

行業概覽

本節及本文件其他章節所載資料及統計數據摘自不同的政府官方刊物、可供查閱的公開市場研究資料來源及獨立供應商的其他資料來源，以及弗若斯特沙利文編製的獨立行業報告。來自官方政府來源的資料並無經我們、聯席保薦人、[編纂]、[編纂]、[編纂]、[編纂]、任何[編纂]、彼等各自的任何董事及顧問或參與[編纂]的任何其他人士或各方獨立核實，且概無就其準確性發表任何聲明。

全球企業軟件及服務市場概覽

全球企業軟件及服務市場發展

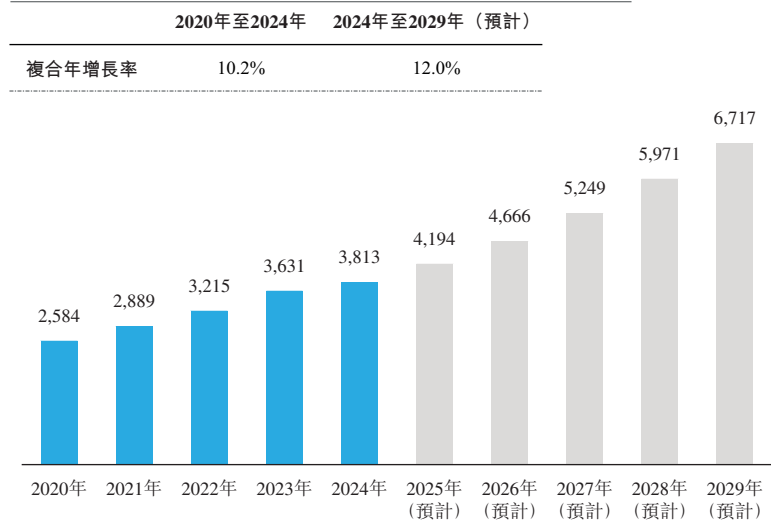
企業軟件及服務是指面向企業客戶提供的用於支持企業各項業務運營與企業管理的應用軟件及服務，包括但不限於研發、採購、製造、營銷、供應鏈、財務、人力資源、資產管理、項目管理、協同辦公等。企業軟件及服務通常包括企業資源計劃（「ERP」）（含人力資源）、客戶關係管理（「CRM」）、供應商關係管理（「SRM」）、產品生命週期管理（「PLM」）、資產管理、項目管理、辦公自動化、商業智能、以及其他人工智能驅動的軟件及服務，旨在幫助企業對業務流程和管理體系進行數智化升級改造，進一步賦能企業拓展市場、增長收入、降低成本、提高效率、加強風險管控等，最終實現更高經營績效、更強競爭優勢以及更可持續發展的企業發展目標。全球企業軟件及服務市場經歷了從本地化、雲服務到AI賦能的智能服務的三個關鍵發展階段，每一階段在技術架構、產品形態、商業模式和核心價值主張方面均體現出顯著的演進。

全球企業軟件及服務市場規模從2020年的2,584億美元增長至2024年的3,813億美元，2020年至2024年期間的複合年增長率為10.2%。展望未來，預計到2029年全球企業軟件及服務市場規模（按收入計）將達到6,717億美元，2024年至2029年期間的複合年增長率為12.0%。

行業概覽

全球企業軟件及服務市場

億美元, 2020年至2029年 (預計)



資料來源：桌面研究、世界知識產權組織、弗若斯特沙利文

全球企業軟件及服務市場龐大且競爭激烈，估計全球供應商超過20,000家，當中既有綜合技術供應商，也有眾多特定解決方案供應商。市場仍然相對分散，因為前十大參與者的收入共佔全球市場的約30%，反映了跨行業和地區的企業需求的多樣性。相比之下，以2024年的收入計，我們於全球企業軟件及服務市場的市場份額估計約為0.3%。儘管我們未能躋身全球供應商前十名，但憑藉產品專業化、以客戶為中心的服務及對創新和數字化轉型能力的持續投資，它仍然是中國最大的企業軟件和服務供應商。

全球企業軟件及服務市場驅動因素

- **新興技術的發展**。雲計算、大數據和人工智能等核心數字技術迅速發展，大幅提升了數據採集與處理效率，降低了應用成本與門檻。以人工智能為例，深度學習算法的突破、數據規模的激增以及算力成本的大幅下降，不僅提高了人工智能任務執行的準確性和可用性，還依托雲計算普及，實現了便捷接入和低成本部署，從而在各行業廣泛應用。新興技術的持續創新，正加速推動全球企業軟件及服務市場的快速發展。

行業概覽

- **完善的數智化基礎設施。**網絡、算力資源和存儲設備的持續升級，顯著提升了企業在數據獲取、處理、傳輸與存儲方面的能力，為企業軟件的部署與應用提供了堅實基礎。
- **企業日益迫切的數智化轉型需求。**勞動力數量下降與成本上升使企業面臨效率提升的壓力，數字化及智能化轉型正成為提升單位勞動力生產力的關鍵手段，越來越多企業加大在自動化、智能化等方面的投入。除互聯網企業外，製造、能源、農業等傳統行業也在加速推進數智化轉型。各行各業企業對數字化及智能化轉型日益增長的需求不斷推動了全球企業軟件及服務市場的發展。

全球企業軟件及服務市場發展趨勢

- **IT支出的重要性日益提升。**在數智時代，軟件已成為數智技術的核心載體，其戰略地位持續上升。隨著數智基礎設施的不斷完善，企業越來越依賴軟件來驅動創新、提升效率與優化經營。隨著企業IT支出不斷提升的同時，軟件支出佔整體IT支出的比例亦預計將從2024年的4.5%增長至2029年的5.3%，進一步凸顯軟件在企業IT戰略中日益增長的重要性。
- **雲服務的滲透率不斷提高。**隨著技術成熟度提升和使用成本下降，雲端部署正從可選項轉變為企業IT架構的主流形態，滲透率持續上升。越來越多企業將核心應用和業務系統部署在雲端，以提升靈活性、擴展性與運維效率，滿足快速變化的市場需求。
- **與人工智能技術的進一步融合。**隨著人工智能技術的持續突破，AI正加速與企業軟件及服務的深度融合，成為推動市場發展的關鍵動力。這一融合正在帶來三方面的變化：(i)激發了企業在智能化應用上的新增需求，推動企業在AI驅動智能化業務場景中加大預算投入；(ii)AI技術尤其是大模型技術在落地過程中對高質量垂直場景數據的依賴，使企業對數據的治理和質量提出更高要求，從而拉動了對數據平台建設及數據服務的廣泛需求；及(iii)由於現有系統難以滿足AI技術部署和運行的要求，促使企業對原有軟件系統進行升級改造，進而帶來新一輪替換和擴容的市場機會。這些變化不僅顯著提升了企業軟件的智能化水平，也持續拓展了市場空間，驅動企業應用向更智能、更高價值方向加速演進。人工智能技術將在企業軟件及服務市場中不斷深化應用的廣度與深度，成為未來市場增長的重要驅動力。

行業概覽

全球企業軟件及服務市場關鍵成功因素及競爭壁壘

- **研發能力。**在技術驅動和快速發展的企業軟件及服務市場中，研發能力是供應商建立長期競爭優勢的關鍵。領先企業通常具備高端技術人才儲備、持續高研發投入與深耕行業的專業知識的能力，構建出技術和產品的領先地位與差異化。研發團隊的多元化技術優勢與特定行業專業性，使其在算法、架構、行業知識等方面保持領先；持續的投入則支撐了技術迭代、平台打磨與核心算法優化，形成堅實的知識產權壁壘；深度理解客戶業務場景，有助於實現能夠開發產品和解決方案對客戶需求的高度貼合。此外，強大的研發能力還體現在對人工智能等新興技術的快速融合能力。具備前瞻技術視野的企業能夠敏銳捕捉趨勢，將新興技術高效集成至軟件與智能服務中，顯著提升產品水平與客戶價值，實現從技術領先向市場領導的躍遷。

在全球企業軟件與服務市場中，產品化與工程化能力是實現規模化交付、高質量服務與長期客戶價值的核心基礎，也構成了行業的重要進入壁壘。產品化能力是指將複雜、多變的客戶需求高度抽象並沉澱為標準化、場景化的軟件產品，實現「可複製、可交付、可升級」的產品體系。這不僅需要對目標業務有深入理解和系統分析能力，還需要具備強大的架構設計、用戶體驗實現、研發管理能力。

基於企業客戶在數智化時代的新要求，領先的企業軟件與智能服務供應商必須將其研發能力原生融入企業多業務與管理領域，服務巨型及大型企業、中型企業等不同規模企業，靈活支持公有雲、專屬雲、私有雲以及本地化部署等多種IT運行架構形態，幫助客戶在安全性、合規性與成本效率之間做出最優選擇的產品與解決方案體系。

研發能力領先的企業軟件供應商能夠與各行業領先企業建立長期合作關係，並合作創新，持續進化產品，建立產品與方案的先發優勢，形成競爭壁壘。

行業概覽

- **專業化、工程化、規模化的客戶經營與服務能力。**領先的企業軟件與智能服務供應商，在基於優秀的研發能力創新出領先產品的基礎上，還必須具備專業化、工程化、規模化的市場營銷、客戶銷售、項目交付與持續服務能力。要能夠建立起專業、高效的營銷體系、銷售體系、項目管理體系、技術服務體系、客戶成功體系等，實現產品在本地和全球市場的規模化銷售，並在保障客戶滿意度的同時顯著降低具有經營風險的交付與服務成本。
- **規模且完善的生態體系。**領先的企業軟件及服務供應商，必須圍繞其核心產品與服務建立並運營起結構多元、規模化的生態體系。生態體系包括獨立軟件開發商、專業服務供應商、個人開發者社群、增值經銷商等銷售與營銷合作夥伴、技術合作夥伴、院校等培訓與教育合作夥伴等。生態體系的運營體系涵蓋合作政策、技術與產品融合、業務服務等，支持先進、規模的生態體系的發展與高效合作。

全球企業軟件及服務市場的威脅與挑戰

- **本地市場擴張。**由於不同的監管環境和競爭動態等因素，全球企業軟件及服務供應商在拓展新的本地市場時面臨挑戰。因此，企業軟件及服務供應商必須根據不同行業標準及當地市場的需求調整產品，這增加了產品上市的複雜性並限制其規模經濟。
- **數據保護日益受到重視。**全球領先的企業軟件及服務供應商應遵守一系列複雜且不斷變化的數據保護及合規法規，如歐盟的《通用數據保護條例》(GDPR)和中國大陸的《個人信息保護法》，而這會增加合規成本和潛在的法律風險。此外，跨境數據傳輸限制限制了可擴展性，並要求進行區域性部署，進一步增加了運營的複雜性。

行業概覽

中國企業軟件及服務市場概覽

中國企業軟件及服務市場發展

儘管中國市場與美國相比在業務複雜度、IT預算佔營收比例、雲轉型進展以及對訂閱費模式的認可程度有著較大差異，但中國已發展成為僅次於美國的全球第二大企業軟件與服務市場，並且在未來仍有較大的發展空間。具體來看，中國和美國市場的主要差異體現在以下幾點：

維度	中國	美國
業務複雜度與創新力.....	<ul style="list-style-type: none">由於中國企業尤其是大型企業業務流程複雜、系統高度個性化，這一特點對企業軟件在靈活性、可配置性及本地適配方面提出了更高要求，從而促使中國供應商在技術、產品與服務體系上具備更強綜合潛力。 <p>中國數智商業環境先進，越來越多的行業領先企業在數智化創新上開始走在全球前列，並開始向全球輸出。</p>	<ul style="list-style-type: none">大部分企業流程規範程度高，管理體系清晰，對標準化企業軟件產品的接受度高，實施週期較短。
IT預算佔比營收..	<ul style="list-style-type: none">中國企業整體IT投入仍處於較低水平，IT預算佔營收比例普遍不足5%，尤其在傳統行業更為明顯，但存在廣闊的增長空間。	<ul style="list-style-type: none">美國企業IT預算佔比營收相對較高，美國企業將IT視為提升競爭力和運營效率的戰略性投入，預算佔比常見在5%以上，企業數智化轉型是中長期重點戰略。

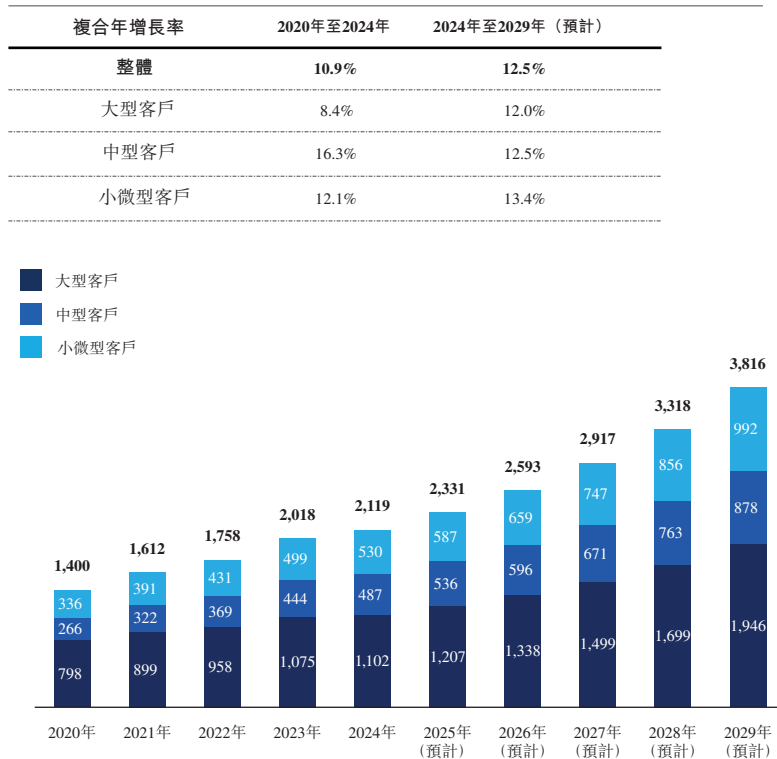
行業概覽

維度	中國	美國
對雲接受度.....	<ul style="list-style-type: none"> 中國企業目前雲遷移滲透率仍有較大的提升空間，同時大型客戶仍以私有雲和專屬雲為主的雲服務部署模式。 	<ul style="list-style-type: none"> 美國企業對雲遷移的接受度較高。多數企業，尤其是中小企業，以公有雲為主要雲部署模式。
對訂閱費的接受度.....	<ul style="list-style-type: none"> 中國中小客戶已相對普遍地接受訂閱費模式，但大型企業在該模式上仍有較大的提升空間，接受的企業數量已在增長。 	<ul style="list-style-type: none"> 美國企業對訂閱模式接受度較高，企業已普遍接受「按需、按月／年訂閱」的理念，更重視持續服務與版本更新帶來的價值。

以收入計，中國企業軟件及服務市場的市場規模已由2020年的人民幣1,400億元增長至2024年的人民幣2,119億元，2020年至2024年的複合年增長率為10.9%。展望未來，以收入計，中國企業軟件及服務市場的市場規模預計於2029年達到人民幣3,816億元，而2024年至2029年的複合年增長率為12.5%。

中國企業軟件及服務市場

億元人民幣, 2020年至2029年（預計）

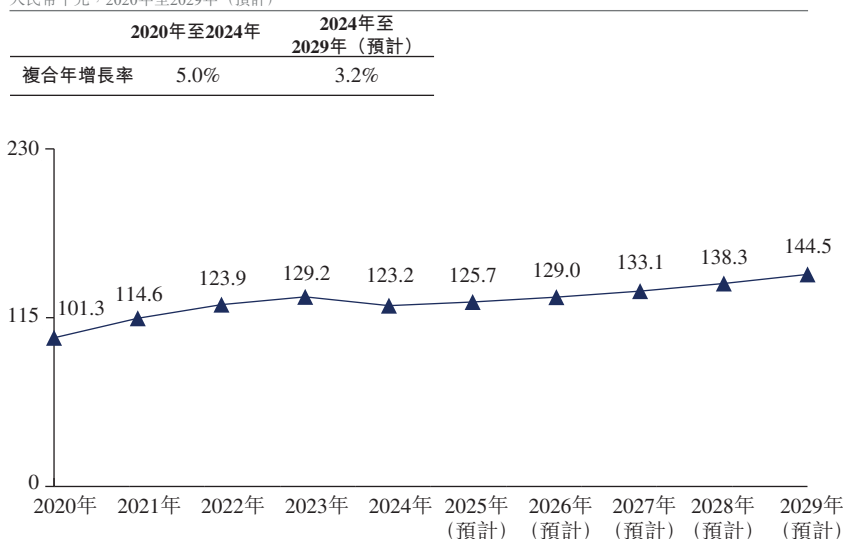


資料來源：桌面研究、中國信通院、弗若斯特沙利文

行業概覽

中國企業軟件及服務市場（或更廣義而言，技術服務行業）的公司主要成本組成部分主要為支付予僱員的薪金及福利開支。中國信息傳輸、軟件及IT服務行業私人公司僱員的城鎮平均年薪由2020年的人民幣101.3萬元增加至2024年的人民幣123.2萬元，反映2020年至2024年的年複合增長率為5.0%。平均工資的同比增長近年來一直在放緩，中國信息傳輸、軟件及IT服務行業私人公司僱員的城鎮平均年工資預計將繼續增長，但增速與歷史趨勢相比將更為溫和，2024年至2029年的年複合增長率為3.2%。企業軟件及服務供應商成本的穩定增長被視為正常現象，而非有任何重大波動，且預期不會對其營運產生重大不利影響。

中國信息傳輸、軟件及IT服務行業私人公司僱員的城鎮平均年工資
人民幣千元，2020年至2029年（預計）



資料來源：弗若斯特沙利文

中國企業軟件及服務市場驅動因素

- AI驅動企業數智化邁入快車道。**人工智能技術的快速突破，特別是基於大模型的生成式AI的技術普及，極大提升了中國企業對數智化轉型的緊迫感與投資意願。AI正在深度嵌入企業的核心業務流程，如智能財務、智能客服、智能營銷、智能供應鏈協同、智能製造等，推動傳統軟件從「記錄型」「執行型」向「預測型」「決策型」演進。可以預見，中國企業的AI應用將走在

行業概覽

全球前列。這一趨勢不僅加快了企業對智能軟件及服務的採購節奏，也帶動了對企業數據平台與服務軟件的採購，還拉動了企業的軟件系統向具有智能服務能力的新一代企業軟件升級換代。

- **信創浪潮驅動企業軟件與智能服務發展提速。**在國際地緣政治變化及供應鏈安全壓力背景下，信創成為中國企業和公共組織IT系統採購的重要導向。企業客戶在合規性、安全性和可控性需求驅動下，主動尋找國產替代解決方案，這為中國軟件及智能服務供應商帶來收入增長。同時，信創進程也促進本土軟件生態的加速成熟，不僅提升了軟件本身的功能適配性，也帶動了IT服務、運維支持、遷移諮詢等相關服務的同步擴容，從而為中國企業軟件與智能服務市場注入了持續增長動力。
- **中國企業的全球化促進了企業軟件與智能服務的市場需求。**近年來中國企業出海（中企出海）即中國企業全球化顯著加速，企業在全球運營發展更需要數智化平台與系統的支撐，進一步加速了中國企業的數智化轉型和對軟件系統的應用深度，促進了企業軟件與智能服務的市場需求。
- **政策扶持釋放行業發展潛力。**中國政府高度重視數字經濟發展和企業數智化轉型，陸續出台一系列政策文件，包括《「十四五」數字經濟發展規劃》，強調要進一步做大做強軟件產業，重點提升軟件關鍵技術創新能力和供給能力，以及《關於加快傳統製造業轉型升級的指導意見》，要求加速數字技術賦能並全面推動。此外，2025年10月23日通過的《關於制定國民經濟和社會發展第十五個五年規劃的建議》強調，需全面提升自主創新能力，更重要的是需增加政府對國產創新產品的採購。《關於打造國家信創產業高地三年行動方案（2023-2025年）》亦要求建立全市信息技術應用創新機會目

行業概覽

錄，並在金融、能源等重點領域推動應用，以把握中央國有企業信息技術應用創新帶來的戰略機會。該等政策可望共同提升中國軟件創新能力，加速國產企業軟件及服務在中國的研發和應用，並降低對國外技術的依賴。

中國企業軟件及服務市場發展趨勢

- **AI加速企業數智化，推動企業軟件及服務的升級換代。**人工智能的快速發展顯著加速了企業數智化進程，並帶動企業軟件系統向新一代數智化的企業軟件與智能服務升級換代。為更好滿足企業日益增長的智能化需求，軟件及服務供應商正加快產品迭代步伐，將AI能力深度融入核心產品，為客戶創造更大的價值。尤其是隨著大模型技術的成熟與落地，智能體正在成為企業軟件與服務市場中的重要發展方向。智能體具備「感知－理解－決策－執行」的完整閉環能力，能夠在無需或較少人工干預的情況下自動完成任務型工作流，顯著提升業務自動化和智能化水平。數智化的新一代企業軟件將成為企業數智化轉型的核心支撐，推動中國企業軟件及服務市場邁入新一輪產業發展週期。
- **雲服務、數據服務與軟件及智能服務進一步結合，釋放企業數智化轉型價值。**雲服務在可擴展性、靈活性、協作性、安全性及數據保護方面提供了強大的優勢，幫助企業降低IT基礎設施的前期投資和長期維護費用。隨著數智化轉型的推進，越來越多的企業選擇採用基於雲的新一代技術架構，推動雲遷移成為行業常態。此外，數據服務將與雲服務結合，能夠高效地整合、管理和分析海量數據，為企業提供精準的業務分析、運營管理、決策支持。雲與數據服務將更廣泛地融入各類行業應用，成為企業數智化轉型和升級的核心組成部分。

行業概覽

- **本土供應商在中國企業軟件與智能服務市場份額持續提升。**近年來，在中國企業軟件與智能服務市場中，隨著中國供應商在企業軟件在向數智化的新一代企業軟件升級過程中所展現的產品優勢、高性價比優勢以及政策支持優勢，中國供應商的市場份額不斷提升。一方面，企業在從傳統信息化系統向數智化的新一代企業軟件升級過程中，國內供應商的產品、方案與服務在新技術應用、結合中國領先的數智商業環境與企業領先的數智創新實踐上已形成優勢，並展現了更突出的市場競爭力。另一方面，客戶對於降低企業軟件與服務總體擁有成本的重視程度日益提升。相較於海外供應商，國內供應商的產品及在部署、運維等環節的高性價比表現，日益受到中大型企業客戶青睞。此外，「信創」戰略的穩步推進，也進一步推動企業在安全與自主可控的考慮下，優先選擇國內供應商。綜合來看，中國本土供應商已在多重驅動下取得競爭優勢，其發展成為推動行業不斷發展的關鍵力量。
- **中國企業軟件及服務將加速出海。**經過服務國內客戶複雜多樣的數智化轉型實踐，中國企業軟件供應商積累了深厚的產品能力與服務經驗，在雲服務、人工智能等關鍵領域已具備全球競爭力。得益於這些優勢，越來越多中國領先企業軟件與智能服務供應商正積極拓展海外市場，不僅為「走出去」的中國企業提供貼合其全球化運營需求的數智化解決方案，也逐步贏得了海外本地客戶的認可。面對中企出海客戶，中國供應商通過從系統建設到業務落地的全程服務陪伴，已成為中企在全球化進程中的數智化夥伴，面對海外本地客戶，中國供應商也在持續加快全球化與本地化能力建設，積極適配不同國家和地區的法規體系、語言文化，在產品架構、部署模式、服務響應機制等方面不斷優化，打造更具本地適應性的產品與服務體系。通過不斷深化本地生態合作與渠道拓展，這些供應商正逐步突破「出海僅服務中企」的局限，贏得更廣泛的市場認可，持續增強在全球企業軟件市場的綜合競爭力。

行業概覽

中國企業軟件及服務市場競爭格局

以2024年收入計，本公司是中國最大的企業軟件及服務供應商，市場佔有率達4.1%。本公司亦提供全球覆蓋範圍最廣泛的企業應用領域。

中國企業軟件及服務供應商市場排名 (2024年)

排名	公司	收入 (人民幣)	市場佔有率 (%)	支持的 應用領域數量
1	本公司	8.8	4.1%	10
2	公司A	7.2	3.4%	8
3	公司B	6.2	2.9%	8
4	公司C	2.4	1.1%	5
5	公司D	1.7	0.8%	9

以2024年海外收入計，本公司亦為中國最大的境內企業軟件公司。

排名	公司	海外收入 (人民幣十億元)
1	本公司	218
1	公司B	70
3	公司C	9

資料來源：桌面研究、專家訪談、年報、弗若斯特沙利文

附註：

- (1) 公司A為一家於法蘭克福證券交易所及紐約證券交易所上市的德國公眾公司，主要在全球範圍內提供企業軟件及服務。
- (2) 公司B為一家於香港聯交所上市的中國公眾公司，主要在中國提供企業軟件及服務。
- (3) 公司C為一家於上海證券交易所上市的中國公眾公司，主要在中國提供企業軟件及服務。
- (4) 公司D為一家於紐約證券交易所上市的美國公眾公司，主要在全球範圍內提供企業軟件及服務。

行業概覽

中國企業軟件及服務市場面臨的威脅與挑戰

- **企業靈活性需求高。**在需求方面，企業（尤其是大型企業）通常具備複雜的業務流程、組織架構及特定行業的要求。企業正尋求企業軟件和服務提供者提供更高的靈活性，使其能夠根據複雜的業務流程、組織架構及行業特定需求，在既定範圍內調整及定制軟件。滿足企業對軟件靈活性的需求已成為中國市場面臨的關鍵挑戰。
- **技術迭代快。**衍生式人工智能和大型模型技術的快速進步正在不斷改變客戶的期望並縮短產品生命週期。客戶越來越需要能夠提高效率和決策制定的智能、適應性和自動化解決方案。因此，中國的企業軟件及服務供應商若未能整合人工智能功能、提供持續創新或跟上不斷發展的技術趨勢，則可能會失去競爭力和市場相關性。

資料來源

就[編纂]而言，我們已委聘弗若斯特沙利文對我們經營所在市場開展詳盡分析並編製行業報告。吾等已同意編製及使用弗若斯特沙利文報告的費用及開支合共為人民幣350,000元。有關金額付款並不取決於成功[編纂]或弗若斯特沙利文報告結果。除弗若斯特沙利文報告外，我們並無就[編纂]委託編製任何其他行業報告。

我們已於本節及本文件「概要」、「風險因素」、「業務」、「財務資料」等章節摘錄來自弗若斯特沙利文報告的若干資料，以向有意投資者提供我們經營所處行業更為全面的介紹。除另有說明外，本節所載的所有數據及預測均來自弗若斯特沙利文報告、多份官方政府刊物及其他刊物。弗若斯特沙利文根據其內部數據庫、獨立第三方報告及可靠行業組織的公開數據編製報告。如有必要，弗若斯特沙利文會訪問在業內經營的公司，以收集並整合有關市場的資料及其他相關資料。弗若斯特沙利文認為，編製弗若斯特沙利文報告所使用的基本假設（包括用於作出未來預測的假設）均為事實、正確且無誤導成分。弗若斯特沙利文已對該等資料進行獨立分析，惟其審閱結論的準確性在很大程度上取決於所收集資料的準確性。弗若斯特沙利文的研究或會受到該等假設的準確性以及該等一手及二手資料來源的選擇所影響。董事確認且聯席保薦人同意，經作出合理審慎後，自弗若斯特沙利文報告日期以來整體市場資料並無任何不利變動，而會對該等數據造成重大限制、矛盾或不利影響。