

中国协同办公平台行业研究报告

部门：企服研究一组

©2024 iResearch Inc.

并购家 免费行业报告网

IPOIPO.CN 每日更新 不用注册会员 无广告 永久免费

CONTENTS

目录

01 协同办公平台行业概述

Overview

1.1 协同办公发展历程

1.2 协同办公平台研究范畴界定

1.3 协同办公平台的产品架构及主要功能

02 中国协同办公平台需求洞察

Requirements

2.1 协同办公平台需求总览

2.2 不同类型企业的需求差异分析

2.3 协同办公平台建设路径

2.4 协同办公平台的需求特征

03 中国协同办公平台行业竞争态势

Competition

3.1 中国协同办公平台产业链及产业图谱

3.2 协同办公平台的商业模式

3.3 中国协同办公平台竞争格局

3.4 中国协同办公平台市场规模及预测

3.5 典型类型玩家的发展策略分析

04 中国协同办公平台发展趋势

Trends

4.1 中国协同办公平台发展方向

ABSTRACTS

摘要



需求分析：协同办公平台是面向**组织**的办公数字化应用，具有**集成化**属性，基于统一平台满足日常**协作和管理**需求。针对协同办公平台的采购，企业可以选择由单一厂商提供全面的解决方案，或整合多个厂商的产品构建集成化平台。实际应用中，后者即**多品牌共存**的集成化平台更为常见。



供给分析：不同成长阶段、行业特性的企业对协同办公平台的诉求不同催生了**多元的供给结构**。OA、互联网、ERP等各种不同背景的厂商参与到市场竞争中，立足优势能力，各施所长，满足企业差异化的需求，促使行业形成百花齐放的局面。



竞争格局：以付费终端用户数量计算，2023年中国协同办公平台市场头部五家厂商的市场份额为59.7%。泛微、致远、蓝凌三家OA厂商起步早、聚焦中大型客户，在**商业化能力存在领先优势**；钉钉、企业微信触达的**终端用户规模庞大**，但在Freemium模式下，大量小微企业客户使用免费版本，成本压力巨大，付费转化率有待进一步提升。



市场规模：2023年中国协同办公平台市场规模达到**102亿元**，同比增长28.1%。未来，叠加大模型应用将可能赋予行业更多的附加价值。通过**付费客户数量与客单价**的双重提升，协同办公平台的市场增速将有望保持在15%以上。



发展趋势：1) 协同办公平台作为企业流程、管理和数据流转的中枢，在**数字化转型**过程中发挥着关键的作用。2) 头部厂商积极探索**大模型**技术与协同办公平台的结合，并从定位员工智能助手的AI Copilot向更高级别的AI Agent演进。3) 协同办公平台将从**集成、开发和数据**三方面完善平台底座能力，赋能生态伙伴和企业客户。

01/ 协同办公平台行业概述

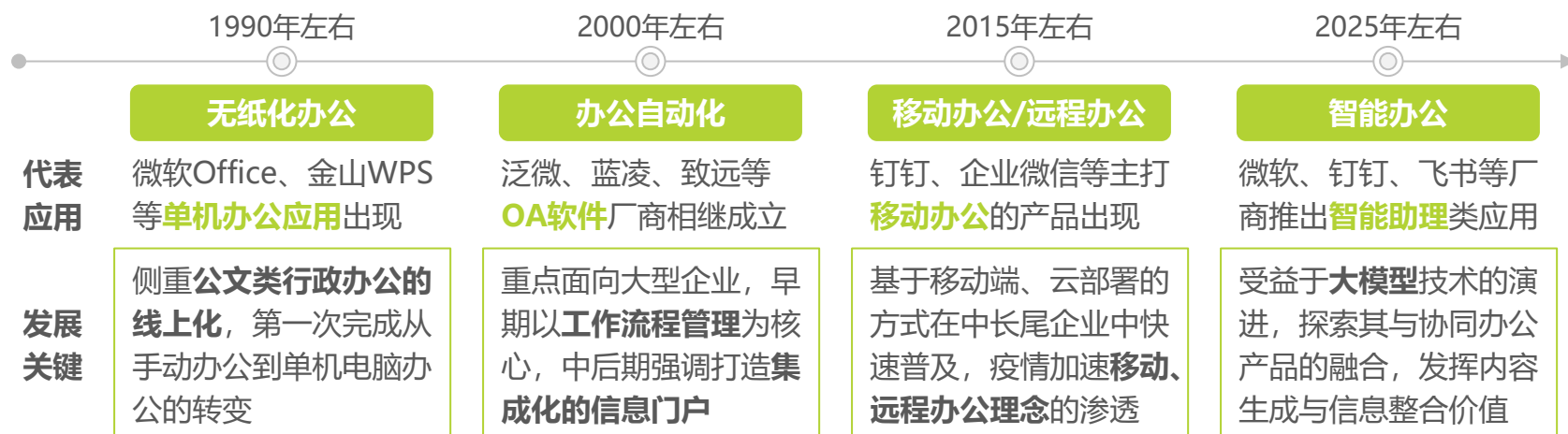
Overview

协同办公的发展历程

突破线下工作场景的束缚，向更高效、更灵活的工作模式迈进

协同办公是现代工作模式的核心。随着信息技术的飞速发展，协同办公由传统的线下工作转变为线下与线上相结合的模式。如电子文档、电子邮箱、即时通讯、视频会议、项目管理等单点应用的出现，不仅极大提升了员工个人的工作效率，更有效促进了团队内部的协作、管理。在这一过程中，具备集成属性的协同办公平台扮演着关键的角色。协同办公平台起源于OA软件，诞生之初主要为满足政府机构在公文流转、档案流转方面的需求。随着OA软件逐渐被大型企业采用，其功能逐步延展，全面覆盖企业的工作流程管理，并进一步演化为企业信息化的核心入口。而SaaS应用的兴起加速了移动办公、远程办公理念的渗透，打破地理空间的限制，推动协同办公向更高效、灵活的模式迈进。

中国协同办公的发展历程



线下工作场景的线上映射



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

协同办公平台研究范畴界定

面向组织的办公数字化应用，具有集成化属性，基于统一平台满足日常协作和管理需求

如前所述，协同办公平台是由OA（自动化办公）平台、移动办公平台等产品形态演进而来的产物。其以组织为中心提供产品能力，通过数字化手段满足企业线上的协作和管理需求，帮助企业提升办公效率、促进团队协作、优化组织管理。协同办公平台具有强大的集成性，能够在统一的平台上聚合各类应用，不仅能够为员工创造一致的使用体验，也有助于跨系统协同。根据客户具体需求的不同，协同办公平台可以采用本地部署或者采用SaaS模式，并可以支持Web、PC、APP等多种终端的使用。

协同办公平台概念界定



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

协同办公平台的产品架构及主要功能

平台聚焦提供基础办公模块，通过开放集成纳入第三方业务应用

协同办公平台的核心功能包括：1) 面向全体员工的基础办公模块、2) 面向特定业务或职能部门业务应用模块。通常而言，协同办公平台厂商会聚焦自身优势能力提供部分基础办公模块，同时采用开放集成的策略纳入更多第三方应用，以统一平台的方式为用户输出一体化的使用体验。基于流程引擎、集成引擎等平台支撑能力，协同办公平台允许终端企业客户或厂商的开发人员，根据企业的组织结构、业务流程等个性化需求，进行定制化的开发和配置。

协同办公平台的产品架构



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

02/ 中国协同办公平台 需求洞察

Requirements

协同办公平台需求总览

多层次需求催生多元化供给，协同办公平台行业呈现出百花齐放的局面

基于管理复杂度和业务敏捷性两个维度对企业进行划分，梳理各类型企业对协同办公平台的需求差异。越是业务敏捷（指企业需快速创新以适应市场环境和客户需求的变化）的企业对敏捷的团队协作和灵活可扩展的平台要求越高，越是管理复杂（指企业拥有多层级管理结构和严格的流程规范）的企业对精细化的权限管理和复杂的流程管理要求越高。不同成长阶段、行业特性的企业对协同办公平台的诉求不同催生了多元的供给结构。OA、互联网、ERP等各种不同背景的厂商参与到市场竞争中，满足企业差异化的需求，促使行业形成百花齐放的竞争格局。

协同办公平台需求总览



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

不同类型企业的需求差异分析

企业规模越大管理需求越复杂，不同行业客户的功能侧重点存在差异

不同规模企业对协同办公平台的需求侧重点

0-50人企业

组织管理灵活性高，对协同办公平台的付费意愿有限，倾向于使用免费产品解决基础的即时通讯、在线协同及简单的考勤、审批需求

50-100人企业

倾向于高性价比、易用性的解决方案，随着公司制度、权限体系逐步建立，在即时通讯的功能之上，要求协同办公平台能够满足基础流程管理和团队协同需要

100-500人企业

付费能力进一步增强，要求协同办公平台可以支撑公司管理制度的落地，并集成既有核心业务系统，同时期望协同办公平台有较高的灵活性和可扩展性，以适应不断变化的业务需求

500-1000人企业

面临组织结构层级多、业务流程复杂的痛点，通常会要求协同办公平台在功能层面提供一定的定制开发或支持企业IT团队进行自主个性化搭建，此外，协同办公平台需要更多承担起统一门户、数据整合的职能

1000人以上企业

采用集中和分散相结合的管理方式，强调安全合规、资源共享，尤其集团型企业要求能进行多级分权运维和矩阵式管理，协同办公平台应能支持跨部门或组织的协同办公和流程管理，在业务流程梳理方面可能存在咨询服务需求

典型行业企业对协同办公平台的需求侧重点

政府及央国企

高度重视安全性、合规性，倾向于本地部署和信创解决方案，希望打造多维度统一的信息门户，协同办公需求围绕办文、办会、办事展开，尤其关注对公文流转的全流程管理

建筑地产行业

具有精细化的项目管理和成本控制需求，协同办公平台需能支持从项目启动、执行到监控的全生命周期管理，并提供印章、证照等关键文件的电子化管理，在保障安全合规的同时，提高项目管理的效率和准确性

金融行业

关注协同办公平台的安全性、稳定性和数据使用的合规性，要求协同办公平台能够支持详细的操作日志记录和全面的合规审计需求，确保业务活动的可追溯性

制造行业

协同办公平台的建设应围绕企业的生产过程、项目过程，通过与ERP、PLM、MES等关键业务系统集成，直观展示项目执行的关键信息和状态等，促进生产流程与项目管理的标准化，并搭建知识管理体系，推动企业知识和经验的沉淀

连锁零售行业

通常具有总部-分/子公司-门店的层级式组织架构，在追求统一管理的基础上，协同办公平台需支持从总部到门店快速的信息发布和业务数据采集，以支撑库存、采购和销售的决策制定

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

协同办公平台的建设路径

企业普遍倾向选择多品牌、集成化平台，灵活应对业务需求变化

针对协同办公平台的采购，企业可以选择由单一厂商提供全面的解决方案，或整合多个厂商的产品构建集成化平台。实际应用中，后者即多品牌共存的集成化平台更为常见。信息化水平高的大型企业往往已经建设了成熟的一体化协同办公平台，由于迁移成本较高，即便之后出现新技术、新产品，也难以进行整体替换。他们更倾向于直接引入单点应用来完善现有系统的功能。这种策略允许大型企业在不牺牲既有投资的同时吸纳创新。而对于处在快速成长阶段的中小企业，其业务需求变化迅速，对价格的敏感度也更高。这些企业在初期多以满足核心需求为目标，随着企业发展和需求扩展逐步增加新的应用。在这一过程中，企业需关注不同厂商产品间的兼容性，以避免形成信息孤岛。

协同办公平台的两种建设思路

由面及点

适用于大型企业或成熟型企业

业务稳定性高，有明确的IT规划，希望建立标准化、规范化的管理体系

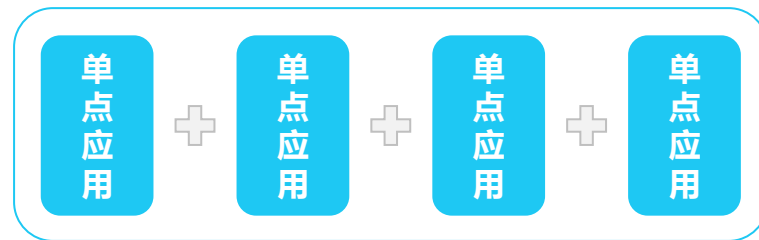


- 基于对业务需求的系统性梳理，采购功能全面、集成度高的协同办公平台，初始投资大、实施周期长
- 针对后期新增的业务需求，可以考虑选择原厂商，也可以引入新厂商并与既有系统集成

由点及面

适用于中小企业或成长型企业

资金实力有限，业务处在不断变化的过程中，希望灵活应对市场变化



- 从关键业务的小规模或单点应用出发，允许企业根据不同阶段的发展需要，逐步增加新的功能或系统
- 随着应用系统的不断扩展，可能需要额外投入资源来实现各个单点系统间的集成与协同

形成多品牌并存、相互集成的协同办公平台

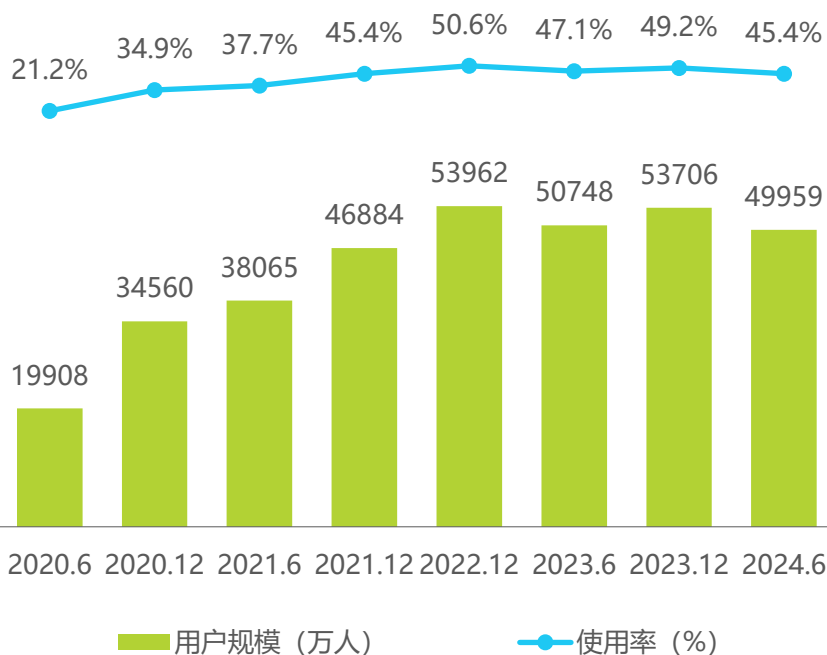
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

协同办公平台的需求特征 (1/2)

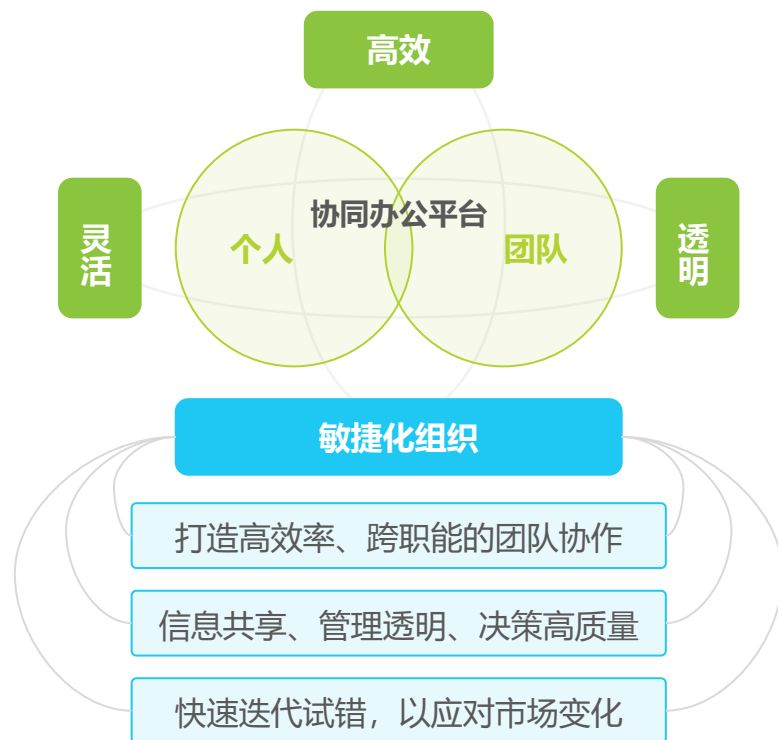
线上办公渗透率持续提升，企业期望以数字化手段实现敏捷办公

数字化转型是当前企业组织升级的焦点方向。CNNIC数据显示，截至2024年6月，中国线上办公用户规模接近5亿人，使用率达到45.4%。随着线上办公习惯的养成，企业对协同办公的关注点进一步向数字化、敏捷化迁移。一方面，协同办公平台为员工提供了简单易用、功能丰富的线上办公工具，支持移动办公和远程协作，有效提升了工作的灵活性和响应速度。另一方面，协同办公平台帮助企业构建高效、透明的工作流程，通过任务分配、进度跟踪等功能确保流程规范、可控，减少沟通成本，促进信息的快速流动和共享。作为数字化时代不可或缺的一环，协同办公平台将通过打造敏捷组织，助力企业在快速变化的市场中保持竞争活力。

2020年6月-2024年6月中国线上办公用户规模及使用率



协同办公平台助力打造敏捷化组织



来源：CNNIC，艾瑞咨询研究院整理及绘制。

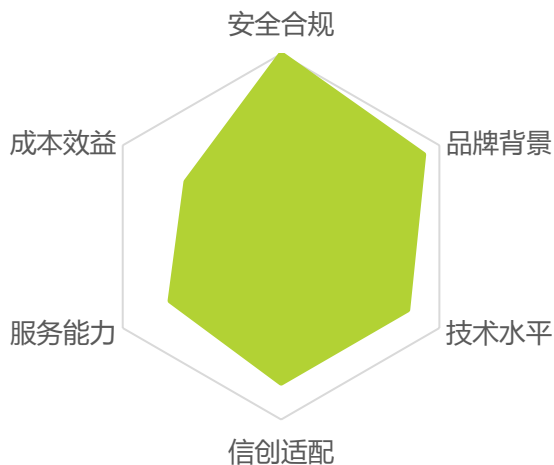
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

协同办公平台的需求特征 (2/2)

政府及央企信创建设提速，办公系统成为应用软件落地的排头兵

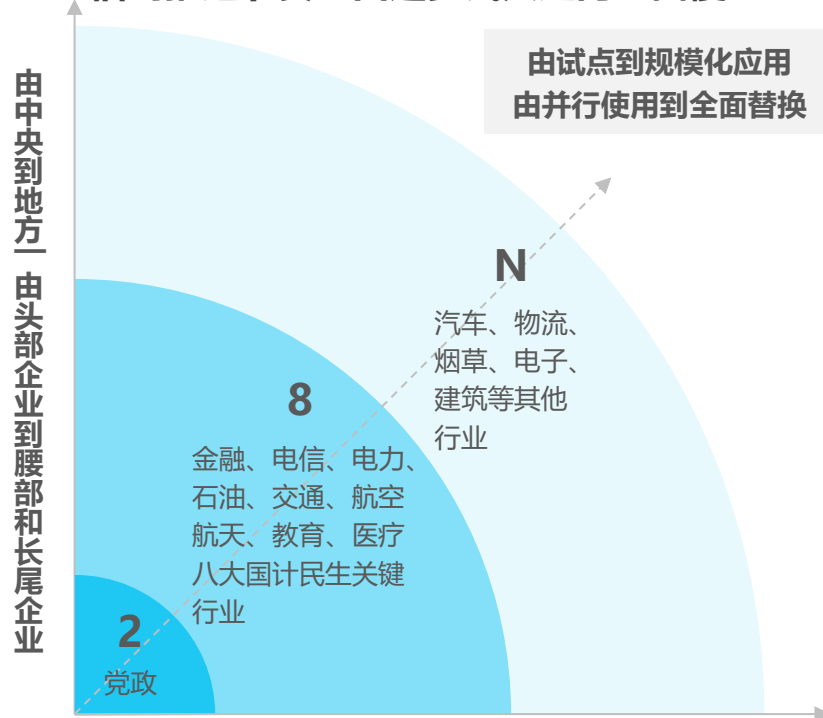
为推动科技自立自强，保障国家信息安全，从底层硬件到上层应用进行全面的国产化替代为信创产业创造了巨大的发展空间。经过多轮试点，信创产业已经步入到全面推广和深化应用阶段，落地领域从党政机关拓展至金融、电信、电力、教育等各行各业。其中，应用软件的国产替代遵循由办公管理系统到一般业务系统到核心业务系统的路径。协同办公平台作为办公管理系统的重要组成部分，需在兼容适配国产基础软硬件的同时，保障系统的性能和稳定性。目前，诸如泛微、致远、蓝凌等厂商均已推出信创产品和解决方案，并在各级政府和头部央企实现落地应用，积累了丰富的标杆案例与交付经验。

政府及央企协同办公平台选型关注点



- ✓ **安全合规**：构建多维度安全保障机制，倾向采取本地部署
- ✓ **品牌背景**：青睐头部厂商，优先选择具有国资背景的厂商
- ✓ **技术水平**：对稳定性、可靠性要求高，需保证业务连续性
- ✓ **信创适配**：适配主流信创基础软硬件，满足不同架构需求
- ✓ **服务能力**：要求提供本地化实施交付服务，推动项目落地
- ✓ **成本效益**：财政资金收紧，价格敏感度相比之前有所提升

信创推进节奏：由逐步试点迈向全面覆盖



由基础设施到应用软件 | 由一般业务系统到核心业务系统

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

03 / 中国协同办公平台 行业竞争态势

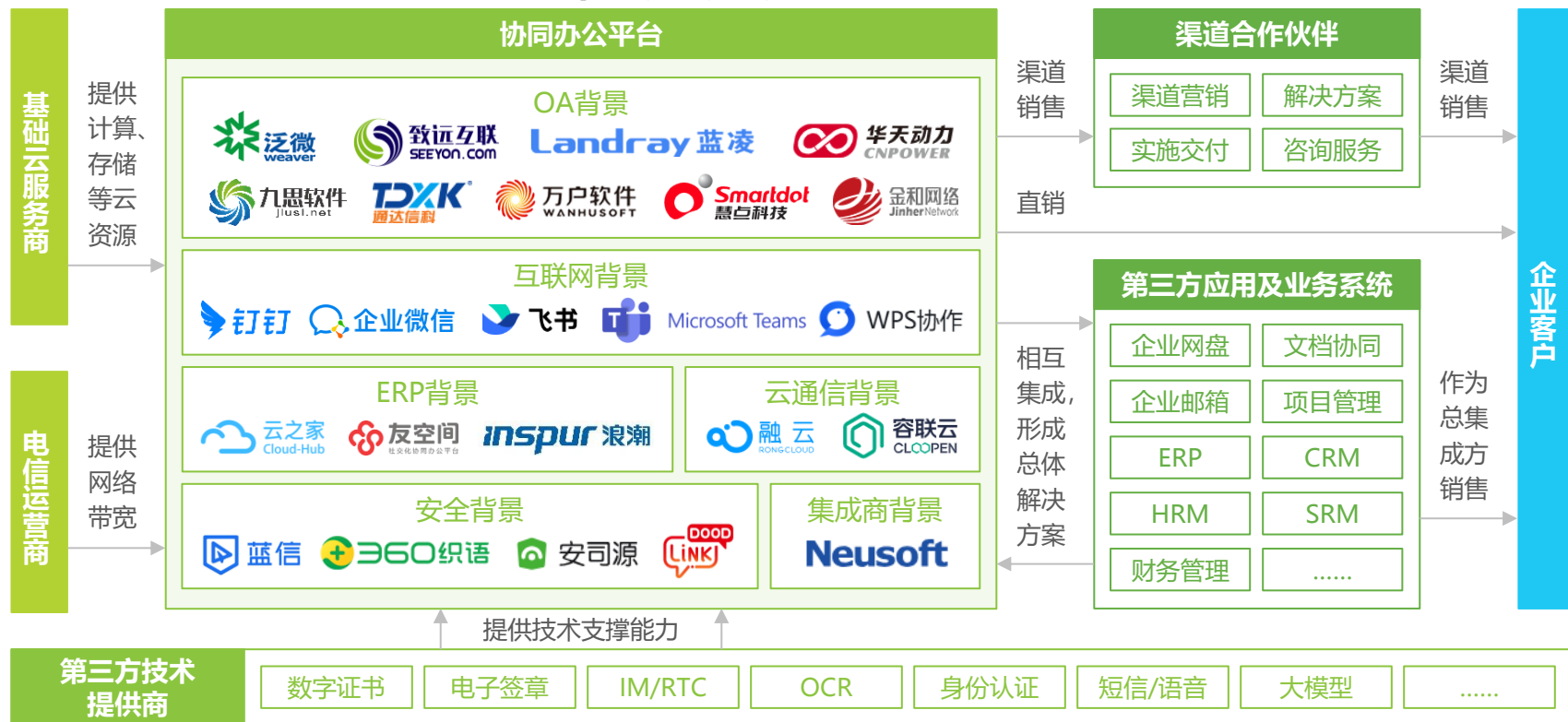
Competition

中国协同办公平台产业链及产业图谱

不同类型厂商立足优势能力，各施所长，满足企业多元化协同办公需求

协同办公平台领域玩家众多，不同背景的厂商从各自的优势能力切入，如泛微、致远、蓝凌等OA背景厂商以精细化流程管控见长，钉钉、企业微信、飞书等互联网背景厂商以移动端优势突破，共同满足企业的多元化协同管理需求。协同办公平台的上游主要包括：1) 电信运营商，提供网络带宽，2) 基础云服务商，提供计算、存储等云资源；下游涉及：1) 渠道合作伙伴，重点面向中长尾客户进行销售，而针对头部客户采取直销模式；2) 第三方应用及业务系统，通过与其相互集成形成总体解决方案，可由协同办公平台作为总集成方，也可由第三方系统直接触达企业客户。

中国协同办公平台产业链图谱



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

协同办公平台的商业模式

存在本地部署+License买断和云端部署+SaaS订阅的两种主流模式

目前来看，协同办公平台领域有两种主要的商业模式。其一为以泛微、致远等为代表的License买断模式，多与本地部署相结合，向客户收取软件许可费和定制、实施等技术服务费，并在后续的软件使用过程中，按年收取升级维护费用。在这种模式下，软件许可证为一次性购买、终身使用。其二为SaaS订阅模式，多与云端部署相结合。对于钉钉、企业微信等互联网背景的厂商而言，除向终端客户收取周期性的订阅费用外，还会向入驻平台的ISV厂商收取一定比例的佣金。由于他们采取Freemium模式，尽管覆盖的终端用户规模庞大，但在当前付费转化率较低的情况下，需要背负极高的运营成本，盈利能力不如传统软件厂商。

协同办公平台的主流商业模式

典型模式一

本地部署+License买断

代表厂商：泛微、致远

软件许可费用



根据实际使用的账户数量和购买的功能模块进行计费，一次付费、终身使用

定制&实施费用



涉及功能定制、接口集成、部署实施等技术服务，根据开发难度以人/天报价

升级&维护费用

提供持续的软件更新和技术支持，通常基于License费用的一定比例按年收取

- 依赖于软件许可证的一次性销售，存在**收入不稳定**风险
- 从售前到交付的**服务较重**，人力成本高

典型模式二

云端部署+SaaS订阅

代表厂商：钉钉、企业微信

订阅费用



基于账号数量、资源容量、产品功能等设定不同档位的版本，以月/年为周期付费

平台分佣

针对入驻平台的ISV厂商，对其销售的商品收取一定比例的佣金

- 互联网背景厂商倾向于采取**Freemium模式**，基础功能对所有用户免费，高级或增值功能需付费使用
- 能够吸引大量用户，但**盈利周期较长**，在前期付费比例较低的情况下，需要负担**高昂的运营成本**

服务器成本

带宽成本

研发费用

营销费用

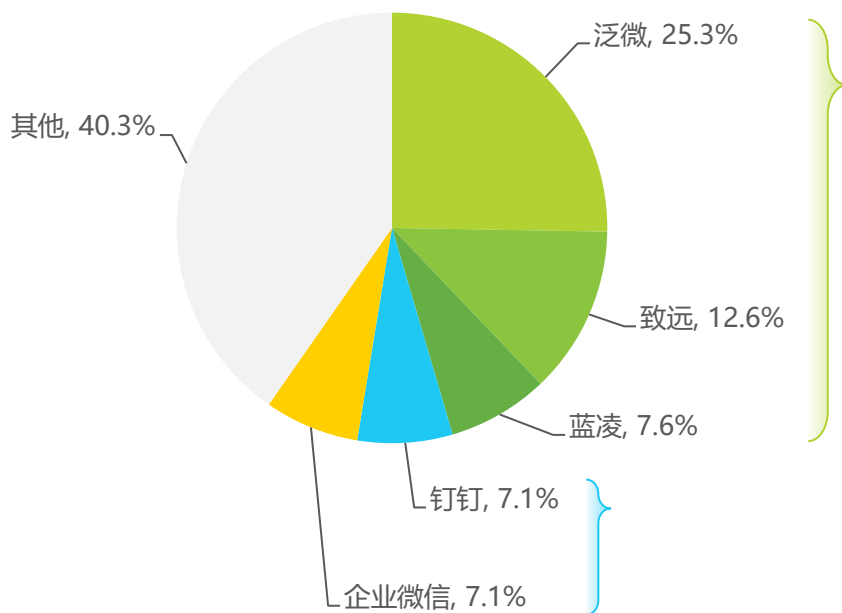
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

中国协同办公平台竞争格局

OA、互联网背景厂商占据领先地位，头部五家厂商市场份额接近60%

由于协同办公平台领域的不同厂商在目标客群、商业模式等方面存在较大差异，为合理反映厂商的商业化能力，本报告选择以付费终端用户数量为口径对协同办公平台的市场竞争格局进行评估。2023年，中国协同办公平台市场的头部五家厂商分别为泛微、致远、蓝凌、钉钉和企业微信，行业集中度CR5=59.7%。整体来看，OA厂商凭借起步早、聚焦中大型客户，在商业化能力存在领先优势，而钉钉、企业微信虽然触达的终端用户数量庞大，但大量小微企业客户使用免费版本，商业化能力有待进一步提升。

2023年中国协同办公平台市场份额-以付费终端用户数量计



OA背景厂商

- 最早进入协同办公领域的玩家，在流程管理方面有着深厚的积淀
- 在大型企业、政府及国央企方面拥有丰富的服务经验
- 以买断付费为主，随着头部客户渗透率的提高，亟需寻求新的增长来源

互联网背景厂商

- 更受小微企业、敏捷型企业青睐，触达终端用户规模庞大
- 存在大量的免费客户，付费转化率低，成本压力巨大，商业化能力有待提升

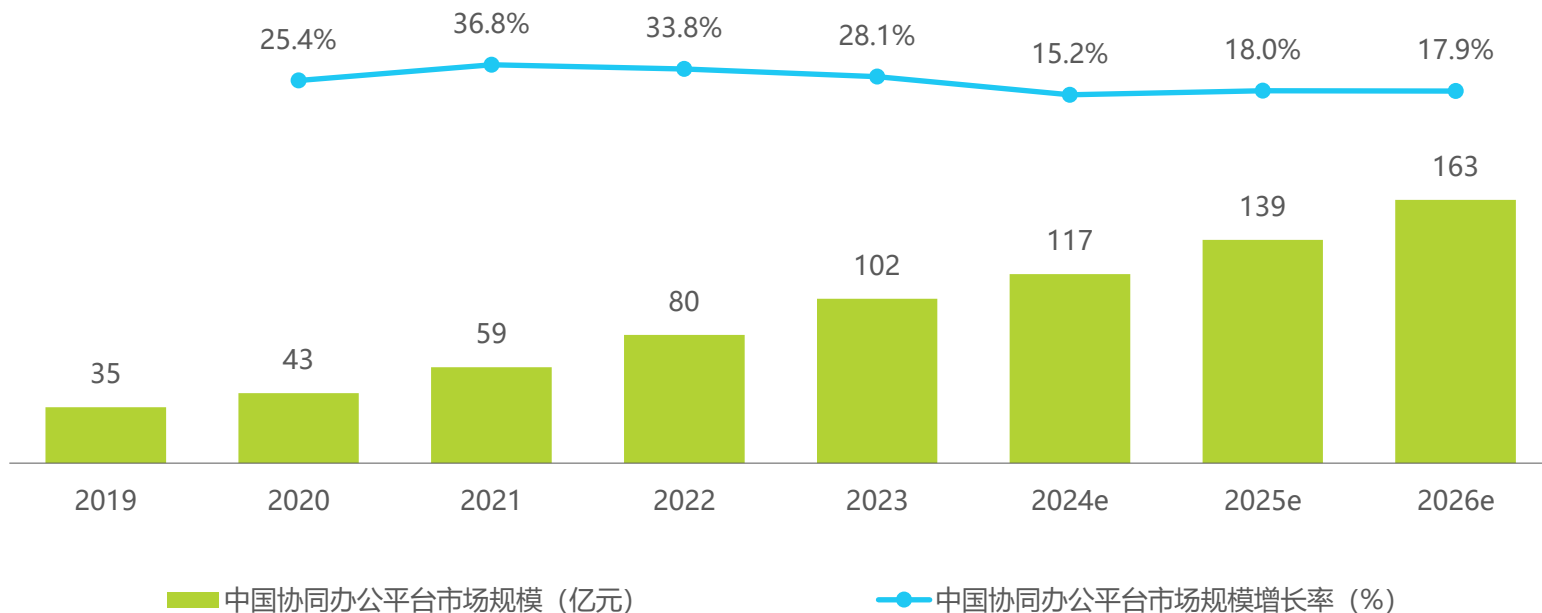
注释：1. 协同办公平台市场份额以付费终端用户数量计算，付费终端用户数量=付费企业数量×企业员工规模。
来源：综合上市公司年报等公开信息、企业及专家访谈，根据艾瑞统计预测模型估算，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

中国协同办公平台市场规模及预测

2023年市场规模达到102亿元，预计未来三年复合增长率超过15%

OA厂商是最早一批进入协同办公平台领域的玩家，泛微、致远、蓝凌三家厂商的市场份额超过35%。随着平台基础办公模块收入增速放缓，OA厂商逐渐将增长重心转移至自研的业务应用。与此同时，钉钉、企业微信、飞书等互联网背景的玩家商业化进程加速。2023年，中国协同办公平台市场规模达到102亿元，同比增长28.1%。尽管疫情推动了协同办公平台的渗透，但其在小型、微型企业中的付费转化率方面仍普遍较低。未来，叠加大模型应用将可能赋予行业更多的附加价值。通过付费客户数量与客单价的双重提升，协同办公平台的市场增速将有望保持在15%以上，预计到2026年整体市场规模将增长至163亿元。

2019-2026年中国协同办公平台市场规模及预测



注释：1. 协同办公平台市场规模以厂商收入口径计算，包括一方的基础办公模块相关的产品和服务收入，不包括一方业务应用模块收入和三方生态分成收入；2. 报告所列规模历史数据和预测数据均取整数位（特殊情况：差值小于1时精确至小数点后一位），已包含四舍五入的情况；3. 增长率均基于精确的数值进行计算。

来源：综合上市公司年报等公开信息、企业及专家访谈，根据艾瑞统计预测模型估算，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

不同类型玩家的发展策略分析

协同办公平台各类型玩家的优势能力比较

玩家类型	OA背景	互联网背景	ERP背景	安全背景	集成商背景	云通信背景
目标客群	大型、中型企业为主	小型、微型企业为主	小型企业为主	政府、央国企为主	大型企业为主	大型企业为主
沟通协作	★★★	★★★★★	★★★★★	★★★	★★	★★★★★
协同管理	★★★★★	★★★	★★★★★	★★★	★★	★★
易用性	★★★	★★★★★	★★★★★	★★★	★★	★★
集成性	★★★★★	★★★	★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
可定制性	★★★★★	★★	★★★	★★★	★★★★★	★★★★★
服务支持	★★★★★	★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
信创适配	★★★★★	★★	★★★★★	★★★★★	★★★	★★★★★
客单价	中	低	低	中	高	高
部署模式	本地部署为主	云端部署为主	云端部署为主	本地部署为主	本地部署为主	本地部署为主

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

OA背景厂商发展策略分析

针对复杂流程管控有完善的产品和服务能力，满足中大型组织协同需求

OA背景的厂商通常对企业内部流程有深刻理解和实施经验，面对中大型组织复杂的协同管理需求，能够提供定制化的流程审批和业务逻辑管理能力。此类厂商以流程管控、门户建设和知识管理等为中心的OA产品切入，在本地部署的产品之上拓展云原生、SaaS化、移动化的产品形态，逐步形成覆盖综合型的协同办公解决方案。基于流程引擎、集成引擎及低代码等平台层能力，叠加专业服务团队提供深入的售前、交付技术支持，OA厂商可以赋予企业更大的自主权和灵活性，帮助大型企业、集团型客户实现业务流程的数字化升级。

协同办公平台厂商发展策略：OA背景

既有优势能力

流程管控

集成平台

需求理解深
交付能力强

低代码平台

核心功能

流程审批

门户管理

目标管理

文化建设

知识管理

数据报表

与众多业务系统、行业专业应用集成，实现数据互通、业务协同

市场定位

客群特征

以**中型和大型企业**为主，覆盖政府及央国企**信创**需求

部署模式

在**私有化部署**的基础上，逐渐拓展SaaS模式

商业模式

License模式叠加服务费，客单价在**30万元**及以上

优势能力

深耕OA领域数十年，在**流程管控**方面有丰富的经验积累，能够对中大型组织的复杂需求进行拆解，搭建细颗粒度的业务和流程逻辑

交付能力强，拥有专业的服务团队，包括项目经理、售前顾问、实施工程师和开发工程师，以保证项目从需求调研到上线交付的全过程高效执行

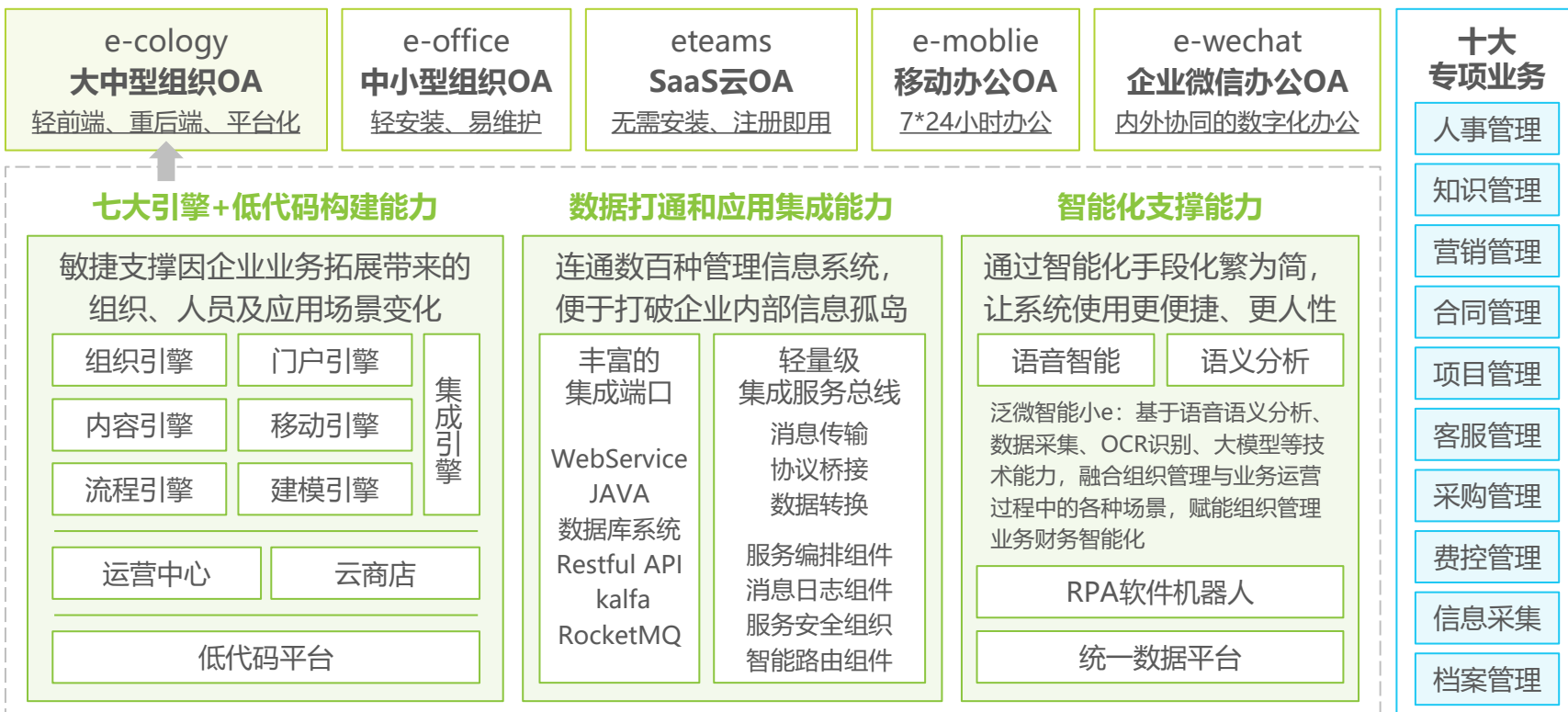
开放**集成**第三方应用；利用**低代码**进行个性化定制；提供**全栈信创适配**

OA背景典型厂商案例：泛微

标准化产品+个性化定制，构建智能、高效、协同的数字化运营平台

泛微专注协同管理软件领域23年，拥有具备自主知识产权的协同管理软件系列产品。在协同办公平台类产品基础上，泛微构建了十大专项产品，形成业务协同矩阵。通过构建财务、业务、管理一体化运作的数字化运营平台，全方位满足组织多样化的数字化管理需求。基于“标准化产品+个性化定制”的发展模式，突出“智能化、平台化、全程数字化、内外协同、信创”五大核心特色，泛微打造了平台化、微服务架构、公有云与私有云一体化的e-cology10，结合低代码平台e-builder，可以便捷地搭建更多、更丰富的业务场景，为中大型组织创建全新的高效协同办公环境。

泛微：智能、协同、高效的数字化运营平台



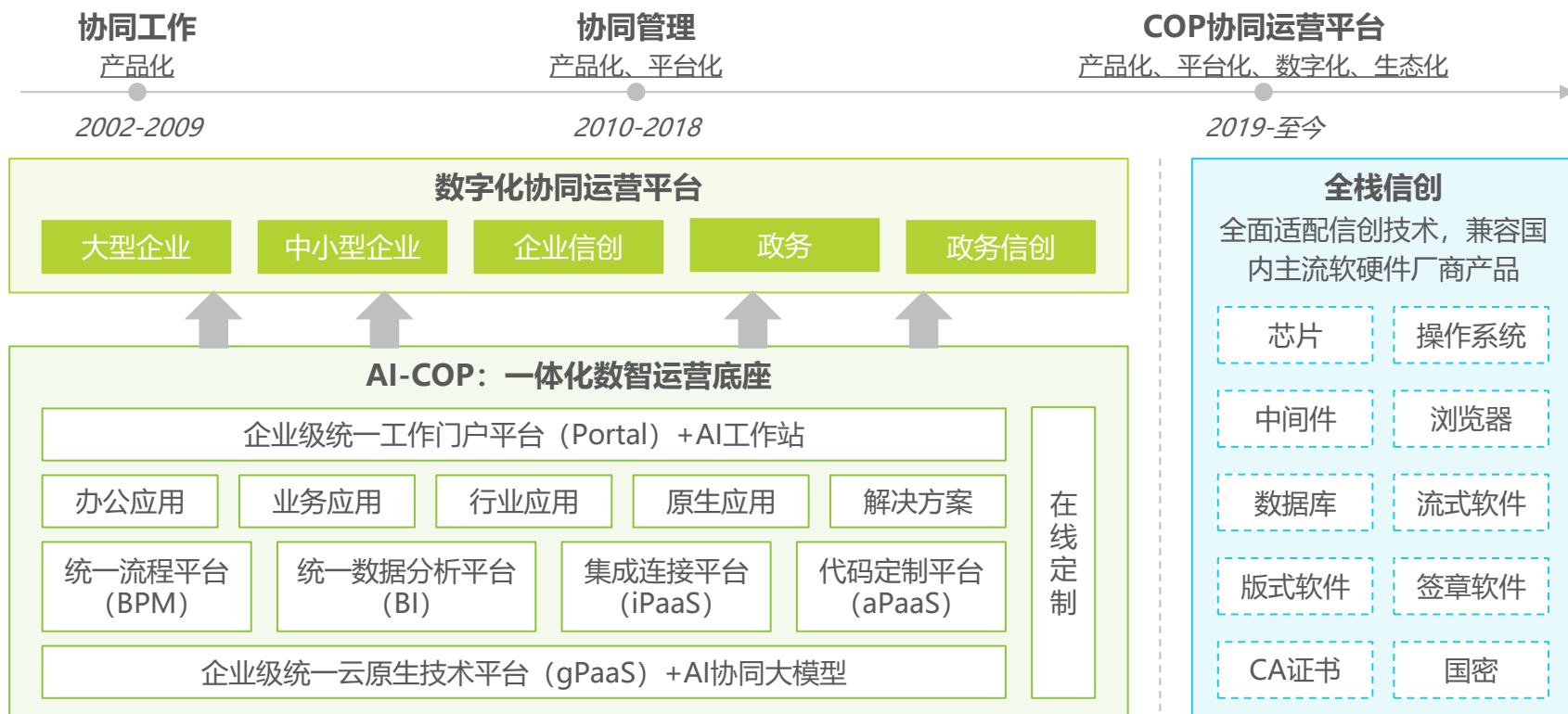
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

OA背景典型厂商案例：致远互联

基于一体化数智运营底座，满足不同行业、规模组织的协同管理需求

致远互联深耕协同管理领域二十余年，为客户构建了一体化的数智化协同运营平台，通过联通企业内外部的业务、人员、运营等，帮助各行业领域、各种规模的组织实现智慧、高效运营。在AI-COP平台生态战略下，致远互联打造了一体化数智运营新基座。其一体化平台和低代码工具，既允许客户自主创造，实现个性化定制，也支持生态伙伴创建应用，形成生态互补。同时，致远互联全面推进信创适配和替代的能力，兼容国内主流软硬件厂商的产品，可以根据政府和央企的不同需求进行灵活适配，助力政企数智化转型升级。

致远互联：基于AI-COP的新一代数智化协同运营平台



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

互联网背景厂商发展策略分析

从组织内沟通场景出发打造入口级产品，开放合作形成一体化平台

互联网厂商打造的协同办公平台大多以沟通场景为中心，具备较强的移动应用属性，以单聊群聊、视频会议、文档协同等高频协作场景为入口，串联起各项办公管理能力。基于深厚的互联网产品基础，其协同办公平台在产品易用性方面表现突出，同时对新兴技术保持高度敏感，产品创新性强。钉钉和企业微信推出时间较早，以覆盖中长尾客户为主，而作为后进入者的飞书，更倾向于服务头部客户形成差异化竞争。由于互联网厂商在流程管控、业务场景方面的积累较为有限，在拳头产品之外，他们普遍同第三方ISV厂商合作，基于开放生态提供一体化的使用体验。

协同办公平台厂商发展策略：互联网背景

既有优势能力

产品能力

简单易用
移动友好

技术实力

高并发高可用
新兴技术敏感

核心功能

单聊群聊

视频会议

考勤打卡

文档协同

消息推送

开放平台

从组织内沟通切入协同办公，聚焦拳头产品研发，打造开放生态

市场定位

客群特征

钉钉、企业微信以**小微企业**为主，飞书大客户占比更高

部署模式

主要为**公有云**部署，少数头部客户采用专属/私有云部署

商业模式

Freemium订阅模式，客单价在几十到上千元/人/年不等

优势能力

产品**易用性强**、交互体验流畅，对**移动办公**、远程办公的支持良好

采用**云原生**、**微服务**架构，系统稳定性、可扩展性强，产品迭代升级速度快；重视创新，能够快速将新兴技术引入到协同办公平台

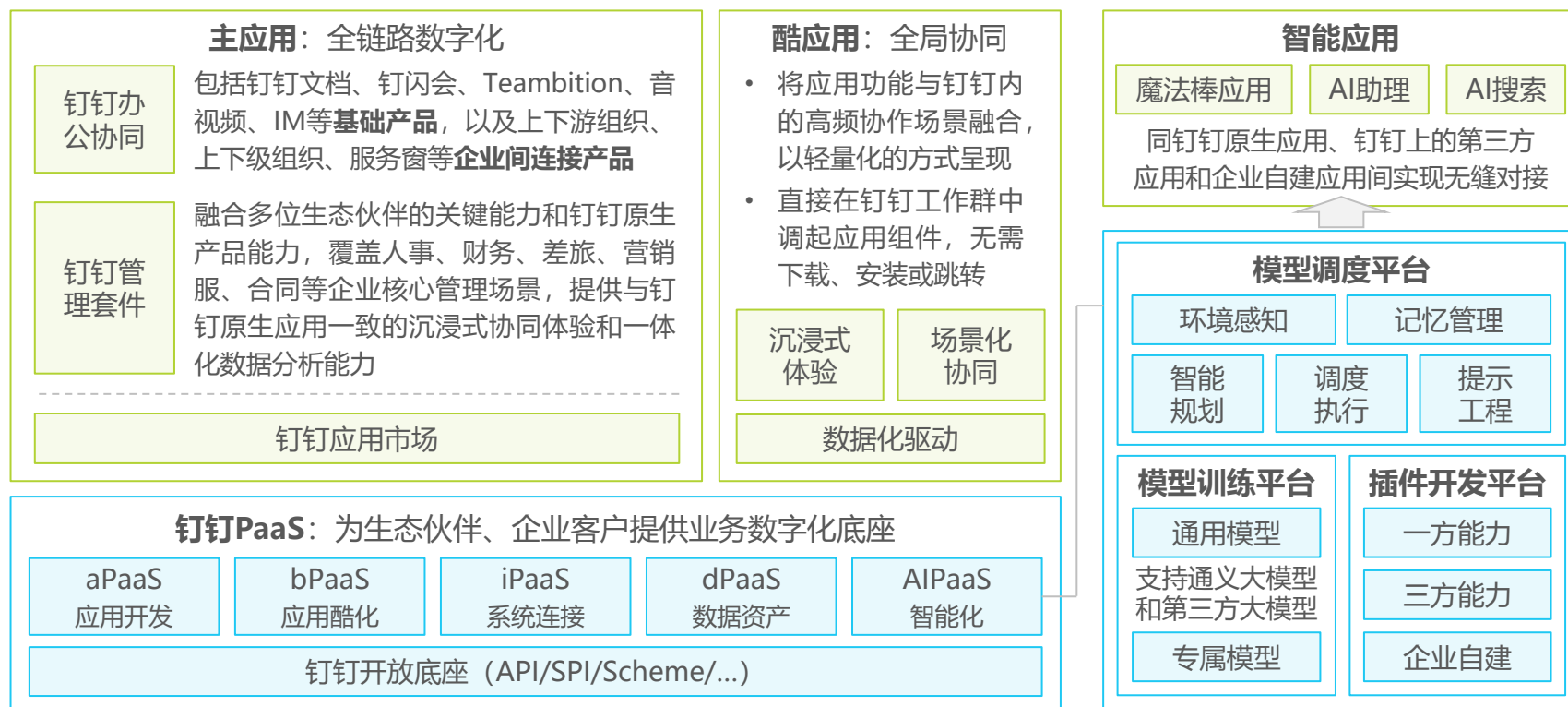
重点研发通用、高频协作功能，引入业务场景应用、行业专用应用及销售交付服务商等不同类型的**生态伙伴**，为企业客户提供一体化使用体验

互联网背景典型厂商案例：钉钉

向伙伴和客户开放底座能力，促进全链路数字化，推动组织敏捷协同

钉钉是阿里巴巴集团打造的企业级智能移动办公平台，致力于打造数字经济时代的企业组织提供新生产力工具。钉钉1.0版本定位“新一代的团队沟通方式”，核心功能包括企业群、DING消息、免费电话，后逐步完善审批、日志、公告、钉邮、云盘等功能，向协同办公平台延伸。到2023年末，钉钉用户数达7亿，服务企业、学校等各类组织数达2500万。钉钉以数字化底座赋能生态伙伴和企业客户，并通过酷应用将复杂功能、流程和报表以原子组件的形式融入在高频协作场景中。2023年4月，钉钉开启全面智能化，先后上线AI魔法棒、AI助理、AI搜索及AI助理市场，利用提供场景化的智能服务，推动AI与应用、协作、经营等场景的结合。

钉钉：数字经济时代的新生产力工具



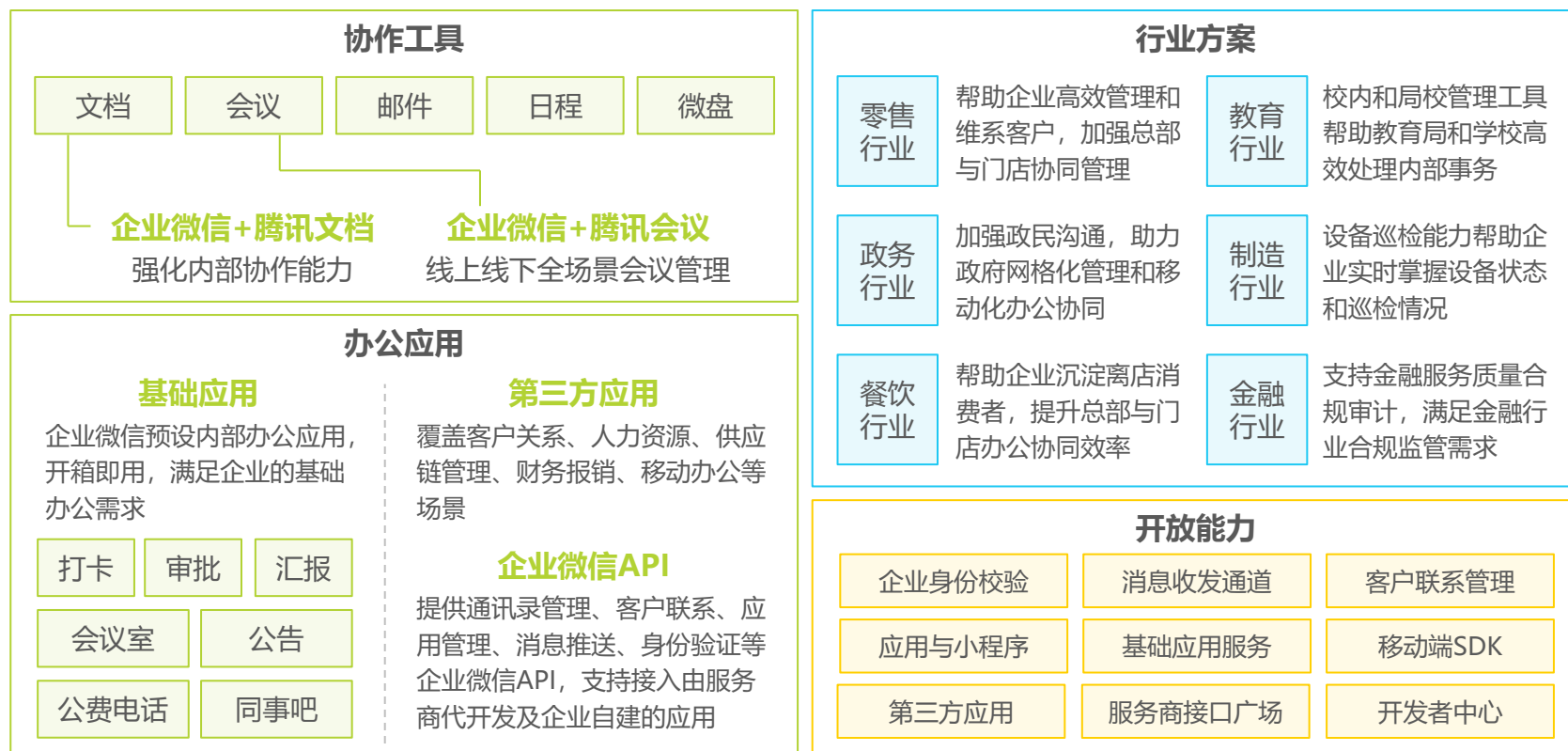
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

互联网背景典型厂商案例：企业微信

集成丰富的协作工具与办公应用，满足企业高效办公与管理需求

企业微信是腾讯微信团队打造的企业通讯与办公工具。企业微信集成了文档、日程、会议等协作工具以及打卡、审批等OA应用，并能够提供丰富的第三方应用，通过整合CRM、HR、财务等企业管理功能，满足企业高效办公与管理的需求。同时借助企业微信的开放平台，客户可以快速构建适合自己的智能协作应用。企业微信与腾讯会议、腾讯文档之间融合打通，形成了一套完整的效率协作功能，进而为企业客户创造一体化自由协作的办公体验。

企业微信：一体化自由协作的企业通讯与办公工具



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

互联网背景典型厂商案例：飞书

定义先进团队的工作方式，打造All in One的协作与管理平台

飞书是字节跳动旗下先进企业协作与管理平台，基于All in One的理念提供一站式无缝的办公协作体验。通过即时沟通、音视频会议、云文档等产品，飞书打造了围绕“事”的高效办公平台——飞书Office。而飞书People集成人事、招聘、绩效等多个人事管理产品，与飞书Office实现“人事合一”。通过多维表格、飞书应用引擎和飞书集成平台的业务三件套，帮助企业敏捷搭建业务应用，连接、利用现有业务系统。飞书采取以大客户为主的商业化策略，凭借重协作、轻管控的理念，吸引了包括互联网、新能源汽车、游戏、新消费、先进制造等领域的领先企业。

飞书：先进企业协作与管理平台

飞书Office

全面的办公应用：包括文档、表格、思维笔记、知识库、邮箱、云盘、即时消息、视频会议、IM、音视频会议等

飞书OKR

整合目标管理全流程功能于一体，助力组织落地OKR

智能伙伴

拥有长期记忆，支持原生应用和部署在飞书的业务应用，与场景融合，实现跨系统一致体验

飞书People

打通组织内外围绕人的双循环，对外连通人才市场，对内识别人才并给予激励

飞书人事

组织人事

薪酬管理

假勤管理

飞书绩效

支持KPI、PBC、OKR+绩效评估等多种模式，帮助企业打造专属评估体系

飞书招聘

基于数百万人才招聘经验，以高效面试体验、精准简历解析提升招聘效能

业务工具

基于业务三件套支持企业快速搭建新应用、连接利用旧系统

多维表格

融合Excel类电子表格和数据库功能的无代码表格，零成本、快速搭建轻型业务应用

飞书应用引擎

飞书原生体验的低代码平台，帮助技术人员降低业务系统的开发成本，实现快速迭代

飞书集成平台

提供标准高效的系统集成能力，支持现有系统与飞书账号、数据和流程的三重打通

以All in One为理念

将各类应用在同一界面展示，减少不同应用之间的切换，赋予更多系统信息分发和协同的能力
提高工作效率 | 简化协作流程 | 促进信息流通

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

ERP背景厂商发展策略分析

面向业务应用构建流程管理能力，实现一体化交付与跨系统数据协同

ERP厂商通常拥有覆盖广泛的产品线，诸如财务、供应链、生产等业务系统在企业客户中有一定的使用基础。在此背景下，ERP厂商进行横向拓展，结合OA、互联网厂商的产品能力，打造了兼具即时通讯和流程审批的协同办公平台。从产品定位上看，ERP厂商普遍有较强的云转型倾向，其协同办公平台也多采用公有云部署、订阅模式，中小型企业占比较高。相比于其他类型的厂商，ERP厂商的核心优势在于能够将协同办公与企业的核心业务系统紧密集成，以业务应用为中心构建流程管理能力，提供覆盖前端协作到后端业务的一体化解决方案。

协同办公平台厂商发展策略：ERP背景

既有优势能力

业务应用

一体化
全覆盖

数据协同

深度集成
统一语言

核心功能

单聊群聊

通知待办

考勤打卡

流程审批

知识管理

数据报表

与企业各项核心业务系统进行紧密集成，提供一体化的解决方案

市场定位

客群特征

以**中小企业**为主，头部标杆客户可达数千至万人

部署模式

公有云部署居多，头部客户及信创客户采用私有部署

商业模式

公有云为**订阅模式**，客单价在**10万以下**，渠道体系完善

优势能力

业务应用覆盖广泛，协同办公平台可与自有财务管理、生产管理、人力资源管理、销售管理、供应链管理等系统紧密集成，提供**一体化交付能力**

从自有业务系统中获取准确、全面的数据元素，基于统一的业务和开发语言，客户或厂商可利用**低代码**平台快速构建应用，实现跨系统**数据协同**

拥有丰富的央国企平台实施交付经验，具备**全栈信创适配能力**

ERP背景典型厂商案例：云之家

与ERP深度集成，打破信息孤岛，实现围绕业务的一体化协同

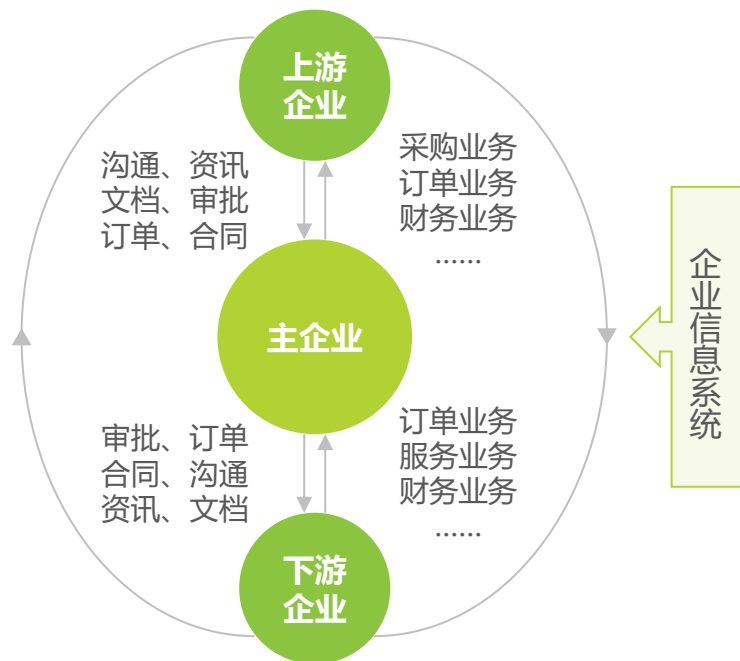
云之家是金蝶旗下的一体化协同办公厂商，聚焦打造SaaS化的协同平台，帮助企业构建高效组织协同、可组装的业务协同、敏捷的场景协同及智能的数据协同。云之家能够与金蝶云实现业务层面的高度协同，不仅可以作为统一的办公协同工具，更可以承担起数据中台的角色，集成各个系统的业务数据，打破信息孤岛，实现采购、销售、财务、HR等场景的无缝融合，助力企业业务运营、决策及多端协同办公。更进一步的，云之家可以帮助企业链接产业链上的合作伙伴，通过建设供应商协同门户、经销商协同门户和客户门户，提高生态企业之间的业务协同效率。目前，云之家支持公有云、私有云、混合云和信创的协同解决方案，服务客户包括硕世生物、百瑞源枸杞、深圳麦科田、华海通信等专精特新小巨人企业和OPPO、海信、通威、河钢、安踏等众多500强企业。

云之家：围绕业务构建一体化协同办公平台

可组装的金蝶云业务协同一体化能力



生态互联方案：构建统一生态平台



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

安全背景厂商发展策略分析

发挥安全技术优势，提供灵活部署方案，重点服务政府及央国企客户

安全背景厂商重点面向政府及央国企等对安全性要求较高的客户推出移动办公平台，整合系统安全、数据安全、业务安全等多方面的安全技术，为客户提供全面的安全保护措施。同时，平台与国产主流的信创基础软硬件兼容适配，能够满足客户对国产化替代的诉求。安全背景的厂商普遍在2015年左右进入市场，其协同办公平台对移动终端的支持良好，而为了满足客户对数据安全和组织管理的诉求，厂商通常会提供公有云、私有云、混合云等多种部署方式。凭借其在系统集成和交付方面的丰富经验，安全背景的厂商可以根据不同需求场景为客户提供定制化开发服务。

协同办公平台厂商发展策略：安全背景

既有优势能力

安全能力

安全加密
信创适配

部署能力

灵活多样
混合部署

核心功能

门户管理

权限管理

单聊群聊

待办事项

通知公告

消息推送

重点满足政企客户对安全性的需求，并提供定制化开发的能力

市场定位

客群特征

以**政府及央国企**为主，覆盖党政军类客户和大中型企业

部署模式

提供**灵活的部署方案**，包括公有云、私有云、混合云

商业模式

多采用**项目制**收费，客单价在数十万至上百万不等

优势能力

经过等保三级、国密等安全认证，围绕系统安全、数据安全、业务安全、服务安全、管理安全多个维度构建全面的**安全保障体系**

对国产主流基础软硬件的**信创适配**程度高，支持多种信创环境组合运行

面向政府和大型企业的集成、交付经验丰富，拥有**专业的服务团队**，能够快速响应客户需求，提供定制化的解决方案

集成商背景厂商发展策略分析

拥有成熟的实施交付经验，可提供软硬件一站式的集成解决方案

集成商大多以客户为中心提供定制化解决方案，随着客户信息化需求的拓展，逐步进入协同办公平台领域。集成商通常能够提供贴身的服务支持，满足客户较高度度的定制化开发诉求。尤其在面对集团型企业的过程中，集成商可以根据客户在组织架构、权限管理及功能定制等方面的特定需求，提供从前期的咨询设计到开发实施的综合解决方案。凭借丰富的系统集成经验，集成商能够帮助客户打通协同办公平台与各个业务系统之间的壁垒，解决信息孤岛的问题。尽管集成商在标准化产品方面的积累不如专业的软件厂商深厚，但他们可以通过与其他厂商合作，利用自身的整合交付能力，确保项目的成功实施落地。

协同办公平台厂商发展策略：集成商背景

既有优势能力

交付经验

定制开发
项目管理

服务能力

行业理解
技术整合

核心功能

门户管理

流程审批

档案管理

公文管理

通知公告

制度管理

凭借丰富的实施交付经验，提供满足个性化需求的综合解决方案

市场定位

客群特征

以**大型企业**为主，双方通常存在历史合作基础

部署模式

本地部署为主，可兼顾公有云或混合云部署

商业模式

多采用**项目制**收费，项目总体金额通常较高

优势能力

针对特定行业领域拥有丰富的**行业理解**，能够为客户提供**定制化**解决方案，如功能模块的增减、个性化界面设计、权限设置、流程定义等

具备较强的**软硬件集成能力**，支持将协同办公平台与企业既有业务系统间进行集成打通，提供从咨询、设计、开发到实施和维护的**一站式服务**

适配主流国产软硬件，在党政及央国企领域有较多的**信创**案例积累

云通信背景厂商发展策略分析

基于高并发、高可用的通信能力打造通信中台，开放集成客户业务系统

云通信厂商通常在IM、RTC等通信能力方面具有优势，能够为企业提供稳定、高效的通信解决方案。此类厂商通过集成通信能力构建通信中台，在满足企业内部协作和外部沟通的需求之上，进一步搭建了协同办公平台的产品能力。目前来看，云通信厂商多采用项目制、私有部署的模式覆盖大中型企业客户或政府、央国企等信创客户。基于PaaS厂商的基因，云通信厂商的产品原子化能力强、接口标准化程度高，除支持按需部署办公套件外，亦支持与企业自研应用和第三方应用之间的集成打通，能够满足头部客户个性化定制的业务需求。

协同办公平台厂商发展策略：云通信背景

既有优势能力

通信能力

高可用
高并发

PaaS能力

组件化
模块化

核心功能

单聊群聊

视频会议

通讯录

在线文档

门户管理

文化建设

通过集成第三方应用及企业自研应用，提供统一门户和应用入口

市场定位

客群特征

重点面向**大中型客户**，覆盖政府及央国企信创需求

部署模式

主要采用**私有化部署**的方式，少部分为混合云

商业模式

项目制，客单价普遍偏高，通常在**数百万元**

优势能力

以**IM和RTC能力**为核心向外延展通信中台，具有**实时性、高并发、低消耗**的特征，在消息管理、会议管理、通讯录管理等方面颗粒度更细

产品原子化能力强，通过解耦关键功能支持按需部署；**接口标准化程度**高，能够同客户业务系统进行**深度集成**，建立符合企业个性化需求的业务流程

提供多维度**安全保障**，面向**信创需求**，进行国产化软硬件适配与硬件调优

04/ 中国协同办公平台 发展趋势

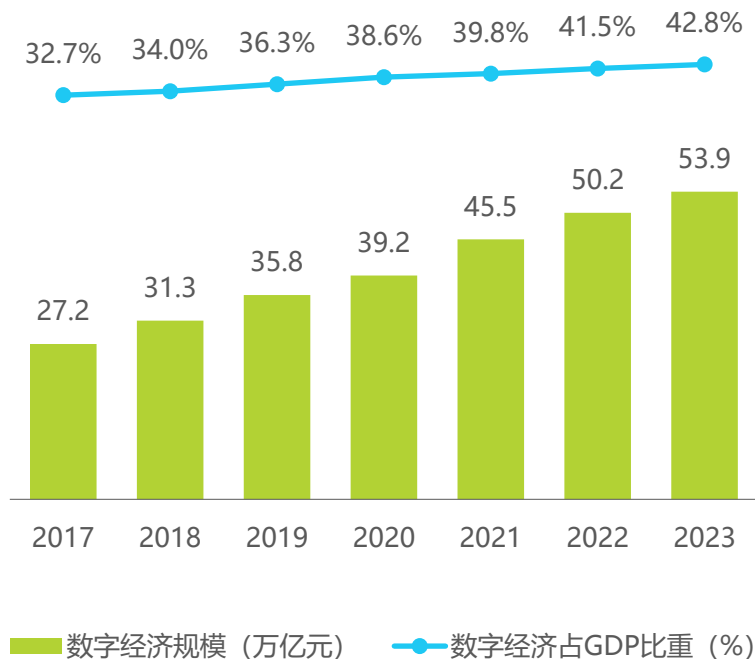
T r e n d s

中国协同办公平台发展方向（1/3）

市场竞争趋于白热化，作为数字化转型的加速器，持续迭代创新

现如今，数字经济已经成为中国经济增长的重要引擎。协同办公平台不仅是基础办公能力的集大成者，更作为流程、管理和数据流转的中枢，帮助企业构建灵活、高效、透明的工作环境，加速企业数字化转型。随着疫情带来的新增需求逐渐趋于稳定，协同办公平台间的市场竞争也进入到白热化阶段，厂商迫切需求寻求新的增长点来应对这一挑战。在技术层面，头部厂商积极引入新技术、新功能，强化集成能力、优化产品体验，推动自动化、智能化办公的发展；而在服务层面，厂商也在探索多样化的服务模式，包括拓宽付费范围，挖掘既有客户的潜在价值，通过不断持续的技术创新与服务创新，在激烈的市场竞争中保持领先地位。

2018-2022年中国数字经济规模及占GDP比重



协同办公平台头部厂商能力进阶方向

技术创新

敏捷响应需求：提升平台的底座能力，在降低开发成本的同时，更加灵活、快速地满足企业个性化的业务需求

自动化+智能化：利用AI、RPA、iPaaS等实现流程自动化，通过AI助理自主执行任务，解放人力，提升组织效率

服务创新

拓展新客户群体：通过支持不同的付费模式、服务模式，满足更多类型客户的需求，向潜在客户群体渗透

挖掘现有客户价值：在优势产品之上拓宽产品矩阵，持续提升产品附加值，提升付费转化率或付费客户的客单价

来源：中国信通院，艾瑞咨询研究院整理及绘制。

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

中国协同办公平台发展方向（2/3）

结合大模型技术，从类Copilot的员工专属智能助手向AI Agent演进

随着大模型领域的突破性进展，协同办公平台自2023年下半年以来，开始迅速整合大模型技术，对现有产品的AI能力进行全面升级。诸如文本生成、图像生成以及自然语言交互等方面的功能，初步展现出了大模型与协同办公平台融合的应用潜力。

目前，头部厂商探索的方向正在从定位员工智能助手的AI Copilot向更高级别的AI Agent演进。在跨场景、跨应用的基础上，AI Agent将具备更强的自主性和执行能力。这一转变预示着协同办公平台的AI应用有望从辅助性工具逐步发展成为能够独立执行复杂任务的“数字员工”。

大模型+协同办公平台的应用方向



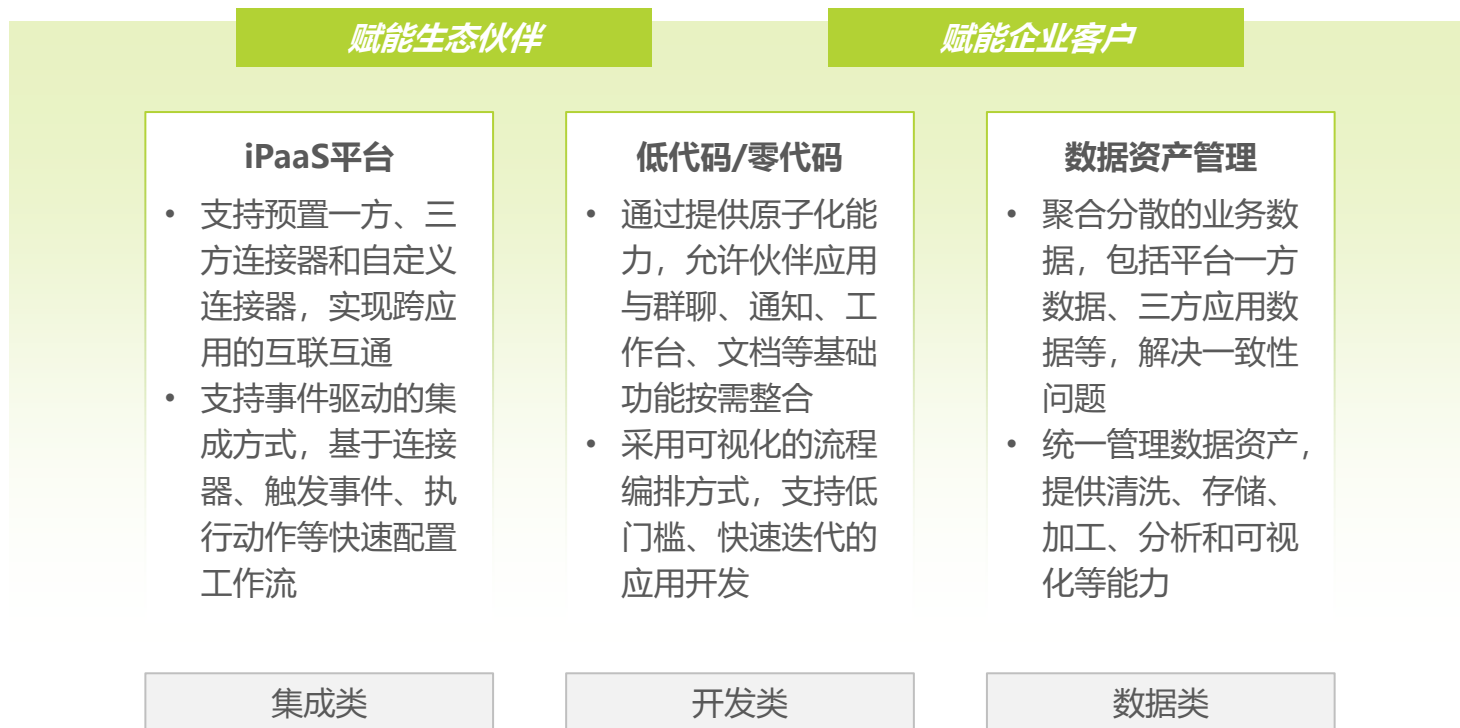
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

中国协同办公平台发展方向（3/3）

从集成、开发和数据层面完善平台底座能力，赋能生态伙伴和企业客户

协同办公平台作为平台型产品，其底座支撑能力是构成竞争壁垒的关键。现阶段，协同办公平台主要在集成、开发、数据三个层面对平台能力进行升级，包括提供iPaaS平台、低代码/零代码开发工具集、数据资产管理平台等。于生态伙伴而言，此举降低了应用开发的门槛，有助于加速创新，匹配企业的个性化需求。于企业客户而言，协同办公平台底座能力的完善将促进不同应用系统之间的无缝连接，打破数据孤岛，既能够带来一体化的使用体验，更可以推动企业向更加高效、智能的方向发展。

协同办公平台的底座能力



BUSINESS
COOPERATION

业务合作

联系我们



400 - 026 - 2099



ask@iresearch.com.cn



www.idigital.com.cn

www.iresearch.com.cn

官 网



微 信 公 众 号



新 浪 微 博



企 业 微 信



LEGAL STATEMENT

法律声明

版权声明

本报告为艾瑞数智旗下品牌艾瑞咨询制作，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。



THANKS

艾瑞咨询为商业决策赋能