iResearch
艾 瑞 咨 询

中国HR SaaS行业研究报告

2020年



摘要

研究范畴

HR SaaS就是SaaS模式的人力资源服务软件，与以往研究将人力资源管理软件聚焦在SaaS层不同，本报告将顺应HR SaaS行业发展趋势向下渗透，研究底层PaaS平台对解决当前人力资源管理痛点发挥的价值和对企业数字化转型所带来的技术推动。

核心价值

从企业角度来看，HR SaaS解决了企业一次性付费的资金压力，提升企业综合竞争力。从管理层角度看，HR SaaS能够更加科学的制定人才发展战略。从员工角度来看，有利于增强员工数字化意识，以员工为核心，满足员工个性化需求。

市场规模

2019年HR SaaS市场规模为19.3亿元，较上年增长45.7%。随着企业上云意识增强，人力资源管理软件产品迭代优化，HR SaaS在2018年和2019年上升势头明显，增速分别为43.7%、45.7%。根据艾瑞咨询推算，HR SaaS市场规模预计在2023年达到70.7亿。

竞争格局

从竞争格局来看，主要分为两类，分别是单一模块厂商和一体化厂商。两种厂商各具特点，一体化厂商在综合实力，性价比和底层数据的打通上竞争优势明显，未来更具发展潜力。

趋势洞察

一.组织架构去中心化，在去中心化的组织架构中，业务管理更加灵活、复杂，员工对HR SaaS模块的数据打通和智能分析需求增加，HR SaaS也将逐步从线上化、敏捷化过渡到一体化、智能化发展阶段。**二. HR SaaS向智能化进阶，**考勤、员工招聘、员工甄选是未来5年最有可能采用人工智能的子分类。

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.10 iResearch Inc.

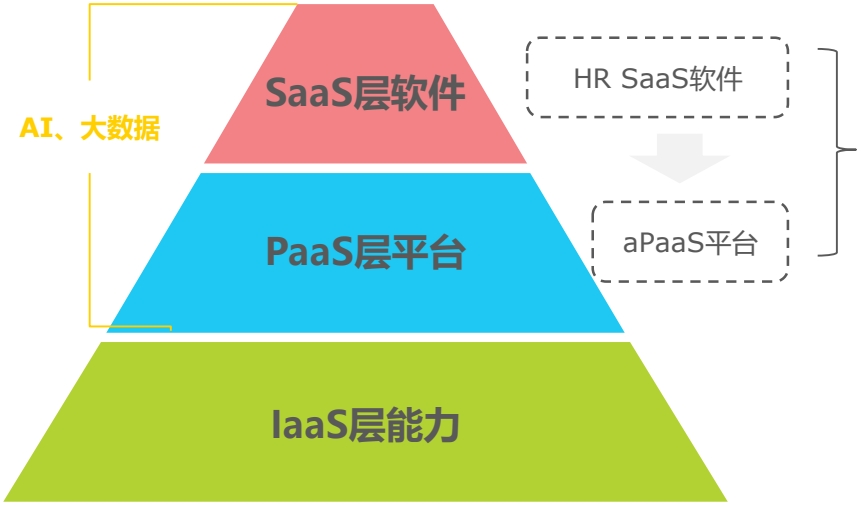
HR SaaS行业概述	1
中国HR SaaS行业洞察	2
典型HR SaaS企业案例	3
中国HR SaaS行业趋势展望	4

研究范畴界定

HR SaaS向下渗透探寻新模式，PaaS平台能力打通底层服务

HR SaaS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。与以往研究将人力资源管理软件聚焦在SaaS层不同，本报告将顺应HR SaaS行业发展趋势向下渗透，研究底层PaaS平台对解决当前人力资源管理痛点发挥的价值和对企业数字化转型所带来的技术推动。人力资源管理软件是企业打通数字化的入口级通道，在软件产品SaaS化的整体趋势下，如何与AI、大数据等新一代技术结合，提升客户体验，帮助客户进行智能化决策也在本篇报告研究范围之内。

本报告对HR SaaS的研究范畴界定



HR SaaS

- 多模块满足企业不同阶段业务需求
- 最大化企业人力资源价值
- 与AI、大数据等技术结合实现智能决策
- HR SaaS厂商与垂直领域伙伴合作搭建生态圈

aPaaS

- 快速实现企业定制化需求
- 打通底层数据实现一体化分析
- 通过PaaS平台缩短迭代周期
- 开放PaaS平台聚集合作伙伴

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

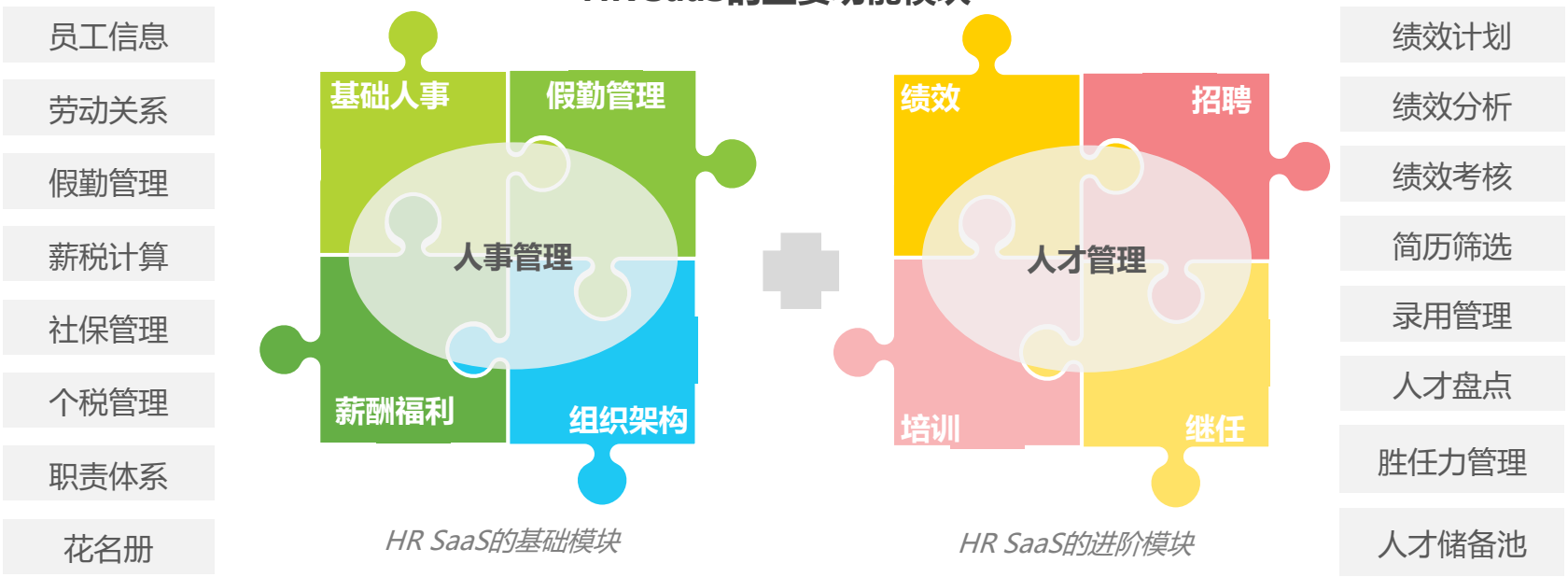
©2020.10 iResearch Inc.

HR SaaS的主要功能模块

人事管理、人才管理和在线管理技术构成了HR SaaS三大模块

在人力资源管理中，HR SaaS主要被分为三大模块，分别是人事管理、人才管理以及在线管理技术，其中人事管理是HR SaaS的核心模块，主要包括基础人事、假勤管理、薪酬福利、组织架构，而人才管理则是在人事管理的基础上衍生和扩展出来的，主要包括绩效、招聘、继任、培训等模块，与人事管理不同的是，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，因此涉及到能力模型、测评技术、领导力评估、员工调查、在线考试等各种在线技术，这三大模块构成了员工从招募、选拔、入职、管理、发展、留用整个全生命周期管理。

HR SaaS的主要功能模块



人才管理技术：能力模型、测评技术、领导力评估、员工调查、在线考试……

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

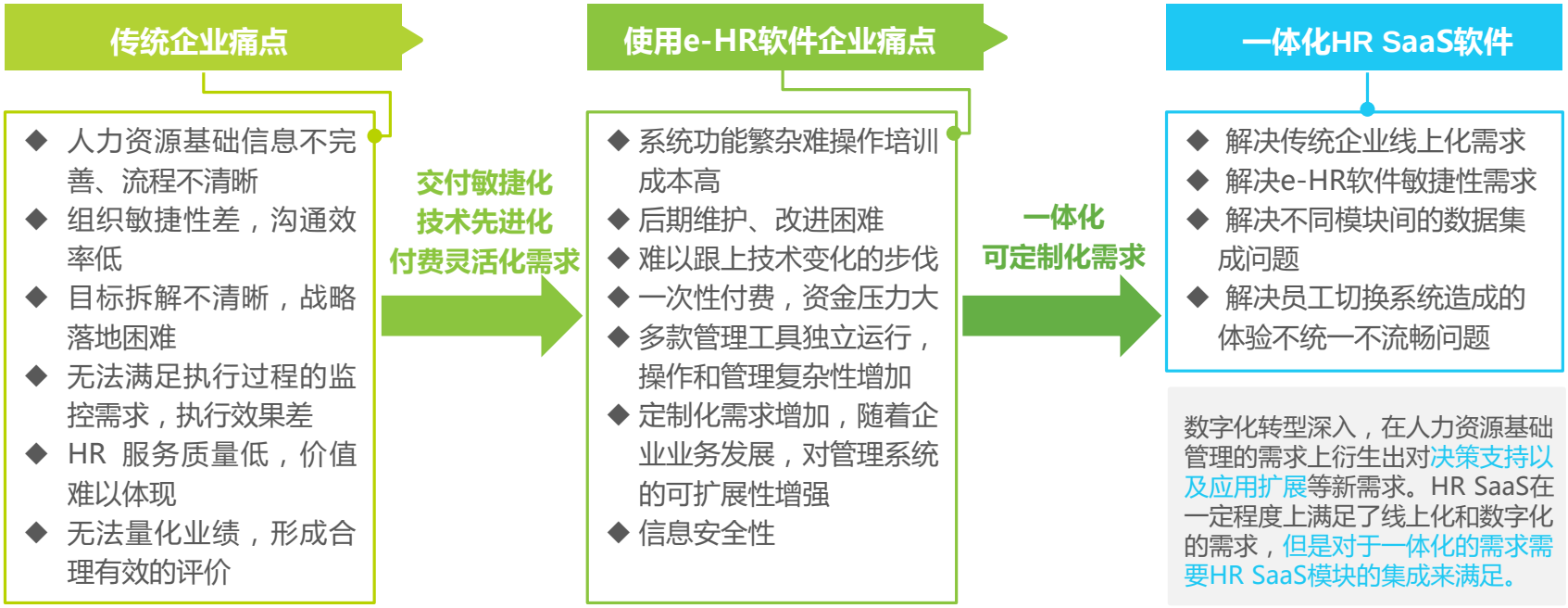
©2020.10 iResearch Inc.

企业HR管理痛点

从线上化、敏捷化需求痛点转向一体化、可定制化需求痛点

企业人力资源需求复杂、管理模块较多，针对传统企业来说，逐渐积累了人力资源基础信息不完善、组织敏捷性差、战略目标落地难等痛点，e-HR软件作为传统本地部署的软件，基本满足了企业信息线上化、办公自动化、管理数字化的需求，但是对于使用e-HR软件的企业，系统培训复杂、成本高、后期维护难度大、改进困难是当前面临的主要问题。而随着数字化转型的进一步深入，在人力资源管理基础应用的需求上衍生出企业人力资源管理决策支持以及企业人力资源管理应用扩展等新的需求。HR SaaS在一定程度上可以解决线上化和数字化的需求，但是对于一体化的需求需要HR SaaS模块的集成来满足。

企业HR管理不同产品痛点



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.10 iResearch Inc.

HR SaaS的核心价值

付费灵活、快速迭代，提升企业和员工体验满意度

HR SaaS的价值相对本地部署的e-HR软件体验在三个方面，从企业角度来看，HR SaaS解决了企业一次性付费的资金压力，以及协助企业加速数字化转型，提升企业综合竞争力。从管理层角度看，HR SaaS通过让管理层统筹员工薪资和绩效，并能够更加科学的制定人才发展战略。从员工角度来看，自动化软件可以替代处理日常工作中琐碎、机械化的人力资源管理任务，同时有利于增强员工数字化意识，以员工为核心，满足员工个性化需求。伴随着企业数字化转型进程的深入，企业会产生新的应用场景需求，HR SaaS在迭代优化的同时将更加关注与企业需求的匹配度。

HR SaaS的核心价值

企业角度	相对e-HR软件更加关注付费模式的灵活性和需求的可扩展性。	付费方式灵活，降低企业资金链压力 加速企业数字化转型，提升企业综合竞争力
管理层角度	相对e-HR软件更加关注战略的落地和全流程的简化。	管理层统筹员工薪资和绩效表现，科学制定人才发展战略 整合人力资源的各类管理功能，以模块化的方式简化流程
员工角度	相对e-HR软件更加关注自动化程度高低及个性化需求模块。	自动化处理日常工作中琐碎、机械化的人力资源管理任务 增强员工数字化意识，满足员工个性化需求

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.10 iResearch Inc.

HR SaaS行业概述	1
中国HR SaaS行业洞察	2
典型HR SaaS企业案例	3
中国HR SaaS行业趋势展望	4

中国HR SaaS市场发展驱动力

“新基建”获政策加持，企业数字化转型进入快车道

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）以及疫情期间提出的《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》、《关于推进“上云用数赋智”行动 培育新经济发展实施方案》等针对特殊时期的政策，未来，较早进入数字化转型的企业在市场中更具竞争力。HR SaaS作为企业数字化转型的入口级软件，也将在政策的驱动下不断兑现利好。

2016-2020年中国云服务领域重点政策梳理

年份	政策	内容
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。
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。
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。
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。
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。
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。

“新基建”进入决策层布局 → 加快以5G、人工智能、工业互联网、物联网为代表的新型基础设施的建设进度。 → 支撑传统产业向网络化、数字化、智能化方向发展。 → 为企业HR SaaS软件提供了良好的应用环境。

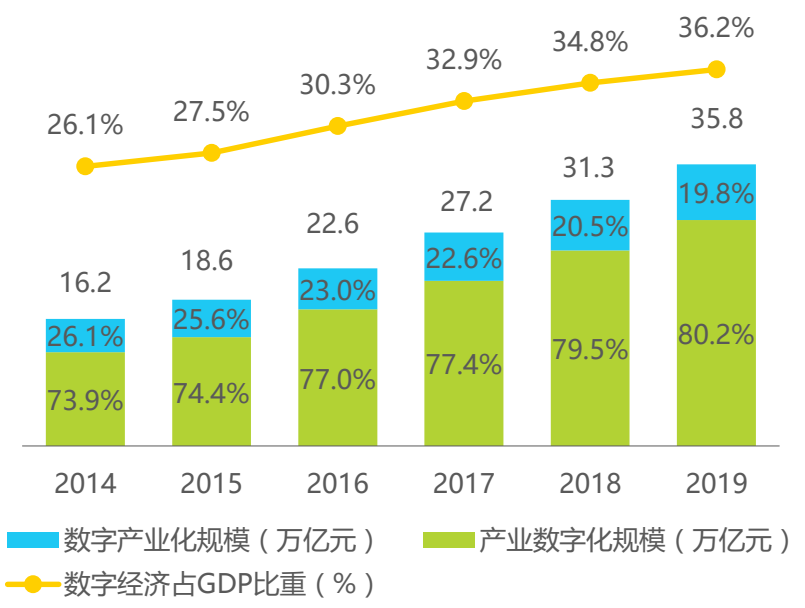
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

中国HR SaaS市场发展驱动力

数字产业规模占比不断增加，第三产业就业人员比例抬升

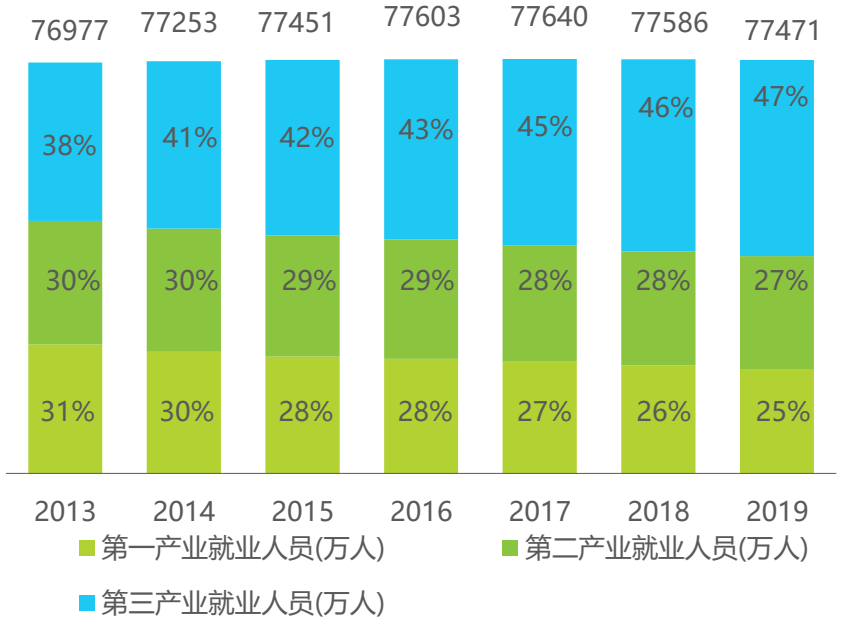
数字产业规模一定程度上代表了企业数字化转型程度，随着数字经济产业对GDP的贡献不断增加，产业数字化为新一轮国民经济发展提供了动力。2019年我国数字经济规模为35.8万亿元，占GDP比重达到36.2%，产业数字化占数字经济的比例已上升至80.2%。从三大产业就业人员分布来看，中国第三产业就业人口比例，由2014年的41%上升到2019年的46%。第三产业具有人才密集、人员流动速度快的特点，是人力资源管理的重点服务领域，数字经济不断发展和第三产业就业人员数量的增加使得企业管理效率提升和对人才价值的关注成为新的出发点，HR SaaS软件作为数字化管理工具将发挥重要价值。

2014-2019年中国数字经济规模及增速



来源：中国信通院《中国数字经济发展与就业白皮书（2019年）》，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

2013-2019年中国三大产业就业人员数量



来源：国家统计局，艾瑞咨询研究院绘制。

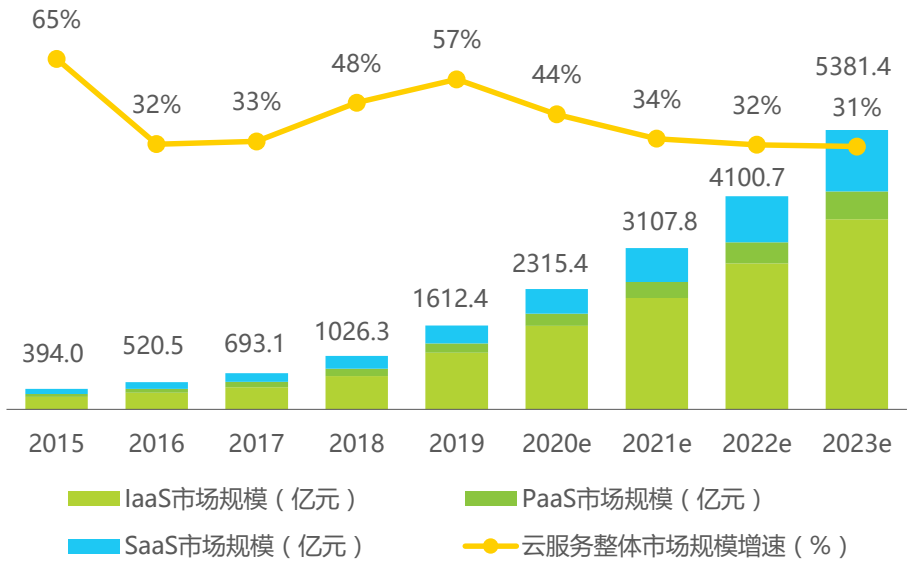
©2020.10 iResearch Inc. www.iresearch.com.cn

中国HR SaaS市场发展驱动力

企业上云大势所趋，云计算技术为数字化转型不断加码

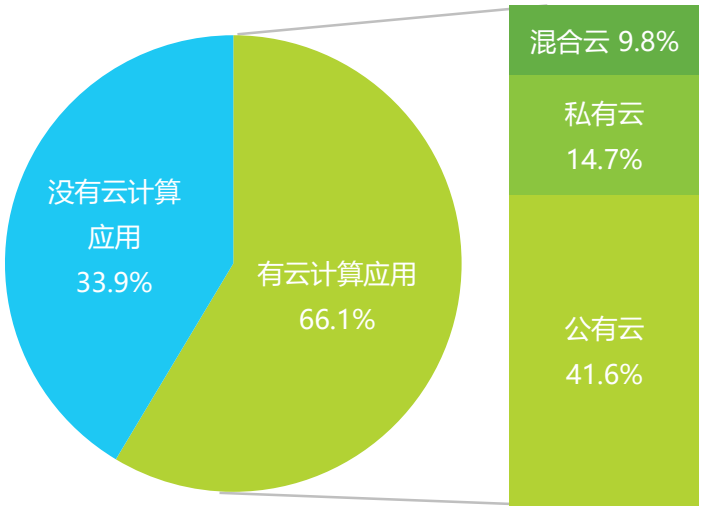
随着云计算基础设施的建设和技术的成熟，云服务市场规模不断增长，2019年云服务整体规模为1612.4亿元，同比2018年增加57%，根据艾瑞咨询推算，预计到2023年云服务市场规模将达到5381.4亿元，未来几年的增速仍维持在30%以上。随着企业对云计算的接受程度不断提高。中国信通院数据显示，2018年中国企业应用云计算的比例达到58.6%，较2017年增长3.9%，同时公有云使用率达到36.4%。企业在经历信息化阶段后开始向数字化转型，而在企业数字化转型过程中，HR SaaS作为人力资源管理轻资产产品，交付灵活，降低企业现金流压力，对企业数字化转型具有重要意义。

2015-2023年云服务市场规模及增速



来源：艾瑞咨询研究院自主研究推算及绘制。

2019年中国企业云计算使用率



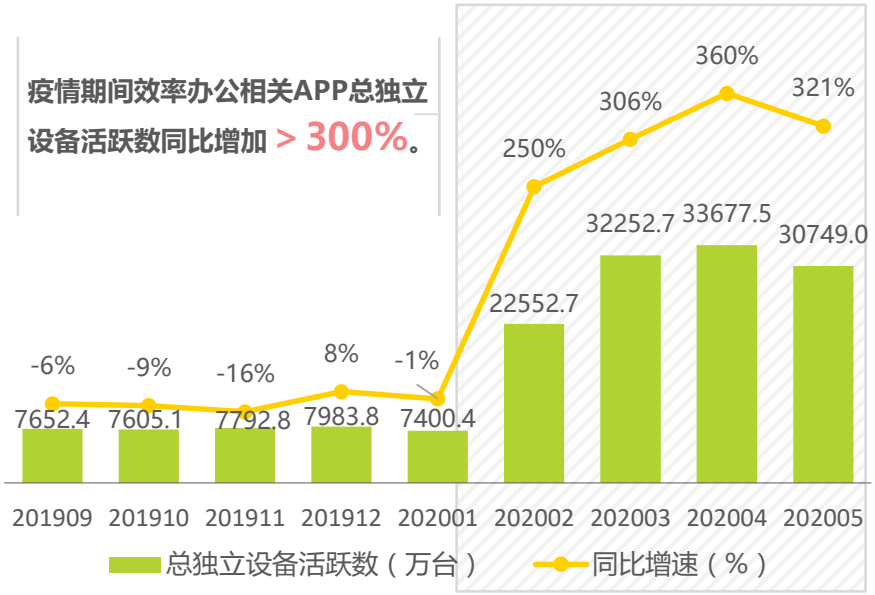
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

中国HR SaaS市场发展驱动力

疫情间迎来流量爆发，服务模式创新为HR SaaS提供契机

根据艾瑞咨询监测，自2020年1月疫情爆发以来，效率办公产品在独立设备上的活跃数量明显增加，2020年3月至5月，活跃设备数相比去年同期增长3倍多，疫情在对实体经济造成冲击的同时却带来了线上用户流量的激增。与此同时，疫情导致的经济下行、业务难做，倒逼企业客户对效率提升的需求激增，企业进行数字化转型也提前迎来了爆发期。在疫情期间，HR管理重要的新增需求是**防疫任务**和**在线化诉求**。 HR新增的防疫工作主要包括两方面，一是监测员工健康情况，二是在满足各地不同政策要求下完成企业考勤、绩效计算。HR SaaS核心功能的更新迭代放在云端远程进行，能更快实现功能新增，满足企业变动的需求。

mUserTracker-2019年9月-2020年5月效率办公类App月独立设备活跃数与同比增长率



来源：Usertracker 多平台网民行为监测数据库（桌面及智能终端）。

疫情期间人力资源管理新增需求



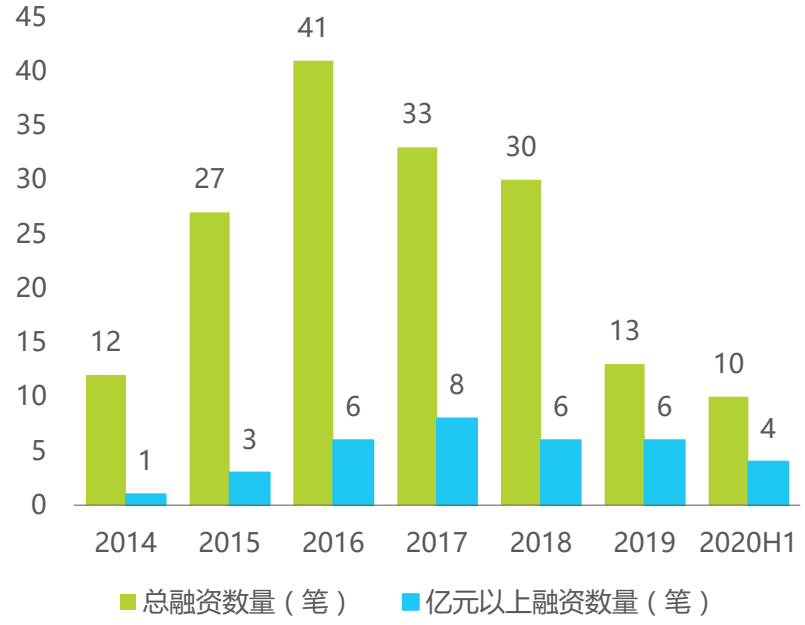
来源：公开资料整理，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

中国HR SaaS投融资情况

资本市场近两年节奏有所趋缓，融资轮次后移明显

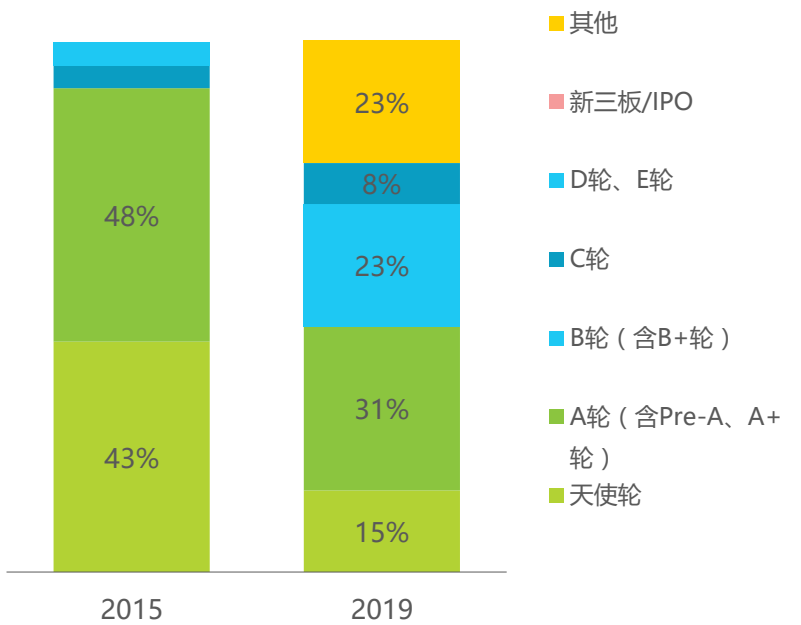
自2014年至2020年上半年，中国HR SaaS领域共有198笔融资事件，融资事件数量在2016年达到峰值后逐渐回落。近两年受宏观经济及疫情等阶段性因素影响，投融资节奏有所放缓。从融资轮次的分布来看，A轮及以前的融资笔数占比由2015的92.6%下降至2018年的46%，2020年上半年B轮及以后的融资比例超过一半。HR SaaS融资轮次的后移较前几年相比非常明显，意味着市场由萌芽期逐步转向成熟阶段。

2014-2020年中国HR SaaS融资事件数量



来源：因果树、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&2019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：因果树、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。

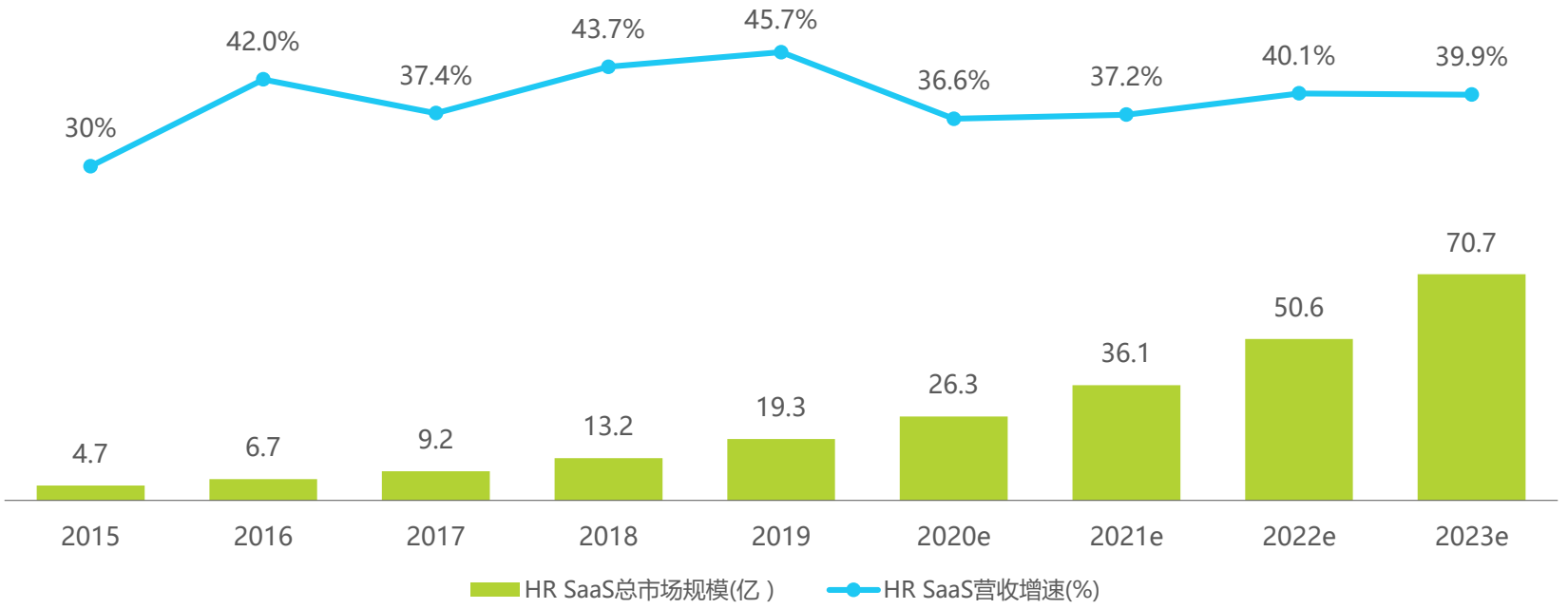
©2020.10 iResearch Inc. www.iresearch.com.cn

中国HR SaaS市场规模

整体规模19.3亿，预计未来三年增速仍将维持在35%以上

2019年HR SaaS市场规模为19.3亿元，较上年增长45.7%。由于云计算的使用，HR SaaS自2016年迎来第一次爆发式增长，但是企业客户仍使用本地化部署较多，之后市场增速有短暂回落，随着企业上云意识增强，人力资源管理软件产品迭代优化，各细分领域赛道逐渐成熟，HR SaaS在2018年和2019年上升势头明显，增速分别为43.7%、45.7%。进入2020年后，受宏观经济下行及阶段性疫情因素影响，企业资金链承压，但是在企业客户快速复工复产的诉求下，HR SaaS预计仍有36.6%的增长。根据艾瑞咨询推算，HR SaaS市场规模预计在2023年达到70.7亿。

2015-2023年中国HR SaaS市场规模及增速预测



来源：综合企业访谈、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。

©2020.10 iResearch Inc.

中国HR SaaS市场需求特征

互联网行业整体认知程度高，倾向于一体化公有云部署

在HR SaaS应用领域中，不同行业呈现出对HR SaaS的差异化需求特征，互联网和云计算等新兴行业对HR SaaS整体认知度高，且更加注重人才的培养和员工的个性化需求，员工数字化意识强，倾向于公有云部署。而餐饮、零售、制造业、酒店服务等行业人员结构复杂，日常管理涉及到排班管理、人员调度、工时管理等需求，对劳动力管理的垂直模块需求相对其他行业更高。金融行业和政府机构本身具备特殊性，金融行业中银行占比较大，HR SaaS在对银行售前人员方案设计上满足程度较高，但仍需进一步强化与银行业务的匹配程度，政府单位则拓客成本更高，两者对数据私密性要求更高，倾向于私有云部署。

不同行业HR SaaS需求特征

互联网行业 | IT服务业 | 餐饮业 | 零售业 | 制造业 | 酒店行业 | 现代服务业 | 地产行业 | 金融行业 | 政府单位

数字化意识强，倾向于云上HR软件

互联网作为新兴行业的代表，管理模式新颖，组织架构跟随战略进行频繁调整，员工较为年轻化，企业对于HR SaaS的整体认知度较高。

组织架构变化频繁，模块迭代需求较高

互联网行业发展速度较快，员工数字化意识强，企业组织架构随业务变化频繁，对模块的定制化和迭代需求较高。

倾向于公有云部署

互联网企业数据量多、云计算需求较大。一般倾向于选择性价比更高的公有云部署。

日常管理繁琐，绩效薪资组成复杂

传统行业管理模式单一，员工潜力得不到开发，整体工作效率低下，高层战略落地不及时，无法从战略的角度来研究本企业的人才管理，普遍存

对人员排班管理需求较高

传统行业日常管理工作繁琐，绩效薪资组成复杂，且涉及到人员排班等问题，对工时管理、排班管理、人力调度、绩效管理等模块需求较高，通过劳动力管理模块实

上云较慢，逐步向公有云转移

传统行业数据量不大，数字化意识不强，整体上云较慢，但是随着数字化转型的进程加速，传统企业开始向公有云逐步转移。

HR SaaS在金融业具备较大提升空间

HR产品对行业满足程度以及售前人员方案设计上认可度较高，但仍需进一步强化与银行业的匹配程度，并提升实施人员方案设计能力。

政府拓客成本高，青睐性价比高产品

受制于政府单位本身非盈利特性，HR SaaS在政府单位中客户获取成本将更高，留存更不可预测。

对数据安全要求高，倾向于私有云部署

金融企业、政府单位受监管要求，对数据的隐私和安全性要求较高，更倾向于私有云部署

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

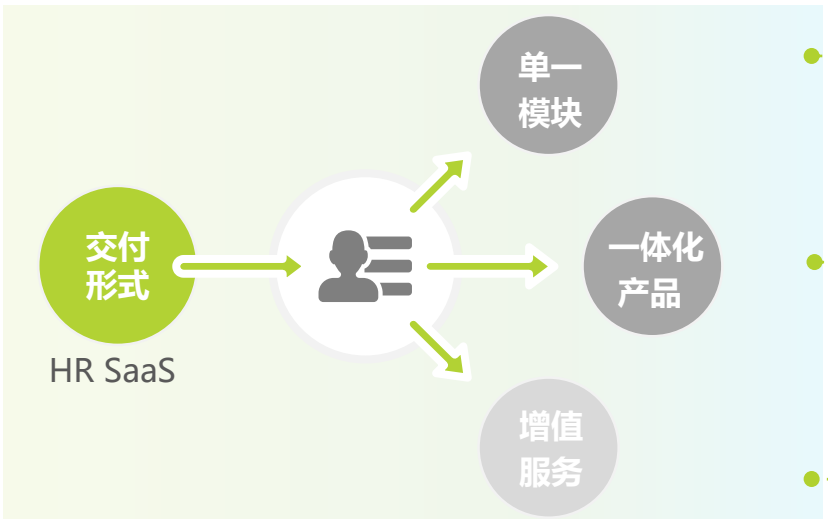
©2020.10 iResearch Inc.

中国HR SaaS市场商业模式

减少客户流失、提升整体收入水平是厂商共同关注的指标

HR SaaS的交付模式主要分为产品形式和服务形式，目前产品主要分为单一模块和一体化两类。评价HR SaaS企业价值的指标主要有客单价、毛利率、续约率等，单一模块厂商较为轻量化，收入结构单一，跟客户粘性较低，但是在产品垂直领域有更深入的研发。一体化厂商相对而言客单价高，综合实力强，客户流失率低，商业模式更具竞争力。

HR SaaS主要商业模式



- **单一模块**：主要包括招聘、培训、薪酬、绩效等
- **一体化产品**：以核心人力为基础，覆盖尽可能多的功能模块，客单价高，**综合实力更强，流失率低。**
- **增值服务**：管理咨询服务、人力资源外包、薪酬发放等

购买方式：按需购买，订阅付费

企业根据使用人数按需购买，通常会按年签约付费，合同期限根据客户需求有所差异。

部署模式：公有云/私有云/混合云

互联网企业及经济较发达地区对云上部署认知度更高，倾向于HR SaaS，大型企业考虑到数据安全倾向私有云部署。

成本构成：规模优势明显

HR SaaS成本主要有拓客成本、人员成本、研发成本等，随着用户数据增加具备明显规模优势。

收入构成：订阅付费+增值服务扩充

使用人数 ✖ 功能模块/一体化产品

增值服务收入

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.10 iResearch Inc.

中国HR SaaS产业链结构和产业图谱

PaaS平台层能力对外开放，逐步构建HR SaaS生态圈

伴随着客户不断衍生的新需求，HR SaaS厂商由原来的一体化厂商和单模块厂商正在进一步向底层PaaS层渗透，部分厂商开始搭建内部PaaS平台并开始对外开放，随着AI、大数据等新一代信息技术的成熟，HR 厂商不断加强和AI厂商的合作，在招聘、培训等模块采用人工智能中的聊天机器人、AI面试、简历筛选等功能，促进HR SaaS的生态构建进一步完善。

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。

对外开放可以使客户和合作伙伴通过平台搭建应用

©2020.10 iResearch Inc.

中国HR SaaS市场竞争格局

需求匹配和性价比是核心要素，一体化厂商更具发展潜力

从客户选型角度看，HR SaaS的竞争要素主要分为需求匹配度、性价比、品牌影响力、服务体验、设计理念、发展潜力六个方面。不同规模、行业需求会面临一定的差异，解决客户的业务问题是第一前提，在此基础上，性价比高、品牌影响力大，具有更好交付体验和设计理念的厂商容易受到客户青睐。从竞争格局来看，主要分为两类，一种是传统HR软件厂商的本地化部署，e-HR产品本地部署安全性高，且可以根据企业需求完全定制化开发，但是e-HR付费方式不灵活，交付周期长，对于企业资金链压力较大。而单一模块厂商和一体化厂商各具特点，一体化厂商在综合实力，性价比和底层数据的打通上竞争优势明显，未来更具发展潜力。

HR SaaS主要竞争要素及竞争格局



核心竞争要素：需求匹配度和性价比

HR SaaS厂商	一体化厂商	➢ 竞争优势：一体化部署，综合实力强，发展潜力好，性价比高，打通不同模块底层数据。 ➢ 在要求比较高的垂直模块表现不足。	代表厂商：北森、SAP
	单模块厂商	➢ 竞争优势：侧重某一模块功能，较为轻量化，在垂直领域具备更高专业度。 ➢ 竞争劣势：在市场上综合竞争实力不足，客户续约率低，盈利水平较弱。	代表厂商：盖雅工场、云学堂
	平台型厂商	➢ 竞争优势：易积累客户和合作伙伴。 ➢ 竞争劣势：自身产品综合实力不强。	代表厂商：钉钉
	e-HR传统软件厂商	➢ 竞争优势：e-HR产品本地部署安全性高，可根据企业需求定制化开发。 ➢ 竞争劣势：e-HR偏重资产部署，需一次性付费，对企业资金链压力较大。	代表厂商：用友、金蝶

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

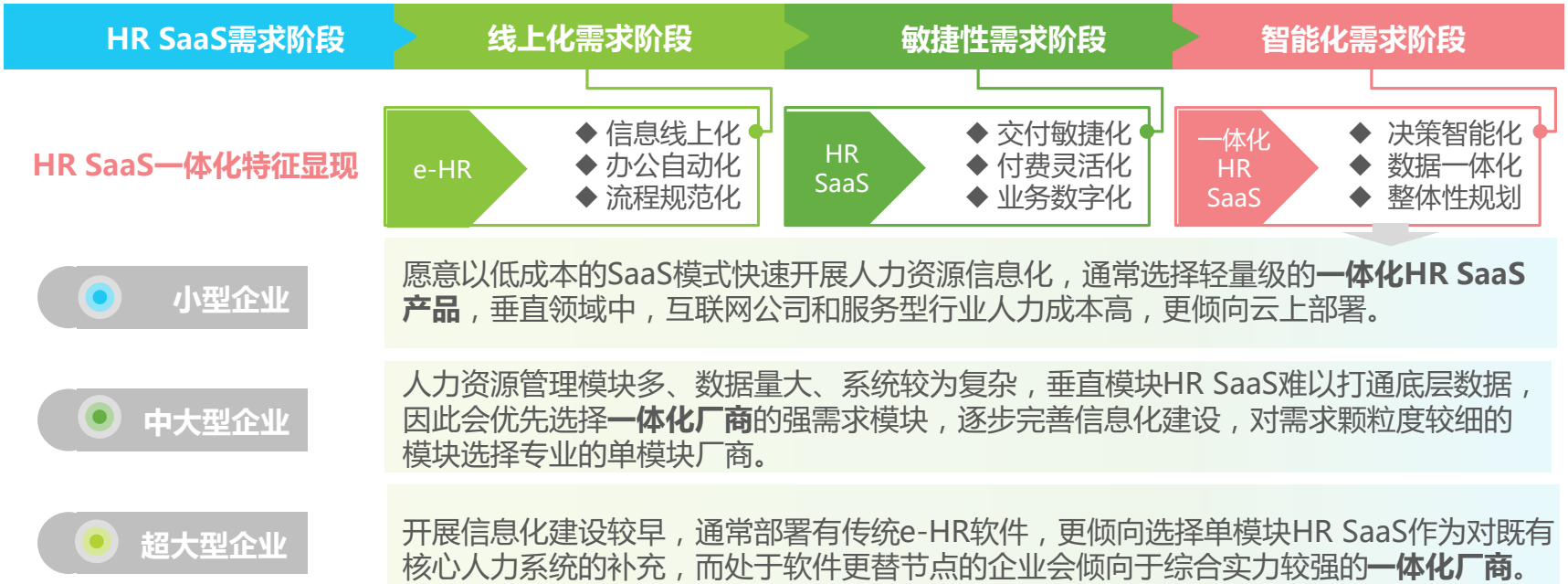
©2020.10 iResearch Inc.

中国HR SaaS市场发展特征

企业管理需求开始转变，HR SaaS一体化特征显现

在中国经济向高质量发展的背景下，企业数字化转型对于管理软件的需求产生了新的变化，HR SaaS作为企业人力资源管理的重要工具，也将在新一轮的需求中显现出更高阶的特征。对在企业数字化转型初期，部署HR SaaS软件主要为了满足信息线上化、办公自动化、流程规范化等需求，随着企业应用场景增多，模块不断细化，企业对于交付形式的敏捷化和付费形式灵活化提出了更高要求，而经历了线上化需求、敏捷性需求阶段后，企业对于决策智能化、数据一体化的整体性功能产生了新的需求。而在此背景下，一体化HR SaaS在解决了企业当前痛点的同时或将成为新的应用趋势。

不同阶段企业客户对HR SaaS的需求特征



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.10 iResearch Inc.

中国HR SaaS市场演进路径

SaaS软件向PaaS平台转化，快速构建定制化需求

在企业HR SaaS应用中，虽然解决了e-HR交付慢，付费形式不灵活的痛点，但是，企业SaaS应用如果没有PaaS平台支撑则无法满足企业的个性化需求和个性开发，且应用场景固定，新模块迭代周期长，面对企业新增业务需求时，无法快速响应，成为HR SaaS进一步提升客户满意度的障碍。而基于PaaS平台支撑的HR SaaS可以在满足传统业务需求的基础上，解决企业痛点，实现敏捷开发和快速迭代，在企业人力资源管理当中具备更大的竞争优势。未来，在企业数字化转型的过程中，SaaS软件向PaaS平台转化将会成为新的发展趋势。

HR SaaS有无PaaS平台支撑所开发的应用能力对比

01

HR SaaS软件 – **无PaaS平台支撑**

- **应用场景固定：**软件开发围绕单一场景实现，无法实现多场景的定制化开发。
- **可扩展性差：**对企业新增业务需求应变能力差，且更改成本较高。
- **定制能力弱：**标准化软件交付，无法满足企业对个性化模块需求。
- **迭代周期长：**对市场最新功能模块敏感性差，降低企业竞争能力。

进一步提高客户满意度存在障碍

02

HR SaaS软件 – **有PaaS平台支撑**

- **应用场景多样化：**可实现多场景定制开发
- **可扩展性强：**随需求变化，适应业务的变化和发展。
- **可定制化开发：**能够提供企业进行定制化研发的中间件平台，同时涵盖数据库和应用服务器
- **快速迭代：**敏捷开发，迭代周期缩短，提高企业应用软件性价比。
- **降低风险：**能够大规模个性化业务支付，降低项目风险。

有PaaS平台支撑在市场竞争中更具优势

SaaS软件开发逐步向有PaaS支撑的平台转化

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

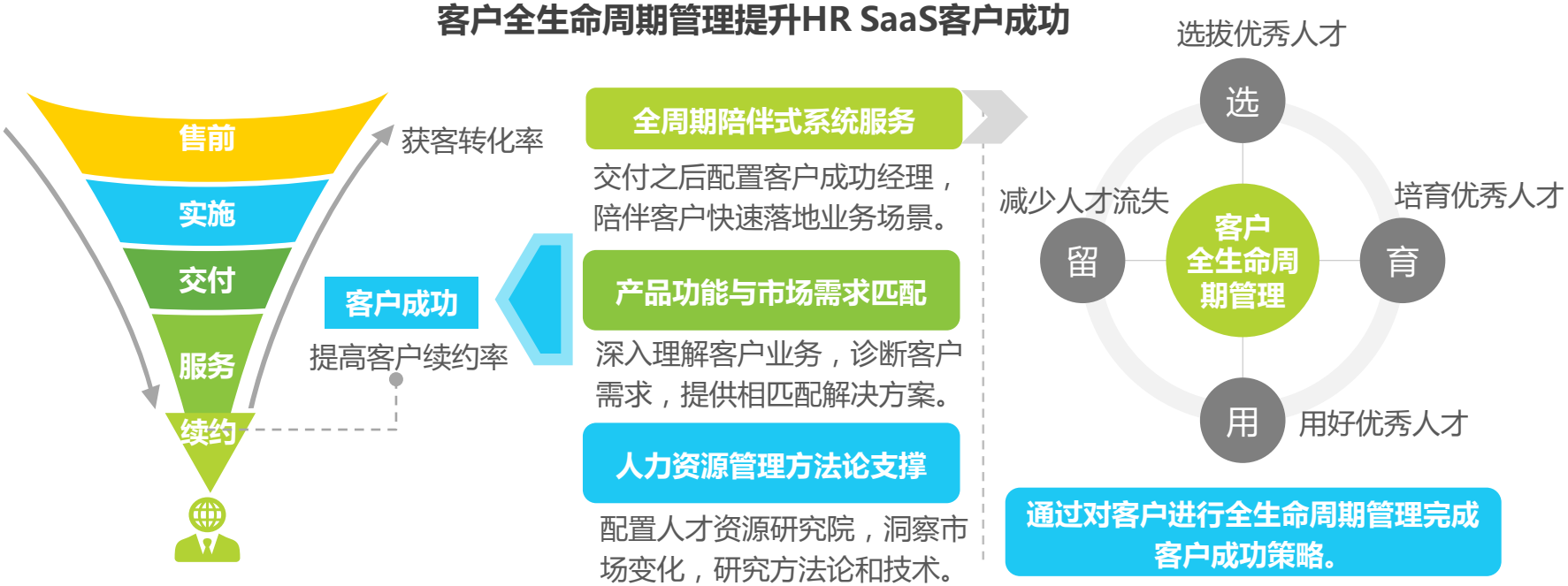
©2020.10 iResearch Inc.

中国HR SaaS厂商的客户成功

通过对客户进行全生命周期管理，实现客户成功策略

HR SaaS产品从售前、实施、交付再到售后各个环节的客户数量呈漏斗状，随着竞争加剧和客户需求不断变化，在切换成本较低的SaaS行业中，客户留存成为所有供应商必须面对的挑战。SaaS企业比之前更关注持续性，更注重价值感知和体验过程，客户成功主要在售后阶段发挥价值，以客户需求为中心，驱动业务实现降低流失、增加复购和增加扩展销售收入。**企业可以围绕客户在选育留用整个生命周期的接触点，通过客户成功经理主动协调运营，陪伴客户快速落地应用场景，让客户需求得到满足。**在客户生命周期管理中，风险管理、扩展销售、口碑推荐、价值证明、客户支持等，组成了完整的客户成功策略。

客户全生命周期管理提升HR SaaS客户成功



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.10 iResearch Inc.

HR SaaS行业概述 1

中国HR SaaS行业洞察 2

典型HR SaaS企业案例 3

中国HR SaaS行业趋势展望 4

案例一：北森

Beisen北森 科技成就人才

iResearch 艾瑞咨询

基于PaaS平台构建一体化HR SaaS及人才管理的护城河

北森拥有国内领先的一体化HR SaaS和人才管理平台iTalentX，为客户提供云端HR软件、人才管理技术和平台的端到端整体解决方案。一体化、平台化、生态化是北森发展的主要战略方向。iTalentX集合了人才管理专业技术、方法论以及SaaS 、PaaS、AI方面的能力，核心人力云、招聘云、测评云、绩效云、学习云、继任云、调查云七大产品线能够一站式为企业提供从员工招募、入职、管理到离职的全生命周期的数字化解决方案，实现一体化的员工体验和全景数据。北森PaaS平台内置了完整的业务逻辑，采用平台化和组件化的方式，让开发人员仅通过简单的拖拽即可实现个性化的应用程序搭建。

北森iTalentX及竞争优势



- **解决方案优势**

  以一体化解决方案帮助企业形成全生命周期的人才管理

- **减少系统间切换**

  一站式满足客户需求，减少多个系统切换

- **收费模式灵活**

  按照功能和使用人数收费，新增功能复用不附加收费

- **满足个性化需求**

  通过PaaS平台完成定制化开发

- **数据一体化**

  一体化实现跨平台、全应用的全景数据，避免了多个软件数据集成的额外成本

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.10 iResearch Inc.

案例一：北森

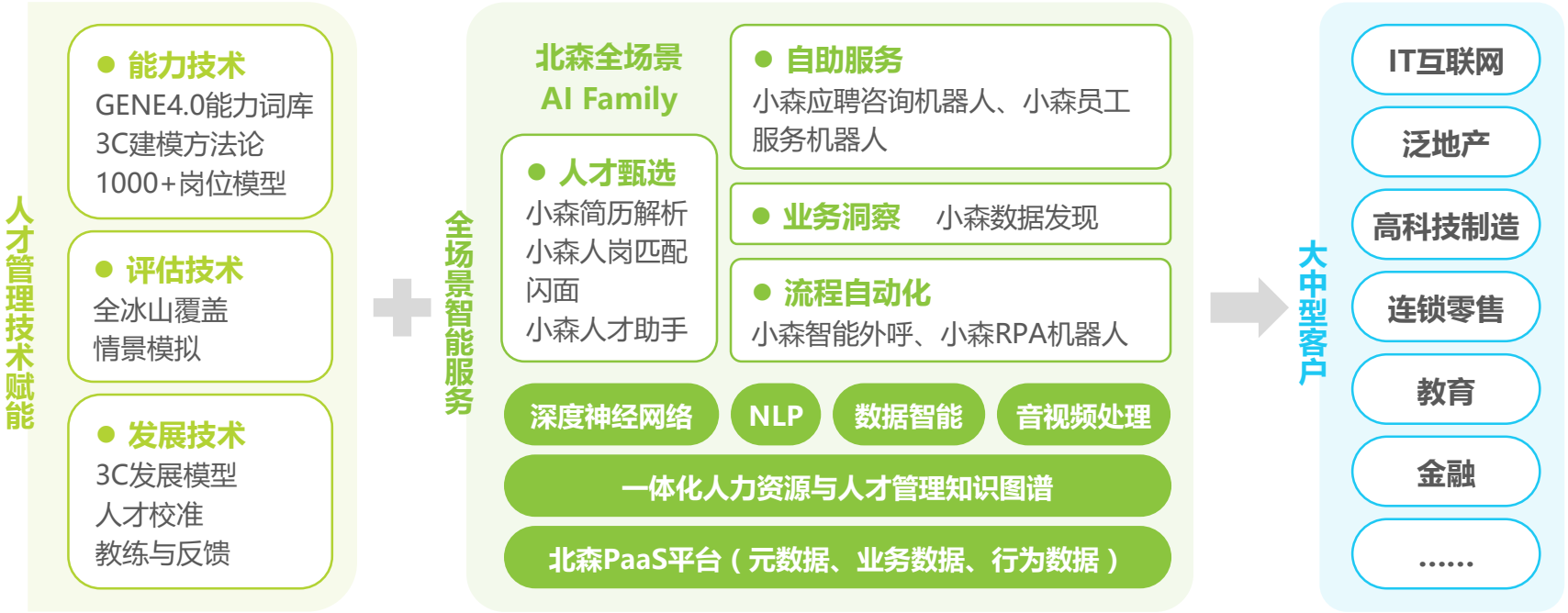
Beisen北森 科技成就人才

iResearch 艾瑞咨询

专业方法论与AI技术相结合，赋能全生命周期的人才管理

北森iTalent X以专业方法论+前沿科技+客户成功服务为企业升级赋能，使HR SaaS软件更加智能和敏捷，推动企业业务变革和战略转型。通过大量咨询经验积累成功实践，北森提炼了能力技术、评估技术与发展技术的三大人才管理核心技术，同时北森成立了人才管理研究院并持续与多所高校心理学院、管理学院或商学院开展合作。自2011年简历解析引擎研发开始，历经9年战略性研发投入，北森面向人力资源全场景打造了一系列AI应用，涉及人岗匹配、员工服务、业务洞察、流程自动化领域。截至目前，北森已服务超过6000家中大型企业，其中70%为中国500强企业，覆盖超过15万的HR和超过2000万的企业员工，涉及领域包括IT互联网、泛地产、高科技制造、连锁零售、教育、金融等。

北森人才管理方法论与AI场景化应用



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

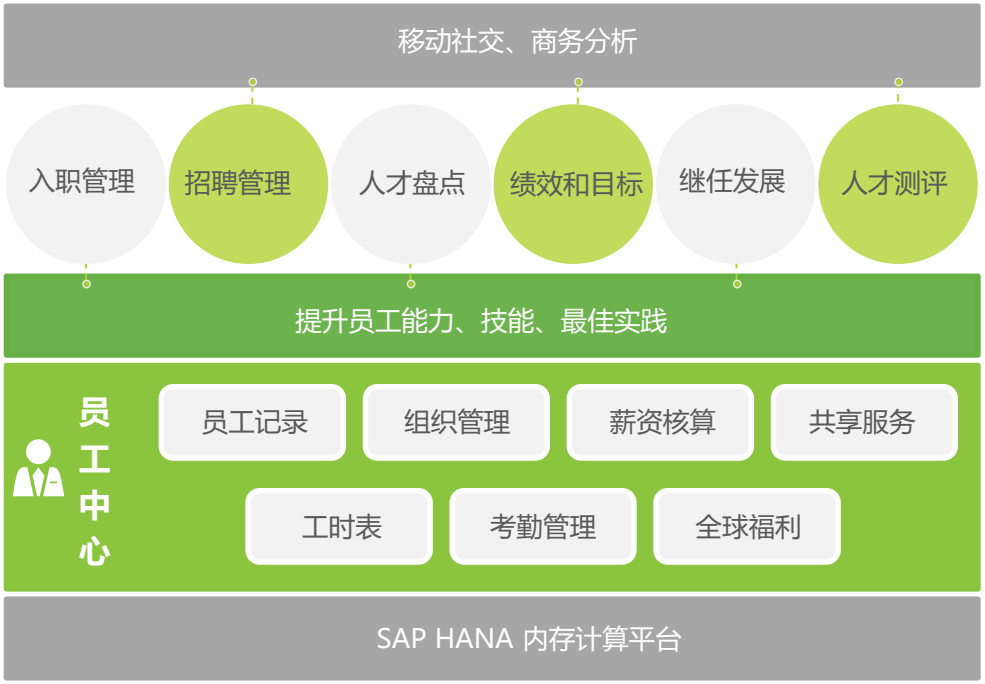
©2020.10 iResearch Inc.

案例二：SAP- SuccessFactors

以员工中心为主要模块进行产品输出，大型及超大型客户居多

SuccessFactors于2001年在美国旧金山成立，2012年被SAP收购，成为SAP的一部分。之后SuccessFactors 更名为SAP SuccessFactors，是全球主要的HCM云软件提供商之一。也是员工体验管理 (HXM) 云解决方案提供商。
SAP SuccessFactors在全球的客户数量超过7000家，用户数量达1.2亿，覆盖的国家和地区超过200个，客户类型主要以5000人以上的大型和超大型企业为主，企业客户涉及互联网行业、金融行业、服务型行业、消费品行业、制造业、传媒业等多个领域。

SAP人力资源管理服务体系及主要客户类型



大型和超大型客户

SAP客户**以大型和超大型客户为主**，客户规模基本在5000人以上，客单价较高，目前暂无云端的薪酬模块，需要与其他企业合作完成一体化部署。

收费模式：模块价格 x 使用人数

- 互联网行业
- 金融行业
- 服务型行业
- 消费品行业
- 制造业
- 传媒业

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

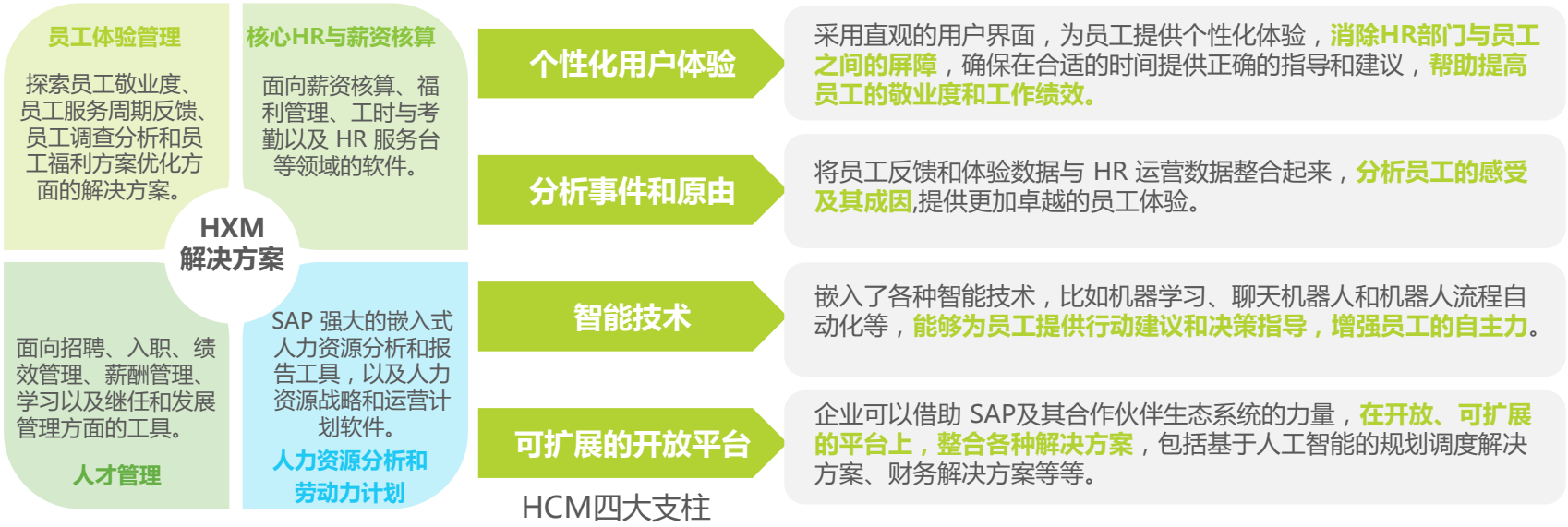
©2020.10 iResearch Inc.

案例二：SAP- SuccessFactors

从人力资源管理向员工体验管理转型，提升员工敬业度

SAP SuccessFactors HXM Suite（员工体验管理）是一款基于云的人力资源管理系统，重点管理员工体验和敬业度，做到以人为本。传统人力管理软件在构建时未考虑员工的需要和诉求，因此，SAP SF从人力资源管理 (HCM) 向员工体验管理 (HXM) 转型。HXM 是一种全新的管理方法，基于SAP现有的人力资源管理云解决方案构建，能够更好地服务员工和企业。HXM解决方案包括员工体验管理、核心 HR 与薪资核算、人才管理、人力资源分析和劳动力计算四大部分，利用直观的用户界面为员工提供个性化体验，分析员工的感受及成因，以及利用各种智能技术为员工提供行为指导和决策。除此之外， 企业还可以借助 SAP及其合作伙伴生态系统的力量，整合各种解决方案解决企业内部问题。

SAP SuccessFactors HXM Suite（员工体验管理）



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

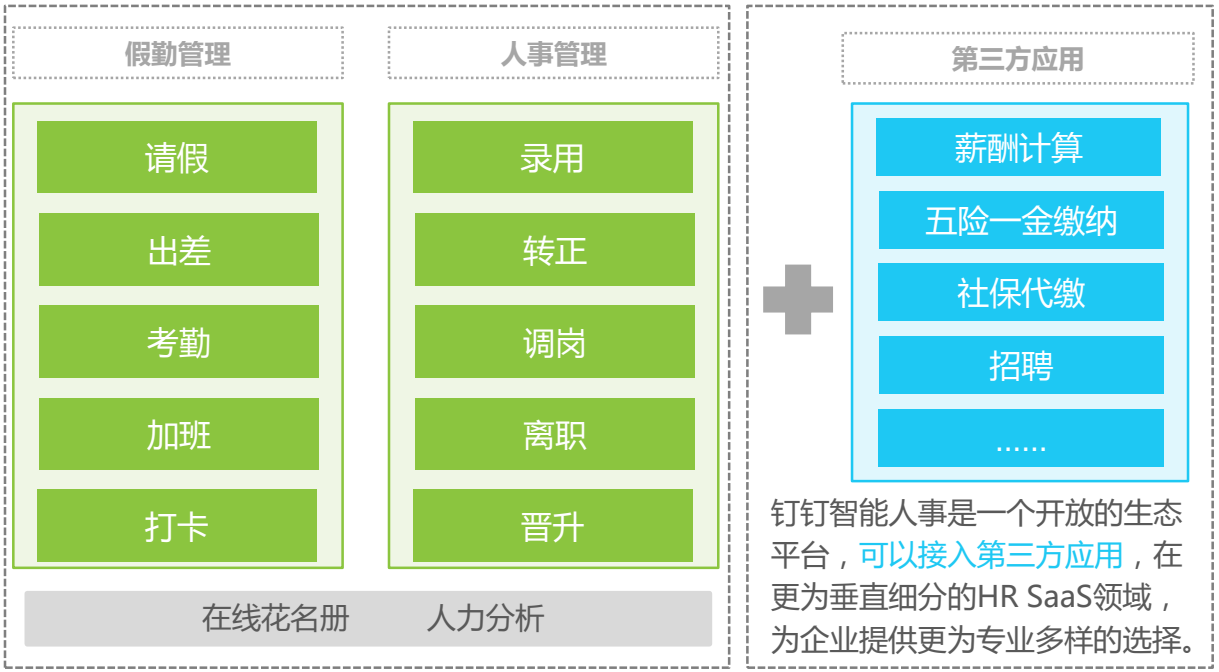
©2020.10 iResearch Inc.

案例三：钉钉

钉钉“智能人事1.0”,助力提升中小企业人力资源管理价值

钉钉成立于2014年，致力于通过免费的方式来让更多中小企业能够享用和大企业一样平等、透明的工作方式，从企业内部即时通讯出发，逐步扩展到协同办公以及人力资源管理领域。钉钉“智能人事1.0”产品作为在人力资源领域的布局主要包含假勤管理和人事管理两大板块，并且可以通过云端统一管理花名册和实现可视化的人力数据分析。钉钉基于其在资金、用户数量、研发能力的优势，快速积累客户，构建HR SaaS领域生态平台，在基础模块之上，通过接入第三方应用为企业提供更多多样专业的选择。随着智能人事的功能不断迭代与升级，钉钉从智能考勤到智能人事再到智能人事加强版，未来将会满足中小型企业的更多人力资源管理需求。

钉钉“智能人事”软件主要产品



智能考勤

通过云和移动的技术，实现了企业人性化考勤，让员工考勤更轻松。

钉钉“智能人事”

实现**云端统一管理花名册**，自动提醒员工生日、转正日期；还根据智能人事周报，可以随时随地了解公司人事状况等等

智能人事加强版

在原有的HR功能之上，增加了**自动计算薪酬和年终奖金、一键生成最新个税申报、一键生成工资条、社保公积金在线计算**等功能。

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.10 iResearch Inc.

HR SaaS行业概述 1

中国HR SaaS行业洞察 2

典型HR SaaS企业案例 3

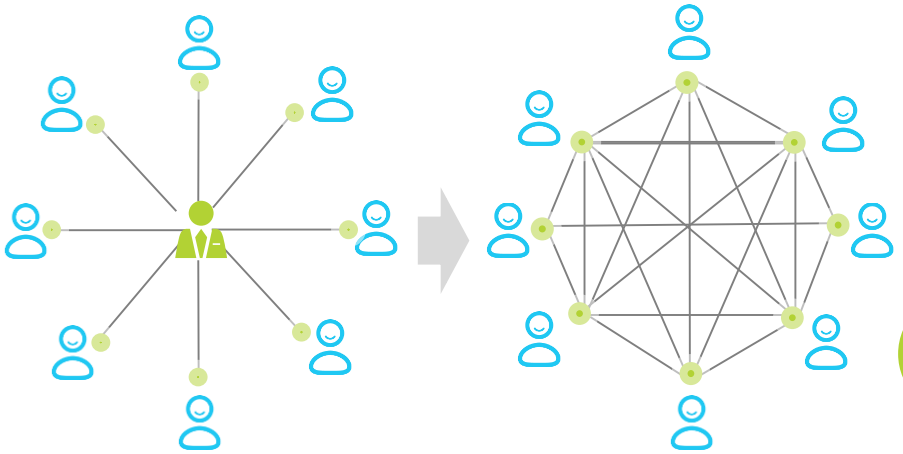
中国HR SaaS行业趋势展望 4

HR SaaS演进路径展望

组织架构向去中心化转型，HR SaaS协助员工培养数字意识

随着人口红利的逐渐消失，企业数字化转型不仅仅是制定决策，更是人力资源系统的有效利用，真正培养员工的数字意识和工作方式，使企业走向数字化管理。相对于传统的人力资源管理工具，HR SaaS运用互联网思维，结合云端和移动端的技术发展，提供更加智能、便捷的管理工具。企业进行数字化转型的重要一步就是建立企业内部人力资源系统，实现去中心化的组织结构发展方向，HR SaaS软件能够充分发挥其灵活、弹性、迭代的优势，以便更好的帮助企业进行数字化转型。在去中心化的组织架构中，业务管理更加灵活、复杂，员工对HR SaaS模块的数据打通和智能分析需求增加，HR SaaS也将逐步从线上化、敏捷化过渡到一体化、智能化发展阶段。

中国HR SaaS演进路径展望



传统组织架构　　去中心化管理组织架构

- 企业管理由以管理层为中心的传统架构逐步向以员工为中心的去中心化架构转型。

关注管理层体验 → **关注员工体验**

- HR SaaS从关注管理层的线上体验逐渐转移到从员工的角度出发，设计提高员工体验满意度的产品，实现去中心化组织架构发展。

线上化、敏捷化 → **一体化、智能化**

- 在去中心化的组织架构中，业务管理更加灵活、复杂，员工对于HR SaaS模块的数据打通和智能分析需求增加，HR SaaS也将逐步从线上化、敏捷化过渡到一体化、智能化发展阶段。

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.10 iResearch Inc.

HR SaaS行业机遇和挑战

HR SaaS+AI增加管理效能，助力企业进行智能决策

近年来，在AI、大数据的发展下，HR SaaS在应用上发生了巨大变化，包括基于语音交互、智能机器人的用户体验正在改变传统的交流方式；AI简历筛选、AI面试在提高服务效率的同时，大大提升了员工体验。AI让数据的力量进一步放大，正在慢慢的使HR软件变得智能化。在应用场景上，招聘和培训大数据基础较好，且具备较为复杂的知识图谱，更有利于和AI技术结合，而人事、薪酬、考勤等和公司政策关系较大，AI渗透程度较低。未来，随着人工智能技术进步以及在HR SaaS行业的落地，会进一步提高AI准确度，助力企业完成智能决策，提升企业和员工整体体验满意度。

中国HR SaaS+AI技术应用展望



企业内部积累大量人才数据，通过AI技术深入分析挖掘，最大化发挥现有数据的价值，解决目前HR存在的管理问题，辅助经营决策。

场景渗透

智能招聘、智能培训

招聘、培训由于SaaS渗透率较高，且拥有复杂知识图谱场景，AI应用渗透较早，比如当前常用的AI面试、AI简历筛选、语音交互等均提升了HR效率。

AI+人事，休假，考勤

人事、薪酬、考勤等和公司政策关系较大，知识图谱薄弱，大数据积累不完善，人工智能发挥空间较小，AI应用目前渗透程度较低。

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

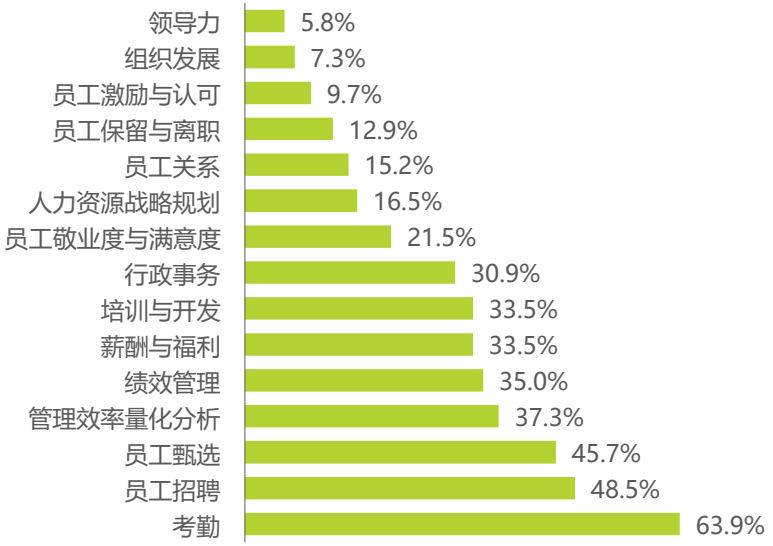
©2020.10 iResearch Inc.

HR SaaS行业机遇和挑战

数字化平台不断完善，人力资源智能化管理持续进阶

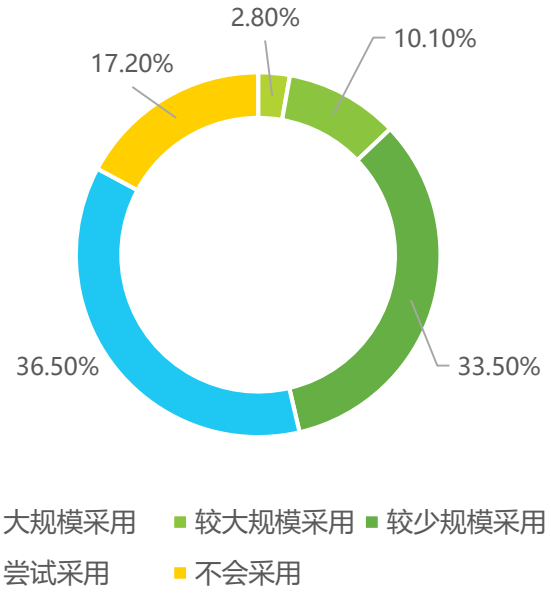
随着企业数字化平台的搭建和完善，企业获取数据的能力不断增强，伴随而来的是人力资源管理智能化的进阶，从而进一步解放员工劳动力。根据相关数据显示，超过80%以上的受访者认为其所在组织在未来5年有可能采用AI技术进行赋能，仅有17.2%的受访者认为不会采用AI。在不同HR模块中，考勤、员工招聘、员工甄选是未来5年最有可能采用人工智能的子分类，而与员工个人差异化相关的员工离职、激励与认可、领导力等模块，可能会较少采用人工智能。综合来看，人工智能在HR SaaS领域仍有较大发挥空间。

未来5年内，极有可能采用人工智能的人力资源管理职能



来源：中国人民大学公共管理学院《人工智能对人力资源管理的影响》。

未来5年内，人力资源采用人工智能的可能性



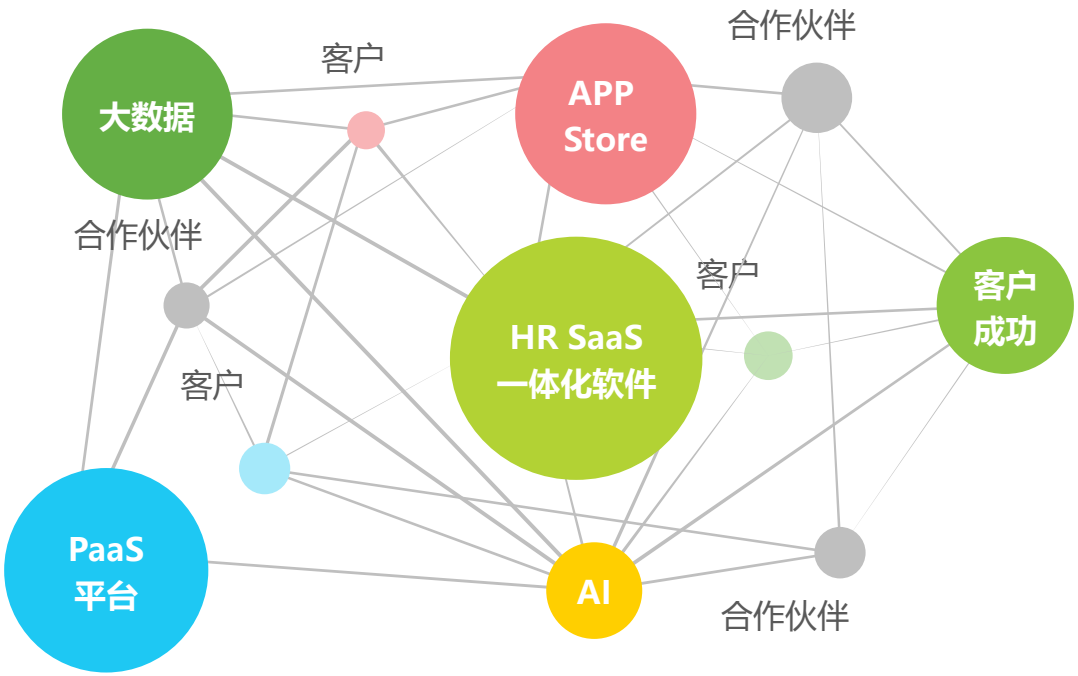
来源：中国人民大学公共管理学院《人工智能对人力资源管理的影响》。

HR SaaS行业机遇和挑战

搭建HR SaaS生态体系吸引垂直合作伙伴，构筑竞争壁垒

在数字化转型上升到国家战略的背景下,中国人力资源服务行业进入快速发展期，企业对HR SaaS的价值认知度逐渐提升，人力资本管理在企业数字化转型中扮演重要角色。 HR SaaS的未来趋势在于横向整合，所以致力于做生态的HR SaaS厂商，在产业链上深度绑定，具备更强的综合实力。我国人力资源服务模式正不断向模块一体化、决策智能化、合作生态化的方向演变，SaaS模式正改变传统软件商业模式，实现包括企业内部员工、AI和大数据厂商、合作伙伴、销售客户等所有产业链上下游的全员化应用。

中国HR SaaS生态展望



以HR SaaS一体化软件为核心，基于PaaS平台、APP Store以及AI、BI、大数据等技术建立起了与客户和合作伙伴之间的紧密连接，通过一站式服务大幅提升HR管理效率

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.10 iResearch Inc.

关于艾瑞

在艾瑞　我们相信数据的力量，专注驱动大数据洞察为企业赋能。

在艾瑞　我们提供专业的数据、信息和咨询服务，让您更容易、更快捷的洞察市场、预见未来。

在艾瑞　我们重视人才培养，Keep Learning，坚信只有专业的团队，才能更好地为您服务。

在艾瑞　我们专注创新和变革，打破行业边界，探索更多可能。

在艾瑞　我们秉承汇聚智慧、成就价值理念为您赋能。

- 我们是艾瑞，我们致敬匠心　始终坚信“工匠精神，持之以恒”，致力于成为您专属的商业决策智囊。

扫描二维码
读懂全行业

海量的数据　专业的报告

400-026-2099　ask@iresearch.com.cn

法律声明

版权声明

本报告为艾瑞咨询制作，报告中所有的文字、图片、表格均受有关商标和著作权的法律保护，部分文字和数据采集于公开信息，所有权为原著者所有。没有经过本公司书面许可，任何组织和个人不得以任何形式复制或传递。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，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，仅供参考。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