

2020年中国CRM软件市场分析报告- 产业规模现状与发展趋势分析

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软件市场分析报告-产业规模现状与发展趋势分析》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/474233474233.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

【报告大纲】

第一章 2020年中国CRM软件市场环境概述

第一节 CRM软件市场概述

- 一、产品定义
- 二、CRM软件发展历程
- 三、全球CRM软件市场概述

第二节 中国CRM软件市场发展环境

- 一、政策环境
- 二、经济环境

第二章 2020年中国CRM软件市场规模与结构

第一节 市场规模

第二节 市场结构

- 一、垂直市场结构
- 二、平行市场结构
- 三、区域市场结构
- 四、品牌结构

第三节 2020年中国CRM软件市场特征

第四节 中国CRM软件市场存在的问题

- 一、CRM产品缺乏专业化、细分化的解决方案
- 二、在设计CRM产品时缺乏整体系统的掌控
- 三、忽视了CRM流程的改进和集成

第三章 2020年CRM软件市场供需分析

第一节 CRM软件应用效果分析

- 一、加速企业对客户的响应速度
- 二、帮助企业改善服务
- 三、提高企业工作效率
- 四、有效降低成本
- 五、规范企业管理
- 六、帮助企业摄入挖掘客户的需求
- 七、为企业的决策提供科学的支持

第二节 中国CRM软件市场现状分析

一、CRM软件厂商状况分析中国CRM软件商评估

二、“产品”调查

第三节 用户需求分析

一、客户消费行为的特点

二、客户消费行为分析

三、中小企业需求影响CRM未来

第四节 厂商供给分析

一、产品

二、价格

三、促销

四、渠道

五、覆盖区域

第四章 中国CRM软件市场竞争格局分析

第一节 CRM软件实施价值分析

第二节 行业生命周期分析

第三节 市场竞争格局

第四节 我国CRM软件市场SWOT分析

一、优势（S）

二、劣势（W）

三、机会（O）

四、威胁（T）

第五章 主要厂商分析

第一节 TurboCRM信息科技有限公司

一、企业发展简况分析

二、企业产品服务分析

三、企业发展现状分析

四、企业竞争优势分析

第二节 SIEBEL中国办事处

一、企业发展简况分析

二、企业产品服务分析

三、企业发展现状分析

四、企业竞争优势分析

第三节 Oracle中国公司

- 一、企业发展简况分析
- 二、企业产品服务分析
- 三、企业发展现状分析
- 四、企业竞争优势分析

第四节 东软软件股份有限公司

- 一、企业发展简况分析
- 二、企业产品服务分析
- 三、企业发展现状分析
- 四、企业竞争优势分析

第五节 北京联成互动软件技术有限公司

- 一、企业发展简况分析
- 二、企业产品服务分析
- 三、企业发展现状分析
- 四、企业竞争优势分析

第六节 北京用友软件股份有限公司

- 一、企业发展简况分析
- 二、企业产品服务分析
- 三、企业发展现状分析
- 四、企业竞争优势分析

第七节 SAP中国公司

- 一、企业发展简况分析
- 二、企业产品服务分析
- 三、企业发展现状分析
- 四、企业竞争优势分析

第八节 金蝶国际软件有限公司

- 一、企业发展简况分析
- 二、企业产品服务分析
- 三、企业发展现状分析
- 四、企业竞争优势分析

第九节 微软中国

- 一、企业发展简况分析
- 二、企业产品服务分析
- 三、企业发展现状分析
- 四、企业竞争优势分析

第六章 中国CRM产品行业应用情况分析

第一节 企业在CRM信息化方面的主要应用分布状况

第二节 中国保险行业CRM应用状况分析

第三节 中国银行业CRM应用状况分析

第四节 中国电信行业CRM应用状况分析

第五节 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

第七章 中国CRM软件市场发展趋势分析

第一节 未来几年中国CRM软件市场的趋势分析

- 一、行业化、细分化检验着CRM的发展潜力
- 二、强调协同化，与其它业务系统实现无缝集成融合
- 三、技术无线化，随时随地实现无线网络化营销管理
- 四、CRM将向中低端市场、更多行业延伸渗透

第二节 未来几年中国CRM软件市场的规模预测

- 一、相关性分析
- 二、相关变量预测
- 三、CRM软件销售额预测

第八章 中国CRM软件市场风险及投资策略分析

第一节 中国CRM软件市场风险分析

- 一、市场竞争加剧的风险
- 二、新产品运营风险

第二节 市场发展策略与建议

部分图表目录：

图表：2017-2020年我国国内生产总值及其增长速度

图表：2020年GDP初步核算数据

图表：GDP环比和同比增长速度

图表：2017-2020年全国居民消费价格涨跌幅度

图表：2017-2020年我国猪肉、牛肉、羊肉价格变动情况

图表：2017-2020年我国鲜菜、鲜果价格变动情况

图表：2020年居民消费价格分类别同比涨跌幅

图表：2020年居民消费价格分类别环比涨跌幅

- 图表：2020年居民消费价格主要数据
- 图表：2017-2020年工业生产者出厂价格涨跌幅
- 图表：2017-2020年工业生产者购进价格涨跌幅
- 图表：2017-2020年生产资料出厂价格涨跌幅
- 图表：2017-2020年生活资料出厂价格涨跌幅
- 图表：2020年工业生产者价格主要数据
- 图表：2017-2020年我国农村居民人均纯收入及其增长速度
- 图表：2017-2020年我国城镇居民人均可支配收入及其增长速度
- 图表：2017-2020年中国城乡居民恩格尔系数对比表
- 图表：2017-2020年规模以上工业增加值同比增长速度
- 图表：2020年份规模以上工业生产主要数据
- 图表：2017-2020年我国钢材日均产量及同比增速
- 图表：2017-2020年我国水泥日均产量及同比增速
- 图表：2017-2020年我国十种有色金属日均产量及同比增速
- 图表：2017-2020年我国乙烯日均产量及同比增速
- 图表：2017-2020年我国汽车日均产量及同比增速
- 图表：2017-2020年我国轿车日均产量及同比增速
- 图表：2017-2020年我国发电量日均产量及同比增速
- 图表：2017-2020年我国原油加工量日均产量及同比增速
- 图表：2017-2020年我国全社会固定资产及其增长率情况
- 图表：2017-2020年我国固定资产投资（不含农户）同比增速
- 图表：2017-2020年我国固定资产投资到位资金同比增速
- 图表：2020年固定资产投资（不含农户）主要数据
- 图表：2017-2020年我国民间固定资产投资和全国固定资产投资增速
- 图表：2020年民间固定资产投资主要数据
- 图表：2017-2020年我国社会消费品零售总额及其增长速度
- 图表：2017-2020年我国社会消费品零售总额分月同比增长速度
- 图表：2020年份社会消费品零售总额主要数据
- 图表：2017-2020年我国货物进出口总额增长分析
- 图表：2017-2020年我国CRM软件市场规模分析

图表详见正文 (GYZQPT)

【简介】

中国报告网是观研天下集团旗下打造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。《》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。

2020年中国软件运营服务

【报告大纲】

第一章 软件运营服务（软件运营服务）的相关概述

第一节 软件运营服务的定义及分类

- 一、软件运营服务的概念解析
- 二、软件运营服务的分类情况

三、软件运营服务的生态系统构成

四、软件运营服务发展的演进历程

第二节 软件运营服务的特性与作用

一、软件运营服务服务的主要特征

二、软件运营服务模式的作用分析

三、软件运营服务模式与传统许可模式的比较浅析

四、软件运营服务的客户价值透析

五、软件运营服务的应用领域广泛

第三节 软件运营服务与ASP的区别与联系

一、ASP的基本介绍

二、软件运营服务相关概念的区别解析

三、软件运营服务模式与ASP模式的差异剖析

第二章 2020年我国软件运营服务产业发展形势分析

第一节 2020年全球软件运营服务产业的发展概况

一、国外软件运营服务产业发展状况及特征分析

二、世界软件运营服务市场需求与提供商分析

三、全球软件运营服务市场规模透析

四、欧美地区软件运营服务型CRM渐成市场主导

五、日本软件运营服务市场投资趋势解析

第二节 2020年我国软件运营服务产业总体发展综述

一、我国软件运营服务市场发展的基本情况

二、国内软件运营服务市场发展的新特点

三、企业对软件运营服务的需求状况分析

第三节 2020年我国软件运营服务产业发展存在的问题分析

一、我国软件运营服务市场发展的制约因素

二、软件运营服务产业发展面临的主要挑战分析

三、软件运营服务市场存在的两大难题

四、我国软件运营服务产业安全问题亟待解决

五、国内软件运营服务产业发展遭遇三大瓶颈

第四节 2020年我国软件运营服务产业发展的对策分析

一、国内软件运营服务市场发展的建议

二、健全的安全运营体系是软件运营服务发展的关键

三、我国软件运营服务健康发展需要构建完善的诚信机制

四、我国软件运营服务厂商快速壮大的对策

五、软件运营服务产品的开发攻略

第三章 2020年我国管理型软件运营服务市场格局分析

第一节 企业管理类软件运营服务发展历程

- 一、萌芽阶段
- 二、调整阶段
- 三、稳步发展阶段

第二节 2020年我国管理型软件运营服务市场发展概况

- 一、管理型软件运营服务与工具型软件运营服务渐趋融合
- 二、管理型软件运营服务给企业带来的利好
- 三、管理型软件运营服务市场逐渐受到企业重视
- 四、我国管理型软件运营服务应用成交率大幅上升
- 五、渠道将成为管理型软件运营服务企业制胜法宝
- 六、管理型软件运营服务的个性化发展透析

第三节 2020年我国管理型软件运营服务市场的发展回顾

- 一、2020年第1季度管理型软件运营服务市场发展状况
- 二、2020年第2季度管理型软件运营服务市场发展状况
- 三、2020年第3季度管理型软件运营服务市场发展简况

第四节 2020年我国管理型软件运营服务市场成功的要点解析

- 一、软件运营服务厂商需具备的能力剖析
- 二、企业运用互联网的能力
- 三、构建创新商业模式能力
- 四、全程客户服务能力

第四章 2020年我国软件运营服务市场的厂商与用户分析

第一节 2020年我国软件运营服务市场的厂商发展动态

- 一、国外大型软件运营服务企业积极抢攻我国市场
- 二、国内软件运营服务行业显现“羊群效应”
- 三、我国主流软件运营服务运营商市场份额
- 四、国内主流软件运营服务企业及其产品评析
- 五、我国软件运营服务厂商积极构筑战略联盟

第二节 2020年软件运营服务用户的使用状况分析

- 一、用户对软件运营服务的认知情况
- 二、用户最看重的软件运营服务功效
- 三、企业软件运营服务应用计划分析

四、OA类软件运营服务应用受用户重视

第三节 2020年软件运营服务用户的使用情况透析

- 一、数据安全问题受关注
- 二、服务的方便性受企业青睐
- 三、降低成本是企业考虑的重要因素

第五章 2020年我国软件运营服务的市场应用分析

第一节 软件运营服务在中小企业的应用情况

- 一、软件运营服务帮助中小企业摆脱在线管理困境
- 二、中小企业全面普及软件运营服务尚待时日
- 三、中小企业选择软件运营服务的注意事项
- 四、中小企业实施软件运营服务模式面临的挑战及策略
- 五、多数中小企业将应用软件运营服务模式

第二节 软件运营服务在邮件领域的应用分析

- 一、软件运营服务对传统邮件市场影响颇深
- 二、软件运营服务在反垃圾邮件中应用效果突出
- 三、软件运营服务的邮件归档功能突出应用前景光明

第三节 软件运营服务在电子政务领域的应用综述

- 一、电子政务领域软件运营服务发展的机会
- 二、软件运营服务模式在电子政务中应用特点透析
- 三、软件运营服务在电子政务中的具体应用情况
- 四、软件运营服务在电子政务领域的应用潜力探析

第四节 软件运营服务模式的其他应用分析

- 一、零售企业对软件运营服务的需求及应用风险探析
- 二、软件运营服务模式下视频会议租用成市场新趋向
- 三、软件运营服务模式下视频会议遭遇的阻碍

第五节 软件运营服务模式的应用案例及方向透析

- 一、全程电子商务管理
- 二、CRM客户关系管理
- 三、SCM供应链管理
- 四、节省通讯成本

第六节 软件运营服务模式的企业应用个案解析

- 一、博思格集团
- 二、济南创弈工场科技
- 三、安吉汽车俱乐部

第六章 2020年我国软件运营服务的市场运营局势分析

第一节 2020年我国软件运营服务产业的基本运营模式剖析

一、我国软件运营服务产业有两种主导运营模式

二、以自身产品为核心应用的模式浅析

三、以在线软件服务的第三方平台模式介绍

第二节 我国摆脱ASP模式困境软件运营服务需解决的难题

一、软件运营服务业务模式的深入解析

二、服务提供商的公信力是首要挑战

三、应用连续性与数据安全性成为重点

四、盈利模式和营销方式的突破

第三节 2020年我国软件运营服务模式的运营风险及安全策略分析

一、软件运营服务模式面临的主要风险因素

二、软件运营服务系统的风险主体探讨

三、透析软件运营服务系统存在的安全隐患

四、软件运营服务系统的风险规避措施探究

第四节 2020年我国软件运营服务的市场营销策略探讨

一、软件运营服务市场营销的三大建议

二、软件运营服务的渠道建设方案透析

三、软件运营服务的市场推广模式探索

四、软件运营服务的品牌推广策略思考

第七章 国外软件运营服务重点企业最新动态分析

第一节 微软

一、企业发展简况分析

二、企业产品服务分析

三、企业发展现状分析

四、企业竞争优势分析

第二节 GOOGLE

一、企业发展简况分析

二、企业产品服务分析

三、企业发展现状分析

四、企业竞争优势分析

第三节 NETSUITE

一、企业发展简况分析

二、企业产品服务分析

三、企业发展现状分析

四、企业竞争优势分析

第四节 SALESFORCE.COM

一、企业发展简况分析

二、企业产品服务分析

三、企业发展现状分析

四、企业竞争优势分析

第八章 国内软件运营服务优势企业竞争力分析

第一节 阿里软件

一、企业发展简况分析

二、企业产品服务分析

三、企业发展现状分析

四、企业竞争优势分析

第二节 金蝶

一、企业发展简况分析

二、企业产品服务分析

三、企业发展现状分析

四、企业竞争优势分析

第三节 用友

一、企业发展简况分析

二、企业产品服务分析

三、企业发展现状分析

四、企业竞争优势分析

第四节 八百客

一、企业发展简况分析

二、企业产品服务分析

三、企业发展现状分析

四、企业竞争优势分析

第五节 铭万

一、企业发展简况分析

二、企业产品服务分析

三、企业发展现状分析

四、企业竞争优势分析

第九章 2021-2026年我国软件运营服务市场的发展前景分析

第一节 2021-2026年世界软件运营服务市场发展前景展望

- 一、全球软件运营服务市场发展迎来黄金时期
- 二、全球软件运营服务未来发展方向探析
- 三、软件运营服务将成全球电子商务发展主流

第二节 2021-2026年我国软件运营服务市场发展前景及趋势

- 一、未来我国软件运营服务市场发展前景展望
- 二、我国软件运营服务市场规模预测
- 三、软件运营服务市场前景广阔渐受资本青睐
- 四、未来软件运营服务对我国传统软件行业的影响透析

图表目录：（部分）

图表：软件运营服务发展的三个阶段

图表：全球前十五大软件按需定制企业营业规模与市场

图表：2017-2020年日本软件运营服务（包含ASP）投资情况

图表：用户对软件运营服务运营商的体验数据

图表：2017-2020年我国软件运营服务市场规模

图表：2020年我国软件运营服务市场区域分布情况

图表：2020年我国软件运营服务应用行业分布情况

图表：2020年我国软件运营服务应用类型分布情况

图表：2020年软件运营服务管理软件市场厂商收入占比

图表：2020年软件运营服务市场增长预测图

图表：2017-2020年管理型软件运营服务应用成交率情况

图表：成功软件运营服务厂商需具备的关键能力要素

图表：软件运营服务领域厂商获取成功的两种方法

图表：用户对软件运营服务的了解情况

图表：企业未曾应用软件运营服务产品的原因调查

图表：企业使用软件运营服务产品的原因调查

图表：企业对软件运营服务产品降低成本功效的看法

图表：按照模式划分软件运营服务运营产业链结构

图表：阿里巴巴互联网平台价值链

图表详见正文 (GYZQPT)

【简介】

中国报告网是观研天下集团旗下打造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软件市场分析报告-产业规模现状与发展趋势分析》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。

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/474233474233.html>