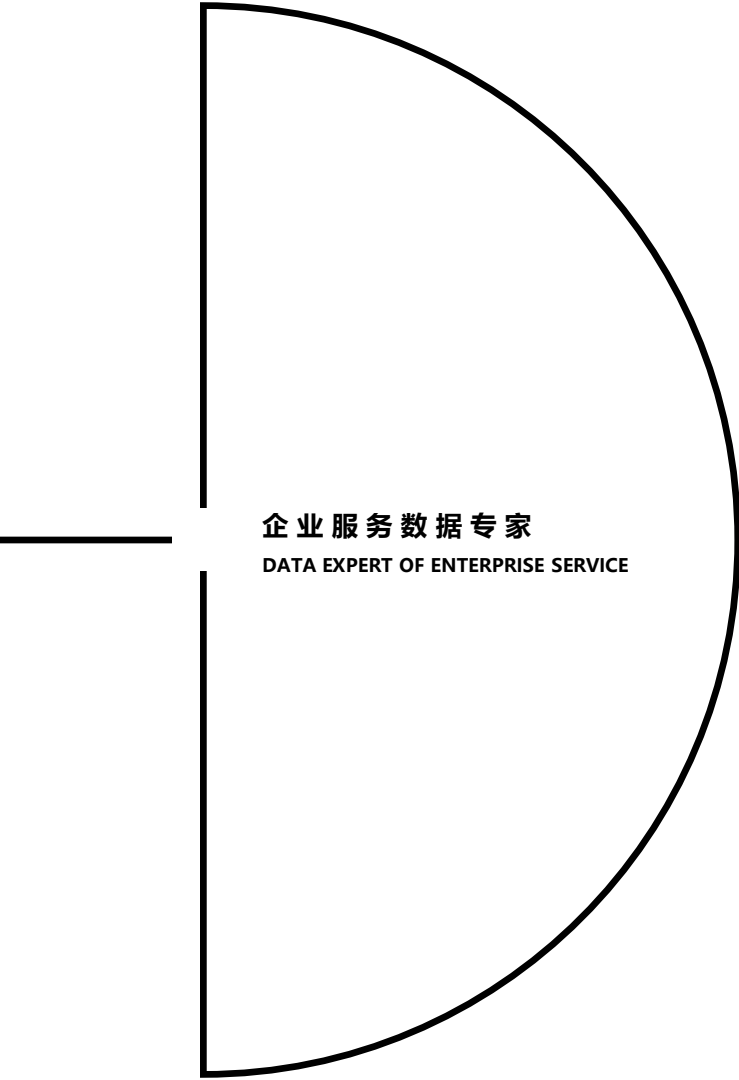




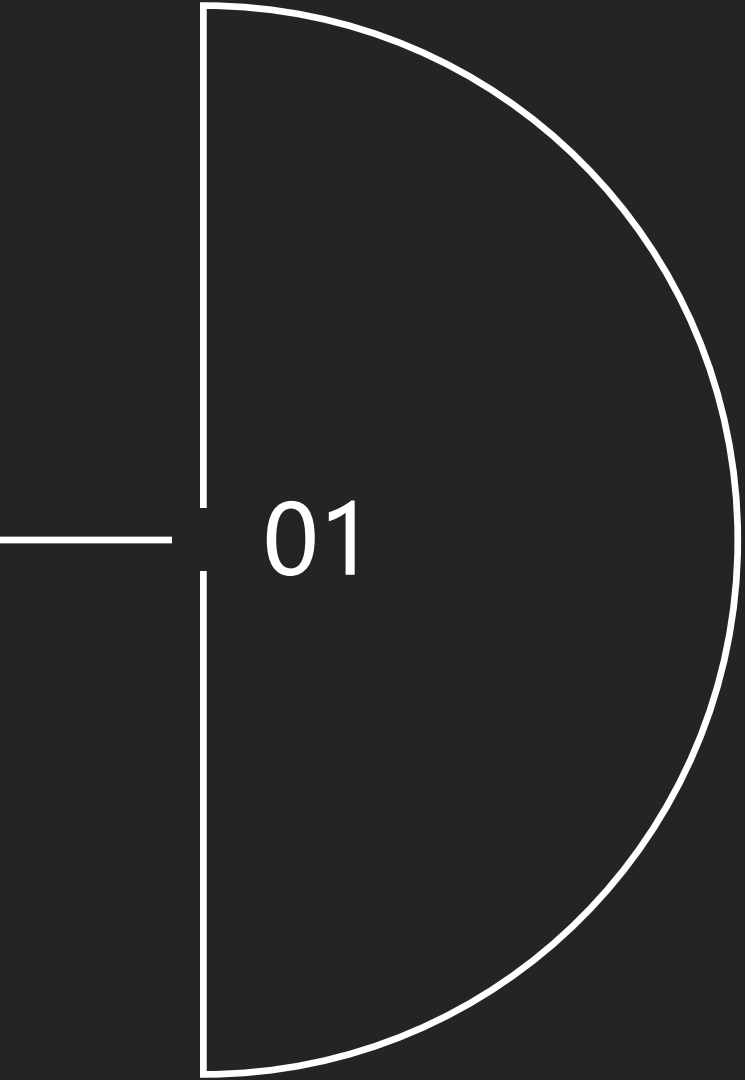
企业服务数据专家

DATA EXPERT OF ENTERPRISE SERVICE

2018年SaaS HR市场及用户实践研究报告

2018年06月

June, 2018



01

我们的一些发现和观点

未来的1-2年内SaaS HR仍会处于一个高速增长期，更多的企业用户将会进入该领域，尤其是中大型企业开始接纳SaaS模式的HR软件产品

- ◆ 预计未来SaaS HR的市场体量将达到12.3亿，这主要得益于更多的企业用户开始接纳这种产品，并且先期导入的企业用户已经从中受益，这波用户较少出现由于产品原因导致退出的情况。
- ◆ 同期用户主力军开始向发展效率较高、发展阶段相对稳定的中等规模企业用户迁移，这为未来SaaS HR的进一步增长带来了坚实的基础，并且我们同期调查发现，多数用户（71.1%）未来会加大对这方面的投入水平。

0
1

企业使用SaaS HR的原因主要以提升效率、改善人力资源治理成本为目标

- ◆ 目前来看，企业用户应用SaaS HR产品的主要驱动力源于“了解人事信息”、“掌握员工动态”、“提高工作效率”等基础能力，并没有达到“借助SaaS HR产品助力企业人力资源转型，重构企业HR治理模式”等更高层次的需求。

0
2

SaaS HR产品的集成能力是企业用户关注的焦点，但实践结果却令用户失望。

- ◆ 企业用户在选型SaaS HR产品时对产品集成能力（14.5%）关注较高，但是根据用户对实践结果的反馈，多数用户吐槽难以与其他管理系统实现数据的互联互通（22.8%），并且发现用户对产品的灵活性还抱有疑虑。

03

企业用户倾向通过更加专业化的渠道获取与SaaS HR产品及厂商相关的信息

- ◆ 用户期望通过能够提供专业的信息、有一定的实践经验、并且对人力资源行业了解较深的渠道获取与SaaS HR产品及厂商相关的信息，例如厂商销售部门（20.8%），专业技术、产品论坛（20.6%），联盟、商会（20.1%）等。

04

05

企业用户采购SaaS HR产品对原厂依赖性更强

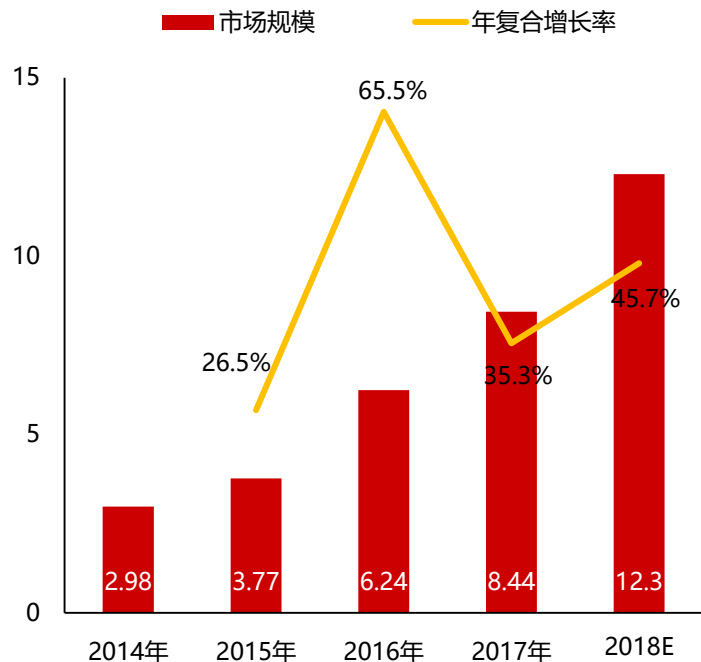
- ◆ 不同行业的企业用户采购SaaS HR产品时选择的渠道各有不同，但是从总体上看，信息通讯、教育等高颜值行业仍然喜欢通过原厂直接购买产品。

02

SaaS HR市场现状

SaaS HR市场规模及年复合增长率

单位：亿元人民币



T研究认为：

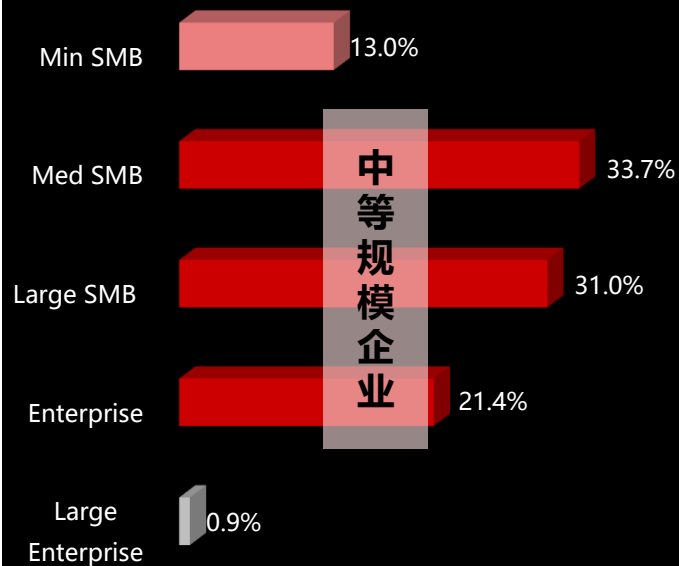
- ◆ 随着云计算、大数据等技术的兴起，能够提供人力资源服务的厂商不再局限于综合软件供应商、专业的人力资源服务商以及人力资源外包服务商，一些新兴SaaS厂商纷纷进入该领域，例如：北森、大易、肯耐珂萨、智思云等，有效的推动了SaaS HR的发展。
- ◆ 在2016年的融资案例中，SaaS HR企业的融资数量占据人力资源服务领域的大多数，大量资金的入驻能够有效的帮助厂商缩短产品研发周期，扩大品牌影响力，提高市场推广速度。
- ◆ 人力资源管理系统主要解决企业在运营管理过程中对“人才”的“选、用、育、留”问题。目前市场上提供垂直化、一体化、多元化的SaaS HR产品厂商越来越多，用户的选择也更加多样化，同时基于“上云”意识的觉醒和成本的考虑，越来越多的企业开始考虑应用SaaS HR产品，尤其是中大型企业用户开始接纳这种模式的产品，帮他们解决基础的人力资源治理业务。

knx | 肯耐珂萨® 认为：

- ◆ 利用信息技术将成为促进人力资源部门战略转型的重要抓手，从人员的精细化管理，到人才发展、组织能力打造，人力资源部可以获得更多决策依据。
- ◆ 智能化人力资本管理并不是简单的技术支持，越发强调“效能”和“用户体验”，企业选择SaaS HR解决方案时需要关注是否为最终效果负责。
- ◆ 原本被分离在数据孤岛的各种人力资源数据，被经过大数据实证检验后的核心方法论（如杨三角）接驳为数据链基础，加之机器学习和区块链的技术引入，让人力资源越来越趋于AI化和去中心化。

有规模、有预算、有经验的用户构成一群有活力的群体

初具规模的企业用户开始应用SaaS HR产品



有规模

有预算

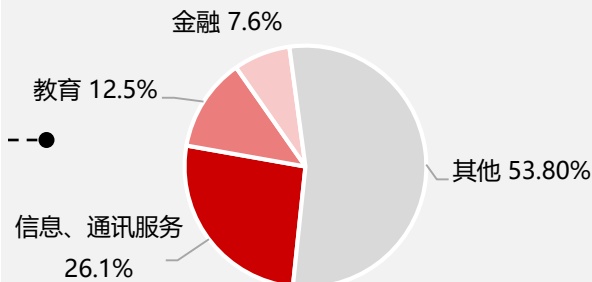
有活力的群体

有创新经验

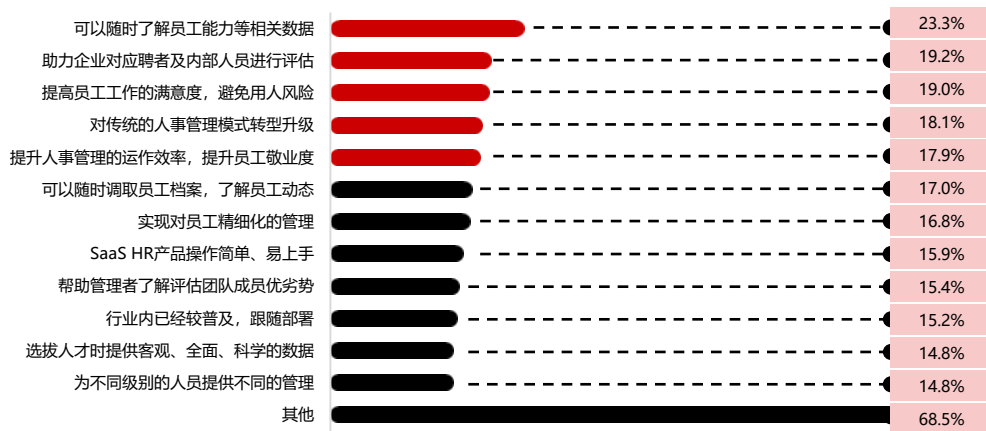
部分企业用户会在原有基础上增加预算投入



最具创新力的行业：信息通讯、教育、金融



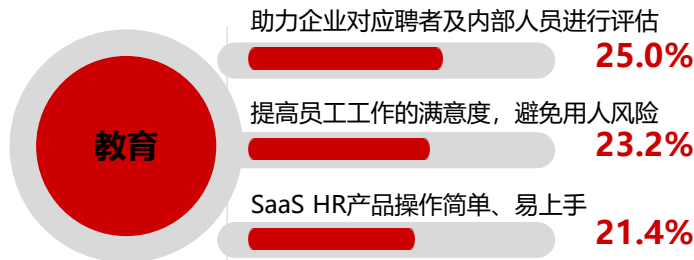
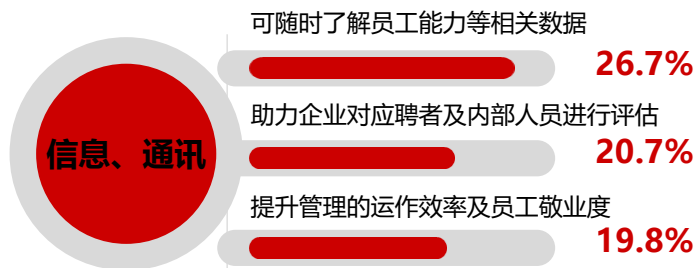
企业用户应用SaaS HR产品的主要驱动力源于“了解人事信息”、“掌握员工动态”、“提高工作效率”等基础能力



实践者说：人才管理、招聘管理

中国太平保险集团为了更好地支撑企业战略，打造强有力的人才团队，需要从以下三个方面进行优化升级：（1）重点关注人才储备、干部管理，并且对人才盘点、梯队建设有较高诉求；（2）内部培训体系建设，标准化人才复制；（3）在人员较为稳定的情况下，招聘工作为离职补缺，精挑细选。其借助某SaaS HR产品构建一体化人才管理平台，从招聘入手，引进人才，为企业定位中高管储备人才。

TOP2行业驱动力



未来随着应用的加深，厂商仍需在其产品及服务上进行优化

不同范围的NPS所代表的含义

NPS<0

厂商需要大的动作，这种情况下的产品难以在互联网时代生存

NPS<10%

产品/服务存在诸多不足。要尽快根据用户的抱怨点进行改进迭代

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>30%

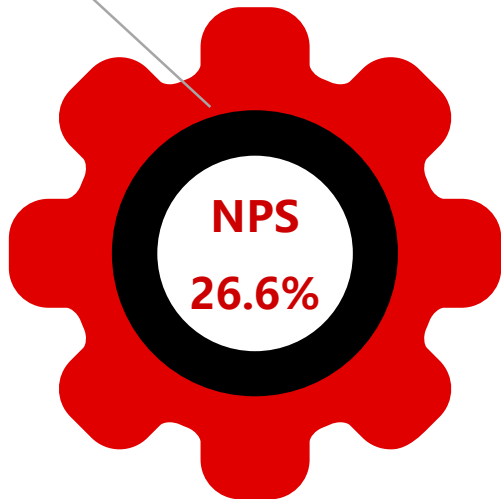
这是一个优秀的产品/服务，用户的良好口碑可以带动公司业绩提升

NPS>50%

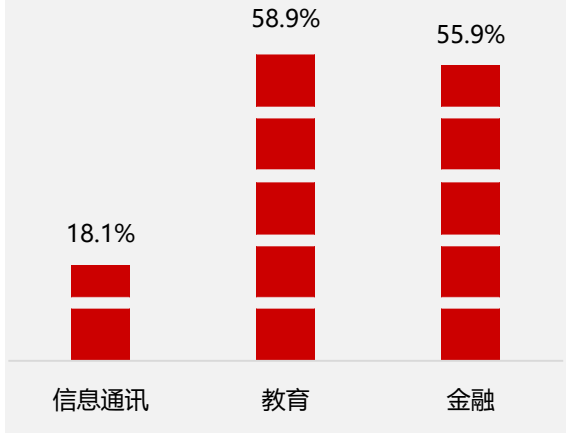
产品/服务体验达到iPhone级水平，新的世界级公司诞生

在当前的应用深度和需求下，SaaS HR的NPS为26.6%，初步表明用户对其产品/服务的反馈较为理想，但随着应用深度的加大，厂商仍需在其产品及服务上进行优化。

在行业市场中，不同行业的企业用户对SaaS HR的NPS表现出明显的差异性。在TOP3行业中，信息通讯行业的企业用户对SaaS HR的推荐值相对较低。



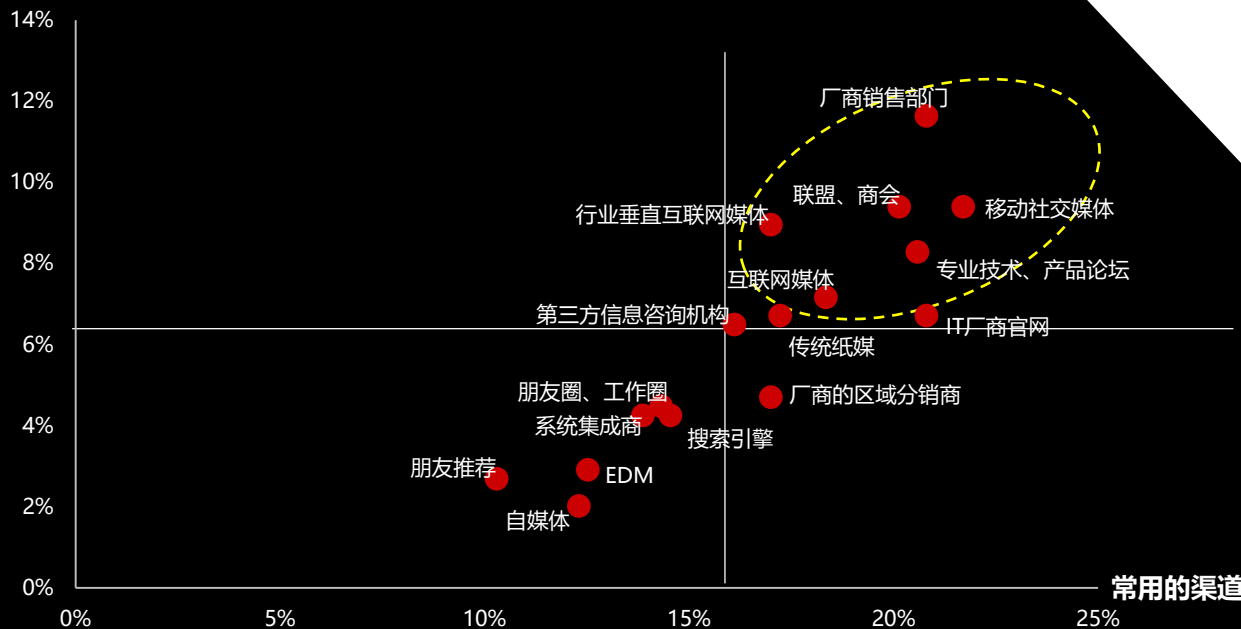
不同行业的NPS值



目前用户获得相关信息更趋向于“专业性强”的渠道

企业用户获取SaaS HR产品的信息更加倾向于**专业性强、信息资源丰富、有实战经验、信息传播速度快**的渠道，例如厂商销售部门、专业技术产品论坛、互联网媒体等。

最重要的渠道



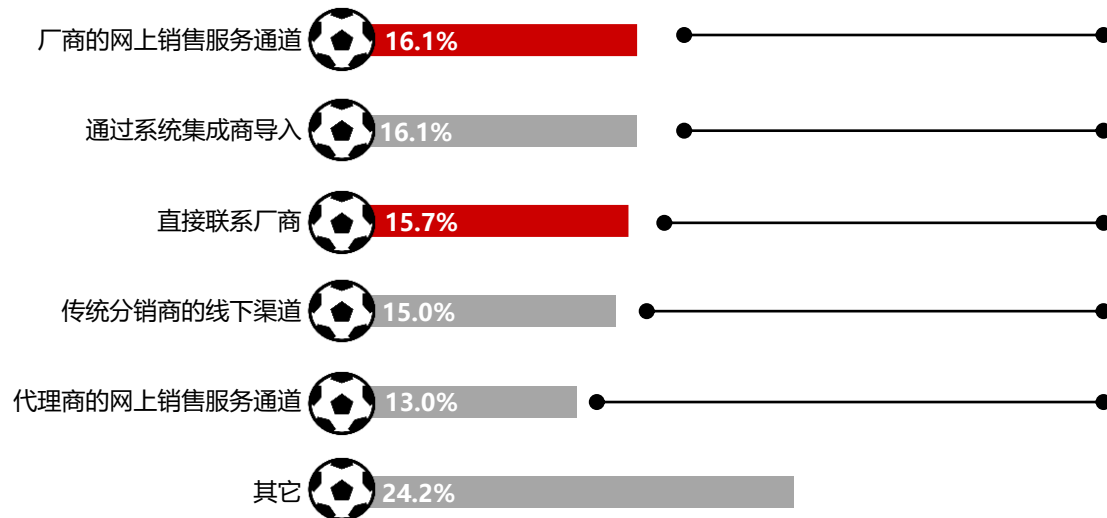
企业用户通常通过这些渠道获取与SaaS HR相关的**其他企业信息化服务、SaaS HR厂商信息**。



不同行业用户对采购渠道的选择不尽相同，但总体来看对原厂更为偏爱

- ◆ 对于SaaS HR这种专业性、行业特征较为明显的产品而言，厂商直销更能被企业用户所接受，借助互联网的优势，网上销售更加方便快捷。
- ◆ 信息通讯、教育、电商、金融等行业对SaaS HR产品需求较高，其采购SaaS HR产品时不同的渠道都有涉及。但值得注意的是，这些高颜值行业对原厂更为青睐。

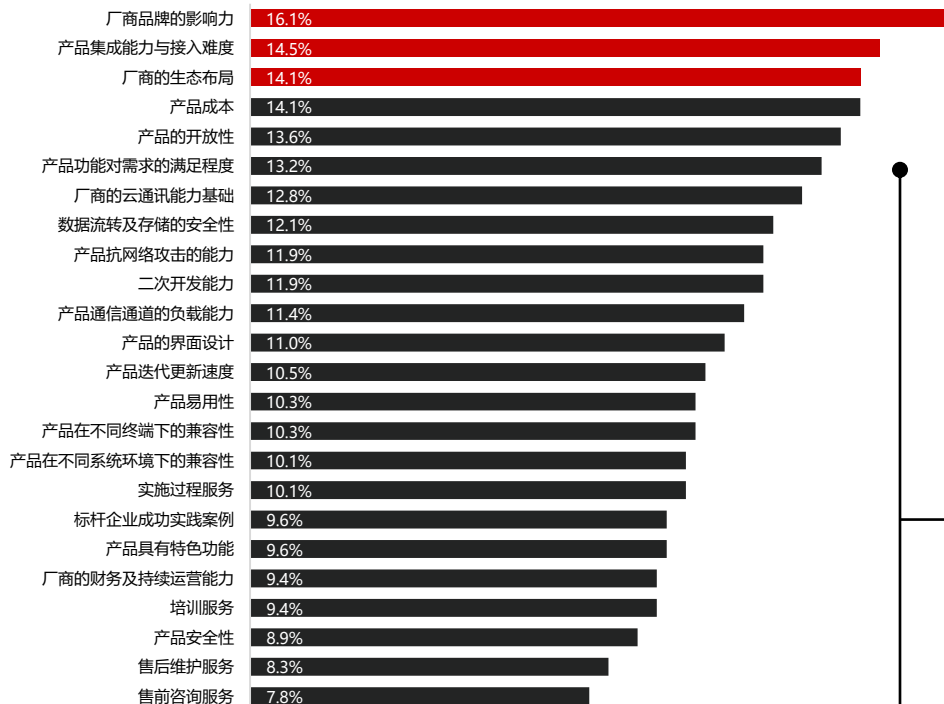
SaaS HR采购渠道



TOP3行业选择倾向

信息通讯	教育	金融
16.40%	14.30%	11.80%
18.10%	17.90%	11.80%
20.70%	12.50%	20.60%
10.30%	21.40%	14.70%
14.70%	10.70%	17.60%

用户选择SaaS HR产品时关注要素



企业用户在选择SaaS HR产品时更加关注厂商品牌影响力及生态布局，能够提供**一体化、多元化的HR服务**是赢得企业用户的关键，同时对产品的集成能力也有关注。

信息、通讯行业TOP3要素

产品功能对需求的满足程度

17.2%

厂商品牌的影响力

14.7%

产品集成能力与接入难度

14.7%

教育行业TOP3要素

培训服务

17.9%

产品成本

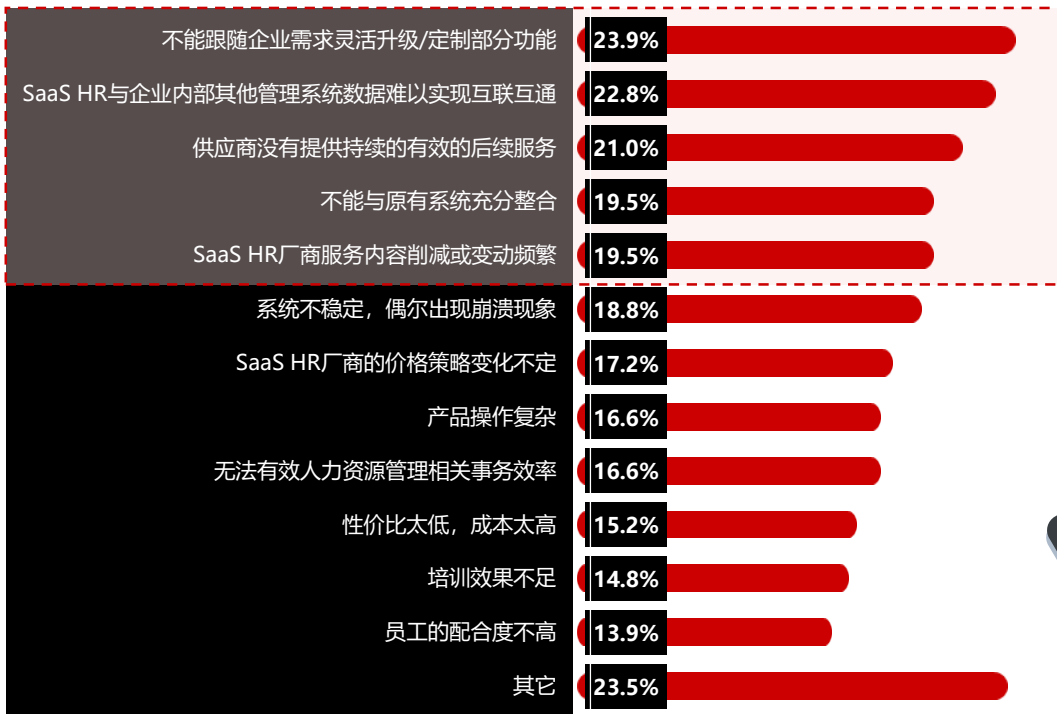
16.1%

产品集成能力与接入难度

16.1%

SaaS HR厂商需要对产品的灵活性、兼容性继续打磨

SaaS HR产品应用困难



企业用户在应用SaaS HR时, 主要困难集中于产品的**灵活性、兼容性、可持续的后续服务**, 产品供应商需要在这几方面加强, 提高产品的竞争力。

五大亟需解决的难点问题



03

SaaS HR的优质实践案例



互联网服务行业



用户需求痛点

随着公司业务的并购整合，其人力资源管理部门迎来了新的挑战：

- 业务并购，组织与职位管理体系需要进行重新调整，员工情况同步变得复杂，将面临入职、离职、员工异动等各类信息管理，系统如何适应这种整合中人事管理的各种需求？
- 重组后，原先的薪酬、年假福利等相关体系面临大幅度变动，企业用户需要灵活的系统功能来满足动态的薪资、年假、福利政策需求；
- 被并购企业同集团母公司实施不同的绩效管理体系，如何通过灵活且严谨的配置与管控，帮助企业进行合理的绩效管理方法整合。



SaaS HR 供应商

knX | 肯耐珂萨®



解决方案

1 人事管理

- 人事管理功能除已经提供的针对员工的详细信息外，系统也提供无限制自定义字段来跟踪独特的信息，因此即使员工情况如何复杂，各种分类统计仍能得以实现。

2 薪资管理

- 薪资管理功能使用户能够迅速逐个定义薪资项目的计算方法，能分公司、分地区分别设置不同的福利政策，即无论今后薪资政策如何改变，用户都能方便地通过界面修改薪资项目公式来满足动态的薪资政策。

3 假期管理

- 在与集团母公司整合过程中，SaaS HR提供了灵活的年假计算以及年假调整值的功能进行旧政策往新政策的过渡。

4 绩效管理

- 绩效管理具备以下特点：灵活且严谨的流程配置与管控，每一个绩效目标从定量与定性的角度展开对于员工的综合评价，完善的日志机制提供了可追踪且完备的绩效文档版本。

5 培训管理

- 通过系统实现从培训课程库建立，课程方案安排，课班维护，到员工课程表查看，开课提醒等业务场景。

6 员工自助

- 能够根据不同员工的职位和职责设置不同的员工自助界面和访问权限。提供了员工自助、经理自助及HR自助等功能。并且自助中的绩效管理模块使企业可以直接在线上完成年度的绩效评价与绩效跟踪。



金融行业



用户需求痛点

- 如何解决由于人事管理的分散、HR人员水平的差异带来的数据提报不及时，信息记录不完整、统计口径不一致等问题？
- 如何解决各区县社保政策的个性化、不同编制人员薪酬方案的差异化下，复杂的薪酬、社保计算，减少差错的发生？
- 如何解决由于人员地理位置的分散，带来的流程审批效率低下的问题？



SaaS HR 供应商



事业窗



解决方案

1 统一人力资源平台

- 搭建统一的人力资源平台，实现人事数据管理的高效、集中，并提供丰富的人事统计功能。

2 薪酬、社保方案

- 建设覆盖全行管理要求的薪酬、社保方案，实现人员社保方案的自动匹配，及薪酬的自动计算。

3 规范人力资源业务流程

- 搭建转调岗、人事任命、薪酬审批等各项人力资源业务流程。



教育行业



用户需求痛点

- 公司上班时间非常弹性，没硬性规定工作时间，考勤统计比较棘手。公司工作制度灵活，一般的考勤产品很难匹配；
- 原有的流程审批散乱，效率较低，需进一步优化审批流和工作流；
- 对产品功能的全面性、使用的便捷性和简易性、个性化设置要求较高。



SaaS HR 供应商



解决方案

1 规范考勤管理

- SaaS HR支持灵活自定义，可按需求设置考勤时间、地点，保留了企业原有的弹性上班工作制度；
- 移动考勤使用便捷性高，基于GPS定位，误差范围控制在200米内，靠近公司就能打上卡；
- 在防止代打卡方面，SaaS HR支持网络类型、手机类型、手机型号、系统版本号、手机名字、设备ID、唯一识别码等多道防护关卡，加上员工高度自觉，杜绝了统计纰漏。

2 升级业务流程

- 企业前期主要借助表格、文档、纸质资料等媒介完成员工档案管理、流程审批，审批效率低，而且很难做到及时更新。遇上临时有事，单据审批流程很难走完整，管理容易出现混乱。实行移动审批后，审批节点自定义，进度可查阅、可催办，效率大大提升。

04

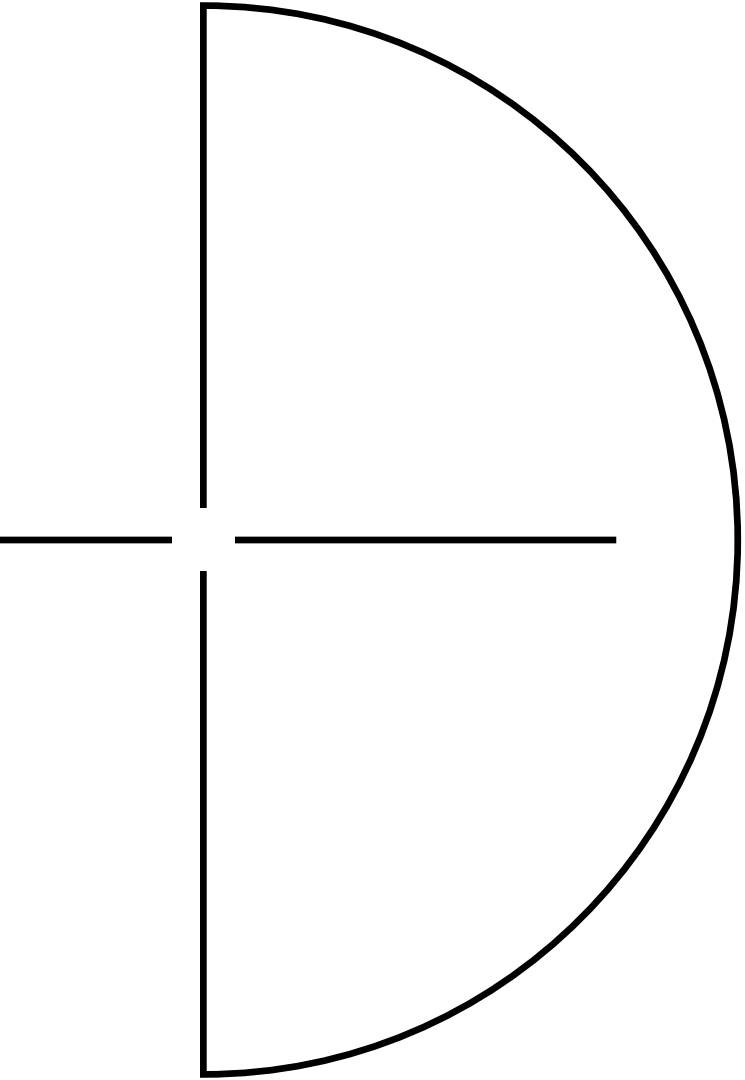
相关说明

研究方法

- 定性研究：
5位厂商及企业用户
专家深访
- 定量研究：
400+企业用户数据

重要说明

- 本报告数据截止至2018年5月。
- 在后继的研究过程中，T研究可能更新部分数据，如果市场没有重大变动，T研究将不再形成单独的报告来说明。
- 本报告中提及的“厂商”，均为SaaS HR产品和服务供应商。
- 人员规模说明：
Min SMB: 16-50人
Med SMB: 51-200人
Large SMB: 201-500人
Enterprise: 501-2000人



Thank You

企业服务数据专家

DATA EXPERT OF ENTERPRISE SERVICE