

2015-2020年中国CRM软件行业市场监测及行业前景调研分析报告

报告目录及图表目录

博思数据研究中心编制

www.bosidata.com

报告报价

《2015-2020年中国CRM软件行业市场监测及行业前景调研分析报告》信息及时，资料详实，指导性强，具有独家，独到，独特的优势。旨在帮助客户掌握区域经济趋势，获得优质客户信息，准确、全面、迅速了解目前行业发展动向，从而提升工作效率和效果，是把握企业战略发展定位不可或缺的重要决策依据。

官方网站浏览地址：<http://www.bosidata.com/qtzzh1507/493271U7U7.html>

【报告价格】纸介版7000元 电子版7200元 纸介+电子7500元

【出版日期】2015-08-03

【交付方式】Email电子版/特快专递

【订购电话】全国统一客服务热线：400-700-3630(免长话费) 010-57272732/57190630

博思数据研究中心

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

说明、目录、图表目录

CRM是英文Customer Relationship Management 的简写，一般译作“客户关系管理”。CRM最早产生于美国，由Gartner Group 首先提出的CRM这个概念的。20世纪90年代后伴随着互联网和电子商务的大潮得到了迅速发展。不同的学者或商业机构对CRM的概念都有不同的看法。

CRM是一个不断加强与顾客交流，不断了解顾客需求，并不断对产品及服务进行改进和提高以满足顾客的需求的连续的过程。CRM 注重的是与客户的交流，企业的经营是以客户为中心，而不是传统的以产品或以市场为中心。为方便与客户的沟通，CRM可以为客户提供多种交流的渠道。

报告目录：

一、2015年前1季度中国CRM软件市场环境概述13

(一) CRM软件市场概述13

1 产品定义13

2 CRM软件发展历程14

3 全球CRM软件市场概述17

(二) 中国CRM软件市场发展环境19

1 政策环境19

2 经济环境22

二、2015年前1季度中国CRM软件市场规模与结构71

(一) 市场规模71

(二) 市场结构73

1 垂直市场结构73

2 平行市场结构74

3 区域市场结构75

4 品牌结构75

(三) 2015年前1季度中国CRM软件市场特征75

(四) 中国CRM软件市场存在的问题77

1 CRM 产品缺乏专业化、细分化的解决方案77

2 在设计 CRM 产品时缺乏整体系统的掌控77

3 忽视了CRM流程的改进和集成78

三、2015年前1季度CRM软件市场供需分析79

(一) CRM软件应用效果分析79

1 加速企业对客户的响应速度79

2 帮助企业改善服务79

3 提高企业工作效率79

4 有效降低成本79

5 规范企业管理79

6 帮助企业摄入挖掘客户的需求80

7 为企业的决策提供科学的支持80

(二) 中国CRM软件市场现状分析80

1 CRM软件厂商状况分析中国CRM软件商评估80

2 “产品”调查82

(三) 用户需求分析82

1 客户消费行为的特点82

2 客户消费行为分析83

3 中小企业需求影响CRM未来84

(四) 厂商供给分析87

1 产品87

2 价格94

3 促销97

4 渠道97

5 覆盖区域99

四、中国CRM软件市场竞争格局分析101

(一) CRM软件实施价值分析101

(二) 行业生命周期分析102

(三) 市场竞争格局103

(四) 我国CRM软件市场SWOT分析104

1 优势（S）104

2 劣势（W）105

3 机会（O）105

4 威胁（T）106

五、主要厂商分析107

(一) Turbo CRM信息科技有限公司107

1 公司情况	107
2 经营分析	108
3 公司发展规划	114
(二) SIEBEL中国办事处	115
1 公司简介	115
2 经营状况分析	117
(三) Oracle中国公司	123
1 公司简介	123
2 财务状况分析	126
3 经营状况分析	129
(四) 东软软件股份有限公司	131
1 公司简介	131
2 财务状况分析	132
3 经营状况分析	136
4 经营预测分析	141
(五) 北京联成互动软件技术有限公司	142
1 公司简介	142
2 经营状况分析	143
3 财务状况分析	146
(六) 北京用友软件股份有限公司	148
1 公司概况	148
2 公司制定新三年发展规划	149
3 经营分析	153
4 主要产品分析	158
(七) SAP中国公司	164
1 公司简介	164
2 经营状况分析	165
3 产品分析	170
(八) 金蝶国际软件有限公司	170
1 公司简介	170
2 经营状况	171
3 业务构成	175

(九) 微软中国175

1 微软公司简介175

2 微软CRM概述176

3 微软CRM定位179

4 微软CRM特点179

六、中国CRM产品行业应用情况分析181

(一) 企业在CRM信息化方面的主要应用分布状况181

(二) 中国保险行业CRM应用状况分析182

(三) 中国银行业CRM应用状况分析184

(四) 中国电信行业CRM应用状况分析185

(五) 中国汽车制造业CRM应用状况分析196

(六) 中国医药行业CRM应用状况分析199

七、中国CRM软件市场发展趋势分析202

(一) 未来几年中国CRM软件市场的趋势分析202

1 行业化、细分化检验着CRM的发展潜力202

2 强调协同化，与其它业务系统实现无缝集成融合202

3 技术无线化，随时随地实现无线网络化营销管理203

4 CRM将向中低端市场、更多行业延伸渗透204

(二) 未来几年中国CRM软件市场的规模预测204

1 相关性分析204

2 相关变量预测205

3 CRM软件销售额预测206

八、中国CRM软件市场风险及投资前景研究分析208

(一) 中国CRM软件市场风险分析208

1 市场竞争加剧的风险208

2 新产品运营风险209

(二) 市场投资策略与建议212

图表目录：

图表 1 2006-2015年1季度我国国内生产总值及其增长速度23

图表 2 2015年1季度GDP初步核算数据23

图表 3 GDP环比和同比增长速度24

图表4 2014年3月-2015年3月全国居民消费价格涨跌幅度25

图表5 2014年3月-2015年3月我国猪肉、牛肉、羊肉价格变动情况26

图表6 2014年3月-2015年3月我国鲜菜、鲜果价格变动情况26

图表7 2015年1-3月份居民消费价格分类别同比涨跌幅28

图表8 2015年1-3月份居民消费价格分类别环比涨跌幅29

图表9 2015年3月居民消费价格主要数据29

图表10 2014年3月-2015年3月工业生产者出厂价格涨跌幅32

图表11 2014年3月-2015年3月工业生产者购进价格涨跌幅32

图表12 2014年3月-2015年3月生产资料出厂价格涨跌幅33

图表13 2014年3月-2015年3月生活资料出厂价格涨跌幅33

图表14 2015年3月份工业生产者价格主要数据34

图表 15 2006-2015年1季度我国农村居民人均纯收入及其增长速度38

图表 16 2006-2015年1季度我国城镇居民人均可支配收入及其增长速度39

图表17 1978-2014中国城乡居民恩格尔系数对比表41

图表 18 2014年3月-2015年3月规模以上工业增加值同比增长速度42

图表 19 2015年3月份规模以上工业生产主要数据44

图表 20 2014年3月-2015年3月我国钢材日均产量及同比增速46

图表 21 2014年3月-2015年3月我国水泥日均产量及同比增速47

图表 22 2014年3月-2015年3月我国十种有色金属日均产量及同比增速47

图表 23 2014年3月-2015年3月我国乙烯日均产量及同比增速48

图表 24 2014年3月-2015年3月我国汽车日均产量及同比增速48

图表 25 2014年3月-2015年3月我国轿车日均产量及同比增速49

图表 26 2014年3月-2015年3月我国发电量日均产量及同比增速49

图表 27 2014年3月-2015年3月我国原油加工量日均产量及同比增速50

图表 28 2006-2015年1季度我国全社会固定资产投资及其增长率情况52

图表 29 2014年3月-2015年3月我国固定资产投资（不含农户）同比增速52

图表 30 2014年3月-2015年3月我国固定资产投资到位资金同比增速54

图表 31 2015年1-3月份固定资产投资（不含农户）主要数据55

图表 32 2014年3月-2015年3月我国民间固定资产投资和全国固定资产投资增速58

图表 33 2015年1-3月份民间固定资产投资主要数据59

图表 34 2006-2015年1季度我国社会消费品零售总额及其增长速度66

图表 35 2014年3月-2015年3月我国社会消费品零售总额分月同比增长速度66

图表 36 2015年3月份社会消费品零售总额主要数据67

图表 37 2006-2015年1季度我国货物进出口总额增长分析70

图表 38 2009-2015年3月我国CRM软件市场规模分析73

图表 39 中国CRM软件垂直市场分布73

图表 40 CRM软件价格96

图表 41 我国CRM软件行业所处生命周期分析102

图表 42 近4年Turbo CRM信息科技有限公司流动资产周转次数变化情况108

图表 43 近4年Turbo CRM信息科技有限公司流动资产周转次数变化情况108

图表 44 近4年Turbo CRM信息科技有限公司产权比率变化情况109

图表 45 近4年Turbo CRM信息科技有限公司产权比率变化情况109

图表 46 近4年Turbo CRM信息科技有限公司总资产周转次数变化情况110

图表 47 近4年Turbo CRM信息科技有限公司总资产周转次数变化情况110

图表 48 近4年Turbo CRM信息科技有限公司资产负债率变化情况111

图表 49 近4年Turbo CRM信息科技有限公司资产负债率变化情况111

图表 50 近4年Turbo CRM信息科技有限公司销售毛利率变化情况112

图表 51 近4年Turbo CRM信息科技有限公司销售毛利率变化情况112

图表 52 近4年Turbo CRM信息科技有限公司固定资产周转次数情况113

图表 53 近4年Turbo CRM信息科技有限公司固定资产周转次数变化情况113

图表 54 近4年SIEBEL中国办事处流动资产周转次数变化情况117

图表 55 近4年SIEBEL中国办事处流动资产周转次数变化情况118

图表 56 近4年SIEBEL中国办事处产权比率变化情况118

图表 57 近4年SIEBEL中国办事处产权比率变化情况119

图表 58 近4年SIEBEL中国办事处总资产周转次数变化情况119

图表 59 近4年SIEBEL中国办事处总资产周转次数变化情况119

图表 60 近4年SIEBEL中国办事处资产负债率变化情况120

图表 61 近4年SIEBEL中国办事处资产负债率变化情况120

图表 62 近4年SIEBEL中国办事处销售毛利率变化情况121

图表 63 近4年SIEBEL中国办事处销售毛利率变化情况121

图表 64 近4年SIEBEL中国办事处固定资产周转次数情况122

图表 65 近4年SIEBEL中国办事处固定资产周转次数情况122

图表 66 近4年Oracle中国公司流动资产周转次数变化情况126

图表 67 近4年Oracle中国公司流动资产周转次数变化情况126

图表 68 近4年Oracle中国公司产权比率变化情况126

图表 69 近4年Oracle中国公司产权比率变化情况127

图表 70 近4年Oracle中国公司总资产周转次数变化情况127

图表 71 近4年Oracle中国公司总资产周转次数变化情况128

图表 72 近4年Oracle中国公司固定资产周转次数情况128

图表 73 近4年Oracle中国公司固定资产周转次数情况128

图表 74 近4年Oracle中国公司资产负债率变化情况129

图表 75 近4年Oracle中国公司资产负债率变化情况129

图表 76 近4年Oracle中国公司销售毛利率变化情况130

图表 77 近4年Oracle中国公司销售毛利率变化情况130

图表 78 东软软件股份有限公司财务指标分析132

图表 79 东软软件股份有限公司负债能力分析136

图表 80 东软软件股份有限公司利润能力分析140

图表 81 近4年北京联成互动软件技术有限公司流动资产周转次数变化情况143

图表 82 近4年北京联成互动软件技术有限公司流动资产周转次数变化情况143

图表 83 近4年北京联成互动软件技术有限公司产权比率变化情况143

图表 84 近4年北京联成互动软件技术有限公司产权比率变化情况144

图表 85 近4年北京联成互动软件技术有限公司总资产周转次数变化情况144

图表 86 近4年北京联成互动软件技术有限公司总资产周转次数变化情况145

图表 87 近4年北京联成互动软件技术有限公司固定资产周转次数情况145

图表 88 近4年北京联成互动软件技术有限公司固定资产周转次数情况145

图表 89 近4年北京联成互动软件技术有限公司资产负债率变化情况146

图表 90 近4年北京联成互动软件技术有限公司资产负债率变化情况146

图表 91 近4年北京联成互动软件技术有限公司销售毛利率变化情况147

图表 92 近4年北京联成互动软件技术有限公司销售毛利率变化情况147

图表 93 北京用友软件股份有限公司财务指标分析149

图表 94 北京用友软件股份有限公司负债能力分析153

图表 95 北京用友软件股份有限公司利润能力分析156

图表 96 近4年SAP中国公司流动资产周转次数变化情况165

图表 97 近4年SAP中国公司流动资产周转次数变化情况165

图表 98 近4年SAP中国公司产权比率变化情况165

图表 99 近4年SAP中国公司产权比率变化情况166

图表 100 近4年SAP中国公司总资产周转次数变化情况166

图表 101 近4年SAP中国公司总资产周转次数变化情况166

图表 102 近4年SAP中国公司资产负债率变化情况167

图表 103 近4年SAP中国公司资产负债率变化情况167

图表 104 近4年SAP中国公司销售毛利率变化情况168

图表 105 近4年SAP中国公司销售毛利率变化情况168

图表 106 近4年SAP中国公司固定资产周转次数情况169

图表 107 近4年SAP中国公司固定资产周转次数情况169

图表 108 金蝶国际软件有限公司负债能力分析171

图表 109 金蝶国际软件有限公司综合损益分析173

图表 110 金蝶国际软件有限公司财务指标分析174

图表 111 协同四层次结构示意图198

图表 112 2015-2020年我国CRM软件销售额预测207

本研究报告数据主要采用国家统计局数据，海关总署，问卷调查数据，商务部采集数据等数据库。其中宏观经济数据主要来自国家统计局，部分行业统计数据主要来自国家统计局及市场监测数据，企业数据主要来自于国统计规模企业统计数据库及证券交易所等，价格数据主要来自于各类市场监测数据库。

详细请访问：<http://www.bosidata.com/qtzzh1507/493271U7U7.html>