

# 内容管理行业研究报告

作者：王玮

## 一、行业监管体制、主要法律法规及产业政策

### （一）行业主管部门和监管体制

#### 1.行业主管部门、监管体制

内容管理行业主要属于软件和信息技术服务行业，目前我国软件和信息技术服务行业实行政府监管与行业自律相结合的管理体制。我国软件和信息技术服务行业的主管部门主要是中华人民共和国工业和信息化部，行业自律组织主要是中国软件行业协会。此外，软件和信息技术服务行业还受到国家发展与改革委员会、中华人民共和国科学技术部、中国版权保护中心、中华人民共和国国家知识产权局等部门的监管。

#### （1）中华人民共和国工业和信息化部

工业和信息化部是我国通信行业的主管部门，工信部主要负责研究拟定行业发展战略、方针政策和总体规划；拟定行业的法律、法规，发布行政规章；组织制订行业的技术政策、技术体制和技术标准等。工信部下设信息化和软件服务司，专门负责指导软件及信息技术服务业发展，拟订并组织实施软件、系统集成及服务的技术规范和标准，推动软件公共服务体系建设，推进软件开发，指导、协调信息安全技术开发。

#### （2）国家发展与改革委员

国家发改委会负责产业政策的制订、提出产业发展战略和规划;指导内容管理行业技术法规和行业标准的拟订;推动高技术产业发展，实施技术进步和产业现代化的宏观指导等。

#### （3）中华人民共和国科学技术部

中国科技部主要是强化高新技术产业化及应用技术的开发与推广工作；指导科技成果转化；管理国家级高新技术重点新产品工作；负责火炬计划、星火计划、成果推广计划等科技开发计划指南的制定并指导实施；管理国家级高新技术产业开发区；促进高新技术出口及相关政策的制定等。

#### （4）中国版权保护中心

中国版权保护中心是国家设立的综合性的著作权社会管理和社会服务机构，是软件著作权登记管理的部门；中华人民共和国国家知识产权局主管专利工作和统筹协调涉外知识产权事宜，是专利权申报登记管理的部门。

(5) 中国软件行业协会及各地协会、各领域分会

中国软件行业协会及各地协会、各领域分会等作为行业的自律组织，主要是通过市场调查、信息交流、咨询评估、行业自律、知识产权保护、资质认定、政策研究等方面的工作，促进软件产业的健康发展，根据政府主管部门的授权，按照公开、公平、公正的原则承担软件企业和软件产品认定职能及其他行业管理职能。

(二) 行业主要法律法规及产业政策

(1) 行业主要法律法规

序号	法律法规名称	颁布日期	文件编号
1	国家规划布局内的重点软件企业认定管理办法	2001年7月24日	计高技[2001]1351号
2	软件出口管理和统计办法	2001年10月25日	外经贸技发[2001]604号
3	国家软件产业基地管理办法	2001年12月31日	计高技[2001]2836号
4	计算机软件著作权登记办法	2002年2月20日	中华人民共和国国家版权局令第1号
5	软件产品管理办法	2009年3月1日	工业和信息化部令第9号
6	软件企业认定标准及管理办法	2012年4月20日	工信部联软[2013]64号
7	计算机软件保护条例	2013年1月30日	国务院令第632号
8	软件企业认定管理方法	2013年2月6日	工信部联软[2013]64号

(2) 行业政策

序号	文件名称	发布时间	文件编号	涉及本行业内容
1	关于发展软件及相关信息服务出口的指导意见	2006年9月	商服贸发[2006]520号	从财政金融税收政策、人才培养、知识产权保护和国际合作等8个方面明确了今后促进我国软件及相关信息服务产品出口的努力方向。
2	关于促进服务外包产业发展问题的复函	2009年1月	国办函[2009]9号	批复了商务部会同有关部委共同制定的促进服务外包发展的政策措施，批准北京等20个城市为中国服务外包示范城市，并对这些示范城市内经认定的技术先进型服务企业实行非常优惠的财税政策，积极促进我国服务外包产业的发展。
3	电子信息产业调整和	2009年4月	--	该规划将软件及信息技术服务产业列

序号	文件名称	发布时间	文件编号	涉及本行业内容
	振兴规划			入重点发展领域，并提出“把握软件服务化趋势，促进信息服务业务和模式创新”，“积极承接全球离岸服务外包业务，引导公共服务部门和企事业单位外包数据处理、信息技术运行维护等非核心业务，建立基于信息技术和网络的服务外包体系”和“加速行业解决方案的开发和推广”等重点发展任务。
4	关于鼓励政府和企业发包促进我国服务外包产业发展的指导意见	2009年9月	财企[2009]200号	提出积极支持服务外包产业发展、积极发挥服务外包示范城市的示范和带动作用、制定相关的发包规范和服务供应商提供服务的技术标准、研究建立服务外包企业服务评价制度机制、综合运用财政、金融、税收、政府采购等政策手段，积极推动服务外包产业的快速发展等一系列指导意见。
5	国务院办公厅关于鼓励服务外包产业加快发展的复函	2010年6月	国办函[2010]69号	提出了同意完善支持中国服务外包示范城市（以下简称示范城市）发展服务外包产业的政策措施，包括税收优惠、财政资金支持、拓宽融资渠道等具体措施。
6	国务院关于加快培育和发展战略性新兴产业的决定	2010年10月	国发[2010]32号	提出推动新一代信息技术产业发展；支持我国企业和研发机构积极开展全球软件服务外包，在境外开展联合研发和设立研发机构，在国外申请专利等一系列决定。
7	关于技术先进型服务企业有关企业所得税政策问题的通知	2010年11月	财税[2010]65号	通知规定，技术先进型企业三类业务可享受税收优惠政策：一是信息技术外包服务（ITO），主要是从事软件开发及外包、信息技术研发服务外包和信息系统运营维护外包的企业；二是技术性业务流程外包（BPO）；三是技术性知识流程外包服务（KPO）。
8	进一步鼓励软件产业和集成电路产业发展的若干政策	2011年1月	国发[2011]4号	加强了对软件服务的政策支持，软件与信息服务外包产业得到高度重视；对从事软件开发与测试、信息系统集成、咨询和运营维护的软件服务企业提出了“免征营业税”的优惠，扩大了此前国家在离岸外包业务免征营业税的政策，对大范围的软件服务企业实行营业税优惠；政务部门要积极采用外包、政府采购等方式从市场获取信息商品和服务的具体实现，有利于软件 and 信息服务外包企业拓展内需市场，培育和做强软件服务企业；提出大力发展国际服务外包业务、支持企业“走出去”建立境外营销网络和研发

序号	文件名称	发布时间	文件编号	涉及本行业内容
				中心等一系列政策。
9	国民经济和社会发展的第十二个五年规划纲要	2011年3月	--	纲要提出“培育壮大高技术服务业”，“以高技术的延伸服务和支撑科技创新的专业化服务为重点，大力发展高技术服务业”、“加强信息服务，提升软件开发应用水平，发展信息系统集成服务”等；同时提出“优化对外贸易结构”，“大力发展服务外包，建设若干服务外包基地。扩大金融、物流等服务业对外开放，稳步开放教育、医疗、体育等领域，引进优质资源，提高服务业国际化水平”，这些政策都将引导信息技术服务外包业向产业能级更高、应用领域更宽的方向发展深化。
10	关于加快发展高技术服务业的指导意见	2011年12月	--	提出“促进服务模式创新，推动高技术服务相关业务融合发展”，“推动建立各具特色的高技术服务产业创新联盟，完善以企业为主体、产学研用相结合的创新体系。加强关键共性技术和支撑工具研发，完善成果转化中试条件，整合和完善现有公共服务平台，加强必要的软件平台、仿真环境、资源信息库、公共测试平台建设”。
11	软件和信息技术服务业“十二五”发展规划	2012年4月	--	提出“大力促进软件业和信息技术服务业变大变强。到2015年，业务收入突破3万亿元，年均增长20%以上，出口产值突破600亿美元；以培育龙头企业为抓手，提升行业核心竞争力，培育一批有实力和影响力的行业领先企业；拓展服务外包业务领域，重点发展软件开发、软件测试、系统租赁、系统托管等信息技术外包（ITO），扶持基于信息技术的业务流程外包（BPO），推动工业设计、研发服务、知识产权服务等知识流程外包（KPO），促进业务向规模化、高端化方向发展。
12	国务院关于促进服务外包产业加快发展的意见	2014年12月	国发[2014]67号	提出了尽快将服务外包产业提高到一个新水平的总体指导思想，并提出了今后三年培育一批具有国际先进水平的服务外包知名企业及国际服务外包业务规模实现年均增长25%以上的发展目标，以及到2020年力争实现服务外包产业成为我国参与全球产业分工、提升产业价值链的重要途径。

序号	文件名称	发布时间	文件编号	涉及本行业内容
13	中国制造 2025	2015 年 5 月	国发[2015]28号	提出推进信息化与工业化深度融合，深化互联网在制造领域的应用。制定互联网与制造业融合发展的路线图，明确发展方向、目标和路径。发展基于互联网的个性化定制、众包设计、云制造等新型制造模式，推动形成基于消费需求动态感知的研发、制造和产业组织方式。建立优势互补、合作共赢的开放型产业生态体系。

(3) 政府网站建设及监测相关政策法规

序号	文件名称	发布时间	文件编号	涉及本行业内容
1	国家信息化领导小组关于我国电子政务建设指导意见	2002 年 8 月 20 日	中办发 [2002]17 号	电子政务建设必须按照国家信息化领导小组的统一部署，制定总体规划，避免重复建设；电子政务建设必须紧密结合政府职能转变和管理体制改革，根据政府业务的需要，结合人民群众的要求，突出重点，稳步推进；电子政务建设必须充分利用已有的网络基础、业务系统和信息资源，加强整合，促进互联互通、信息共享，便有限的资源发挥最大效益；加快制定统一的电子政务标准规范，大力推进统一标准的贯彻落实。
2	国家电子政务总体框架	2006 年 3 月 19 日	国信[2006]2号	到 2010 年十覆盖全国的统一的电子政务网络基本建成，目录体系与交换体系；信息安全基础设施初步建立，重点应用系统实现互联互通，政务信息资源公开和共享机制初步建立，法律法规体系初步形成，标准化体系基本满足业务发展需求，管理体制进一步完善，政府门户网站成为政府信息公开的重要渠道，50%以上的行政许可项目能够实现在线处理，电子政务公众认识度和公众满意度进一步提高，有效降低行政成本，提高监管能力和公共服务水平等。
3	关于加强政府门户网站建设和管理工作的意见	2006 年 12 月 29 日	国办发 [2006]104 号	充分认识办好政府网站的重要意义；不断健全和完善政府网站体系；着力加强政府信息发布；切实提高在线办事能力；持续拓展公益服务；稳步推进互动交流；不断改进网站展示形式；切实提高技术保障水平；有效提升安全保障能力；进一步完善运行管理机制。
4	中华人民共和国政府信息公开条例	2007 年 1 月 17 日	国务院令 第 492 号	行政机关应当将主动公开的政府信息，通过政府公报、政府网站、新闻

序号	文件名称	发布时间	文件编号	涉及本行业内容
				发布会以及报刊、广播、电视等便于公共知晓的方式公开。
5	关于加快推进国家电子政务外网建设工作的通知	2009年4月14日	发改高技[2009]988号	国家政务外网由中央政务外网和地方政务外网组成，按照统一规划、分级负责的原则进行建设。国家政务外网的建设目标：力争到2010年底前，基本建成从中央到地方统一的国家政务外网等。
6	国务院办公厅关于进一步加强政府网站管理工作的通知	2011年4月21日	国办函[2011]40号	高度重视，进一步加强对政府网站管理工作的领导；全面检查，切实解决政府网站管理中的突出问题；健全机制，充分发挥政府网站的信息公开、互动交流作用；规范管理，不断提升政府网站工作水平。
7	国务院办公厅关于进一步加强政府信息公开回应社会关切提升政府公信力的意见	2013年10月01日	国办函[2013]100号	进一步加强新闻发言人制度建设；充分发挥政府网站在信息公开中的平台作用；着力建设基于新媒体的政务信息发布和与公众互动交流新渠道；健全舆情收集和回应机制；完善主动发布机制等。
8	关于加强党政机关网站安全管理的通知	2014年5月9日	中网办发文[2014]1号	充分认识加强党政机关网站安全管理重要性和紧迫性；严格党政机关网站的开办审核；严格党政机关网站信息发布、转载和链接管理；强化党政机关网站应用安全管理；建立党政机关网站标识制度；加强党政机关电子邮件安全管理；加强党政机关网站技术防护体系建设；加强对党政机关网站安全管理工作的组织领导。
9	关于促进电子政务协调发展的指导意见	2014年11月26日	国办发[2014]66号	利用5年左右时间，统一规范的国家电子政务网络全面建成；网络信息安全保障能力显著增强；信息共享、业务协同和数据开放水平大幅提升；服务政府决策和管理的信息化能力明显提高；政府公共服务网上运行全面普及；电子政务协调发展环境更加优化。经过努力，电子政务在国家治理体系和治理能力现代化建设中发挥重要作用。
10	国务院办公厅关于加强政府网站信息内容建设的意见	2014年12月01日	国办发[2014]57号	政府网站是信息化条件下政府密切联系人民群众的重要桥梁，也是网络时代政府履行职责的重要平台。近年来，各级政府积极适应信息技术发展、传播方式变革，运用互联网转变政府职能、创新管理服务、提升治理能力，使政府网站成为信息公开、回应关切、提供服务的重要载体。

序号	文件名称	发布时间	文件编号	涉及本行业内容
11	国务院办公厅关于开展第一次全国政府网站普查的通知	2015年03月24日	国办发[2015]15号	为推进全国政府网站信息内容建设有关工作，提高政府网站信息发布、互动交流、便民服务水平，全面提升各级政府网站的权威性和影响力，维护政府公信力，经国务院同意，定于2015年开展第一次全国政府网站普查
12	关于全面推进政务公开工作的意见	2016年2月17日	--	提高信息化水平。积极运用大数据、云计算、移动互联网等信息技术，提升政务公开信息化、集中化水平。加快推进“互联网+政务”，构建基于互联网的一体化政务服务体系等。加强政府门户网站建设。强化政府门户网站信息公开第一平台作用，整合政府网站信息资源，加强各级政府网站之间协调联动，强化与中央和地方主要新闻媒体、主要新闻网站、重点商业网站的联动等。
13	关于2016年第一次全国政府网站抽查情况的通报	2016年4月22日	国办秘函[2016]23号	指出从2016年起，政府网站日常考核分数按季度公布，也就是说政府网站普查常态化
14	国务院办公厅关于2016年第二次全国政府网站抽查情况的通报	2016年07月25日	国办函[2016]68号	各地区、各部门要高度重视政府网站管理工作，建立完善常态化监管机制，切实提高本地区、本部门政府网站的建设管理水平。

## 二、行业发展情况

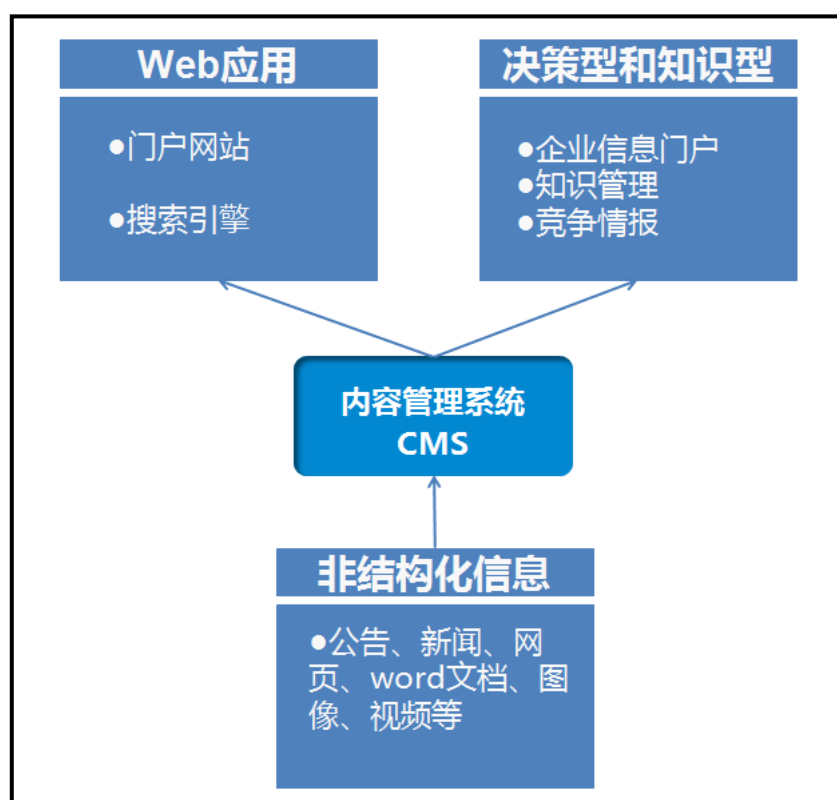
### （一）行业的发展情况

各行各业伴随着计算机技术的不断深入和普及，积累了大量的信息资源，科学的管理和开发这些信息资源逐渐成为企业做出正确决策和提升自身竞争力的关键因素。与此同时，客户对数据管理的需求已经超出了传统数据管理的概念，在企业存储的大量数据中，85%的数据信息是非结构化的，包括纸上的文件、报告、视频和音频文件、照片、传真件和信件等，而传统关系数据库管理系统处理的结构化数据仅占数据信息总量的15%。这些迅速累积的大量非结构化数据，不仅加剧了使用者在搜寻及应用上的困难，更成为了提高企业效率的最大绊脚石。有效的使用这些非结构化信息将增加企业内在竞争力。

伴随着非结构化和半结构化信息规模和应用需求的急剧增长，内容管理作为一种专门的非结构化信息管理技术，可以实现对非结构化信息对象从产生到消亡（或转换）全生命周期的管理，逐渐成为企业信息管理发展的一个重要方向。企业文档管理系统和图书馆、档案馆的数字化系统是内容管理的最初形式。自

上个世纪九十年代互联网的蓬勃发展以来，大量的信息以 Web 网页及相关的 Web 形式表现，这使得 Web 内容管理作为独立的软件系统快速发展起来。由于非结构化信息存在的多样性和复杂性，目前的技术发展现状尚不能使得内容管理系统形成像关系数据库系统那样拥有统一的数据标准和数据操作语言，因而根据不同的数据特点和应用场景涌现了网站内容管理、文档管理、数字资产管理、影像管理、协作管理和知识管理等多种类型的企业内容管理应用型平台产品。

图表：非结构化信息的内容管理



数据来源：广证恒生研报，天风证券整理

## （二）行业市场需求情况

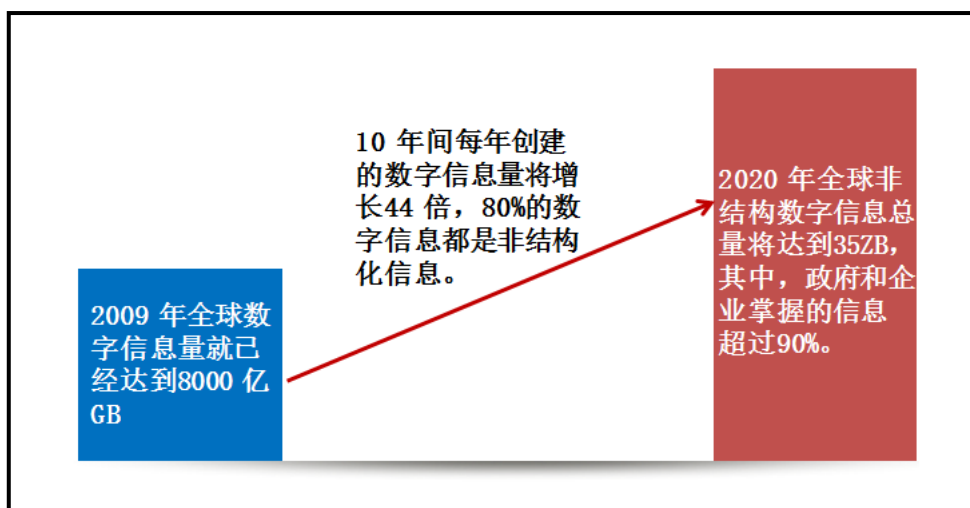
根据 IDC 研究结果，全球每年都会创建和复制海量数字信息，即使是在 2009 年经济大萧条时期，数字信息量仍然比 2008 年增长了 62%，达到 8000 亿 GB（0.8ZB，1ZB 等于 1 万亿 GB）。<sup>1</sup>而从 2009 年到 2020 年，每年创建的数字信息量将增长 44 倍，目前呈现的主要媒体形式包括声音、电视、广播和打印都将完成从模拟到数字的转变，全球数字信息总量将达到 35ZB。

<sup>1</sup>广证恒生研报，为 EMC（易安信，美国信息存储资讯科技公司）赞助，IDC（美国数据中心）研究的题目为《数字宇宙十年——你是否准备好？》的研究结果



在企业存储的大量数据中，文本、格式文档、电子邮件、表格、图像和音视频等非结构化信息占信息总量的 85%，成为增长最快的信息类型。全球数字信息，特别是非结构化信息规模暴增，为企业和政府信息管理带来了巨大的挑战。政府部门是信息资源的最大拥有者，掌握全社会大部分的信息量。政府部门拥有大量不同格式、不同载体的政务信息资源，包括政策、法规、计划、公文、档案、报告和统计数据等，这些信息资源缺乏统一规划，共享程度低，利用率不高，影响了政府提高决策执政效率和社会公众服务目标的实现。同时，随着社会经济文化的发展和进步，公众对政府和职能部门的要求越来越高，集中表现为要求提高行政效率和透明度、创新工作方式和提高对社会的服务能力等。从政府机构从管理型向服务型转型的未来趋势来看，政府部门也越来越意识到信息的重要性，并通过运用非结构化信息的处理来满足日益增长的精细化、科学化管理需要，实现以人为本的政务服务目标。除此之外，越来越多的企业也认识到信息正在影响和驱动着整个企业中许多至关重要的业务过程。这些重要信息包括产品技术规格、视频、营销材料、微博、网页、客户服务数据、供应商合同、电子邮件和图片资料等，其所产生的内容量以双倍或更快的速率增长。呈爆炸性增长的内容信息是企业重要的信息资产，隐含着企业在金钱和时间上巨大的发展机会，企业通过内容管理软件对其有效管理并挖掘价值，可以满足业务相关部门之间、产业链上下游之间等相互关联、共享数据或管理信息的需求，能够大幅提高工作效率、降低运营成本，加强与业务合作伙伴以及客户的沟通和联系。政府和企业可以通过内容管理把正确、实时的信息内容传递给适当的人，还可以对其进行最有效率的管理，借以在信息产生后能反复利用，以此大幅降低花费在数据管理、查询与检索上的时间与成本。

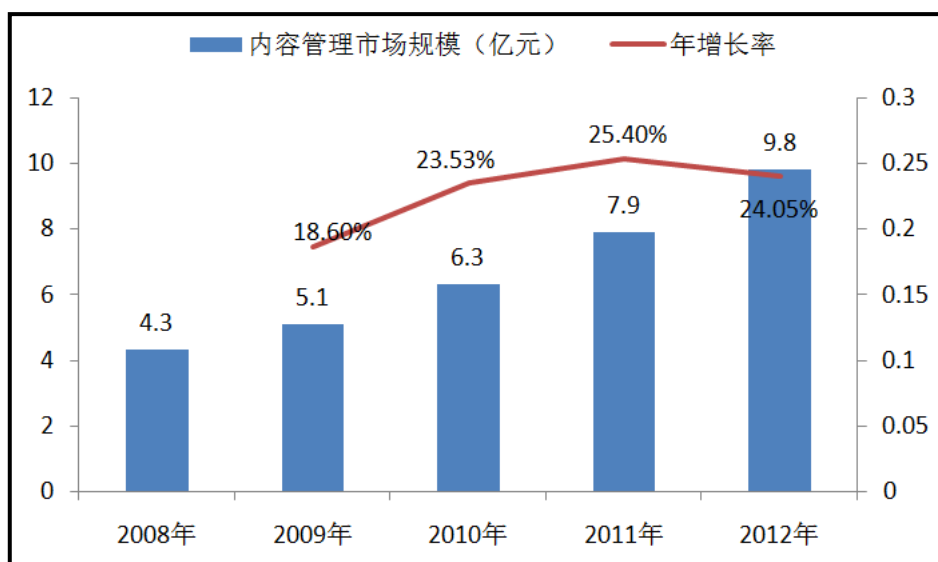
**图表：非结构化信息暴增，政府和企业急需用于信息管理的内容管理系统**



数据来源：广证恒生研报，天风证券整理

随着我国信息化建设的普及，政府机构、新闻媒体、科研院所和大型企业集团（电信、金融、能源和医药等）等将会逐渐应用非结构化信息处理技术进行内容管理，内容管理行业下游应用需求巨大。同时，随着大数据的兴起，内容管理软件将进一步与云计算结合，各类机构对网站等内容管理软件的投入将保持在较高水平。从 2008 年到 2012 的数据表明，我国的内容管理行业市场规模稳步上升。2012 年市场规模就达到了 9.8 亿元，比去年同比增长了 24.1%。<sup>2</sup>

图表：我国内容管理软件市场销售额及增长率



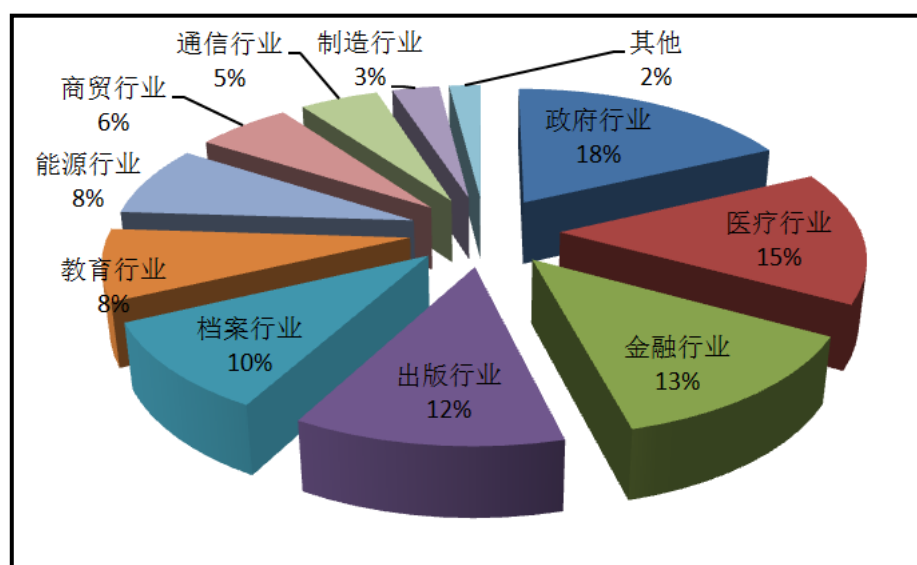
数据来源：中国电子信息产业发展研究院，天风证券整理

2012 年，在中国内容管理软件市场国产内容管理软件中，政府行业市场份额占比为 18%，医疗行业市场份额占比为 15%，金融行业市场份额占比为

<sup>2</sup>中国电子信息产业发展研究院

13%，出版行业市场份额占比为 12 %，档案行业市场份额占比为 10%，教育行业市场份额占比为 8%，能源行业市场份额为 8%，商贸行业市场氛围为 6%，通信行业市场份额占比为 5%，制造行业市场份额占比为 3%。政府机构、金融机构、新闻出版机构、医疗教育机构、大型能源集团和商贸流通企业等单位在内部信息化和业务流程中面临非结构化数据的获取、存储、分析和治理的需求最大，因此是内容管理软件市场中的主要买方。他们部门内部、部际之间的非结构化数据日常产生量巨大，对非结构化数据的处理和应用也十分迫切，需要专业内容管理软件厂商帮助其建设专门的内容管理体系。

图表：2012 年我国内容管理软件市场结构



数据来源：中国电子信息产业发展研究院，天风证券整理

### 三、行业发展趋势

#### 1. 云计算技术将为内容管理发展创造更大的市场空间

随着内容管理行业竞争越来越激烈以及用户对于信息化建设诉求的越来越深入，内容管理软件的构造技术和应用模式正在向以用户为中心进行转变，向用户提供内容管理软件综合服务所带来的体验越来越成为内容管理行业企业未来竞争的关键性因素；随着云计算的发展和普及，其作为新兴服务模式已经被广大用户接受并乐于使用。云计算将成为内容管理软件服务化的一种主流模式，它可以按照用户的内容管理需要，动态地提供计算资源、存储资源、软件应用等资源，具有可动态伸缩、使用成本低、可管理性好、节约能耗、安全便捷等优点。所以，内容管理应用今后必将支持云计算架构和应用模式，在传统软件模式基础上进行云化改进，为用户获取内容服务提供便捷渠道。

## **2.大数据的出现对内容管理提出新的要求**

随着科学技术和移动互联网的快速发展，移动设备无时无刻都在向世界各地发生和接受大量的数据，海量的信息数据已经渐渐成为政府和企业的一项关键性资产。如何进行海量数据管理成为内容管理行业面临的新挑战。同时，非结构化数据的增长率远高于结构化数据，对于非结构化数据管理正逐渐成为企业内容管理新的重要突破点，与大数据、业务分析洞察的结合愈加紧密，企业更加重视非结构化数据信息中的价值挖掘。

## **3.内容管理将与移动设备和社交内容进行结合**

当前随着电子智能产品的普及，越来越多的用户通过电子移动设备来获得信息资讯，并且大量的图像影音内容也得以借助这些电子移动设备得到传播与扩散，因此对移动设备和社交内容的支持成为内容管理软件为了关键成功要素。当今各种社交媒体覆盖面越来越广，微博、微信、博客、论坛等成为不可忽视的一种互动手段，有着极大的传播速度和巨大社会影响力，已成为企业或政府内容管理重要来源之一，也将成为内容管理平台日益丰富的或新兴的内容应用和分发渠道。

## **四、行业发展壁垒**

### **（一）技术壁垒**

内容管理行业属于技术密集型行业，该行业的技术主要应用于非结构化信息智能处理，该领域的技术应用正处于快速成长期。随着行内信息化发展程度的不断提高，政府和企事业单位对内容管理以及应用性能管理的需求增多变细，同时，结构化信息智能处理相关技术的快速发展使得行业整体研发水平不断提高，开发难度越来越大，技术门槛不断提高，为保证足够的竞争优势，行业内的企业要不断积累研发经验，还要持续性地加强研发的投入。进入该技术领域并将技术产业化需要长时间的研发积累和大量客户案例实践，市场新进入者需要具有较高的技术层次，技术壁垒和进入门槛较高。

### **（二）人才壁垒**

非结构化信息管理与传统结构化信息管理存在诸多不同，如策划思路、功能模块开发、用户需求和信息技术应用深度等方面存在显著差异，导致内容管理行业人才非常短缺。内容管理和应用性能管理均是一项系统性的工作，既要有充分理解客户需求并能实施软件开发的研发人才，还要有强大业务拓展能力

的营销人才，再配备有丰富管理经验和先进管理理念的管理人才，依此形成一个高效率、高能力和高认知的业务团队和人才，这些业务团队和人才需要在行业内进行长期沉淀和积累才能逐步形成。对于新进入者来说，人才团队在短期内难以形成真正的竞争力。

### **（三）客户资源壁垒**

随着信息化、网络通信技术和互联网技术的发展，企业的信息化建设成为企业创新和发展过程中比较重要的工作，同时伴随着企业存储的非结构化信息规模爆发性的增长，所以越来越多的政府机关和大型企业开始寻求内容管理和应用性能管理在运营中的应用。目前来看，内容管理和应用性能管理软件广泛应用于政府、金融、电信、石油、石化、能源、医疗、出版、制造业以及各种信息密集型的大型企事业单位。该行业的客户对于服务能力、项目经验、品牌美誉度等有着相当高的要求，市场先进入企业通过长期为客户提供优质的服务，并对客户的需求有了深入的了解，与其建立了长期、紧密、稳定的合作关系，这对新进入企业形成较高的门槛。

## **五、行业发展的有利因素和不利因素**

### **（一）有利因素**

#### **1. 国家政策支持，政策环境有利**

国家非常重视软件行业，特别是软件和信息服务业中的企业级信息管理软件应用行业，近年来出台了很多促进行业发展的相关政策。随着信息化时代的到来，政府的职能在不断深化和创新，对及时处理信息能力的要求越来越高。因此政府把电子政务建设作为一个开端，通过对电子政务的重视，政府先行，带动企业和其他大型机构加速信息化的建设。2014年，国务院办公厅印发了《关于加强政府网站信息内容建设的意见》（国办发[2014]57号）指出政府网站推进集约化建设，完善政府网站体系，优化结构布局，在确保安全的前提下，各省（区、市）要建设本地区统一的政府网站技术平台。2015年，国务院办公厅印发《关于开展第一次全国政府网站普查的通知》（国办发[2015]15号），要求对全国政府网站进行抽查和核查，以摸清全国政府网站基本情况，有效解决一些政府网站存在的群众反映强烈的“不及时、不准确、不回应、不实用”等问题。2016年，国办秘书局印发《关于2016年第一次全国政府网站抽查情况的通报》（国办秘函[2016]23号）指出从2016年起，政府网站日常考核分

数按季度公布，也就是说政府网站普查常态化。在国家产业扶持政策的推动下，内容管理行业和应用性能管理行业步入新的快速发展阶段。

## 2.移动设备的普及和内容传播渠道的丰富带来了新需求

终端设备多样化和内容传播渠道丰富化为内容管理和应用性能管理软件行业带来了新契机。目前，移动互联网正在演变为经济贸易的新工具、科技创新的新平台、公共服务的新手段、文化传播的新载体、民意表达的新媒介、生活娱乐的新空间，移动互联网在信息传播、内容管理和应用性能管理方面发挥着越来越突出的作用。智能终端移动互联网网民和移动互联网市场规模快速增长，2015年中国移动互联网市场规模达到3981.5亿元<sup>3</sup>，增长76.9%，2015年中国智能手机保有量达到8.8亿部<sup>4</sup>，增速为12.82%。内容传播由过去主要依靠各大互联网门户网站，向博客、微博、微信等平台发展。多终端、多渠道的内容传播方式为内容管理和应用性能管理增加了新内容，也对内容管理和应用性能管理行业创新发展模式提出了新需求。

## 3.大数据和云计算等信息技术跨越式发展提供了有利支撑

随着现代信息技术的不断发展，全球每年都会创建和复制海量数字信息，对海量数据处理的相关技术发展与创新成为发展的方向。同时，云计算作为一种新兴的商业计算模型，将计算任务分布在大量计算机构成的资源池上，使各种应用系统能够根据需要获取计算力、存储空间和各种软件服务。在云计算架构及应用模式下，政府和企业的计算平台、架构等将发生深刻的变化。大数据和云计算的发展，既能为不同主体、多级组织，随时、随地、按需提供内容丰富、形式多样、可扩展的内容管理云服务，又能使得应用性能管理服务更加高效、直接和快速。

## （二）不利因素

### 1.内容管理和应用性能管理软件行业缺乏标准规范

内容管理和应用性能管理软件行业在我国一直处于自由竞争各自发展的状态，政府对这一细分领域的架构和标准都缺乏统一指导。目前我国没有相应的规定导致了行业内企业各自为战，不利于行业长期发展和壮大。

### 2.行业内企业规模偏小

---

<sup>3</sup> 赛迪顾问

<sup>4</sup> 互联网数据中心，中国互联网第三方研究机构&数据平台

随着经济与社会信息化程度的提高，内容管理和应用性能管理相关技术得到的快速发展，并逐渐成为信息技术发展的主流。但我国从事内容管理和应用性能管理的企业规模整体偏小，大多数不具备为大型优质客户提供系统性内容管理解决方案或应用性能管理解决方案的能力，也难以进行大规模的研发投入限制了企业技术能力、服务质量和品牌的全面提升，这在一定程度上制约了行业的发展。

### 3.技术发展速度快、高端技术人才缺乏

内容管理行业属于人才、技术密集型产业，并具有技术进步快、产品生命周期短、升级频繁、继承性较强等特点，要求行内企业必须准确把握软件技术和应用行业的发展趋势，持续创新，不断推出新产品和升级产品，以满足市场需求。目前，高端技术人才的缺乏成为制约行业发展的瓶颈之一。

### 4.知识产权保护欠缺

软件行业属于知识密集型行业，研究开发需要大量高级专业人才，因此也导致软件产品附加值比普通产品偏高，但是行业产品往往存在较高的可复制性，如果不注意产权保护，产品很容易被复制。目前我国在软件行业知识产权保护方面的意识还有待进一步加强。

## 六、行业的周期性、季节性和地域性特点

### 1.行业的周期性

软件和信息技术服务业受经济周期和金融危机的影响比传统的制造业要小，尤其是电子政务、工业信息化等领域均为国家重点发展的信息化领域，具有较强的抗周期性。

### 2.行业的区域性

我国不同地区的经济发展水平和对信息化的重视程度决定了该地区的信息化市场需求。相对来说，东部地区经济发展高于西部地区，信息化建设的比西部地区较快，因此不同地区之间的信息化发展水平和需求的差异性决定了本行业发展的地域性特征。

### 3.行业的季节性

电子政务、工业信息化等领域的需求主体主要是政府部门和大型企事业单位，由于政府和大型企业事业单位客户的合同款项支付在年末相对集中，行业内企业的现金流量呈现出一定的季节性。

## **七、行业发展的风险特征**

### **1.市场竞争加剧的风险**

国内软件技术与服务市场目前高度开放，且跨国公司对于中国市场积极布局，国内软件企业市场竞争较为激烈。长期以来，发达国家占据着高端系统软件、数据库软件、ERP 高端产品和行业应用软件等大部分市场份额，这种高端控制、低端竞争的态势给国内软件行业企业市场拓展带来竞争压力。同时，随着互联网普及率不断扩大，政府和企事业单位对互联网信息化的投入不断加大，带来更多新的投资者或企业进入本行业，加剧了国内软件市场竞争程度。

### **2.信息泄露的风险**

随着信息化和移动互联网技术的发展，政府和企业的信息化程度日渐提高，政府和企业存储和处理的数据量呈现出几何式增长的态势。政府和企业用户的信息多以电子文件的形式存在和流转在各办公终端、办公应用中，由于对海量数据进行挖掘整合背后存在巨大的商业价值，当政府和企业在进行文件存储和传输的时候，相关的数据和系统可能面临被监视、被泄露和被控制的风险。因此，政府和企业对于网站的安全性和稳定性的要求不断提高，如果软件公司无法满足客户需求的变化，则可能会被排除在客户合格供应商名单之外。

### **3.技术革新的风险**

内容管理软件行业属于软件和信息技术行业，移动互联网的快速发展和普及使得技术和产品具有更新速度快、迭代周期短等特点，用户对于产品和服务的需求也在不断地变化和提高了。若软件企业不能对高速发展的市场需求进行敏锐的洞察和判断，不能把握行业的正确发展方向，或不能及时将新技术用于产品的开发和升级，将面临技术与产品开发失败的风险。

### **4.知识产品保护不当的风险**

内容管理行业为知识密集型行业，行业内从事于内容管理的企业一般都拥有较多的软件著作权等知识产权。企业在获得知识产权的时候需要投入大量的人力资源和资金，研发成功的产品的附加值较高，但是软件产品内容在市场上比较容易被模仿和复制，因此在市场上可能会存在大量的盗版软件，从而影响企业日常经营活动，对企业造成不良影响。

### **5.产业政策变化的风险**



在产业政策方面，软件和信息技术服务行业目前是我国重点支持发展的行业，国家制定了一系列政策法规鼓励和推动该行业的发展，从投融资、税收、技术、出口、分配、人才、采购和知识产权保护等方面给予了支持。从目前国家的远期战略规划和软件行业的长期发展来看，国家仍将继续推动信息化建设，从而为公司业务发展提供良好的外部环境。但如果相关政策发生变化，或者某些领域、部门政策执行方面存在偏差，将会导致外部整体经营环境出现不利变化，影响公司的经营发展。

#### **文献参考：**

1. 《2013 中国内容管理软件市场研究》，来源：中国电子信息产业发展研究院信息化研究中心，2013 年
2. 《什么是企业内容管理》，来源：今日头条，2016 年
3. 《智能客服稀缺标的，开启人工智能新模式》，来源：广证恒生，2016 年
4. 《专注非结构化数据处理，云计算模式提升价值》，来源：广发证券，2012 年
5. 《软件和信息技术服务业发展状况及市场情况》，来源：中国产业信息，2015 年
6. 《2013 年中国非结构化信息行业概况解析》，来源：智研咨询，2013 年