



艾 瑞 咨 询

2024年中国企业服务研究报告

部门：企服研究一组

©2024 iResearch Inc.

CONTENTS

目 录

01 企业服务概述

Overview

02 企业服务的演进与变革

Evolution

03 典型厂商与应用实践

Case study

04 发展挑战与建议

Development trend

ABSTRACT 摘要



市场规模：企业服务的本质是技术驱动下的社会分工变革，围绕数字化转型的核心理念，**技术手段和数据要素**的重要性不断提升。2023年中国企业服务市场规模达到**约11.4万亿元**，同比增长4.5%，预计到2026年市场规模将达到13.6万亿元，通过促进专业化和标准化，推动中国企业的现代化经营管理。



技术变革：1) **大模型**：大模型赋予生成式AI应对复杂任务的泛化能力，拓宽企业服务能力边界。将行业专业知识、企业私有数据与大模型相结合，降低模型幻觉，提高对特定任务的适应性，可以更加符合专业场景的诉求。
2) **Agent**：大模型兴起后，Agent与大模型两者融合相互成就。AI Agent通过选择性综合大模型和多种先进算法，形成具备独立思考、工具调用能力等特征的系统，满足更广泛的垂类场景需求。
3) **数据治理**：随着业务规模和系统规模的不断增加和扩大，为了支持海量数据的存储、高并发访问以及保证数据的可靠性，分布式数据管理概念应运而生。同时，传统单一、静态和被动的数据管理模式也将向全面、动态和主动模式转变。



商业变革：1) **出海**：当前企业服务厂商出海的主要服务对象为中国出海企业，本地化生态与竞争力有待提升。2) **信创**：信创在基础硬件、云基础设施、基础软件、应用软件、网络安全领域已实现规模化推广，初步构建起从芯片到软件的信创生态，未来将继续向核心应用推进。3) **行业化**：针对需求高频的垂直领域沉淀最佳实践，形成行业解决方案，助力厂商提高市场竞争力和盈利能力。



发展建议：1) 需求侧应综合企业的成长阶段、采购偏好等因素选择**一体化或垂直化**产品。2) 供给侧在保持各自核心竞争力的同时，无需拘泥于**标准化或定制化**的服务模式，可以适度拓展服务范围，相互渗透。3) **大模型应用**过程中，建议企业综合评定短期与长期投入产出，明晰其能力边界，构建系统性工程。

01 / 企业服务概述

Overview

企业服务的定义及研究范畴

面向企业提供的，以外包型、平台型或租用型为典型供给模式的服务

企业服务是指面向“企业”的“服务”。区别于为个人提供的服务以及一次性交付的产品，企业服务往往需要通过较长的时间逐步实现价值转移，具备定制性（针对客户的具体需求提供个性化解决方案）、专业性（融合专业的知识、技能和行业know-how）、复杂性（甲方需在文化、组织上配套；乙方需在交付、培训上配套）、持续性（一般情况下甲方不会轻易迁移，刚需服务一般会稳定续费）以及技术驱动（依赖先进的技术手段提供高效、智能化服务）等特点。

依据服务模式，企业服务可以划分为外包型、平台型与租用型。外包型包含专家型、经验型、程序型，服务特点为：复杂性高、标准化程度低、客单价较高；甲方花钱买省心。平台型囊括B2P2B和C2P2B等，服务特点为：标准化程度高、使用高频、低价，但通常无法完全自动完成。租用型包含传统租赁型与云服务型，服务特点为：可自动完成，或依赖于资源。关于这三类企业服务的详细定义和对比可参考艾瑞咨询《2020年中国企业服务研究报告》与《2021年中国企业服务研究报告》，此处不再进一步赘述。

企业服务的定义及分类

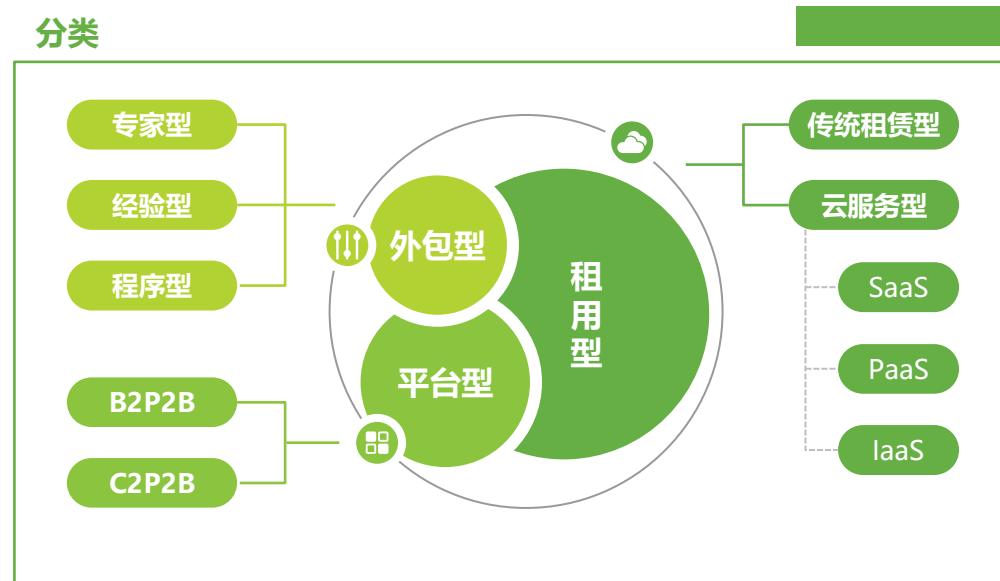
定义及特征

企业服务指由第三方公司或专业机构面向企业提供的支持性服务，通常涵盖“To B”（服务对象）和“段时间”（交付周期）两大基本要素。

区别于2C服务，企业服务主要具备如下特点：



分类



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

企业服务的演进历程与时代背景

数字化转型加速，围绕数据和技术要素提升服务能力与价值

早期的企业服务市场以外包服务为主，诸如人力外包、市场调研、法律咨询、物流配送等等，此类服务大多以劳动力为载体，搭载知识、信息或土地等其他要素形成竞争力。进入数字化时代，以云计算、物联网、人工智能、大数据等为代表的新一代信息技术开始成为重要的生产要素。围绕数字化转型的关键词，租用型服务兴起，技术手段和数据要素的重要性不断提升。即使对于传统外包服务，内部管理的数字化升级同样至关重要。2023年以来，由OpenAI掀起的大模型浪潮席卷企业服务领域，各细分赛道的头部厂商纷纷以大模型为技术底座探索“AI+”。未来，企业服务将继续通过促进专业化、标准化，推动中国企业迈向现代化经营管理。

企业服务演进历程

- **外包型服务**占据早期企业服务的主导地位
- 随着供给和需求的细化，衍生出多种多样的服务类型
- 在信息化进程的推动下，逐渐衍生出平台型服务和租用型服务
- 从生产要素的角度，这一阶段的企业服务以**劳动密集型**为主，**知识密集型**为辅

关键词：数字化

- 外包型服务的发展趋于成熟
- 2015年国家首次提出数字化转型的概念，以**云服务**为代表的租用型服务进入快速发展阶段，**技术密集型**企业服务的占比开始增加
- 不仅是租用型服务本身，对于劳动或知识密集型的服务也力求通过叠加**技术手段**、**数据要素**来增强服务能力与价值，提升市场竞争力

关键词：大模型

- 基于大规模数据训练而来的**大模型**在跨领域、多任务的处理中表现出更强的学习和理解能力
- 各细分赛道的企业服务厂商，通过寻求叠加**大模型**能力，对现有服务进行升级，实现服务价值的跃升
- 结合企业管理理论与各类技术手段，促进企业流程**标准化**，提升企业经营管理的现代化程度

技术密集

知识密集

劳动密集

注释：上述技术密集特指新一代信息技术。
来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。