中国HR SaaS行业研究报告

©2021.9 iResearch Inc.

摘要

概念界定

HR SaaS简单来说，就是人力资源服务软件，是随着互联网的成熟产生的一种完全创新的软件应用模式。HR SaaS厂商将应用软件统一部署在自己的服务器上，客户可以按需购买，并通过互联网获得厂商提供的服务。

应用场景

在人力资源管理应用场景中，HR SaaS覆盖招聘管理、核心人力管理、培训开发、人才管理、人才测评、组织发展等全链条服务，近年来蓝领就业管理需求增加也催生了灵活用工市场的关注度和需求爆发。

产品选型

大型企业组织架构复杂、人员数量多，需要的产品模块更为全面，选择单一模块产品会涉及到多模块之间的数据和信息打通，为企业带来额外的交付工作，因此通常选择一体化产品。

市场规模

2020年中国整体云服务市场规模已达2316亿，其中HR SaaS市场规模为27亿元，较上年增长39.7%，目前HR SaaS整体渗透水平较低，未来5年HR SaaS预计仍有39.5%的增长。根据艾瑞咨询推算，HR SaaS市场规模预计在2025年达到142亿。

投资价值

HR SaaS是典型的“文科生”+“理科生”的结合体，尤其是一体化HR SaaS赛道进入壁垒相对其他单模块厂商更高。从需求属性来看，HR SaaS在大型企业和中小型企业需求覆盖范围均很广，赛道当前仍处于稳定增长阶段，且续费率较高，聚焦大中型客户一体化的厂商客户黏性更强，具备更大商业价值和投资价值。

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2021.9 iResearch Inc

背景：HR SaaS与企业数字化	1
发展：中国HR SaaS的变与不变	2
厂商：典型HR SaaS厂商案例	3
展望：中国HR SaaS行业的发展思考	4

HR SaaS与企业数字化转型关系

企业数字化赋予人力新视角， HR SaaS战略性匹配业务升级

HR SaaS简单来说，就是人力资源服务软件，是随着互联网的成熟产生的一种完全创新的软件应用模式。HR SaaS厂商将应用软件统一部署在自己的服务器上，客户可以按需购买，并通过互联网获得厂商提供的服务。在企业数字化转型过程中，组织目标管理、执行效率、人力激励、企业文化等是否能与企业战略进行匹配直接影响了企业的竞争力，HR SaaS正是集合了软件能力和底层人才管理理念的双重属性工具，能够站在更高视角对企业业务发展和数字化转型进行赋能。

HR SaaS与企业数字化转型



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

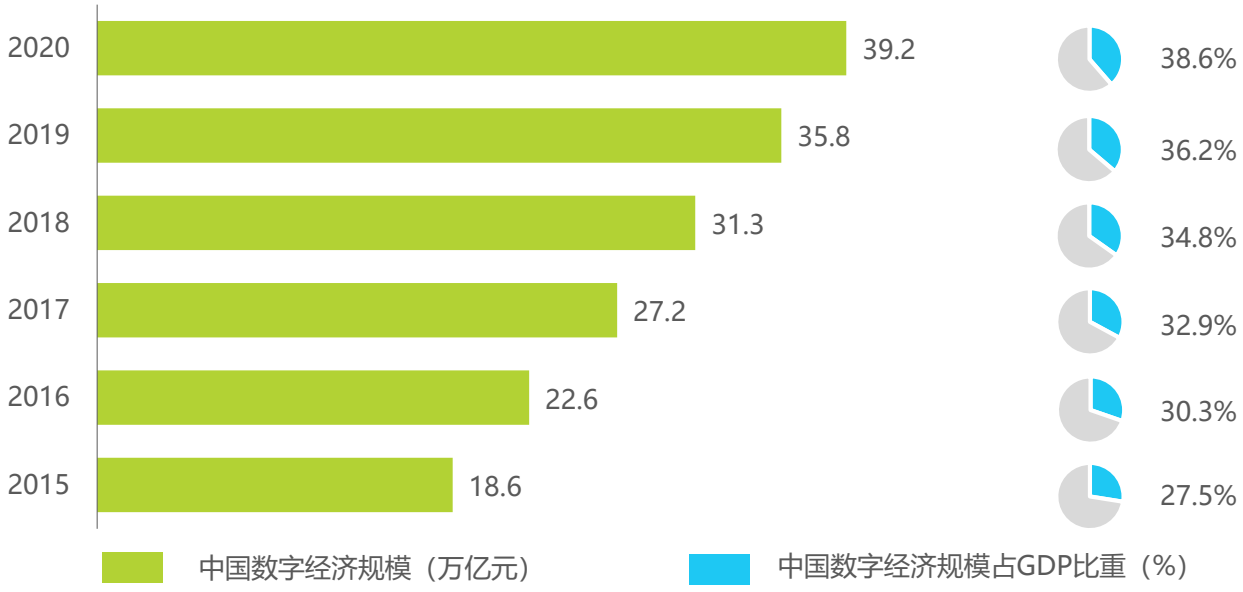
©2021.9 iResearch Inc

中国HR SaaS市场发展驱动力1/3

数字经济规模占GDP比重不断增加，与HR SaaS形成正向循环

发展数字经济已经被列入国家战略目标，近年来数字经济增速显著高于同期的GDP增速，企业数字化为新一轮国民经济发展提供了动力。受产业数字化和数字产业化的双重发展刺激，2020年我国数字经济规模为39.2万亿元，占GDP比重达到38.6%，较2019年提升2.4pct，对整体经济产值的影响进一步加大。而HR SaaS作为企业管理工具之一，与企业数字化关系密切，叠加其他工具协助企业在生产、管理、运营、供应链等各个环节提效，从而带动数字化经济的快速发展。数字经济的发展，也将为企业对数字化工具的应用提供良好的渗透环境，形成螺旋式正向循环。

2015-2020年中国数字经济规模及占GDP比重



HR SaaS与数字经济



来源：中国信通院《中国数字经济发展与就业白皮书（2020年）》，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

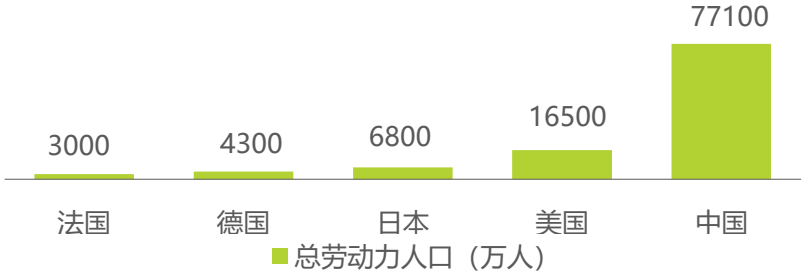
©2021.9 iResearch Inc

中国HR SaaS市场发展驱动力2/3

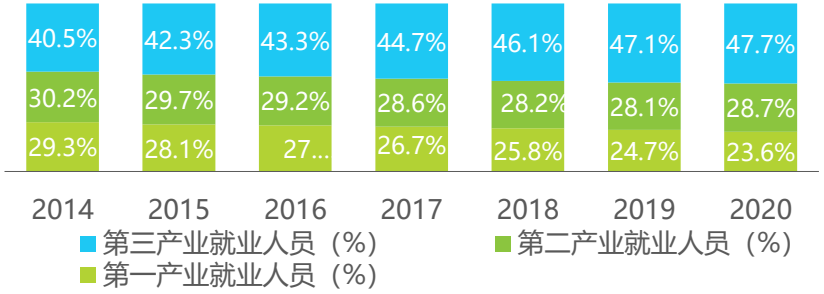
劳动力人口增加和人才紧俏并存，推动数字化管理工具发挥价值

从劳动力人口来看，中国目前仍远高于美国、日本、德国等其他发达国家居世界首位。根据国家统计局数据，中国2019年劳动力人口数量为8.1亿，占中国总人口数量的比例为57.9%，劳动力数量整体仍呈上升趋势。此外，第三产业就业人口比例由2014年的40.5%上升到2020年的47.7%。第三产业具有人才密集、人员流动速度快的特点，是人力资源管理的重点服务领域。而就业市场指数显示出来的人才供不应求的状态，更让HR SaaS软件作为人才管理工具发挥重要价值。

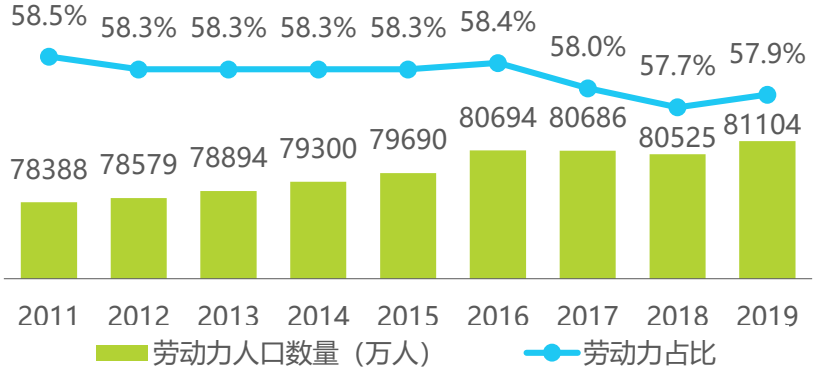
2020年世界各国总劳动力人口数



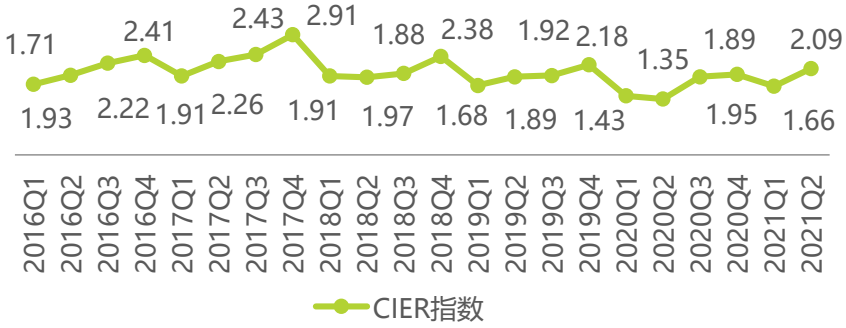
2014-2019年中国三大产业就业人员数量



2011-2019年中国劳动力数量及占比变化



2016Q1-2021Q2中国就业市场CIER指数



注释：上图劳动力口径为世界银行统计，下图为国家统计局统计，根据统计方法数据略有差异。
来源：世界银行，国家统计局，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

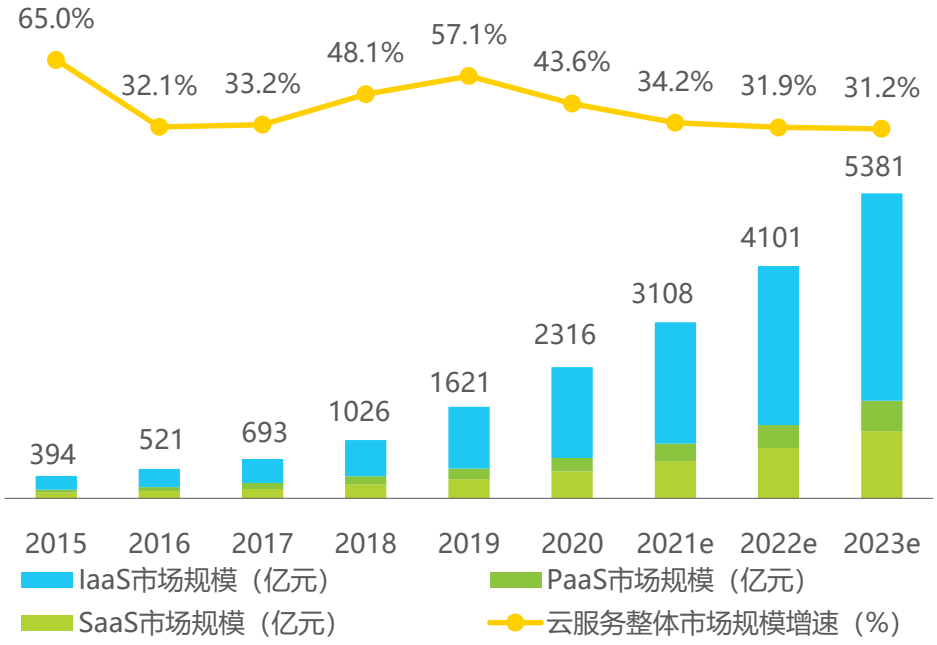
注释：CIER指数是用来反映就业市场景气程度的指标，其计算方法为：CIER指数=市场招聘需求人数/市场求职申请人数。
来源：智联招聘，国家统计局，艾瑞咨询研究院根据公开资料研究及绘制。

中国HR SaaS市场发展驱动力3/3

企业上云大势所趋，云计算技术为数字化转型不断加码

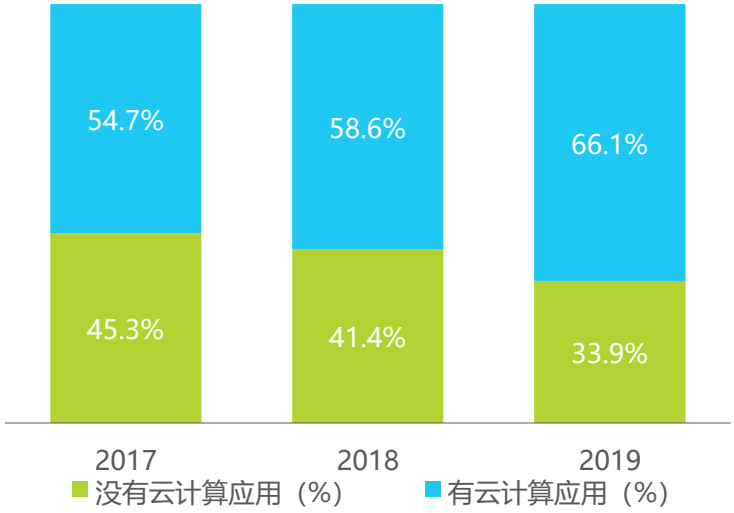
随着云计算基础设施的建设和技术的成熟，云服务市场规模不断增长，2020年中国云服务整体规模为2315.5亿元，同比2019年增加43.6%，根据艾瑞咨询推算，预计到2023年云服务市场规模将达到5381.4亿元，未来几年的增速仍维持在30%以上。随着企业对云计算的接受程度不断提高。中国信通院数据显示，2019年中国企业应用云计算的比例达到66.1%，较2017年增长11.4pct。企业在经历信息化阶段后开始向数字化转型，而在企业数字化转型过程中，HR SaaS作为人力资源管理轻资产产品，交付灵活，降低企业现金流压力，对企业数字化转型具有重要意义。

2015-2023年中国云服务市场规模



来源：艾瑞咨询研究院自主研究推算及绘制。

2017-2019年中国企业云计算使用率



来源:中国信通院来源：信通院《2020年云计算发展白皮书》，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2021.9 iResearch Inc.

©2021.9 iResearch Inc.

中国HR SaaS相关政策解读

政策刺激数字经济加速发展，企业数字化转型大势所趋

企业转型尤其是国央企等大型客户的转型进程受政策影响较大，从2016年首次将云计算放入国家信息化发展战略核心地位，近年来国家和政府持续出台利好政策驱动行业发展，包括国务院《第十二届全国人大四次会议审议的政府工作报告》、《国家信息化发展战略纲要》、《云计算发展三年行动计划（2017-2019年）》、《推动企业上云实施指南（2018-2020年）以及2021年最新推出的《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》进一步强调加快建设数字中国。未来，在大环境向好的前提下，HR SaaS将持续帮助企业在人力资源管理层面加速实现数字化建设。

2016-2021年中国云服务领域重点政策梳理

序号	年份	政策	内容
1	2016年3月	《第十二届全国人大四次会议审议的政府工作报告》	指出“十三五”期间要促进大数据、云计算、物联网广泛应用。
2	2016年7月	《国家信息化发展战略纲要》	明确云计算作为国家信息化发展战略核心地位。
3	2017年3月	《云计算发展三年行动计划（2017-2019年）》	支持软件企业向云计算转型，丰富完善人力资源管理等企业级SaaS服务。
4	2018年7月	《推动企业上云实施指南（2018-2020年）》	明确了2020年全国新增上云企业100万家的目标。
5	2020年2月	《关于运用新一代信息技术支撑服务疫情防控和复工复产工作的通知》	支持运用互联网、大数据、云计算、人工智能等新技术服务疫情监测分析、病毒溯源、患者追踪、人员流动和社区管理。
6	2020年4月	《关于推进“上云用数赋智”行动 培育新经济发展实施方案》	大力培育数字经济新业态，深入推进企业数字化转型，打造数据供应链。
7	2020年7月	《关于支持新业态新模式健康发展 激活消费市场带动扩大就业的意见》	对加快发展数字经济15大新业态新模式重点方向提出了19项创新支持政策。
8	2021年2月	《关于加快推进国有企业数字化转型工作的通知》	系统明确国有企业数字化转型的基础、方向、重点和举措，开启了国有企业数字化转型的新篇章。
9	2021年3月	《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》	提出要加快数字发展，建设数字中国，构建云计算、大数据、人工智能、物联网、工业互联网、区块链等数字经济重点产业，以及智能交通、智慧能源、智能制造等十大数字应用场景。
10	2021年5月	《数字经济及其核心产业统计分类（2021）》	指出数字经济以数据资源作为关键生产要素、以现代信息网络作为重要载体、以信息通信技术的有效使用推动效率提升和经济结构优化等一系列经济活动。

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2021.9 iResearch Inc

背景：HR SaaS与企业数字化 1

发展：中国HR SaaS的变与不变 2

厂商：典型HR SaaS厂商案例 3

展望：中国HR SaaS行业的发展思考 4

需求侧

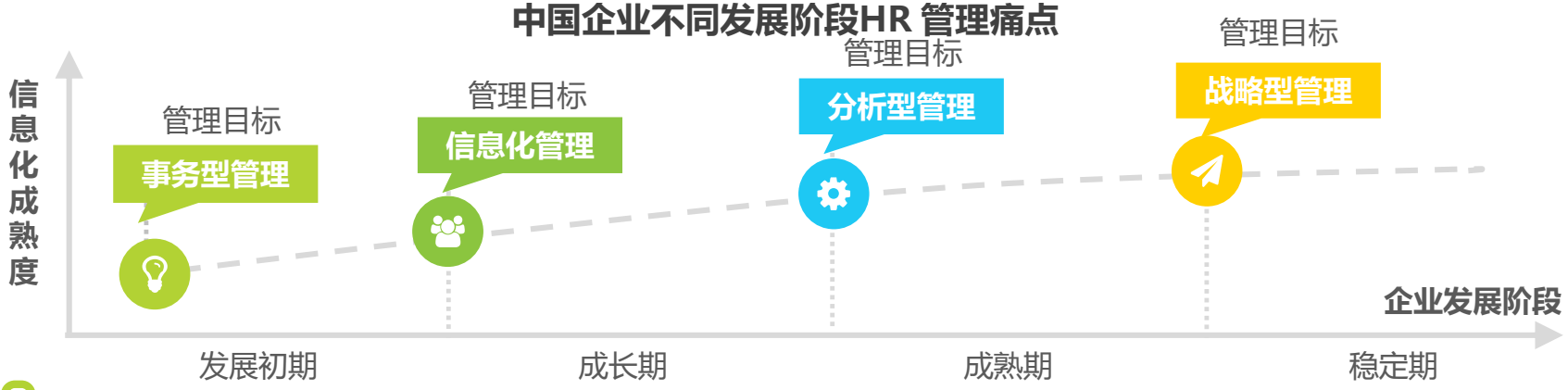
- 企业HR 管理痛点变化
- HR SaaS应用场景延伸
  - 招聘管理
  - 核心人力管理
  - 绩效管理
  - 人才发展管理
  - 灵活用工
- HR SaaS产品选型

企业HR管理痛点变化

管理指标和评估标准需创新，战略型管理成企业发展新动能

企业在成长过程中一般会经历发展初期、成长期、成熟期、稳定期，而在不同阶段企业对组织架构和人才管理的要求不一，根据管理特征大致分为事务型管理、信息化管理、分析型管理和战略型管理四个进阶过程。其中战略型管理对组织架构和人才发展要求最高，创新性的组织发展模型和体系建设将会为企业提供新的增长动力。此外，随着企业对用工成本和灵活性的要求，新的用工模式诉求增加，而灵活用工可以减少人事流程且模式灵活，是解决人才紧缺需求痛点的重要产品。

中国企业不同发展阶段HR 管理痛点



	发展初期	成长期	成熟期	稳定期
管理特征	基本的人事档案及招聘管理，通过单模块软件完成招聘、人员信息管理。	企业处于快速发展阶段，各部门发展不均，人才参差不齐，对岗位能力要求出现差异。	企业部门相对完善，公司总部与子公司共同发展，存在跨公司管理现象。	企业发展稳定，为匹配创新业务发展，人力资源管理亟需变革，为公司整体战略赋能。
痛点分析	★企业发展薄弱，缺乏有针对性的人才发展方法； ★企业资金链不稳定，对付费方式灵活度要求高。	★老系统体验差，功能不全，不能满足企业人力资源差异化管理； ★人员数量和部门增加，导致人力资源管理成本高，对管理体系和高效系统有迫切需求。	★招聘角色多，权限复杂，人才数据分权限流转难； ★缺乏管理数据支持，对人才和发展管理工作进行有效评估。	★人力资源管理理念落后，缺少组织战略目标分解及共识途径； ★公司架构复杂，跨部门协作效率低； ★对模型创新性要求高，关键指标及评估标准模糊，灵活用工需求增加。

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

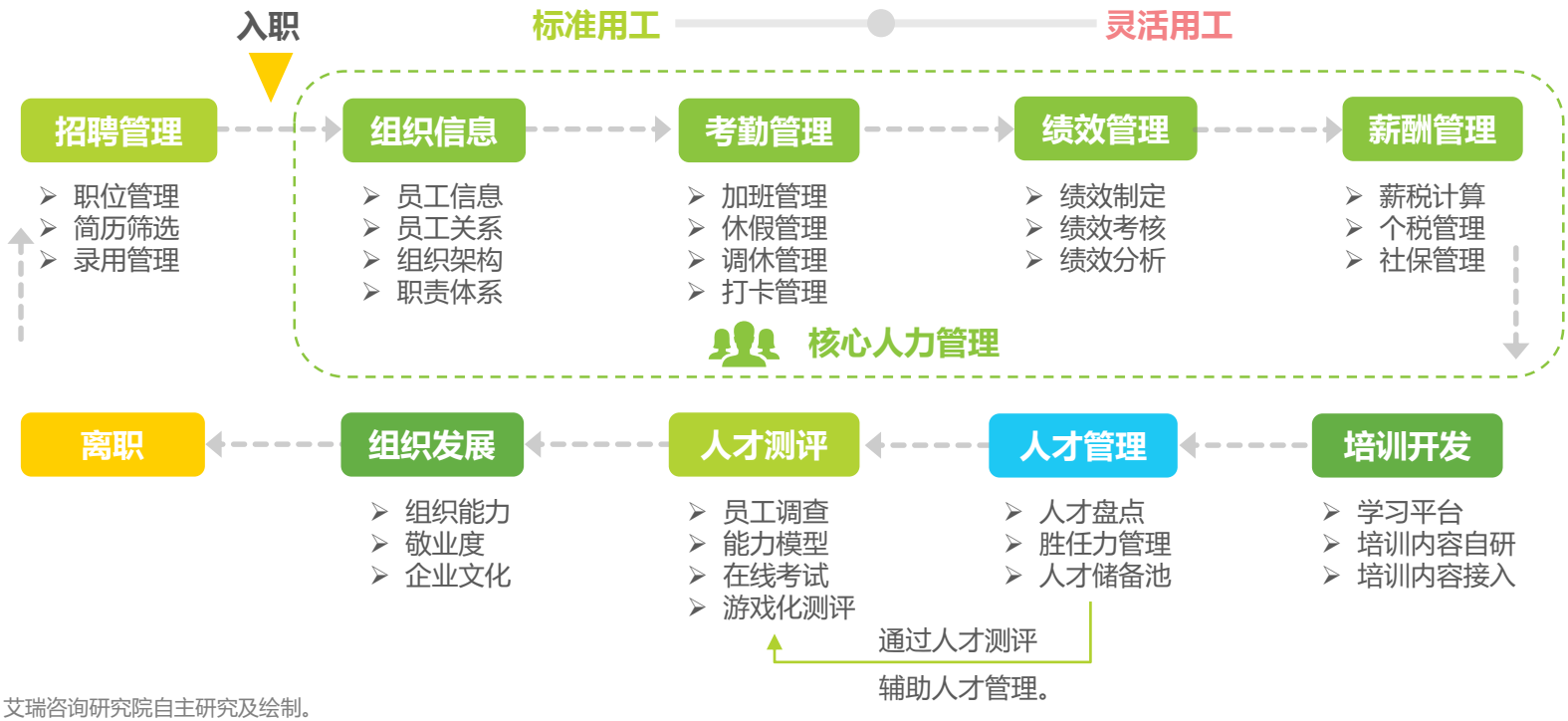
©2021.9 iResearch Inc

HR SaaS应用场景延伸

覆盖选用育留全链条场景，灵活用工或成新需求爆发点

在人力资源管理应用场景中，HR SaaS覆盖招聘管理、核心人力管理、培训开发、人才管理、人才测评、组织发展等全链条服务，其中核心人力管理又包括组织信息、考勤管理、绩效管理、薪酬管理四个部分。与核心人力管理不同的是，人才管理以能力为核心，通过能力识别模型将各个模块连接在一起，因此需要模型构建、测评技术、在线考试等各种技术辅助判断。企业通过HR SaaS产品完成从员工招募、选拔、入职、管理、发展、留用、离职整个全生命周期管理，实现人力资源数字化管理，大幅提升管理效率，更有利于人才留用及组织发展。除了标准用户以外，近年来蓝领就业管理需求增加也催生了灵活用工市场的关注度和需求爆发。

HR SaaS主要应用场景



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2021.9 iResearch Inc

应用场景-招聘管理

整合简历形成结构化标签，智能筛选快速抢占人才市场

在人力资源管理招聘环节，通过HR SaaS提升招聘流程管理的数字化、信息化和自动化，进而提升招聘效率。在该流程中，首先将招聘需求汇总和招聘渠道整合，形成结构化数据和标签后统一进入企业人才库。其次，将整合好的人才库通过系统智能去重筛选，快速获取有效简历。之后，通过自动化招聘流程协作完成从筛选、面试、录用一体化运作，并实现操作权限的管控。通过以上流程将各个环节的多维度数据进行分析，在提升候选人应聘体验的同时，帮助雇主多渠道简历统一管理，快速抢占人才。

HR SaaS应用场景-招聘环节



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2021.9 iResearch Inc

应用场景-核心人力管理

深度挖掘数据降低统计差错，多维度协同帮助企业快速发展

核心人力管理作为企业人力资源管理的重要环节，通常包含基础人事管理、考勤管理、薪酬社保管理以及报表统计分析管理。对于企业，核心人力板块的部署可以以信息化、多模块、多协同的方式帮助企业快速发展。对于内部员工，一体化部署减少对原有传统软件的应用数量，完成多个模块线上化应用，增加企业效率的同时大幅提升员工体验。对于统计信息，报表分析可以帮助企业挖掘深层次数据，提升考勤结算、薪资核算效率，降低人为因素带来的差错，使得数据准确度有效提升。

HR SaaS应用场景-核心人力管理



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

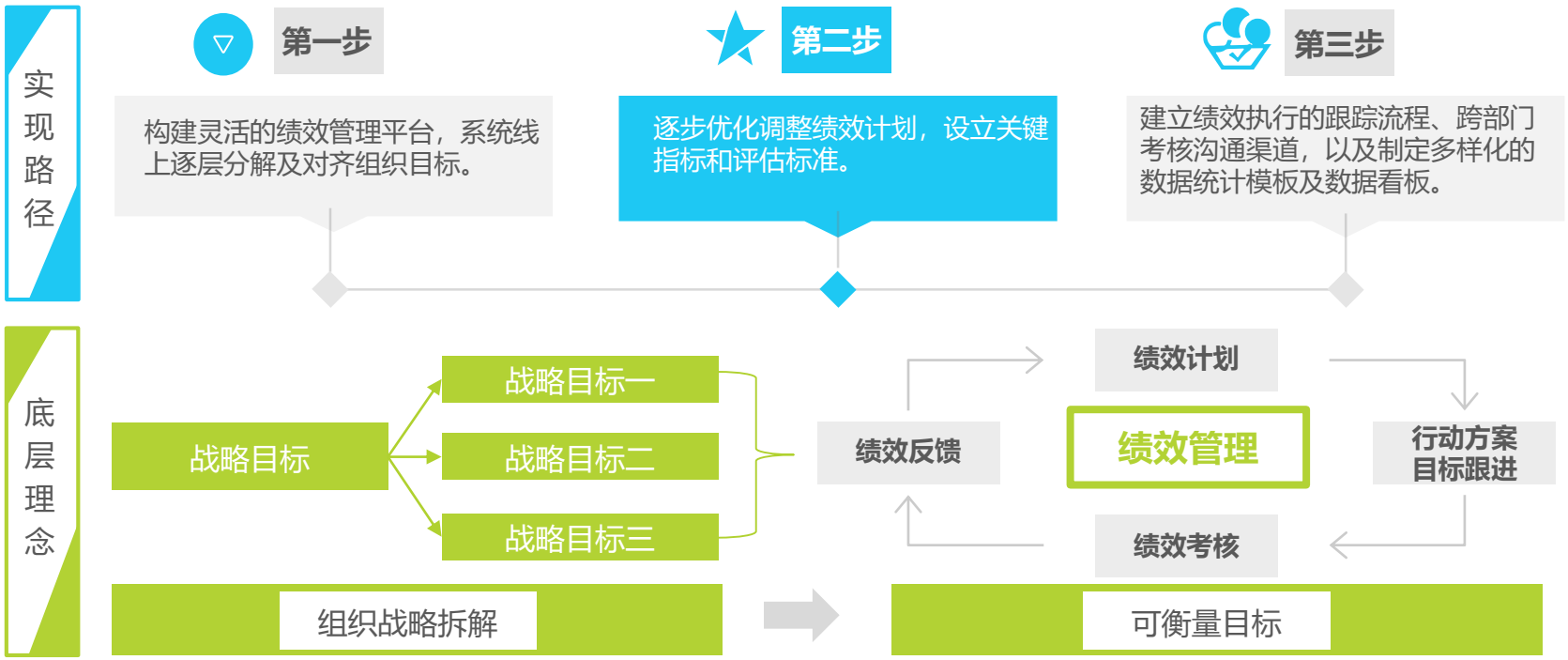
©2021.9 iResearch Inc

应用场景-绩效管理

以组织效能提升为目的，将组织战略转化成可衡量的目标

绩效管理的核心思想在于以组织效能提升为目的，并基于组织能力赋以可执行的任务。在绩效变革前，企业通常存在以下痛点：1. 缺少组织战略目标分解及共识途径；2. 关键指标及评估标准模糊；3. 公司架构复杂，跨部门协作效率低；4. 过程无法追踪、考核依赖大量人工操作、线下报表繁多。而绩效管理软件则可以通过构建灵活的管理平台，将战略逐层分解，通过优化绩效计划、完善关键指标等最后达到将组织战略转为可衡量目标的目的。

HR SaaS应用场景-绩效管理



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

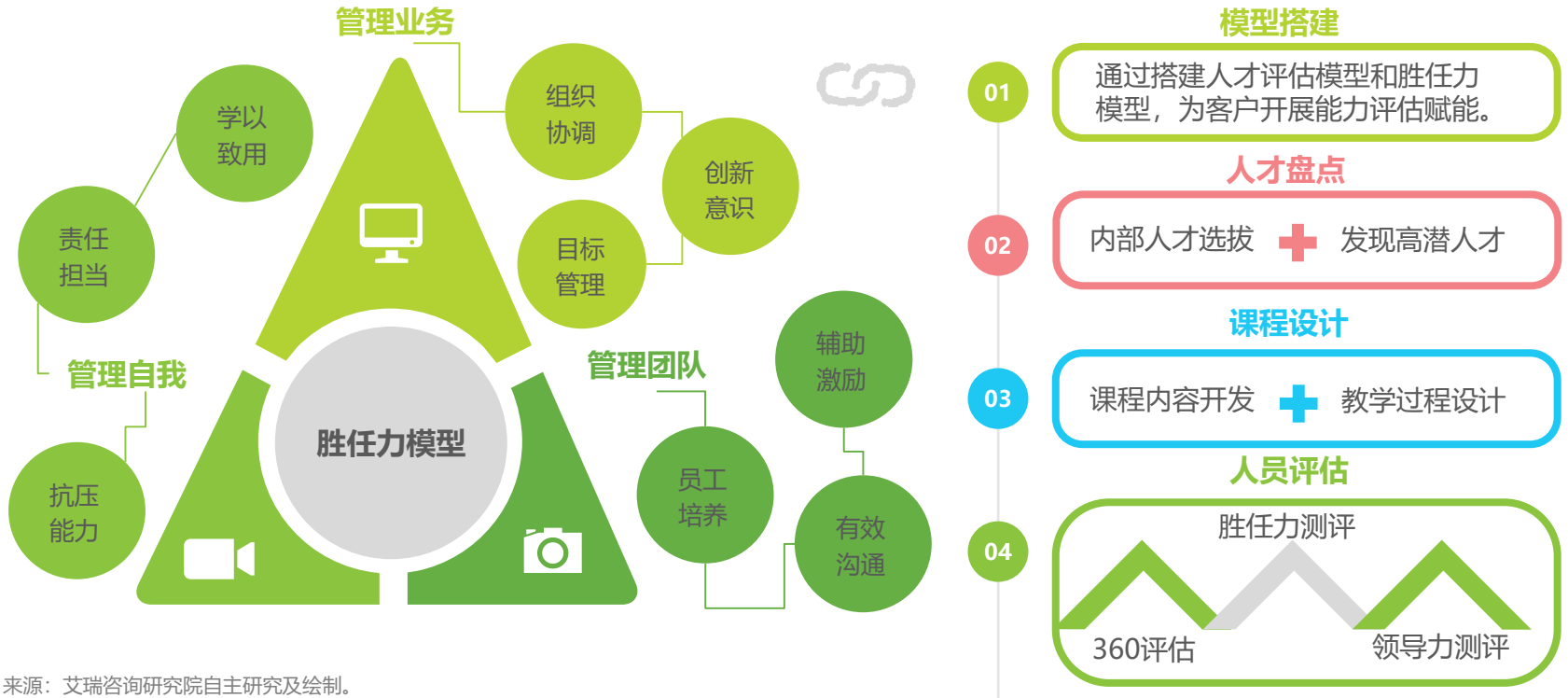
©2021.9 iResearch Inc

应用场景-人才发展管理

多维度敏捷搭建胜任力模型，能力评估完善企业人才发展机制

人才发展管理在企业成功中扮演着举足轻重的角色，企业人才管理和人才盘点是否合理不仅影响到员工的成长，更对企业战略落地具有指导意义。人才管理体系通过搭建胜任力模型，基于系统工具开展人员盘点，在线获取包括360评估数据、人才测评数据和绩效数据等人员评估数据，进而动态、全盘地对企业员工进行评估。多维度敏捷的胜任力模型可以帮助企业建立完善的人才培养发展机制，提升团队的整体能力，为企业战略性发展赋能。

HR SaaS应用场景-人才发展管理



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

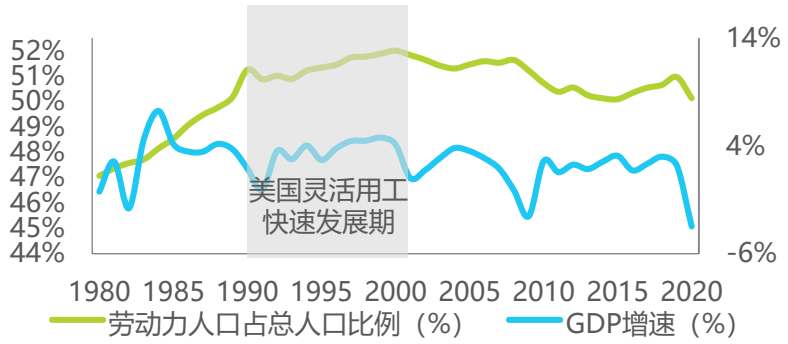
©2021.9 iResearch Inc

应用场景-灵活用工

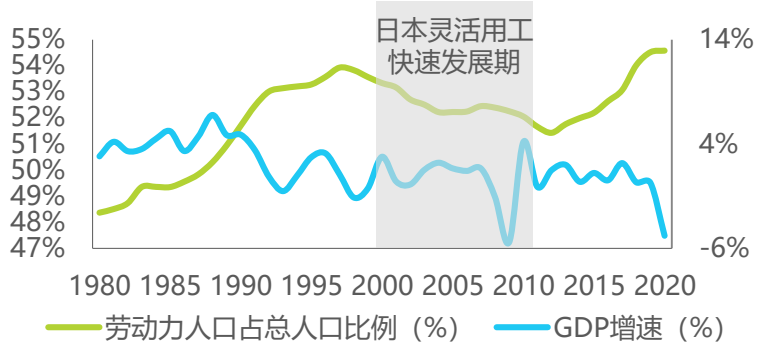
灵活用工模式按需供应人才，中国市场迎来快速增长阶段

灵活用工区别于传统标准用工模式，是企业根据用人不同阶段的峰谷灵活按需雇佣人才、与人才不建立正式全职劳动关系的用工模式。灵活用工模式更为敏捷，能够省去复杂的人事流程，不仅帮助企业节省了劳动力成本，人才价值也可以得到充分发挥。受劳动力人口占比下降及成本提升，美国在1990 年代和日本在 2000 年代灵活用工实现快速发展。而中国劳动力人口占比从2016年下滑，2017年开始灵活用工市场规模快速增长，预计2023年将达到8643亿。

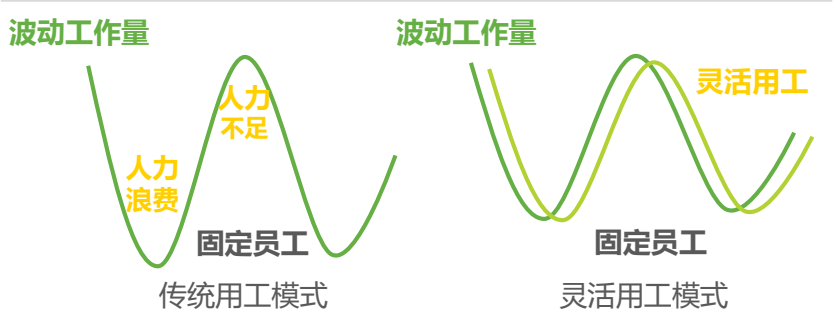
美国劳动力人口、GDP与灵活用工爆发对应时期



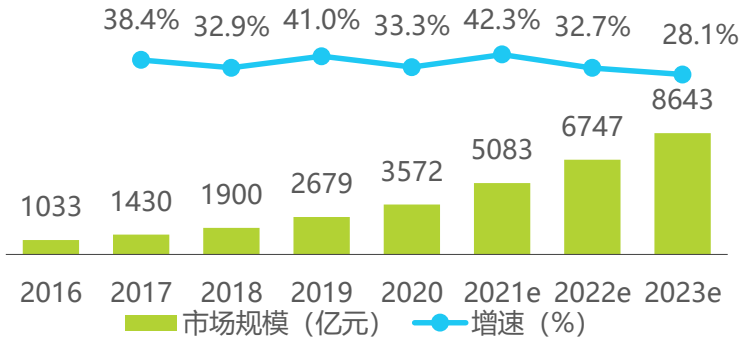
日本劳动力人口、GDP与灵活用工爆发对应时期



传统用工模式vs.灵活用工模式



2016-2023年中国灵活用工平台市场规模



来源：世界银行，OECD/艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

来源：世界银行，OECD/2021年中国薪税服务行业研究报告。

©2021.9 iResearch Inc

HR SaaS产品选型

大型客户对于一体化产品能力要求更高，决策流程转向招投标

下游客户根据企业自身发展阶段、人员规模、功能需求的不同对于HR SaaS产品的考量因素有所差异。大型企业组织架构复杂、人员数量多，需要的产品模块更为全面，选择单一模块产品会涉及到多模块之间的数据和信息打通，为企业带来额外的交付工作，因此通常选择一体化产品。与此同时，大型客户对于PaaS平台定制化快速交付能力、AI能力、RPA能力的需求也更为迫切。为了更好地评估产品和降低采购成本，大型企业的选型决策链从原来的业务对接直接采买已经转为了招投标流程。

HR SaaS产品选型

序号	选型方向	内容	中小型客户	大型客户
1	产品	单模块	招聘 在线测评 薪社管理 考勤管理 灵活用工	招聘 在线测评 人才发展管理 核心人力管理 灵活用工 员工自助平台
		一体化	★★★	★★★★★
		PaaS层能力	★★★	★★★★
		AI能力	★★★	★★★★
		RPA能力	★★	★★★
2	服务	定制化服务程度	★★	★★★
		公有云	★★★★★	★★★★
		私有云	薪酬等核心数据模块	
3	采购方式	决策流程	直接采买	招投标

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2021.9 iResearch Inc

供给侧

- HR SaaS产业链结构和产业图谱
- 中国HR SaaS商业模式
- 中国HR SaaS竞争格局
- 中国HR SaaS投融资情况
- 中国HR SaaS市场规模

中国HR SaaS产业链结构和产业图谱

一体化厂商逐步扩张合作伙伴，搭建生态助力企业业务增长

中国HR SaaS产业链结构和产业图谱



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

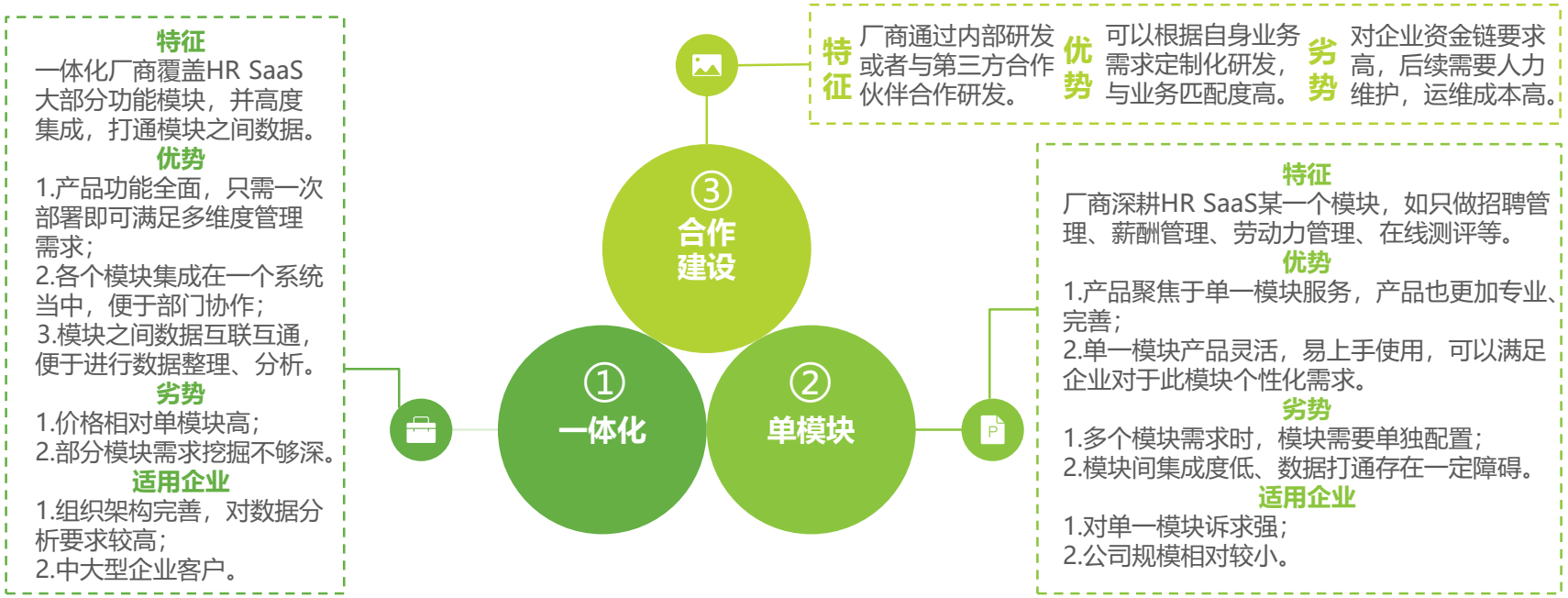
©2021.9 iResearch Inc

中国HR SaaS商业模式

一体化产品模块集成度高，数据互联互通减少额外交付工作

在中国HR SaaS市场上，商业模式大致可以分为三类，分别是一体化模块、单模块及合作建设系统。三种商业模式中一体化厂商由于模块功能全面、高度集成、数据互联互通，更能适应企业长期发展，优势相对明显。而单模块厂商聚焦于某一垂直领域，对该模块需求理解深刻，可以满足对单一模块要求较高的大客户及功能需求少的企业规模相对较小的客户，在市场上亦有生存空间。相对前两种外采第三方产品的模式，部分资金链充裕、对数据安全要求高的企业客户，会在评估之后选择自建或者与第三方合作建设，但是存在建设周期长、成本费用高、后期运维复杂等痛点，目前只有部分大型企业客户选择该种模式。

HR SaaS商业模式



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

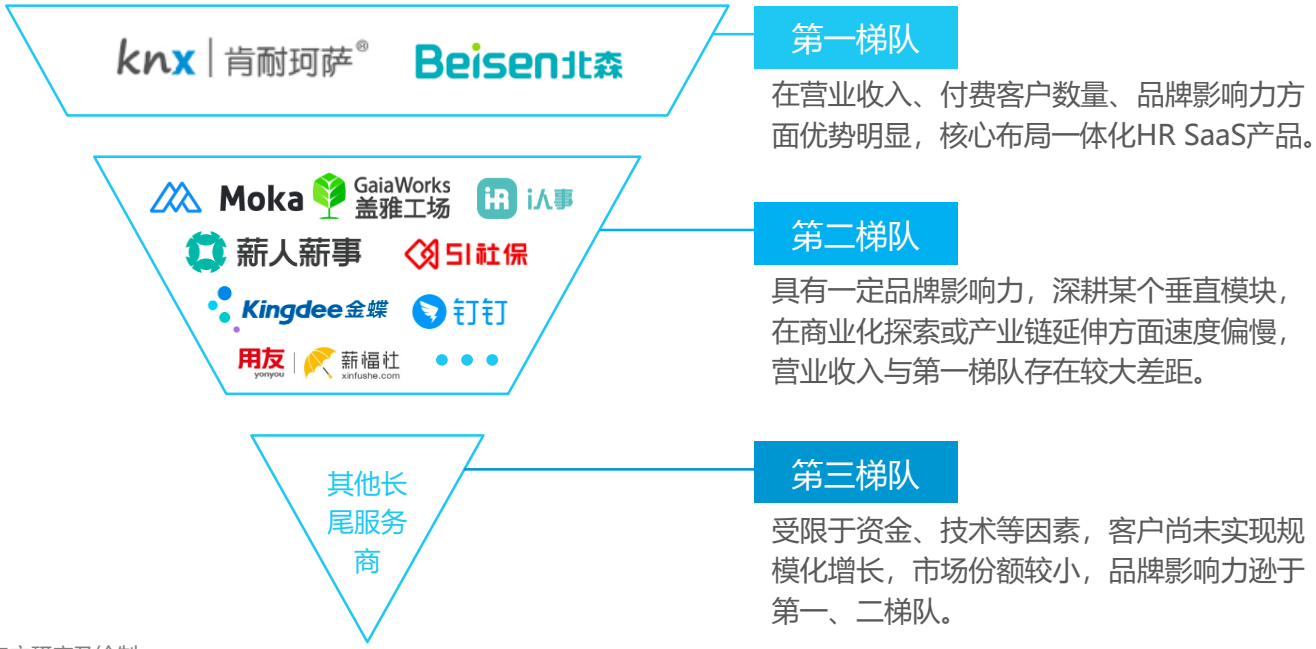
©2021.9 iResearch Inc

中国HR SaaS竞争格局

第一梯队厂商头部优势明显，单模块厂商向外延申拓展市场

HR SaaS行业经过多年发展，市场认知度和企业认可度不断抬升，厂商根据一体化和单模块模式在各自领域深耕并延长服务链条，通过提供精细化的产品模块和高质量服务来构造竞争壁垒。艾瑞咨询根据厂商营业收入、付费客户数量、品牌影响力等综合指标，将市场上HR SaaS厂商划分为三个梯队。其中以肯耐珂萨和北森为代表的第一梯队，商业模式以一体化产品为主，产品链条全面，在营业收入、客户数量、品牌影响力等维度上优势明显。第二梯队主要是单模块厂商，该类厂商在垂直模块深耕，在营收和扩张速度上较第一梯队有一定差距，但是近年来在原有模块优势的基础上不断向其他模块延申，扩大服务半径提升市场份额。第三梯队则受限于资金、技术等因素，整体规模化增长较为缓慢，品牌影响力逊于第一、第二梯队。

HR SaaS行业竞争格局



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

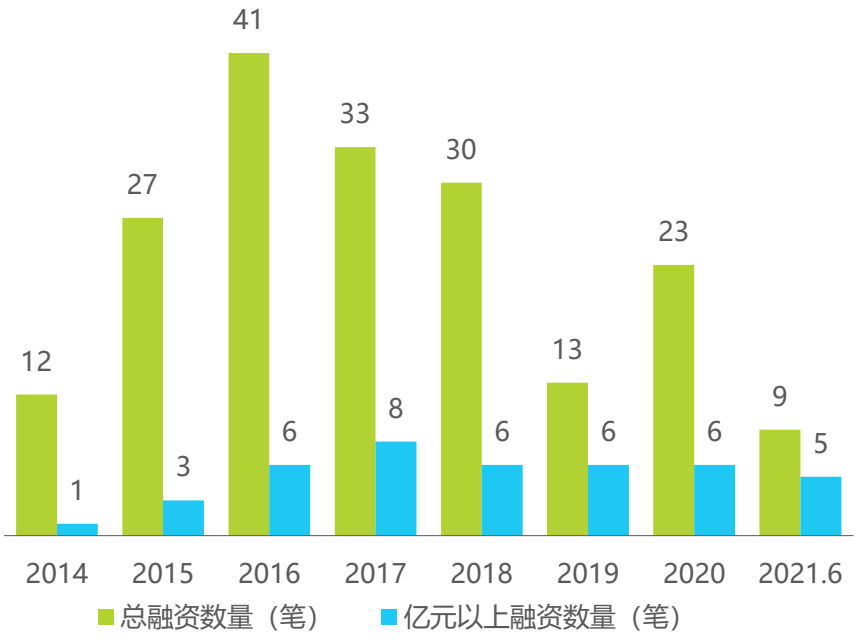
©2021.9 iResearch Inc

中国HR SaaS投融资情况

资本市场投融资轮次后移明显，市场逐步进入成熟发展阶段

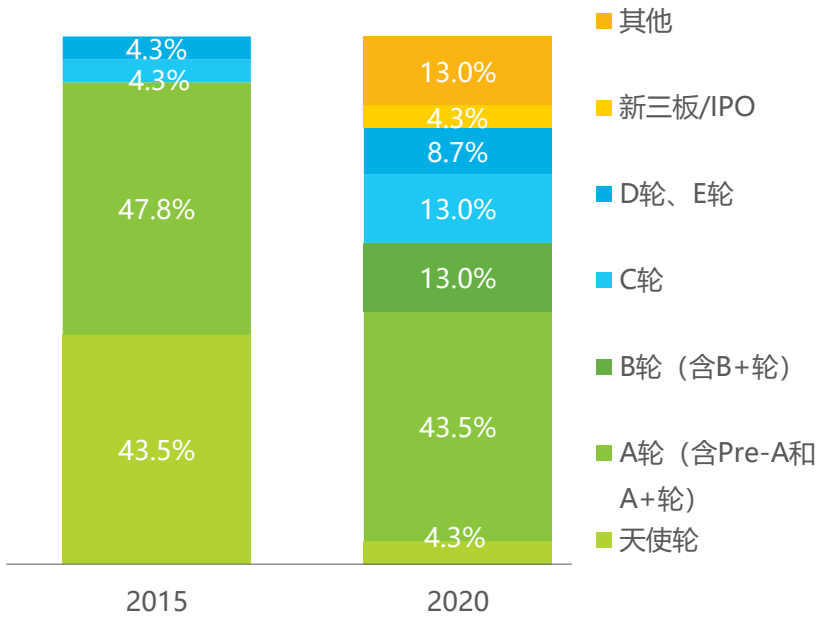
自2014年至2020年，中国HR SaaS领域共有179笔融资事件，融资事件数量在2016年达到峰值后逐渐回落，但在2020年投融资事件数量再次抬升。近两年受宏观经济及疫情等阶段性因素影响，投融资节奏有所放缓。从融资轮次的分布来看，A轮及以前的融资笔数占比由2015的91.3%下降至2020年的47.8%，2020年B轮及以后的融资比例增加。HR SaaS融资轮次的后移较前几年相比非常明显，意味着市场由萌芽期逐步转向成熟阶段。

2014-2021年6月中国HR SaaS融资事件数量



来源：烯牛数据、天眼查、IT桔子等公开资料，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

2015&2020年中国HR SaaS融资轮次分布对比



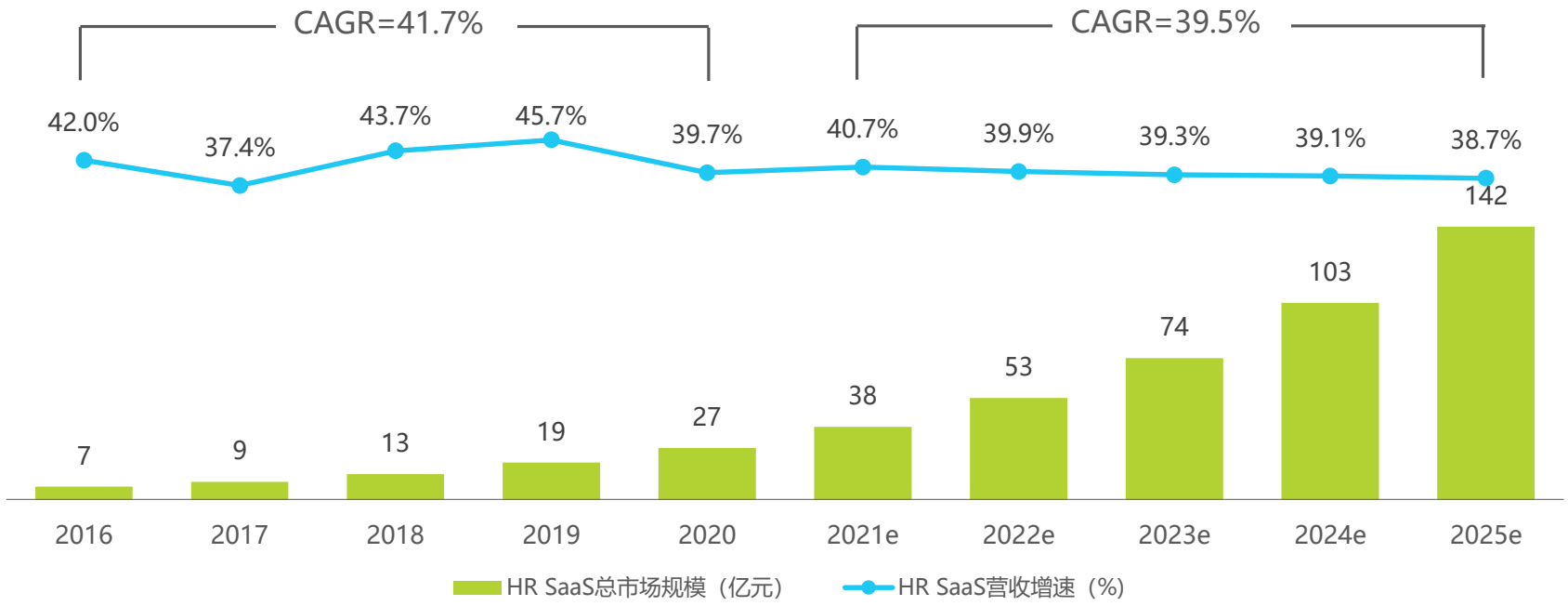
注释：其他包含战略融资、股权转让和未透露。
来源：烯牛数据、天眼查、IT桔子等公开资料，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

中国HR SaaS市场规模

2025年市场规模预计达到142亿，未来5年复合增速39.5%

2020年中国整体云服务市场规模已达2316亿，其中HR SaaS市场规模为27亿元，较上年增长39.7%，目前HR SaaS整体渗透水平较低，未来仍有较大增长空间。2020年以来受疫情影响，市场主要变化来自以下两个方面：1.需求侧角度：客户对于自身的需求变得更加清晰，线上招聘和办公需求场景增多，刺激了大型客户和中小型客户对HR SaaS的需求。2.供给侧角度：供应市场不再是战国纷争的竞争激烈市场，逐渐形成头部玩家和腰部玩家的竞争格局。未来，随着企业上云意识增强，人力资源管理软件产品迭代优化和服务体系的增加，未来5年HR SaaS预计仍有39.5%的增长。根据艾瑞咨询推算，HR SaaS市场规模预计在2025年达到142亿。

2016-2025年中国HR SaaS市场规模及增速预测



注释：测算口径包含HR SaaS产品订阅费用及与定制化相关的服务，不包含灵活用工市场规模。
来源：综合头部厂商、其他企业访谈、公开市场信息及艾瑞统计预测模型估算，艾瑞研究院自主研究及绘制。

©2021.9 iResearch Inc

背景：HR SaaS与企业数字化 1

发展：中国HR SaaS的变与不变 2

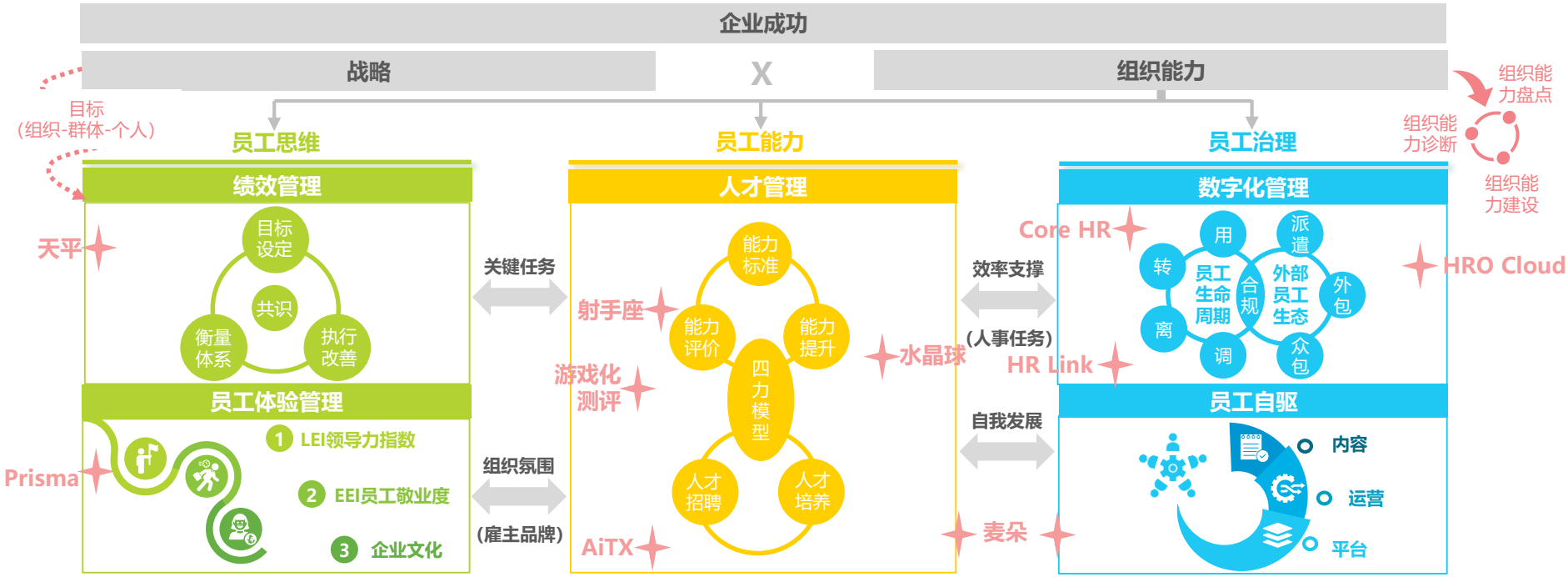
厂商：典型HR SaaS厂商案例 3

展望：中国HR SaaS行业的发展思考 4

依托领先方法论和技术，实现一体化HCM SaaS全场景管理

肯耐珂萨是中国最早的HR SaaS厂商之一，战略性推出了一体化产品架构，提供一站式的人力资本管理（HCM）软件解决方案。依托行业领先的方法论、SaaS+PaaS+AI等数字技术的应用，肯耐珂萨通过人事管理云、招聘管理云、人才管理云、组织发展云的产品矩阵触达企业全场景的人力资源数字化管理，遵循“科技+业务”思路，赋能企业人力资源管理效能提升。其中，人事管理云的VX-Core HR产品目前已经取得了革命性的进步，实现了跨场景跨用工形式的供给，能够同时覆盖白领、蓝领、灵活用工的复合用工形态，帮助企业建立全场景复合用工的Core HR平台。

肯耐珂萨一体化HCM SaaS：全场景+管理方法论+数字技术



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制

肯耐珂萨 knx | 肯耐珂萨®

iResearch 艾瑞咨询

深耕中大型客户数字化解决方案，为各行业组织效能提升赋能

肯耐珂萨公司凭借强大的数字化转型解决方案能力和先进的组织能力杨三角理论，已经累计服务超过3000家中大型客户，覆盖了泛互联网、智慧制造、新零售、大金融、大健康、房地产等领域，连获知名机构战略投资并持续保持稳健增长。目前，肯耐珂萨公司在全国拥有15个办公地点、超过900名员工的团队，并且获得了多项国家和行业标准认证。肯耐珂萨持续领先和不断提升的数字化产品、服务与解决方案推动各行业企业进行人力资源数字化转型，打造具有竞争力的组织能力，助力企业获得持续成功，创造了极高的客户满意度。

肯耐珂萨的五大护城河

- **卓越的技术优势**：强大的数字技术叠加AI和大数据分析等工具，大幅提升了产品自动化和智能化能力。
- **强大的PaaS能力**：通过将模块抽象化和颗粒化，快速满足大型企业和中小型企业敏捷交付需求。
- **丰富的客户经验**：覆盖互联网、制造、新零售、金融、医疗、地产等众多领域，中大型客户超过3000+。
- **先进的指导理论**：肯耐珂萨公司以“杨三角理论”为指导，从员工思维、员工能力和员工治理三方面出发，致力于提高企业组织能力。
- **权威的资质认证**：肯耐珂萨打造了可信赖的信息安全综合能力，已经获得ISO信息安全认证、质量体系认证、CMMI3级等诸多认证。

肯耐珂萨客户覆盖

- 泛互联网
- 智慧制造
- 新零售
- 大金融
- 大健康
- 房地产
- 能源化工
- 其他

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制

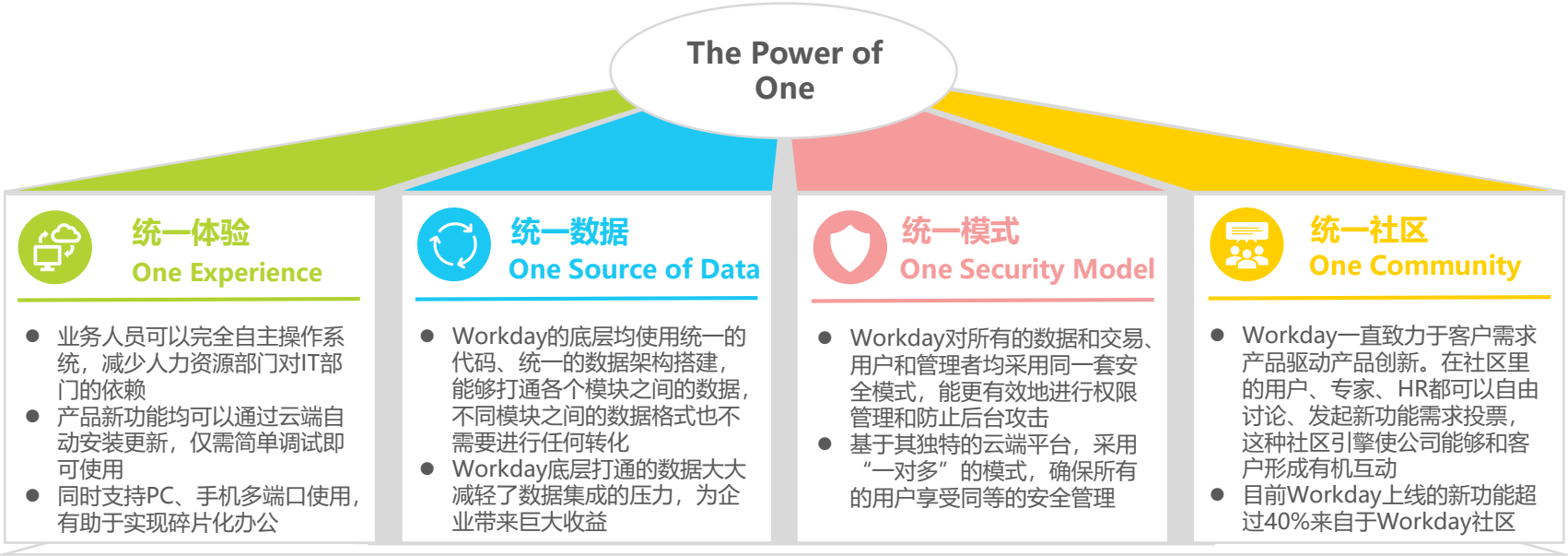
©2021.9 iResearch Inc

案例二：Workday

统一化的产品设计理念赢得了极高的客户满意度

Workday是一家于2005年创立的财务和人力资源企业云应用程序的领先提供商，15年来持续聚焦HCM-SaaS领域，不断挖掘HCM行业痛点，坚持以用户需求为导向深化产品应用，致力于帮助中大型企业提供数字化转型解决方案。目前Workday的产品主要分为三大类：人力资本管理产品（HCM）、财务管理产品（FM）和商业规划、分析等其他解决方案Workday将“The Power of One”的理念融入产品设计中，使得财务人员、分析人员和HR均可以随时获取同一数据库中的数据，大幅提升了部门之间的协同合作效率。而这种理念也成为Workday的核心竞争优势，使其赢得了软件服务行业内超过98%的客户满意度。

Workday的“The Power of One”产品设计理念



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制

©2021.9 iResearch Inc

案例二：Workday

Workday成功帮助德州农工大学系统实现云转换

Workday一直定位于服务中大型客户，业务范围涵盖了金融、医疗、零售、制造、政府等多个行业。例如在教育行业，Workday凭借其过硬的技术能力，为德州农工大学系统实现了一套简洁而标准化的管理流程，使其能够在同一个系统中同时管理其50000名员工和22个组织；并且得益于Workday系统的易用和底层数据的统一，德州农工大学系统的IT部门能够将更多的精力放在网络安全管理上，而非过去繁杂的数据分发和汇总的过程，大大优化了管理效率。

Workday覆盖行业及解决方案-德州农工大学系统案例



salesforce accenture LinkedIn Adobe
igsenergy NETFLIX 香港寬頻 HONG KONG BROADBAND NETWORK COMCAST PUMA
UNIVERSITY OF CAMBRIDGE Simmons Bank Elekta evotec
SHAKE SHACK FORDFOUNDATION RTD
……

客户痛点

- 当地司法机构要求其采用云服务解决方案
- 薪酬和人力资源系统各不相同，均基于主机开发，最老的底层代码甚至可以追溯至35年前
- 维持旧设备正常运转的现存资源正逐渐耗尽

解决方案

- Workday HCM
- Workday Payroll
- Workday Time Track
- Workday Recruiting

解决效果

- 统一化的人力资本管理
- 薪酬计算过程节省30%的时间
- 随时随地多设备访问关键信息
- 持续且免费的升级迭代服务

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制

©2021.9 iResearch Inc

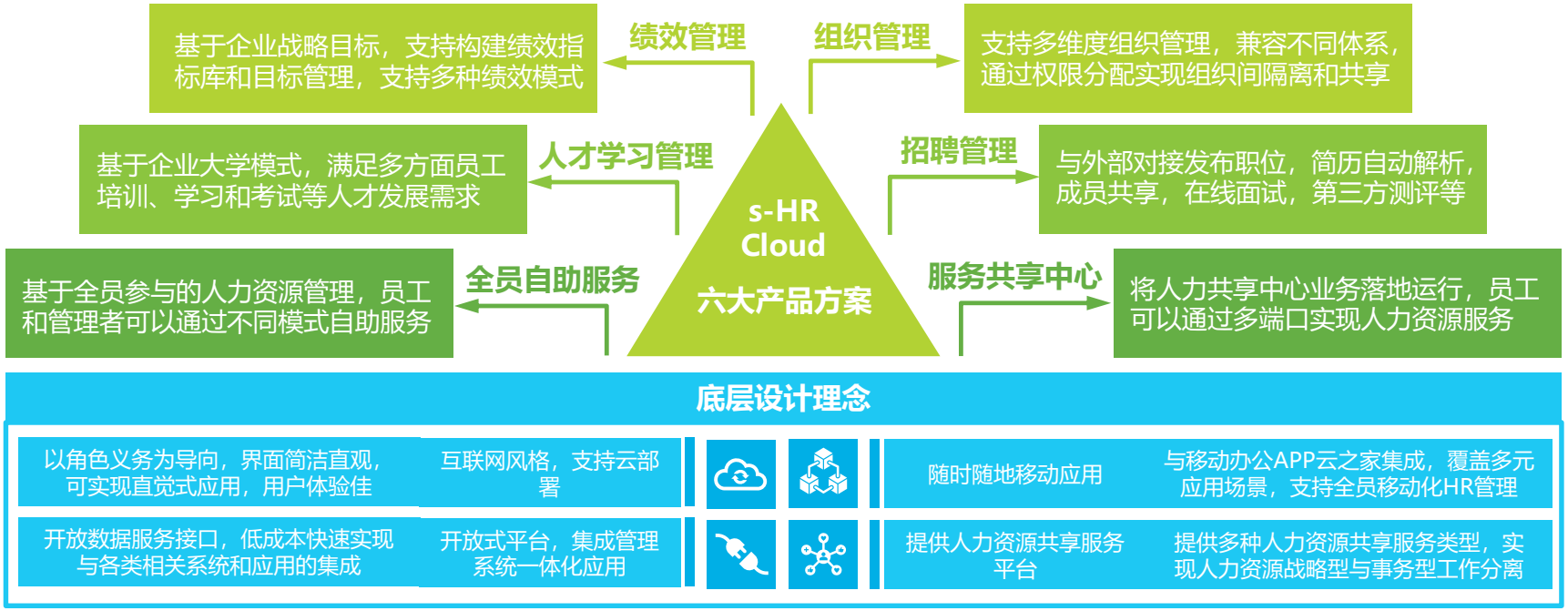
案例三：金蝶 Kingdee

iResearch 艾瑞咨询

开放式云端为平台赋能，以互联和共享推动数字化管理

金蝶国际于1993年成立，经过28年的技术创新和市场探索，已经从单一的财务管理软件供应商逐渐发展成为国内领先的ERP软件提供商。金蝶国际针对企业的人力资源管理提出了s-HR Cloud解决方案，即基于企业人力资源管理模式创新，通过专业的人力资源管理核心平台、社交化的全员自助服务平台以及开放式的云端应用，帮助集团企业构筑核心组织能力。其产品秉承“战略驱动、全员互联、社交协作、人才供给”的设计理念，聚焦集团企业人力资源管理的典型需求，为中大型集团企业带来了全新的应用体验。

金蝶国际 s-HR Cloud 六大产品解决方案及其设计理念



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制

©2021.9 iResearch Inc

案例三：金蝶 Kingdee

iResearch 艾瑞咨询

以用户为中心，构建战略驱动的互联型人力资源解决方案

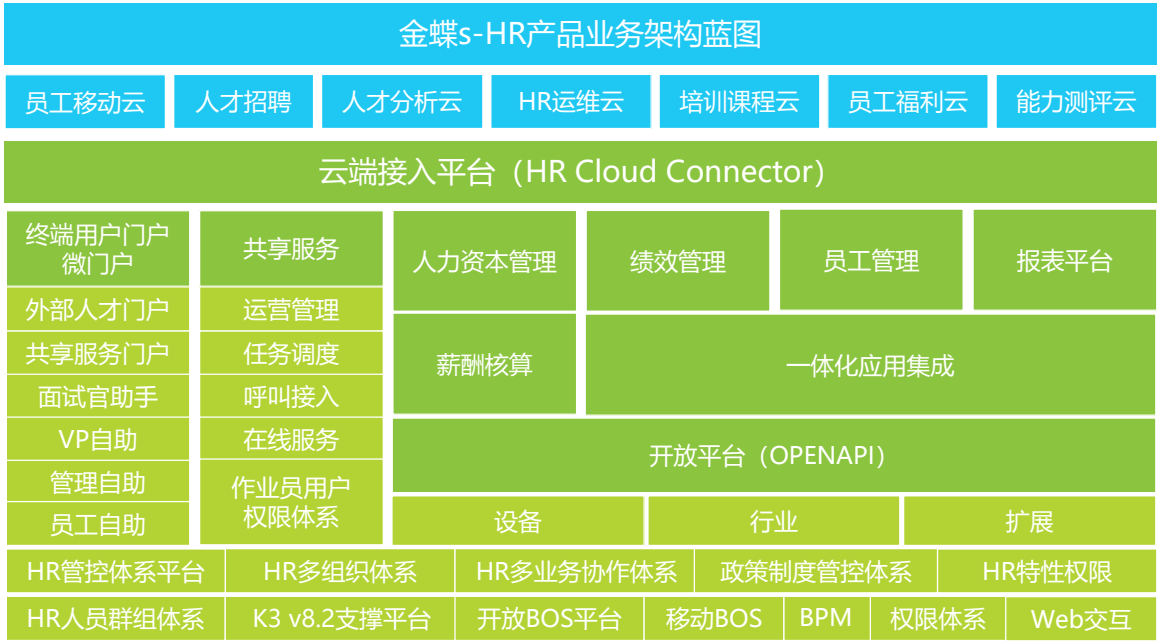
金蝶强调使用平台理念赋能个体、激活组织，其产品专为集团型企业设计，全面覆盖所需的业务场景。金蝶以用户为中心，一方面围绕用户在具体场景下的关键任务，创造简单便捷的用户体验；另一方面积极构建敏捷响应的服务体系，为企业提供定制化的营销服务和实施运营服务。例如在国企行业的解决方案上，金蝶从用户角色化业务需求出发，将组织人事管理、薪酬管理等人力资源日常操作型功能与战略型功能融合为核心应用，同时通过开放平台API接口，集成各类第三方扩展软硬件，帮助国有企业构筑核心组织能力，实现战略驱动，全员互联。

金蝶s-HR Cloud产品优势及客户覆盖行业情况



房地产业	互联网行业
国企行业	连锁服务业
教育行业	金融业
医药行业	制造业

金蝶s-HR Cloud × 国企行业解决方案应用架构蓝图



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制

©2021.9 iResearch Inc

背景：HR SaaS与企业数字化 1

发展：中国HR SaaS的变与不变 2

厂商：典型HR SaaS厂商案例 3

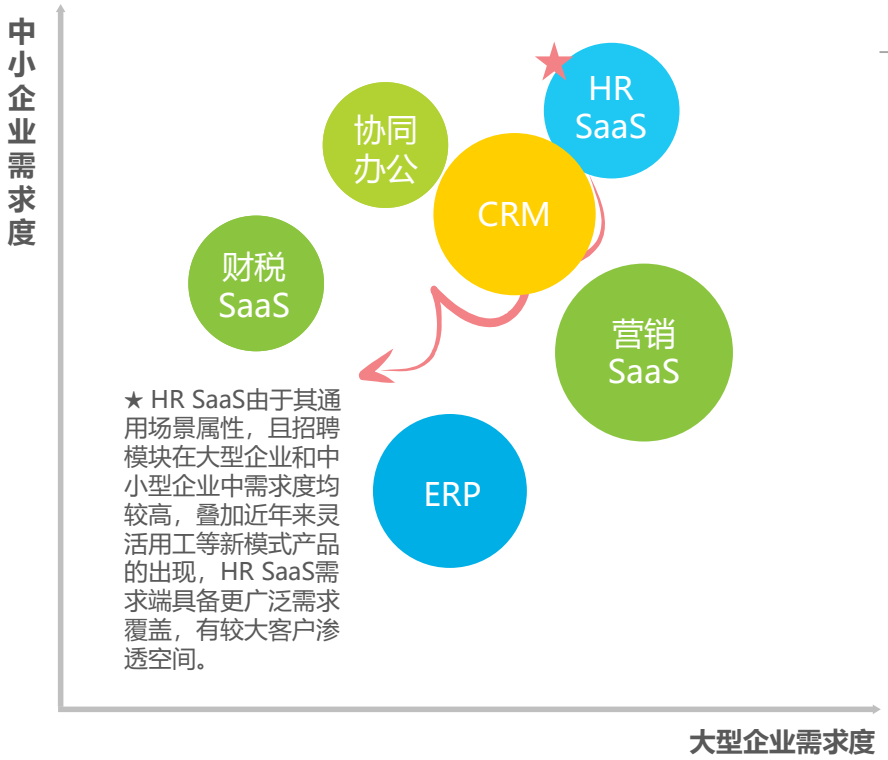
展望：中国HR SaaS行业的发展思考 4

HR SaaS值不值得投

HR SaaS需求覆盖广，聚焦大中型客户一体化厂商业务价值更高

HR SaaS相对SaaS赛道其他产品，除了具备通用性应用场景之外，还具备底层人力资源管理理念支撑，是典型的“文科生”+“理科生”的结合体，尤其是一体化HR SaaS赛道进入壁垒相对其他单模块厂商更高。从需求属性来看，HR SaaS在大型企业和中小型企业需求覆盖范围均很广，赛道当前仍处于稳定增长阶段，且续费率较高，聚焦大中型客户一体化的厂商客户黏性更强，具备更大商业价值和投资价值。

HR SaaS在大中型企业需求属性



HR SaaS赛道投资逻辑

逻辑	指标	HR SaaS
看赛道 ➢ **刚需**：有一定刚需性 ➢ **需求**：能解决行业中有价值痛点，渗透率不断提升 ➢ **竞争格局**：持续向好，需求端渗透率有待提升的赛道更加值得关注	**行业成长性**	★HR SaaS未来5年复合增速39.5%
	需求渗透率	★ HR SaaS目前渗透率不超过50%，仍有较大增长空间
	竞争格局	★以一体化厂商为第一梯队，单模块厂商为第二梯队的稳态格局
看公司 ➢ **客户黏性**：客户黏性高，大型客户关注增购和复购，中小型客户关注客户数量增长 ➢ **客户价值**：客户生命周期贡献价值/获客成本一般要大于5，月收入和年收入保持稳定增长	**客户黏性** 续费率、续约率	 **续费率：80-95%** ★ HR SaaS续费率较高，一体化厂商客户黏性高，能达到90%以上，单模块厂商在80%以上
	客户价值 客户生命周期贡献价值/获客成本≥5	
	运营指标 MRR/ARR及同比增长率	

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

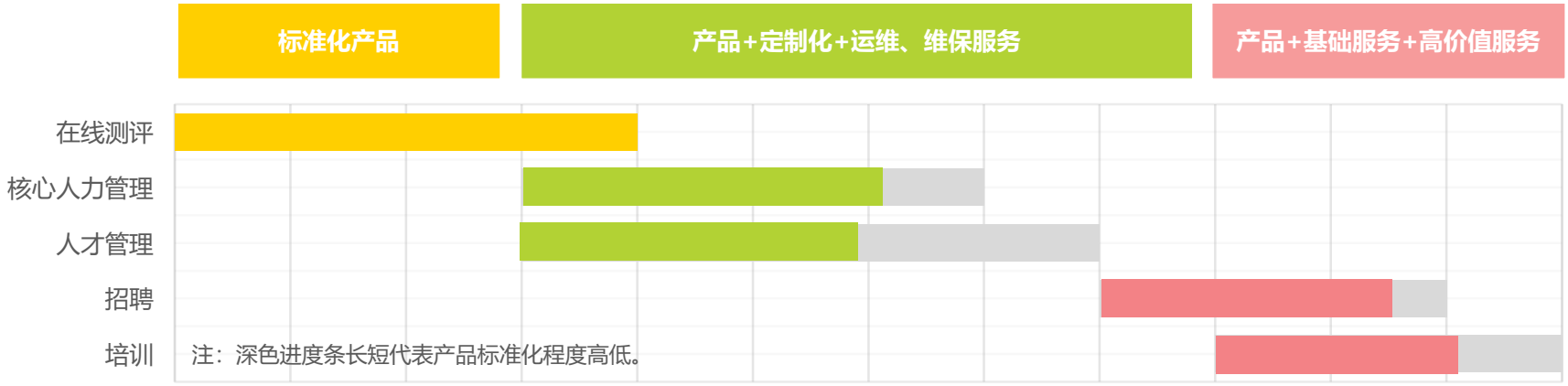
©2021.9 iResearch Inc

HR SaaS的增长点

增加除产品外的高价值服务，深度绑定客户提升客户黏性

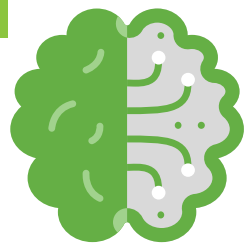
当前HR SaaS产品模块丰富，可以满足大型、中小型企业产品和定制化服务的需求，且头部厂商在一体化产品的研发中不断优化模块之间的打通，提升产品流畅性和满意度。但是，随着厂商在产品中获得的营收和业务增长趋稳，想要进一步提升企业价值将要在服务体系做出改变，增加除了产品和定制化、运维等基础服务外的高价值服务，提升一体化能力增加客户黏性，稳固企业与客户之间的绑定关系，或将成为企业新的增长点。

HR SaaS发展模式展望



招聘

产品	基础服务	高价值服务
提供标准化SaaS产品，包含通用和基础模块。	基础服务主要包括定制化和运维等后期服务。	增加咨询、用户画像、推荐猎头等服务将是招聘提升企业价值的方向之一。



培训内容	高价值服务
• 专业内容培训 • 员工能力培训 • 性格培训 • …….	在产品模块之上提供优质培训内容、培训资源对接、培训效果评估、再培训能力提升等服务。

培训

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

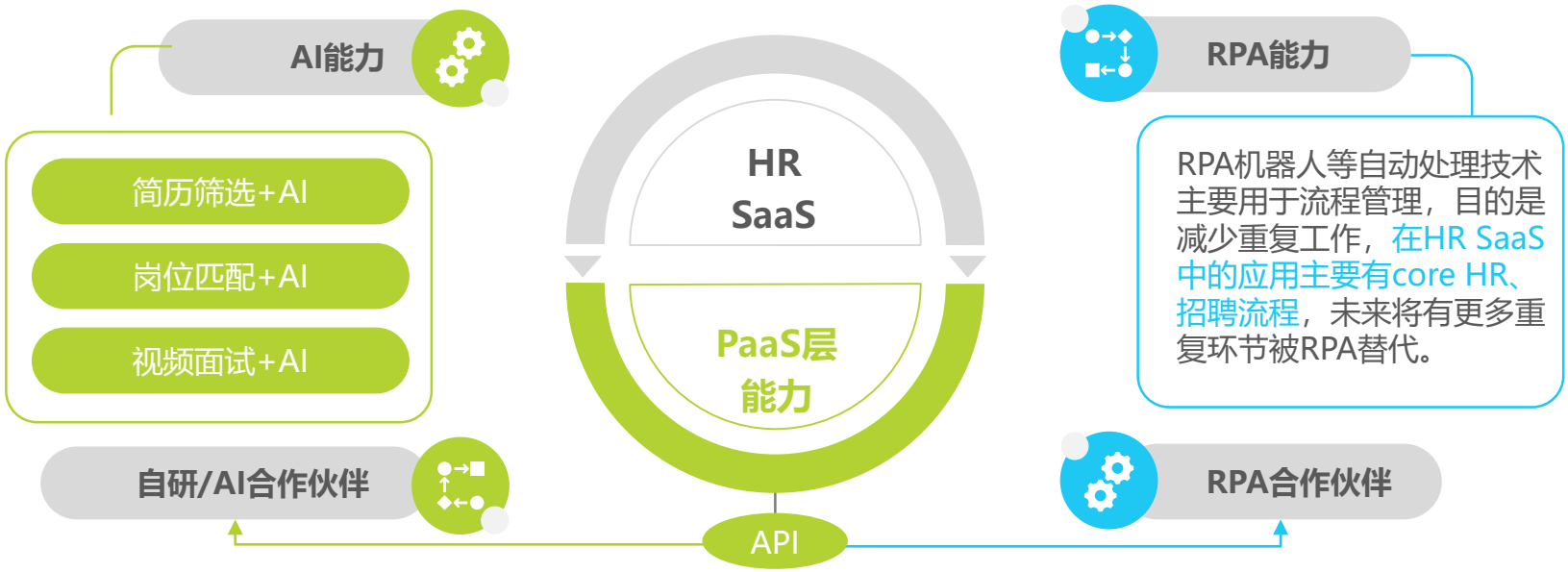
©2021.9 iResearch Inc

HR SaaS的技术羽翼

厂商持续向PaaS层发力，AI、RPA助力实现自动化和智能化

随着企业对于HR SaaS的应用需求增加，标准化产品难以满足企业多样化业务场景，为了能够在满足定制化需求的前提下快速交付产品，头部厂商持续向PaaS层发力，致力于集成和沉淀更多模块，形成对内和对外赋能的底层平台。考虑到HR SaaS的使用满意度和提升人效的效果，厂商不断尝试将HR SaaS与AI、RPA等能力结合，比如筛选简历、岗位匹配、视频面试、应聘者咨询等场景与AI的结合大幅提升了产品的智能化水平，降低使用者门槛。此外，与RPA能力的结合也成为近年来的发展趋势，厂商大多与RPA合作伙伴共同进行技术赋能，将核心人力环节和招聘环节等重复劳动力环节用RPA替代，缩短操作链路，进一步实现HR SaaS使用满意度。

HR SaaS的技术羽翼



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2021.9 iResearch Inc

艾瑞新经济产业研究解决方案

iResearch 艾瑞咨询



行业咨询

• 市场进入	为企业提供市场进入机会扫描，可行性分析及路径规划
• 竞争策略	为企业提供竞争策略制定，帮助企业构建长期竞争壁垒



投资研究

• IPO行业顾问	为企业提供上市招股书编撰及相关工作流程中的行业顾问服务
• 募投	为企业提供融资、上市中的募投报告撰写及咨询服务
• 商业尽职调查	为投资机构提供拟投标的所在行业的基本面研究、标的项目的机会收益风险等方面的深度调查
• 投后战略咨询	为投资机构提供投后项目的跟踪评估，包括盈利能力、风险情况、行业竞对表现、未来战略等方向。协助投资机构为投后项目公司的长期经营增长提供咨询服务

关于艾瑞

艾瑞咨询是中国新经济与产业数字化洞察研究咨询服务领域的领导品牌，为客户提供专业的行业分析、数据洞察、市场研究、战略咨询及数字化解决方案，助力客户提升认知水平、盈利能力和综合竞争力。

自2002年成立至今，累计发布超过3000份行业研究报告，在互联网、新经济领域的研究覆盖能力处于行业领先水平。

如今，艾瑞咨询一直致力于通过科技与数据手段，并结合外部数据、客户反馈数据、内部运营数据等全域数据的收集与分析，提升客户的商业决策效率。并通过系统的数字产业、产业数据化研究及全面的供应商选择，帮助客户制定数字化战略以及落地数字化解决方案，提升客户运营效率。

未来，艾瑞咨询将持续深耕商业决策服务领域，致力于成为解决商业决策问题的顶级服务机构。

联系我们 Contact Us

400 - 026 - 2099

ask@iresearch.com.cn

企 业 微 信

微 信 公 众 号

法律声明

版权声明

本报告为艾瑞咨询制作，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。

为商业决策赋能

EMPOWER BUSINESS DECISIONS

iResearch

艾 瑞 咨 询