

# 2019中国企业服务生态发展状况 研究报告

中国软件网、海比研究总裁 曹开彬

2019.3.21



# 目录

01

技术变革中的企业服务

02

跨界重构中的生态角色

03

赋能创新中的产业升级

04

数字时代中的趋势机会

# 技术变革中的企业服务

# 01 进入数字化智能化时代，ICT技术与产业紧密结合，融合效应越发明显

## 产业数字化（ICT技术促进其他产业转型升级）

工业

农业

服务业

公共服务

## 数字产业化（大信息产业基础）

互联网

软件和信息技术  
服务业

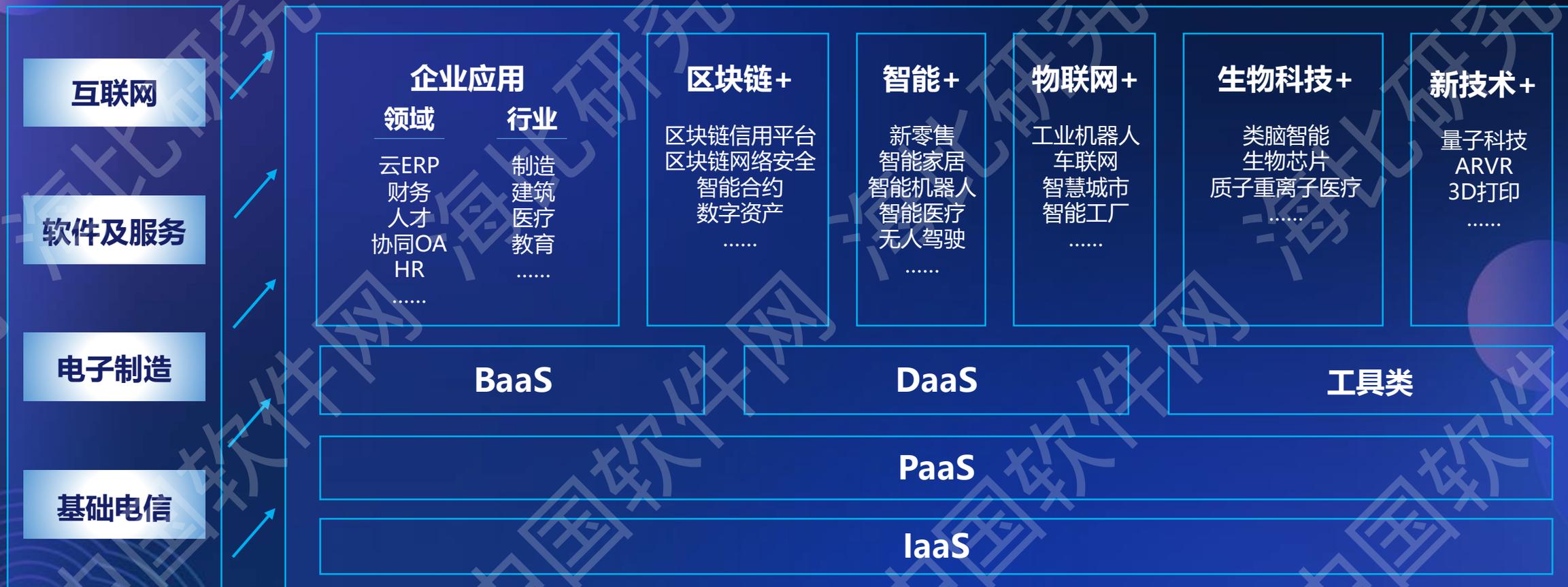
电子制造

基础电信

ICT技术正在不断促进各行各业的转型，随着转型的推进，ICT技术不再是单纯的行业支持辅助系统，而是加速渗透到传统产业中，不断催生出O2O、分享经济等新模式新业态，成为驱动业务创新和变革的关键力量。

与此同时，传统产业数字化、智能化转型步伐加快，新技术带来的全要素效率提升，加快改造传统动能，推动新旧动能接续转换。传统产业利用ICT技术带来的产出增长，已经成为驱动我国经济发展的重要推动力。

# 01 技术推动，企业服务基础资源越发丰富



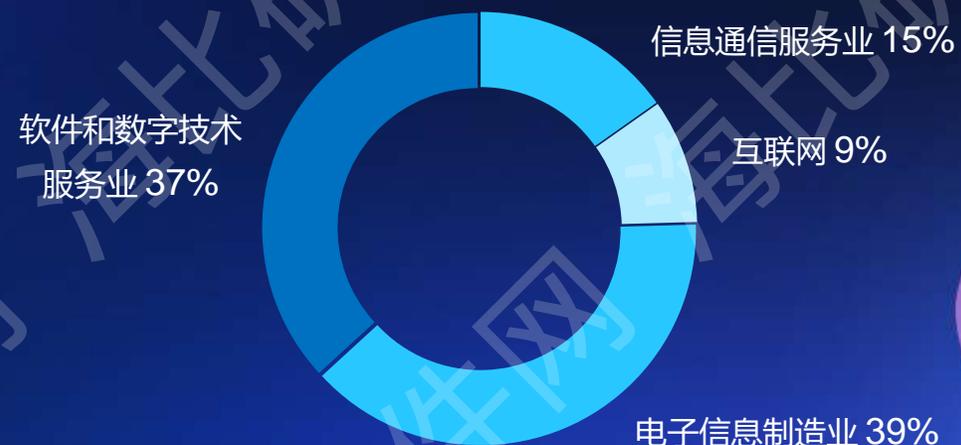
丰富的企业服务基础资源

# 01 万亿级企业服务蓝海，市场空间巨大

### 企业服务收入规模（万亿元）



### 企业服务细分市场收入规模占比



数据来源：信通院数字经济白皮书及相关资料整理

一方面，企业服务市场（是指针对To B企业级服务市场的互联网、软件及服务、电子制造、基础电信）增长态势与宏观经济发展趋势紧密相关。另一方面，企业服务市场内部结构持续软化。2008 年至今，电子信息制造业占比持续下降，软件和互联网行业增速迅猛，在数字经济基础部分中占比显著提升。

# 01 中国软件和信息技术服务业保持平稳较快发展态势

2018年，我国软件和信息技术服务业总体保持平稳较快发展，产业规模进一步扩大，盈利能力稳步提升，行业就业形势保持稳定，产业服务化、平台化、融合发展态势更加明显，在为制造强国和网络强国建设提供基础支撑、为经济高质量发展提供新动能等方面作用进一步凸显。

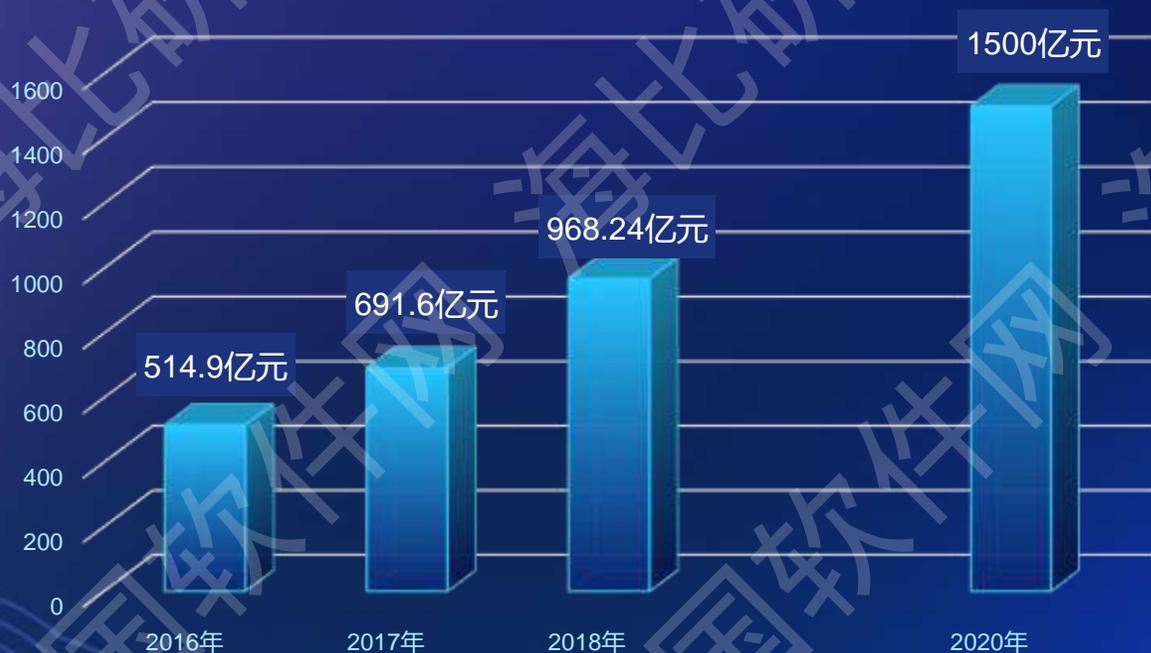


数据来源：工业与信息化部

2018年，全国软件和信息技术服务业累计业务收入63061亿元，同比增长14.2%。2018年信息传输、软件和信息技术服务业增加值比上年同期增长30.7%，增速居国民经济各行业之首，占GDP比重达3.6%，已成为经济平稳较快增长的重要推动力量。

# 01 中国云计算市场规模快速增长

中国云计算市场规模（亿元）



2016年到2018年，中国云计算市场规模快速增长，2016年云计算市场规模514.9亿元，2017年云计算市场规模691.6亿元，2018年云计算市场规模为968.24亿元，预计2020年为1500亿美元。

数据来源：信通院2018年云计算发展白皮书及相关资料整理

# 01 公有云、私有云、混合云协同发展

中国云市场规模（亿元）



1、互联网企业需求保持高速增长，传统企业上云步伐加快，强力拉动**公有云**市场规模高速增长，年均增速约54%；

2、国家政策大力支持的同时，**私有云**市场得到更多云服务商、系统集成商、IDC服务商以及各行业用户的广泛关注，私有云增速稳定，年均增速约23%。

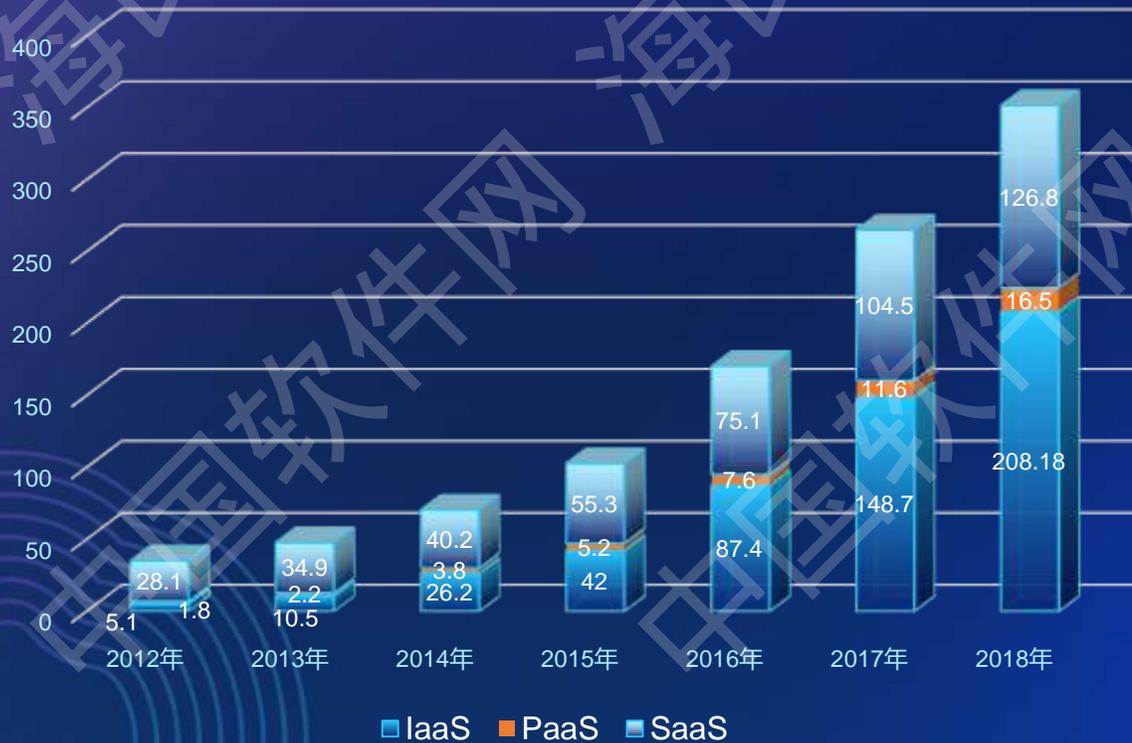
3、**混合云**既具备公有云弹性伸缩的优点，又可满足用户对于不同类型数据的存储要求，近年来应用范围越来越广泛。

数据来源：信通院2018年云计算发展白皮书

# 01 IaaS、PaaS、SaaS市场呈现“一更两最”特点

国内云计算市场在 IaaS、PaaS、SaaS 的市场分配比例较为稳定，其中 IaaS 市场份额占比**最大**，SaaS 增速**最慢**，PaaS **更受厂商重视**。

中国公有云细分市场规模（单位：亿元）



数据来源：信通院及相关资料整理

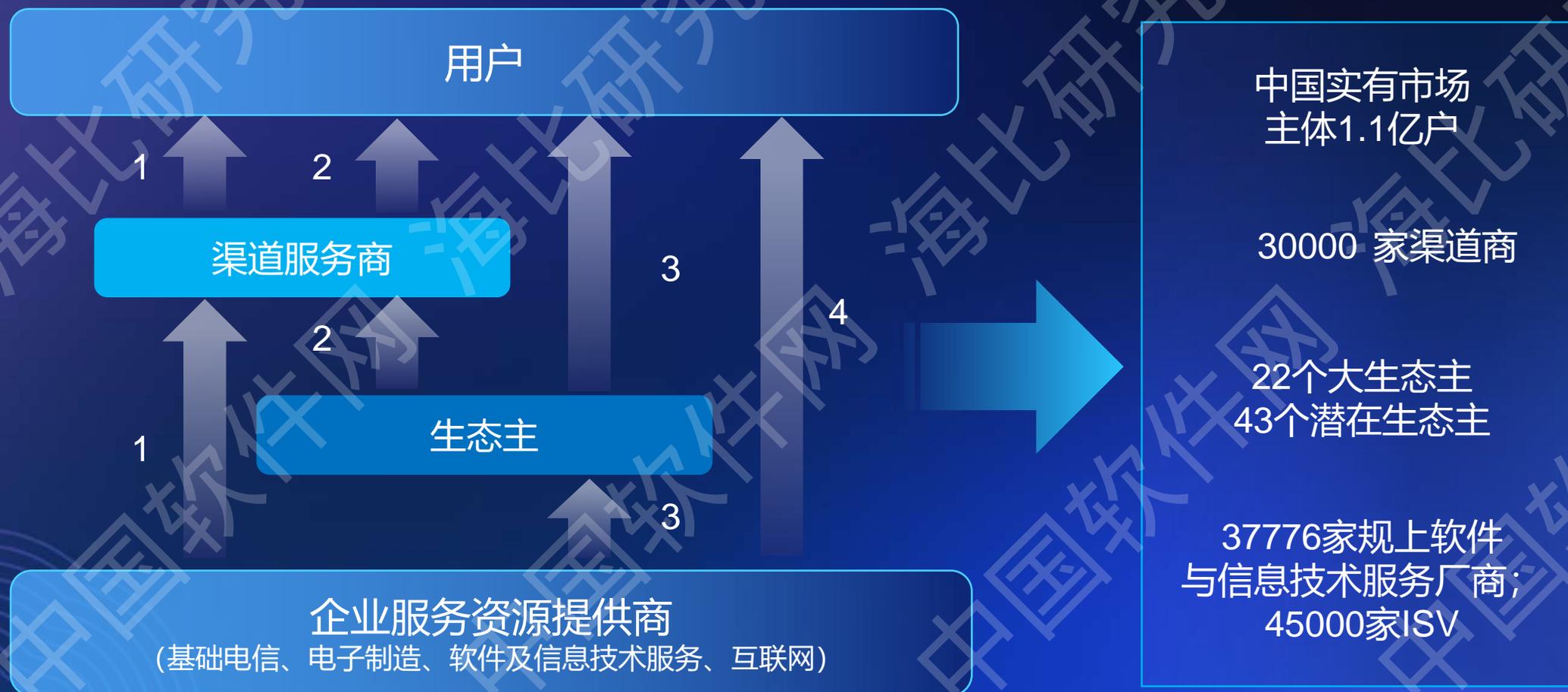
在具体服务模式上，IaaS 市场份额占比最高，基本保持半数以上的占比。随着大量地方行业 IaaS 服务商进入，预计未来 IaaS 市场仍将快速增长，与此同时，在 IaaS 领域的头部效应也越来越明显；

PaaS 领域目前所占市场份额较低，但是随着产品模块化及微服务化的趋势越发明显，PaaS 模式更加受到厂商们的重视。

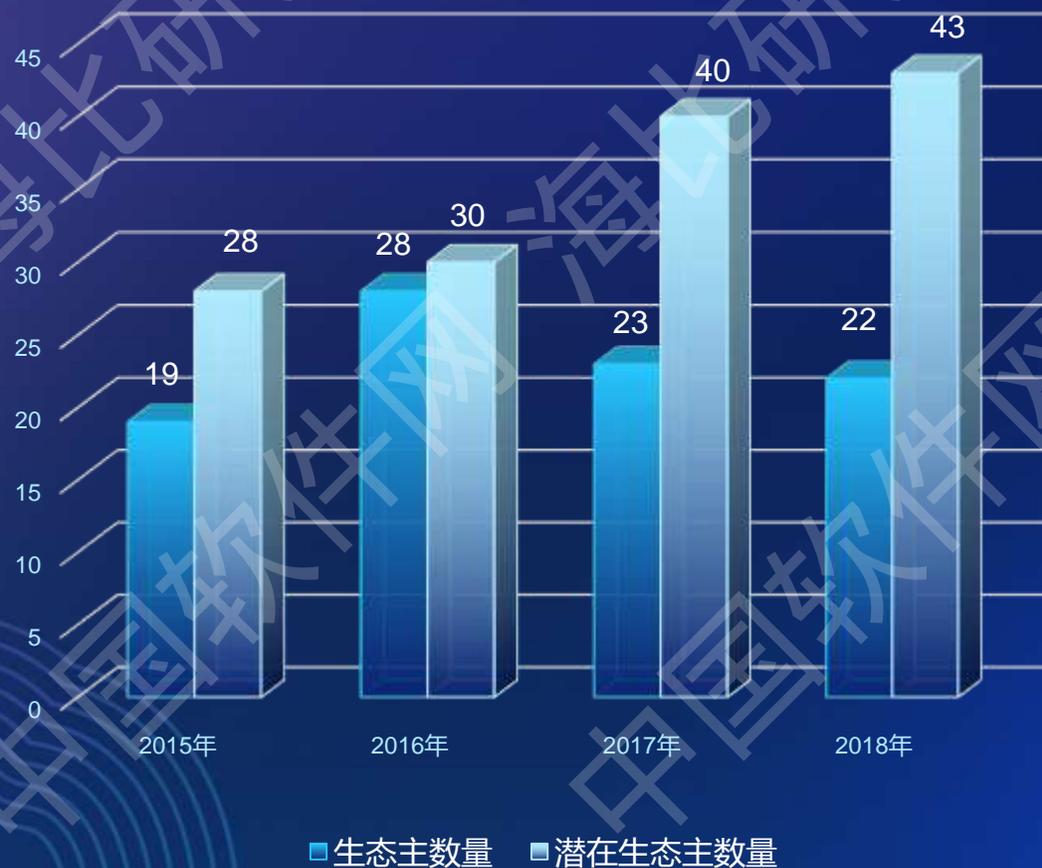
SaaS 市场规模增长最慢，距离 SaaS 软件真正实现盈利，依然需要时日。

# 跨界重构中的生态角色

## 02 企业服务市场各类生态角色全景

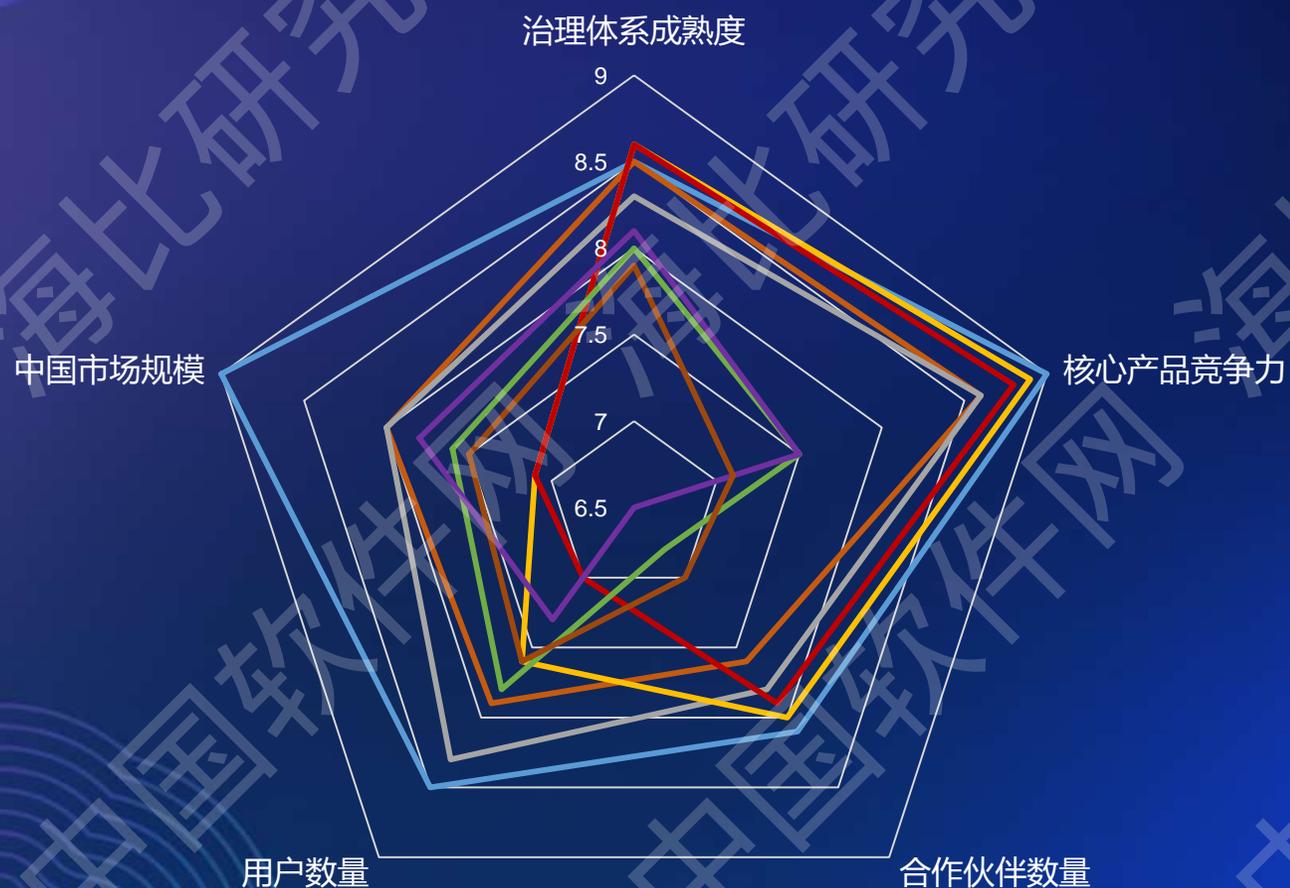


## 02 大生态主数量减少，潜在生态主逐渐增加



生态主	潜在生态主	
阿里巴巴	华胜天成	Ucloud
腾讯	东方通	七牛云
百度	普元	华云
微软	新华三	乐语
用友	中兴	APICloud
华为	航天信息	解放者号
谷歌	世纪互联	云之家
金蝶	软通	商汤科技
金山	青云	帆软软件
苹果	今目标	北森
京东	理才网	中服软件
Salesforce	纷享销客	神州航天
浪潮	滴滴	肯耐珂萨
Oracle	今日头条	美团
SAP	致远	360
亚马逊	泛微	亚信安全
英特尔	销售易	启明星辰
IBM	科大讯飞	浪潮
中国移动	EC	惠普
中国联通	旷世科技	联想
中国电信	深之度	中标软件
东软	灵雀云	

## 02 综合能力突出的生态主竞争优势明显，国内外厂商在国内市场份额差距较大



对于企业服务生态主，海比研究在原有竞争力、生命力模型的基础上，添加中国市场规模，从而市场从用户数量、合作伙伴数量、核心产品竞争力、治理体系成熟度、在中国市场的规模等多个维度进行评估。

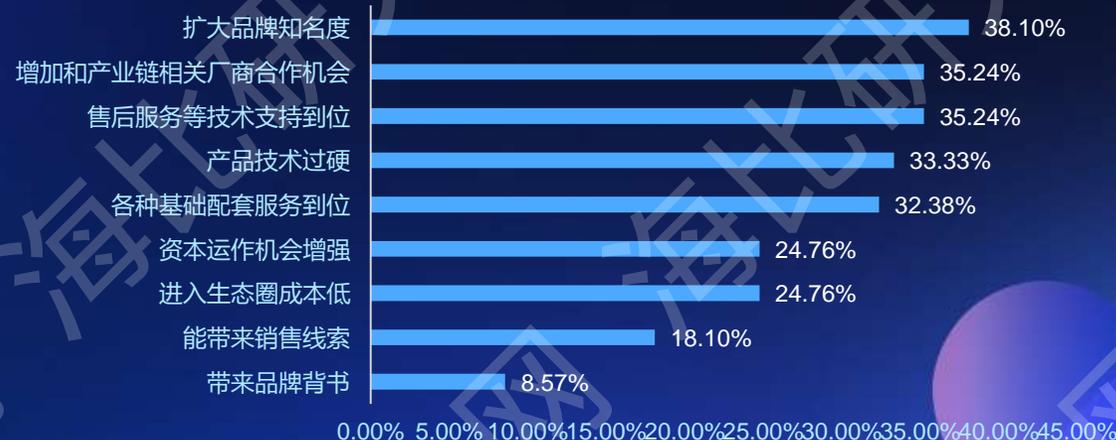
— 阿里云 — 腾讯云 — 华为云 — 亚马逊AWS — 微软Azure — 用友云 — 百度云 — 金蝶云

## 02 合作生态主头部效应越发明显，渠道/ISV对生态主的要求在提高

ISV/渠道商合作紧密的生态主分布



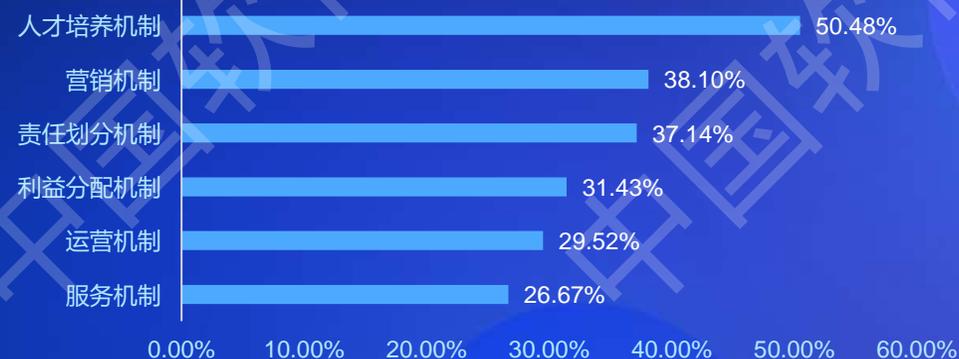
ISV/渠道对生态主满意因素



对生态主评分分布情况



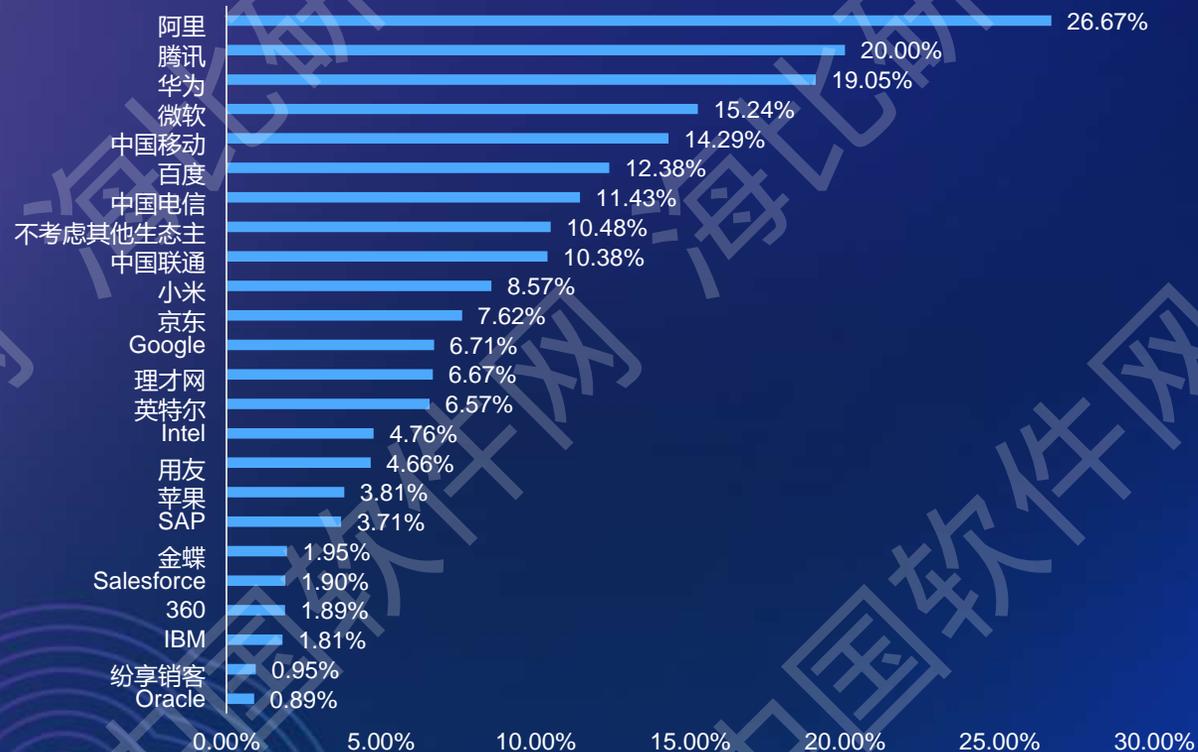
生态体系制度建设仍待提高情况



数据来源：海比研究调研

## 02 品牌知名度成为渠道/ISV选择合作生态主的关键标尺

### 2019ISV/渠道商希望尝试合作的生态主情况



数据来源：海比研究调研

### ISV/渠道选择生态主考虑的因素情况



数据来源：海比研究调研

## 02 软件和信息技术服务业企业数量减少，但收入在持续上涨

规模以上软件和信息技术服务业企业个数统计 (个)



数据来源：工业与信息化部

软件和信息技术服务业务收入



1、软件产品收入 2、信息技术服务收入 3、嵌入式系统软件收入

数据来源：工业与信息化部

## 02 2018年软件与信息技术服务业呈现新特点

- 产业链:** 技术之间、技术与产业之间的融合加深, 产业链中的分工进一步细化和延展, 从“网”延伸到“云”, 从“网”延伸到“端”, 从“端”延伸到“端”, 以及APP的发展, 构建出软、硬、服务一体化的产业链体系。
- 新兴业态:** 在新兴产业领域, 充分运用大数据、移动互联网、云计算等信息技术和手段, 企业实现快速迭代, 催生出更多的新兴服务业态, 云服务相关的运营服务收入增长明显, 数据处理服务收入增长迅速。
- 服务领域:** 在信息技术服务领域, 从单一的系统集成服务向产业链的前后端延伸扩展, 基本形成信息技术咨询服务、设计与开发服务和信息系统集成、及后期运维服务齐头并进的发展格局;
- 服务模式:** 产业链的完整性不断提升, 在传统软件开发领域, 发展出“传统产品模式”和“软件服务化模式”, 满足客户个性化需求;
- 收入结构:** 软件产品、信息技术服务和嵌入式系统软件三个领域的收入占比分别为31%、55%和14%。信息技术服务领域收入占比明显上升。



## 02 ISV面临“边缘化、集中化、进化”的三化新挑战

### ISV 面 邻 新 挑 战

#### 1 边缘化

大的平台生态内的ISV在获得技术、资金、客户共享等方面优势的同时，被平台边缘化的担忧如影随形。

怎样面对已掌握云时代的底层基础设施IaaS，并具有从下到上构建一体化服务体系资本的大生态主，是他们加入生态过程中，首先面临的一大挑战。

#### 2 集中化

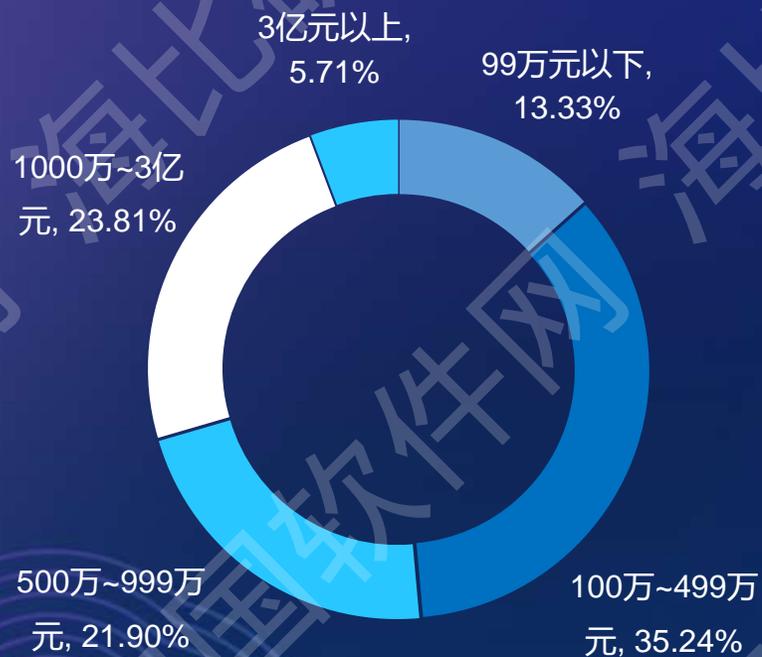
ISV厂商头部集中趋势越来越明显，例如用友、金蝶、东软等企业在企业数字化转型加快时期，企业盈利明显增强；但是小型ISV厂商则面临较大的生存困境，甚至退出市场。如何能在激烈的市场竞争中存活下来并获得发展，成为最核心挑战。

#### 3 进化

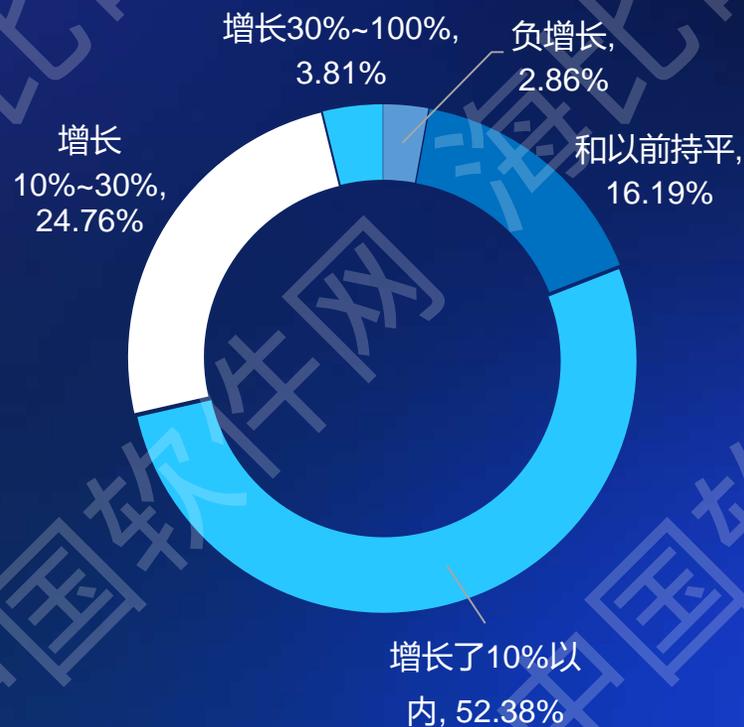
ISV的技术能力明显提高，同时部分SaaS厂商已经加快向PaaS转型的步伐。另外诞生了很多新ISV以及类似于小程序之类的企业服务新物种。物竞天择适者生存，如何快速迭代产品，以适应用户越来越个性化及专业化的需求，也是重要的挑战。

## 02 渠道/ISV经营状况不错，整体收入及利润情况小幅提高

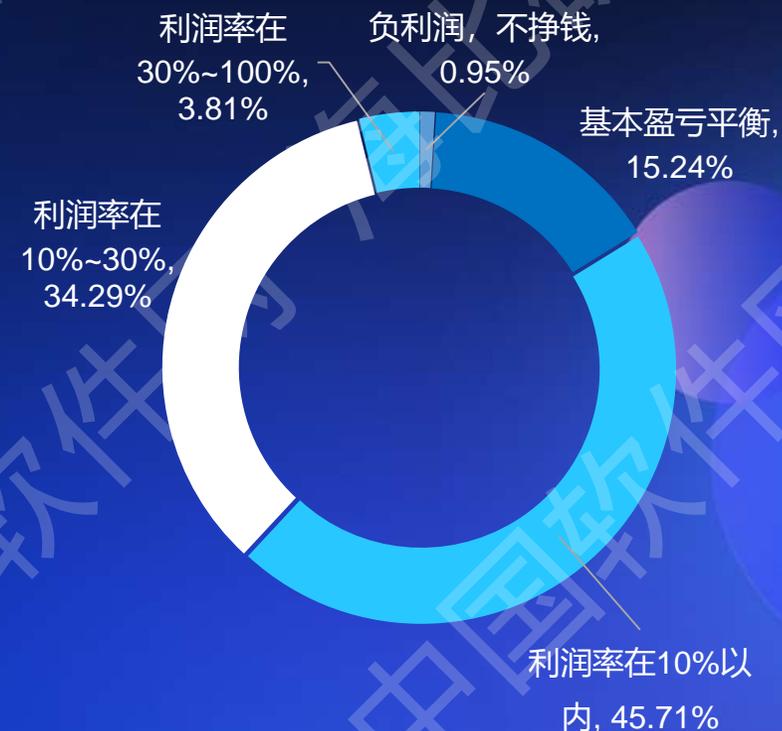
销售规模情况



销售收入情况

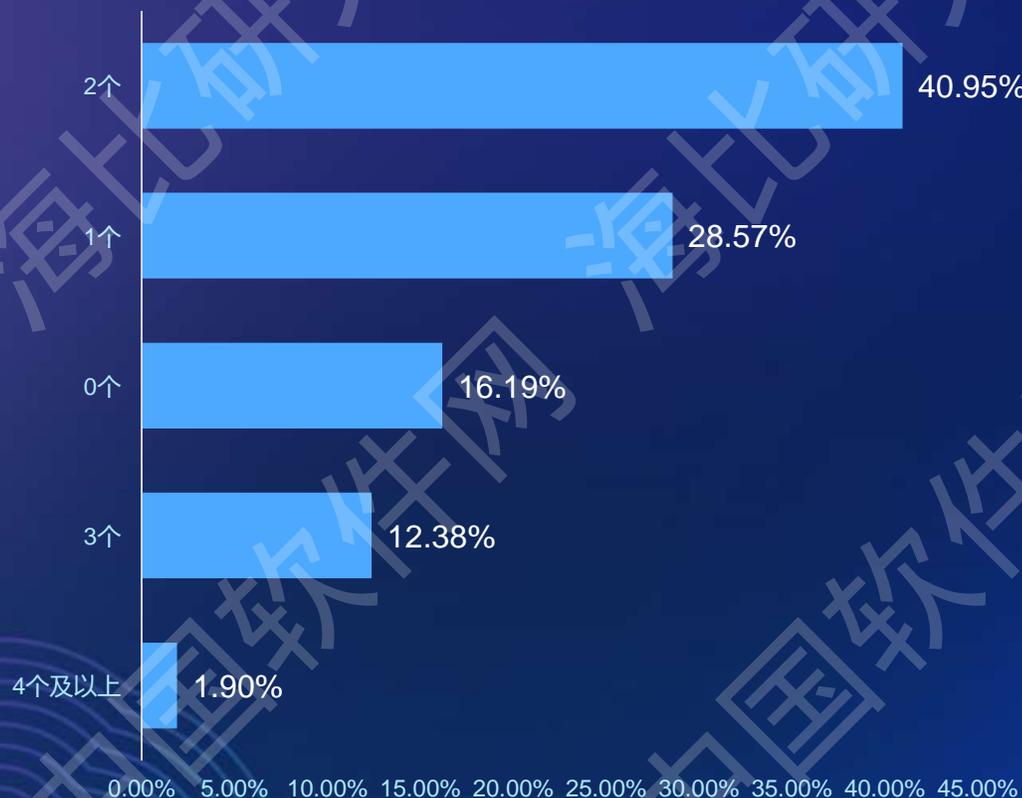


2018年整体利润情况



## 02 渠道/ISV选择合作生态主数量以两个居多

### 选择加入生态主数量情况



数据来源：海比研究调研

### 获取生态主信息的渠道情况



数据来源：海比研究调研

## 02 大数据解决方案受到ISV厂商更多青睐；新兴互联网公司成为主要行业用户

### 2019年在产品技术方面的突破情况



数据来源：海比研究调研

### 用户所属行业或领域情况



数据来源：海比研究调研

## 02 “被肯定、更开放、寻求变革” 渠道商的新标签

### 渠道商发展现状

```
graph LR; A((渠道商发展现状)) --> B((1)); A --> C((2)); A --> D((3));
```

#### 渠道商的角色得到行业肯定

软件并没有摆脱对渠道商的依赖，反而越来越多的软件企业开始发展自己的软件渠道生态，搭建基于服务商的联盟生态体系。

#### 加快渠道转型步伐，开始拥抱云

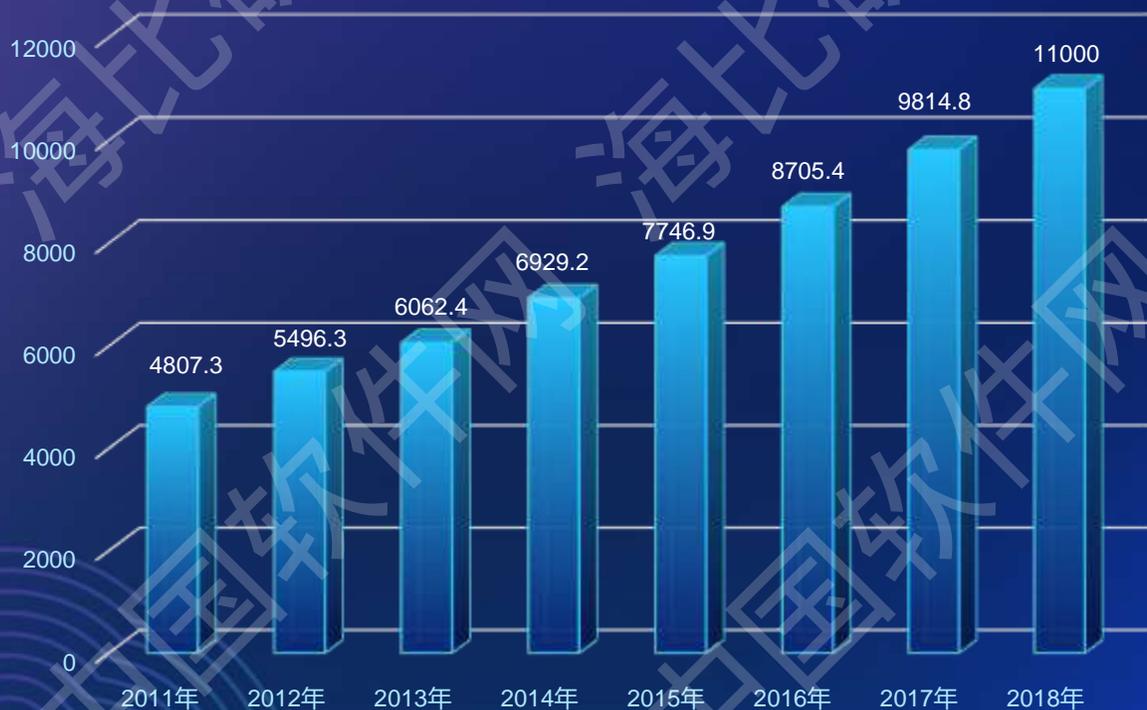
能力加强，从简单的软件分销商向软件综合服务商转型，同时顺应云计算引领行业变革的趋势，开始拥抱云。

#### 尝试变革，涌现更多新渠道模式

例如泛微推出的“鲲鹏计划”，人人都可以做销售服务，这种社会化全民销售，充分释放出每个个体积累或拥有的品牌、资源、能力等，并实现了个体的价值及收益回报。

## 02 潜在用户数量持续增长，“体验、简单、协同、透明”越发成为用户的强烈呼声

全国实有各类市场主体数量（单位：万户）



数据来源：国家统计局

协同

透明

简单

用户需求

体验

## 02 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



- 直销与分销并重，渠道分销的服务能力得到重视。“独立部署+买断授权”为主要特征的传统软件行业，七成以上的销售来自于分销渠道；SaaS市场有超过85%的销售来自于直销。
- 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。

# 赋能创新中的产业升级

## 03 生态主赋能合作伙伴，实现共赢



## 03 普通生态主的赋能模式



### 生态主

在商业生态中致力于丰富自己的生态系统、基于自身的用户价值来提升利益相关者的能力、最终为了更好地服务自己的用户，对利益相关者施加较强的控制力、对用户控制力强、力图形成单边垄断、与利益相关者存在一定竞争性时，倾向于赋能。

### 中小型企业

愿意丰富大型企业的生态系统、希望基于生态主的用户价值来提升自身能力、合作中愿意生态主对自身施加较强的控制力、不在乎能否从生态主合作中获得用户数据、不在乎与生态主存在一定竞争关系时，更适合加入赋能型生态圈。

# 03 大生态主的赋能模式



## 生态主

在商业生态中致力于丰富利益相关者的生态系统、扮演基础设施的角色、基于利益相关者的能力来思考自身的增长、让利益相关者更好地服务于其用户，不愿对利益相关者产生较强控制力、愿把用户数据分享给被使能企业、与利益相关者的合作属性更强时，倾向于使能。

## 中小型企业

愿与“基础设施类”生态主合作、合作中更看重丰富自己的生态系统、提升自己服务用户的能力、不愿意生态主对自身有较强的控制力、在合作中希望获得更多的用户数据、与生态主合作属性更强、获客能力强、用户价值创造能力强、有独到的竞争优势，则更适合加入使能型生态圈。

# 03 赋能实体产业转型升级



技术升级从消费端向产业端蔓延，数字经济扑面而来，企业服务被赋予新内涵，正在创造或改造企业已有的生产和运营模式，让企业以更快的速度做出正确的决策，从而在市场中保持竞争优势。

# 03 由赋能服务迈入赋能产品，促进商业变革

如何在这样的环境中实现转型、创新与增长是所有企业的诉求。IT已经不只是一种工具，而是成为企业在这种环境中实现转型、创新与增长的关键。



经济增长放缓



行业竞争激烈



用户需求越来越个性化

通过自动化的手段帮助企业提高效率、降低成本。办公自动化（OA）系统、企业资源规划（ERP）、供应链管理（SCM）等都是此阶段的产物；

对业务流程进行重构，可以使企业部分满足用户的个细化需求，客户关系管理（CRM）、电子商务系统、商务分析系统（BA）等都可以使能企业的服务；

IT技术嵌入到企业的产品中，使产品变得智能化，可联网的冰箱、洗衣机、热水器、家庭服务机器人等都属于此阶段的产品。

赋能商业流程

赋能服务

赋能产品

# 数字时代中的趋势机会

## 04 趋势：从不同维度纵观中国企业服务生态，2019年将更加精彩纷呈

### 企业服务基础设施：云计算

云计算不仅帮助传统企业触摸“云”彩，更将深刻改变企业和社会的运营理念

### 企业服务关键技术：人工智能

快速构建智能服务的AI中台，将为生态主带来强大影响力

### 企业服务竞争领域：PaaS

PaaS平台使得产品和组件微服务化，成为众厂商竞争的关键领地。

### 企业服务的新物种：小程序

小程序作为获取服务的新方式，势必会导致利益重新分配、助推企业服务生态的重构。

### 企业服务重点领域：工业互联网

互联网大规模进入实体经济，首当其冲应该是制造业的数字化和智能化转型。

从不同维度纵观中国的企业服务生态，海比研究认为，云计算、人工智能、PaaS、小程序、工业互联网将在2019年演绎不一样的精彩，值得每一个人期待！



# 04 企业服务基础设施：云计算不仅帮助传统企业触摸“云”彩，更将深刻改变企业和社会的运营理念



传统企业计算资源的管理和使用方式逐渐产生变化，曾经需要高额IT资本投入而被视作商业堡垒的企业级服务与应用市场，开始触摸“云彩”，登上系统重构的阶梯。

分布式计算和虚拟化技术，不只帮助企业CTO、CIO们从繁杂的本地计算资源架线和维护工作中解脱出来，找出一片空隙重新回到服务体验与商业模式的思考。更重要的是它正在深刻地影响着商业模式的变革，实现了传播方式重构、商业模式重构，甚至生产关系的重构。

# 04 企业服务关键技术：快速构建智能服务的AI中台，将为生态主带来强大影响力



烟囱式模型构建过程

可复用的模型构建过程

- AI中台是将算法模型融入进来构建为服务，让构建算法模型服务更加快速高效，以更加面向业务。利用算法、模型、框架，动态、快速地组装服务，创造出新的个性化体验和新的业务模式，解决“好用”的问题。
- AI中台是一个用来构建大规模智能服务的基础设施，对企业需要的算法模型提供了分步构建和全生命周期管理的服务，让企业可以将自己的业务不断下沉为一个个算法模型，以达到复用、组合创新、规模化构建智能服务的目的。
- 平台提供了一种快速构建智能服务的过程，服务售卖者利用这个平台，自己动手构建出服务，拿出去售卖。

# 04 PaaS将成为众服务厂商展开角逐的新领地



实力较强的SaaS厂商，用积木形式构建PaaS平台，使产品和组件微服务化，实现更加容易的调用与配置，同时开放API接入其他厂商的企业应用。采用PaaS平台既打破了SaaS结构化、工具化产品属性的限制，同时也实现了SaaS+PaaS的生态建设。

通过IaaS为企业提供基础的计算和存储服务，聚集大量用户，然后从IaaS层向上发展，开发通用的PaaS平台，在平台上开放众多的SaaS应用接口，完成整个生态。典型代表是阿里云。

## 04 企业服务新物种：小程序为企业服务生态带来新可能，流量迁移带来新的流量红利



小程序是企业服务新生态的重要载体，其基于平台、用端点、API来提供的微服务，加速了应用的轻型化进程，已经成为时下企业服务领域的热门和新趋势。海比研究认为，小程序作为获取服务的新方式，势必会导致利益重新分配、助推企业服务生态的重构。

另外值得注意的是，在总的流量池体量保持不变，**流量的迁移**也可以带来新的流量红利，这点对于解决中小企业线上流量获取成本的增加，线下用户的留存难的困境，可谓是雪中送炭。

与此同时，在这些去中心化社交网络中，流量不再是核心，用户则成为了运营的中心。

## 04 企业服务重点领域：工业互联网将成为工业经济转型升级的关键依托、重要途径、全新生态



工业互联网作为将工业机理与数据科学高度融合，进行创新应用的典型范例，充分运用云计算、物联网、人工智能等新兴技术，基于面向工业现场生产过程的优化，面向企业运营的管理决策优化、面向社会化生产的资源优化配置与协同、面向产品全生命周期的管理与服务优化等应用场景，在中国创造的大背景下备受关注。

与此同时，政策方面的红利明显，继2017年国务院印发《关于深化“互联网+先进制造业”发展工业互联网的指导意见》，2019年1月18日，工信部又印发《工业互联网网络建设及推广指南》，在顶层设计层面为工业互联网发展新局面明确了方向。

海比研究认为，工业互联网势必将成为企业服务领域的巨大风口；而且要特别需要说明的是，一个平台并不一定、也很难完成所有产业、所有行业、所有环节的应用服务，所以未来将是多平台协同发展的局面。

## 04 与时俱进围绕客户需求机会无限，同时中国的企业服务价值也能真正得到体现

中国传统企业数字化智能化转型的热潮不能说刚刚开始，但是深度结合的过程还在持续，这个过程将会十分漫长，中间有无数的机会可以把握。

同时，在围绕用户的多样化、个性化需求，企业服务资源提供商、渠道商以及生态主保持思维观念的与时俱进，势必会使中国的企业服务价值得到真正的体现。



## 04 企业服务发展及变革中各角色的机会：山重水复疑无路，柳暗花明又一村

### 1 完整方案 VS 聚焦单点

打破以往To B企业服务集成度高、复杂度高、结构重的完整解决方案的弊端，聚焦业务核心痛点，开拓小商家市场，缩短决策链路，降低决策成本，基于降本增效基础上获得可观的收益。

### 2 完全开发 VS 技术整合

帮助用户破解信息不对称的难题，想用户所想，基于市场上现有的优秀产品或工具，帮助用户基于应用场景做现有技术产品的选型以及不同技术工具的组合，并提供完善的售前售后服务，例如培训，一样具有很大的市场空间。

### 3 自建架构 VS 依托巨头生态

解放固有的自建系统架构以及帮助传统企业自建架构的思维桎梏，在公司拥有核心业务逻辑的基础上，依托巨头生态，提供产品服务，享受巨头发展红利，同时降低了自身的技术成本。

### 4 个性化定制 VS 通用产品

将定制化开发模块化。将产品逻辑、技术架构、做成通用模块组合，实现产品的“低耦合、高复用”，以此尽可能降低产品的边际成本。

### 5 深藏不露 VS 强调感知

强调感知，并尽可能量化感知，从产品的形态以及相关数据上进行体现。这也要求设计产品时要充分考虑到用户的运营需求、管理需求、也要考虑到产品的感知需求。

### 6 发展长尾 VS 服务头部

中小企业，以及个体经营者的决策链路短，决策成本低，已经非常接近于个人消费决策。用单点突破的方式，抓头部客户做案例，强化产品价值感知，面向营销增长，或效率优化，都是大有可为的。

# 04 轻量化产品个性化服务是大生态主的发展趋势



# 04 技术与业务结合将更加紧密，平台向行业延伸加快，跨界融合大势所趋。



1、生态主区别与其他企业服务生态角色，已经跳出固化的行业领域思维模式，从各种“aas” (as a service) 出发，整合软件、硬件资源，不仅仅局限于行业内部发力，现在更多的则是作为各行业领域基础服务，从自身和大市场等多个方面考虑创新迭代及融合，并且正以迅猛的态势向更融合更开发的生态进发。

2、软件服务商开发产品的思维也已经从工具化、模块化向与业务深度融合方向发展。

3、实体产业主动进行技术赋能，个别实力雄厚的企业基于多年业务经验，打造技术平台。

海比研究认为，企业服务生态跨界融合大势所趋，但聚焦核心业务，拥有一颗“实力过硬的内核”才是成功的关键。

## 04 生态共生、互生、共进、共荣，系统进化将加快

### 1 安全防护从应用到服务的全面覆盖

不仅是应用安全、设备安全、存储安全，也是服务安全，未来的企业服务将追求全面安全防护。

### 2 企业级市场的服务秩序重构

企业级市场不再是巨头控制输出服务的市场，而将是依托丰富的生态加强合作，共同营造为企业提供个性化、智能化服务的市场。

### 3 企业级市场新商业模式逐渐成型

依托企业级生态，整合上下游资源，而不是传统的软件供应收费，新的商业模式与盈利方式将逐渐成型。

### 5 科技与各个行业协同发展、融合并进的普惠时代

企业服务生态资源辐射能力加强，实现实体产业的数字化、智能化转型，最终转化为社会和经济效能。

## 商务对接

汤 宁

 13811819315

 13811819315

## 网站合作

刘 军

 18511708585

 cbliujun



中国软件网微信公众号