



2017云栖大会·上海峰会  
THE COMPUTING CONFERENCE



# “新SaaS” 引领行业新趋势

## 《2017中国SaaS用户研究报告》

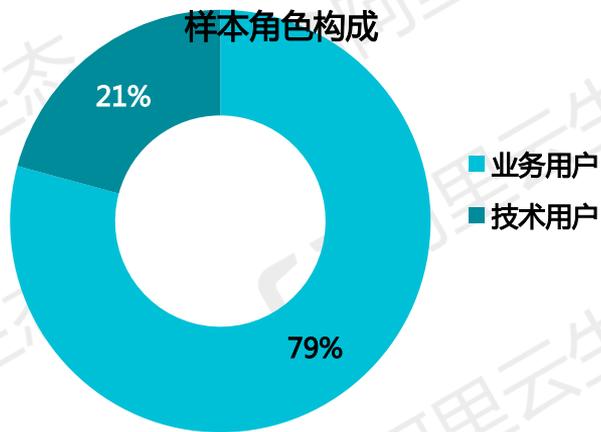
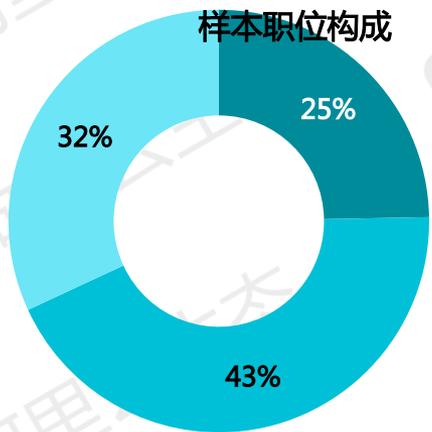
新SaaS = Security + AI + API + Symbiosis  
安全、智能，连接，共生

阿里云生态  
阿里云研究中心  
移动信息化研究中心

# 首份中国SaaS用户市场调查

## 样本构成说明

■本次调研共面向企业用户发放问卷超过6000。



“SaaS应用”定义：即通过互联网通道提供软件服务及其功能的模式，厂商将应用软件统一部署在公有云、混合云、专有云上，最终企业用户可以根据自己实际需求，通过互联网向厂商按需订购指定应用软件服务，按定购的服务量、服务时间或其他方式向厂商支付费用，并通过互联网获得厂商提供的服务。这种方式由强劲的后台云计算作为支持，确保整个SaaS应用的运行可靠性、可用性和安全性，并且支持多种访问方式、多用户租用、跨地域同步使用。



## 1. SaaS热点市场两极分化：

根据企业用户数量分析，2017年中国SaaS热点区域市场TOP5是上海、北京、广东、江苏、浙江，共占全国66.3%市场份额，江苏“1+30+300”和浙江“十万企业上云”为SaaS提供发展良机。从服务行业看，上海银行业、北京教育培训、广东制造业、江苏制造业、浙江电商是热门中的热门。



## 2. 新兴SaaS区域市场崭露头角：

针对未来一年计划应用SaaS的企业数量分析，“2017年中国SaaS潜力区域市场排行榜”TOP5是湖北、天津、河南、山东、四川，五省市占明年增量市场的21%。



## 3. 中国“新SaaS”追赶美国同行：

新SaaS=Security+AI+API+Symbiosis，即安全、人工智能、API连接、共生化。中国SaaS企业正借助阿里云市场这类平台的力量赶超美国同行，如小能客服以AI改变客服行业、云客利用大数据技术精细化运营用户、Kuickdeal借助API链接用户与CRM SaaS产品、华栖云基于阿里云产品体系搭建视频SaaS。



#### 4. SaaS行业头部区域市场初现：

上海、北京、广东雄踞金融、教育、制造、房地产、软件开发、住宿餐饮、零售、政府、电商、医疗、文化传媒、咨询中介12个行业区域市场排行榜榜首，而湖北是交通运输业市场榜首，山西是能源业市场榜首，浙江是信息通讯业市场榜首，山东是农林牧副渔业市场榜首，河北是采矿业市场榜首。



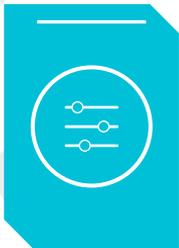
#### 5. 中国SaaS客户市场分布：

能源、银行、文化传媒头部大企业客户数量少但人员规模大（500-2000人），是SaaS原厂商的主攻方向；教育、制造、证券、建筑、住宿餐饮、医院、交通运输的企业客户数量多人员规模中等（200-500人），是SaaS生态合作伙伴的行业覆盖重点；软件开发、电子商务、政府、零售业数量较多而规模不大（50-200人），宜采用厂商在线销售、地方性合作伙伴模式开发；农林牧副渔、咨询策划企业数量少而人员规模小，属于待培育市场空间。



## 6. SaaS采购渠道互联网化：

厂商线上线下直销成为最受欢迎的SaaS采购渠道，厂商通常采用官网和应用市场两种方式向中小企业在线营销，而大型企业客户偏爱厂商线下渠道与传统系统集成商的方式选购SaaS服务。



## 7. 热门SaaS应用类型：

根据企业中SaaS应用类型分析，行政办公类SaaS应用占比最高为84.7%，营销管理类SaaS应用占比60.1%，而财务管理、人力资源管理两类SaaS增速较快，分别有8%和10.3%的新企业客户计划在一年内实施。



## 8. 中国智能制造SaaS云图：

工业SaaS区域市场TOP5是广东、上海、江苏、山东、天津，这五个省市占据了全国60%的工业SaaS客户群，第二梯队是福建、湖北、北京、四川、辽宁，占据全国24%工业客户群。



## 9. 工业SaaS快速发展：

在工业云领域，37%的中国工业企业计划加大SaaS投入，53.8%的工业客户偏爱行业化SaaS解决方案，生产管理、质量管理、行政办公三类SaaS应用使用最多。



## 10. SaaS行业风口起量：

2017年中国64.5%的SaaS用户企业聚集在金融、教育、制造、建筑地产、软件开发五大风口。

# 1.总体篇

## 中国SaaS区域市场排行榜

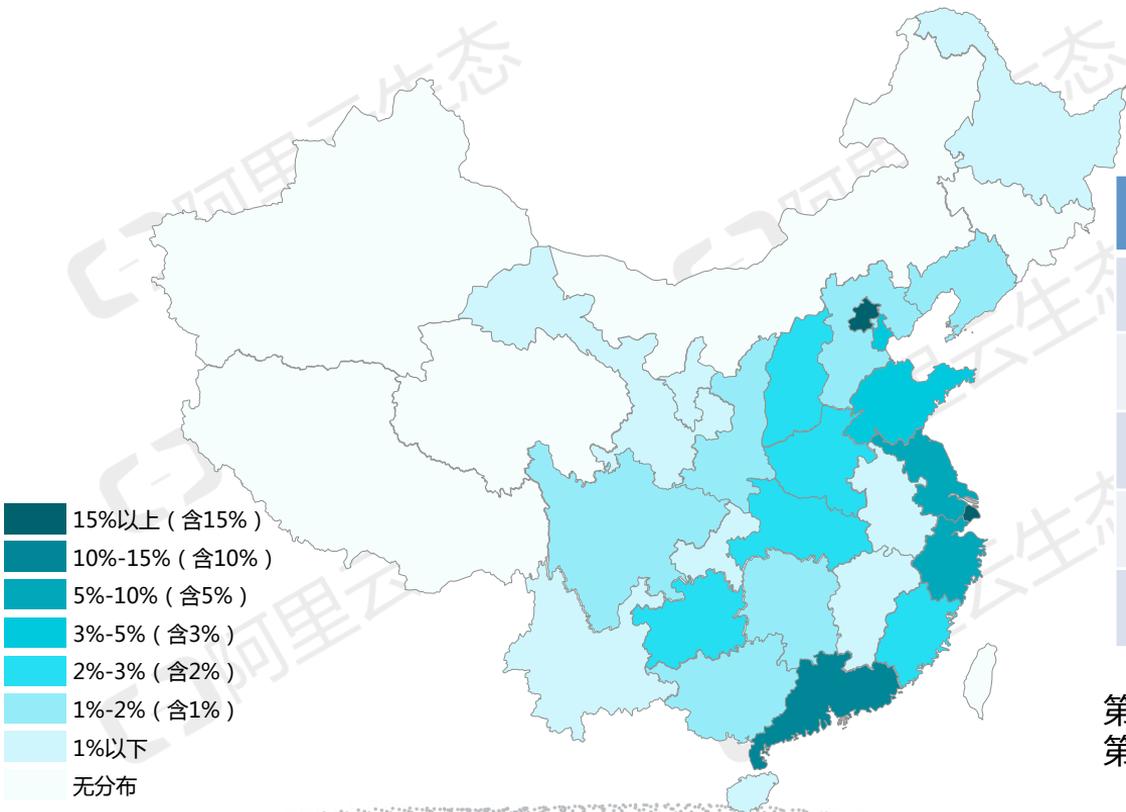
阿里云生态，阿里云研究中心，移动信息化研究中心

联合发布

# 2017年中国SaaS热点区域市场排行榜 (已应用SaaS企业)

## “SaaS成功应用型企业” TOP5热点区域及行业

区域	SaaS指数值	SaaS重点行业
上海	21.7	银行业
北京	20.6	教育培训
广东	11.4	制造业
江苏	7.0	制造业
浙江	5.6	电商



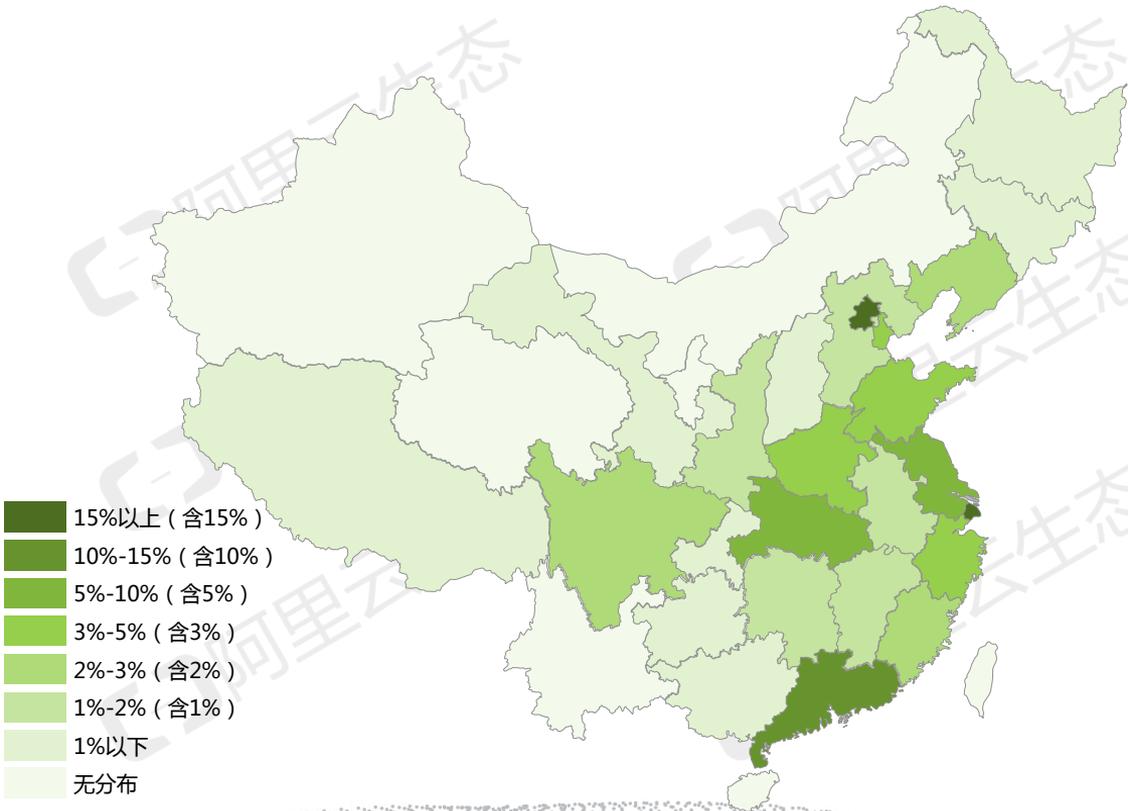
第一梯队：五强省市拥有全国**66.3%** SaaS用户企业  
第二梯队：其他29个省市占比33.7%的

# 2017年中国SaaS潜力区域市场排行榜 (未来一年计划应用SaaS企业)

## “尝试应用型企业” TOP5热点区域及行业

地区	SaaS指数值	SaaS重点行业
湖北	5.7	交通运输
天津	4.9	制造业
河南	3.9	教育培训
山东	3.6	制造业
四川	2.9	制造业

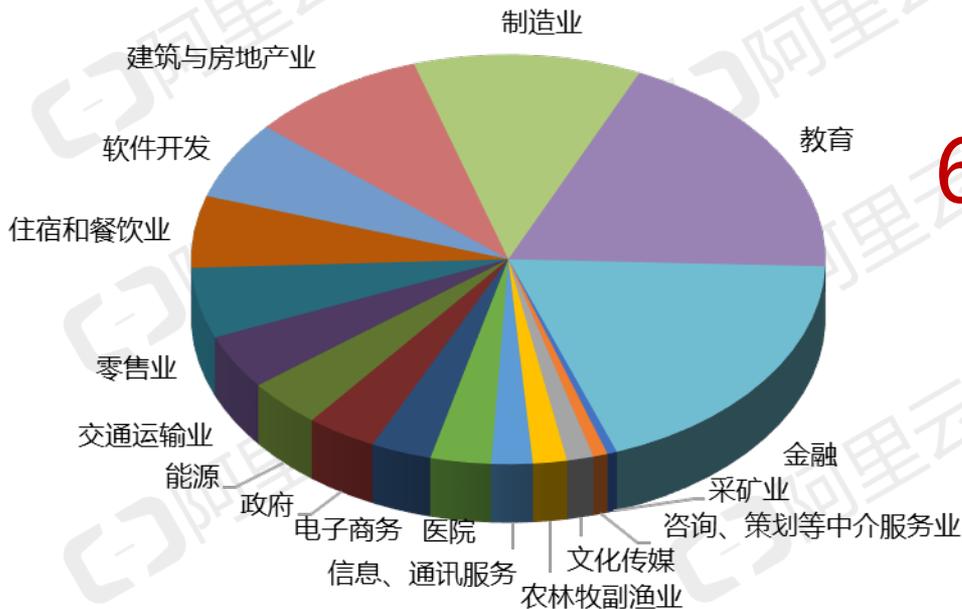
全国**21%** 的新增SaaS用户企业来自TOP5潜力省市



注释：“尝试应用型企业的TOP5区域”为一年内计划使用SaaS的企业，不包含“成功应用型企业的TOP5区域”

# 2017中国SaaS“行业画像”：五大产业风口

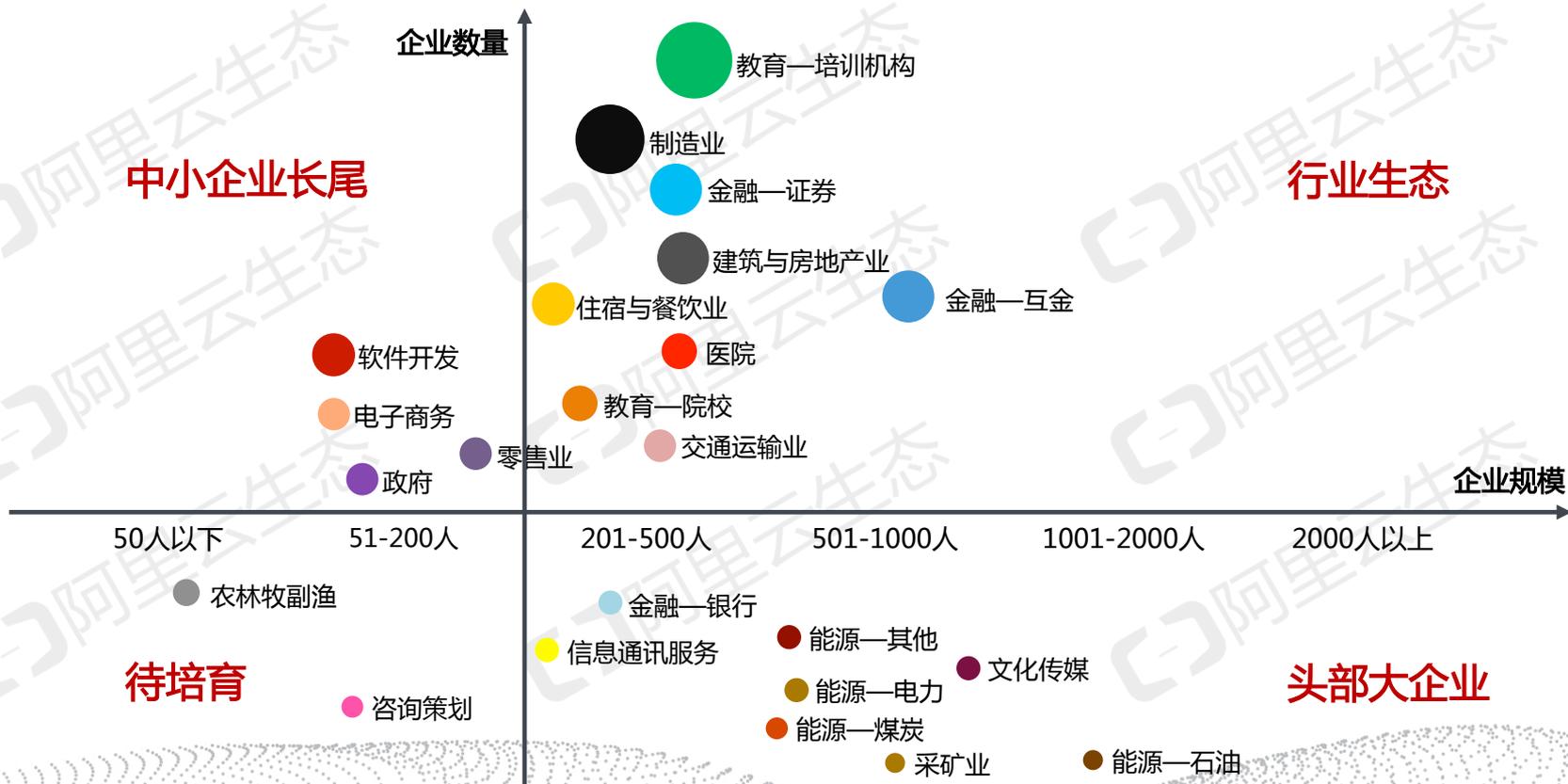
中国SaaS用户行业构成



64.5%的中国SaaS用户企业来自五大热门行业：

**金融、教育、制造、建筑地产、软件开发**

# 中国行业SaaS用户分布图：头部突出，生态覆盖行业



# 2017中国“行业SaaS”区域市场排行榜



SaaS第一梯队：上海、北京、广东

SaaS第二梯队：江苏、贵州、浙江、湖北、天津、山东

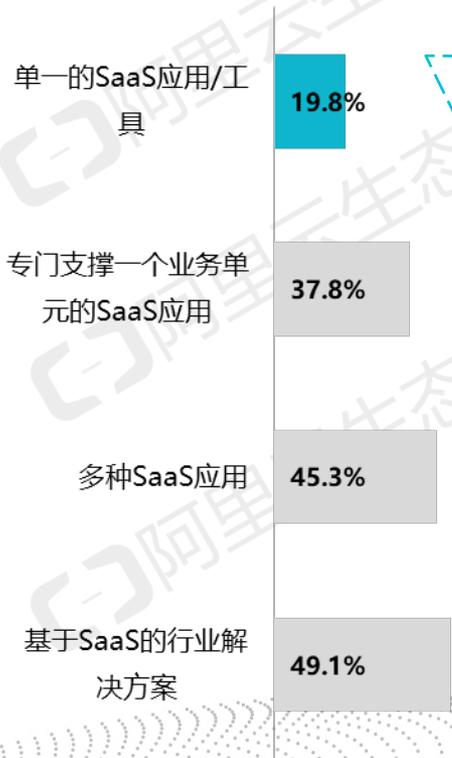
SaaS第三梯队：山西、陕西、四川、河南、河北、江西

## 2. 用户篇

# 中国SaaS企业用户画像

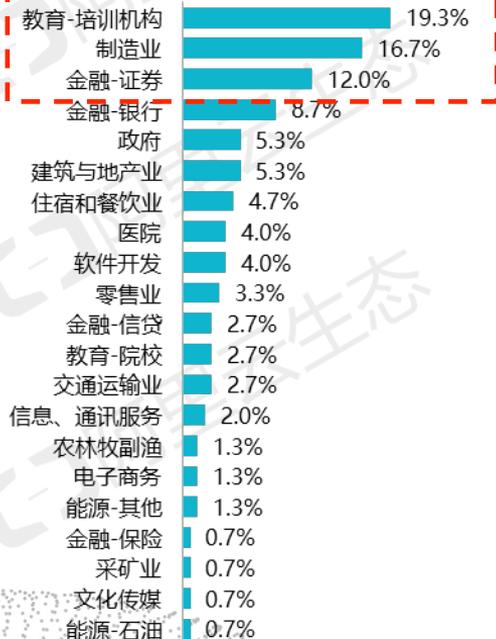
## 2.1 单一的SaaS应用/工具用户：最爱招投标

### 企业用户导入的SaaS应用类型

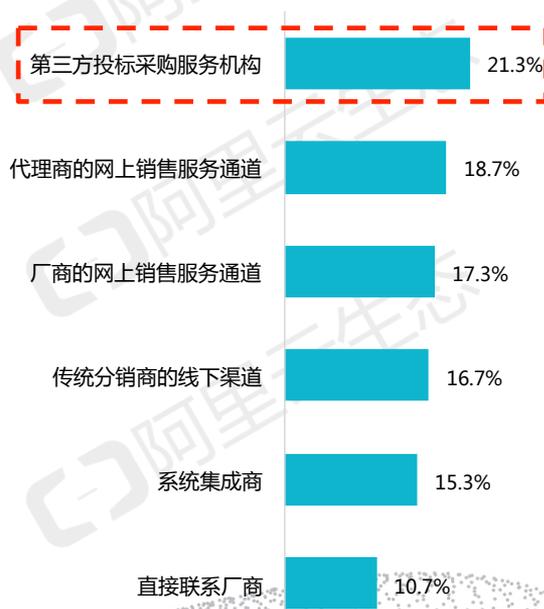


### 举例：SaaS云盘、SaaS考勤应用等

#### 企业用户行业分布

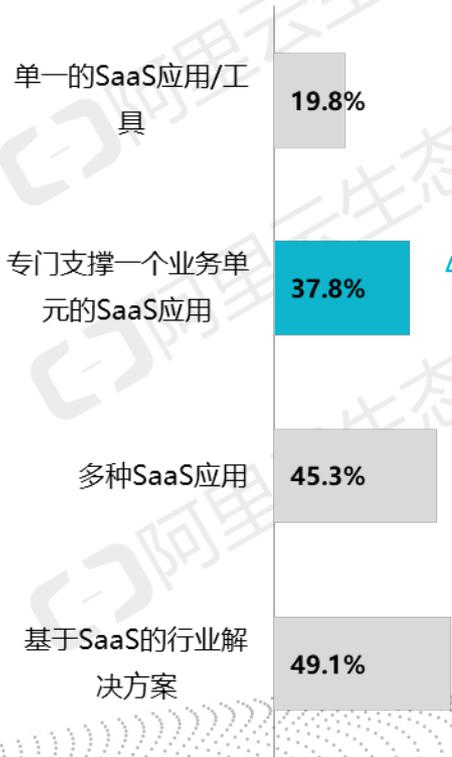


#### 企业用户选择的购买渠道



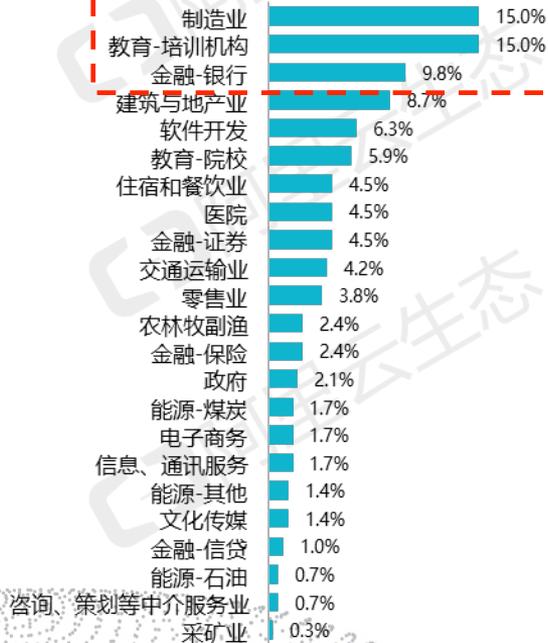
## 2.2 业务单元SaaS用户：厂商线上+线下直销

### 企业用户导入的SaaS应用类型

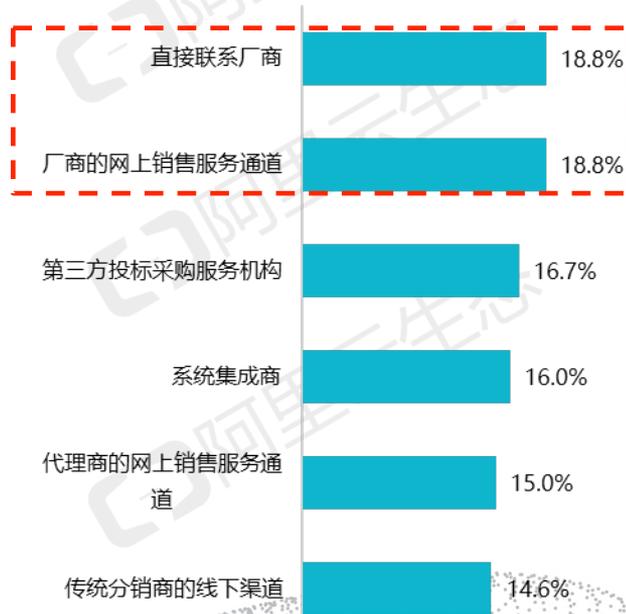


举例：SaaS CRM（销售管理相关业务）、SaaS HR（人力资源相关事务）等

### 企业用户行业分布

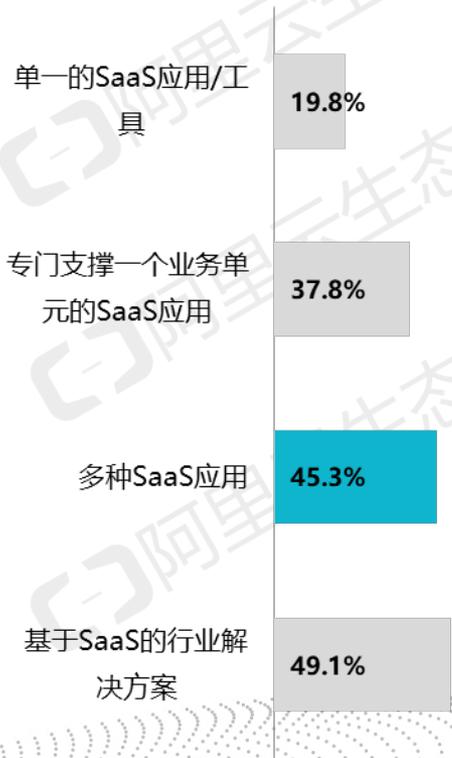


### 企业用户选择的购买渠道



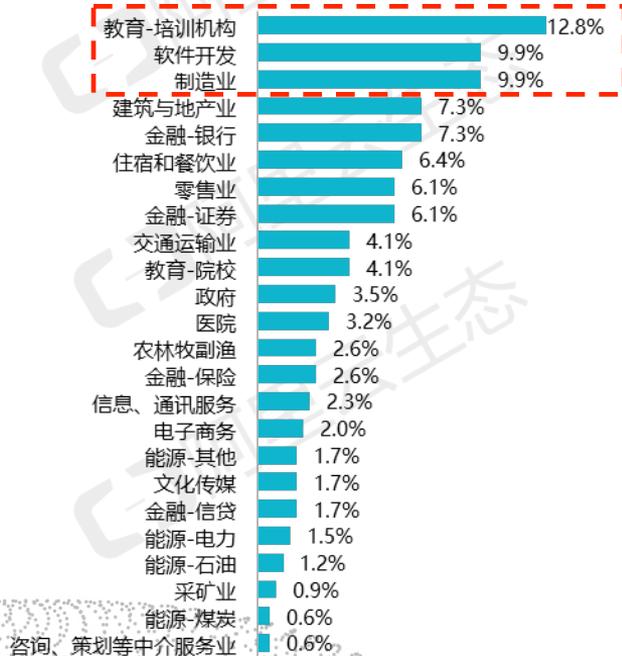
## 2.3 多种SaaS应用组合用户：厂商线下地推直销

### 企业用户导入的SaaS应用类型

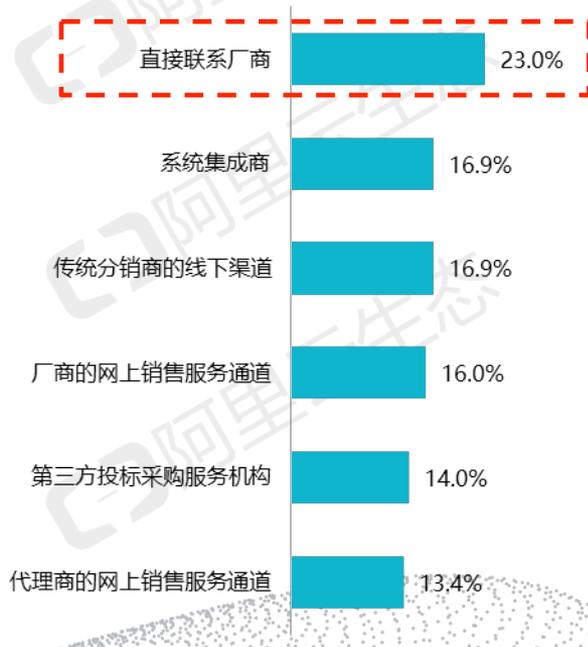


### 举例：企业同时部署多种SaaS应用（例如CRM、OA等）

#### 企业用户行业分布

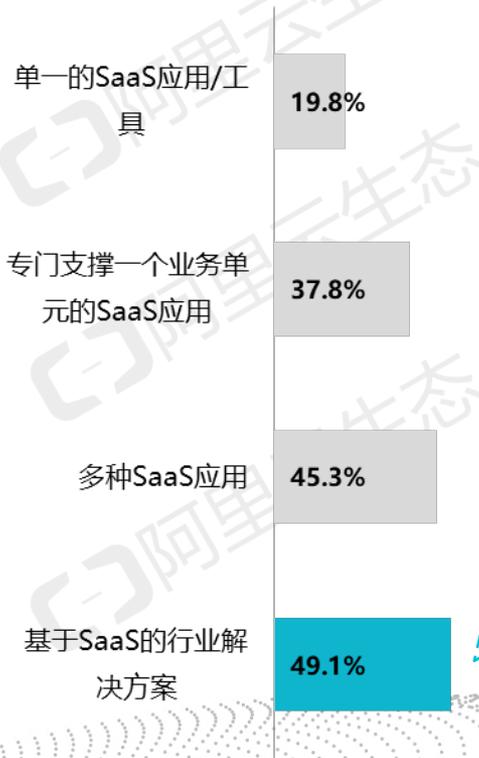


#### 企业用户选择的购买渠道



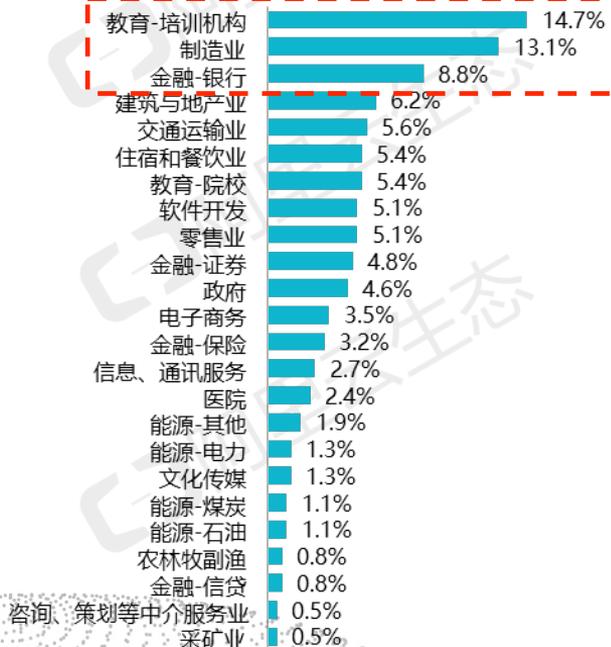
## 2.4 SaaS行业解决方案用户：厂商线上直销为主

### 企业用户导入的SaaS应用类型

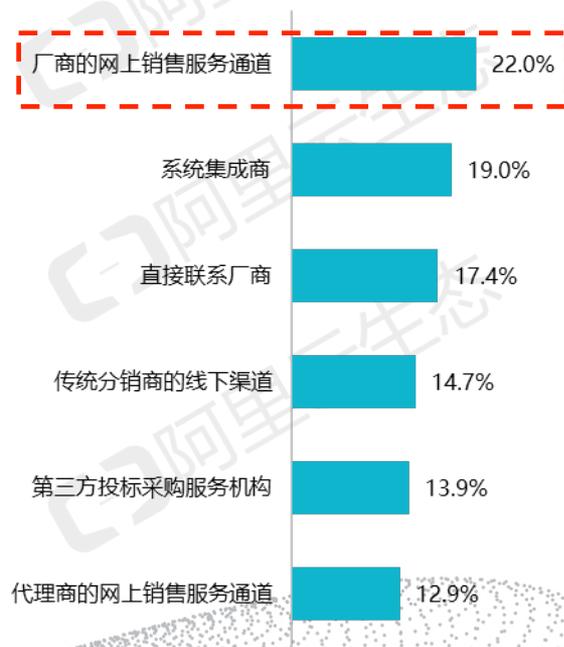


### 举例：制造业SaaS应用解决方案、教育行业SaaS应用解决方案等

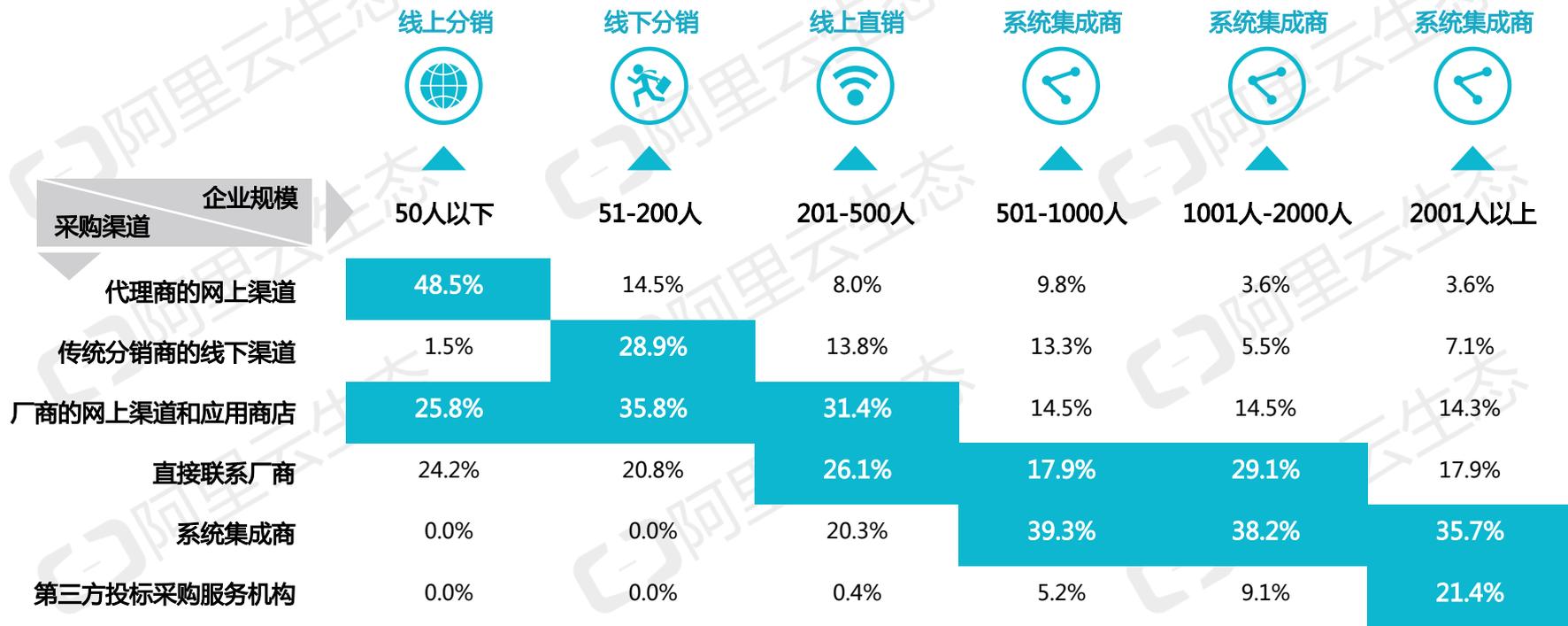
#### 企业用户行业分布



#### 企业用户选择的购买渠道



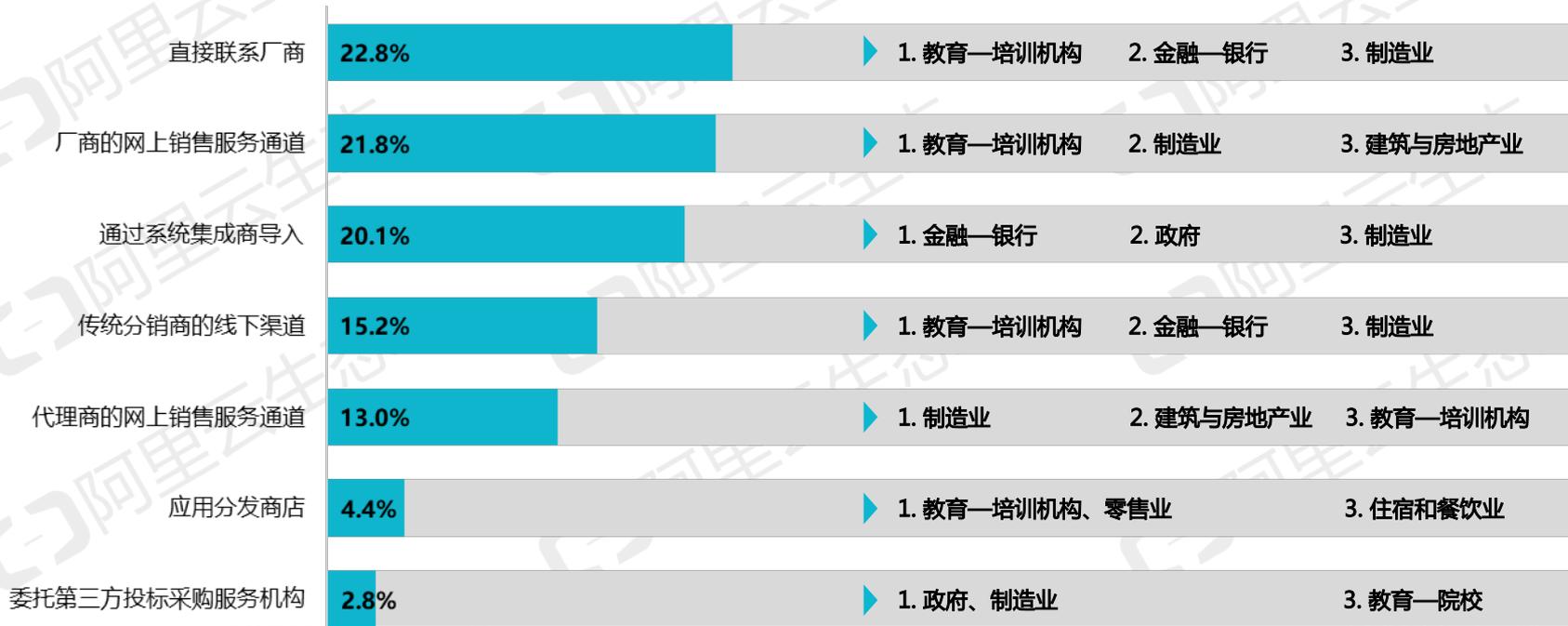
# 不同规模企业用户选择SaaS应用采购渠道的情况



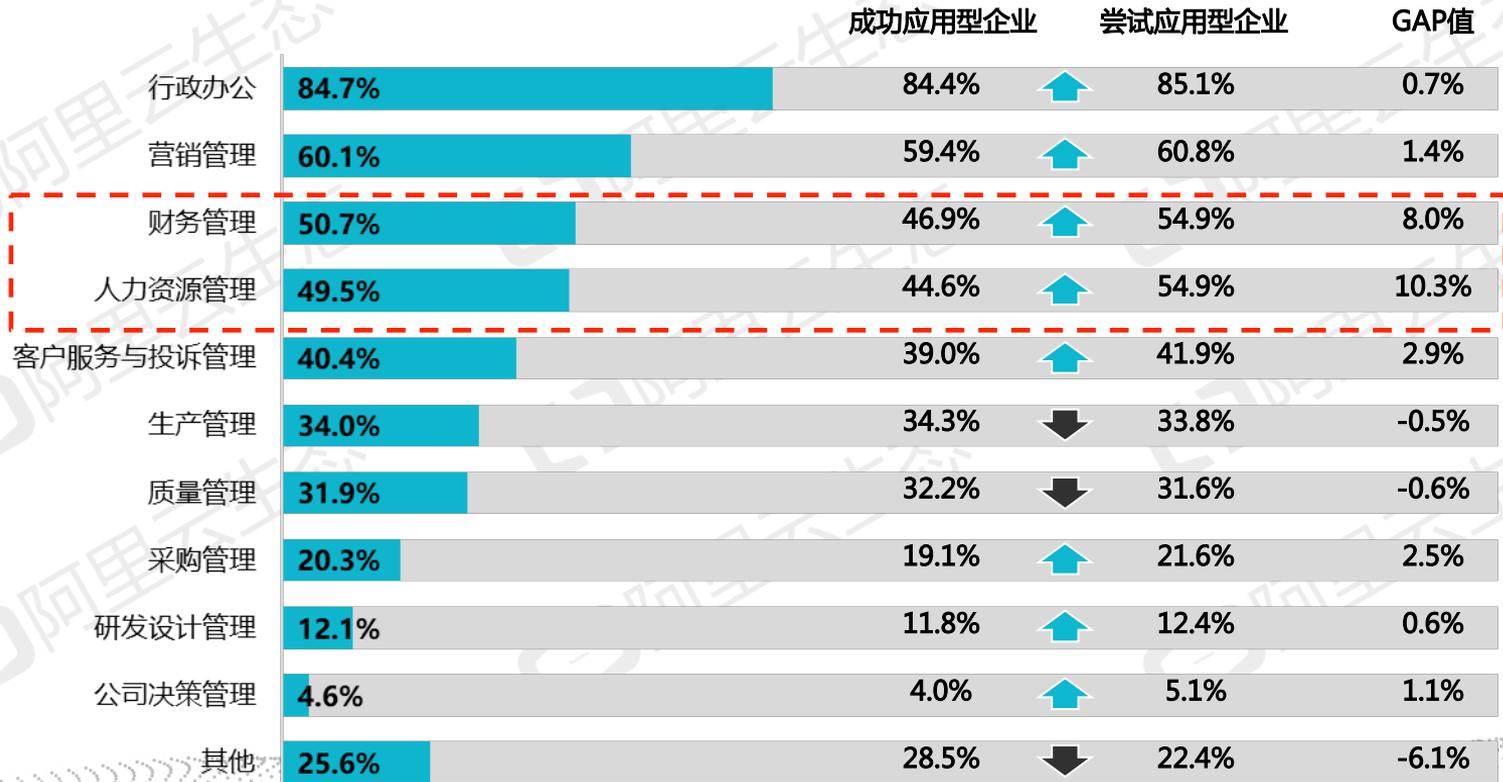
# 行业用户对SaaS采购渠道各有偏爱

## SaaS企业用户选择的采购渠道

## 各采购渠道对应的重点行业



# 人力资源管理、财务管理SaaS增长潜力大



注：GAP值=尝试应用型企业比例 - 成功应用型企业比例

数据来源：《2017中国SaaS用户研究报告》，阿里云生态、阿里云研究中心、移动信息化研究中心，2017年7月

## 3.行业篇

# 中国智能制造SaaS云图



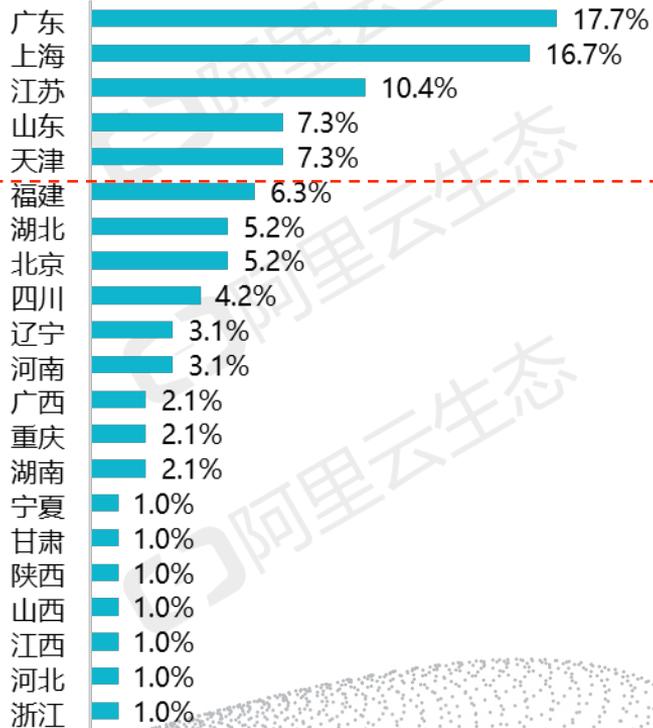
制造业

2016年制造业投资：**2.76**万亿美元

# 重磅发布：中国“智能制造” SaaS云图

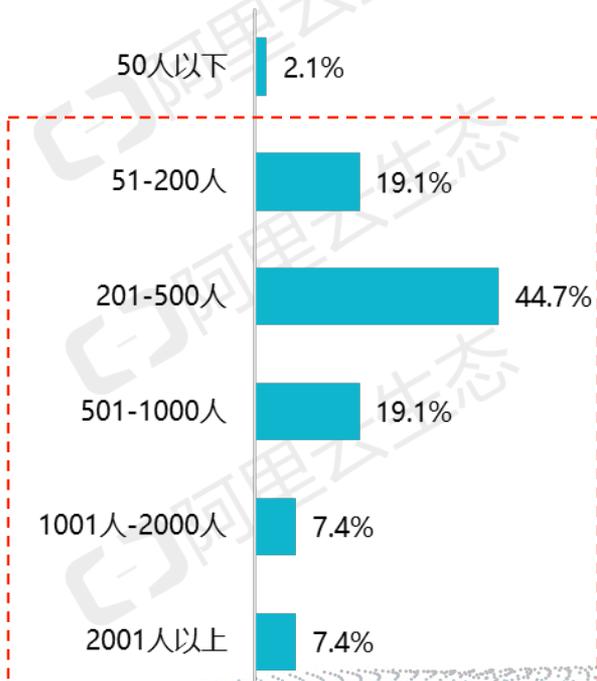
60%

工业互联网“SaaS企业区域排行榜”

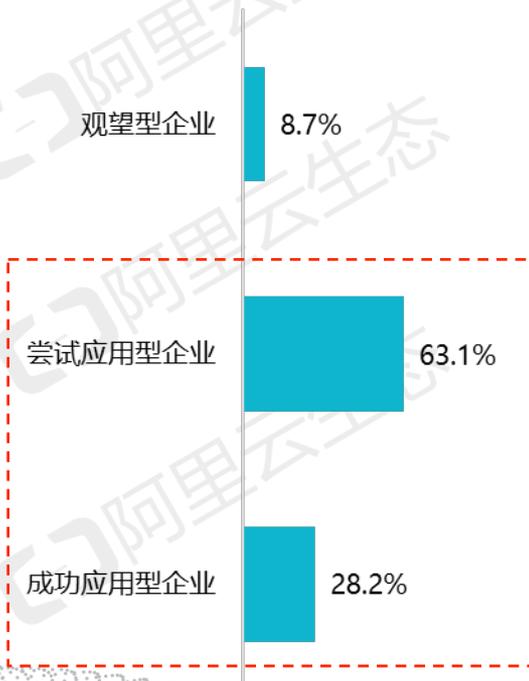


# 智造企业“用户画像”：上云是工业升级主方向

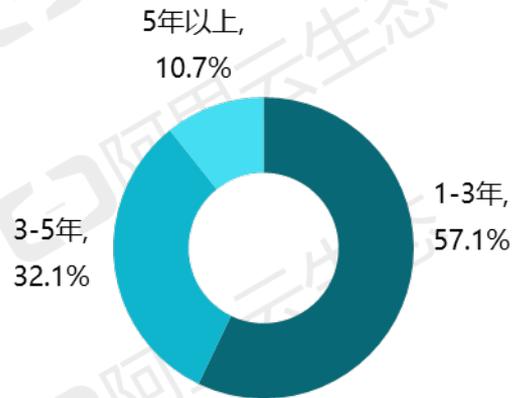
## 企业规模



## 实践类型



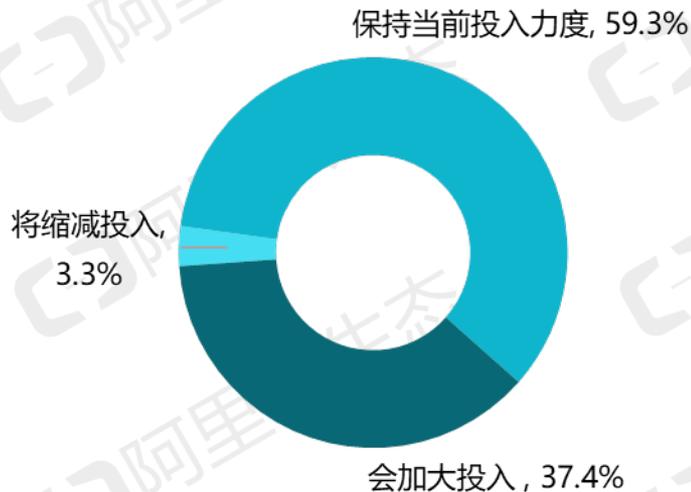
## 使用年限



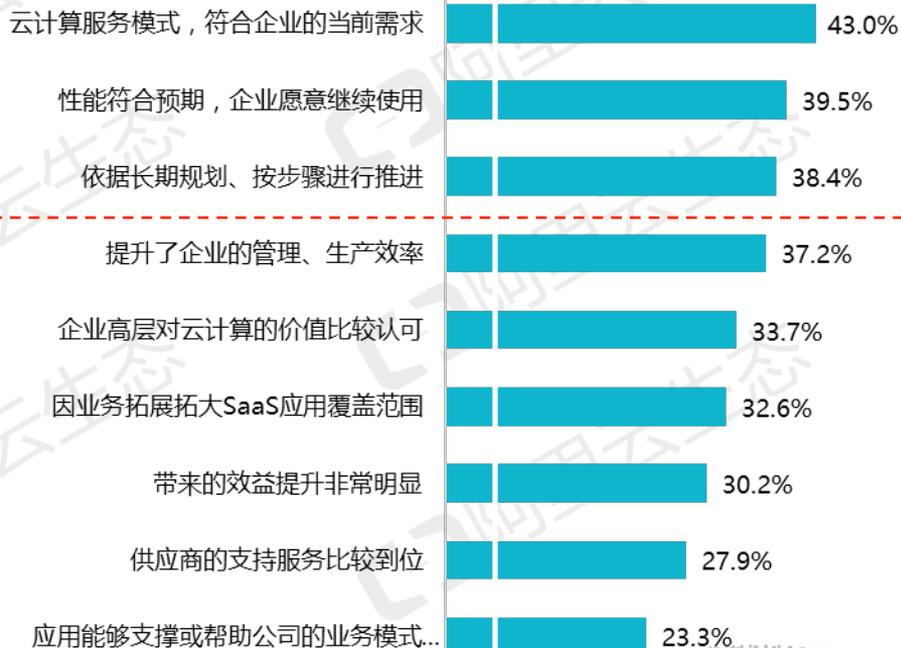
注：(1) 使用年限指“成功应用型企业”的使用年限；(2) 在制造业SaaS企业用户使用年限中，“1年以下”的样本量为0

# 中国制造业云应用改造预算：37%企业加大投入

## 制造业企业用户未来一年预算投入计划



## 制造业企业用户保持或追加预算投入的原因

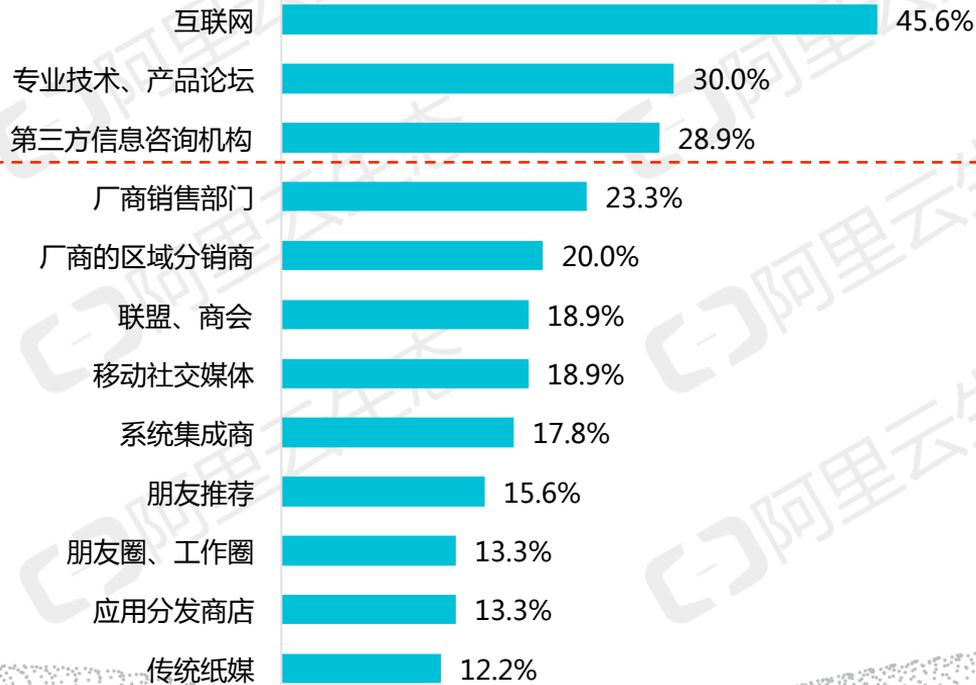


## 制造业企业用户导入SaaS服务时遇到的障碍



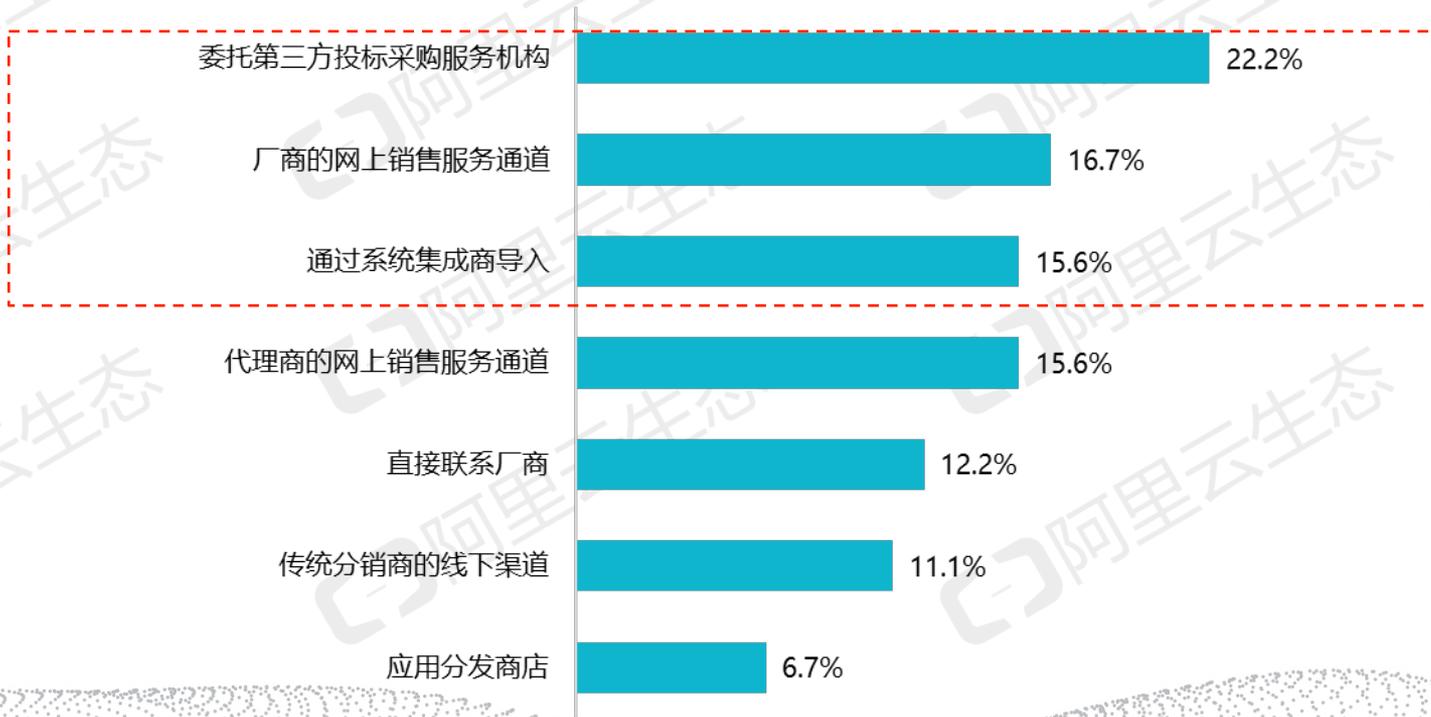
# 中国制造业企业的SaaS信息渠道：线上+咨询

## 制造业SaaS企业用户获取SaaS相关信息的渠道



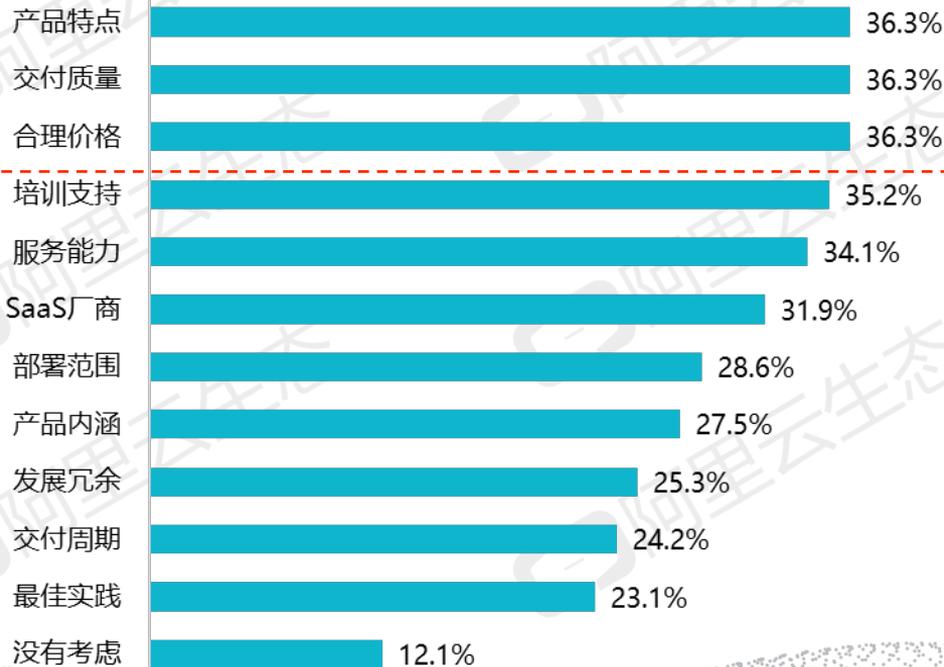
## 中国制造企业的SaaS采购渠道：招投标，厂商在线直销，集成商

采购SaaS产品/服务的渠道



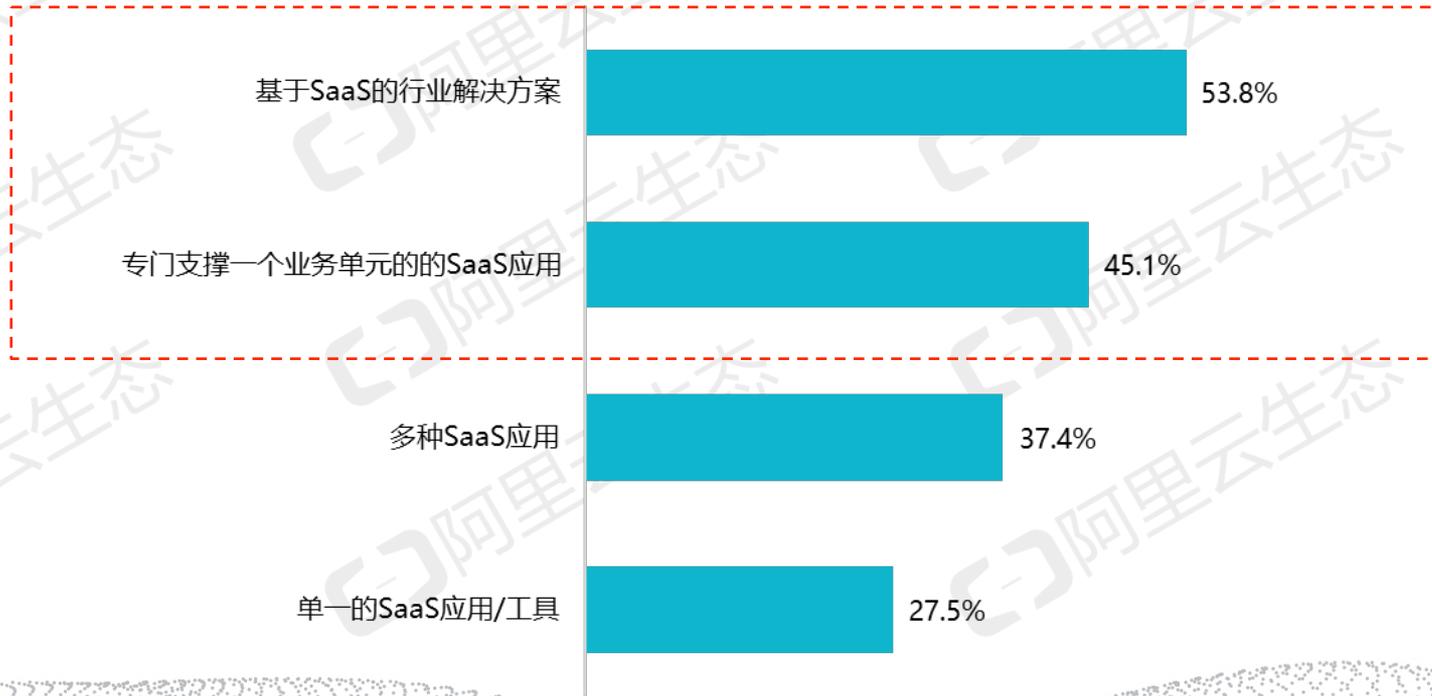
# 中国制造企业的采购关注因素：产品，交付，价格

## 制造业SaaS企业用户采购时关注的因素



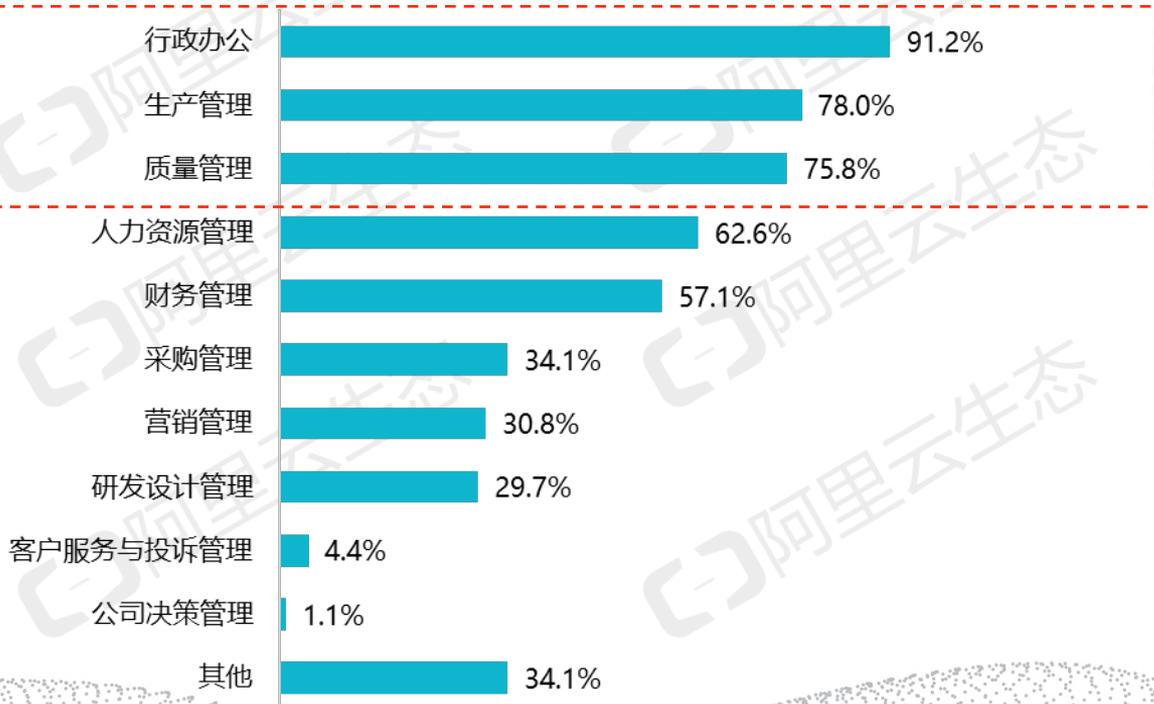
# 中国企业导入SaaS的应用类型：“行业解决方案”为先

## 制造业企业用户导入的SaaS应用类型



# 中国制造企业的SaaS部署场景：办公、生产、质控

## SaaS应用的部署业务领域



## 4. 趋势篇

# 中国新“SaaS”服务商案例

新SaaS = Security + AI + API + Symbiosis  
安全、智能，连接，共生

# 中国“新SaaS”借生态能力加速赶超美国

根据阿里云市场对30+SaaS企业调研，  
最受关注的行业趋势：

阿里云市场，助推“新SaaS”新趋势



Security-用户业务和数据安全

安骑士、DDoS防护、态势感知等16种阿里云安全产品  
覆盖数据层、主机层、应用层、网络层安全



AI-新技术（大数据、AI等）的引入

阿里云数加——20种大数据和人工智能产品+3类行业ET大脑  
低成本应用大数据平台、机器学习等新技术



API-降低接入企业业务或其他SaaS软件成本

丰富的API，统一的账号接入及管理体系；  
拥有图像识别、语音转文字等超过500多种API商品



Strategy-低成本获取客户

中国最大的线上软件服务分发平台  
中国最强的企业级品牌阿里云  
共同建设20余个行业解决方案

# SaaS应用从云生态快速对接AI等新技术

- AI核心技术能力输出
- 标准化的产品规范
- 基于数据持续更新

- 提供稳定的云平台
- 提供大数据的支持

- 共建基于场景的解决方案
- 提供客户完整的产品方案

IDST

+

阿里云



云生态

## 语音

- 语音转录
- 人机对话
- 语音合成

## 图像

- 商品识别、搜索
- 人物人脸识别、搜索
- 物体识别、搜索
- 场景识别（含黄反识别）
- OCR文本识别

## 视频

- TAG
- 指纹
- 封面
- 场景识别（含黄反识别）
- 搜索

## NLP-自然语言处理

- 语义分析
- 情感分析
- 文本结构化
- 垃圾过滤
- 问答

## 数据孤岛类型

### ■ 信息孤岛

不同软件、不同部门间的数据信息不能共享。

### ■ 系统孤岛

原先各自为政的局部应用使得各系统之间彼此独立。

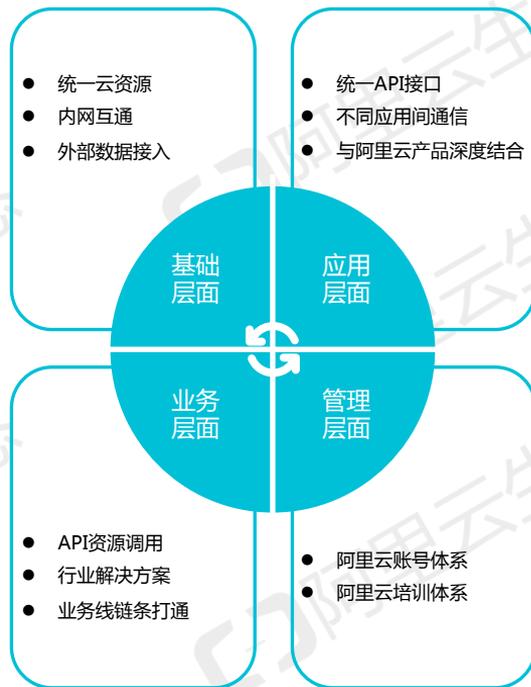
### ■ 业务孤岛

企业业务不能通过网络系统完整、顺利的执行和处理。

### ■ 管理孤岛

智能控制设备和控制系统与管理系统之间脱离的现象。

阿里云市场



## 小能云客服-海尔集团

3000+商家, 150000日均会话

### 传统人工客服



为海尔集团节省1000名专业客服的人力成本, 同时客户满意度提升90%

- |              |   |              |
|--------------|---|--------------|
| ■ 日均接待量100次  | ▶ | ■ 日均接待量300次  |
| ■ 均会话时长超3分钟  | ▶ | ■ 80%由AI客服完成 |
| ■ 在线时间不统一    | ▶ | ■ 7*24*365在线 |
| ■ 需1500名专业客服 | ▶ | ■ 仅需543名员工   |

# 华栖云：1人完成86人采编团队工作

## 华栖云-云上电视台

### ■ 成长在阿里云上

基于阿里云ECS、RDS、OSS、CDN等产品开发的SaaS媒体云应用。

### ■ 改变传统采编方式

专业（通用）设备上云，各类媒体业务软件上云，单人完成团队工作



1人完成86人采编团队工作，设备成本千分之一，人力成本百分之一

## 一档综艺真人秀节目

### 传统采编方式

■ 专业非编设备均数万元

■ 素材采集团队20人

■ 素材整理团队6人

■ 后期制作团队60人

### 云非编服务

■ 笔记本1台，软件10元/小时

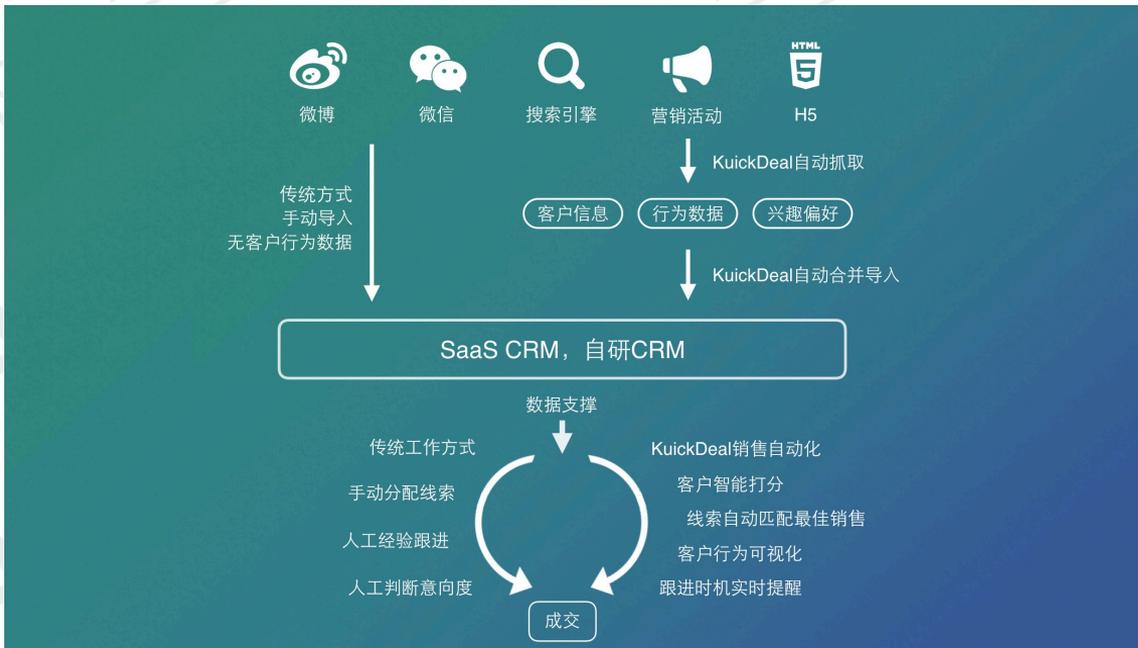
■ 不建系统、不出差、不坐班

## API使SaaS快速具备新能力

The screenshot displays a video player interface for a news clip. The video title is '12800-000000319.jpg'. The interface includes a navigation bar with filters for location (室内, 室外, 商场, 聚餐), main characters (王祖蓝), and news events (20王祖蓝自曝婚前守贞, 宣布婚后退出乐坛.mp4, 我们可是好孩子). The video player shows a man and a woman being interviewed, with various media logos (Sina, 腾讯娱乐, 土豆, 乐视) overlaid. A metadata panel on the right lists details such as title, creator, creation time (2017-05-08), and source. A search bar at the top right allows for filtering by location, character, and event.

图片标记、图片人脸识别（明星人脸库）、OCR识别图片文字、音频AI文本识别、音频语义理解、视频流监控、舆情等**50多种API随需调用**

## Kuickdeal-欧美思教育



- 150名销售管理**数万客户**
- 客户跟踪率提高**18%**
- 业绩增长**23%**
- 客户回款率提升**25%**

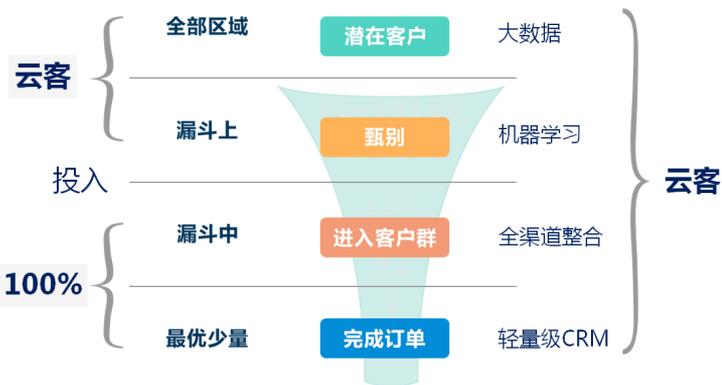
“年销售额1亿元的公司，  
如果可以在存量用户  
中**翻新1个点**，就  
是**100万**的销售额”

基于客户**数据积累**，利用**人工智能**建立模型，向销售提出存量客户“翻新”建议

# 云客：快餐成本获客的数据神器

## 云客-企办

### 米勒漏斗



大数据储备量保证**销售线索数量**  
机器学习筛选保证**销售线索质量**

- 销售无需寻找销售线索，确认意向
- 销售人员工作效率提高**100%**
- 每日意向用户数提升**600%~800%**
- 意向客户客户成本在**20元**左右

获取有效客户成本从**200元**降低到**20元**，仅相当于**一次快餐的成本**

## 5. 区域篇

# 中国SaaS热点地区分析



上海



江苏

## 政府成为推动热点地区SaaS行业发展重要因素

1

工业、制造业发达



作为全国制造业第一大省，江苏的工业总产值约占全国的1 / 8，向智能制造转型对江苏制造业提高生产效率意义重大。

2

典型案例促进行业应用



协鑫集团使用ET工业大脑提高1%良品率，每年节省上亿成本；徐工集团、悦达集团、波司登、科沃斯、苏盐集团、兆伏爱索等江苏标杆企业积极投入智能制造转型升级。

3

政府支持作出表率

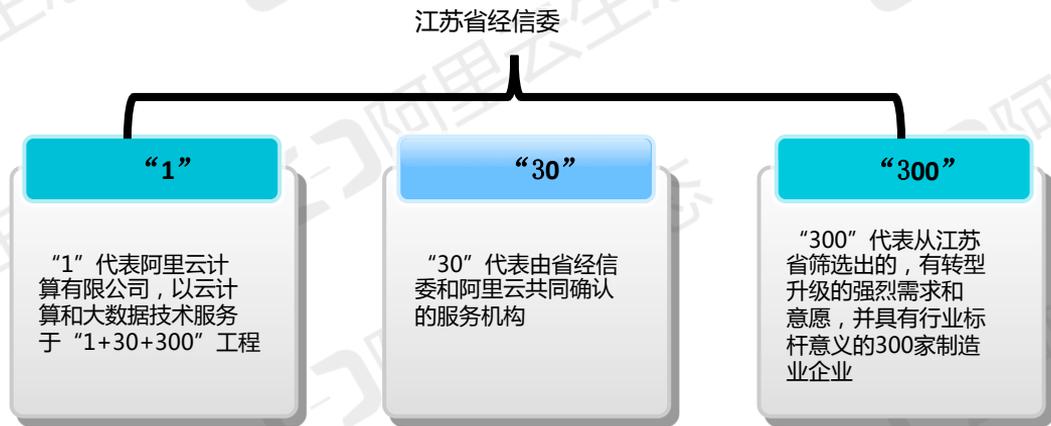


颁布“1+30+300”工程，推进江苏省内30家“信息化、工业化”融合服务机构、300家制造企业高效利用云计算、人工智能。帮助打通企业经营全渠道链，实现数据驱动企业发展，并推进企业向智能制造转型。

## 案例：江苏政府“1+30+300”工程

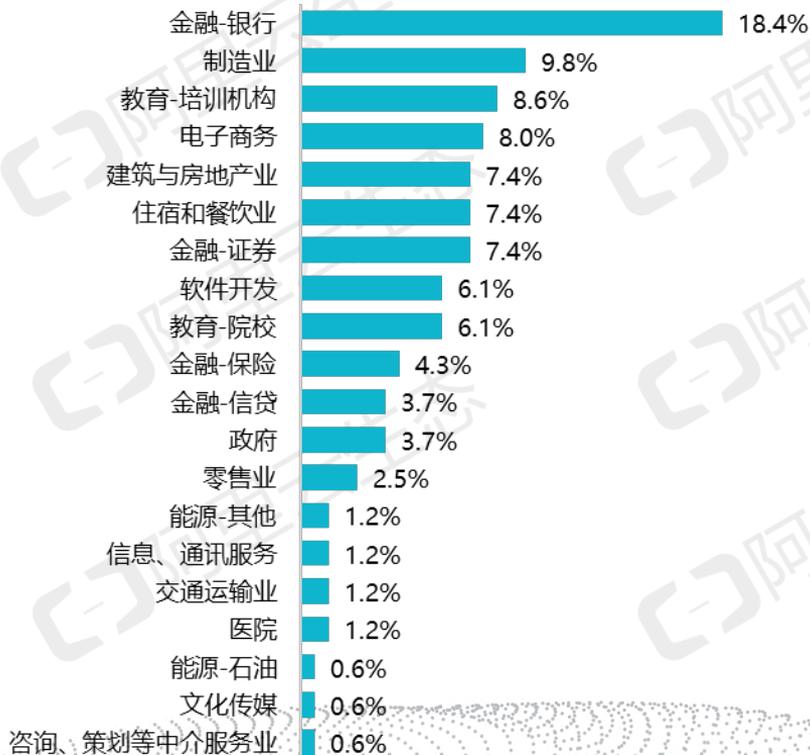
阿里云和江苏省经信委拟联合推动“1+30+300”工程，即从江苏省制造业企业中甄选出300家代表企业，由经信委和阿里云共同确认的30家服务机构，构筑全服务链体系，全面支持300家选中企业开启云上转型步伐。

项目推动过程中，将阿里云在云计算、大数据、物联网、人工智能等领域积累的技术与实践经验，全面应用到企业研发设计、生产制造、企业管理、销售渠道、供应链等各个环节，全面提升企业智能化水平。



# 上海和江苏SaaS企业用户的行业榜单

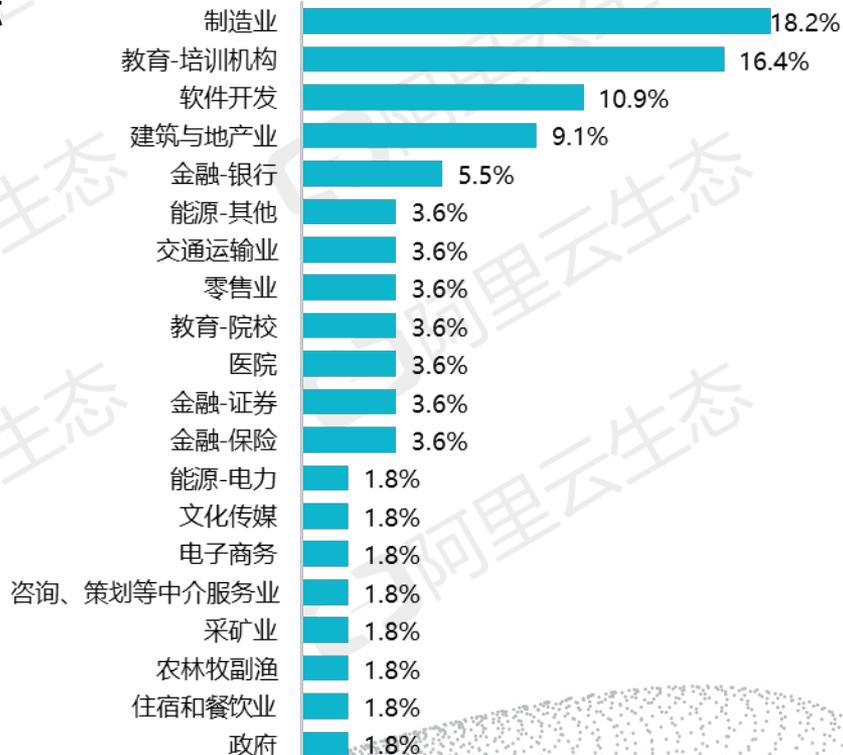
## 上海：SaaS企业用户行业榜单



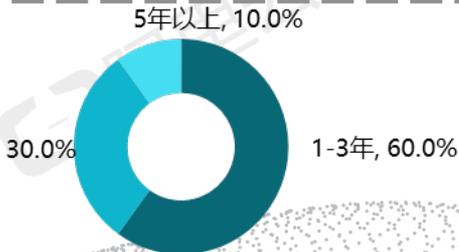
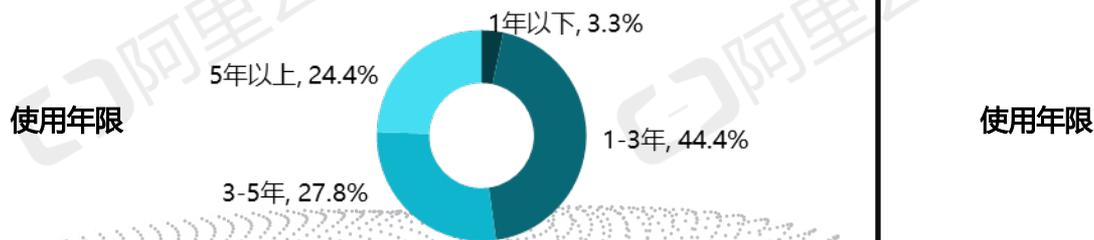
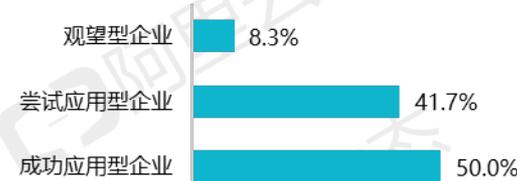
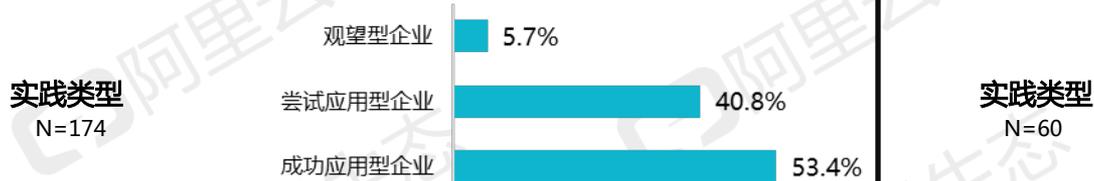
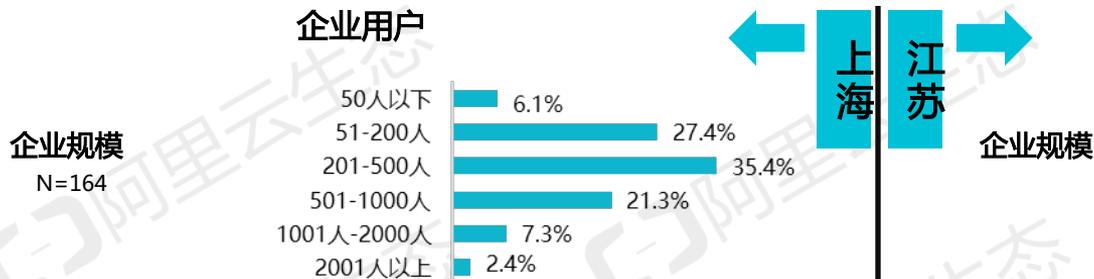
上海

江苏

## 江苏：SaaS企业用户行业榜单



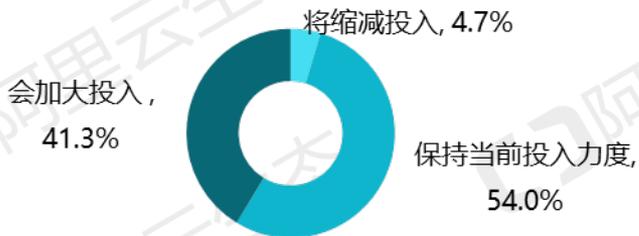
# 上海和江苏SaaS企业用户画像



注：(1) 使用年限指“成功应用型企业”的使用年限；(2) 在江苏SaaS企业用户使用年限中，“1年以下”的样本量为0

# 上海和江苏SaaS企业用户未来一年预算计划

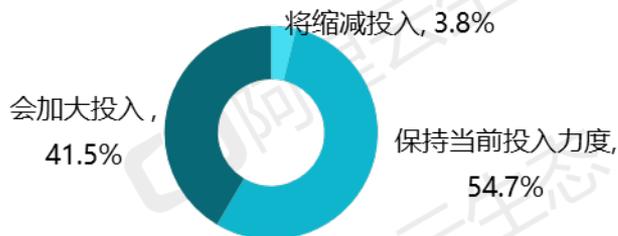
## 上海：SaaS企业用户未来一年的预算计划



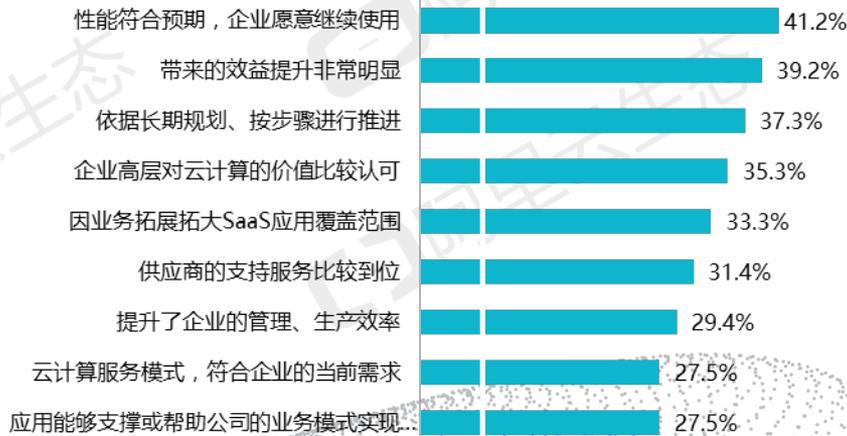
### 上海：加大和保持预算投入的原因



## 江苏：SaaS企业用户未来一年的预算计划

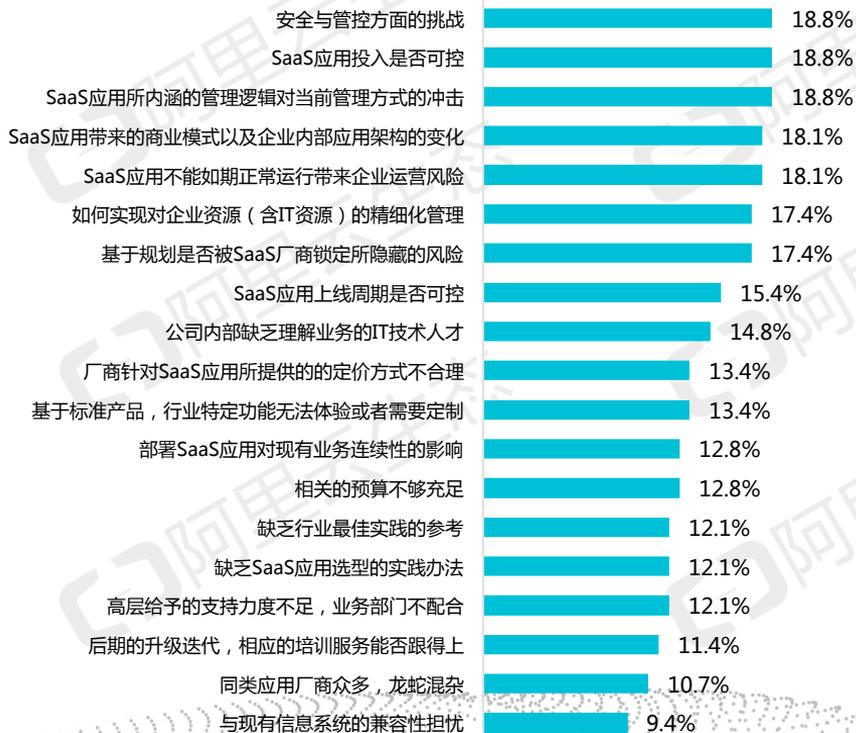


### 江苏：加大和保持预算投入的原因



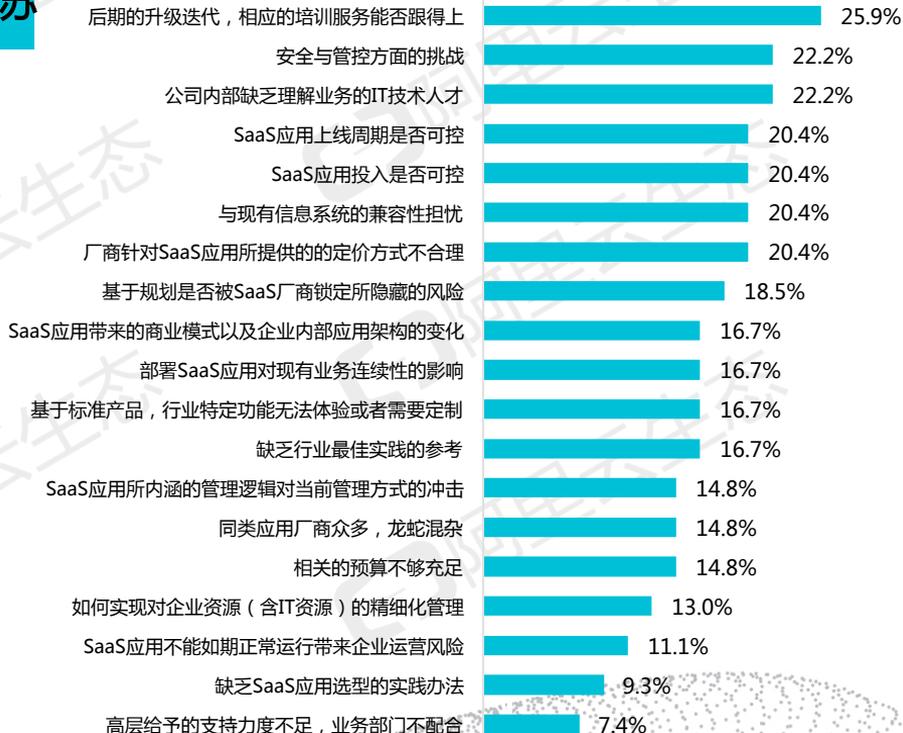
# 上海和江苏SaaS企业用户导入SaaS服务时遇到的障碍

## 上海：SaaS企业用户导入SaaS服务时遇到的障碍



上海  
江苏

## 江苏：SaaS企业用户导入SaaS服务时遇到的障碍

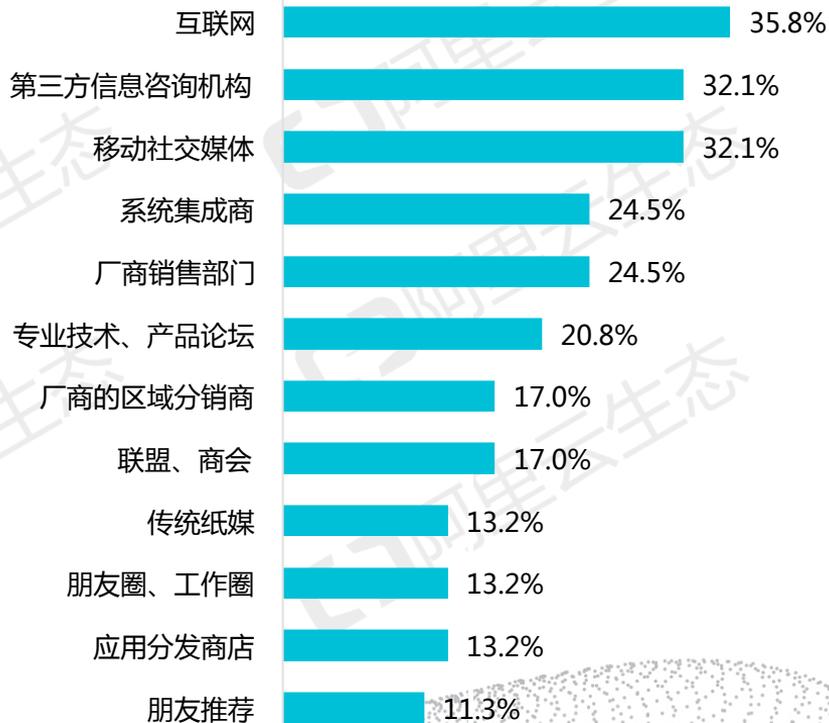
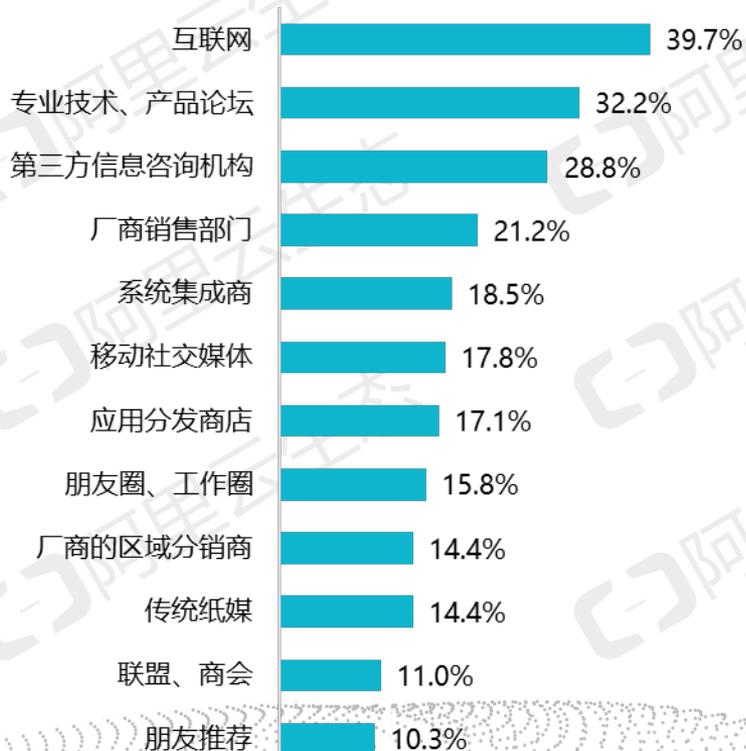


# 上海和江苏企业用户获取SaaS相关信息的渠道

## 上海：SaaS企业用户获取SaaS相关信息的渠道

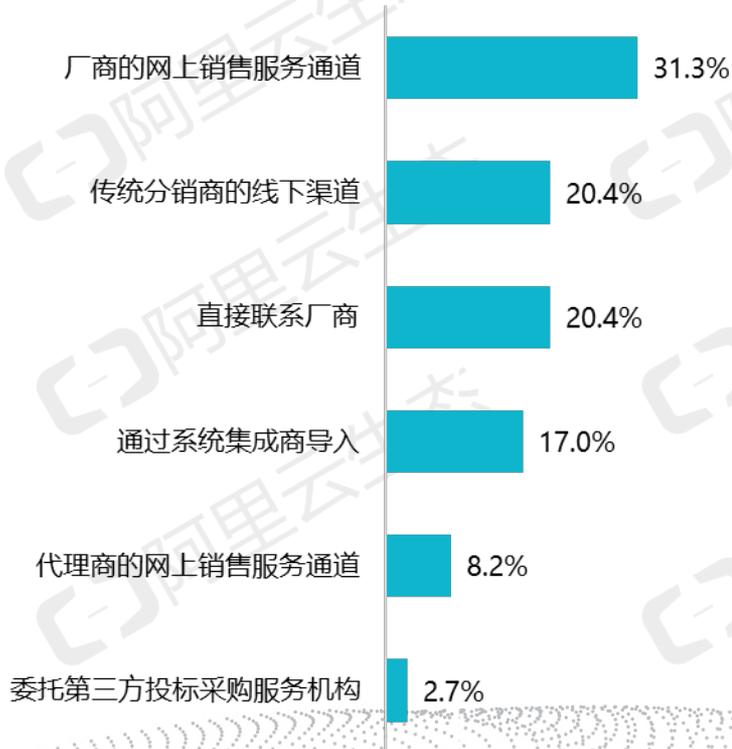


## 江苏：SaaS企业用户获取SaaS相关信息的渠道



# 上海和江苏SaaS企业用户采购SaaS产品/服务的渠道

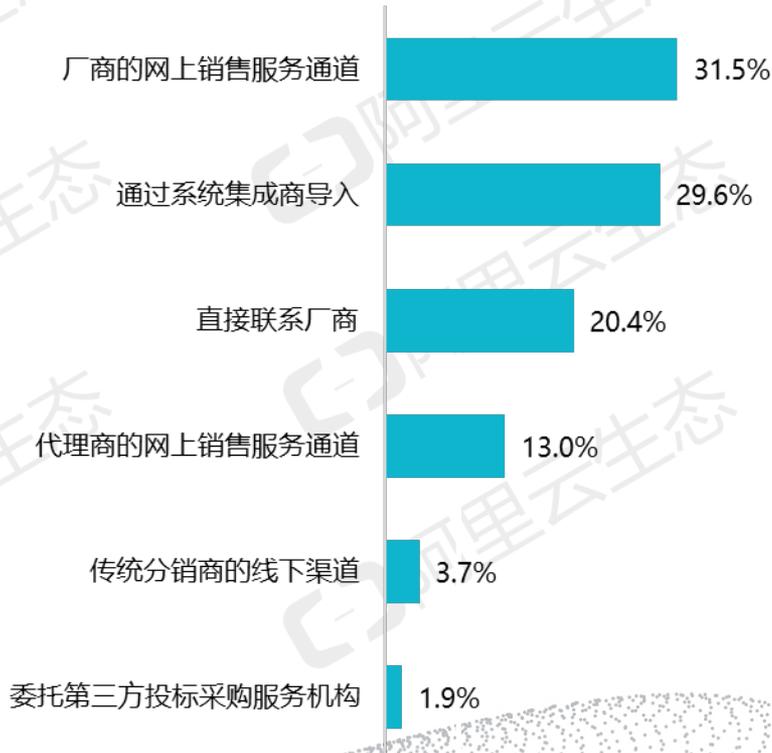
## 上海：采购SaaS产品/服务的渠道



上海

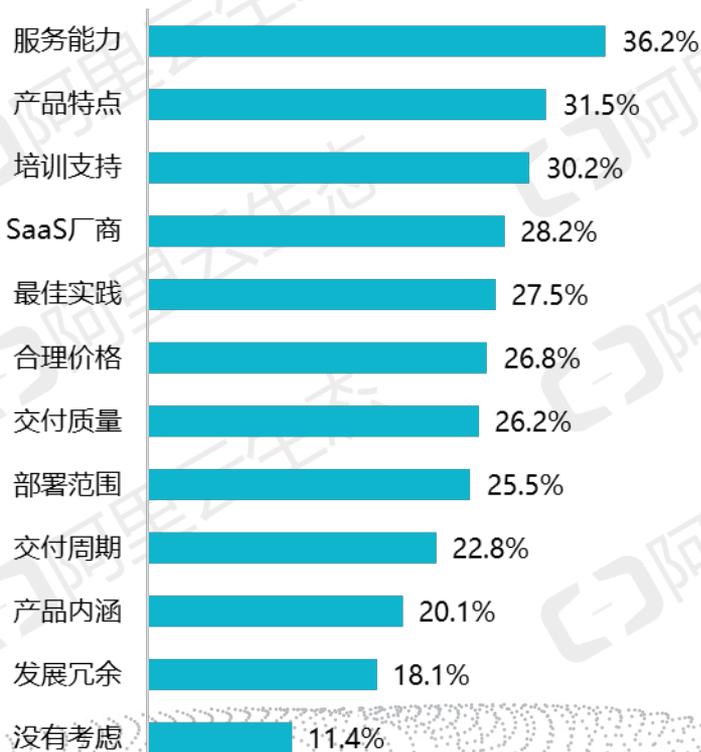
江苏

## 江苏：采购SaaS产品/服务的渠道



# 上海和江苏SaaS企业用户采购时关注的因素

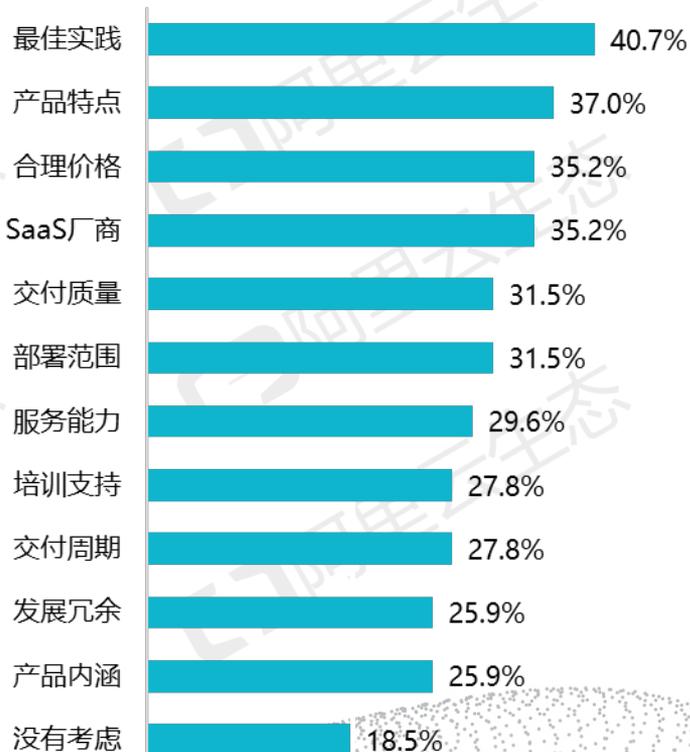
## 上海：SaaS企业用户采购时关注的因素



上海

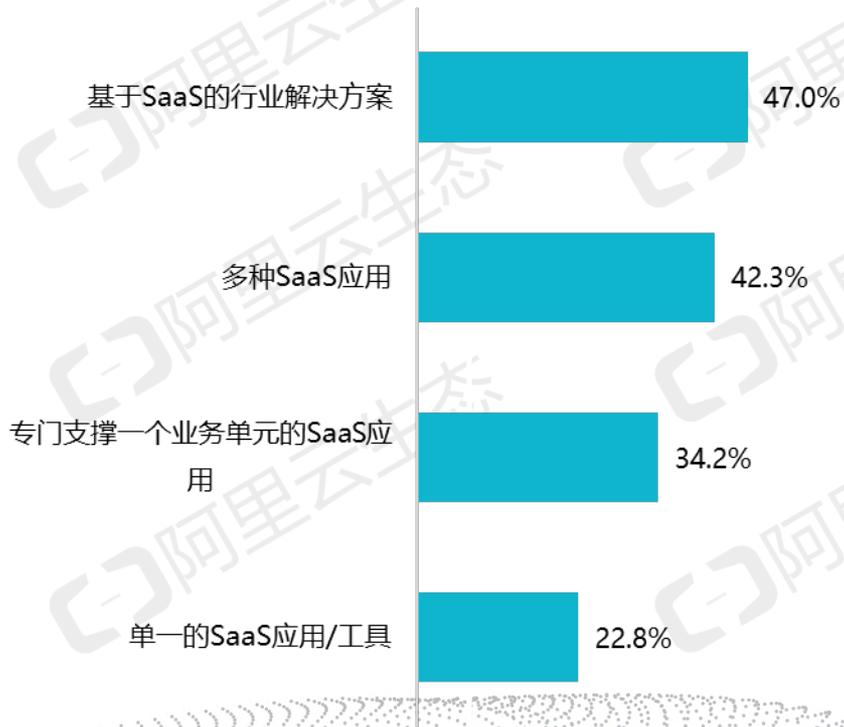
江苏

## 江苏：SaaS企业用户采购时关注的因素

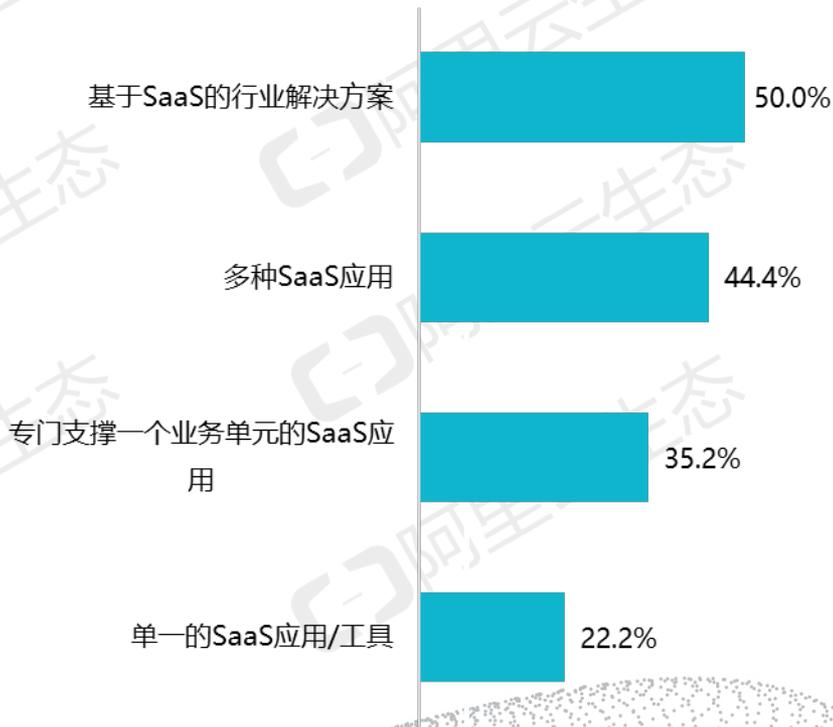


# 上海和江苏企业用户导入的SaaS应用类型

上海：企业用户导入的SaaS应用类型

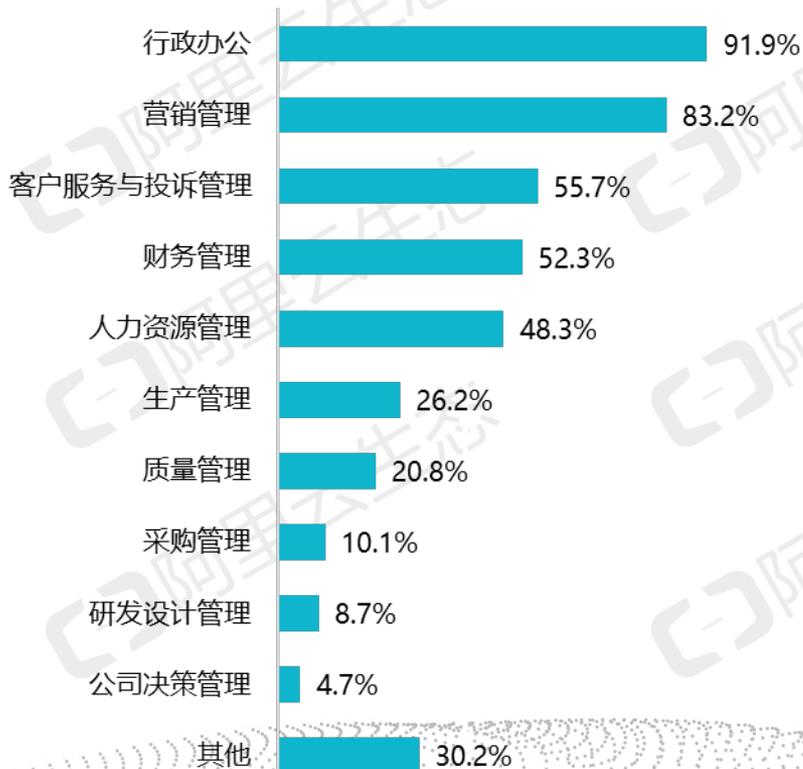


江苏：企业用户导入的SaaS应用类型

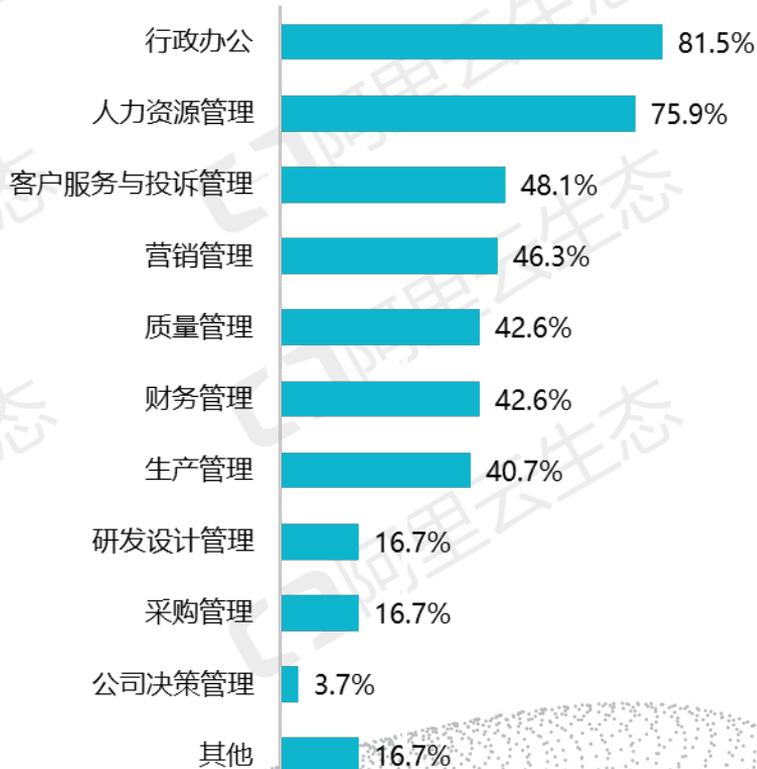


# 上海和江苏企业用户SaaS应用的部署业务领域

## 上海：SaaS应用的部署业务领域



## 江苏：SaaS应用的部署业务领域



## 热点地区SaaS行业发展原因（江苏）

### 1 工业、制造业发达

▶ 作为全国制造业第一大省，江苏的工业总产值约占全国的1 / 8，向智能制造转型对江苏制造业提高生产效率意义重大。

### 2 典型案例促进行业应用

▶ 协鑫集团使用ET工业大脑提高1%良品率，每年节省上亿成本；徐工集团、悦达集团、波司登、科沃斯、苏盐集团、兆伏爱索等江苏标杆企业积极投入智能制造转型升级。

### 3 政府支持作出表率

▶ 颁布“1+30+300”工程，推进江苏省内30家“信息化、工业化”融合服务机构、300家制造企业高效利用云计算、人工智能。帮助打通企业经营全渠道链，实现数据驱动企业发展，并推进企业向智能制造转型。

## 5. 区域篇

# 中国SaaS热点地区分析（一）



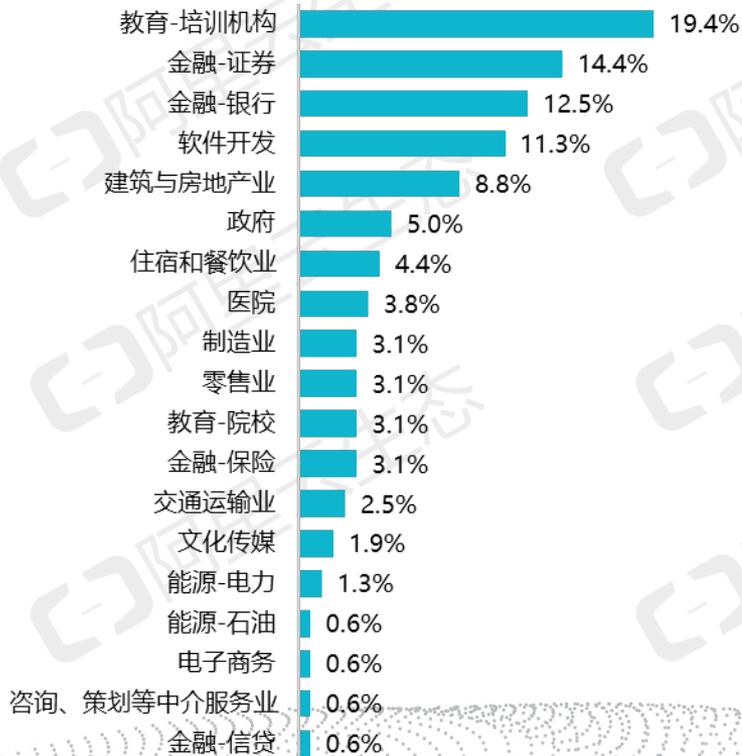
北京



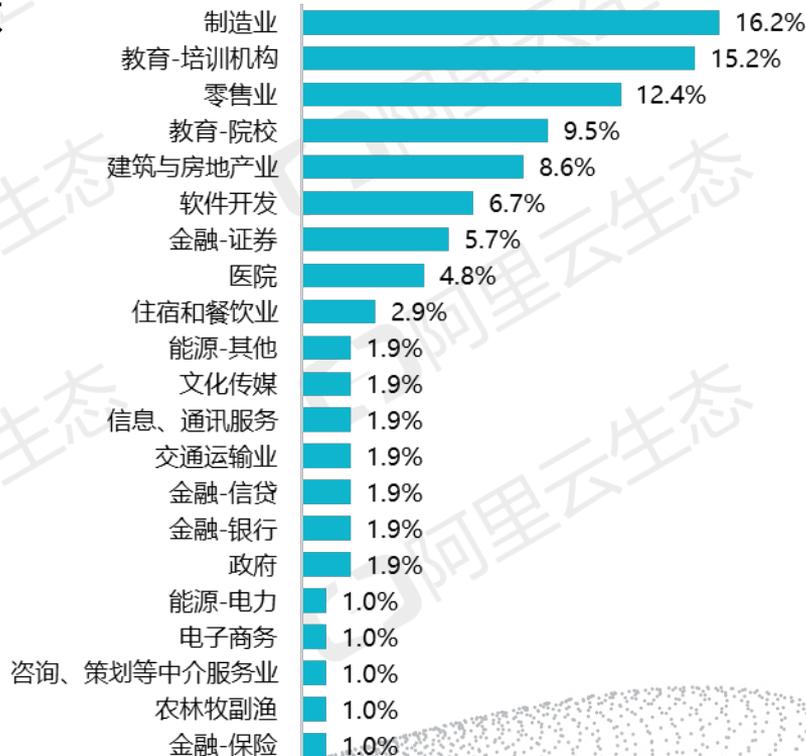
广东

# 北京和广东SaaS企业用户的行业榜单

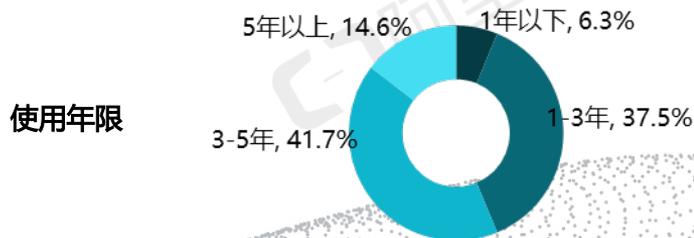
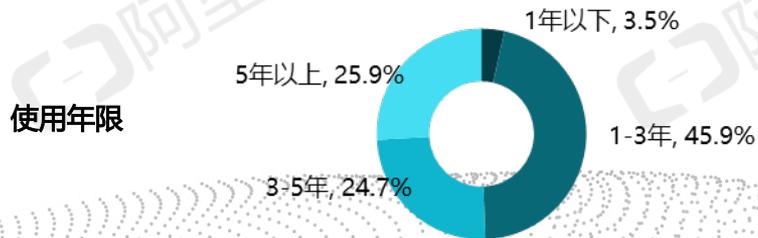
## 北京：SaaS企业用户行业榜单



## 广东：SaaS企业用户行业榜单



# 北京和广东SaaS企业用户画像

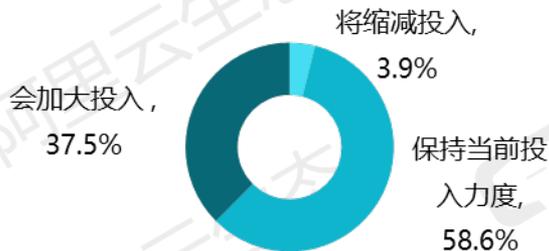


注：使用年限指“成功应用型企业”的使用年限

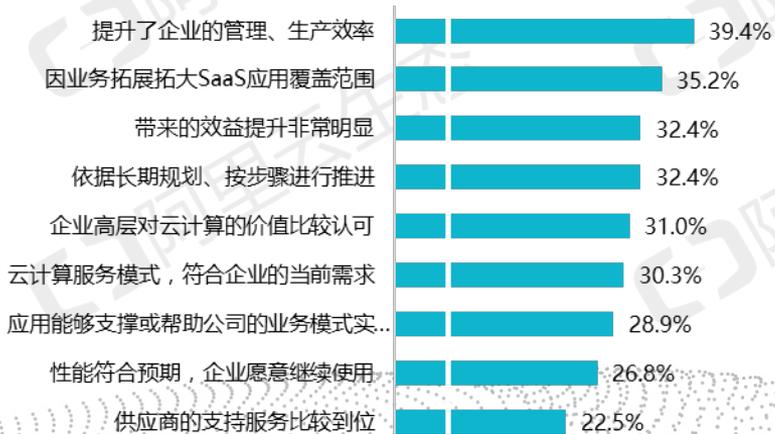
数据来源：《2017中国SaaS用户研究报告》，阿里云生态、阿里云研究中心、移动信息化研究中心，2017年7月

# 北京和广东SaaS企业用户未来一年预算计划

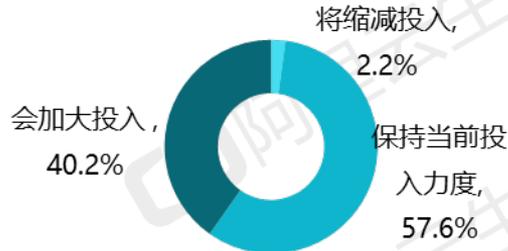
## 北京：SaaS企业用户未来一年的预算计划



### 北京：加大和保持预算投入的原因



## 广东：SaaS企业用户未来一年的预算计划



### 广东：加大和保持预算投入的原因



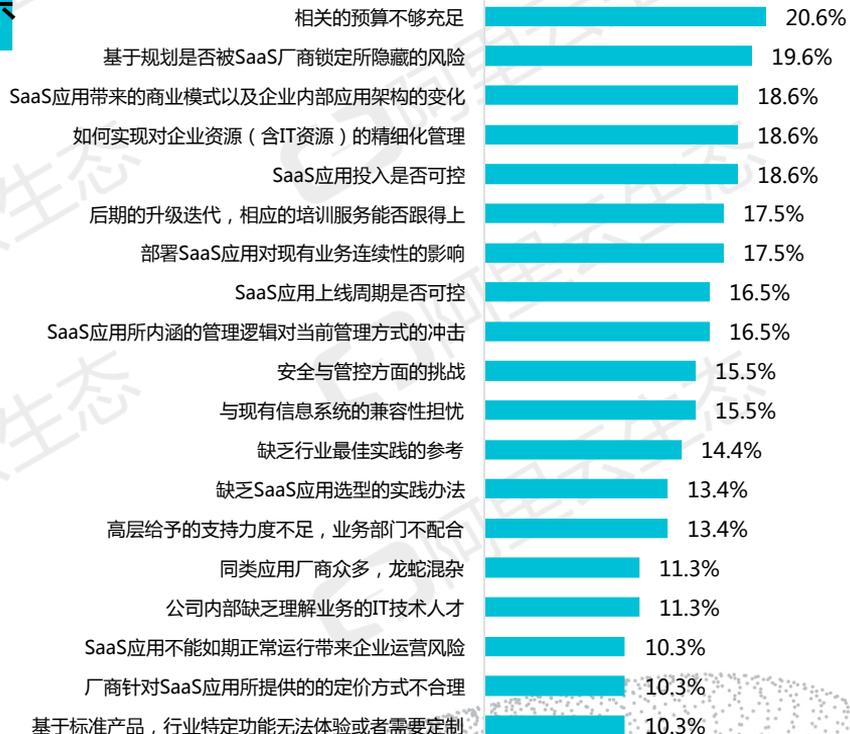
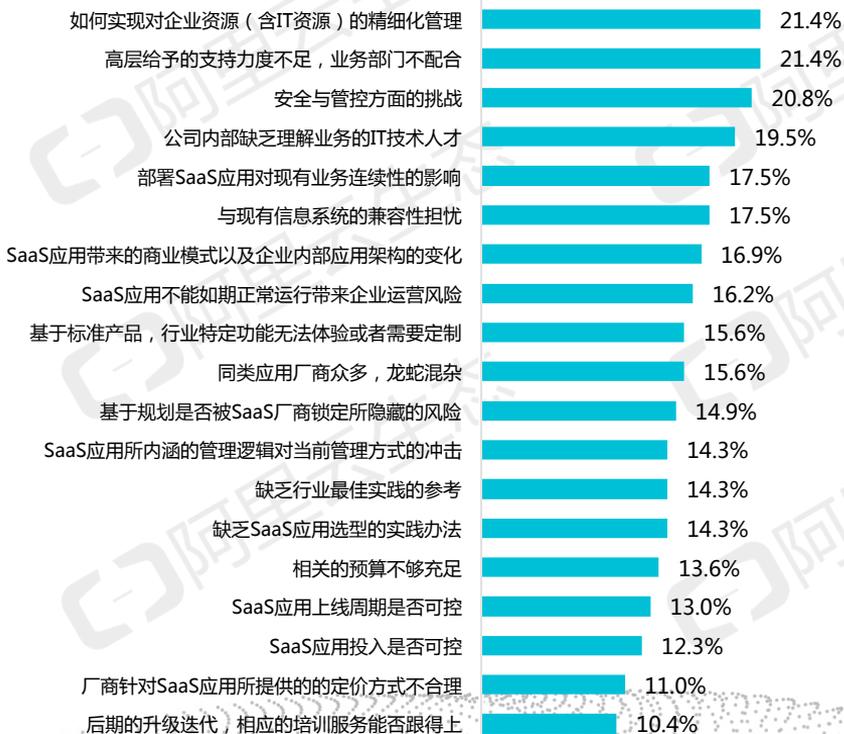
# 北京和广东SaaS企业用户导入SaaS服务时遇到的障碍

## 北京：SaaS企业用户导入SaaS服务时遇到的障碍

北京

广东

## 广东：SaaS企业用户导入SaaS服务时遇到的障碍

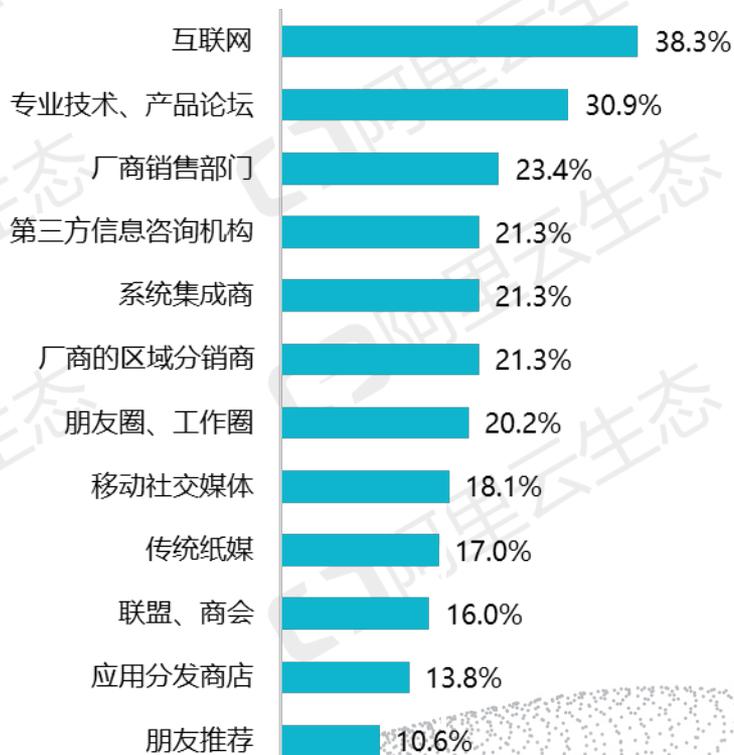
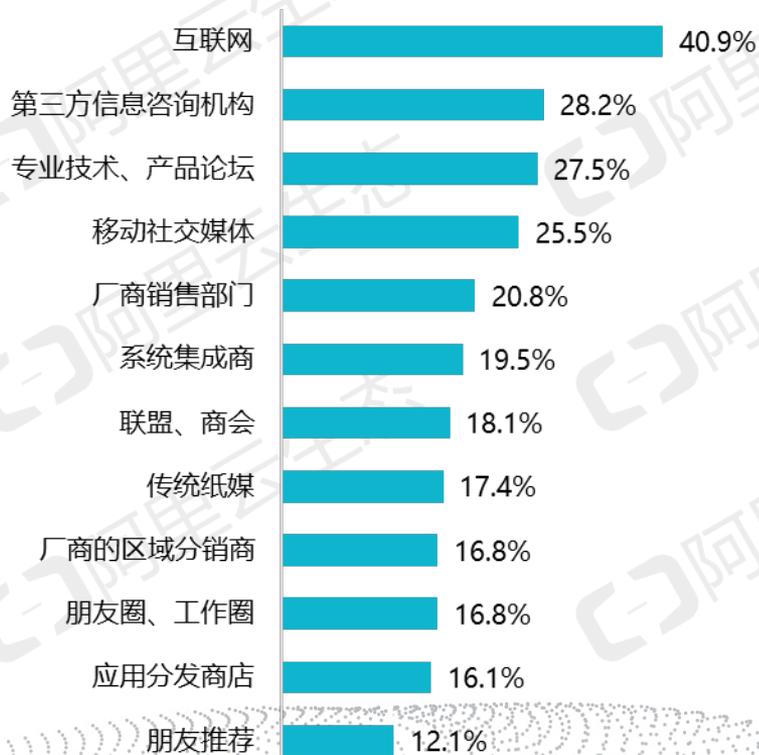


# 北京和广东企业用户获取SaaS相关信息的渠道

北京：SaaS企业用户获取SaaS相关信息的渠道

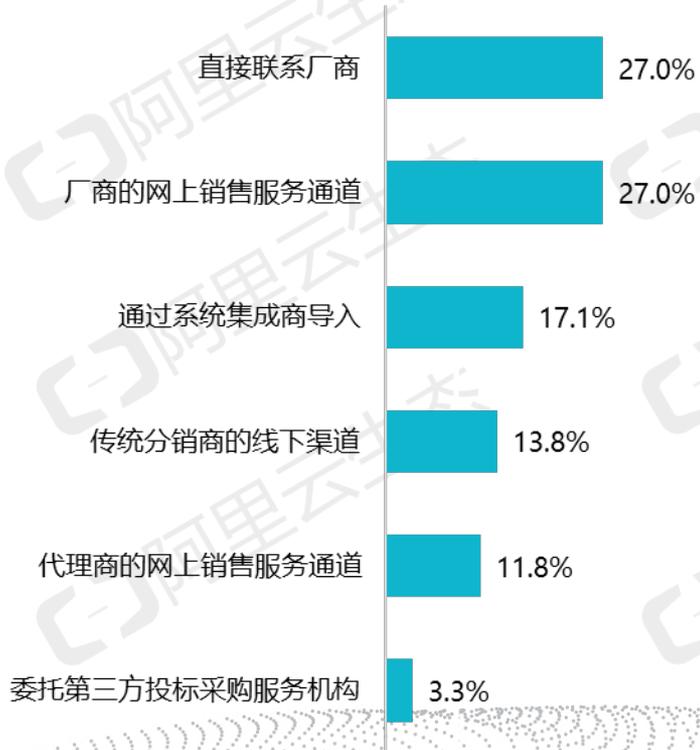


广东：SaaS企业用户获取SaaS相关信息的渠道

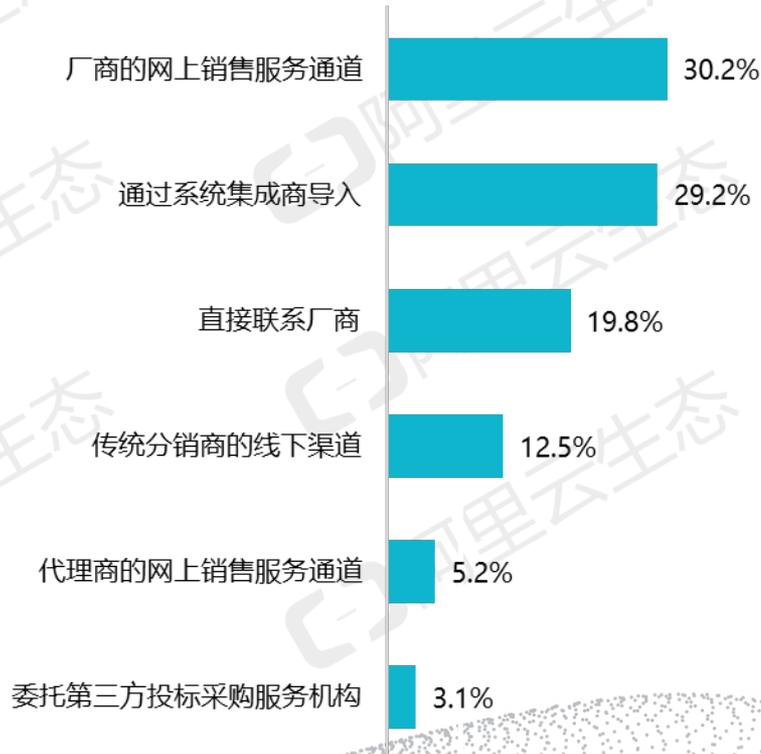


# 北京和广东SaaS企业用户采购SaaS产品/服务的渠道

## 北京：采购SaaS产品/服务的渠道

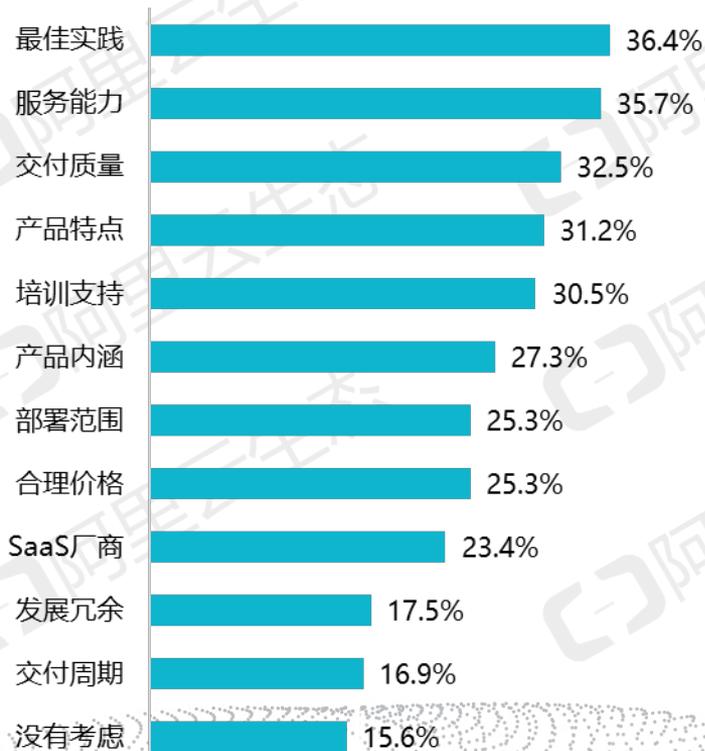


## 广东：采购SaaS产品/服务的渠道



# 北京和广东SaaS企业用户采购时关注的因素

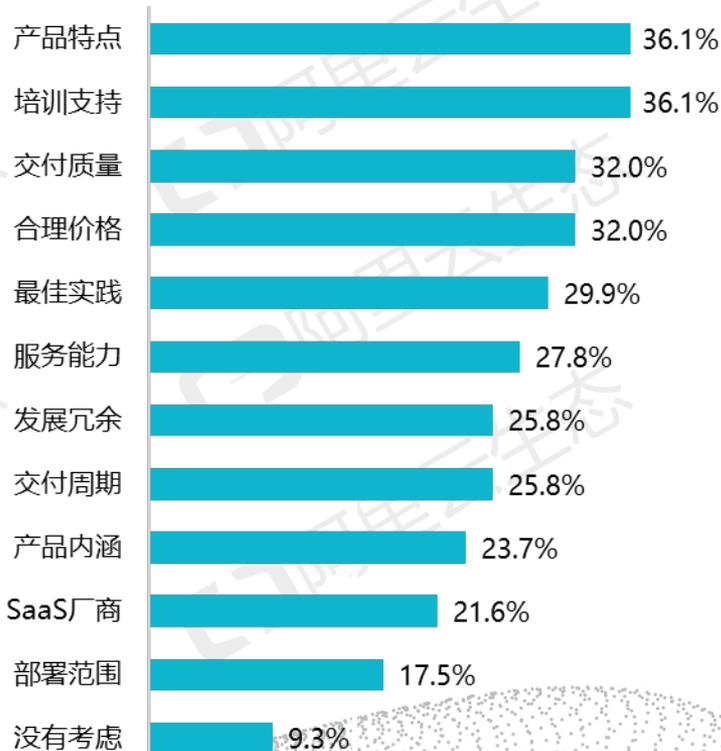
## 北京：SaaS企业用户采购时关注的因素



北京

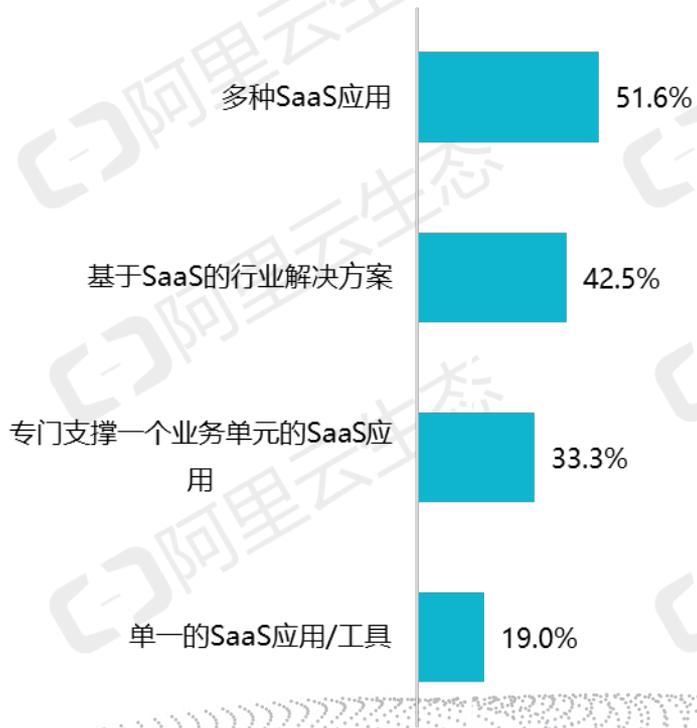
广东

## 广东：SaaS企业用户采购时关注的因素

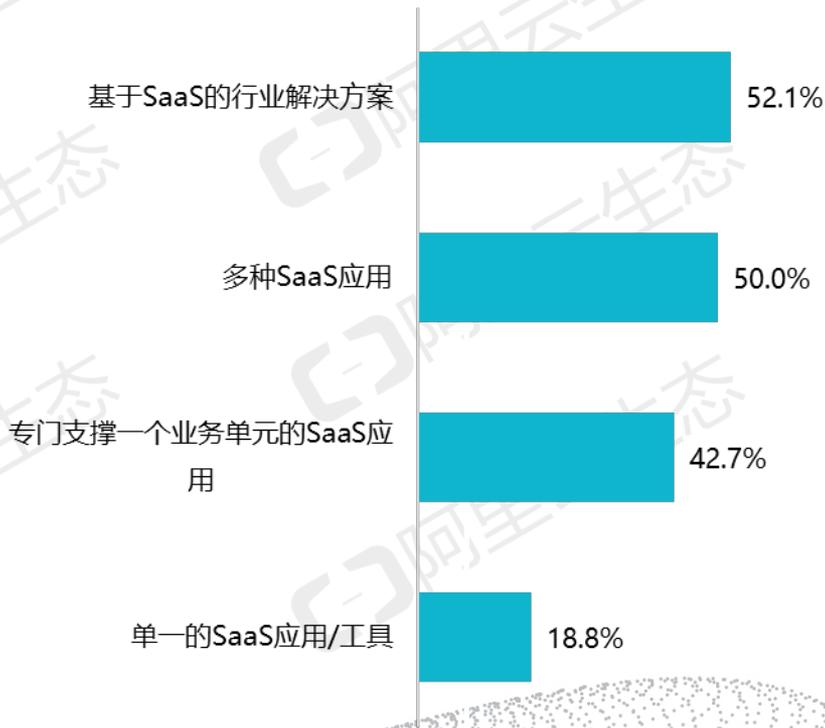


# 北京和广东企业用户导入的SaaS应用类型

## 北京：企业用户导入的SaaS应用类型

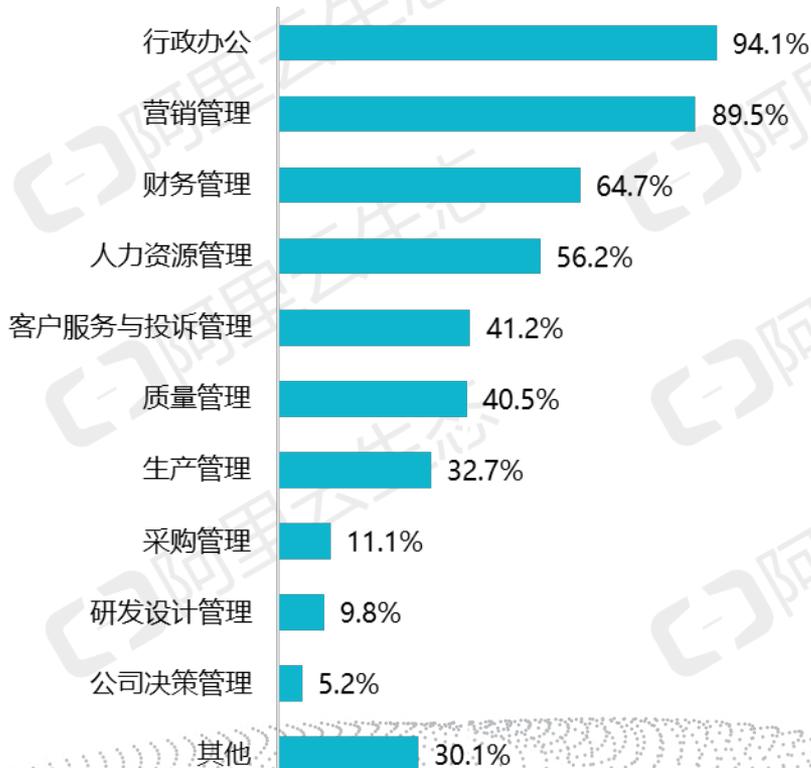


## 广东：企业用户导入的SaaS应用类型

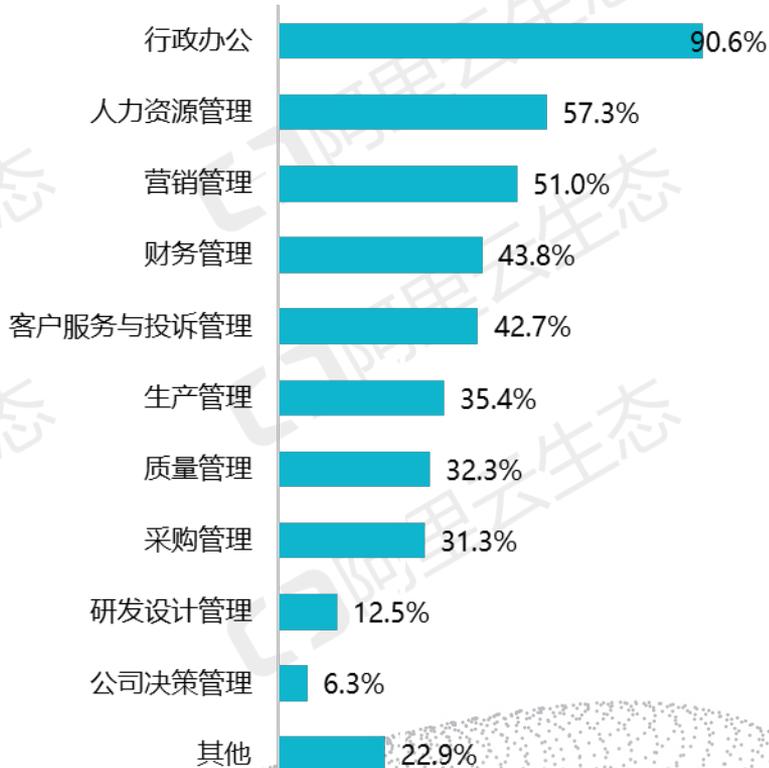


# 北京和广东企业用户SaaS应用的部署业务领域

## 北京：SaaS应用的部署业务领域



## 广东：SaaS应用的部署业务领域



## 5. 区域篇

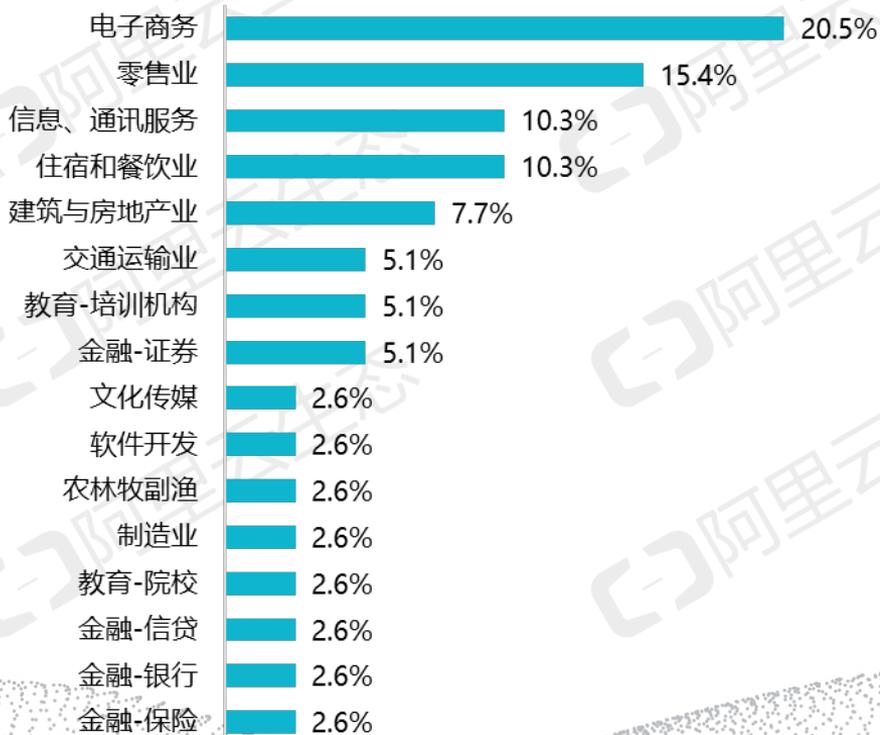
# 中国SaaS热点地区分析（二）



浙江

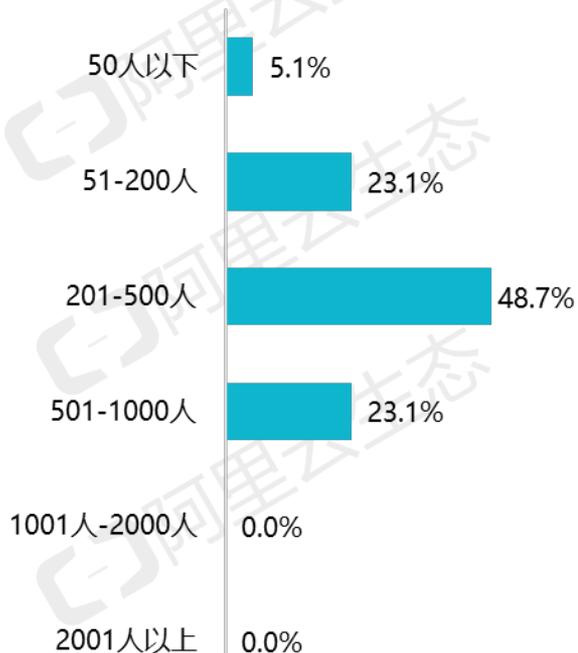
# 浙江SaaS企业用户行业榜单

## 浙江SaaS企业用户行业榜单

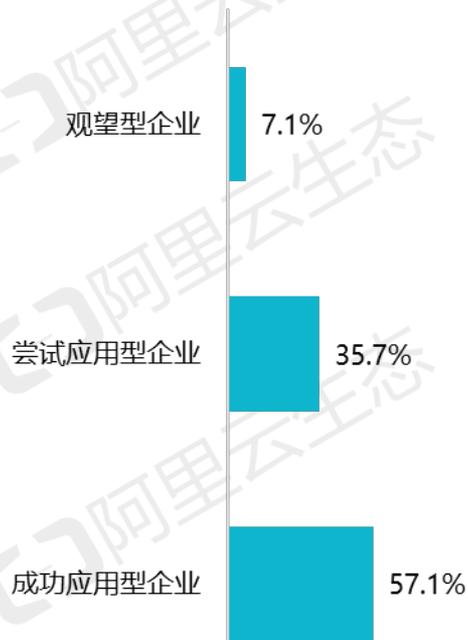


## 浙江SaaS企业用户画像

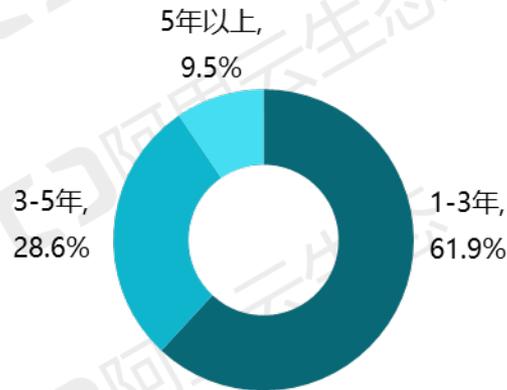
### 企业规模



### 实践类型



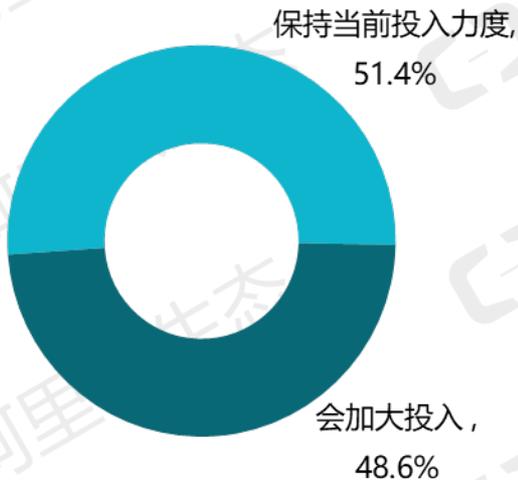
### 使用年限



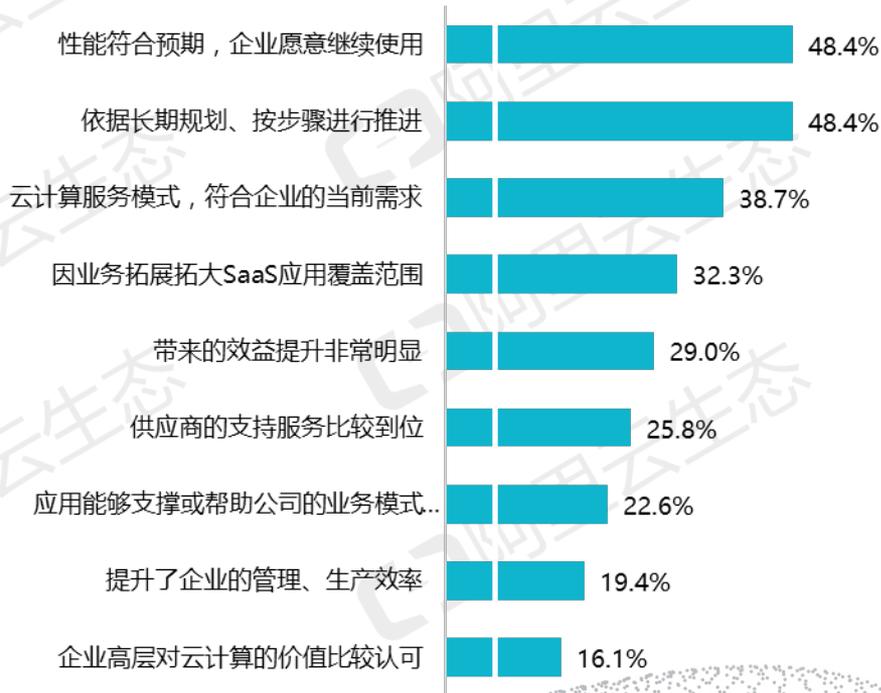
注：(1) 使用年限指“成功应用型企业”的使用年限；(2) 在浙江SaaS企业用户使用年限中，“1年以下”的样本量为0

# 浙江SaaS企业用户未来一年预算投入计划

## 浙江企业用户未来一年预算投入计划

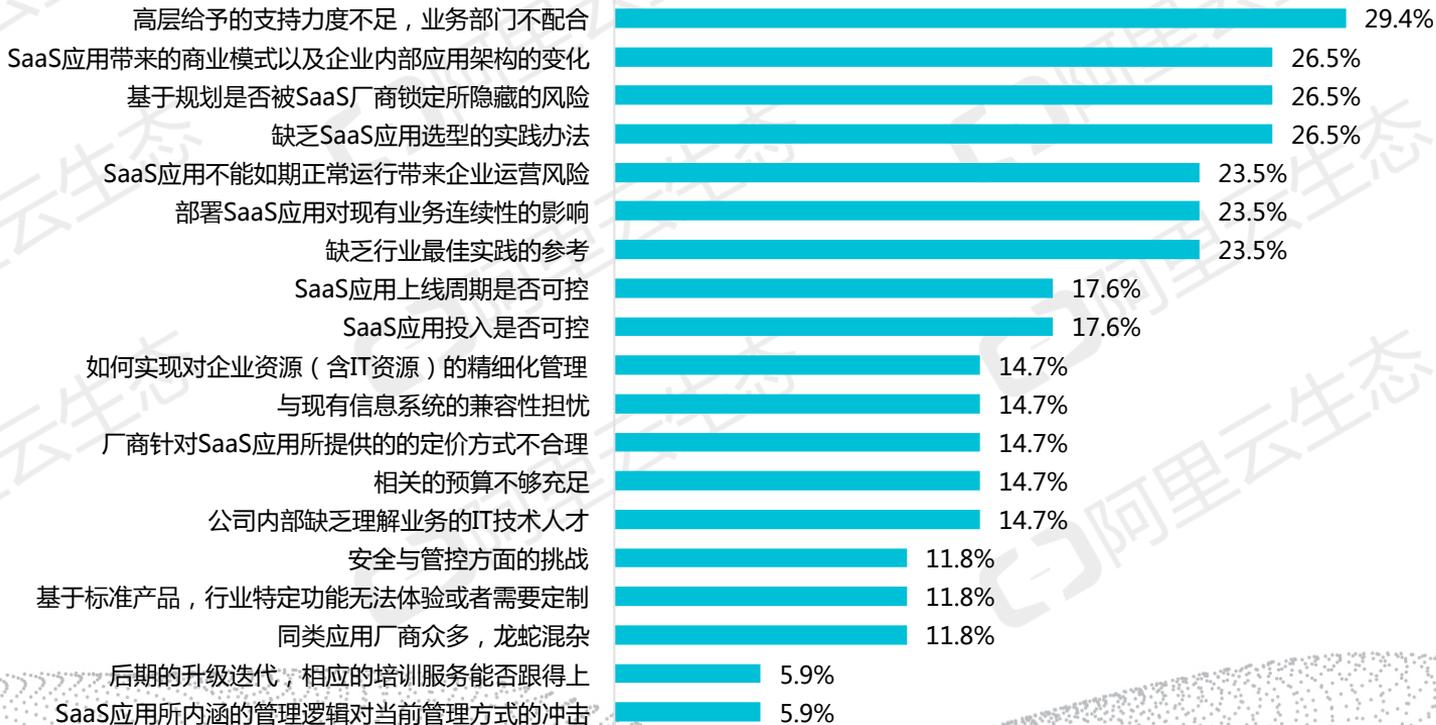


## 浙江企业用户保持或追加预算投入的原因



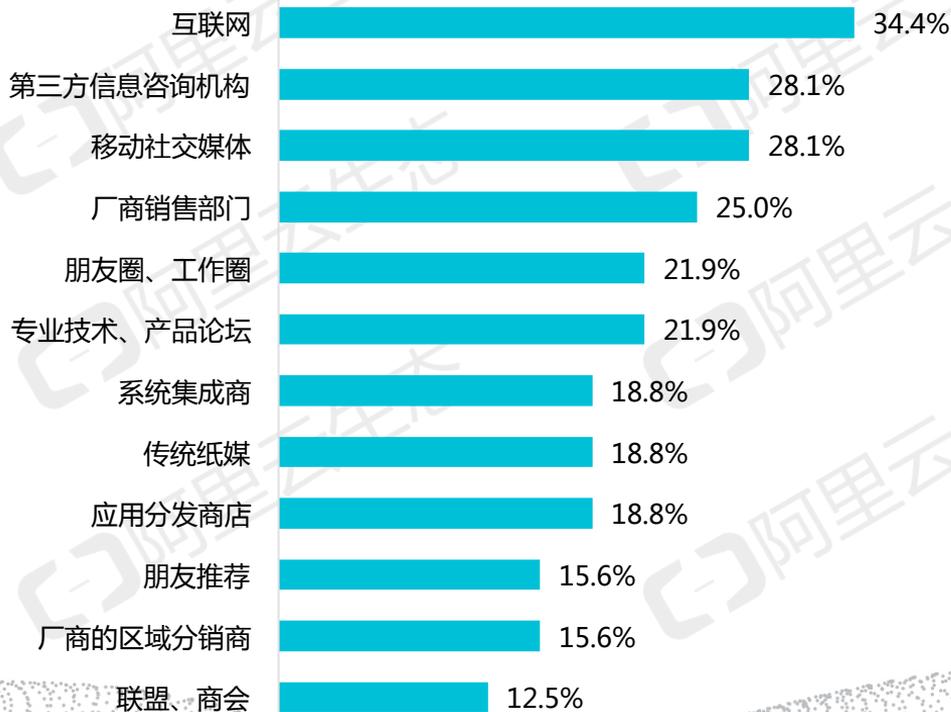
# 浙江企业用户导入SaaS服务时遇到的障碍

## 浙江企业用户导入SaaS服务时遇到的障碍



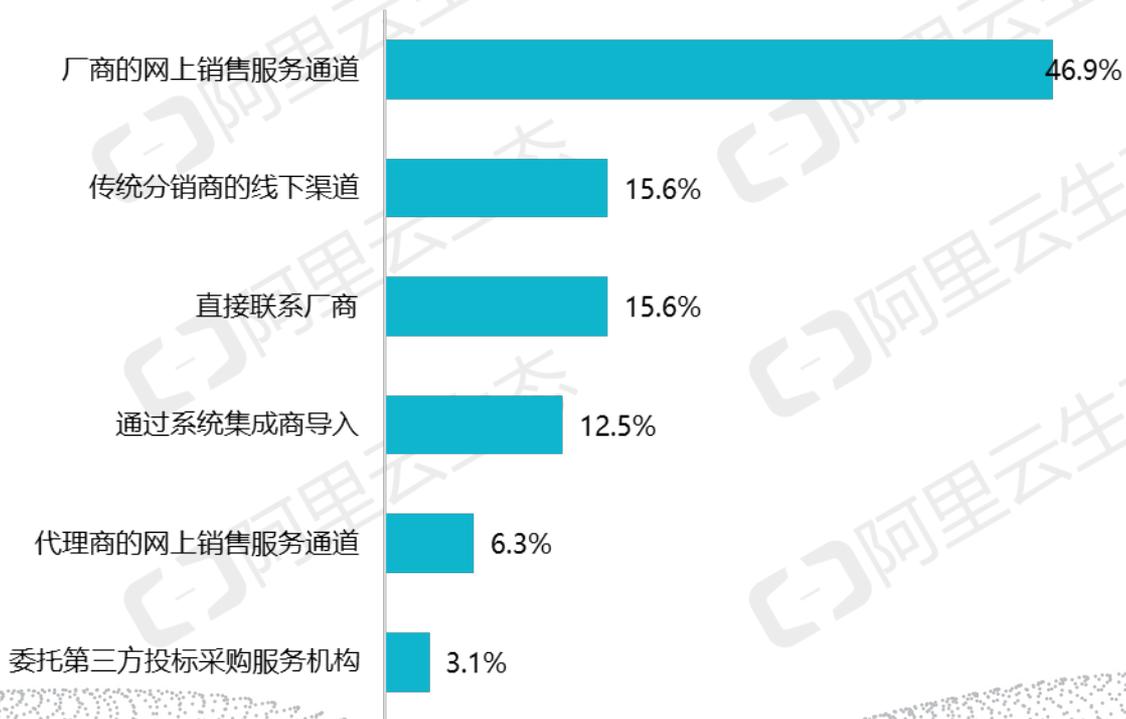
# 浙江企业用户获取SaaS相关信息的渠道

## 浙江SaaS企业用户获取SaaS相关信息的渠道



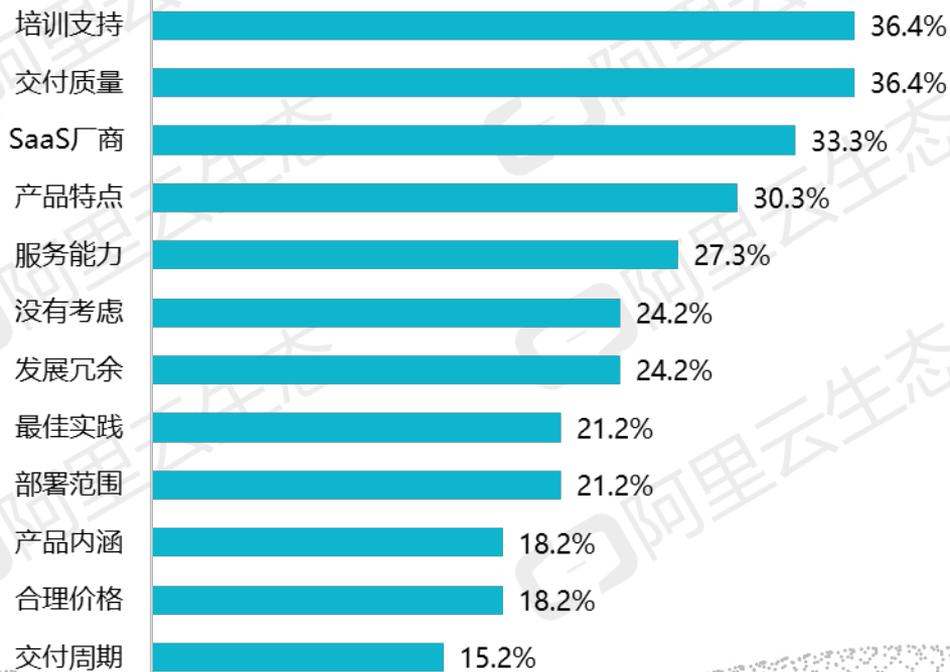
## 浙江SaaS企业用户采购SaaS产品/服务的渠道

采购SaaS产品/服务的渠道



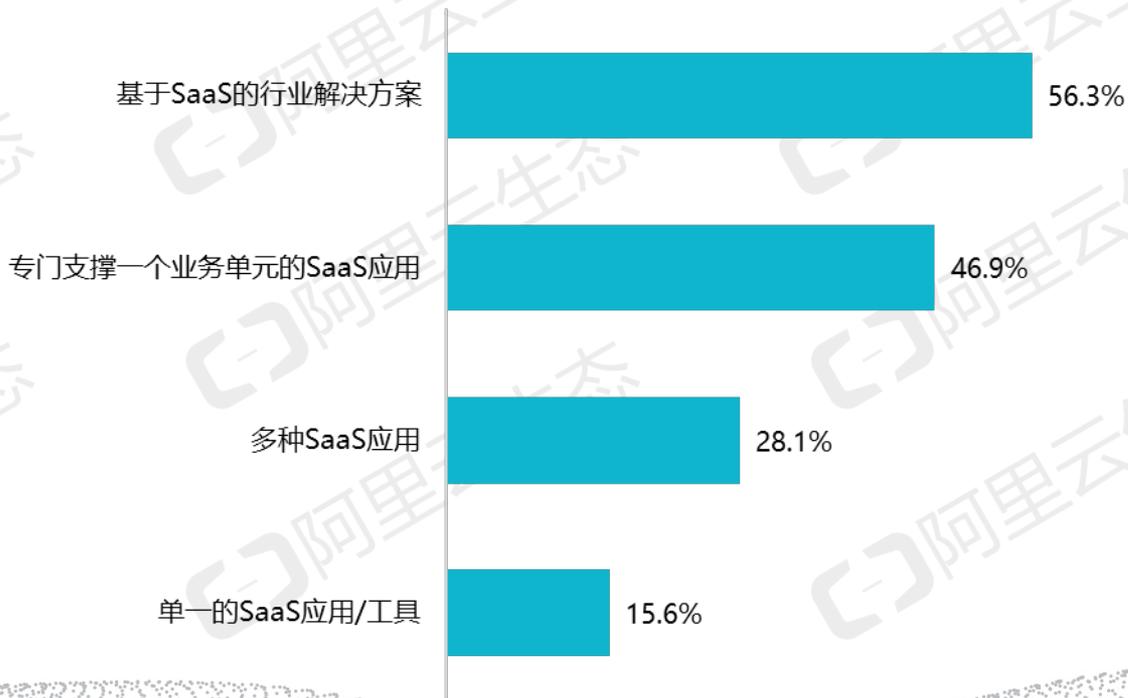
## 浙江SaaS企业用户采购时关注的因素

浙江SaaS企业用户采购时关注的因素



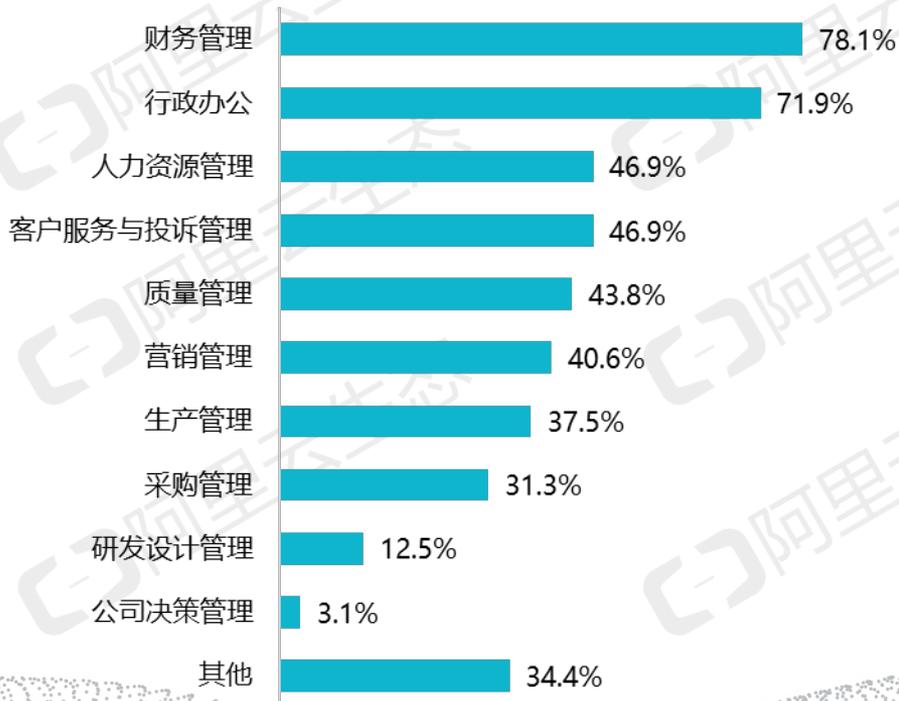
## 浙江企业用户导入的SaaS应用类型

浙江企业用户导入的SaaS应用类型



## 浙江企业用户SaaS应用的部署业务领域

SaaS应用的部署业务领域



# 附录 相关研究素材

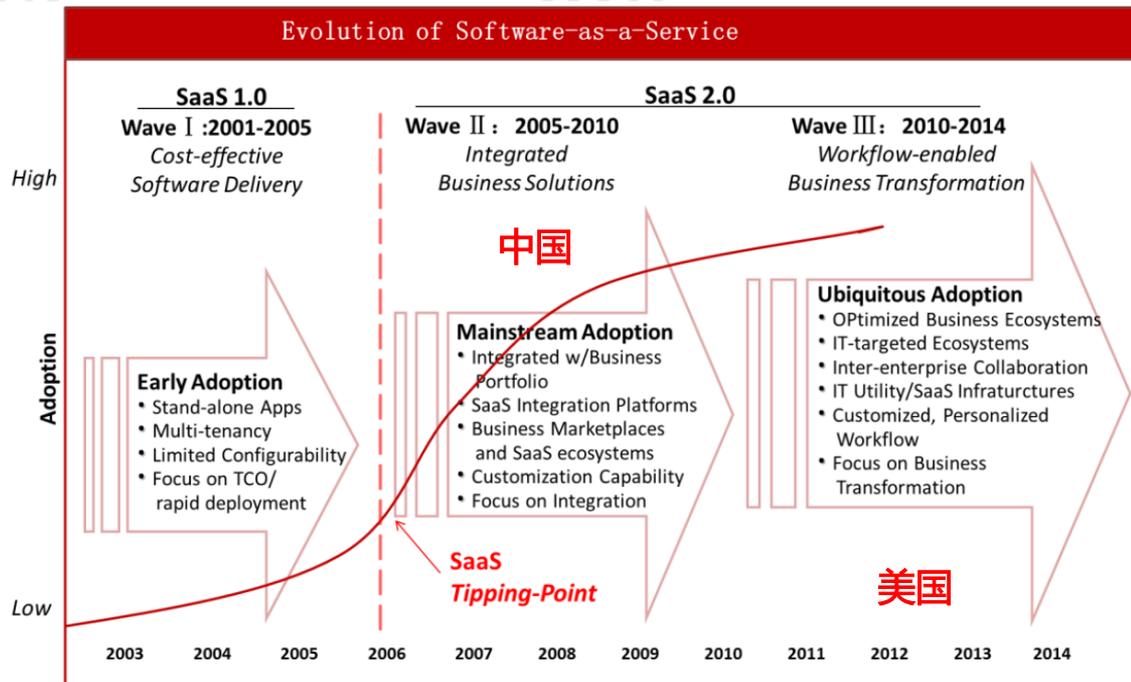




# “产业互联网” 超越 “消费互联网”

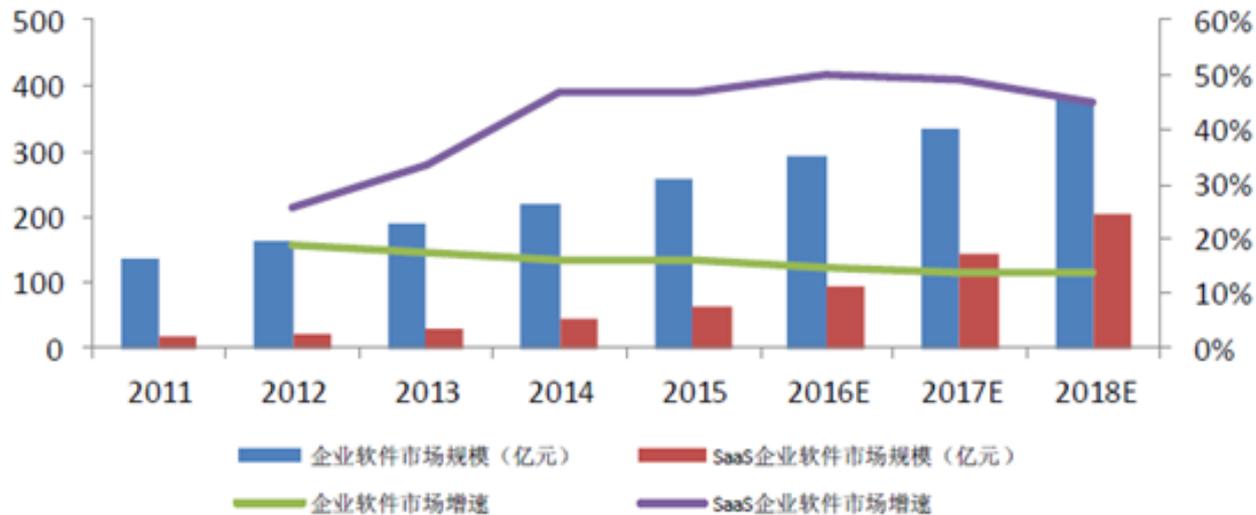
全球科技产业 “企业-消费” 产值比：**1.4**

美国45家SaaS上市公司总市值：**2000亿**美元



# 中国软件产业升级：自主研发的国产SaaS引领

## 中国企业软件及SaaS企业软件市场规模



# 飞天·智能

ALPSARA INTELLIGENCE

阿里云生态，阿里云研究中心，移动研究中心