



2022中国企业数智服务市场

趋势洞察报告

出品机构：海比研究院

研究指导：曹开彬、李进宝

研究团队：侯艳婷、吴跃、汤化峻、滑志鹏、聂静、邓豆丹

发布时间：2021.12

信创

1.1 厂商&用户样本分布

- 海比研究院对信创厂商及用户进行调研，厂商有效回收问卷为81份，其中大型企业占比22.2%，中型企业占比54.3%，小微企业23.5%。
- 用户有效回收问卷65份，其中大型企业占比27.7%，中型企业占比43.1%，小微企业29.2%。

图1：厂商样本分布

■ 大型企业 ■ 中型企业 ■ 小型企业

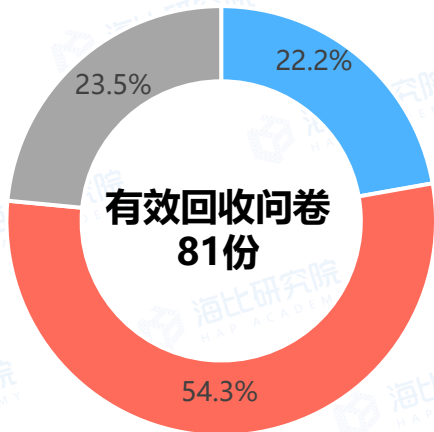
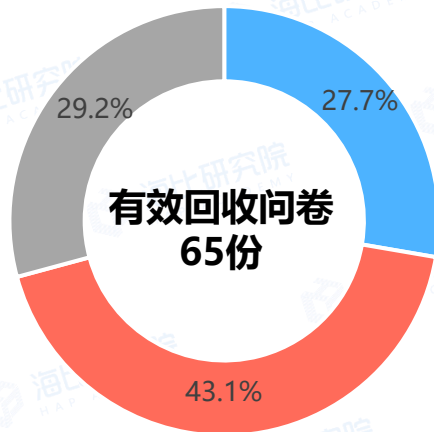


图2：用户样本分布

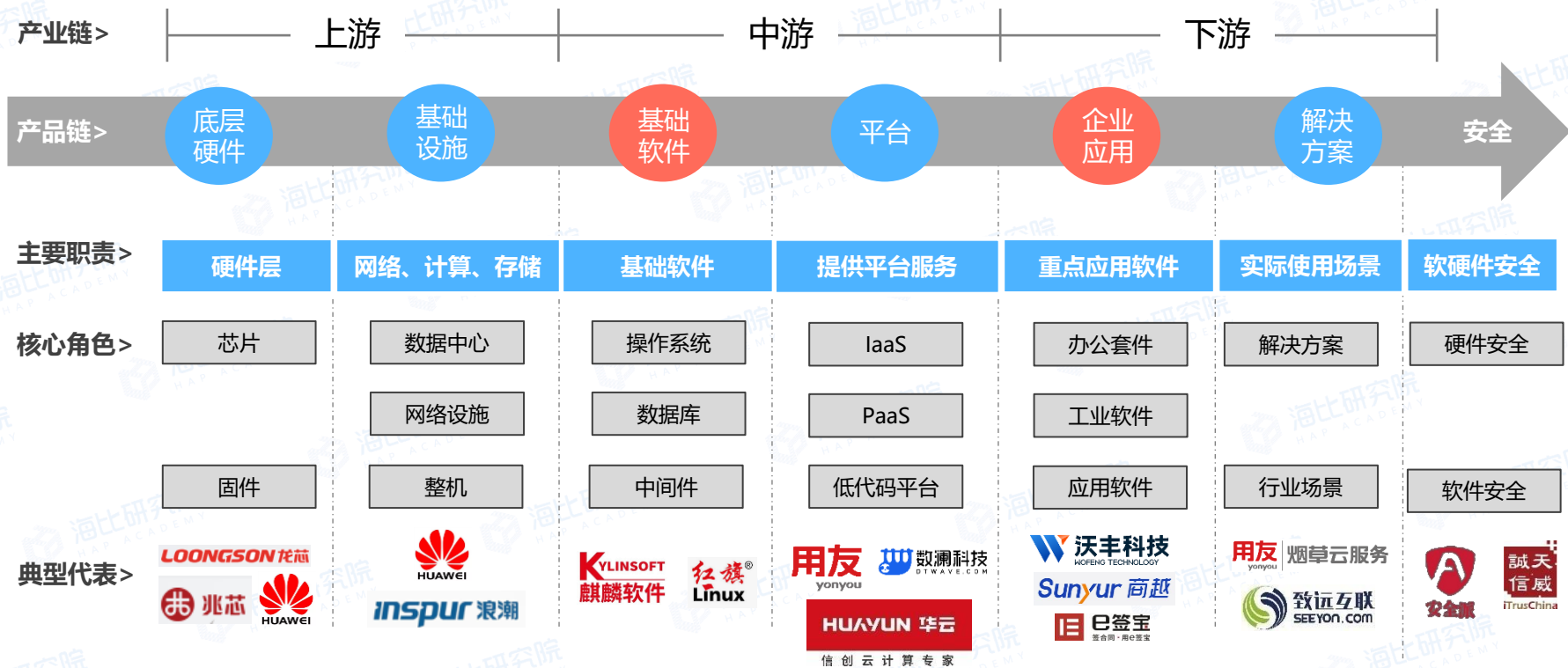
■ 大型企业 ■ 中型企业 ■ 小型企业



数据来源：海比研究院，2021年；

1.2 产业链：上下游环节

信创产业链共有六大环节，下游相对发展较为成熟，中上游还有较大提升空间



1.2 产业链：代表企业



1.3 发展背景

市场数字化进程进入数智化时代后，企业对数智产品的独特需求推动信创发展

- 中国市场的数字化进程已经进入到数智化时代，市场对生态级数智化需求较高，以打造数智生态体系，并将所有业务数智化为数智化建设的根本目标，过去针对上一阶段数字化建设所产生的技术和产品已经无法满足进入新时代的企业数智化建设需求，因此企业对数智产品的独特需求推动了更具有中国本土化特色的新一代信创产品出现。

数字化需求进入新时代

随着国内企业数字化进程推进，不断提出对适合中国市场的基础软件、应用软件、基础设施、信息安全的需求，催生出巨大的信创市场。

国际环境变化

中美贸易摩擦加剧，在关键核心技术领域缺失会使我国落于下风。为了跳出受制于人的局面，我们迫切地需要信创。

产业升级

我国的经济由高速发展进入了高质量发展的新常态，为了推动高质量发展，我们就必须加快在基础软件、应用软件、基础硬件等信创领域的布局。

信息安全

过去很多年间，我国IT底层标准、架构、生态等多由美国公司制定，因此存在着诸多安全风险。为了保护我国信息安全，建立自主可控的信息网络，国家提出了信创的要求。

1.4 市场规模

2022年市场规模将突破3000亿元，保持高速增长

- 海比研究院预计，中国信创市场规模2022年为3052亿元，预计未来五年将保持高速增长，年复合增长率为37.4%，2025年将达到8000亿元规模。
- 从各细分领域市场规模来看，基础层最高达1983.8亿元，其次是平台层为152.6亿元，e签宝、沃丰科技等应用层为671.44亿元，安全层为244.16亿元。

图1：中国信创生态市场规模及其发展趋势（亿元）

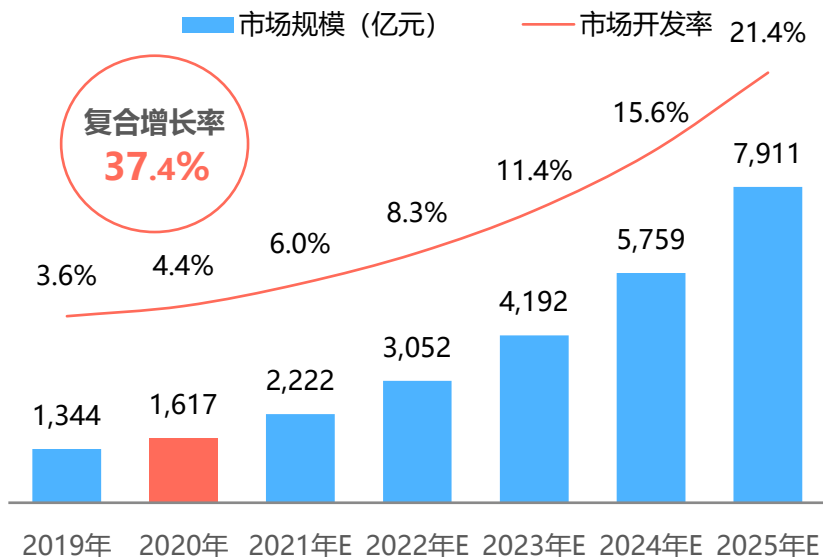
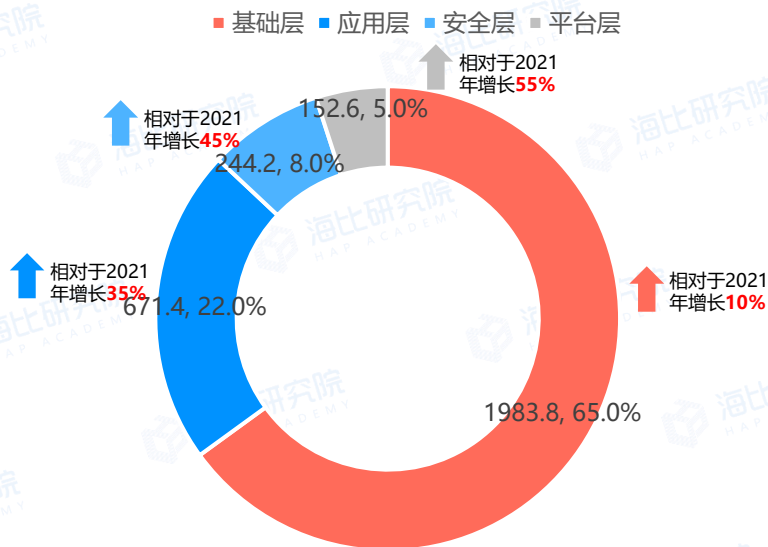


图2：2022年中国信创生态细分领域市场规模（亿元）



数据来源：海比研究院，2021年；

备注：信创产品是指纳入信创目录，并实现国产替换或新增销售的产品；

1.5 发展现状：采购预算

大多数用户未来对信创产品的年采购规模低于300万元

- 用户未来对信创产品的年采购规模以低于300万元为主，63.2%的用户处于该区间。
- 不同收入规模用户未来对信创产品的年采购规模分布差异明显，小微企业集中于300万元以下，中型企业集中于500万元以下，大型企业在100- < 5000万元。

图1：用户未来对信创产品的年采购规模分布

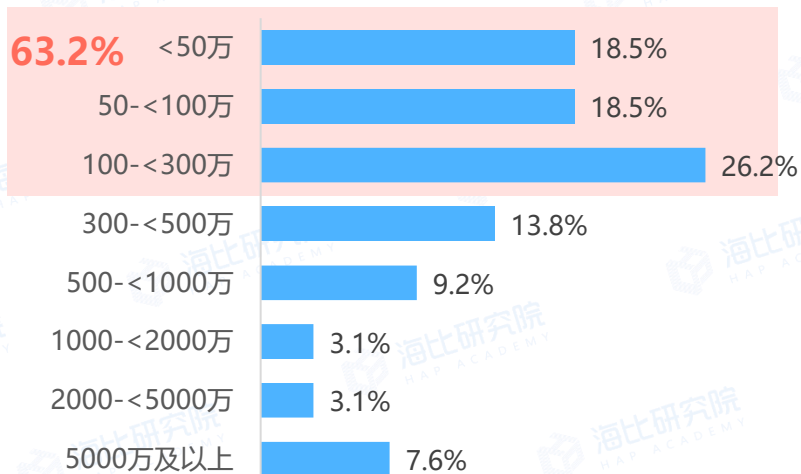
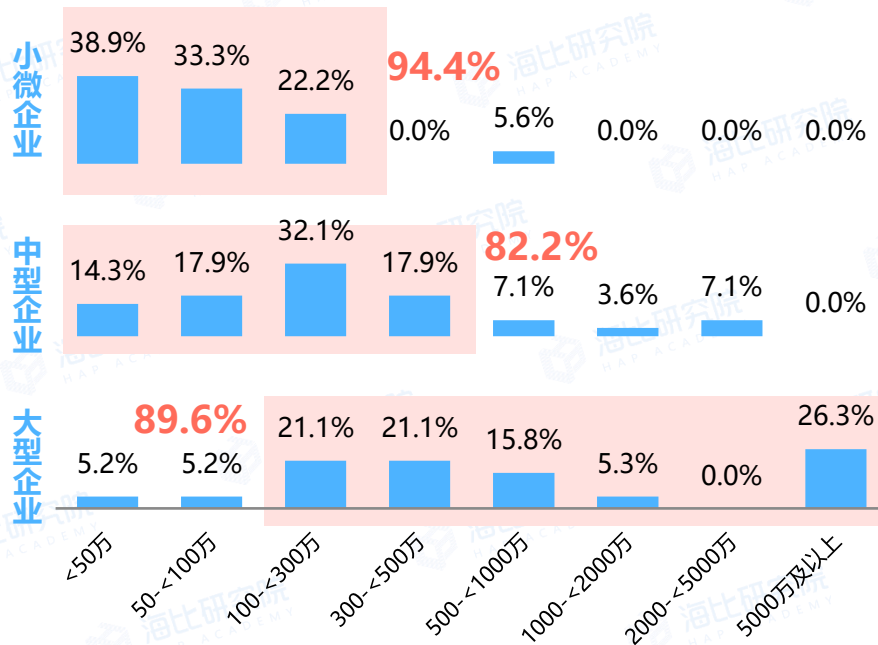


图2：不同规模用户未来对信创产品的年采购规模分布



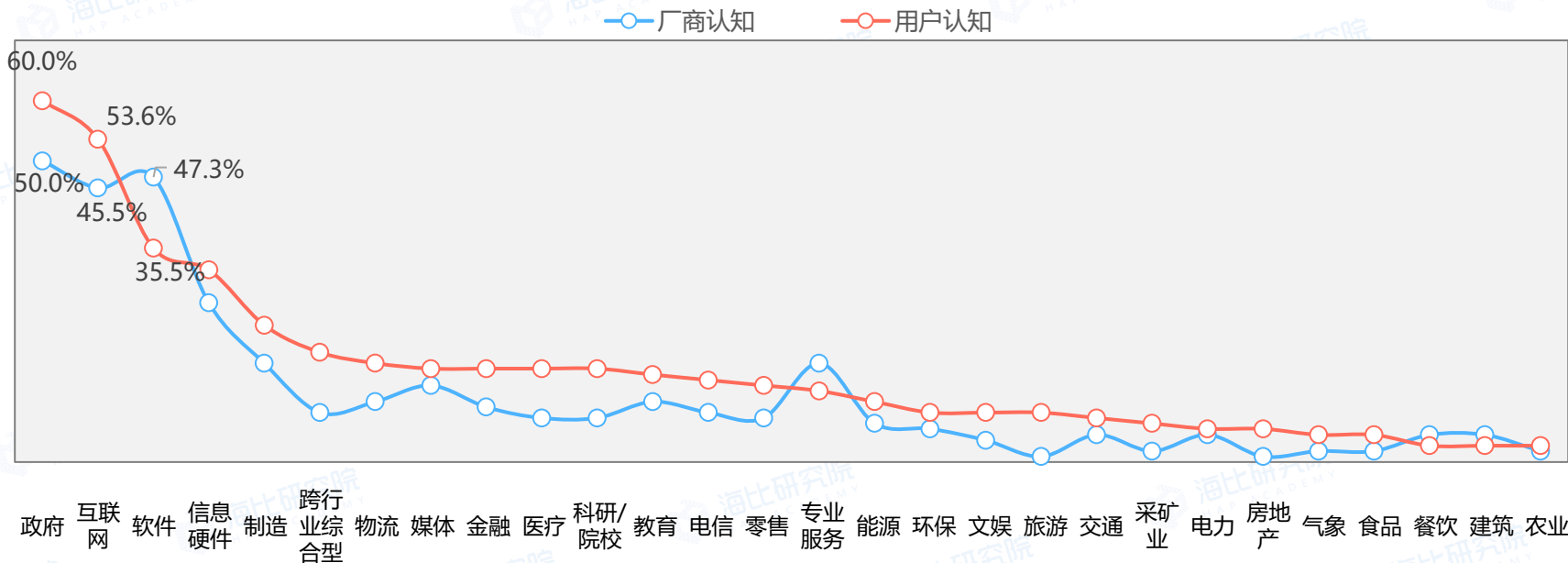
数据来源：海比研究院，2021年；

1.5 发展现状：应用行业

厂商与用户对信创产品应用行业认知接近，政府部门的信创产品推广呼声最高

- 从厂商与用户对信创产品当前应用的行业认知来看，二者均认为政府、互联网、软件是信创产品最主要应用的行业。
- 当前，政府部门的信创产品推广落地已全面启动，多部委也正在联合推进其他行业的国产化替代。在百年未有之大变局下，加速推进信创产品在关键领域的落地，已经成为了一场“与时间赛跑”的战役。

图：信创产品应用行业



数据来源：海比研究院，2021年；

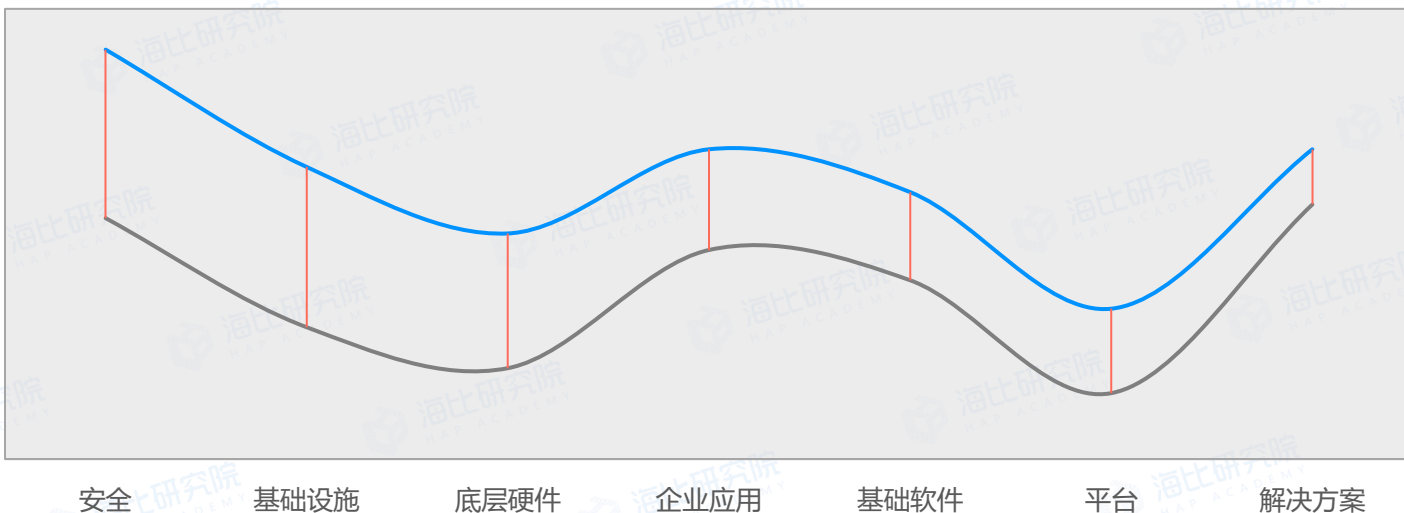
1.5 发展现状：生态供需

信创生态存在严重的供需不平衡问题，安全、基础设施、硬件层面问题尤其严重

- 从信创生态体系的供需角度来看，存在严重的供需不平衡问题，各大信创领域均处于供给小于需求的问题，供给侧需要加大产品供给能力以满足市场需求。
- 从各细分领域的供需差距来看，安全、基础设施和底层硬件的供需不平衡问题最严重，其次是企业应用、基础软件、平台和解决方案。

图：中国信创生态体系的供需平衡分析

—— 信创厂商供给 ——— 信创用户需求

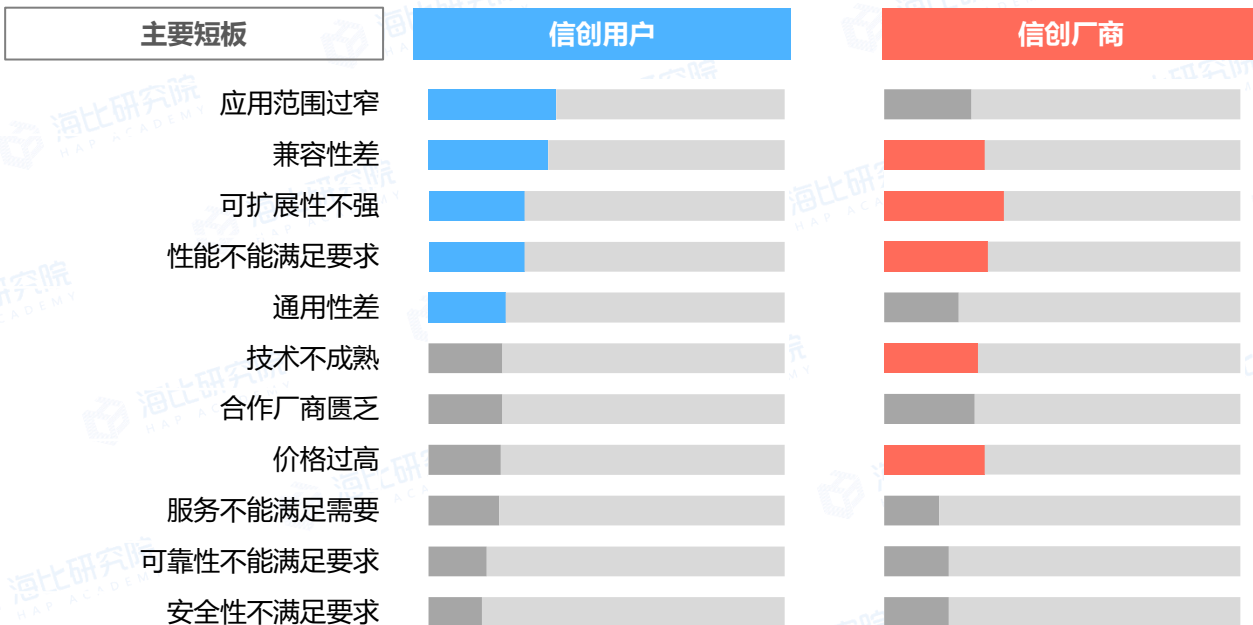


数据来源：海比研究院，2021年；供需平衡差值=信创用户需求比例-信创厂商供给比例，反应市场供需平衡水平，差值为正且越接近1，说明供给越无法满足需求。

1.5 发展现状：生态短板

兼容性、可扩展性和产品性能是供需两端认为信创生态亟需解决的短板问题

- 从信创用户角度来看，信创生态主要短板是应用范围过窄、兼容性差、可扩展性不强、性能无法满足要求和通用性差等方面；从信创厂商角度来看，信创生态主要存在的短板则是可扩展性不强、性能无法满足要求、兼容性差、价格过高、技术不成熟等问题。
- 比较供需两端的认知可见，兼容性、可扩展性和产品性能是公认的信创生态短板，厂商方面更注重技术和价格问题，用户方面则更注重应用范围和通用性的问题。



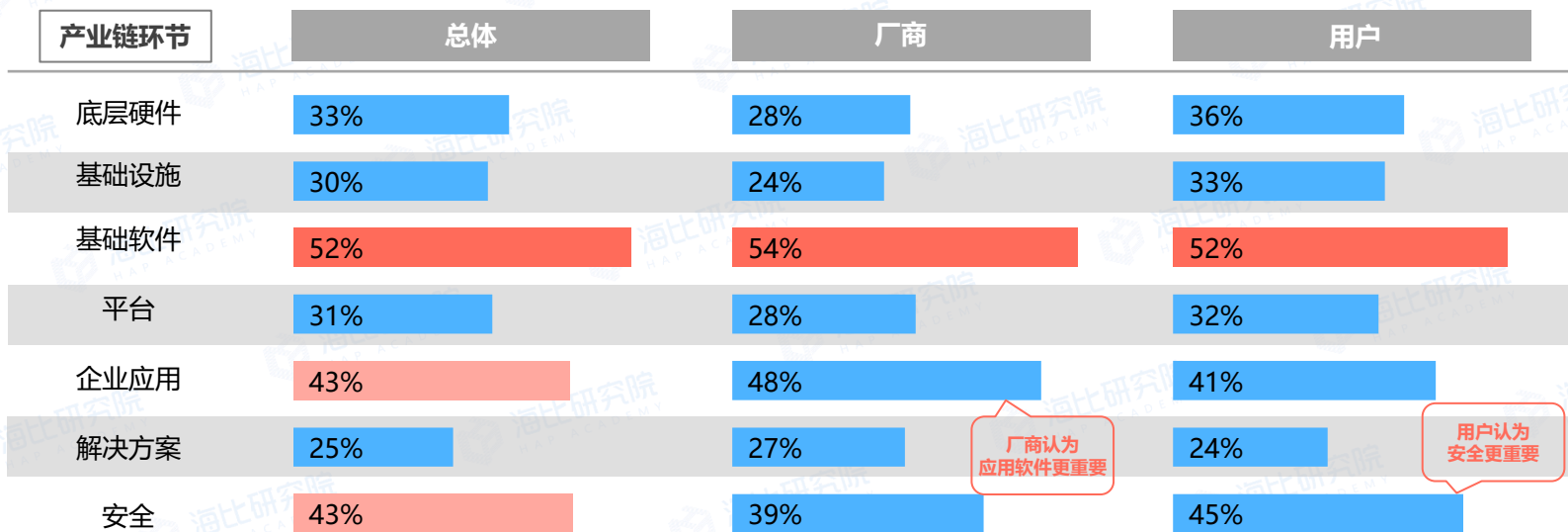
数据来源：海比研究院，2021年；

1.5 发展现状：产业链战略环节

超五成业内人员认为基础软件是信创产业链战略环节，其次是企业应用和安全

- 从市场总体判断来看，基础软件环节被认为是信创生态体系中的关键战略环节，其次是企业应用和安全环节，现阶段比较热门的硬件层面反而不是最关键的战略环节。
- 从供需两端比较来看，厂商与用户均将基础软件作为重要战略环节，但在第二重要环节存在偏差，厂商认为企业应用较为重要，用户则认为安全重要。因此，像麒麟软件、达梦数据库这类的基础软件厂商，用友、致远互联、e签宝、沃丰科技等应用软件厂商在信创领域能发挥重要作用。

图：信创产业链的战略环节分析



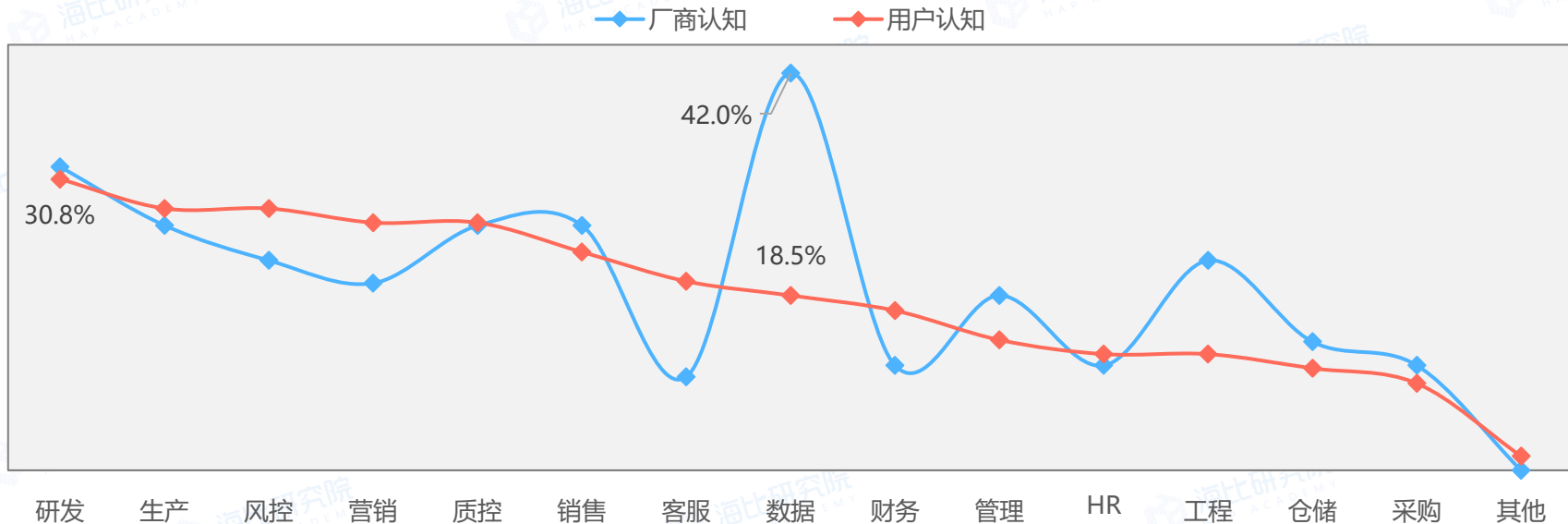
数据来源：海比研究院，2021年；

1.6 关键环节

厂商认为数据是信创产品最重要的应用环节，用户则认为其重要程度一般

- 厂商认为数据是信创产品最重要的应用环节，用户则认为其重要程度一般，在用户认知中研发是最重要的应用环节。
- 此处研发主要指软件产品研发，信创的核心目的是突破别国的信息技术封锁，实现全面自主可控。当前的短板是底层技术，与之相关的环节便是软件产品研发，其他生产、风控、数据等环节的产品都属于应用层面，重要程度稍弱于研发。

图：信创产品关键应用环节



数据来源：海比研究院，2021年；

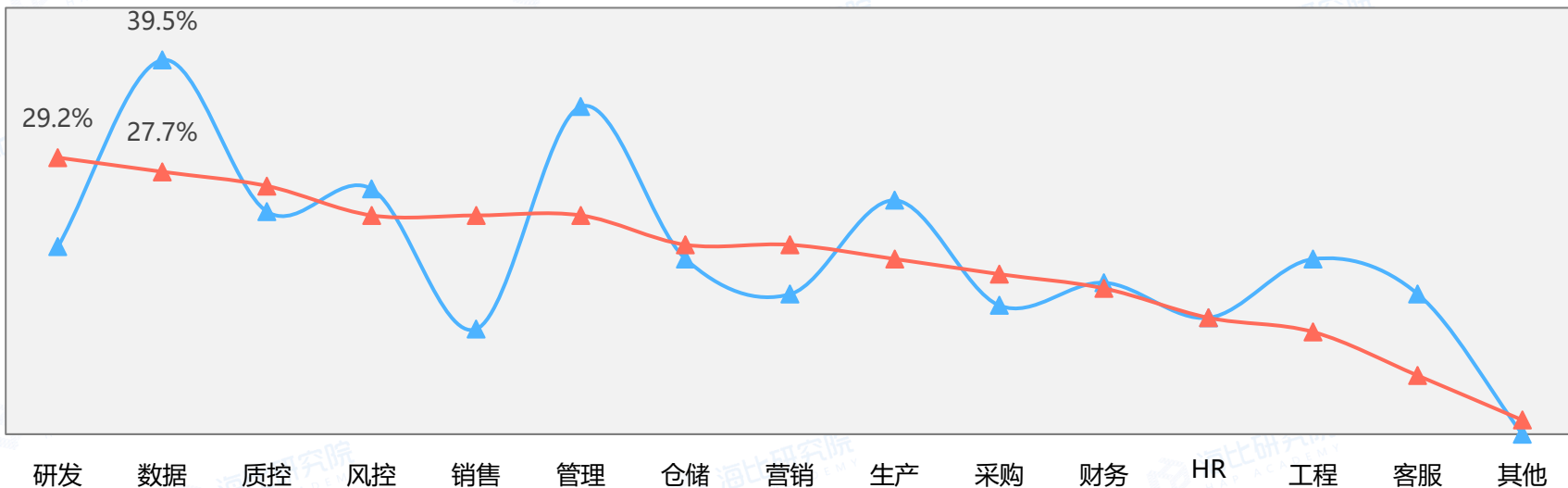
1.7 未来趋势：关键应用环节

用户认为数据在未来是重要程度仅次于研发的应用环节

- 不管当前情况还是未来趋势，用户均认为研发是信创产品最重要应用环节。
- 但用户对数据环节的认知发生了很大变化。当前，用户认为在诸多环节中，数据重要程度一般；未来，用户认为数据的重要程度仅次于研发。这说明从长远来看，用户会越来越重视数据环节，希望信创产品在其中发挥更大作用。

图：信创产品关键应用环节趋势

▲ 厂商认知 ▲ 用户认知



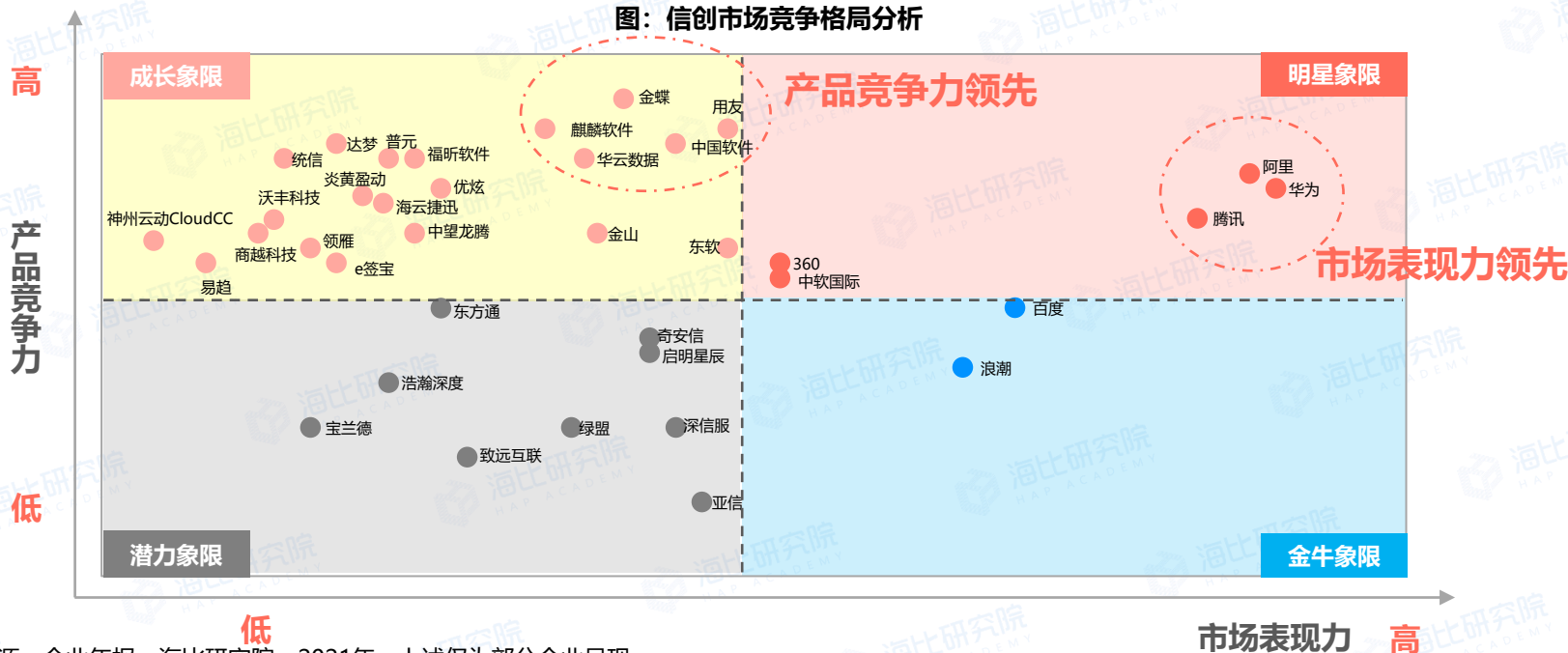
数据来源：海比研究院，2021年；

1.8 竞争格局

华为、阿里、腾讯市场表现力领先；金蝶、用友、中国软件产品竞争力领先

- 一般市场格局特征为强者在市场表现力和产品竞争力均保持领先，而信创市场较为独特，市场表现力领先的厂商和产品竞争力领先的厂商是两个群体。
- 从市场表现方面来看，最领先的是华为、阿里和腾讯三家厂商；从产品竞争方面来看，金蝶、用友、中国软件、华云数据和麒麟软件实力强劲。海比研究院预测：未来，金蝶和用友在信创市场的产品竞争力优势将长期保持，并冲进明星象限。

图：信创市场竞争格局分析



数据来源：企业年报、海比研究院，2021年；上述仅为部分企业呈现

1.9 重点企业图谱

底层硬件



基础设施



基础软件



注：排名不分先后，仅列出部分企业；

1.9 重点企业图谱

平台

ActionSoft 炎黄盈动
 HUAYUN 华云 信创云计算专家
 用友 yonyou
 云海捷迅 AWUCLLOUD
 UCLLOUD 优刻得 Weimob 微盟
 金蝶云
 衡石
 HUAWEI 华为云
 ClickPaaS
 GrapeCity Empower Developers
 阿里云
 易捷行云 EasyStack
 魔方网表
 腾讯云
 APICloud
 明道云
 京东云
 金山云
 inspur 浪潮
 QINGCLOUD
 Centerm
 ROOTCLOUD
 百望云 baiwang.com
 中国电子云
 数澜科技 OTWAVE.COM

应用软件

神州云动 CloudCC.com
 沃丰科技 WOFENG TECHNOLOGY
 用友 yonyou
 巴签宝 easytrack 易趋 Sunyur 商越
 签合同·用巴签宝
 北京领雁科技股份有限公司 Beijing Leadingtek, Corp.
 致远互联 SEEYON.COM
 Neocrm 销售易 中电兴发
 帆软 让数据成为生产力
 FE 飞企互联 foxit 福昕
 金格科技 KINGGRID TECHNOLOGY
 Founder 方正
 Landray 蓝凌
 KPS
 YOZO 永中软件 YOZOSOFT
 TRUST 100 泛微 weaver
 榕基软件 RONGJI
 纷享销客 siren
 金蝶云
 Smartdot 慧点科技
 Neusoft
 数科网维
 融云 RONGCLOUD
 S²C 中标软件
 宝信软件 BAOSIGHT

应用场景

用友 yonyou 烟草云服务
 融云 RONGCLOUD
 致远互联 SEEYON.COM
 沃丰科技 WOFENG TECHNOLOGY
 Hisense
 TEAMSUN 华胜天成
 万达信息
 dahua
 GESEC
 神州数码 Digital China
 DHC 东华软件
 Haier
 ICS&S 中软国际
 SOFTSTONE 软件动力
 Linewell 南威

安全

安全祺
 天信威 TritusChina
 微通新成 microdone.cn
 亚信安全
 AnyMacro The Email System Expert
 MAIPU 迈普
 仰联 Haitai 海泰方圆
 启明星辰
 北信源 VRV
 Jump 交大捷普
 数字认证
 天融信 TOPSEC
 NSFOCUS
 360
 SANGFOR 深信服科技
 华工安鼎 HUA GONG AN DING 中国人自己的数据安全卫士

注：排名不分先后，仅列出部分企业；

1.10 竞争格局：代表性信创厂商优势分析



AI驱动的一体化客户全生命周期解决方案提供商

沃丰科技成立于2014年，是一家AI驱动的客户服务、CRM和客户体验解决方案提供商，依托人工智能、大数据、云计算等核心技术,打造国内领先的一体化客户全生命周期解决方案。

沃丰科技旗下拥有 Udesk、GaussMind、ServiceGo、微丰SCRM、CusBridge等完整的产品矩阵，将全维度的智能系统应用到企业的营销获客、销售管理、客户服务等各个场景，全面助力企业实现数字化转型，得到包括世界500强、中国500强在内的众多客户的广泛认可。



可信操作系统的领导品牌

麒麟软件拥有“银河麒麟”、“中标麒麟”两大产品品牌，面向通用和专用领域打造安全创新操作系统产品和相应解决方案。

麒麟软件注重核心技术创新，已通过CMMI5级评估，并于2018年荣获操作系统领域国家科技进步一等奖，且连续10年位列中国Linux市场占有率第一名。麒麟软件自始至终都非常重视安全，以安全可信操作系统技术为核心，建立了一套包括策略、保护、检测、响应在内的本质安全体系。同时麒麟软件坚持生态共赢的合作理念、共建操作系统产业生态。

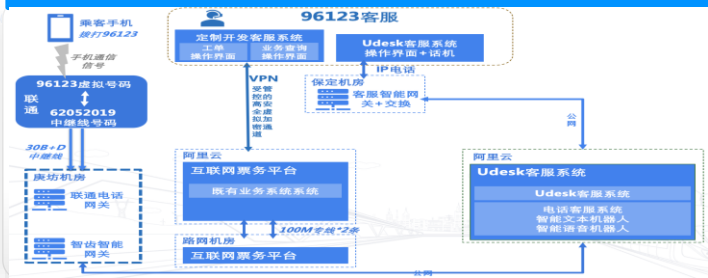
沃丰科技·信创优秀案例 北京地铁96123服务热线

- 沃丰科技旗下Udesk全渠道客服系统、GaussMind智能化产品线，自研领先的AI基础设施“原心引擎”，为企业提供营销、管理、服务全场景AI解决方案，用技术提升客户体验，全面助力企业实现智能化转型。
- 案例客户背景：为迎接2022冬奥会，整合提升运营服务水平，向乘客提供更为便捷、高效的热线咨询服务，北京轨道交通将原有多条服务热线进行整合，升级为北京轨道交通路网乘客服务热线96123，于2021年3月31日上线试运行。

案例背景

- 一线客服压力大：是否可通过AI机器人缓解一线人员压力，加快工单流转效率？
- 乘客咨询典型问题突出：是否可通过AI机器人解决乘客典型问题？
- 人员成本高：在保证服务质量的同时是否可降低人工成本？

技术架构图



项目亮点

1成熟稳定的系统运行

Udesk客服系统保证了轨道交通96123热线的稳定运营。

2减少一线客服压力、增加了服务效率

AI语音机器人在轨道交通客服的应用，减少了客服接听量，缓解了一线客服的接电话压力，提升了服务效率。通过AI学习，处理问题能力不断提升，提升效果会越来越显著。

3智慧地铁，提升出行体验

与沃丰科技在AI领域加强合作，在智慧地铁建设中不断探索。

应用效果



易趋·信创优秀案例 大连商品交易所

- 易趋隶属于深圳市蓝云软件有限公司，公司成立于2004年，专注于项目组合管理方法及工具的研发，旗下产品有易趋项目组合管理软件、易趋应用开发管理软件，并于2017年推出SaaS项目管理软件——易趋云，面向IT、产品研发、专业服务领域提供项目管理标准产品和解决方案；蓝云软件是国家高新技术企业、深圳市信创联盟副理事长单位、信创工委会员单位
- 案例客户背景：大连商品交易所成立于1993年2月28日，并于同年11月18日开始营业，是中国五家期货交易所之一，也是中国东北地区唯一一家期货交易所；目前，拥有会员单位160家，指定交割库460个

案例背景

为全面提升IT项目管理效率，推进大连商品交易所IT项目管理体系落地，由易趋帮助构建开放式、交互式、数据全、分析功能强的IT项目管理系统，提升端到端的全生命周期项目管理能力，实现精细高效的开发过程管理与全生命周期需求跟踪管理，财务、采购、需求、实施、运维等部门都作为系统用户参与其中，跟踪并反馈项目各环节数据和状态

技术架构图



项目亮点

全信创环境支持

服务器、操作系统、数据库、应用软件、中间件等实现全面国产化，经过全面的信创环境测试

项目全过程需求跟踪

实现整个项目实施过程中需求完整可追溯

双层进度管理

基于里程碑计划明确规划各个功能需求的交付时间节点，并预留15%的缓冲时间

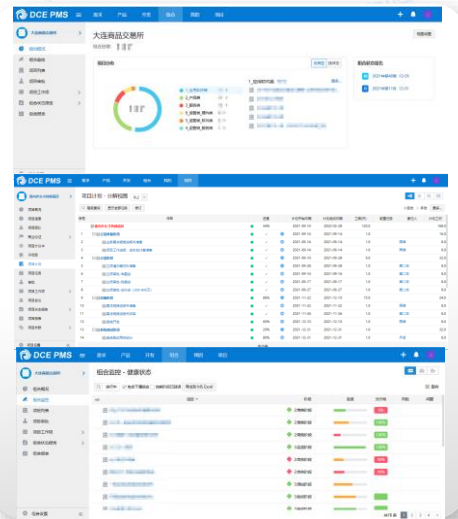
平衡项目的质量、成本与进度“铁三角”

项目全过程中重视在质量、成本、进度中寻找平衡，采用系统思维，根据二八原则，保证项目整体质量、成本、进度可控，相关方达成一致

管理方式与时俱进

采用传统项目管理和敏捷项目管理结合的方式进行管理
有效控制项目变更的风险

应用效果



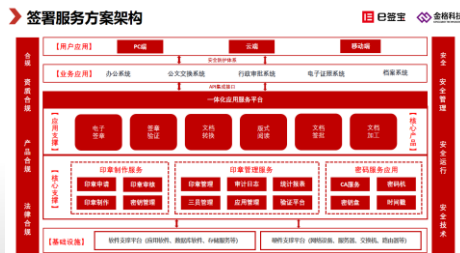
金格科技·信创优秀案例 江西省人民政府

- 杭州天谷信息科技有限公司（e签宝）成立于2002年12月，是电子签名领域的领导者，面向企业组织、政务服务体系、个人用户，提供全球领先的电子合同全生命周期服务，于2021年9月完成中国电子签名行业首个E轮融资，金额达12亿元，同月宣布战略并购金格科技
- 案例客户背景：e签宝旗下金格科技，根据国办要求以及江西省政府的总体建设规划，建成全省统一电子印章平台和信创电子印章应用分中心，目前正在建设面向全省商事主体和自然人的服务模块，成为江西数字政府建设的新基建

案例背景

为用户解决政务服务场景虽已实现在线申报，却仍需打印文件后加盖实体印章；企业异地签约流程复杂，实体印章的使用无法做到“零接触”，严重影响企业签约效率等痛点

技术架构图



项目亮点

政务服务领域

接入各厅局和各地市的业务应用20多个，在诸多场景中发挥了关键作用

信创领域

在江西省信创云中建设了信创电子印章应用分中心，支撑全省信创电子印章应用

应用成效

制发涉企服务领域电子印章4.3W+，公共资源交易累计发放电子印章了12万+,日均调用盖章次数3万余次

应用效果



麒麟软件·网信优秀案例

某市政府

- 麒麟软件是央企中国电子信息集团旗下中标麒麟和银河麒麟两家操作系统企业整合成立，专业从事国产操作系统研发的麒麟软件有限公司（以下简称“麒麟软件”）。以安全可信操作系统技术为核心，面向通用和专用领域打造安全创新操作系统产品和相应解决方案，现已形成银河麒麟服务器操作系统、桌面操作系统、嵌入式操作系统、麒麟云、操作系统增值产品为代表的产品线。麒麟软件旗下操作系统产品，连续10年位列中国Linux市场占有率第一名
- 案例客户背景：某市政系统用户遍布各个辖区共200余单位

案例背景

某市政系统用户遍布各个辖区共200余单位，用户范围广、应用种类多为外设管控、软件管理、用户认证等信息化管理工作带来极大挑战，麒麟软件了解用户难题后，提出了麒麟天御安全管控平台解决方案

应用效果图



项目亮点

兼容性强，部署、运维成本低

安全管控系统部署方便快捷，兼容性强，极大程度降低了部署成本和运维成本

集成了麒麟操作系统

麒麟操作系统和安全管控系统的集成使得终端的管控更加安全可靠

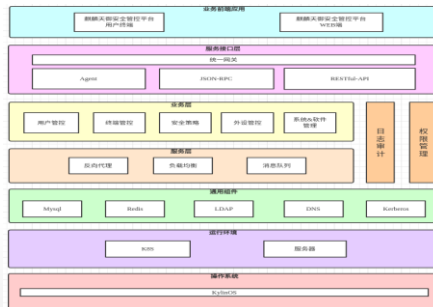
一体化管控提升交接效率

一体化的管控和完善的日志系统降低了操作人员更替带来的交接困难

任务模块按需灵活设置

灵活的任务模块，使得用户可以按照实际需求，对任意区域的终端设备更新升级

技术架构图效果



神州云动·信创优秀案例

中国电子系统技术有限公司

- 神州云动 (CloudCC) 成立于2008年，是国内SaaS+PaaS生态、智能型CRM的领导者，多年深耕行业龙头与上市集团，满足企业复杂业务场景的高效实现，解决方案覆盖制造、消费品、教育、金融、IT高科技、医疗健康、地产等行业。在服务企业级客户PaaS平台扩展能力、私有化部署的CRM细分市场名列第一
- 案例客户背景：中国系统创立于1975年，是中国电子信息产业集团有限公司（CEC，简称中国电子）旗下二级企业，是中国电子数字与信息服务业务的核心企业、中国电子信息服务产品与服务的“出口”和现代数字城市业务的主要推动者与践行者

案例背景

CRM建设项目是中国系统2021年度信息化建设和公司两化融合体系建设的一项重要工作，打造统一销售管理平台、实现销售全过程管理、实现与现有业务平台集成，为管理层、决策层提供有效的管控工具和数据支持

技术架构图



项目亮点

首家通过中国系统信创验证CRM厂商

神州云动CloudCC是首家成功通过中国系统信创验证、完全国产化适配、安全合规的CRM厂商，已达成深度合作

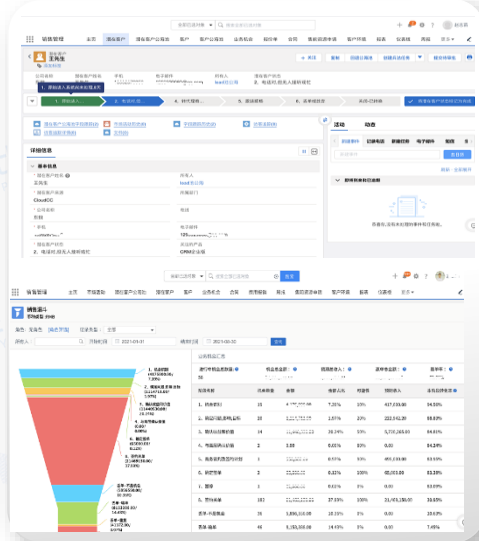
全面适配国产化品牌

全面适配飞腾、鲲鹏、龙芯、麒麟软件、统信软件、中标普华、华为欧拉、金蝶、宝兰德、人大金仓等国产化品牌

全场景业务的自动化、数智化统一管控

依托CloudCC业务中台实现整体业务的规范化、标准化、数字化，并与蓝信平台完美适配

应用效果



商越科技·信创优秀案例

海通证券股份有限公司

- 北京商越网络科技有限公司成立于2018年，是面向大中型企业提供数字化采购解决方案的智能公司，通过商越的智能采购中台、SaaS应用及运营服务帮助每个客户搭建专属的采购互联网平台，让企业采购全程在线化、数字化、智能化，提升效率、降低成本
- 案例客户背景：海通证券股份有限公司成立于1988年，是国内成立最早、综合实力最强的证券公司之一，拥有一体化的业务平台、庞大的营销网络以及雄厚的客户基础，经纪、投行和资产管理等传统业务位居行业前茅，融资融券、股指期货和PE投资等创新业务领先行业

案例背景

海通证券采购数字化转型诉求：进一步满足集团场景化、精细化、数字化、智慧化的管理需求；支持集团各专业公司总部、机构等各层级的采购全链路线上化；实现采购全流程自动化、智能化；提升采购与财务、供应商、需求用户的协同效率

技术架构图



项目亮点

建立互联网采购模式

通过商越商城采购平台，释放采购员大量的事务型工作，为企业创造更大的采购和供应链管理价值

统一的采购数字化平台

采购数字化平台衔接五大内部系统，实现采购预算管控到结算的在线化,高效率协同

数据实时在线

通过采购数字化平台连接采购、供应商和电商，实现全链路数据在线和智能分析

应用效果



- 综合采购成本明显降低
- 采购协同效率显著提高
- 减少大量事务性采购工作

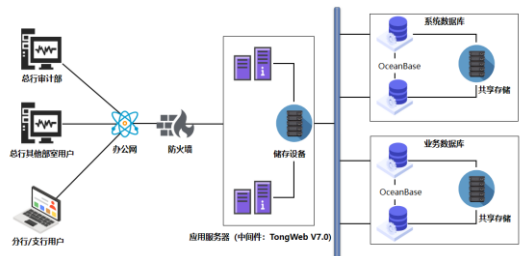
领雁科技·信创优秀案例 中国进出口银行

- 北京领雁科技股份有限公司（原名：中信网络科技股份有限公司），公司成立于2001年。定位于客户深度经营的推动者，总部位于北京，在上海、广州、珠海、成都、西安、郑州、武汉、长沙等地设有6大软件中心、5家分公司；目前已累计为240余家金融机构提供包括移动金融、智慧营销、智能风控、产业金融、智能支付等在内的金融IT服务和解决方案
- 案例客户背景：中国进出口银行，为中央金融企业，由国家出资设立、直属国务院领导、支持中国对外经济贸易投资发展与国际经济合作的国有政策性银行。主要职责是贯彻执行国家相关产业、对外经济金融政策，推动有比较优势的企业开展对外承包工程和境外投资，促进对外关系发展和国际经贸合作，提供政策性金融支持

案例背景

对中国进出口银行现有审计系统进行信创技术改造，解决审计系统应用适配问题、完成信创环境下性能优化，辅助用户实现高质、高效审计数据自助化分析

技术架构图



项目亮点

响应国家“自主可控”、“持续发展”、“科技创新”三大战略

对中国进出口银行现有审计系统进行信创技术改造，积极响应国家战略

审计系统应用适配，辅助实现高质、高效的审计数据自助化分析

解决审计系统应用适配问题、完成信创环境下性能优化，辅助用户实现高质、高效审计数据自助化分析

实现最佳配置及未来扩展方案的推荐

根据中国进出口银行信创环境选型，对软件性能、技术差异化等进行分析，为客户推荐最佳配置及未来扩展方案

应用效果



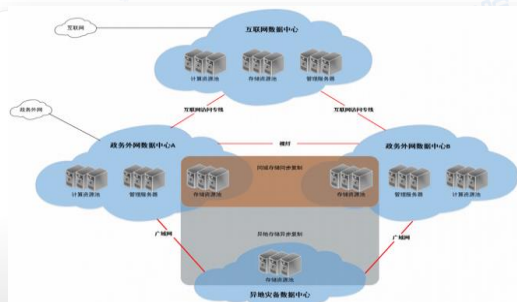
海云捷迅·信创优秀案例 某部门

- 北京海云捷迅科技有限公司成立于2010年，海云捷迅是企业私有云和全架构智能计算服务商，拥有十余年开源云技术研发基础，服务用户超500家，覆盖全行业。公司秉承开源理念及技术基础，持续拓展新业务、新领域，深耕FPGA与人工智能核心技术，致力于研究云+智能硬件的高效使用，提供符合企业需求的云与智慧场景解决方案，助力智慧城市及相关智能行业的升级改造
- 案例客户背景：某部门始建于1957年，是一所集医疗、教学、科研、预防、保健、康复、急救及社区卫生医疗服务为一体的三级甲等综合性医院

案例背景

某部门信创平台数据中心需完成新一代数字化改造，据此海云捷迅为其应用服务提供坚实可靠的云计算基座，以探索云计算在不同架构下的可行性，为后续工作提供事实依据

应用效果图



- 100+个应用系统
- 6大业务集群
- 4000+虚拟机
- 700+台服务器
- 3种品牌服务器
- 3个机房

项目亮点

从硬件到软件再到应用，构建了整套可落地的实施方案

提供满足优化完善建设需求的云计算基座，包括IaaS套件、容器服务及应用的微服务改造，简化运维，降低成本，并配套统一云管理平台软件，构建可靠高效云平台

云管理平台实现统一管理

云管理平台对多家厂商的近千台物理节点进行统一管理，集成SAN存储和分布式存储；兼容多款芯片，极大拓宽计算机体系结构空间；应用改造涉及几十个系统，几十家应用厂商，形成标杆效应，促进整个生态发展

产品展示



AWCloud云管理平台架构图



谢谢!

合作咨询：石永静 15712907321 / 秦月利 18610601503 / 张永伟 15910999215

海比研究院 呈送

2021年12月