

中国SaaS CRM服务供应商评价 专题研究报告2015（简版）

本产品保密并受到版权法保护

Confidential and Protected by Copyright Laws



易观智库长期致力于互联网、物联网、大数据、云计算、制造业等的深度研究，新一代信息技术行业是其中最为重要的研究领域之一。

研究报告包括以下：

我们已产出本行业报告：

- ✓ 中国大数据市场年度综合报告（2014）
- ✓ 中国行业大数据应用市场专题研究报告2015
- ✓ 中国移动云计算平台市场专题研究报告2015

欲了解新一代信息技术行业的更多内容，
请访问易观智库官网：www.analysys.cn 或 致电客服：4006-515-715

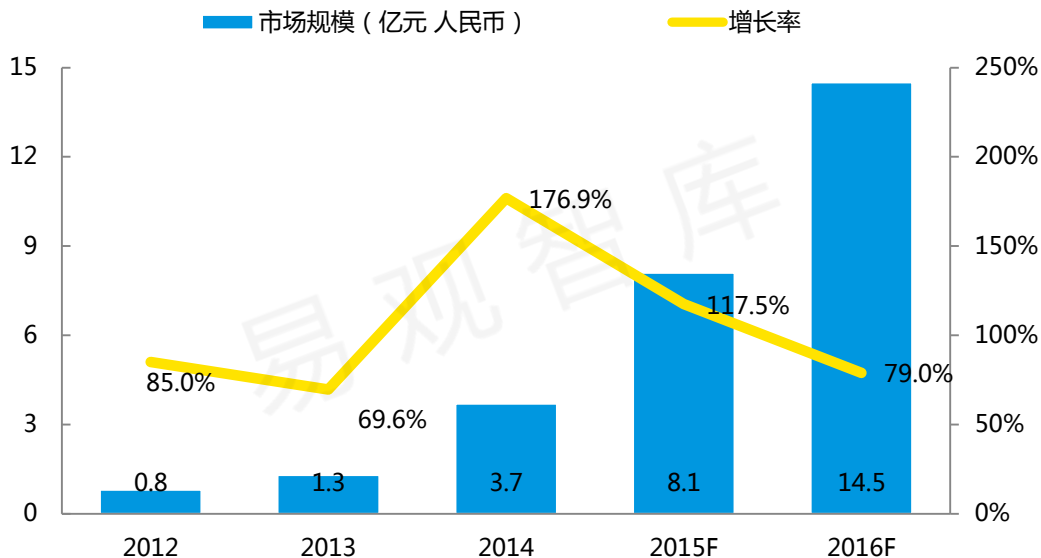
目录

- 1 SaaS CRM市场描述
- 2 SaaS CRM供应商分析
- 3 SaaS CRM厂商竞争力分析



SaaS CRM市场规模高速增长

2015-2016年中国SaaS CRM市场规模预测



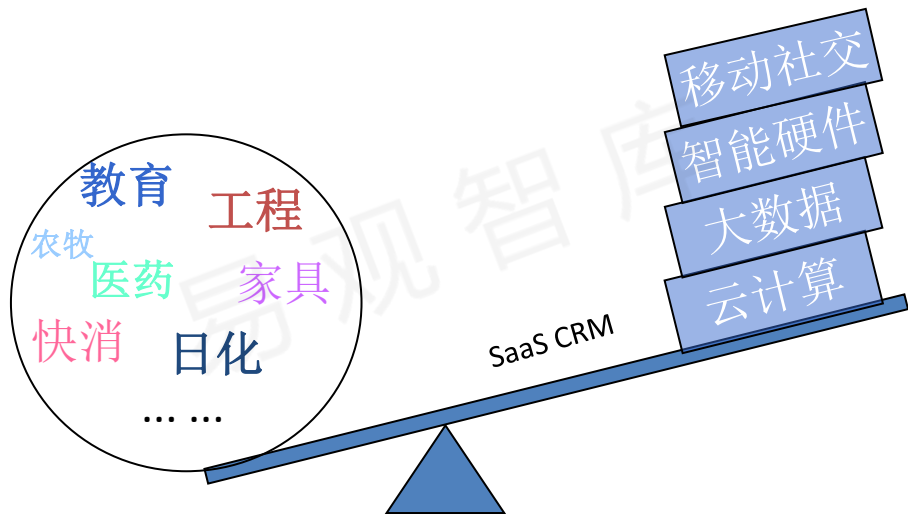
© Analysys 易观智库

www.analysys.cn

Analysys易观智库分析认为，企业级SaaS CRM市场已经成为企业级SaaS市场中发展最快的细分市场，中国互联网络化进程的加快将极大的促进SaaS CRM市场的发展，预计2015年SaaS CRM市场规模将达到8.1亿元人民币，市场增长率将达到117.5%。中国众多垂直行业、处于不同发展阶段的企业将会通过使用不同类型的SaaS CRM产品来实现对于销售人员的管理，并提升企业的盈利能力。

新技术在SaaS CRM上的应用撬动其他行业发展

新技术下SaaS CRM撬动传统企业发展杠杆

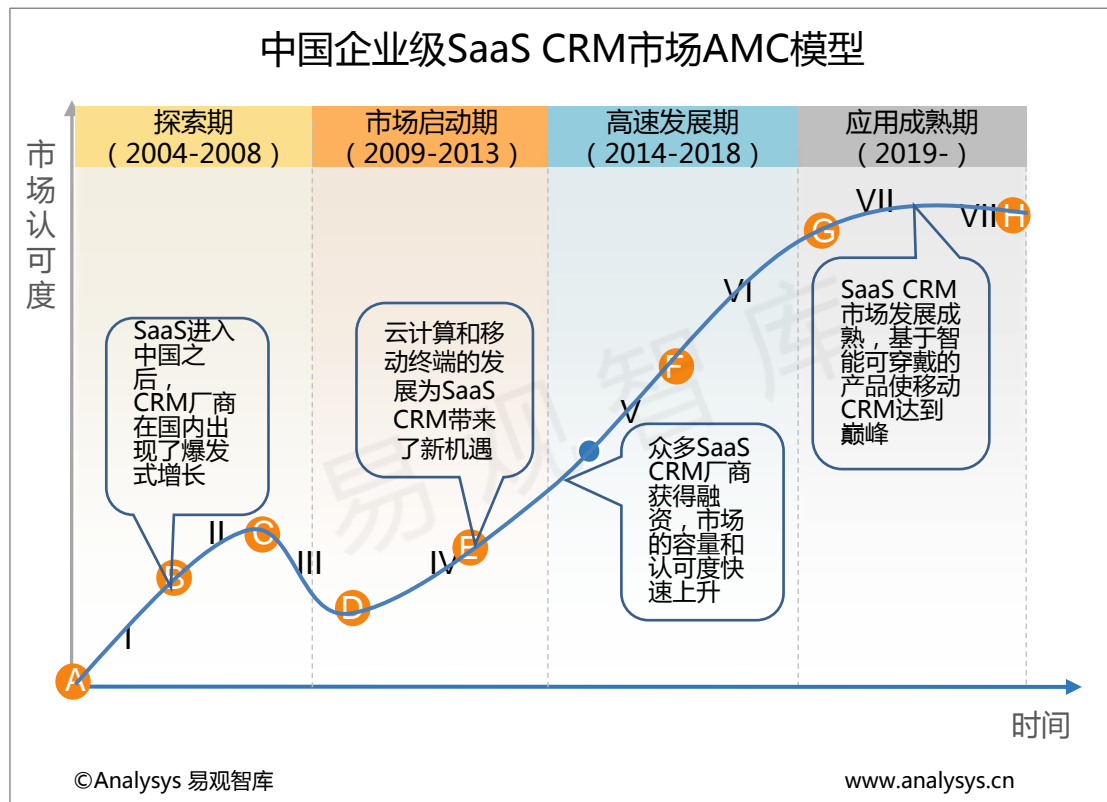


©Analysys 易观智库

www.analysys.cn

Analysys易观智库分析认为，云计算技术解决了SaaS CRM的部署问题，大数据技术分析使得业务的开展更加有针对性，移动社交和智能硬件的普及使得移动销售管理成为可能，新技术的应用使得SaaS CRM产品能够更好的支持软件在不同垂直行业和场景中的应用，进而提升传统企业的信息化能力和管理能力，改变传统行业的销售管理业态。

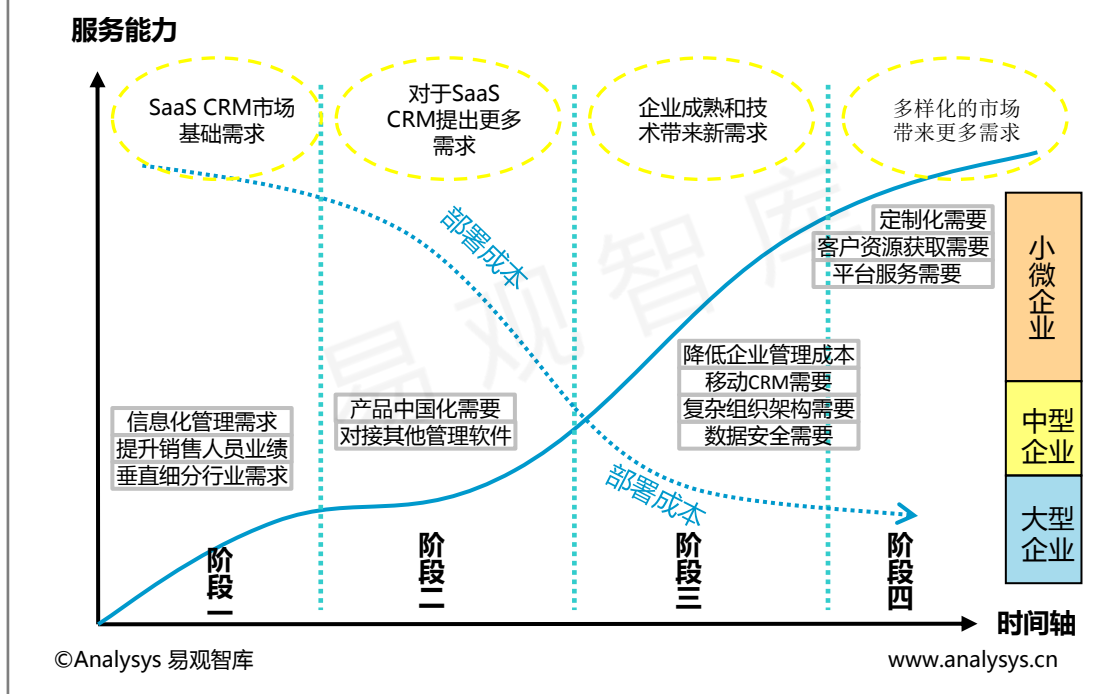
中国企业级SaaS CRM市场正处于高速发展期



Analysys易观智库分析认为, 中国企业级SaaS CRM市场主要分为四个发展阶段, 中国企业互联网化以及新技术在SaaS CRM领域的应用推动了行业的发展, 而中国SaaS CRM市场当前正处于高速发展期, SaaS CRM厂商应当根据中国不同行业的企业发展状况, 根据目标客户的需要, 研发适用于当前发展阶段的SaaS CRM产品, 解决企业移动销售管理的问题。

中国企业级SaaS CRM市场的需求不断丰富

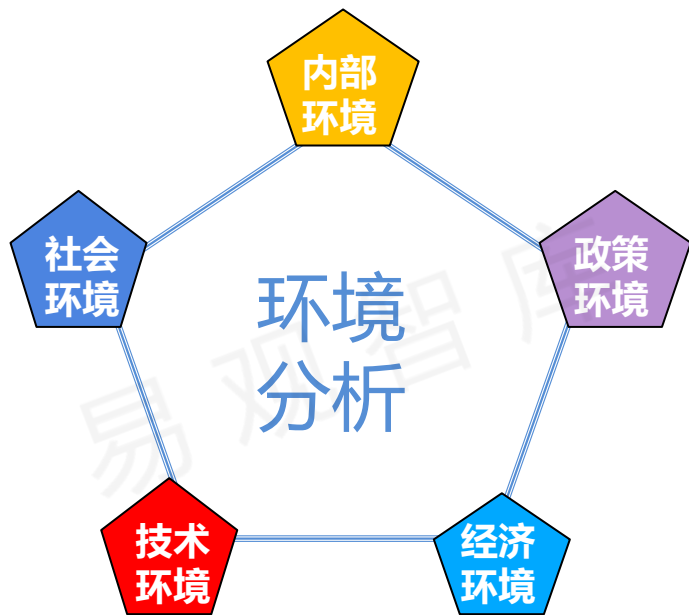
中国企业级SaaS CRM市场需求分析图



Analysys易观智库分析认为，在企业级SaaS CRM市场的发展过程中，企业的需求不断丰富，企业部署SaaS CRM产品的成本逐渐降低，SaaS CRM服务的能力逐渐提升，SaaS CRM的功能逐渐趋于完善，SaaS CRM产品的服务范围逐渐扩大，随着SaaS CRM厂商数量不断增加，SaaS CRM产品将根据不同类型客户的需求而更有侧重性，而多元化的市场也将服务于处于不同行业、不同规模、不同发展阶段的企业。

中国企业级SaaS CRM供应商的发展受环境影响明显

中国企业级SaaS CRM供应商环境分析



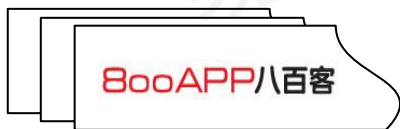
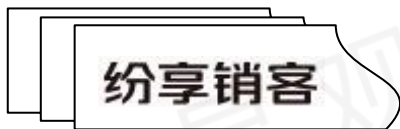
©Analysys 易观智库

www.analysys.cn

Analysys易观智库分析认为，中国企业级SaaS CRM供应商的发展主要受到五大环境因素的影响：政策环境决定了国家对于行业的发展的扶持程度，决定了行业发展的前景；经济环境决定了SaaS CRM发展的潜力；社会环境决定了SaaS CRM产品的需求；内部环境决定了SaaS CRM供应商的产品定位和发展策略；技术环境促进了SaaS CRM市场的进步。

中国企业级SaaS CRM主要厂商代表

中国企业级SaaS CRM代表厂商代表



©Analysys 易观智库

www.analysys.cn

Analysys易观智库分析认为，由于每个SaaS CRM厂商对于市场的理解不同，对于目标客户的定位不同，厂商的资源以及经验不同，自身产品的定位不同，所以厂商的产品功能也各不相同，易观智库选取了SaaS CRM行业中比较有代表性的厂商来进行分析，通过我们的解读，为大家剖析不同SaaS CRM厂商产品及服务的差异性，为企业用户选择合适的SaaS CRM产品提供一个参考。

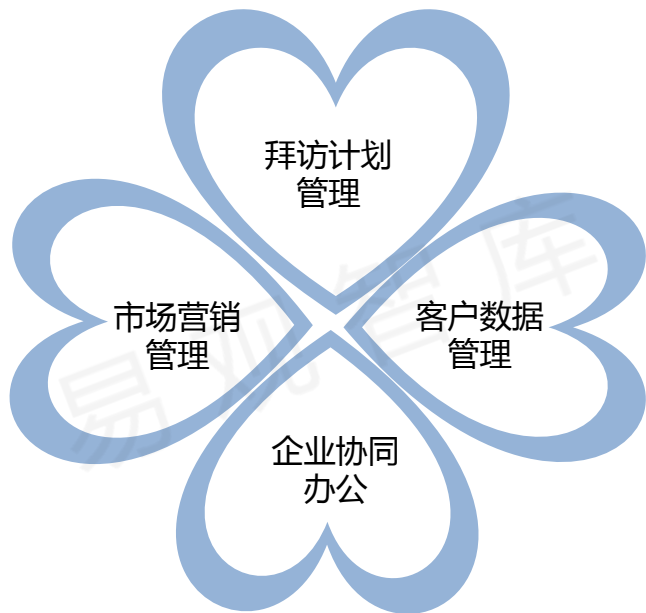
目录

- 1 SaaS CRM市场描述
- 2 SaaS CRM供应商评价
- 3 SaaS CRM厂商竞争力分析



和创科技-“红圈营销”产品功能介绍

“红圈营销”通用型功能模型



©Analysys 易观智库

www.analysys.cn

Analysys易观智库分析认为，“红圈营销”是一款非常优秀的移动SaaS CRM产品，通过红圈营销“拜访计划管理”、“客户数据管理”、“企业协同办公”和“市场营销管理”的四大功能模块，能够让企业更好的管理销售人员的销售流程，能够让企业通过客户信息、客户动态管理，辅助业务员进行签单，提高签单效率，进而提升企业的信息管理能力和盈利能力。

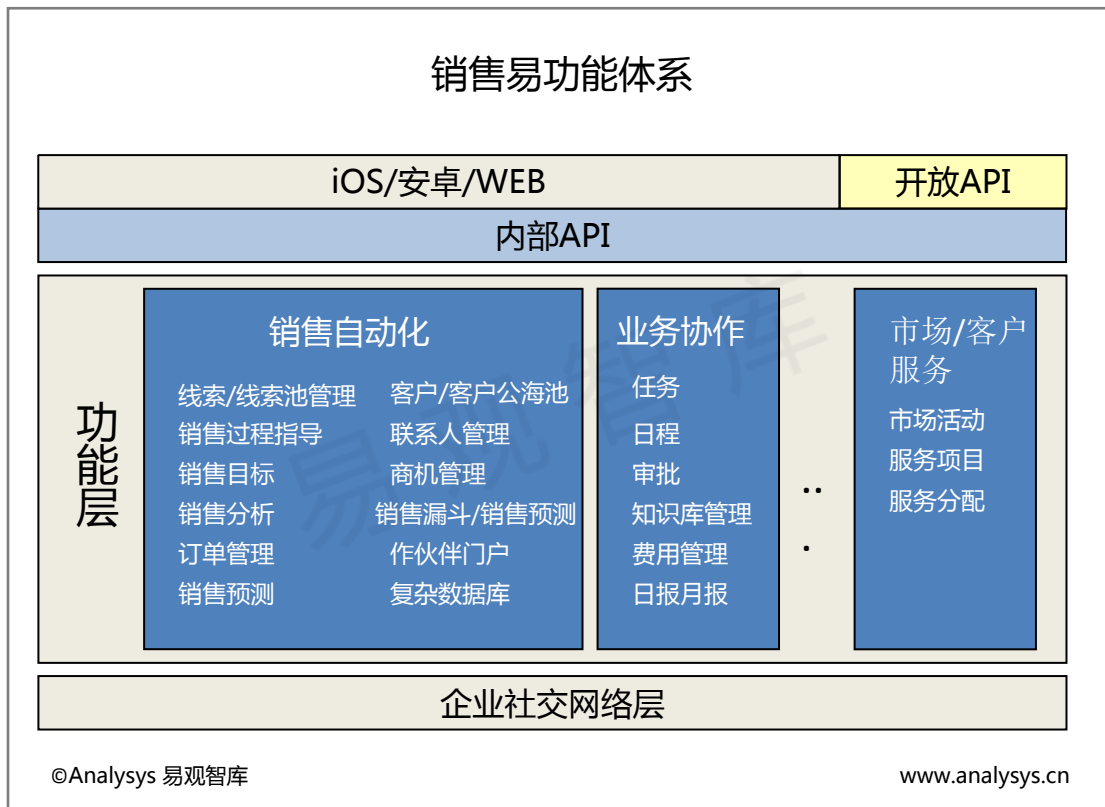
| 和创科技SWOT分析

和创科技 SWOT分析

S <ul style="list-style-type: none"> • 多年垂直行业经验 • 符合中国国情的产品服务 • 与阿里钉钉的战略合作 • 庞大的地推团队和成熟的渠道 • 股东团队的强大优势 	W <ul style="list-style-type: none"> • 企业的宣传力度不足 • 企业更名造成一定知名度流失
O <ul style="list-style-type: none"> • 拓展更多的垂直细分市场 • 向线下O2O地推市场发力 	T <ul style="list-style-type: none"> • 面临激烈的市场竞争 • 客户对于产品认知不足 • 友商具备较强的广告推广能力

Analysys易观智库分析认为，和创科技在股东团队、销售团队和渠道建设、垂直行业经验、产品契合中国企业程度、战略合作等方面具备诸多的优势，使“红圈营销”极为契合现阶段中国企业销售管理的需求。同时也应当进行一定的市场推广行为，弥补企业用户对于产品的认知，这样才能在激烈的市场竞争中保持领先地位。

仁科互动-销售易产品功能体系介绍



Analysys易观智库分析认为，销售易的产品功能主要包括销售自动化、业务协作和市场/客户服务三个部分。通过使用销售易的产品，企业客户能够实现对于不同复杂销售场景的管理，产品中包含了多种的销售管理模型能够满足大中型客户的管理需要，与此同时，开放的API能够让销售易很好的对接企业内部信息管理平台，进一步提升企业的信息管理能力。

仁科互动SWOT分析

仁科互动 SWOT分析

S	<ul style="list-style-type: none"> • 多年大型传统软件销售经验 • 专业的产品服务 • 先进的技术能力 • 较强的盈利能力 	W	<ul style="list-style-type: none"> • 公司规模相对较小 • 产品相对较为复杂
O	<ul style="list-style-type: none"> • 大型企业的需求增加 • 产品的兼容性较强 	T	<ul style="list-style-type: none"> • 客户增速相对较慢 • 广告投放价格较高 • 未来一站式服务带来的压力

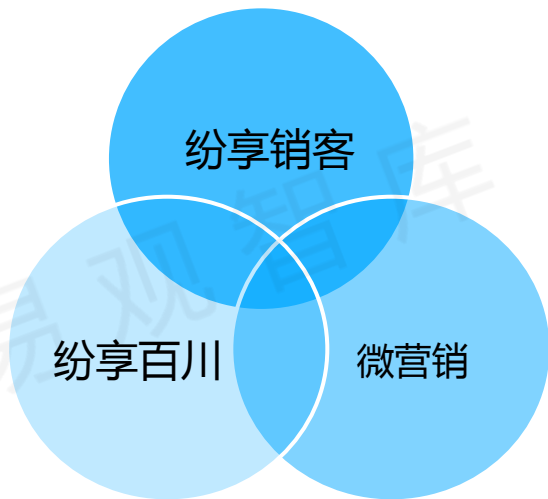
©Analysys 易观智库

www.analysys.cn

Analysys易观智库分析认为，仁科互动的优势在于多年大型传统软件销售经验、专业的产品服务、先进的技术能力和较强的盈利能力，销售易专业化的产品能够为大中型企业客户提供优秀的服务，但相对较小的公司规模和相对复杂的产品制约了其服务传统中小企业的能力，而随着中国大型政企业的去IOE化，仁科互动将会有更多的市场机会。

易动纷享产品体系介绍

易动纷享产品体系



©Analysys 易观智库

www.analysys.cn

Analysys易观智库分析认为，易动纷享的产品体系包括基于IM服务的SaaS CRM产品“纷享销客”，解决经销商“不对称”沟通问题的“纷享百川”，以及定位于企业宣传的“微营销”，易动纷享希望通过与行业中的其他企业级服务公司进行合作，搭建一个生态系统，而纷享销客也将成为“连接企业的一切，连接一切企业”的工具。

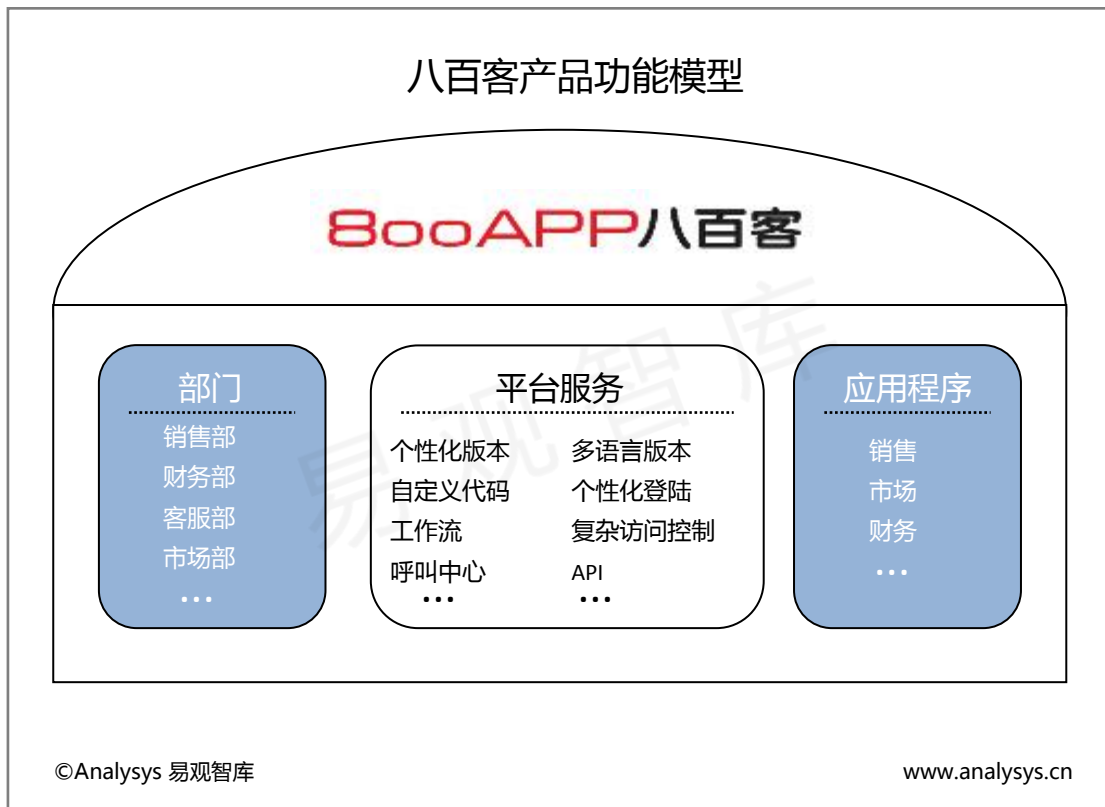
易动纷享SWOT分析

易动纷享 SWOT分析

S	<ul style="list-style-type: none"> • 充沛的资金 • 通用化简单的产品 • 强大的广告推广能力 • 高速的业务增长 	W	<ul style="list-style-type: none"> • 用户粘性相对较差 • 产品的门槛较低 • 缺少对于行业的积累
O	<ul style="list-style-type: none"> • 传统企业互联网化需要 • 平台化的发展战略 	T	<ul style="list-style-type: none"> • 前期投入较大 • 市场竞争愈加激烈 • 投资人的营收压力

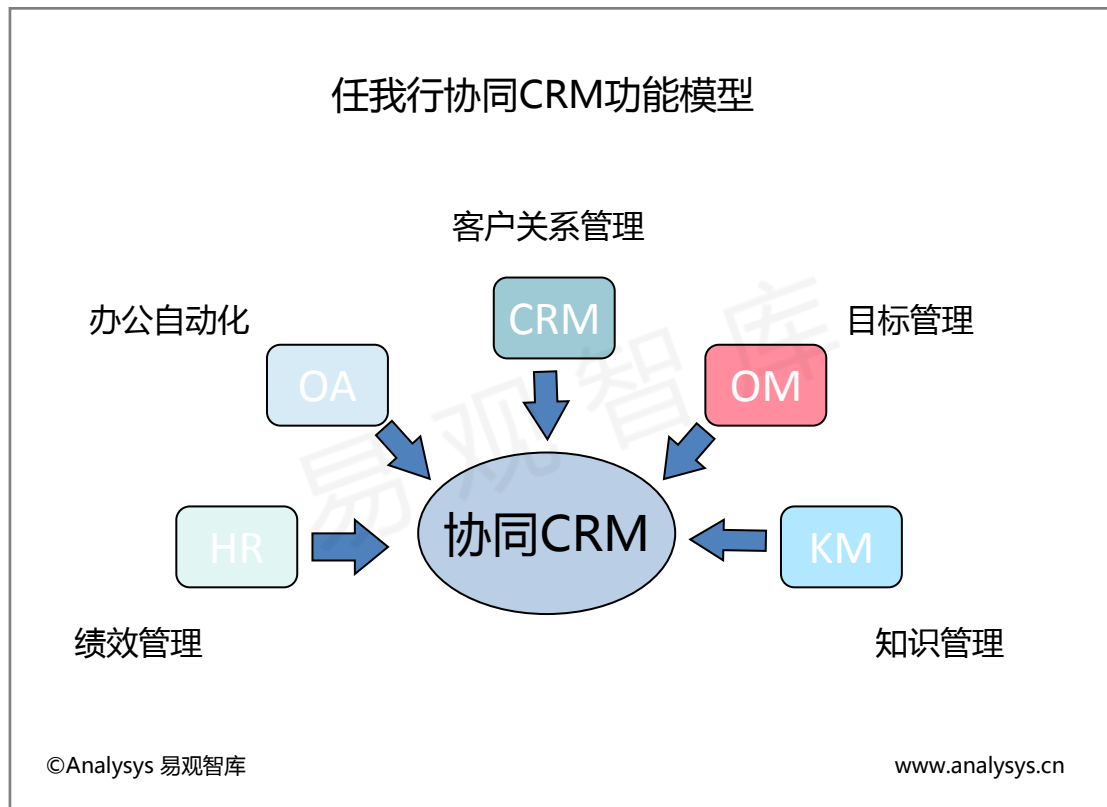
Analysys易观智库分析认为，易动纷享的优势主要在于通用化的产品使用简单，比较充沛的资金能够支持企业业务的快速增长和广告推广的费用，但通用化的产品无法很好的满足不同垂直行业的销售管理要求，这样会在一定程度上降低用户粘性，平台化的发展战略需要前期较大的研发投入，并且平台化的发展面临阿里钉钉、企业微信号、百度直达号等大型互联网公司的激烈竞争。

八百客产品功能模型介绍



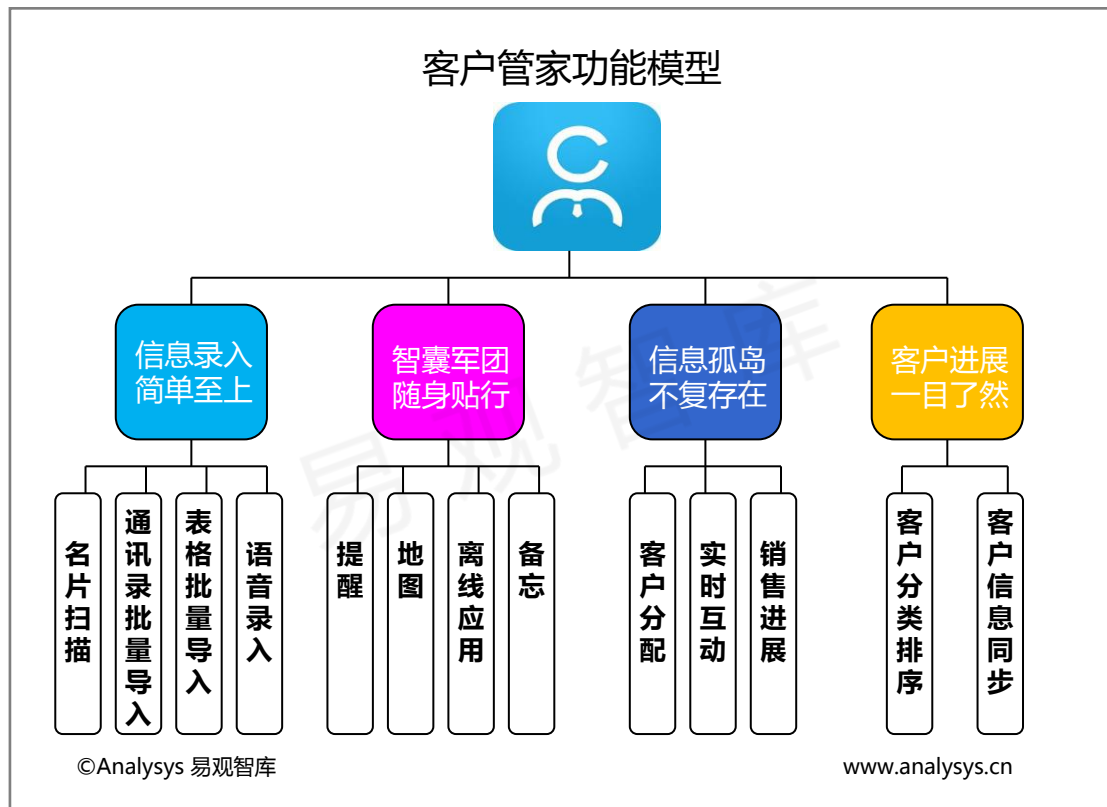
Analysys易观智库分析认为，八百客的产品功能主要是通过一个平台来提供，企业根据自身的需求来确定产品需要涉及的功能和部门，进而开发一套定制的SaaS CRM产品，八百客提供了比较丰富的功能供企业用户选择，功能还包括一些其他的SaaS功能模块，产品的交付方式为定制项目的形式。

任我行协同CRM功能模型介绍



Analysys易观智库分析认为，任我行协同CRM产品包含了HR、OA、CRM、OM、HK等众多的功能模块，因此任我行协同CRM为企业客户提供的-一个比较完整的企业管理系统，CRM只是其中的一个重要的功能，企业通过购买产品一方面能够改善企业的整体信息化能力，另一方面也会分散企业对于CRM产品打磨的精力。

畅捷通-客户管家功能模型介绍



Analysys易观智库分析认为，通过客户管家的产品能够实现客户信息的快速录入、工作内容的提醒和备忘、增强销售人员的沟通、提升客户管理能力，客户管家的产品具备最为简单的功能模块，让企业的销售人员能够快速的熟悉和使用客户管家的服务。

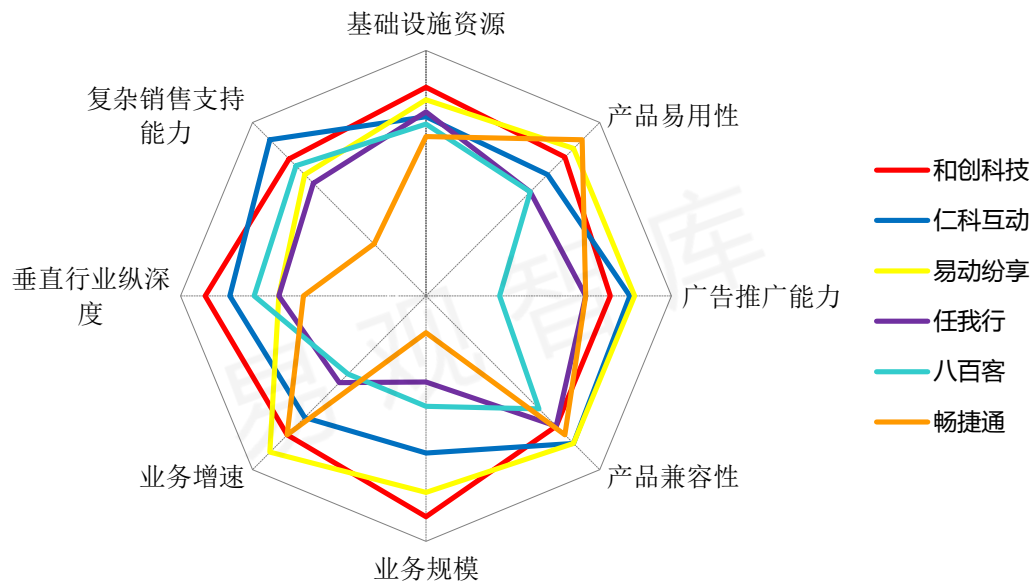
目录

- 1 SaaS CRM市场描述
- 2 SaaS CRM供应商评价
- 3 SaaS CRM竞争力分析



SaaS CRM厂商市场竞争力分析

SaaS CRM厂商市场竞争力雷达图

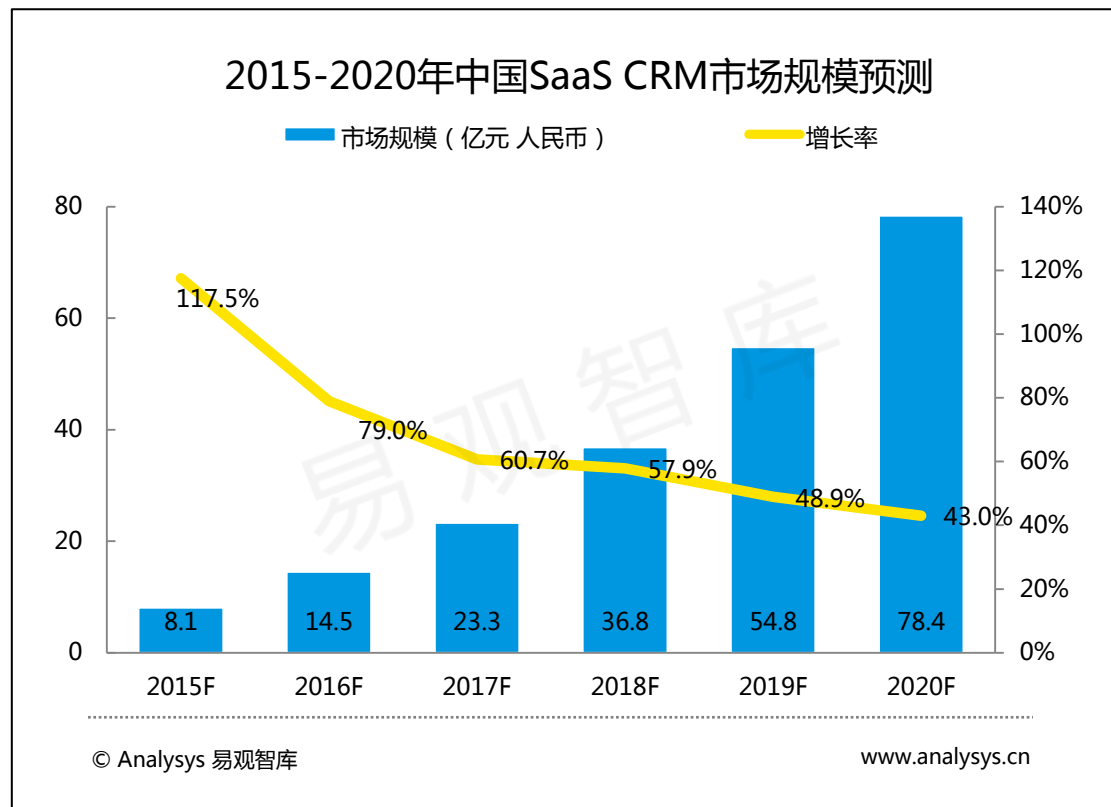


© Analysys 易观智库

www.analysys.cn

Analysys易观智库分析认为，由于不同SaaS CRM厂商的发展路径、产品功能、产品定位、运营时间、企业背景等因素的不同，导致厂商在SaaS CRM厂商在不同维度的竞争力的表现上存在差异，和创科技作为服务于传统企业的SaaS CRM厂商在垂直行业纵深度、业务规模、基础设施资源等维度处于领先地位，仁科互动在复杂销售支持能力上具备明显优势，而易动纷享则在广告推广和业务增速上处于优势地位。

| 2015-2020年中国SaaS CRM市场规模预测



Analysys易观智库分析认为，从2015年到2020年，中国SaaS CRM的市场规模还会保持较高速度增长，但是随着市场规模的逐渐扩大，市场规模的增长将趋于平稳，中国传统中小企业的互联网化转型将成为市场规模增长的主要动力，而随着中国传统中小企业互联网化转型的逐渐完成，SaaS CRM市场的企业数量将保持在一个平稳的水平，而SaaS CRM市场的规模增长将来源于更加专业以及更加多元化的产品服务。

易观智库·易观博阅 产品说明书

助力企业找到属于自己的“互联网+”

客户热线：4006-515-715

网址：www.analysys.cn

- 易观国际2007年首次提出“互联网化”概念，2012年首次提出“互联网+”概念。
- 易观智库是易观国际旗下的中国卓越的互联网大数据产品和分析公司。通过大数据的产品、工具和分析，助力企业在线业务的成长。
- 易观智库常年为互联网企业、品牌企业、投资机构、政府等，提供可信、可靠、有效的数据产品和服务，已成为企业了解市场、提升创新力和决策力的首选服务商。

欲了解“互联网+”更多内容，请您搜索百度词条：

互联网+

编辑

“互联网+”是创新2.0下的互联网与传统行业融合发展的新形态、新业态，是知识社会创新2.0推动下的互联网形态演进及其催生的经济社会发展新形态。“互联网+”代表一种新的经济形态，即充分发挥互联网在生产要素配置中的优化和集成作用，将互联网的创新成果深度融合于经济社会各领域之中，提升实体经济的创新力和生产力，形成更广泛的以互联网为基础设施和实现工具的经济发展新形态。“互联网+”行动计划将重点促进以云计算、物联网、大数据为代表的新一代信息技术与现代制造业、生产性服务业等的融合创新，发展壮大新兴业态，打造新的产业增长点，为大众创业、万众创新提供环境，为产业智能化提供支撑，增强新的经济发展动力，促进国民经济体制增效升级。

“互联网+”是对创新2.0时代新一代信息技术与创新2.0相互作用共同演化推进经济社会发展新形态的高度概括。

中文名

互联网+

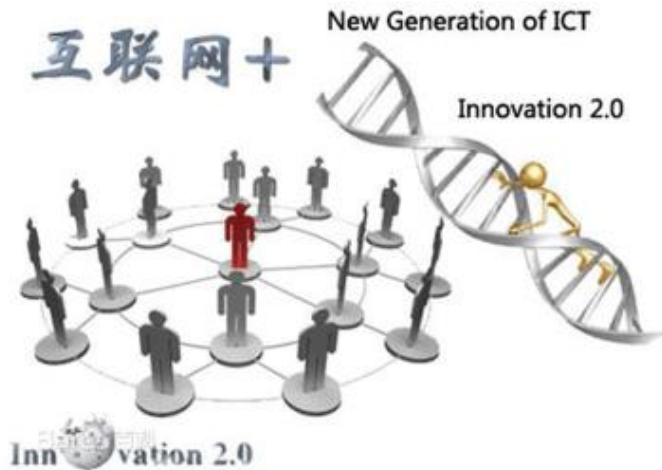
背景

易观国际在2012年11月首次提出

网址：www.analysys.cn

客户热线：4006-515-715

微博：@易观智库



易观博阅是一款反映中国互联网经济发展的信息分析产品，依托各种行业研究的前瞻性和专业性，帮助企业快速看清“互联网+”的趋势。提前布局，减少试错，有效推进业务发展。

- ◆ 帮助企业快速了解互联网各行业的生态环境、关键政策、产业链、发展趋势、投融资等方面的信息；
- ◆ 帮助企业快速了解市场的竞争格局、竞争环境、竞争态势、竞争策略；
- ◆ 自2000年至今，深耕互联网各领域，收录深度研究报告5000多份，其中覆盖厂商超过1万余家。

我们的客户（部分）

- ◆ 中国上市公司500强企业：中国移动、中国电信、中国联通、中国工商银行、中国建设银行、中国银行、中国交通银行、联想集团、苏宁电器、招商银行、北汽福田、TCL集团、国美电器、民生银行、上海浦发银行、兴业银行、蒙牛乳业、天音通信、海尔集团、百联集团、海信集团、九阳、天津泰达、苏泊尔、百度、腾讯、阿里巴巴.....
- ◆ 中国各大电商平台：京东、淘宝、天猫、国美、苏宁、唯品会、当当网.....
- ◆ 中国各大媒体平台：腾讯新闻、百度新闻、新浪新闻、网易新闻、凤凰网、搜狐新闻、今日头条.....
- ◆ 中国各大视频网站：优酷土豆、腾讯、搜狐、爱奇艺、PPTV、风行.....
- ◆ 中国各大智能终端厂商：三星、联想、华为、小米、乐视.....
- ◆ 中国各大银行：工商银行、建设银行、中国银行、招商银行、交通银行、民生银行、中信银行、上海浦发银行.....
- ◆ 中国政府研究机构：网管办、网信办、社科院、统计局、商务部.....
- ◆ 各大投资机构：瑞信、摩根士丹利、花旗、中金、麦格理、瑞士银行、光大证券、德意志银行、美林证券、华泰证券.....

易观智库·易观博阅

账号类型		报告采购	启航版 (9.8万 / 年)	全胜版 (29.8万 / 年)
账号与安全	账号数	无	1个	3个
	每增加一个账号的费用	无	5000元 / 个	3000元 / 个
	加密方式	无	证书加密	证书加密
订阅服务	订阅	EDM - 市场警示	部分	全年
	订阅	EDM - 行业报告简版推送	部分	全年
报告库	浏览 / 下载	收费报告 - 厂商案例分析	28800元 / 份	互联网 + 概念相关的8份报告 易观智库该年度所有产出报告
		收费报告 - 行业专题报告	35800元 / 份	
		收费报告 - 季度数据报告	48800元 / 份	
		收费报告 - 综合年度报告	58800元 / 份	
客户服务	培训 - 产品功能	无	1次 / 年	2次 / 年

说明：

- 1、报价有效期：2015年09月30日
- 2、更多增值服务，请致电4006-515-715

附录一：研究范畴

娱乐行业	传媒行业	金融行业	旅游行业	生活服务			医疗健康	教育行业	房地产行业	汽车行业	流通行业	消费电子	
音乐	纸质媒体	银行	旅游工具/社区	信息服务			医疗/保健品	母婴教育	新房	新车	商品零售	家庭影音	
	电视媒体	保险		家政							线上零售		
影视	互联网媒体	基金	酒店	美业				K12		二手车	百货店	家电	
		证券		洗衣							购物中心		
阅读	搜索引擎	消费金融	机票	社区			医疗服务	学科教育	二手房	汽车用品	超市	办公设备	
	社区	供应链金融		婚恋/婚庆						便利店			
动漫	视频网站	互联网金融	旅游产品					招聘			职业交易		后服务
		P2P		票务	餐饮	出行							
游戏	移动媒体	虚拟货币	商旅				演艺	团购	租车	健康服务	兴趣教育	地产-园区基地	Telematics
		积分		电影	预订	打车							
	户外电子屏	个人理财											

互联网中间件

网络	虚拟运营商 4G/LTE Wifi											
入口	操作系统 安全 浏览器 地图 导航 输入法											
信息技术	大数据 云计算 物联网 企业应用											
终端	智能设备											

大数据 大价值



■ 易观干帆 ■ 易观万像 ■ 易观方舟 ■ 易观博阅 ■ 易观司南