



艾凯咨询  
ICAN Consulting

# 2007-2008年中国CRM软件市 场分析及发展趋势研究报告摘要

## 一、调研说明

《2007-2008年中国CRM软件市场分析及发展趋势研究报告摘要》是艾凯咨询集团经过数月的周密调研，结合国家统计局，行业协会，工商，税务海关等相关数据，由行业内知名专家撰写而成。报告意于成为从事本行业人士经营及投资提供参考的重要依据。

报告主要可分为四大部分，首先，报告对本行业的特征及国内外市场环境进行描述；其次，是本行业的上下游产业链，市场供需状况及竞争格局从宏观到细致的详尽剖析，接着报告中列出数家该行业的重点企业，分析相关经营数据；最后，对该行业未来的发展前景，投资风险给出指导建议。相信该份报告对您把握市场脉搏，知悉竞争对手，进行战略投资具有重要帮助。

官方网址：<https://www.icandata.com/view/39718.html>

报告价格：纸介版9000元 电子版9000元 纸介版+电子版9200元

订购电话：400-700-0142 010-80392465

电子邮箱：[sales@icandata.com](mailto:sales@icandata.com)

联系人：刘老师

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、摘要、目录、图表

2007年，中国CRM软件市场的销售总量达到4.41亿元，同比增长25.8%，进入快速增长阶段，在厂商对市场的多年培育下，来自用户的自发需求明显上升。在这一阶段，主力厂商的品牌树立和维护成为重点，在迅速释放的潜在市场中增强品牌影响力将带来品牌价值的持续增长。

从2007年中国CRM软件垂直市场分布来看，CRM软件基本是应用在大中型企业，尤其是中型企业在客户管理、销售管理以及基于销售信息的商业智能等方面需求增长较快，呼叫中心建设的蓬勃发展也带动了CRM软件的应用规模。

在开展了CRM系统应用的企业中，CRM系统品牌认知度最高的是ORACLE和SAP，分别占17.6%和17.1%；其他品牌还有用友（7.1%）、Siebel（5.3%）、金碟（5.3%）、Sales Logix（4.1%）和Microsoft CRM（4.1%）等；另有24.7%的企业是自主开发的CRM系统。

从行业应用CRM套件产品的情况来看，零售和制造业位居前列。

本报告由北大纵横研究院IT行业资深研究员全力打造，在深入调研分析CRM软件行业的发展环境、市场规模、CRM的发展历程和趋势、以及CRM相关政策法规的同时，着重分析了CRM软件市场现状、市场结构、行业应用、竞争格局及未来市场预测，并在此基础上提出了行业发展策略和投资建议。因此，本报告是政府、企业及其他相关机构进行产业规划、商业信贷、投融资和经营管理等活动所必备的高端信息产品。

### 【 目录 】

#### 一、 2007年中国CRM软件市场环境概述

##### （一）全球CRM软件市场概述

##### （二）中国CRM软件市场发展环境

##### 1、政策环境

##### 2、经济环境

## 二、2007年中国CRM软件市场规模与结构

### (一) 市场规模

### (二) 市场结构

- 1、垂直市场结构
- 2、平行市场结构
- 3、区域市场结构
- 4、品牌结构

## 三、2007年CRM软件市场供需分析

### (一) CRM软件应用效果分析

- 1、加速企业对客户的响应速度
- 2、帮助企业改善服务
- 3、提高企业工作效率
- 4、有效降低成本
- 5、规范企业管理
- 6、帮助企业摄入挖掘客户的需求
- 7、为企业的决策提供科学的支持

### (二) 中国CRM软件市场现状分析

- 1、CRM软件厂商状况分析
- 2、企业对CRM认知状况分析
- 3、CRM在中国仍处于市场导入期

### (三) 用户需求分析

- 1、产品需求
- 2、价格需求
- 3、促销需求
- 4、渠道需求
- 5、中小企业需求影响CRM未来

### (四) 厂商供给分析

- 1、产品供给
- 2、价格供给
- 3、促销供给

#### 4、渠道供给

### 四、中国CRM软件市场竞争格局分析

#### (一) 价值链分析

#### (二) 行业生命周期分析

#### (三) 市场竞争格局

- 1、品牌竞争
- 2、产品与技术竞争
- 3、渠道与服务竞争
- 4、垂直市场竞争
- 5、行业市场竞争
- 6、区域市场竞争

#### (四) 我国CRM软件市场SWOT分析

- 1、优势
- 2、劣势
- 3、机会
- 4、威胁

### 五、主要厂商分析

- 1、Turbo CRM信息科技有限公司
- 2、SIEBEL中国办事处
- 3、Oracle中国公司
- 4、东软软件股份有限公司
- 5、北京联成互动软件技术有限公司
- 6、北京用友软件股份有限公司
- 7、SAP中国公司
- 8、金蝶国际软件有限公司
- 9、创智集团

### 六、中国CRM产品行业应用情况分析

#### (一) 企业在CRM信息化方面的主要应用分布状况

#### (二) 中国保险行业CRM应用状况分析

- (三) 中国银行业CRM应用状况分析
- (四) 中国电信行业CRM应用状况分析
- (五) 中国汽车制造业CRM应用状况分析
- (六) 中国医药行业CRM应用状况分析

## 七、影响未来五年中国CRM软件市场发展的主要因素及发展趋势分析

### (一) 主要影响因素分析

- 1、政策因素
- 2、信息化水平和用户应用水平
- 3、资金状况
- 4、技术基础
- 5、人才队伍

### (二) 未来几年中国CRM软件市场发展预测

- 1、预测模型的建立
- 2、市场规模预测

### (二) 中国CRM软件市场风险分析

- 1、宏观经济波动风险
- 2、政策风险
- 3、供给风险
- 4、需求风险
- 5、价格风险
- 6、财务风险

## 八、市场发展策略与建议

- (一) 产品技术
- (二) 品牌推广
- (三) 产品服务
- (四) 区域市场
- (五) 行业市场
- (六) 垂直市场

详细请访问：<https://www.icandata.com/view/39718.html>

### 三、研究方法

- 1、系统分析方法
- 2、比较分析方法
- 3、具体与抽象方法
- 4、分析与综合方法
- 5、归纳与演绎方法
- 6、定性分析与定量分析方法
- 7、预测研究方法

### 四、数据来源

对行业内相关的专家、厂商、渠道商、业务（销售）人员及客户进行访谈，获取最新的一手市场资料；

艾凯咨询集团长期监测采集的数据资料；

行业协会、国家统计局、海关总署、国家发改委、工商总局等政府部门和官方机构的数据与资料；

行业公开信息；

行业企业及上、下游企业的季报、年报和其它公开信息；

各类中英文期刊数据库、图书馆、科研院所、高等院校的文献资料；

行业资深专家公开发表的观点；

对行业的重要数据指标进行连续性对比，反映行业发展趋势；

中华人民共和国国家统计局 <http://www.stats.gov.cn>

中华人民共和国国家工商行政管理总局 <http://www.saic.gov.cn>

中华人民共和国海关总署 <http://www.customs.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

中国证券监督管理委员会 <http://www.csrc.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

世界贸易组织 <https://www.wto.org>

联合国统计司 <http://unstats.un.org>

联合国商品贸易统计数据库 <http://comtrade.un.org>

## 五、关于艾凯咨询网

艾凯咨询网（[www.icandata.com](http://www.icandata.com)）隶属艾凯咨询集团（北京华经艾凯企业咨询有限公司），艾凯咨询集团专注提供大中华区产业经济情报，为企业商业决策赋能，是领先的市场研究报告和竞争情报提供商

艾凯咨询集团为企业专业投资咨询报告、深度研究报告、市场调查、统计数据等。艾凯咨询网每天更新大量行业分析报告、图表资料、竞争情报、投资情报等，为用户及时了解迅速变化中的世界和中国市场提供便利，为企业商业决策赋能。

### 研究力量

高素质的专业的研究分析团队，密切关注市场最新动向。在多个行业，拥有数名经验丰富的专业分析师。对于特定及专属领域，我们有国内外众多合作研究机构，同时我们聘请数名行业资深专家顾问，帮助客户分清市场现状和趋势，找准市场定位和切入机会，提出合适中肯的建议，帮助客户实现价值，与客户一同成长。

### 我们的优势

权威机构 艾凯咨询集团二十年深厚行业背景;  
数量领先 囊括主流研究报告和权威合作伙伴;  
服务齐全 促销、推荐指数、积分、网上支付等;  
良好声誉 广泛知名度、满意度，众多新老客户。