的薄弱环节不断优化，帮助企业实现精细化管理。



经营风险识别

定期更新企业报告等，基于运营数据自动识别判断经营风险，实时推送报告结果以辅助企业管理者快速做出决策。



业务机会发现

利用大数据技术精准获取销售线索，多维度分析线索质量，提升企业销售效率。



运营成本控制

全过程采集企业在采购、物流、仓储、生产、销售等各环节的数据信息，量化成本控制系统，最大程度降低企业运营成本。

产品与技术：中国智能办公市场用户使用过的AI（人工智能）应用情况

2018年中国智能办公市场用户使用过的AI（人工智能）应用情况



大部分的用户已经开始使用智能办公产品中的人工智能应用，使用率排在前三的是

智能签到

语音助手

智能打印

而他们认为对他们工作帮助前三的AI应用是

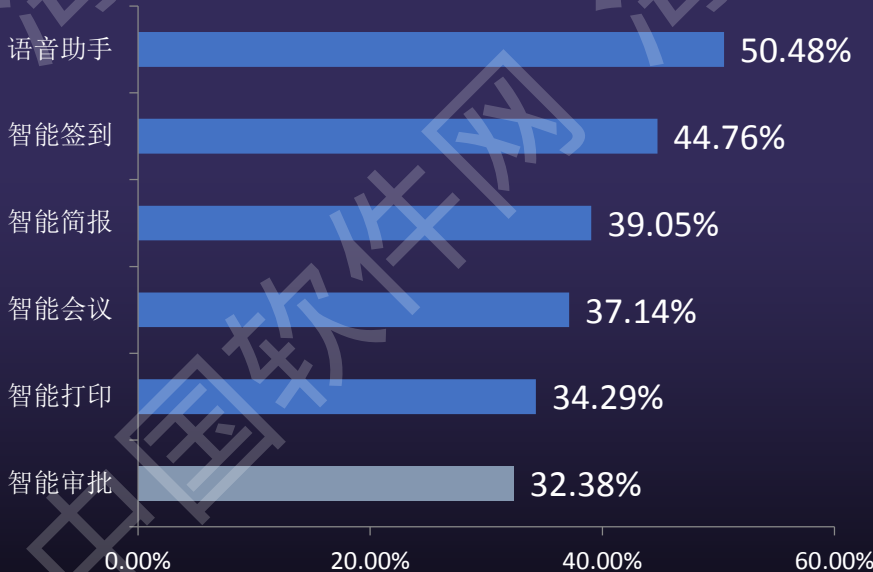
语音助手

智能签到

智能简报

可以看出，语音助手是用户使用多也认为目前最有帮助的。

2018年中国智能办公市场用户认为帮助最大的AI（人工智能）应用情况



产品与技术：人工智能技术应用现状



1

智能语音助手

目前大部分厂商都在这一方向有发展。比如：致远互联的小致，泛微的小e、蓝凌的叮当狐和云之家的小云等



2

软硬一体化

硬件和软件共同发展逐渐成为厂商们发展的又一方向，比如钉钉，不断推出软硬件一体化的智能办公新产品



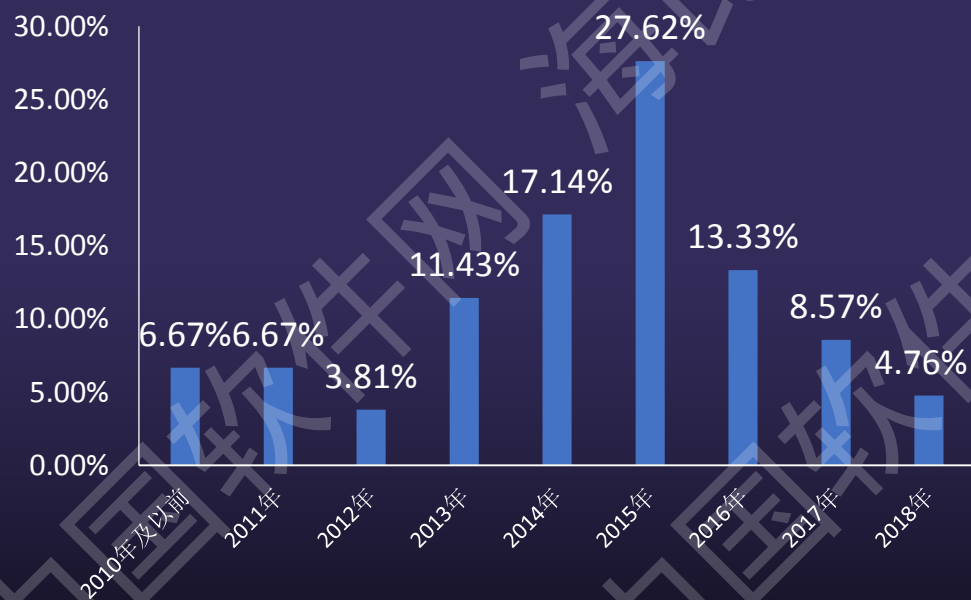
3

未来

AI 与业务深度结合将成为2019年厂商们的发展热点，人工智能的应用进一步加深

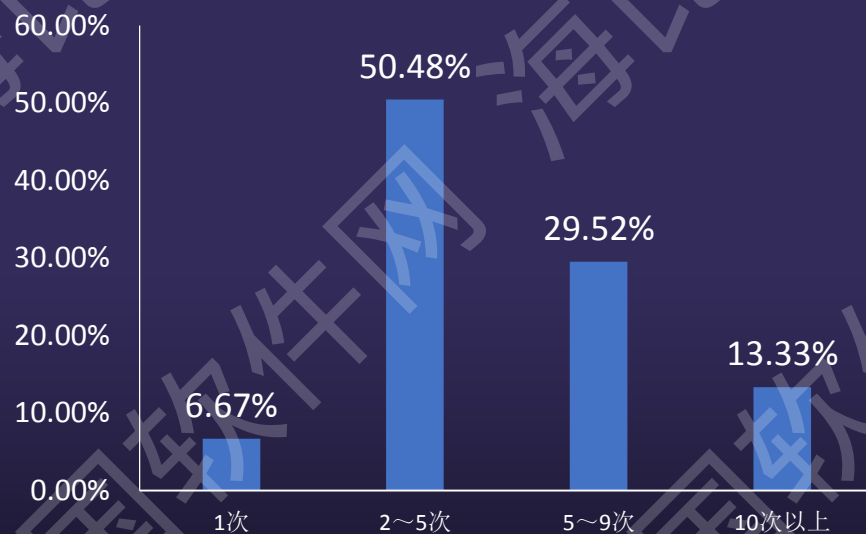
应用体验：智能办公产品的用户使用情况

用户开始使用智能办公产品的时间情况



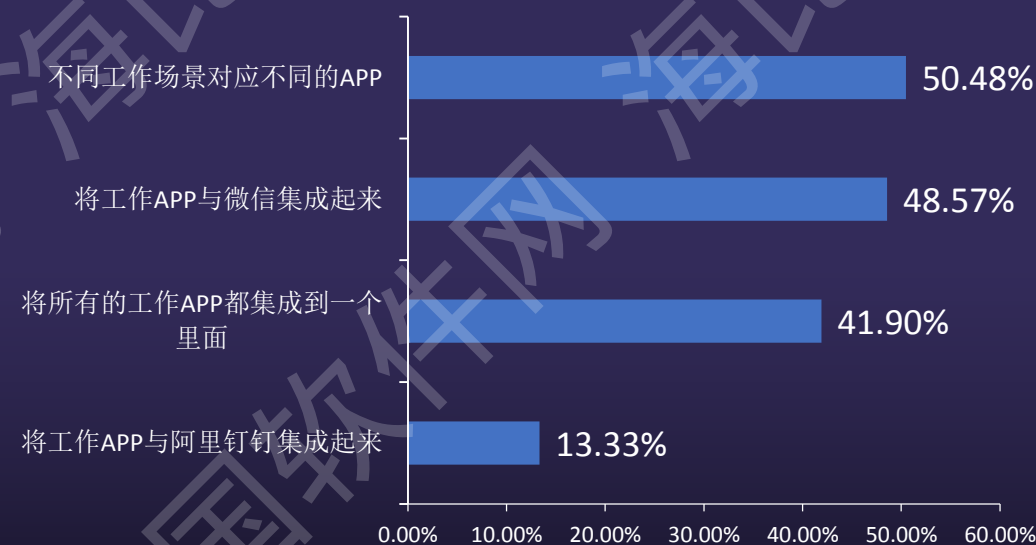
对用户开始使用智能办公产品的时间进行统计可以发现，15年是智能办公爆发式应用的节点。

智能办公产品在日常办公中的使用情况



数据来源：2019中国智能办公趋势洞察报告，2018/11

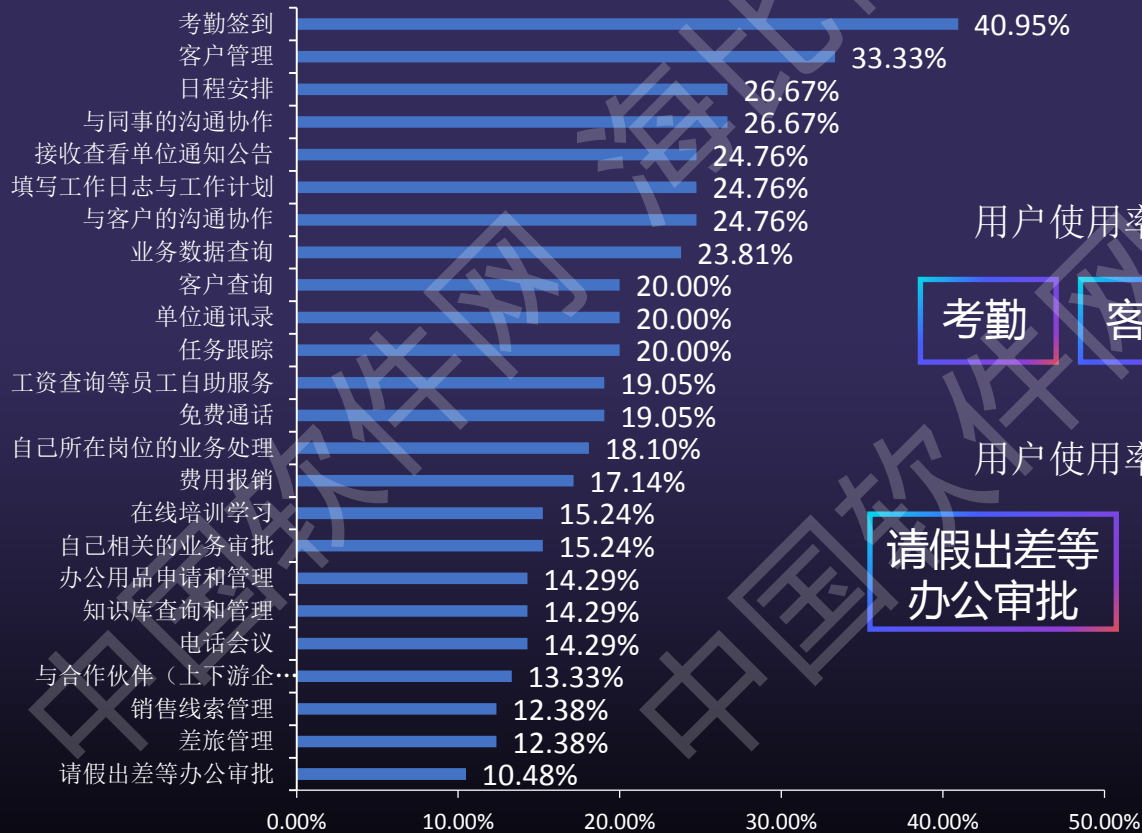
用户使用智能办公产品的方式



用户更倾向于在不同的工作场景中使用不同的APP

应用体验：智能办公产品的用户使用情况及满意度

智能办公产品主要功能的使用情况



用户使用率最高的三个功能分别

考勤

客户管理

日程安排

用户使用率最低的三个功能分别

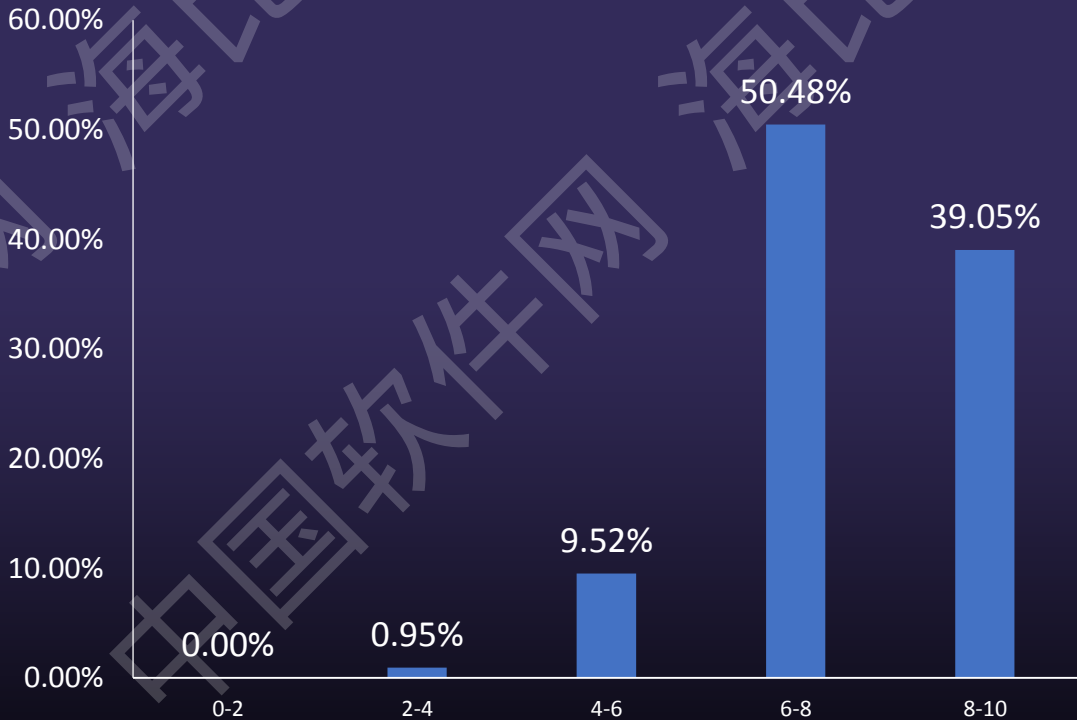
请假出差等
办公审批

差旅管理

销售线
索管理

2018年中国智能办公市场用户满意度评分

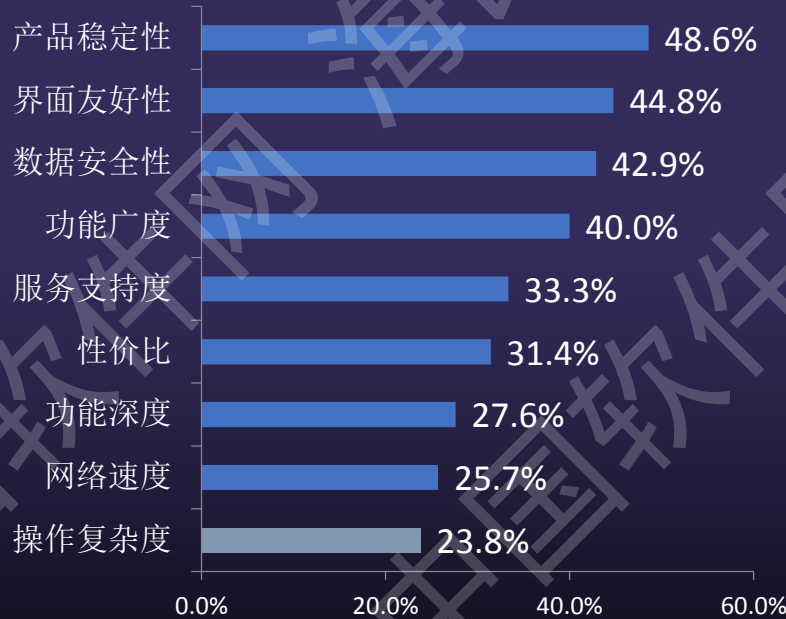
用户对智能办公产品和服务的整体满意度评分较高，综合评分为8.1。其中评分为6分至8分区间的用户比例最高，占比超过一半。其次是评分为8分至10分区间的用户比例，占比39%，评分为4-6分之间的用户占比9.5%，只有1%的用户评分低于4分。



数据来源：2019中国智能办公趋势洞察报告，2018/11

应用体验：智能办公产品的用户使用情况及满意度

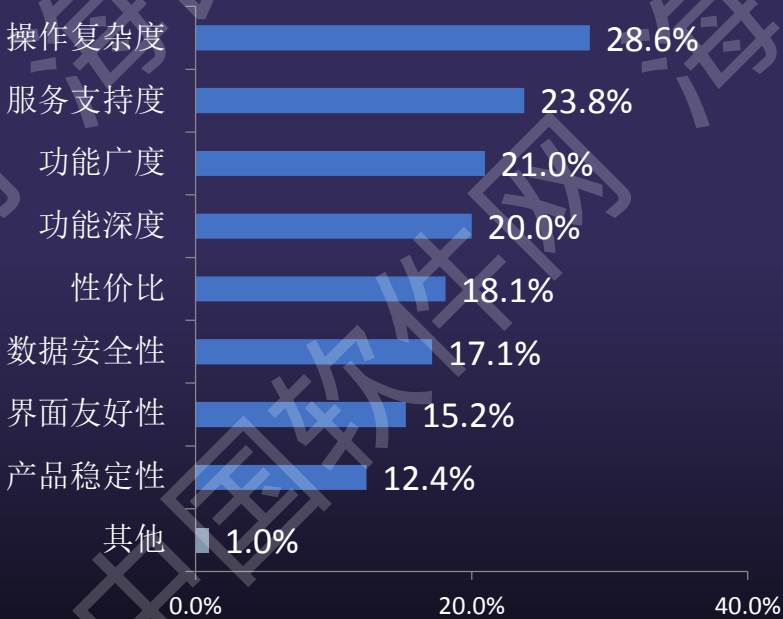
2018年中国智能办公市场用户最满意的方面



用户对智能办公产品最满意的三项



2018年中国智能办公用户最不满意的方面



用户对智能办公产品最不满意的三项

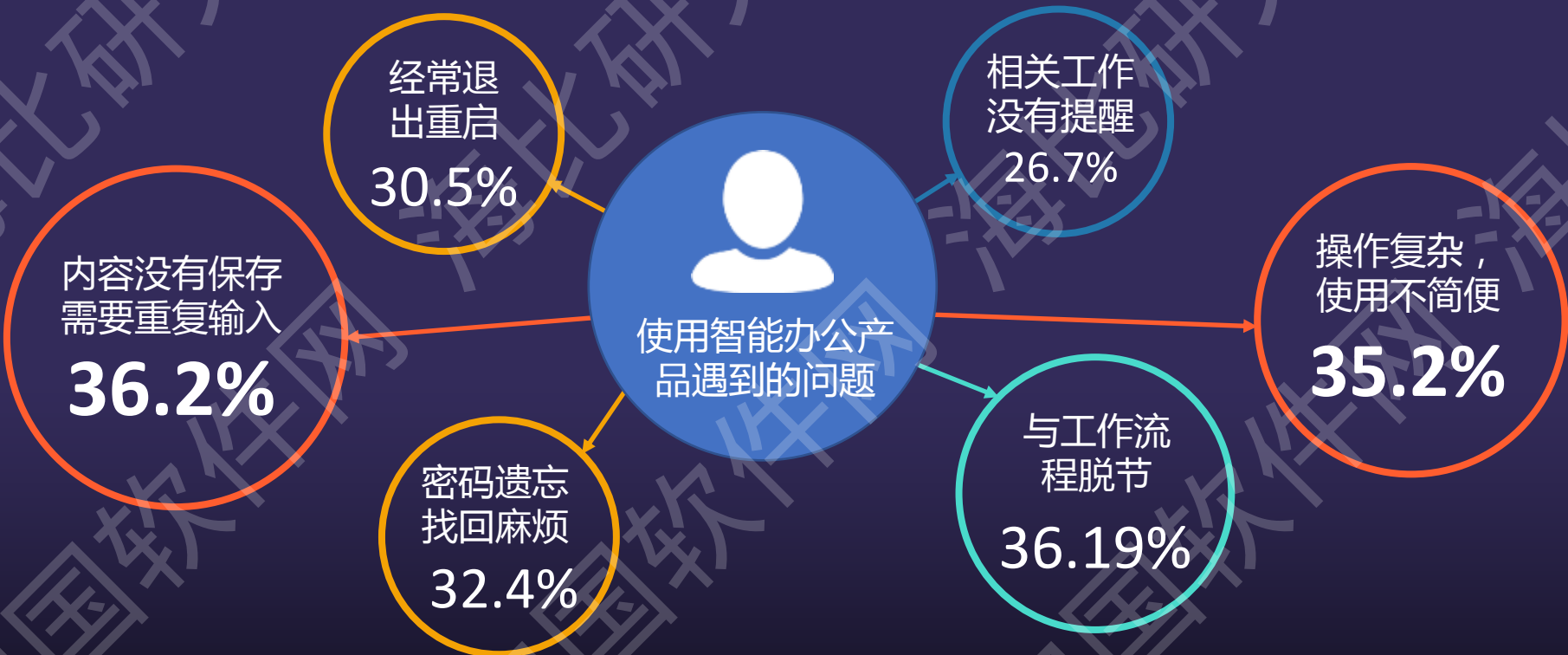


数据来源：2019中国智能办公趋势洞察报告，2018/10

数据来源：2019中国智能办公趋势洞察报告，2018/10

应用体验：智能办公产品的用户使用情况及满意度

从海比研究对智能办公市场的调研情况来看，用户提到的使用智能办公产品遇到的问题都是一些比较具体的问题，提到“内容没有保存需要重复输入”的用户比例为36.2%，提到“操作复杂，使用不简便”的用户比例为35.2%，提到“密码遗忘找回麻烦”的用户比例为32.4%，提到“经常退出重启”这样的稳定性方面的问题的用户比例为30.5%。可以看出，有21.9%的用户还是认为目前的智能办公产品跟工作流程脱节，与业务的结合度不够紧密。



应用体验：智能办公市场还面临如下比较突出的一些问题

差异化

不同类型企业的办公需求冲突，需要厂商提供差异化的产品，满足用户的差异化需求



功能设计大而全，智能办公APP显沉重



对智能办公安全问题的担心比较突出

生态发展：企业服务应用生态寻求突破，5大发展模式并举

五大发展模式



特点

直销与分销并重，渠道分销的服务能力得到重视

与BAT融合、打通，借助ToC经验，吸引企业用户

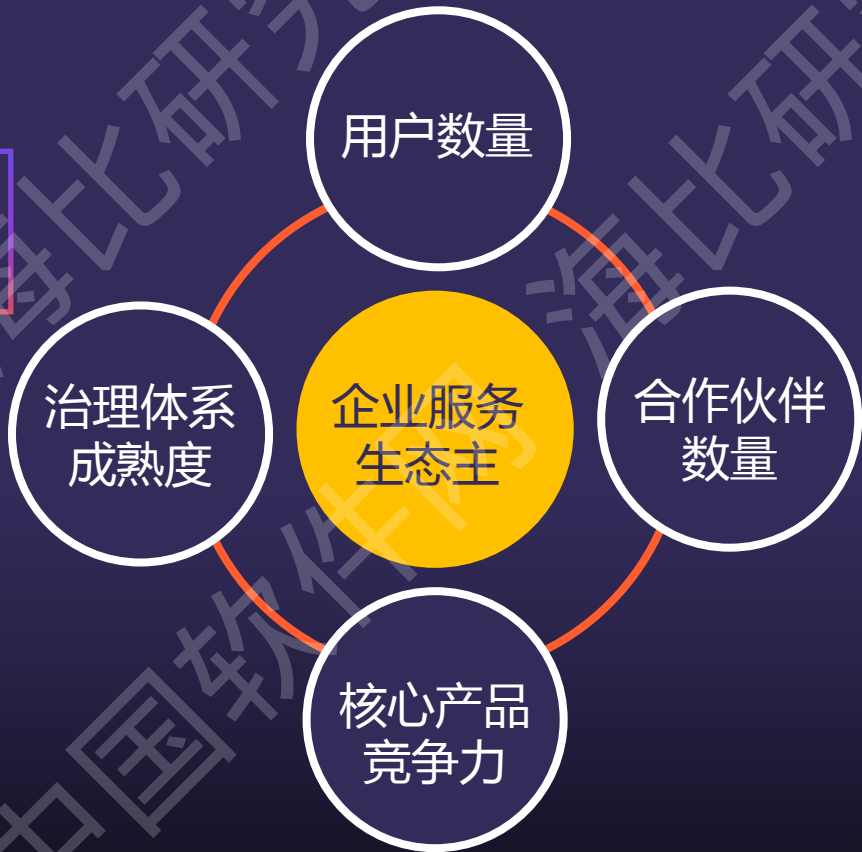
应用提供商打造PaaS平台，构建SaaS应用生态

生态发展：企业服务应用生态寻求突破，5大发展模式并举

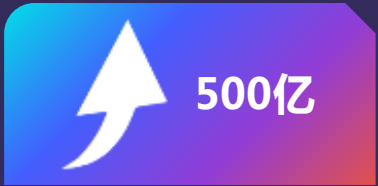
企业服务生态发展阶段



企业服务生态评估模型



发展趋势：总结和展望智能办公行业趋势



智能办公市场将保持
稳中有进的发展态
势，预计2023年市场
规模将达500亿元以
上

1



专有云、混合云成为
中大型企业部署智能
办公解决方案所青睐
的选择

2



功能与业务结合更加
紧密，平台型产品成
为大势所趋，由提升
效率转向创造价值

3



生态主注重打造合作
模式和治理规则，与
智能办公厂商共建生
态共赢

4



大数据挖掘和AI应
用，驱动办公智能化

5



市场竞争格局并不
稳定，智能办公市
场的头部效应明显

6



追求全面安全防
护，是智能办公的
发展趋势

7



中国软件网微信公众号