

# 2016-2022年中国CRM软件 市场监测及发展前景评估报告

## 报告目录及图表目录

北京迪索共研咨询有限公司

[www.cction.com](http://www.cction.com)

## 一、报告报价

《2016-2022年中国CRM软件市场监测及发展前景评估报告》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.cction.com/report/201510/126934.html>

报告价格：纸介版8000元 电子版8000元 纸介+电子8500元

北京迪索共研咨询有限公司

订购电话: 400-700-9228(免长话费) 010-69365838

海外报告销售: 010-69365838

Email: kefu@gonyn.com

联系人：李经理

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。

## 二、说明、目录、图表目录

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：

### 第一章 2014年中国CRM软件市场环境概述13

#### 第一节 CRM软件市场概述13

##### 一、产品定义13

##### 二、CRM软件发展历程14

##### 三、全球CRM软件市场概述17

#### 第二节 中国CRM软件市场发展环境19

##### 一、政策环境19

##### 二、经济环境22

### 第二章 2014年中国CRM软件市场规模与结构71

#### 第一节 市场规模71

#### 第二节 市场结构73

##### 一、垂直市场结构73

##### 一、平行市场结构74

##### 三、区域市场结构75

##### 四、品牌结构75

#### 第三节 2014年中国CRM软件市场特征75

#### 第四节 中国CRM软件市场存在的问题77

##### 一、CRM产品缺乏专业化、细分化的解决方案77

##### 二、在设计CRM产品时缺乏整体系统的掌控77

##### 三、忽视了CRM流程的改进和集成78

### 第三章 2014年CRM软件市场供需分析79

## 第一节 CRM软件应用效果分析79

一、加速企业对客户的响应速度79

二、帮助企业改善服务79

三、提高企业工作效率79

四、有效降低成本79

五、规范企业管理79

六、帮助企业摄入挖掘客户的需求80

七、为企业的决策提供科学的支持80

## 第二节 中国CRM软件市场现状分析80

一、CRM软件厂商状况分析中国CRM软件商评估80

二、“产品”调查82

## 第三节 用户需求分析82

一、客户消费行为的特点82

二、客户消费行为分析83

三、中小企业需求影响CRM未来84

## 第四节 厂商供给分析87

一、产品87

二、价格94

三、促销97

四、渠道97

五、覆盖区域99

## 第四章 中国CRM软件市场竞争格局分析101

### 第一节 CRM软件实施价值分析101

### 第二节 行业生命周期分析102

### 第三节 市场竞争格局103

### 第四节 我国CRM软件市场SWOT分析104

一、优势（S）104

二、劣势（W）105

三、机会（O）105

四、威胁（T）106

## 第五章 主要厂商分析107

### 第一节 Turbo CRM信息科技有限公司107

#### 一、公司情况107

#### 二、经营分析108

#### 三、公司发展规划114

### 第二节 SIEBEL中国办事处115

#### 一、公司简介115

#### 二、经营状况分析117

### 第三节 Oracle中国公司123

#### 一、公司简介123

#### 二、财务状况分析126

#### 三、经营状况分析129

### 第四节 东软软件股份有限公司131

#### 一、公司简介131

#### 二、财务状况分析132

#### 三、经营状况分析136

#### 四、经营预测分析141

### 第五节 北京联成互动软件技术有限公司142

#### 一、公司简介142

#### 二、经营状况分析143

#### 三、财务状况分析146

### 第六节 北京用友软件股份有限公司148

#### 一、公司概况148

#### 二、公司制定新三年发展规划149

#### 三、经营分析153

#### 四、主要产品分析158

### 第七节 SAP中国公司164

#### 一、公司简介164

#### 二、经营状况分析165

#### 三、产品分析170

### 第八节 金蝶国际软件有限公司170

#### 一、公司简介170

二、经营状况171

三、业务构成175

第九节 微软中国175

一、微软公司简介175

二、微软CRM概述176

三、微软CRM定位179

四、微软CRM特点179

第六章 中国CRM产品行业应用情况分析181

第一节 企业在CRM信息化方面的主要应用分布状况181

第二节 中国保险行业CRM应用状况分析182

第三节 中国银行业CRM应用状况分析184

第四节 中国电信行业CRM应用状况分析185

第五节 中国汽车制造业CRM应用状况分析196

第六节 中国医药行业CRM应用状况分析199

第七章 中国CRM软件市场发展趋势分析202

第一节 未来几年中国CRM软件市场的趋势分析202

一、行业化、细分化检验着CRM的发展潜力202

二、强调协同化，与其它业务系统实现无缝集成融合202

三、技术无线化，随时随地实现无线网络化营销管理203

四、CRM将向中低端市场、更多行业延伸渗透204

第二节 未来几年中国CRM软件市场的规模预测204

一、相关性分析204

二、相关变量预测205

三、CRM软件销售额预测206

第八章 中国CRM软件市场风险及投资策略分析208

第一节 中国CRM软件市场风险分析208

一、市场竞争加剧的风险208

二、新产品运营风险209

第二节 市场发展策略与建议212

图表目录：

- 图表 1 2006-2014年四季度我国国内生产总值及其增长速度23
- 图表 2 2014年1-4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 2013年12月-2014年12月全国居民消费价格涨跌幅度25
- 图表5 2014年12月-2014年12月我国猪肉、牛肉、羊肉价格变动情况26
- 图表6 2013年12月-2014年12月我国鲜菜、鲜果价格变动情况26
- 图表7 2014年1-12月份居民消费价格分类别同比涨跌幅28
- 图表8 2014年1-12月份居民消费价格分类别环比涨跌幅29
- 图表9 2014年12月居民消费价格主要数据29
- 图表10 2013年12月-2014年12月工业生产者出厂价格涨跌幅32
- 图表11 2013年12月-2014年12月工业生产者购进价格涨跌幅32
- 图表12 2013年12月-2014年12月生产资料出厂价格涨跌幅33
- 图表13 2013年12月-2014年12月生活资料出厂价格涨跌幅33
- 图表14 2014年12月份工业生产者价格主要数据34
- 图表 15 2006-2014年四季度我国农村居民人均纯收入及其增长速度38
- 图表 16 2006-2014年四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 1978-2013中国城乡居民恩格尔系数对比表41
- 图表 18 2013年12月-2014年12月规模以上工业增加值同比增长速度42
- 图表 19 2014年12月份规模以上工业生产主要数据44
- 图表 20 2013年12月-2014年12月我国钢材日均产量及同比增速46
- 图表 21 2013年12月-2014年12月我国水泥日均产量及同比增速47
- 图表 22 2013年12月-2014年12月我国十种有色金属日均产量及同比增速47
- 图表 23 2013年12月-2014年12月我国乙烯日均产量及同比增速48
- 图表 24 2013年12月-2014年12月我国汽车日均产量及同比增速48
- 图表 25 2013年12月-2014年12月我国轿车日均产量及同比增速49
- 图表 26 2013年12月-2014年12月我国发电量日均产量及同比增速49
- 图表 27 2013年12月-2014年12月我国原油加工量日均产量及同比增速50
- 图表 28 2006-2014年四季度我国全社会固定资产及其增长率情况52
- 图表 29 2013年12月-2014年12月我国固定资产投资（不含农户）同比增速52
- 图表 30 2013年12月-2014年12月我国固定资产投资到位资金同比增速54

图表 31 2014年1-12月份固定资产投资（不含农户）主要数据55

图表 32 2013年12月-2014年12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 2014年1-12月份民间固定资产投资主要数据59

图表 34 2006-2014年四季度我国社会消费品零售总额及其增长速度66

图表 35 2013年12月-2014年12月我国社会消费品零售总额分月同比增长速度66

图表 36 2014年12月份社会消费品零售总额主要数据67

图表 37 2006-2014年四季度我国货物进出口总额增长分析70

图表 38 2009-2014年12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 2016-2022年我国CRM软件销售额预测207

详细请访问：<http://www.cction.com/report/201510/126934.html>