

---

## 行業概覽

---

本行業概覽所示資料包含我們運營所在行業的資料及統計數據。本節所載資料及統計數據部分摘自公開可得的政府及官方來源。本節所載的若干資料及統計數據摘自我們所委聘的獨立第三方灼識企業管理諮詢(上海)有限公司(「灼識諮詢」)編製的市場研究報告。來自官方政府來源的資料並未由我們、整體協調人、聯席全球協調人、聯席保薦人、聯席賬簿管理人、聯席牽頭經辦人、共同經辦人、任何包銷商、我們或彼等的各自董事、監事、高級職員、僱員、顧問、代理或代表或參與全球發售的任何其他各方獨立核驗，並未就其準確性發表任何聲明。

### 資料來源

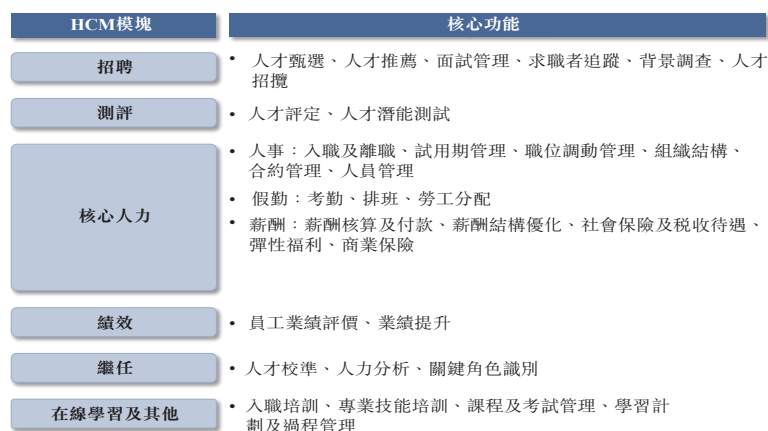
本節載有摘錄自受我們委託的灼識諮詢就本上市文件獨立編製的灼識諮詢報告(「灼識諮詢報告」)的資料。我們預期就灼識諮詢報告及其使用向灼識諮詢支付總額人民幣980,000元。灼識諮詢為一家顧問公司，為多個行業提供行業顧問服務、商業盡職調查及戰略顧問服務。灼識諮詢使用各種資源同時進行一手及二手研究，以編製本報告。一手研究涉及採訪主要行業專家及領先的行業參與者。二手研究涉及分析來自各種公開可得的數據來源(包括中國國家統計局及中國互聯網絡信息中心)。灼識諮詢收集的資料及數據已使用灼識諮詢的內部分析模型和技術進行分析、評估及驗證。

於編製報告時，灼識諮詢就歷史數據及預測採用以下基準及假設：(i)預期中國整體社會、經濟及政治環境於預測期內維持穩定；(ii)預期中國經濟於預測期內穩定增長；及(iii)於預測期內不會出現任何對市場有重大影響的極端不可預見事件(包括管制及政府政策)。

## 中國HCM市場

### 概覽

人力資本管理(或HCM)是企業用於招聘、管理、發展、留住及優化其人才的解決方案及相關專業服務。HCM市場極其複雜，存在多個不同功能的細分模塊，如下圖所示。



資料來源：灼識諮詢報告

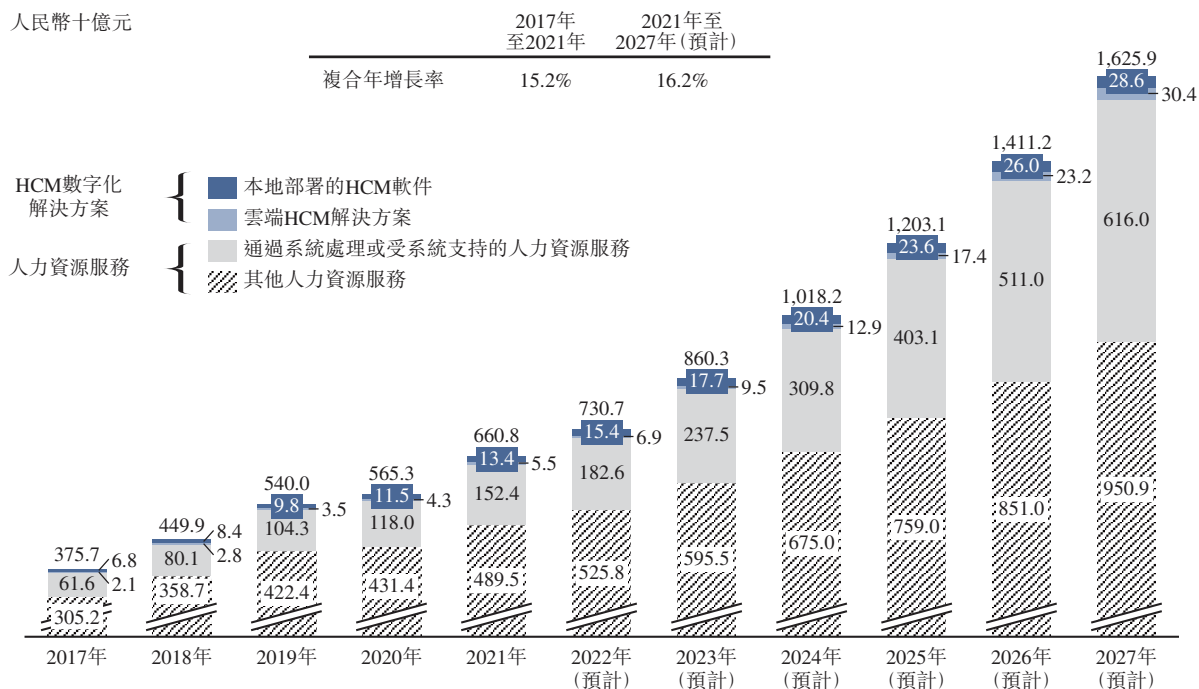
中國HCM市場近年來穩步增長。根據灼識諮詢的資料，中國HCM市場規模從2017年的人民幣3,757億元增長到2021年的人民幣6,608億元，複合年增長率為15.2%，並預期於2027年達至人民幣16,259億元，2021年至2027年的複合年增長率為16.2%。

近年來，隨著宏觀經濟的增長以及行業不斷轉型及結構升級的推動，中國企業數量持續增長。不斷增長的企業數量及其不斷增長的開支已經並將持續作為中國HCM市場增長的主要引擎。根據灼識諮詢的資料，中國企業數量從2017年的30.3百萬家增長至2021年的48.4百萬家，並預期於2027年達致87.1百萬家，2021年至2027年的複合年增長率為10.3%。根據灼識諮詢的資料，這個預期增速將會超過中國預期名義GDP，2021年至2027年的複合年增長率為6.7%。

## 行業概覽

下圖列示所示期間按收入計的中國HCM市場規模：

按收入計的中國HCM行業市場規模(2017年至2027年(預計))



附註：計算HCM市場規模包括人力資源外包服務產生的收入。

資料來源：灼識諮詢報告

就業務模式而言，HCM市場可分為HCM數字化解決方案市場(2021年規模為人民幣189億元)及傳統人力資源服務市場(2021年規模為人民幣6,419億元)。HCM數字化解決方案包括雲端HCM解決方案(2021年規模為人民幣55億元)及本地部署的HCM軟件(2021年規模為人民幣134億元)，主要用於簡化及優化企業內部的HCM流程。相比之下，傳統的人力資源服務，主要包括外包服務、僱員招聘服務、企業培訓服務、人事管理服務以及工資處理及福利管理服務，旨在令企業將其內部人力資源職能外包。

### 競爭格局

根據灼識諮詢及中國人力資源和社會保障部的資料，中國的HCM市場分散且涉及多個垂直領域。於2021年，約有59,100位市場參與者。中國HCM數字化市場的主要市場參與者類型為SaaS公司及企業軟件公司。與HCM數字化市場相比，中國傳統人力資源服務市場的主要參與者類型為招聘公司及平台、人事機構、工資處理及福利管理服務提供商及企業培訓服務提供商等專業的人力資源服務公司。

### 重大行業轉型

過去近二十年裏，中國HCM市場經歷多次重大轉型—從傳統紙質化HCM程序轉變為以本地部署軟件為主的數字化HCM解決方案，進而到智能高效的雲端HCM解決方案，再到

## 行業概覽

最新出現的一體化多合一HCM解決方案。下表顯示獨特行業環境及該等轉型中北森在每個發展階段的戰略重點。

發展階段	行業環境	北森戰略重點
2010年前	中國之後促進雲端HCM解決方案發展的先進技術(如數據分析、AI及雲計算)正處於發展的初步階段。因此，中國HCM市場上基本所有的重要參與者一直專注於提供(i)傳統本地部署軟件，比如企業資源規劃解決方案(ERP解決方案)；及(ii)傳統人力資源服務，比如薪資服務及招聘流程外包服務。在中國，傳統人力資源服務出現在1978年後，傳統本地部署軟件出現在2000年代。	<ul style="list-style-type: none"><li>• 在此期間，北森的研發工作及投資主要專注於構建及開發在不同基礎設施上運行的員工評估軟件。</li><li>• 北森過往一直主要專注於提供非SaaS數字評估工具，幫助企業識別合格的職位候選人及具重大發展潛力的現有員工。該等非SaaS數字評估工具為設計於網頁瀏覽器上運行的網絡應用程序。與雲端SaaS產品不同的是，該等非SaaS數字評估工具的使用需要可靠及穩定的網絡服務器及網絡連接，而這通常在可擴展性及運行時間上存在限制。</li><li>• 此外，根據灼識諮詢的資料，北森一直大力投資技術創新，開創業內首個通過SaaS模式提供服務的雲端評估模塊。</li></ul>
2010年–2015年	對雲端HCM解決方案的需求隨著時間不斷增加，越來越多的同行開始開發自己的雲端HCM解決方案，但與北森相比，發展速度較慢。同時，許多已佔領中國HCM市場的市場領先者仍專注於本地部署ERP解決方案。	<ul style="list-style-type: none"><li>• 隨著先進技術和數字轉型加快發展，中國在這個時期內出現雲端HCM解決方案。</li><li>• 北森引領行業開發雲端HCM解決方案，並使其商業化，與其他主要同行相比，獲得巨大的先發優勢。</li><li>• 在這個時期內，北森戰略性大力投資擴大研發產品組合，以涵蓋招聘、績效管理及繼任計劃模塊。此類投資的目的在於抓住由客戶對雲端HCM解決方案不斷增長的需求帶來的巨大市場機遇，實現長期可持續發展。尤其是，北森迄今為止重要產品之一的招聘雲在持續研發及營銷措施的推動下，自2013年起實現初步商業化，獲得可擴展的客戶群。根據灼識諮詢的資料，自2013年起，北森開創商業化的招聘模塊是中國最受歡迎的招聘軟件產品，擁有最大的客戶群。</li><li>• 提升產品開發效率。北森還開</li></ul>

## 行業概覽

發展階段	行業環境	北森戰略重點
2016年–2020年	由於持續的技術創新、加快的數字轉型及不斷增長的客戶需求，中國雲端HCM解決方案市場在此發展階段快速發展。根據灼識諮詢的資料，中國雲端HCM解決方案市場收入規模從2016年的人民幣14億元增至2020年的人民幣43億元，複合年增長率為32.7%。在這一新興行業趨勢的驅動下，領先的軟件供應商通過日益多樣化的產品組合開拓中國雲端HCM解決方案，若干先行者也試圖打造一套完整的雲端HCM解決方案。	<p>發了應用程序接口，允許軟件模塊之間統一存儲數據。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 在此期間，當時絕大多數現有市場參與者提供不完整的產品組合，只提供企業所需部分服務。為滿足越來越複雜的業務使用場景，中國企業不得不使用多個供應商的獨立模塊，導致成本增加、經營效率下降、用戶體驗下降及不同系統間數據隔離。</li><li>• 為滿足客戶對多合一HCM解決方案的待解決需求，北森繼續：<ul style="list-style-type: none"><li>• 投資建立全面的雲端HCM解決方案組合，涵蓋企業對整個員工全生命週期的HCM需求，及</li><li>• 投入大量財力及研發資源，建立統一開放的PaaS基礎設施，增強一體化多合一HCM解決方案的根基。</li></ul></li></ul>
2020年至今		<ul style="list-style-type: none"><li>• 基於強大的PaaS基礎設施，北森於2020年推出iTalentX平台，這是滿足客戶HCM需求整體方法的代名詞，包括專有的雲端HCM解決方案和與該解決方案完美匹配的人員科學方面的專業知識和技能，以及為客戶提供決策信息的數據洞察。</li><li>• iTalentX在北森發展完全一體化HCM解決方案的道路上新添里程碑，且北森開始通過將多個模塊整合為一個組合包營銷其雲端HCM解決方案，其使得北森於往績記錄期間的銷售及市場營銷效率有所提高。該獨一無二的整體解決方案亦創造巨大的盈利機會。</li><li>• 為增強PaaS基礎設施的能力及擴大產品供應，北森還大力進行研發投資。學習雲由內部開發並在此期間上市。</li><li>• 北森不斷大力投資提升產品功能及技術能力，擴大客戶群，同時試圖利用該等有吸引力的盈利機會提高盈利能力。</li></ul>

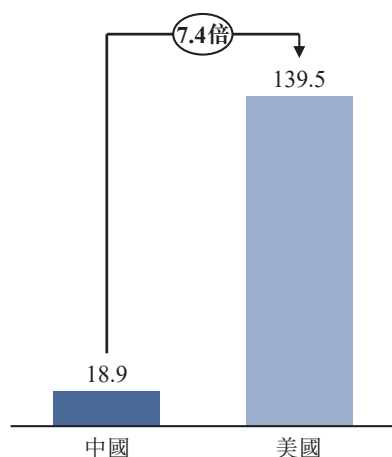
## 中國數字化HCM解決方案市場

### 概覽

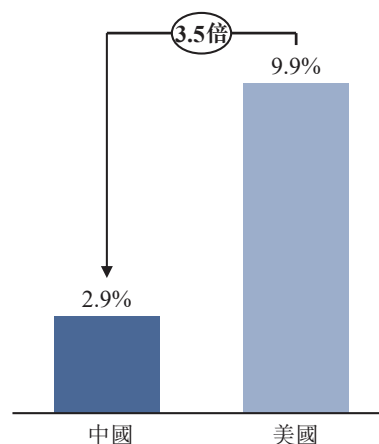
長期以來，中國HCM市場的數字化程度較低。儘管中國已實現與美國基本相當的互聯網滲透率，但中國HCM市場的數字化程度仍遠低於美國的HCM市場的數字化程度，而美國是全球最大的企業軟件解決方案市場。根據灼識諮詢的資料，2021年中國HCM數字化率(按數字化HCM解決方案市場規模除以HCM市場規模總額計算)僅為2.9%，遠低於美國的9.9%。落後的數字化普及程度與企業對HCM解決方案的巨大需求結合，意味著數字化HCM解決方案市場存在巨大發展空間。

下圖列示了2021年中國及美國的數字化HCM解決方案市場規模和HCM數字化率：

數字化HCM解決方案市場規模 (人民幣十億元)



數字化HCM解決方案市場規模佔HCM市場規模總額的比例 (%)



附註：計算數字化HCM解決方案市場規模包括人力資源外包服務的收入。

資料來源：灼識諮詢報告

對於企業和員工來說，企業的規模、組織結構和經營所在行業不同，會帶來不盡相同的HCM需求。然而，許多現有的HCM解決方案提供商僅能提供單一、獨立的解決方案，無法擴展、不易定制以滿足不同客戶的不同需求，這使得一體化雲端HCM解決方案興起(誠如下文進一步詳述)。

### 市場規模及增長潛力

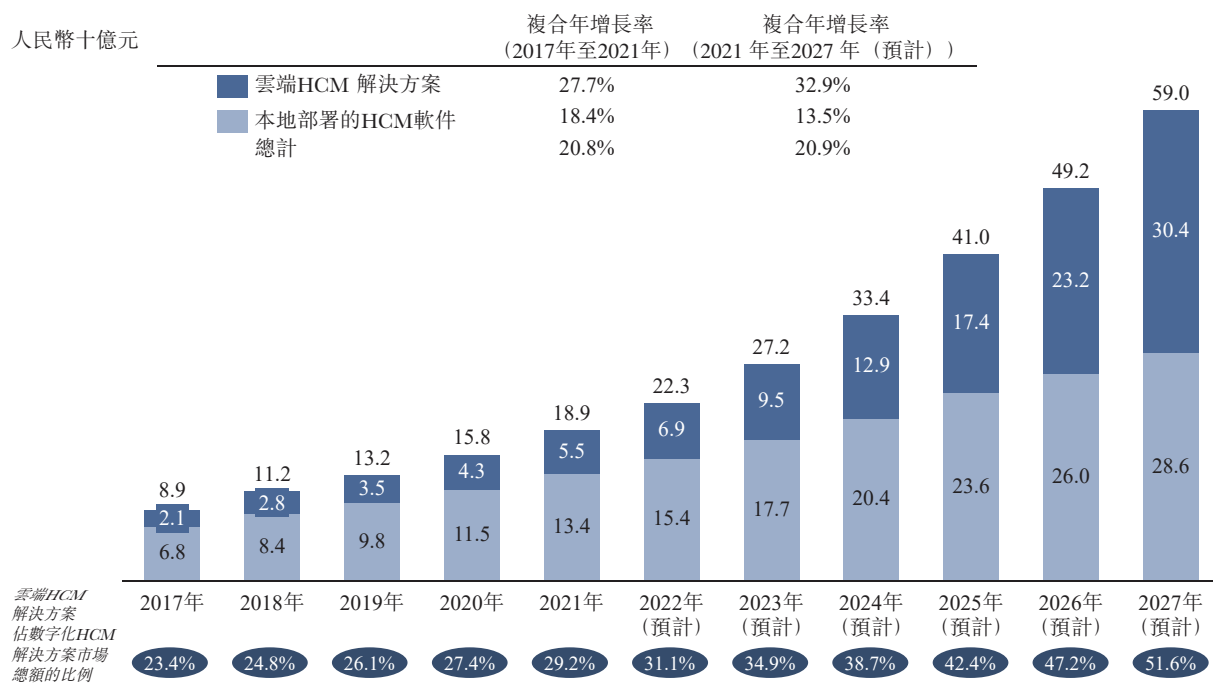
根據灼識諮詢的資料，近年來，中國數字化HCM解決方案市場規模顯著增長，從2017年的人民幣89億元增長至2021年的人民幣189億元。根據灼識諮詢的資料，在技術進步、數字化轉型意識增強以及部分因COVID-19疫情而導致數字化解決方案需求強勁的推動下，中國數字化HCM解決方案市場規模佔HCM市場規模總額的比例預計將從2021年的2.9%增長到2027年的3.6%。根據相同的資料來源，預計中國數字化HCM解決方案市場將繼續快速增長，並於2027年達至人民幣590億元，2021年至2027年的複合年增長率為20.9%。



## 行業概覽

下圖列示了中國數字化HCM市場的市場規模：

按收入計及按交付模式劃分的中國數字化HCM行業市場規模  
(2017年至2027年(預計))



附註：就上圖而言，計算雲端HCM解決方案市場規模包括訂閱費、實施服務費和定制產品開發服務費（即客戶就其特定需求定制現有解決方案而支付的費用），而計算本地部署HCM軟件市場規模包括許可費、安裝費、維護費和定制產品開發服務費。

資料來源：灼識諮詢報告

儘管我們僅提供雲端HCM解決方案，但我們仍認為HCM數字化解決方案市場是我們的目標市場，理由如下：首先，儘管交付模式有所不同，但本地部署的HCM軟件及雲端HCM解決方案的最終目標一致，即通過數字化、精簡及優化企業內部人力資源管理提升整體運營效率。因此，企業通常將本地部署的HCM軟件及雲端HCM解決方案相互替代，並選擇當中功能更佳的解決方案實現目標。其次，憑藉巨大的可擴展性及適應性優勢，雲端HCM解決方案在提高企業效率、成本效益及生產力方面比本地部署的HCM軟件具有顯著優勢。這令中國及全球HCM數字化解決方案市場形成明顯趨勢，即由本地部署的HCM軟件轉向雲端HCM解決方案。根據灼識諮詢的資料，美國的雲端HCM解決方案已成為市場典範，2021年的市場份額為69.3%。此外，根據同一資料來源，越來越多的中國企業也在尋求用雲端HCM解決方案取代其傳統本地部署的HCM軟件。

### 雲端HCM解決方案的興起

按交付模式，數字化HCM解決方案可分為兩類：本地部署HCM軟件和雲端HCM解決

---

## 行業概覽

---

方案。長期以來，本地部署HCM軟件一直是中國HCM市場的主流交付模式，2021年的市場份額為70.8%。相比之下，雲端模式已經成為美國的市場規範，2021年的市場份額為69.3%。

由於雲端技術的普及以及企業對靈活、易於使用和實惠的HCM服務不斷增長的需求，雲端HCM解決方案正在興起。通過利用大數據、AI和雲計算等領先技術，雲端HCM解決方案在提高企業效率、節約成本和生產率方面，較本地部署HCM軟件具有顯著優勢。雲端HCM解決方案較本地部署HCM軟件更具適應性及可擴展性，具備後者所不具備的易於使用的特性和強大的數據分析工具。與傳統的本地部署HCM軟件相比，所構建的雲端HCM解決方案具備豐富的功能及易於理解的界面，員工通過移動端和個人電腦設備即可輕鬆訪問，從而提供更友好及直觀的用戶體驗。此外，雲端HCM解決方案在初步實施方面所需的前期投資遠低於本地部署HCM軟件。另外，雲端交付模式亦為服務提供商提供重要的交叉銷售機會，乃由於企業更願意將各種HCM功能整合到一個雲端平台上，以實現更好的協同效應和節省成本。由於這些優勢，越來越多的中國企業尋求更換其傳統系統，採用雲端HCM解決方案，以提高運營效率，更好地為員工服務。

### 一間SaaS公司發展簡況

由於雲端HCM解決方案通過SaaS模式實現，因此主要提供雲端HCM解決方案的市場參與者大部分為SaaS公司。一間SaaS公司通常需要經過三個發展階段，「創立」至「發展及擴大規模」至進一步「成熟」。

#### 創立

一間典型SaaS公司大量投資建設於自己的雲端基礎設施及自公眾雲端服務提供商購買服務，並以產品及服務的開發及持續升級作為切入點。同時，收購新客戶產生大量銷售及分銷開支，這對於提供新產品及服務的初創公司來說通常具有挑戰性。

於初創階段，收入快速增長主要依賴於獲取新客戶。即使獲得第一批客戶後，SaaS公司不太可能收回初始投資，尤其是研發及客戶獲取方面，由於在訂閱模式下，客戶的大部分潛在價值並沒有於客戶參與後立即變現，而是在訂閱的整個生命週期中逐漸變現。

於此階段，相較於短期盈利能力，SaaS公司通常更傾向於優先考慮產品「概念驗證」（創新及產品開發）及客戶獲取（尤其是專注於定位目標客戶群及參考客戶）。SaaS公司的年收入保留率於本階段通常為70%至90%。

#### 增長及擴大規模

於此階段，SaaS公司擁有相對成熟的產品及龐大的客戶群。其繼續投資於研發及營銷活動，但銷售及分銷開支佔其總收入的比例開始逐漸穩定。新客戶數量增速及新客戶貢



---

## 行業概覽

---

獻的總收入佔比將逐漸穩定或下降。長期穩定的收入增長很大程度上受到現有客戶額外購買的支持。

因此，於此階段，SaaS公司傾向於注重對現有客戶進行追加銷售及交叉銷售，提升產品體驗，同時在以成本效益高的方式獲取新客戶方面保持平衡。追加銷售及交叉銷售以及優質服務將增強客戶粘性並減少客戶流失，以較低客戶獲取成本自現有客戶獲得更多收入。於此階段，一家健康的SaaS公司已逐漸提高每名客戶平均售價，現有客戶保留率高，經常性收入增加，年收入保留率超過100%。由於客戶接納度及粘性的持續提升，SaaS公司會從提高的客戶獲得效率中受益。從而使得研發以及銷售及分銷開支佔收入的百分比開始逐漸平穩，其盈利能力因此得以提高。然而，即使一家健康的SaaS公司於此階段通常是虧損的。

### 成熟度

於此階段，SaaS公司的產品更成熟。其高現有客戶保留率有助於持續訂閱的穩定收入，而其標準化產品及服務具有高度可擴展性，因此開始受益於規模經濟。

就成本及開支而言，SaaS公司的研發及銷售及分銷開支佔總收入的比例及客戶獲取成本將降低，乃由於其已有成熟產品及服務(毋須像前幾個階段持續進行高水平研發投資)、可觀及穩定的客戶群貢獻經常性收入並建立品牌名稱以吸引新客戶，而不會產生高昂的營銷或銷售開支。

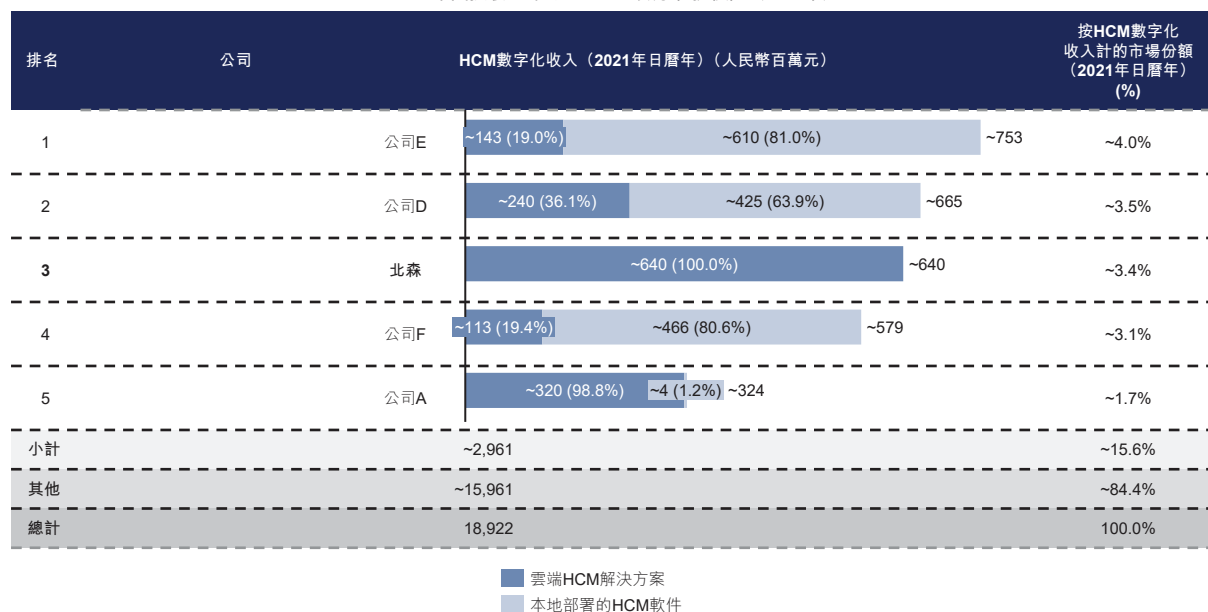
因此，SaaS公司將能於此階段實現盈虧平衡。其可能享有持續穩定的利潤，主要來自續訂及自現有客戶額外購買。依賴於競爭水平及公司的目標市場份額或增長目標，本階段可能更早或更晚實現。

## 行業概覽

### 競爭格局

根據灼識諮詢的資料，截至2021年，中國HCM數字化市場有超過500位市場參與者。中國的數字化HCM市場相對分散，2021年，五大參與者的市場份額約佔15.6%。按2021年收入計，北森在中國的數字化HCM市場位列第三，市場份額為3.4%。根據灼識諮詢的資料，在中國數字化HCM市場的五大參與者中，北森是唯一一家收入全部來自雲端HCM解決方案及配套專業服務的公司。相比之下，雲端HCM解決方案及配套專業服務僅佔其他四名參與者於2021年的收入總和的約35%。

2021中國按收入計的五大HCM數字化提供商（2021年）



#### 附註：

公司E是一家提供ERP及雲服務的中國軟件公司，成立於1988年，總部位於北京並於上海證券交易所上市。截至2022年9月30日，公司E擁有逾25,000名員工，為全球不同規模的客戶提供服務。

公司D是一家為不同規模的企業提供HCM、ERP及財務軟件等服務的中國軟件公司，成立於2003年並於香港聯交所上市。截至2022年6月30日，公司D擁有逾7,000名員工。

公司F是一家專注於金融、HCM及稅務管理的企業應用軟件領域的中國軟件公司，成立於1993年，總部位於深圳並於香港聯交所上市。截至2022年6月30日，公司F擁有逾11,000名員工。

公司A成立於1972年，是一家在逾140個國家和地區擁有超過10萬名員工的國際軟件公司。公司A主要從事提供HCM、CRM及ERP軟件。公司A於1992年進軍中國市場。於2012年，該公司收購一項雲端業務，從而進入雲端HCM解決方案市場。

資料來源：灼識諮詢報告

### 中國雲端HCM解決方案市場

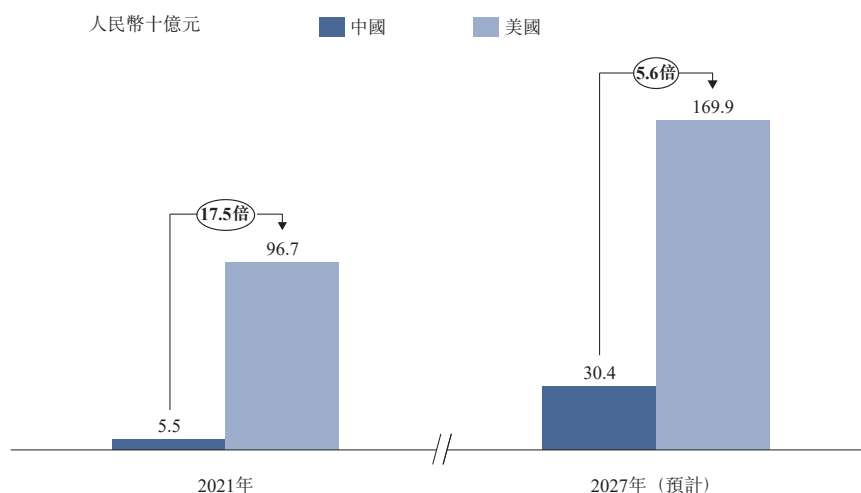
#### 市場規模及增長潛力

根據灼識諮詢的資料，預計中國雲端HCM解決方案市場於2021年至2027年將以32.9%的複合年增長率增長，超過本地部署HCM軟件複合年增長率13.5%的兩倍。灼識諮詢預計，雲端HCM解決方案的市場份額將超過本地部署HCM軟件的市場份額，並於2027年達到51.6%。

## 行業概覽

儘管近期增長迅速，但中國雲端HCM解決方案市場規模仍遠小於美國，表明未來增長空間巨大。根據灼識諮詢的資料，如下圖所示，2021年美國按收入計的雲端HCM解決方案市場規模是中國的17.5倍，這一差距預計於2027年迅速縮小至僅5.6倍。

中國及美國按收入計的雲端HCM解決方案市場規模(2021年／2027年(預計))



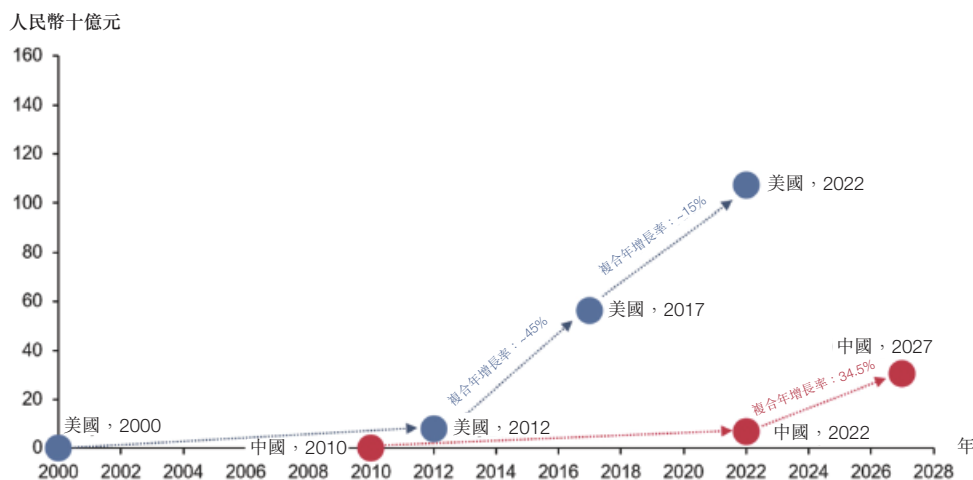
資料來源：灼識諮詢報告

根據灼識諮詢的資料，美國是最大的雲端HCM解決方案市場，據觀察，提供一體化雲端HCM解決方案的企業所佔據的市場份額正在不斷增加，這是由於客戶需求不斷增長以及出現提供一體化雲端HCM解決方案的企業市場合併的新興趨勢。中國市場作為一個欠發達的市場和跟隨者，很可能複製美國這一趨勢。

## 行業概覽

這可以用兩個不同市場的相似歷史增長軌跡來舉例。例如，美國雲端HCM解決方案市場興起於2000年代初，在2012年達到市場規模約人民幣80億元。相反，中國雲端HCM解決方案市場興起於2010年代初期，並預期在2022年達到市場規模人民幣70億元，接近美國十年前的市場規模。

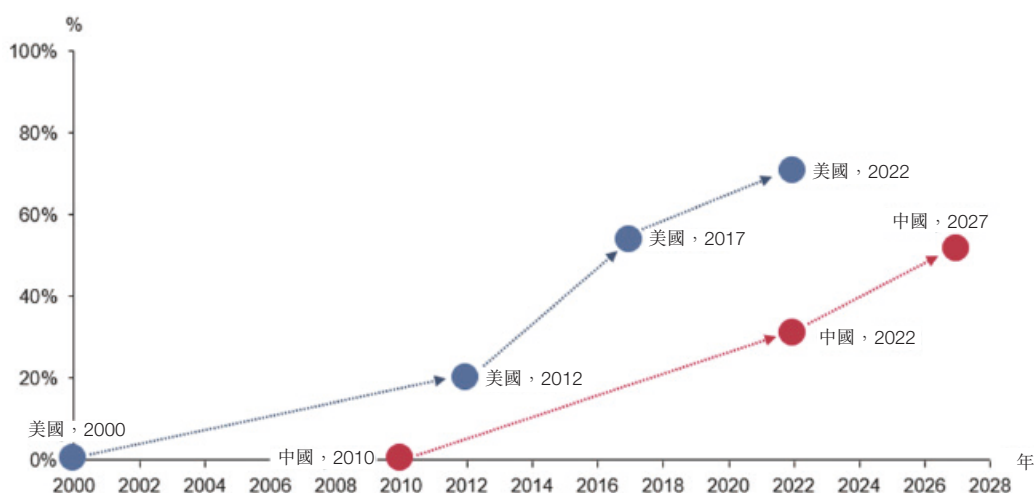
### 中國及美國按收入計的雲端HCM解決方案市場規模



此外，中國雲端HCM解決方案市場規模於2022年佔名義GDP的百分比(0.006%)與美國於2012年所佔百分比(0.008%)相近，表明其相似的發展軌跡。中國市場預期將在2027年進一步增長至人民幣300億元，而美國於2017年為人民幣560億元。

此外，美國雲端HCM解決方案市場於2012年佔其數字化HCM市場20%至30%，中國該項數據在2022年達到31.1%，與美國十年前相似。中國該項百分比於2027年預計進一步增長至51.6%，與美國於2017年之54.0%相近。

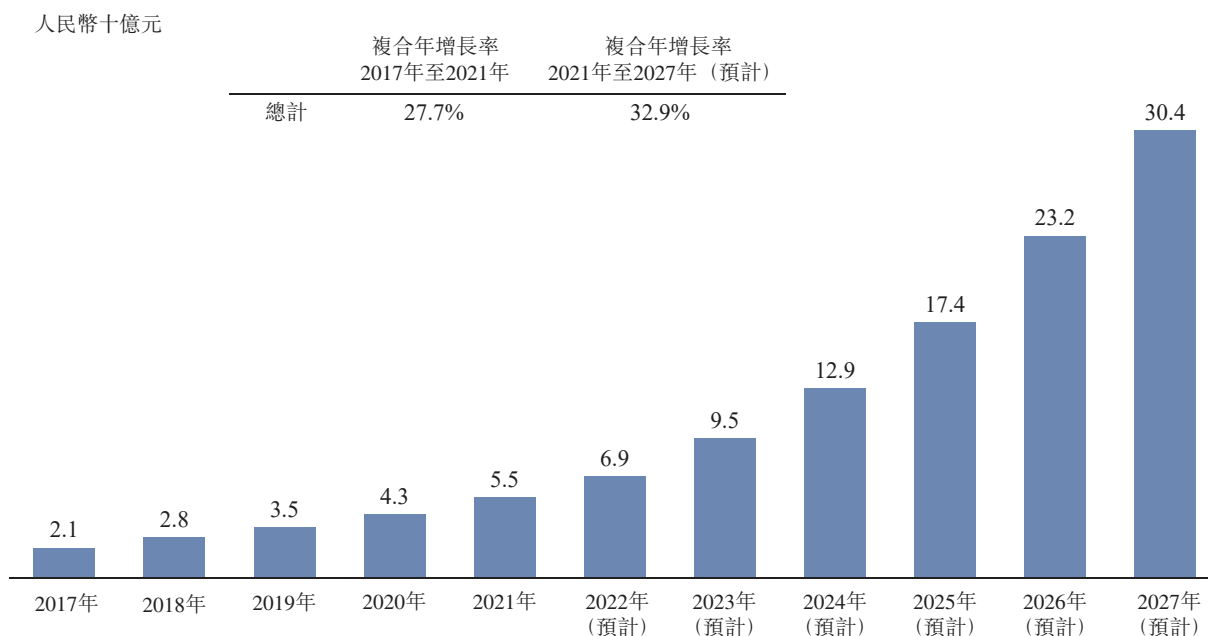
### 中國及美國雲端HCM解決方案市場規模佔總HCM數字化市場的比例



## 行業概覽

根據灼識諮詢的資料，如下圖所示，中國雲端HCM解決方案市場規模從2017年的人民幣21億元增長至2021年的人民幣55億元，複合年增長率為27.7%，並預計將於2027年進一步增長至人民幣304億元，2021年至2027年的複合年增長率為32.9%。

### 中國按收入計的雲端HCM解決方案行業市場規模(2017年至2027年(預計))



附註：就上圖而言，計算雲端HCM解決方案市場規模包括訂閱費、實施服務費和定制產品開發服務費(即客戶就其特定需求定制現有解決方案而支付的費用)。

資料來源：灼識諮詢報告

### 主要增長驅動因素

中國雲端HCM解決方案市場保持快速增長並將繼續受下列因素推動：

- 企業對可擴展、靈活及高效的HCM解決方案的需求不斷增長，而這種解決方案可促進其向人才密集型業務模式轉型。中國企業亟需契合其特定業務流程及工作流程的可擴展、靈活及可配置的HCM解決方案。越來越多的企業正在採用雲端HCM解決方案，可將內部流程自動化，以提高效率、節約成本及提升生產效率。尤其是，許多中國企業需要HCM解決方案來幫助其從勞動密集型的業務模式過渡至更加依賴人才管理以實現長期增長的業務模式。對提高效率、簡化運營及更好管理人才的需要將繼續推動企業對雲端HCM解決方案的需求。
- 日益複雜且快速變化的監管環境。中國的工資、社會保險及稅收監管政策極其複雜且易變，並且可能因地區而差異較大，給企業帶來顯著的經營及合規挑戰，預計這將推動企業採用雲端HCM解決方案，幫助尤其是員工在地域上較分散的企業更好地適應不斷變化的監管環境。

## 行業概覽

- 員工對輕鬆、直觀體驗的期望。Z世代員工正開始進入勞動市場。這一群體成長於移動和科技時代，流動性強。這推動了對雲端HCM解決方案的需求，因其可通過直觀、易於理解及可訪問的界面及功能提供更輕鬆及以員工為中心的用戶體驗。雲端基礎設施在用戶界面、安全方面優於其他解決方案，且迭代頻率更高，可創造更佳的用户體驗，從而促進增長。
- 部分因COVID-19而導致數字化轉型加速。中國企業一直在進行重大數字化轉型，使其業務更加智能、靈活便捷及具有成本效益。COVID-19疫情已顯著加速這一趨勢，因COVID-19疫情導致更多員工遠程工作，促使更多企業從線下人工HCM流程轉向雲端解決方案，從而使得員工在遠程工作環境中亦能加強合作及提高員工參與度。

### 「一體化」雲端HCM解決方案的興起

雲端HCM解決方案可進一步分為兩個業務模式，即「一體化」雲端HCM解決方案及被視為非一體化的雲端HCM解決方案。倘若所有模塊均構建於統一的PaaS基礎設施、並可通過單一平台訪問，即視作一體化雲端HCM解決方案，因其可整合僱員全僱傭週期內的數據，並對企業HCM及廣泛業務運營提供幫助。

一體化雲端HCM解決方案在功能、定制靈活性及用戶體驗方面較傳統非一體化解決方案具有顯著優勢，導致客戶流失率顯著低於非一體化解決方案。憑藉這些優勢，一體化解決方案已自2000年代起於美國雲端HCM解決方案市場成為行業趨勢。根據灼識諮詢的資料，預計中國雲端HCM解決方案市場在很大程度上將會遵循同一發展軌跡。下表概述一體化雲端HCM解決方案較非一體化雲端HCM解決方案的主要優勢。

	一體化雲端HCM解決方案	非一體化雲端HCM解決方案
功能	<ul style="list-style-type: none"><li>• 涵蓋全僱傭週期內的所有主要HCM使用場景</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 僅涵蓋選定的HCM使用場景</li></ul>
定制靈活性	<ul style="list-style-type: none"><li>• 相較於非一體化解決方案，更易針對特定的HCM需求及使用場景進行定制，且成本更低</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 缺乏定制靈活性，定制成本更高</li></ul>
可訪問性、整合程度及用戶體驗	<ul style="list-style-type: none"><li>• 相較於非一體化解決方案，可在單個一站式平台上訪問的全面一體化解決方案，提供更好的用戶體驗</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 解決方案整合程度低，缺乏協同效應，用戶體驗一般</li></ul>



## 行業概覽

	一體化雲端HCM解決方案	非一體化雲端HCM解決方案
特性	<ul style="list-style-type: none"> <li>相較於非一體化解決方案，每位客戶的收入更高，交叉銷售機會更多，客戶價值貢獻更高</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>交叉銷售機會有限，客戶價值貢獻較低，每名客戶所產生的收入相對較低</li> </ul>

資料來源：灼識諮詢報告

### 競爭格局

根據灼識諮詢的資料，中國雲端HCM解決方案市場相對分散，2021年五大參與者的市場份額約為31.0%。在2021年前五大雲端HCM解決方案提供商中，北森是按收入計的最大提供商，市場份額為11.6%，其高於第二及第三大參與者的總和。

#### 中國按收入計的五大雲端HCM解決方案提供商(2021年)

排名	公司	雲端HCM解決方案收入 (2021年日曆年) (人民幣百萬元)	按雲端HCM解決方案收入 計的市場份額 (2021年日曆年) (%)
1	北森	~640	~11.6%
2	公司A	~320	~5.8%
3	公司B	~260	~4.7%
4	公司C	~250	~4.5%
5	公司D	~240	~4.3%
小計		~1,710	~31.0%
其他		~3,811	~69.0%
總計		5,521	100.0%

#### 附註：

- 表中的雲端HCM解決方案收入(包括計算市場份額時分子及分母中使用的雲端HCM解決方案收入)同時包括雲端HCM解決方案訂閱及其相關的專業服務(例如實施服務和定制產品開發服務)所產生的收入。根據灼識諮詢的資料，於確定雲端HCM解決方案規模及市場參與者排名時，計入此類專業服務所產生的收入符合行業慣例，原因是此類專業服務旨在賦能及優化雲端HCM解決方案，這也是市場參與者全面服務客戶能力的一個不可分割的部分。
- 對於表格中呈列的全部收入數字，我們採用2021年日曆年數據以令雲端HCM解決方案提供商之間的比較有意義。
- 公司A成立於1972年，是一家在逾140個國家和地區擁有超過10萬名員工的國際軟件公司。公司A主要從事提供HCM、CRM及ERP軟件。公司A於1992年進軍中國市場。於2012年，該公司收購一項雲端業務，從而踏入雲端HCM解決方案市場。  
公司B成立於2004年，是一家總部位於上海的本土公司，其在中國及海外提供以員工為主的HCM服務，包括人力管理服務及雲端HCM解決方案。截至2022年5月31日，公司B擁有逾1,000名員工。表中公司B的收入包括來自雲端HCM解決方案及端對端HCM服務(不包括人力管理服務)的收入，由於B公司的服務作為綜合套餐提供及收費，故該部分收入視作一個整體且不可分割。  
公司C成立於2008年，是一家總部位於上海的本土HCM服務提供商，主要提供雲端HCM解決方案及獵頭和外包員工服務等人力資源服務以及諮詢服務等。該公司擁有逾900名中國員工，為製造業、互聯網、製藥等其他行業各種規模的客戶提供服務。  
公司D是一家為不同規模的企業提供HCM、ERP及財務軟件等服務的本土軟件公司，成立於2003年，並於香港聯交所上市。截至2022年6月30日，公司D擁有逾7,000名員工。

資料來源：灼識諮詢報告

## 行業概覽

向SaaS的轉變不限於中國HCM數字化解決方案市場，亦存在於傳統的人力資源服務市場。雲端HCM解決方案，加上通過SaaS處理或由SaaS支持的人力資源服務為廣義SaaS端HCM市場的一部分。於2021年，中國的SaaS端HCM市場規模為人民幣1,579億元，北森於中國SaaS端HCM平台收入中排名第五。

此外，根據灼識諮詢的資料，北森是中國唯一一家覆蓋所有主要HCM使用場景的一體化雲端HCM解決方案提供商，亦是中國唯一一家已構建統一開放的PaaS基礎設施的雲端HCM解決方案提供商，同步所有功能以提供一體化解決方案。根據相同的資料來源，在該前五大雲端HCM解決方案提供商中，僅北森擁有完全「雲原生」的解決方案，意味著其構建的所有解決方案均可雲訪問，而非本地部署或人工實施。

下表載列包括北森在內的中國五大雲端HCM解決方案提供商的產品對比：

排名	公司	雲原生	雲端HCM解決方案模塊								統一、開放的PaaS平台
			招聘	測評	核心人力			績效	繼任	在線學習及其他	
					人事	假勤	薪酬				
1	北森	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
2	公司A		√		√	√	√	√	√	√	
3	公司B		√		√	√	√	√		√	
4	公司C		√	√	√	√	√	√		√	
5	公司D		√		√	√	√	√		√	

資料來源：灼識諮詢報告

此外，北森已建立競爭優勢，使其能夠有效地與中國雲端HCM市場中的各種市場參與者競爭：

- 與中國雲端HCM解決方案提供商競爭。目前，其他中國當地雲端HCM解決方案提供商主要提供單一模塊或不全面的產品，該等當地提供商預計花費至少3至5年開發一體化佈局。此外，預計北森當地同行將花費至少5至6年建立北森的PaaS能力。
  - 北森的產品模塊全面成熟。該等雲原生產品及統一開放的PaaS平台的構建能力及迭代升級能力形成北森的整合壁壘；
  - 北森的所有模塊均建立於單一PaaS基礎設施，數據及功能的集成比其他當地同行更強。這使北森有能力服務於龐大及多樣化的客戶群並構建北森規模壁壘；
  - 《財富》中國500強中超過70%是北森客戶。該等龍頭企業在各行業類別中的

---

## 行業概覽

---

HCM需求可能指下一個行業趨勢，而北森對該等客戶需求的獨特訪問及洞察使其更好的解決跨行業痛點；及

- 北森的一體化雲端HCM解決方案可以降低其他運維成本。因此，北森一體化雲端HCM解決方案的價格低於其他當地同行提供的不同模塊捆綁在一起的價格，這使北森對於其他當地同行有價格優勢。
- *與全球雲端HCM解決方案提供商競爭。*
  - 北森的核心人力解決方案可以直接鏈接中國各政府部門官方網站，如中國國家稅務系統，使其能根據政策變動實時更新其軟件算法，而由於中國的政策限制，全球同行可能難以實現這一點；
  - 北森能提供更多本地化電子學習內容，而全球同行難以提供符合中國客戶需求的具有本地特色的培訓內容；
  - 全球同行雲端HCM解決方案通常高度標準化，使其難以滿足中國企業的當地需求；及
  - 中國市場內全球同行提供的服務通常受限於地緣政治關係及彼等的司法管轄區監管合規義務。
- *與中國企業軟件提供商競爭。*與當地企業軟件提供商提供的傳統HCM軟件相比，北森的雲端HCM解決方案在可擴展性及靈活性、用戶體驗及成本效益方面具有優勢。
  - 通過利用領先技術，如數據分析、人工智能及雲計算，北森的雲端HCM解決方案提供強大的數據分析工具以有效地提高企業運營效率；
  - 北森提供的雲端HCM解決方案比本地部署的HCM軟件更具多功能及易於理解的界面，僱員可通過移動或個人電腦設備輕鬆訪問，提供更友好及直觀的用戶體驗。此外，雲端HCM解決方案的更新速度更快；及
  - 初始實施的雲端HCM解決方案所需前期投資遠低於本地部署的HCM軟件，雲端交付模式可帶來重要的交叉銷售機會，因為企業更願意將各種HCM功能整合到一個雲端平台，實現更好的協同效應及成本節約。
- *與科技巨頭的競爭。*與該等科技巨頭相比，北森數十年來已專注於人力資本管理，使其可以積累深厚的行業技能及專業知識以及深入了解客戶的HCM需求，

---

## 行業概覽

---

且該等寶貴的見解不太可能於短期內積累。北森解決不同行業客戶痛點的豐富經驗亦使其能夠不斷優化其解決方案，更好地滿足客戶在複雜的業務環境中運營的多樣化業務需求。

### 主要成功因素

以下趨勢預計將推動中國雲端HCM解決方案市場的發展，且快速適應該趨勢的公司預計將更有效地競爭。

- *一站式HCM解決方案提供商的受歡迎程度不斷提高。*提供一站式解決方案的公司可滿足各類HCM需求，提供優質的用戶體驗，較其同行更易吸引及發展客戶。提供一體化HCM解決方案亦有利於這些解決方案提供商本身創造具吸引力的交叉銷售及追加銷售機會。
- *完善的HCM功能及服務。*擁有廣泛的行業知識及完善的HCM功能的解決方案提供商可提供更優質的服務，優化客戶的HCM流程，從而從競爭對手中脫穎而出，並有望實現長期成功。
- *提供特定行業解決方案以滿足客戶需求的能力。*HCM解決方案提供商如能夠深入了解其客戶的行業並充分理解相應業務場景的需求，則更易建立良好的聲譽，並在垂直行業競爭中贏得優勢。
- *建立開放平台以及龐大、多元化客戶群的能力。*HCM解決方案提供商如已建立開放平台以及包括各行業優質企業的龐大、多元化客戶群，則較其同行業公司處於更有利的位置以開發精細的解決方案，滿足客戶的定制需求，從而幫助該等解決方案提供商建立長期客戶關係和忠實度。
- *提供更好職場體驗的能力。*隨著Z世代及千禧一代成為職場的主力軍，公司提供的HCM解決方案需要能夠提供更直觀、具吸引力及協作氛圍的職場體驗，並促進靈活的僱傭關係，這將推動公司在未來實現更大的增長潛力。