

2016年——这是希望之春，这是失望之冬

资本的冬天VS摔死的猪

云计算的落地VS泡沫

SaaS产品化VS解决方案

小微企业VS中大企业

私有部署VS公有模式

自行运维VS外包服务

01

02

03

04

05

06

07

这是一份汇聚了...

01

来自全国各行业1820位信息化决策者与参与者

02

面向SaaS产品应用实践

03

聚焦于产品与服务评价

04

真实反馈



Cloud Computing

SaaS

NPS

Connect Us

2016

SaaS产品用户实践与NPS研究

麦达数字 & 移动信息化研究中心 联合制作

Cloud Computing

SaaS

NPS

Connect Us

这不是一个概念的炒作

1

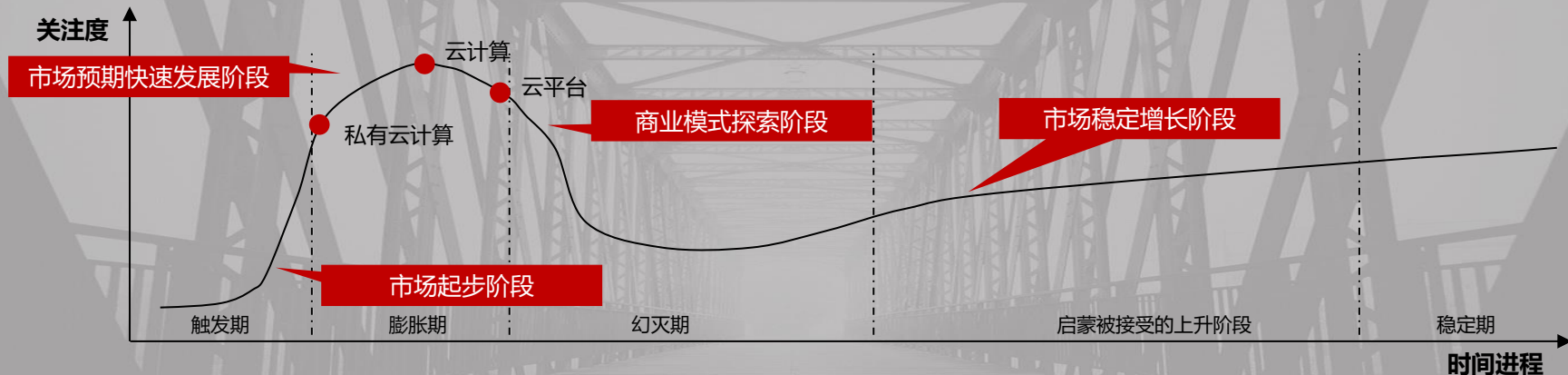
Cloud Computing

云计算在中国市场的发展已经进入关键期

- 基于技术的关注度，目前在中国市场云计算已经突破了早期的顶峰，但与之相关的进一步应用部署目前尚未完全成熟，可以预见未来2-3年将会是云计算的整体发展关键期。

中国市场云计算发展周期模型

数据来源：Gartner



- 2004年，Xtools、八百客等SaaS新兴企业诞生；
- 2008年5月，IBM在中国无锡建立中国第一个云计算中心；
- 2009年1月，阿里软件在南京建立首个“电子商务云计算中心”。

- 2009年，BAT与传统软件巨头的映衬下，云计算市场热度到达了一个高潮。
- IaaS：腾讯云、盛大云
- PaaS：商务领航、神马在线、百度BAE平台
- SaaS：用友伟库、阿里软件

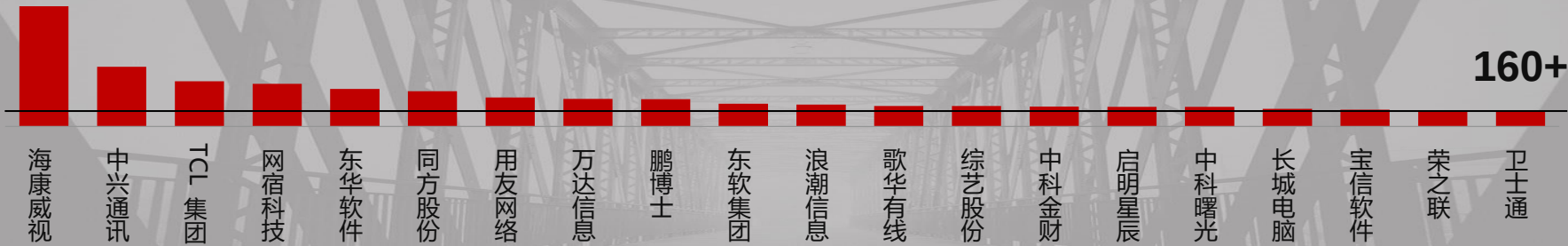
- 2010-2012年，云计算市场步入低谷，大批云计算企业倒闭，其中不乏巨头的“布局”：
- IaaS厂商：云快线
- SaaS厂商：用友伟库网、金蝶友商网、阿里软件、神马在线、风云在线、亿禧网

- 企业级市场涌现出了一批新兴企业，同时巨头的布局也开始逐见成效，阿里云、用友再战云计算；
- IaaS新兴厂商：易捷思达、创云传奇、驻云科技；
- PaaS新兴厂商：性能魔方、好雨科技；
- SaaS新兴厂商：百思科技、企智软创；

开始成为当前资本市场的亮点题材概念

包含云计算题材概念的上市企业市值TOP20

(单位：亿元人民币)



数据来源：移动信息化研究中心据沪深股市公开资料整理，2016/06

云计算题材概念分布比例



CHN

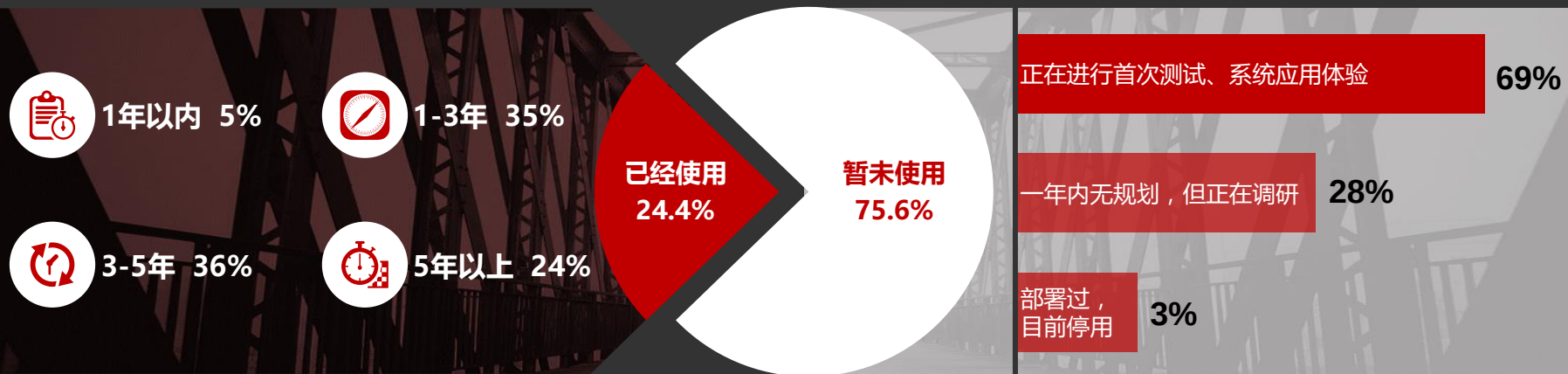
VS

USA

数据来源：移动信息化研究中心据中美股票交易市场公开资料整理，2016/06

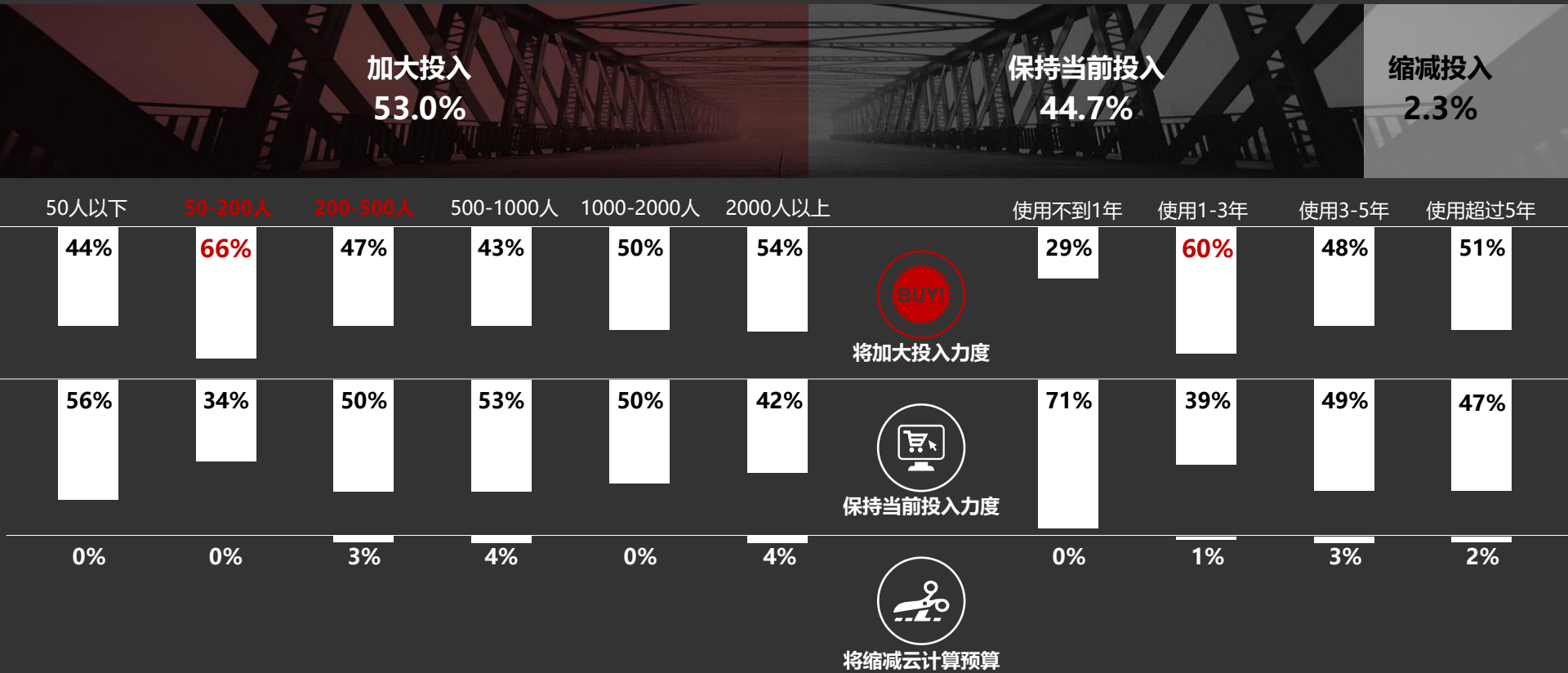
小体量的非“政府军”是主力

云计算企业用户特征



他们都有充足的后勤保障

企业用户未来的预算计划



Cloud Computing

SaaS

NPS

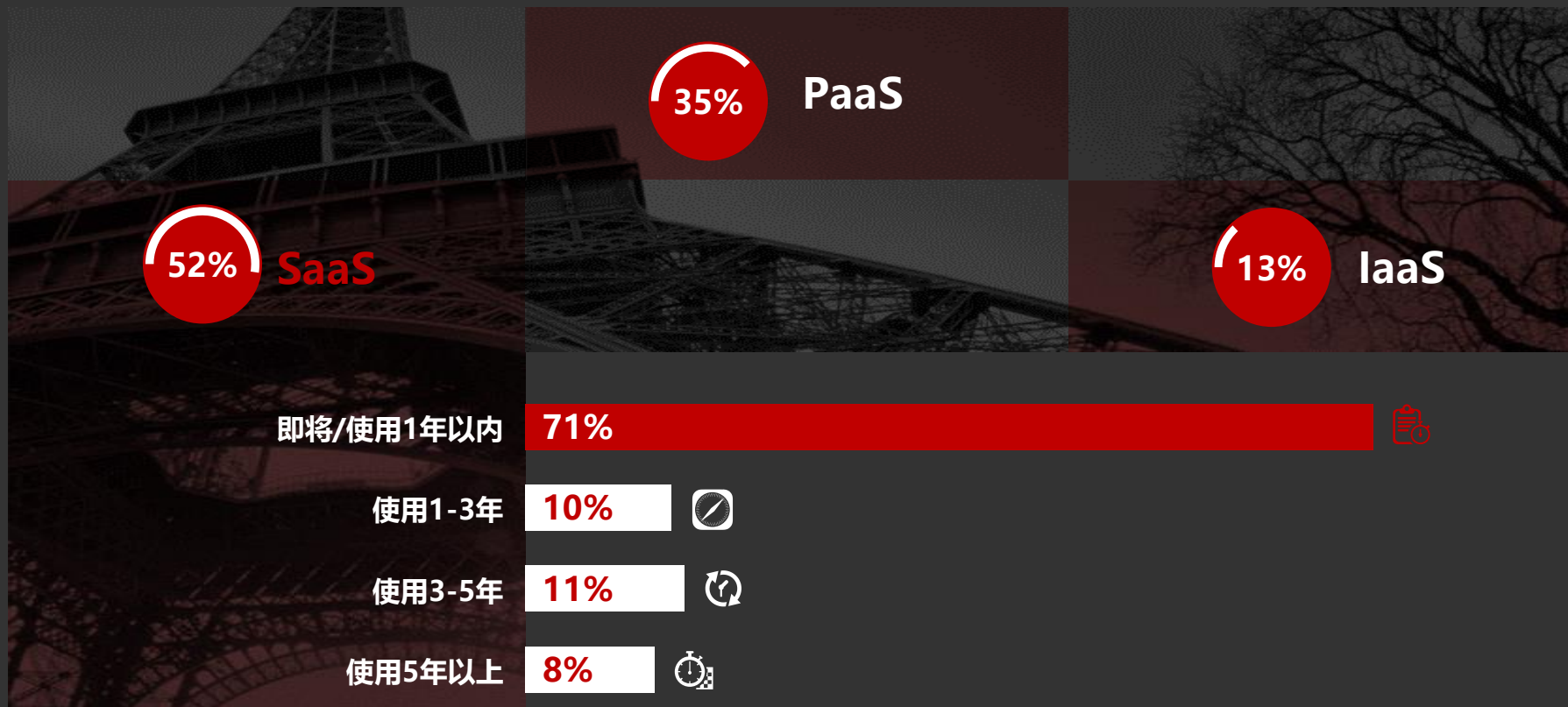
Connect Us

实现低成本对高收益的驱动

SaaS

近两年的实践，彻底打开了SaaS应用的窗口

云产品/服务选择现状



帮助企业构建核心竞争优势才是关键

云计算应用导入驱动力



61.0%

率先引入先进技术，构建竞争优势

51.0%

确定云战略，企业跟随部署

49.0%

对IT系统计算能力需求增大，云产品计算能力比较突出

35.0%

原有产品的服务水平与及时性无法满足需求

34.0%

传统信息化产品交付速度无法满足业务发展的需求

26.0%

原有IT系统的采购以及维护成本过高，云产品性价比更好

当前的应用部署，直接应对实效性诉求

48%
客户关系管理



47%
财务管理



45%
供应链管理



45%
ERP管理



45%
通讯服务



41%
工业设计



39%
人力资源



37%
生产制造执行



35%
数据处理与分析



28%
办公协同

Cloud Computing

SaaS

NPS

Connect Us

一件利器

3

NPS

关于NPS

Q：基于使用感受，您在多大程度上愿意向其他人（或企业）推荐当前应用的SaaS产品/服务？

客户净推荐值(NPS)研究

- 基于净推荐值（NPS），了解SaaS产品客户目前的忠诚度现状

客户贬损原因挖掘

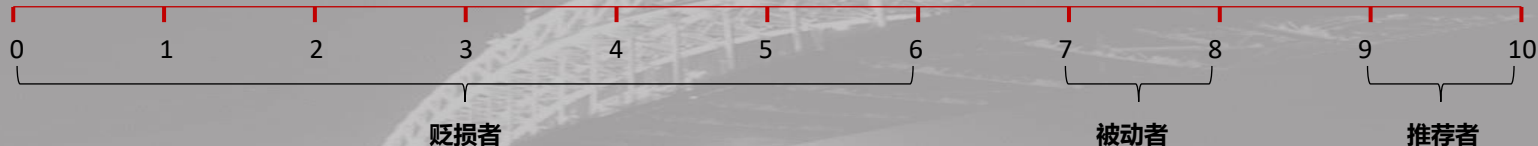
- 针对忠诚度较低的“贬损型”客户，进一步发掘他们“贬损”的原因

净推荐值(NPS)：

非常不愿意

中立

非常愿意



推荐者%

— 贬损者%

= 净推荐值

一个高分值的NPS不仅仅是赢得了客户的推崇

NPS < 0%

你可能需要大的动作，
因为这样的产品/服务
完全不能在互联网时
代生存

NPS > 30%

这是一个优秀的产品/
服务，用户的良好口
碑可以带动公司业绩
提升

NPS > 10%

产品/服务得到了用户
的基本认可，但仍需
根据用户的抱怨点进
行改进迭代

NPS < 10%

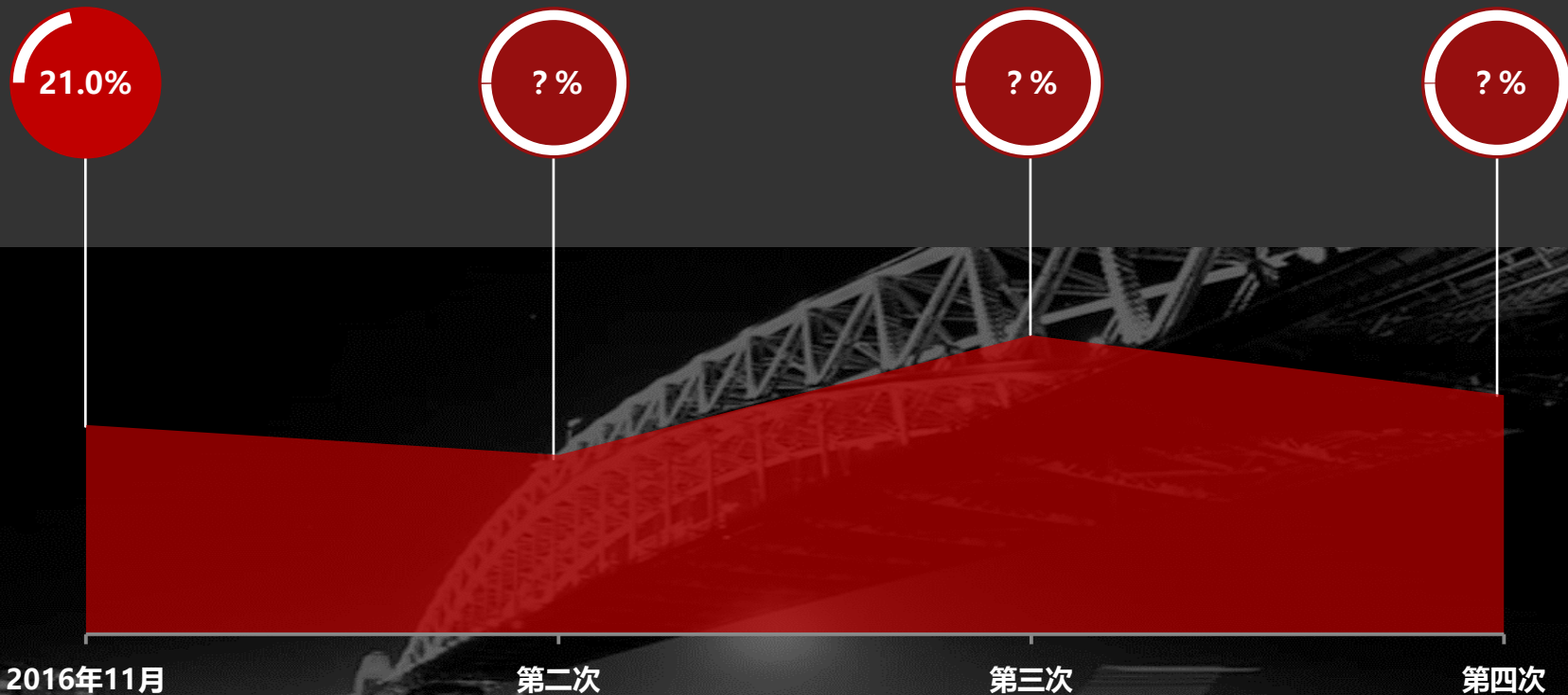
产品/服务还存在诸多
不足，要尽快根据用
户的抱怨点进行改进
迭代

NPS > 50%

用户已经尖叫，产品/
服务体验达到iPhone
级水平，新的世界级
公司诞生

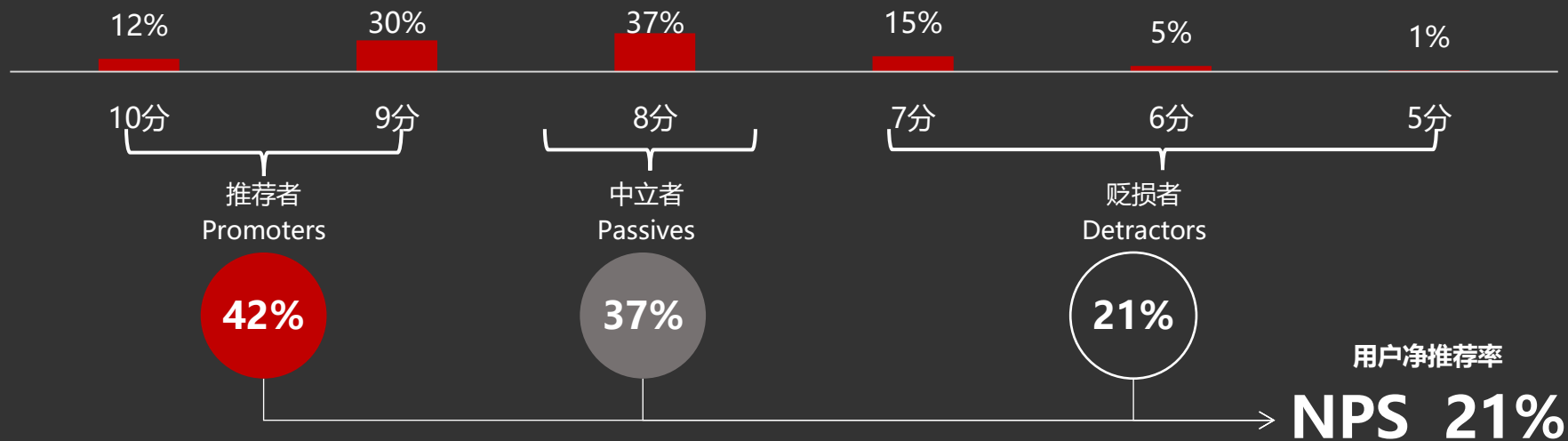
NPS的研究应该是周期性连续的工作

□ 目前只有一次的NPS评估数据，下一次评估后，将会呈现连续对比趋势。



一个好的开始

□ 当前SaaS产品/服务NPS值为21%，初步得到了用户的基本认可，但仍需根据用户的抱怨点进行改进迭代。



15%



11%



23%



34%



26%

推荐原因：产品的易操作性、交付的及时性



产品原因

产品界面美观

产品能与其他信息化系统连接难度较小

产品操作方便

产品较为稳定

产品在不同移动终端的兼容性较好

产品运行效率高

产品成熟度较高

产品性价比较高

产品的可靠性较高



服务原因

实施人员项目推动能力较强

解决问题的专业能力强

实施人员对客户所在行业的了解程度高

售前人员的沟通能力较强

实施队伍较为稳定

实施周期控制力较好，产品和项目交付及时

实施人员的工作态度和投入度较高

售前人员对客户需求的方案设计能力较强

实施文档资料完备

实施效果满足客户的需求程度高

服务人员的沟通表达能力强

贬损原因：产品需求的满足程度，实施人员的全局意识



产品原因

产品操作较为繁琐

产品在不同移动终端的兼容性较差

产品不够稳定

产品无法满足实际业务需求

产品用户手册对于使用没有足够的帮助

产品运行效率较低

产品可靠性不够

产品对于应用行业满足程度较低

产品成熟度较低



服务原因

实施人员的工作态度和投入度较低

二次开发效果对需求的满足程度不足

实施人员的全局意识不足

培训计划不够完善

接收服务请求通道的不够畅通

实施效果满足客户的需求程度较低

解决问题的周期较长

实施人员的实施方案的设计能力不足

解决问题的效果较差

售前人员的沟通能力不足

受理服务响应较慢



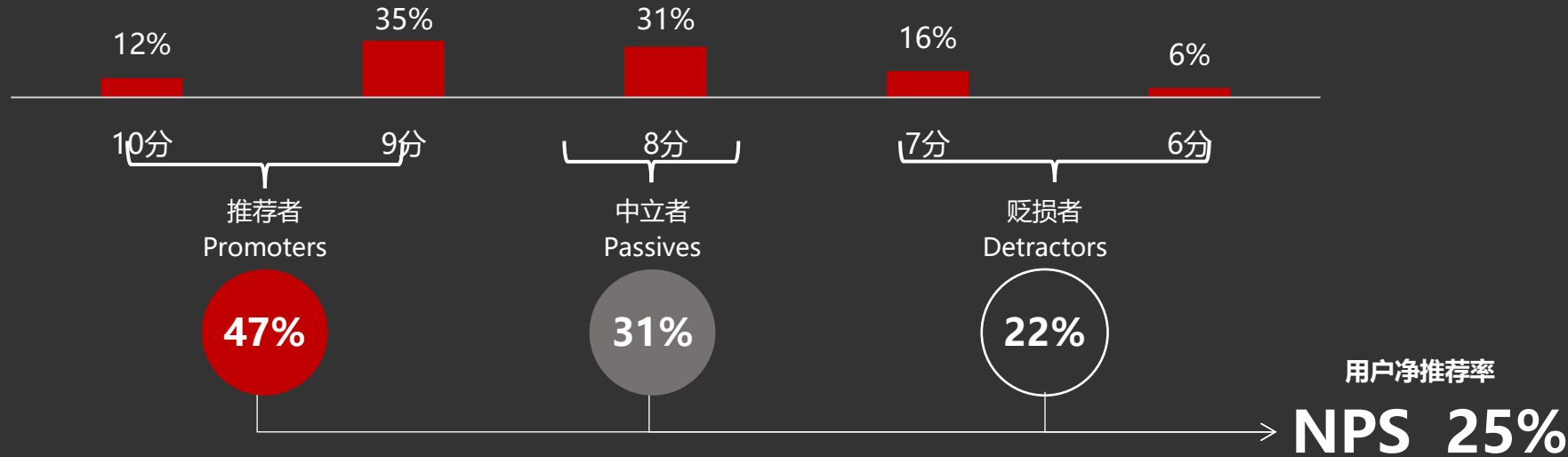
Coming.....



生产及运营管理类

生产及运营管理类应用已初具口碑

生产及运营类SaaS产品/服务NPS值为25%（ERP 29%，供应链 17.5%），说明在企业用户心目中对此类SaaS已具有一定的正面认知。特别是ERP类产品，其已经形成一定口碑影响力，可望带动厂商业绩增长。



14%



20%



—



44%



21%

推荐原因：产品的易操作性、实施人员的专业能力



产品原因

产品能与其他信息化系统连接难度较小

产品能够满足业务需求

产品操作方便

产品性价比较高

产品较为稳定

产品操作方便

产品运行效率高

产品用户手册对于使用的帮助较大

产品在不同移动终端的兼容性较好

产品的可靠性较高



服务原因

接收服务请求通道的较为畅通

受理服务响应迅速

售前人员的沟通能力较强

实施人员的全局意识较强

实施人员的工作态度和投入度较高

实施周期控制力较好，产品和项目交付及时

实施人员的实施方案的设计能力较强

反馈及时有效

售前人员对客户需求的方案设计能力较强

售前人员产品功能介绍的能力较强

解决问题的专业能力强

贬损原因：产品需求与实施效果的满足程度



产品原因

产品不够稳定

产品操作较为繁琐

产品运行效率较低

产品无法满足实际业务需求

产品对于应用行业满足程度较低

产品与其他信息化系统连接难度较大

产品界面不够美观

产品性价比较低



服务原因

售前人员对客户需求的方案设计能力不足

实施效果满足客户的需求程度较低

实施周期控制力较差，产品和项目交付不够及时

实施人员的全局意识不足

解决问题的周期较长

受理服务响应较慢

实施人员的实施方案的设计能力不足



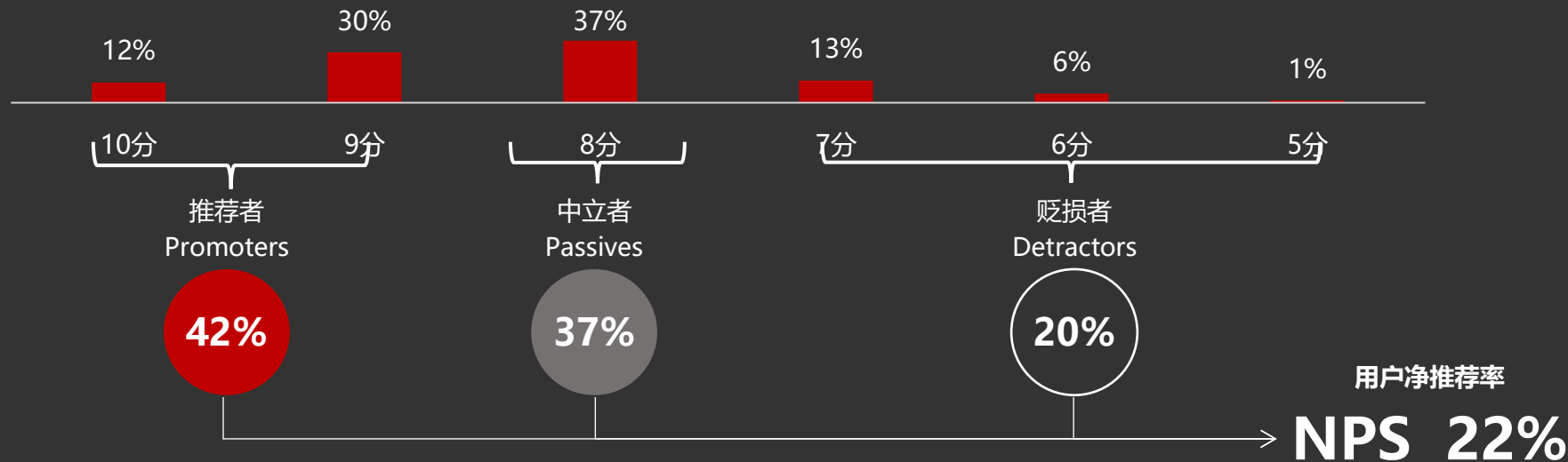
Coming.....



行政办公事务管理类

行政事务管理类应用得到用户的初步认可

□ 生产及运营类SaaS产品/服务NPS值为22%（财务管理 20%，OA 22%，HR 25%），说明在企业用户心目中基本认可此类SaaS，但依然存在一些不足，需要继续对产品服务进行调整改进。



15%



11%



23%



34%



34%

推荐原因：产品的运行效率、实施效果的满足程度



产品原因

产品能够满足业务需求

产品能与其他信息化系统连接难度较小

产品较为稳定

产品运行效率高

产品性价比较高

产品操作方便

产品在不同移动终端的兼容性较好

产品的可靠性较高

产品界面美观



服务原因

售前人员对客户所在行业了解程度高

反馈及时有效

实施人员的实施方案的设计能力较强

实施效果满足客户的需求程度高

培训计划完善

实施人员的全局意识较强

解决问题的专业能力强

实施人员对客户所在行业的了解程度高

售前人员对客户需求的方案设计能力较强

售前人员的沟通能力较强

培训效果较好

贬损原因：产品需求与实施效果的满足程度



产品原因

产品不够稳定

产品操作较为繁琐

产品在不同移动终端的兼容性较差

产品无法满足实际业务需求

产品对于应用行业满足程度较低

产品的可靠性不够

产品用户手册对于应用没有足够的帮助

产品性价比较低

产品成熟度较低

产品界面不够美观



服务原因

解决问题的周期较长

实施人员项目推动能力不足

接收服务请求通道的不够畅通

实施效果满足客户的需求程度较低

实施周期控制力较差，产品和项目交付不够及时

培训计划不够完善

实施人员的实施方案的设计能力不足

实施人员对产品了解程度较低

实施人员的工作态度和投入度较低

实施人员对客户所在行业的了解程度不高

售前人员的沟通能力不足

售前人员对客户需求的方案设计能力不足



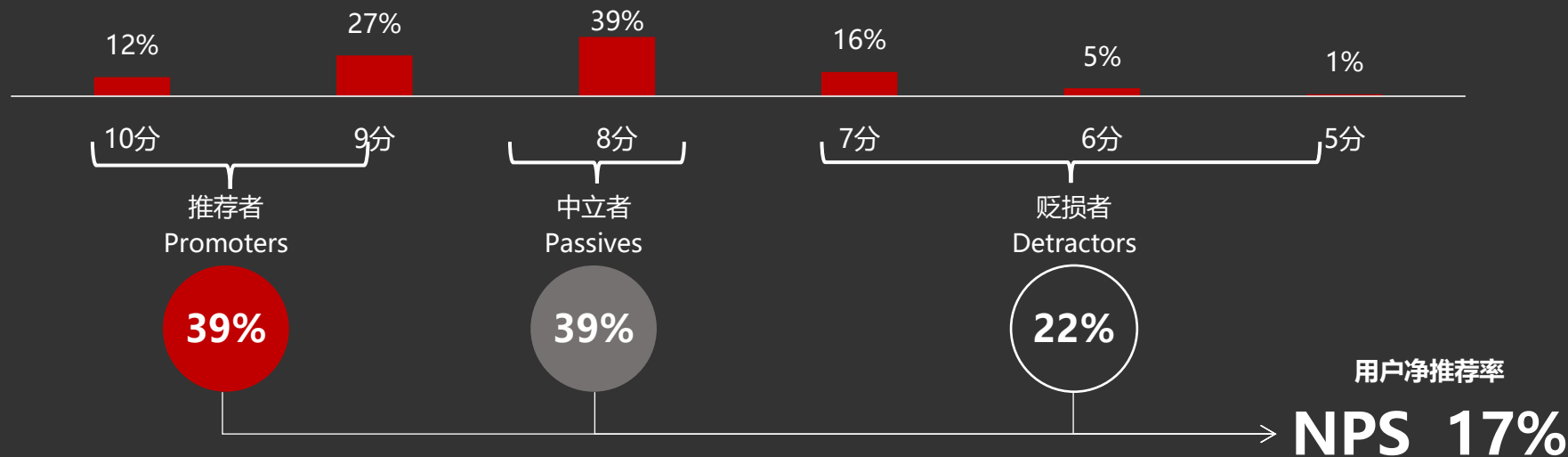
Coming.....



销售管理及客户服务类

营销管理类应用还存在较大改进余地

□ 生产及运营类SaaS产品/服务NPS值为17%（客服管理 21%，CRM -14%，营销管理 9%），说明此类SaaS得到了企业用户的基本认可。但值得注意的是，营销管理类SaaS NPS低于10%，产品/服务依然存在较多不足，急需改进。



推荐原因：产品的易操作性、实施人员的职业素养



产品原因

产品能与其他信息化系统连接难度较小

产品运行效率高

产品界面美观

产品操作方便

产品成熟度较高

产品的可靠性较高

产品能够满足业务需求

产品性价比较高

产品在不同移动终端的兼容性较好

产品用户手册对于使用帮助大



服务原因

售前人员对客户所在行业了解程度高

实施人员的全局意识较强

服务操作流程规范

实施人员对客户所在行业的了解程度高

实施人员的工作态度和投入度较高

解决问题的专业能力强

实施人员的实施方案的设计能力较强

售前人员对客户需求的方案设计能力较强

反馈及时有效

实施队伍较为稳定

接收服务请求通道的较为畅通

实施周期控制力较好，产品和项目交付及时

贬损原因：产品的稳定性，实施人员的全局意识



产品原因

产品无法满足实际业务需求

产品操作较为繁琐

产品成熟度较低

产品运行效率较低

产品不够稳定

产品性价比较低

产品界面不够美观

产品对于应用行业满足程度较低

产品用户手册对于使用没有足够的帮助

产品的可靠性不够

产品在不同移动终端的兼容性较差



服务原因

实施人员对客户所在行业的了解程度不高

服务操作流程不够规范

实施周期控制力较差，产品和项目交付不够及时

受理服务响应较慢

培训计划不够完善

售前人员的沟通能力不足

实施人员的全局意识不足

售前人员对客户需求的方案设计能力不足

实施人员的实施方案的设计能力不足

解决问题的专业能力不足

解决问题的周期较长

Cloud Computing

SaaS

NPS

Connect Us

移动信息化研究中心

4

Connect Us

Connect Us

我们做，我们有

移动信息化研究中心（MIRC）是企业级市场移动互联网领域的著名研究机构，也是中国首家专注于企业级移动互联网、移动信息化系统，行业化移动解决方案等领域研究的权威机构。移动信息化研究中心成立于2012年，2014年移动信息化研究中心受邀成为中国通信产业研究院（国家工业和信息化部电信研究院）移动信息化专家团队。

移动信息化研究中心为包括国家工业和信息化部、中国移动、华为、联想等国家机关、运营商、国有控股企业提供数据研究和决策参考服务。

移动信息化研究中心旗下“人称T客”（中国最早、如今最大的企业级IT自媒体平台），致力于传播企业级移动信息化服务理念，纵向切割、横向对比，打造坚实的研究型媒体平台。

移动信息化研究中心每年发布研究报告、数据分析成果上百份，深度分析文章近千篇，深受业界推崇，被各大主流媒体追捧引用。

每年举办多场引发业界震动的企业级云计算、SaaS、移动信息化峰会，得到来自资本、企业、用户、创业者的高度认可。

移动信息化研究中心研究报告官方发布平台：
人称T客（微信公众号）
T客汇（www.cniteyes.com）
移动信息化研究中心官方网站：
www.cniteyes.com



VIP服务：18600161217



人称T客



@人称T客

我们是

联系我们

A photograph of a sailboat's deck and mast on a blue sea, with a semi-transparent red band across the top half. The text 'THANK YOU' is centered in the red band, with 'THANK' in white and 'YOU' in red.

THANK YOU