

2020年中国CRM产业分析报告- 市场运营现状与发展趋势研究

报告大纲

观研报告网

www.chinabaogao.com

一、报告简介

观研报告网发布的《2020年中国CRM产业分析报告-市场运营现状与发展趋势研究》涵盖行业最新数据，市场热点，政策规划，竞争情报，市场前景预测，投资策略等内容。更辅以大量直观的图表帮助本行业企业准确把握行业发展态势、市场商机动向、正确制定企业竞争战略和投资策略。本报告依据国家统计局、海关总署和国家信息中心等渠道发布的权威数据，以及我中心对本行业的实地调研，结合了行业所处的环境，从理论到实践、从宏观到微观等多个角度进行市场调研分析。

官网地址：<http://baogao.chinabaogao.com/ruanjian/521644521644.html>

报告价格：电子版: 8200元 纸介版：8200元 电子和纸介版: 8500

订购电话: 400-007-6266 010-86223221

电子邮箱: sale@chinabaogao.com

联系人: 客服

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、报告目录及图表目录

CRM是指客户资源管理系统，是用计算机自动化分析销售、市场营销、客户服务以及应用等流程的软件系统，既是一种管理理念，也是一种软件技术。CRM软件根据应用方向，可分为项目型CRM软件和零售及分销型CRM软件。

CRM软件分类及特点

项目型CRM软件

零售及分销型CRM软件

客户类型

项目型企业，如咨询企业、建筑设计企业、房地产企业、律师事务所等

零售型企业，如水果企业、服装企业、日用品企业、电商平台等

管理内容

项目进程、产品组成、产品设计方案等

订单状态、消费者的基本联系信息、购买记录等

优势

能够对项目进行分解，实现项目的精细化和数字化管理，帮助客户积累项目管理经验

能够对客户的订单及其他数据进行挖掘和分析，通过深入研究消费者行为，为客的产品和市场策略提供有价值的参考信息资料来源：公开资料

不同的CRM厂商可在软件集成成分不同的功能模块，目前，客户管理、销售管理、服务管理为业内主流的三个基本功能模块。

CRM软件基本功能模块

功能模块

释义

客户管理

能够集中并分类管理客户，建立黄页式客户分类索引，根据企业业务情况，在售前、售中和售后环节完整记录企业重要往来信息，按客户性质、价值、状态等维度分别管理客户，快速进行商机挖掘、评估和分配

销售管理

能够帮助企业管理销售业务，掌控客户跟进过程中的所有日程计划、拜访记录、协调任务等信息。销售管理模块的主要功能包括销售订单管理、采购订单管理、日程活动安排计划、记录各地区经营状况等，能够帮助企业了解市场动态和库存情况，预测客户需求，获取更多商机来源

服务管理

能够实现客户支持、现场服务和仓库管理相关业务流程的自动化并加以优化，主要包括现场服务分配、客户产品全生命周期管理、地域管理等功能，可详细记录服务全程的进行情况资料来源：公开资料

在CRM重点解决的管理问题领域中，企业用户最期望借助CRM达成三大目标，分别是积累客户资源、释放营销效能和提高客户满意度。

CRM重点解决的管理问题 数据来源：公开资料

在终端客户对CRM的日常应用里，销售机会、线索管理以及客户列表依然是核心功能，使用比例在66%以上。

终端客户对CRM重度应用功能

数据来源：公开资料

在管理方面，相对欧美等发达国家而言，我国企业对于精细化管理的需求仍待提升，CRM软件市场发展较为滞后。2014-2019年我国CRM行业市场规模维持平稳增长态势，从2014年的19.8亿元增至2019年的37.2亿元，年复合增长率约11%。随着我国企业向数字化转型，内部流程更注重高效化，CRM软件的市场普及率将进一步提升，我国CRM市场有望在未来几年加速扩张，预计市场规模在2023年将达65.8亿元。

2014-2023年我国CRM软件行业市场规模及预测 数据来源：公开资料（TC）

中国报告网是观研天下集团旗下的业内资深行业分析报告、市场深度调研报告提供商与综合行业信息门户。《2020年中国CRM产业分析报告-市场运营现状与发展趋势研究》涵盖行业最新数据，市场热点，政策规划，竞争情报，市场前景预测，投资策略等内容。更辅以大量直观的图表帮助本行业企业准确把握行业发展态势、市场商机动向、正确制定企业竞争战略和投资策略。本报告依据国家统计局、海关总署和国家信息中心等渠道发布的权威数据，以及我中心对本行业的实地调研，结合了行业所处的环境，从理论到实践、从宏观到微观等多个角度进行市场调研分析。

它是业内企业、相关投资公司及政府部门准确把握行业发展趋势，洞悉行业竞争格局，规避经营和投资风险，制定正确竞争和投资战略决策的重要决策依据之一。本报告是全面了解行业以及对本行业进行投资不可或缺的重要工具。观研天下是国内知名的行业信息咨询机构，拥有资深的专家团队，多年来已经为上万家企业单位、咨询机构、金融机构、行业协会、个人投资者等提供了专业的行业分析报告，客户涵盖了华为、中国石油、中国电信、中国建筑、惠普、迪士尼等国内外行业领先企业，并得到了客户的广泛认可。

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调研数据，企业数据主要来自于国家统计局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。本研究报告采用的行业分析方法包括波特五力模型分析法、SWOT分析法、PEST分析法，对行业进行全面的内外部环境分析，同时通过资深分析师对目前国家经济形势的走势以及市场发展趋势和当前行业热点分析，预测行业未来的发展方向、新兴热点、市场空间、技术趋势以及未来发展战略等。

【报告大纲】

第一章 2017-2020年中国CRM行业发展概述

第一节 CRM行业发展情况概述

- 一、CRM行业相关定义
- 二、CRM行业基本情况介绍
- 三、CRM行业发展特点分析

第二节 中国CRM行业上下游产业链分析

- 一、产业链模型原理介绍
- 二、CRM行业产业链条分析
- 三、中国CRM行业产业链环节分析
 - 1、上游产业
 - 2、下游产业

第三节 中国CRM行业生命周期分析

- 一、CRM行业生命周期理论概述
- 二、CRM行业所属的生命周期分析

第四节 CRM行业经济指标分析

- 一、CRM行业的赢利性分析
- 二、CRM行业的经济周期分析
- 三、CRM行业附加值的提升空间分析

第五节 中国CRM行业进入壁垒分析

- 一、CRM行业资金壁垒分析
- 二、CRM行业技术壁垒分析
- 三、CRM行业人才壁垒分析
- 四、CRM行业品牌壁垒分析
- 五、CRM行业其他壁垒分析

第二章 2017-2020年全球CRM行业市场发展现状分析

第一节 全球CRM行业发展历程回顾

第二节 全球CRM行业市场区域分布情况

第三节 亚洲CRM行业地区市场分析

一、亚洲CRM行业市场现状分析

二、亚洲CRM行业市场规模与市场需求分析

三、亚洲CRM行业市场前景分析

第四节 北美CRM行业地区市场分析

一、北美CRM行业市场现状分析

二、北美CRM行业市场规模与市场需求分析

三、北美CRM行业市场前景分析

第五节 欧盟CRM行业地区市场分析

一、欧盟CRM行业市场现状分析

二、欧盟CRM行业市场规模与市场需求分析

三、欧盟CRM行业市场前景分析

第六节 全球CRM行业重点企业分析

第七节 2021-2026年世界CRM行业分布走势预测

第八节 2021-2026年全球CRM行业市场规模预测

第三章 中国CRM产业发展环境分析

第一节 我国宏观经济环境分析

一、中国GDP增长情况分析

二、工业经济发展形势分析

三、社会固定资产投资分析

四、全社会消费品CRM总额

五、城乡居民收入增长分析

六、居民消费价格变化分析

七、对外贸易发展形势分析

第二节 中国CRM行业政策环境分析

一、行业监管体制现状

二、行业主要政策法规

第三节 中国CRM产业社会环境发展分析

一、人口环境分析

二、教育环境分析

三、文化环境分析

四、生态环境分析

五、消费观念分析

第四章 中国CRM行业运行情况

第一节 中国CRM行业发展状况情况介绍

一、行业发展历程回顾

二、行业创新情况分析

三、行业发展特点分析

第二节 中国CRM行业市场规模分析

第三节 中国CRM行业供应情况分析

第四节 中国CRM行业需求情况分析

第五节 中国CRM行业供需平衡分析

第六节 中国CRM行业发展趋势分析

第五章 中国CRM所属行业运行数据监测

第一节 中国CRM所属行业总体规模分析

一、企业数量结构分析

二、行业资产规模分析

第二节 中国CRM所属行业产销与费用分析

一、流动资产

二、销售收入分析

三、负债分析

四、利润规模分析

五、产值分析

第三节 中国CRM所属行业财务指标分析

一、行业盈利能力分析

二、行业偿债能力分析

三、行业营运能力分析

四、行业发展能力分析

第六章 2017-2020年中国CRM市场格局分析

第一节 中国CRM行业竞争现状分析

一、中国CRM行业竞争情况分析

二、中国CRM行业主要品牌分析

第二节 中国CRM行业集中度分析

一、中国CRM行业市场集中度分析

二、中国CRM行业企业集中度分析

第三节 中国CRM行业存在的问题

第四节 中国CRM行业解决问题的策略分析

第五节 中国CRM行业竞争力分析

一、生产要素

二、需求条件

三、支援与相关产业

四、企业战略、结构与竞争状态

五、政府的作用

第七章 2017-2020年中国CRM行业需求特点与动态分析

第一节 中国CRM行业消费市场动态情况

第二节 中国CRM行业消费市场特点分析

一、需求偏好

二、价格偏好

三、品牌偏好

四、其他偏好

第三节 CRM行业成本分析

第四节 CRM行业价格影响因素分析

一、供需因素

二、成本因素

三、渠道因素

四、其他因素

第五节 中国CRM行业价格现状分析

第六节 中国CRM行业平均价格走势预测

一、中国CRM行业价格影响因素

二、中国CRM行业平均价格走势预测

三、中国CRM行业平均价格增速预测

第八章 2017-2020年中国CRM行业区域市场现状分析

第一节 中国CRM行业区域市场规模分布

第二节 中国华东地区CRM市场分析

一、华东地区概述

二、华东地区经济环境分析

三、华东地区CRM市场规模分析

四、华东地区CRM市场规模预测

第三节 华中地区市场分析

一、华中地区概述

二、华中地区经济环境分析

三、华中地区CRM市场规模分析

四、华中地区CRM市场规模预测

第四节 华南地区市场分析

一、华南地区概述

二、华南地区经济环境分析

三、华南地区CRM市场规模分析

四、华南地区CRM市场规模预测

第九章 2017-2020年中国CRM行业竞争情况

第一节 中国CRM行业竞争结构分析（波特五力模型）

一、现有企业间竞争

二、潜在进入者分析

三、替代品威胁分析

四、供应商议价能力

五、客户议价能力

第二节 中国CRM行业SWOT分析

一、行业优势分析

二、行业劣势分析

三、行业机会分析

四、行业威胁分析

第三节 中国CRM行业竞争环境分析（PEST）

一、政策环境

二、经济环境

三、社会环境

四、技术环境

第十章 CRM行业企业分析（随数据更新有调整）

第一节 企业

一、企业概况

二、主营业务

三、发展现状

四、优劣势分析

第二节 企业

一、企业概况

二、主营业务

三、发展现状

四、优劣势分析

第三节 企业

一、企业概况

二、主营业务

三、发展现状

四、优劣势分析

第四节 企业

一、企业概况

二、主营业务

三、发展现状

四、优劣势分析

第五节 企业

一、企业概况

二、主营业务

三、发展现状

四、优劣势分析

第十一章 2021-2026年中国CRM行业发展前景分析与预测

第一节 中国CRM行业未来发展前景分析

一、CRM行业国内投资环境分析

二、中国CRM行业市场机会分析

三、中国CRM行业投资增速预测

第二节 中国CRM行业未来发展趋势预测

第三节 中国CRM行业市场发展预测

一、中国CRM行业市场规模预测

二、中国CRM行业市场规模增速预测

三、中国CRM行业产值规模预测

四、中国CRM行业产值增速预测

五、中国CRM行业供需情况预测

第四节 中国CRM行业盈利走势预测

- 一、中国CRM行业毛利润同比增速预测
- 二、中国CRM行业利润总额同比增速预测

第十二章 2021-2026年中国CRM行业投资风险与营销分析

第一节 CRM行业投资风险分析

- 一、CRM行业政策风险分析
- 二、CRM行业技术风险分析
- 三、CRM行业竞争风险分析
- 四、CRM行业其他风险分析

第二节 CRM行业企业经营发展分析及建议

- 一、CRM行业经营模式
- 二、CRM行业销售模式
- 三、CRM行业创新方向

第三节 CRM行业应对策略

- 一、把握国家投资的契机
- 二、竞争性战略联盟的实施
- 三、企业自身应对策略

第十三章 2021-2026年中国CRM行业发展战略及规划建议

第一节 中国CRM行业品牌战略分析

- 一、CRM企业品牌的重要性
- 二、CRM企业实施品牌战略的意义
- 三、CRM企业品牌的现状分析
- 四、CRM企业的品牌战略
- 五、CRM品牌战略管理的策略

第二节 中国CRM行业市场重点客户战略实施

- 一、实施重点客户战略的必要性
- 二、合理确立重点客户
- 三、对重点客户的营销策略
- 四、强化重点客户的管理
- 五、实施重点客户战略要重点解决的问题

第三节 中国CRM行业战略综合规划分析

- 一、战略综合规划
- 二、技术开发战略

- 三、业务组合战略
- 四、区域战略规划
- 五、产业战略规划
- 六、营销品牌战略
- 七、竞争战略规划

第十四章 2021-2026年中国CRM行业发展策略及投资建议

第一节 中国CRM行业产品策略分析

- 一、服务产品开发策略
- 二、市场细分策略
- 三、目标市场的选择

第二节 中国CRM行业定价策略分析

第三节 中国CRM行业营销渠道策略

- 一、CRM行业渠道选择策略
- 二、CRM行业营销策略

第四节 中国CRM行业价格策略

第五节 观研天下行业分析师投资建议

- 一、中国CRM行业重点投资区域分析
- 二、中国CRM行业重点投资产品分析

图表详见正文

更多好文每日分享，欢迎关注公众号

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/ruanjian/521644521644.html>