

# 企业级服务新时代

## SAAS CRM服务专题分析2017

本产品保密并受到版权法保护

Confidential and Protected by Copyright Laws

Analysys 易观  
实时分析驱动用户资产成长



## 定义

### 分析定义

- SAAS CRM定义：SaaS CRM市场是以SaaS形式提供以客户为中心的CRM 服务，其核心思想是以在线数据为基础制定营销策略，通过满足客户个性化的需求提高客户满意度、忠诚度、缩短销售周期，降低销售成本、增加收入、拓展市场、实现企业价值最大化。



### 分析范畴

- 本次分析主要针对中国SAAS CRM 市场进行分析。
- 本次分析涉及的关键字为：SAAS CRM、PAAS、生态建设等。
- 本次分析的国家 and 区域主要包括：中国大陆，不包括港澳台地区。



### 数据说明

- 数据来源：易观根据市场公开数据和行业访谈以及相关数据模型估算。

# 目录

- 01 SAAS CRM市场现状
- 02 SAAS CRM竞争分析研究
- 03 SAAS CRM 典型企业分析
- 04 SAAS CRM市场展望
- 05 SAAS CRM行业动态





# SAAS服务分为通用型和行业垂直型，CRM是SAAS服务的有机组成部分，目前发展较成熟

## 通用SaaS服务

## 垂直型SaaS服务



# 新技术的发展与普及和政策的导向性提升了SaaS CRM产品的综合服务能力，助力CRM发展

## 政策环境

- 2015年3月5日，国务院印发了《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》
- 2016年3月5日，政府工作报告将大数据、云计算、物联网列入十三五规划
- 2016年7月27日，《国家信息化发展战略纲要》正式印发

## 社会环境

- 中国移动互联网处于高速发展时期，2015年移动互联网用户数达到7.9亿人
- 移动互联网带动了SaaS CRM厂商针对于移动端产品的投入与研发
- 庞大的用户规模为SaaS CRM成为未来主流的服务模式提供了良好的用户基础



## 经济环境

- 中国经济由第三产业主导趋势更加明显，标志正式迈入“服务化”时代，意味中国经济由工业主导向服务业主导加快转变
- 近年，国家对高新技术产业的扶持促进中国SaaS产业保持快速发展
- 供给侧结构性改革不断释放的改革红利成为经济可持续增长的重要动力源泉

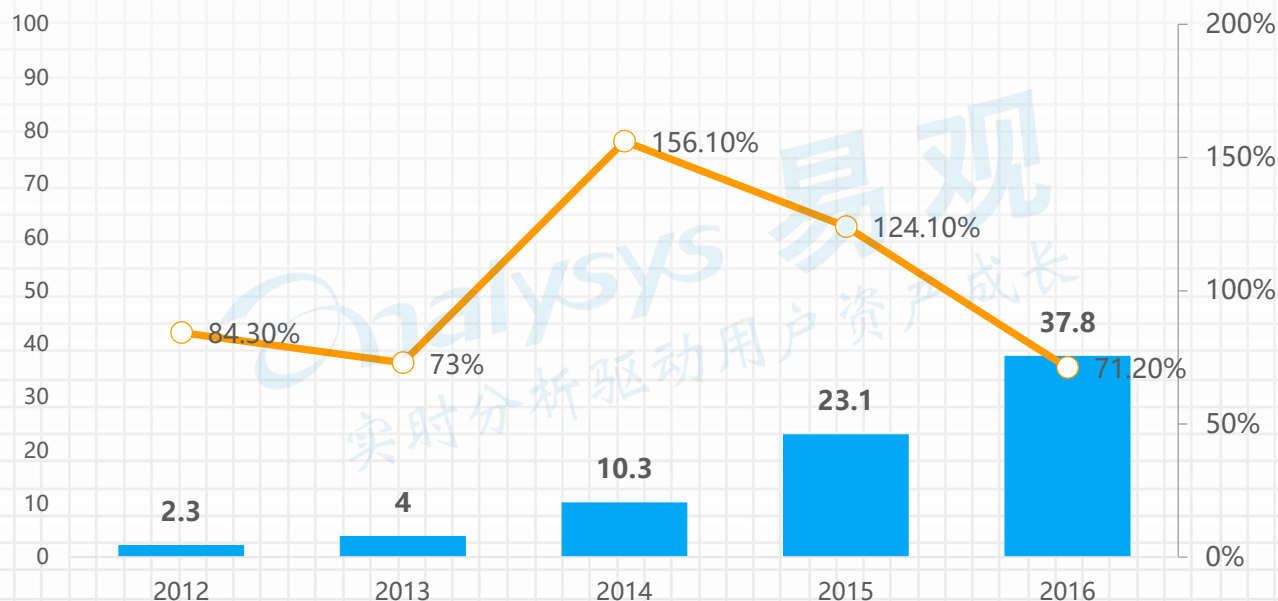
## 技术环境

- 云计算快降低了企业IT成本，推动了云服务厂商运转业务
- 移动互联网应用的普及改变了服务场景，提升了企业的协作能力
- 人工智能与大数据分析成为SaaS技术发展的趋势

# 经历2015年SAAS CRM元年，中国SaaS CRM市场实现快速增长

2016年中国SaaS CRM市场规模预测  
(含SFA、外勤、SCRM)

■ 市场规模：亿元人民币    ● 增长率



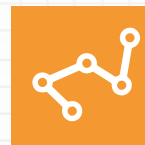
数据来源：对市场公开信息进行收集整理

© Analysys 易观

www.analysys.cn



伴随企业客户需求日益多元化，某一细分领域的厂商往往会将服务延伸至其他领域，形成外勤、SFA、SCRM多服务的融合。



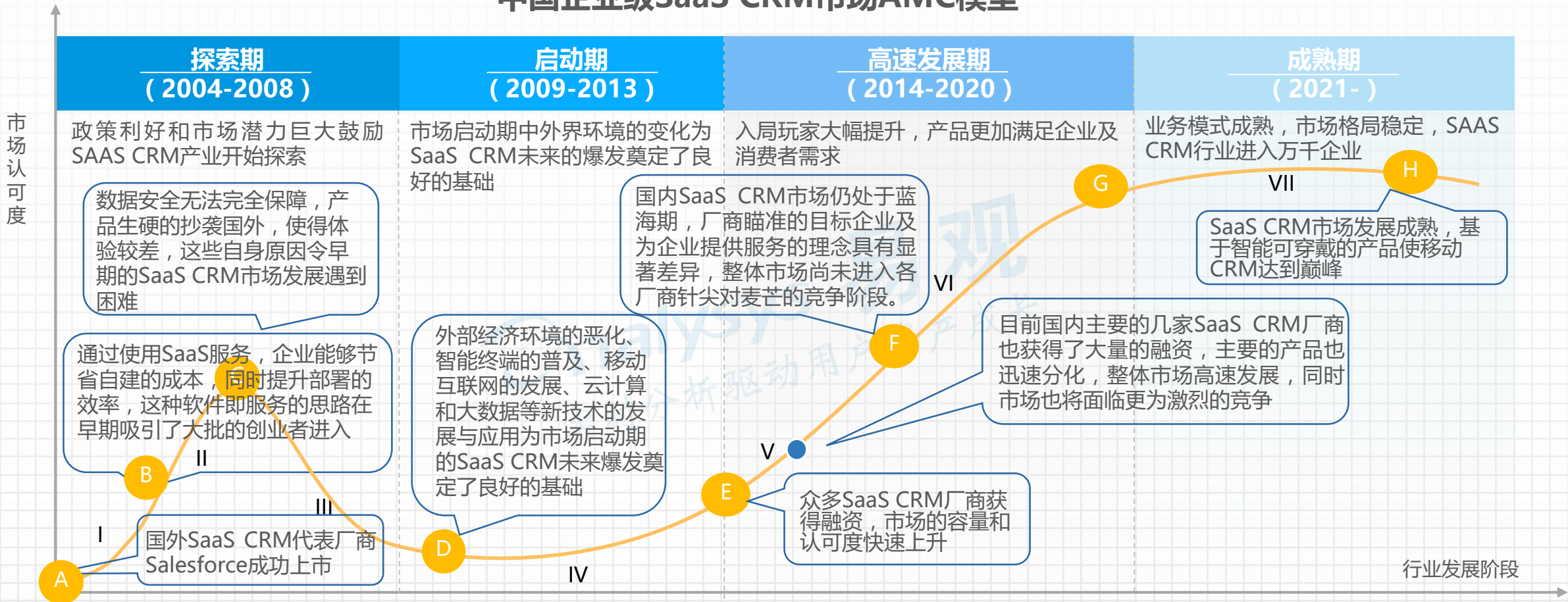
易观分析认为，目前SaaS CRM厂商同时涉足多细分领域，然而在营收划定范围上存在模糊的界定，各细分领域难免出现交叉重叠的现象。目前SaaS的市场普及率不到10%，SaaS CRM具有广阔的发展前景。



企业级SaaS CRM作为解决企业核心收入问题的软件服务，在传统企业实现“互联网+”转型的过程中将发现更多的商业模式与市场机会。

# 中国的SaaS CRM市场发展正处于高速发展期，企业需抓住2017-2018的黄金发展期

## 中国企业级SaaS CRM市场AMC模型





# 生态模式创新SAAS CRM企业的主要获利模式新思路



## 易观说

目前SAAS CRM的盈利模式主要有3类，生态模式，互联网思维模式，定制化模式，其中生态模式为SAAS CRM企业的主要获利模式，也是大家未来追求的主要方式

### 生态模式

- 通常按账号和时间收费，但可提供平台及更多APPs
- 企业以大中型企业居多，代表如Salesforce、神州云动Cloudcc



### 互联网思维

- 以“轻功能、强刚需”快速拓客，代表如纷享销客
- 目标用户为小微企业和数量较大的中型企业



### 定制化模式

- 为大企业定制专用的销售及CRM系统
- 有机会成为基础性云服务平台，当然也容易遭遇后期盈利模式的困局





# 参与SAAS CRM产业生态系统的不同角色是相对独立存在的，但在实际环境中，很多企业扮演了多重角色

客户

厂商

云平台



# 目录

- 01 SAAS CRM市场现状
- 02 SAAS CRM竞争分析研究
- 03 SAAS CRM 典型企业分析
- 04 SAAS CRM市场展望
- 05 SAAS CRM行业动态



# 差异化竞争持续深入，专业化服务决定用户选择

## 2016年中国企业级SaaS CRM市场实力矩阵 (含SFA、外勤、SCRM)



- **领先者**
- 领先者在商业模式创新或产品/服务创新性上拥有较强的独特性，同时具有很好的系统执行力能够把创新性提供给市场并获取较高的市场认可。
- 2016年中国企业级SaaS CRM 市场领先者：超客营销、纷享销客、销售易、红圈营销和神州云动

CloudCC

- **创新者**
- 创新者在产品/技术上的投入很大，并在商业模式、技术或者产品服务的创新性上有独特的优势。
- 2016年中国企业级SaaS CRM 市场创新者：圆舟CRM、Daydao、XTools

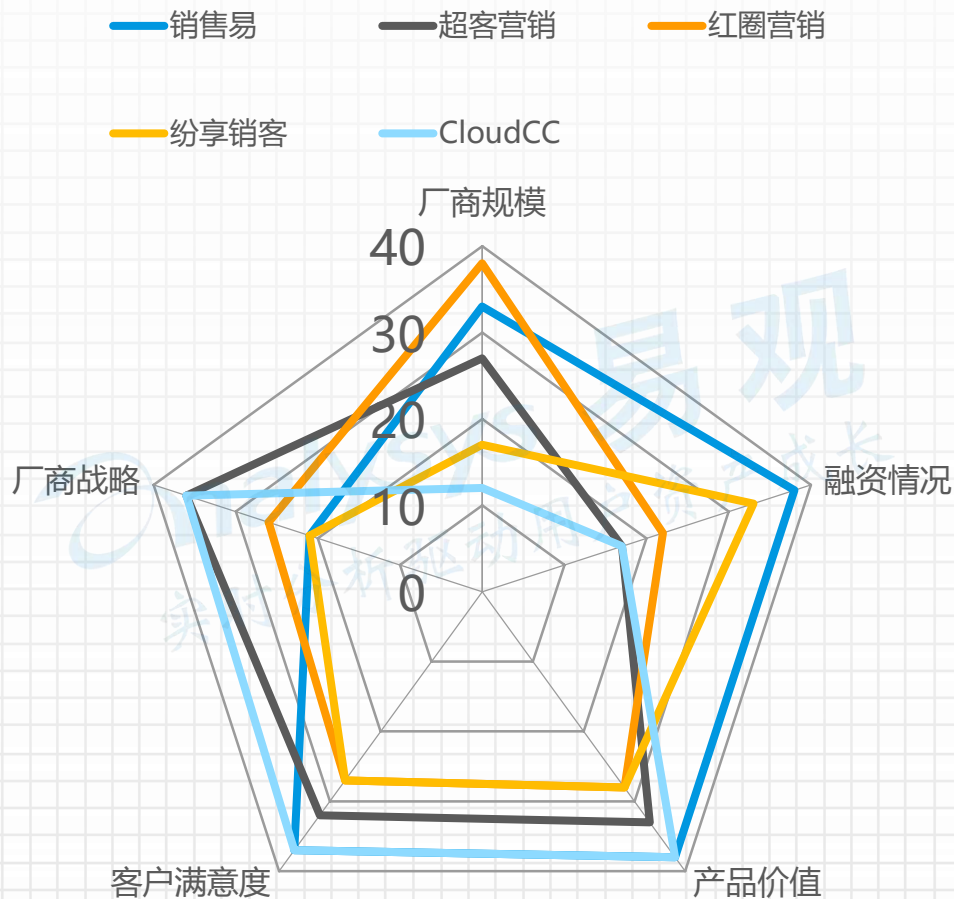
- **务实者**
- 务实者拥有丰富的资源，执行能力较强。
- 2016年中国企业级SaaS CRM市场务实者：外勤365、客户管家



# 2017年SAAS CRM投资领域投资减少，特别是种子轮和天使轮

投资时间	公司名称	成立时间	CRM	轮次	融资企业
2017年8月	北京神州云动科技股份有限公司	2008年9月	神州云动CloudCC	数千万人民币——B轮	齐心集团、恒华租赁
2017年6月	和创(北京)科技股份有限公司	2009年1月	红圈营销	2.1亿人民币——定向增发	未透露
2017年6月	上海百胜软件有限公司	2000年初	百胜软件	1.2亿人民币——IPO上市后	阿里巴巴
2017年6月	寒崖（上海）网络科技有限公司	2014年4月	销售罗盘	2000万人民币——A轮	用友幸福投资、天鹰资本、复祥投资
2017年6月	北京慧博科技有限公司	2013年10月	慧博科技	数百万人民币——天使轮	未透露
2017年6月	北京品客互动科技有限公司	2012年2月	集客分享	300万人民币——天使轮	未透露
2017年6月	北京品冠天成科技有限公司	2013年3月	样本通	1200万人民币——Pre-A轮	中科创星
2017年6月	上海欣兆阳信息科技有限公司	2015年7月	Convertlab	数千万人民币——A轮	春晓资本
2017年5月	北京希瑞亚斯科技有限公司	2015年9月	Moka	数千万人民币——A轮	纪源资本GGV
2017年3月	杭州菱歌数字科技有限公司	2015年5月	菱歌科技	1200万人民币——天使轮	未透露
2017年1月	仁科互动（北京）信息科技有限公司	2013年5月	销售易	2.8亿人民币——D轮	红杉资本中国、真格基金、经纬中国、腾讯

## SAAS CRM厂商整体竞争分析雷达图



### 厂商规模

- 红圈营销和纷享销客较早获得融资，且融资金额较大，公司规模也较大
- 神州云动CloudCC早期为Salesforce供应商，后来独立创业，市场规模同比竞品

### 厂商战略

- 神州云动CloudCC PaaS平台生态化，打造了企业应用生态圈
- 红圈营销是国内第一家提出移动SaaS CRM的厂商
- 销售易旨在打造首屈一指的SAAS CRM专业团队
- 超客营销能够集成ERP并实现行业细分，努力耕耘市场
- 纷享销客引领SAAS CRM潮流，较早把CRM概念让消费者普遍了解

### 融资情况

- 销售易2017年1月获得腾讯领投，红杉资本、经纬中国、真格基金投资的D轮2.8亿元人民币
- 纷享销客获得中信产业基金、高瓴资本、IDG资本投资的E轮资金
- 红圈营销2017年6月获得2.1亿人民币定向增发

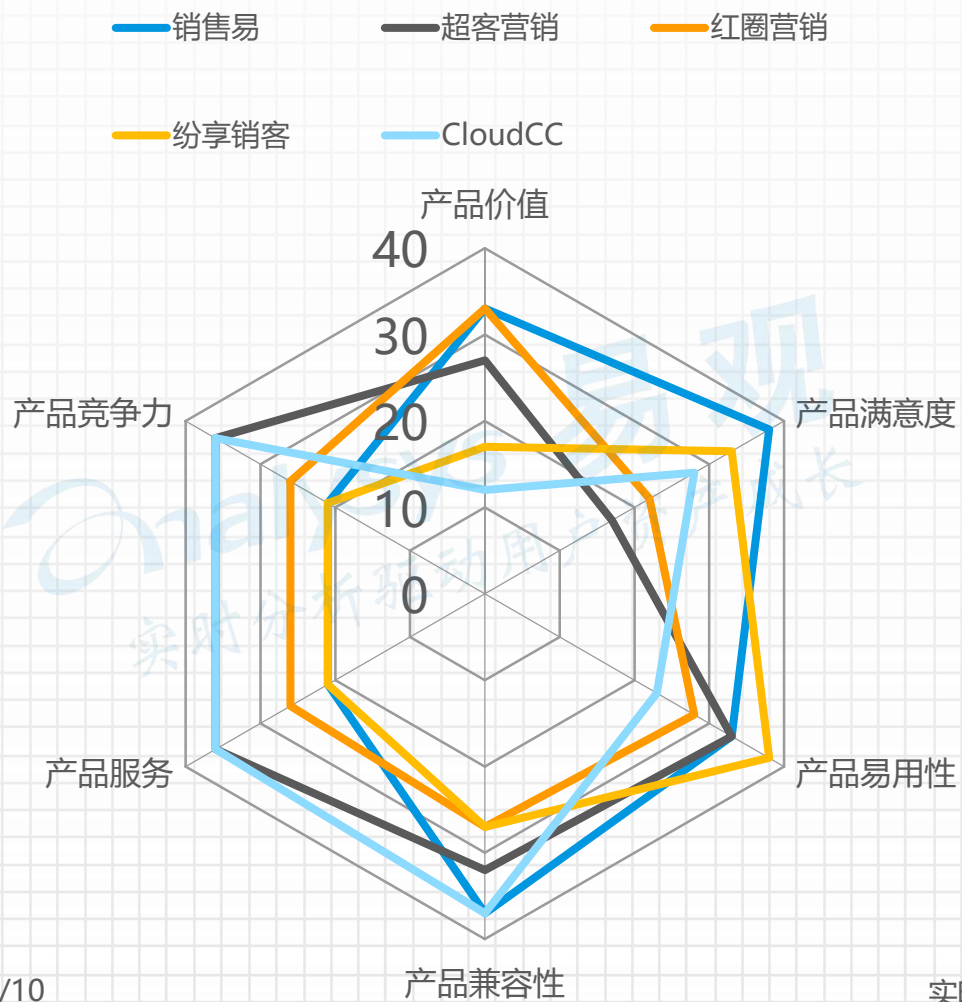
### 产品价值

- 神州云动CloudCC在整体布局上，和SAAS CRM全球领先的Salesforce异曲同工，提出生态圈构想
- 销售易在专业领域深耕，产品扎实

### 客户满意度

- 客户满意度方面，销售易领先其他厂商，构建客户满意度

## SAAS CRM厂商产品竞争分析雷达图



- **产品价值**
- 目前国内的SAAS CRM厂商和国际的领先品牌Salesforce都还有一定的差距，产品价值均有待进一步提升。但就国内品牌，销售易和红圈营销，稍微领先其他玩家

- **产品兼容性**
- 产品兼容性方面，各家厂商纷纷提出多样化的产品选择，特别是针对中大型客户的定制化的产品选择。如神州云动CloudCC重点布局APPstore，提供多样化参考

- **产品满意度**
- 产品满意度涵盖消费者反馈和竞争对手评价，销售易通过领域内多年深耕，领先其他厂商

- **产品易用性**
- 产品易用性主要从产品UI设计，使用流畅度和易用性角度考量。在基础版本状态下，各家厂商差异性不明显。如纷享销客界面设计更像微信，为大家所熟悉和易上手

- **产品服务**
- 创新者在产品/服务上的投入很大，并在商业模式、技术或产品服务的创新性上有独特的优势
- 产品服务方面，超客营销提供更多元化的选择，提升服务质量

- **产品竞争力**
- 多元化的需求满足和产品较高的满意度提升产品的竞争力，同时有利于厂商的长期综合发展



# 目录

- 01 SAAS CRM市场现状
- 02 SAAS CRM竞争分析研究
- 03 **SAAS CRM 典型企业分析**
- 04 SAAS CRM市场展望
- 05 SAAS CRM行业动态



# 神州云动：多CRM产品线，多行业垂直方案



## 竞争玩法

### 产品

神州云动拥有多产品线，按需配置，可以满足5人到万人规模企业的业务发展，甚至可满足世界一流公司需求的CRM行业解决方案。

### 渠道

神州云动主要销售渠道为线上平台和经销商服务，拥有APPs应用商店，帮助客户更方便快捷的下载应用。

### 客户群

神州云动客户遍布金融、制造、消费品IT、教育培训、医疗健康等多个领域，多方位占据市场，为企业和个人提供服务。

# 神州云动：持续推进PaaS平台生态化，构建全新社交协同商业

- 北京神州云动科技股份有限公司是中国专注CRM软件云服务解决方案的厂商。CloudCC是神州云动研发的一款融合SaaS+PaaS的CRM平台产品。以此为基础，围绕企业细分需求，提供了市场云、销售云、服务云、社交办公云、伙伴云在内的系列云生态应用，可以帮助企业有效地连接员工、客户、供应商和合作伙伴，构建全新的社交协同商业。

## 01

### Strength优势

- 国内一流的PaaS平台：其强定制能力为众多行业龙头和上市公司提供深入CRM定制；
- 成熟的行业CRM方案：金融，制造，消费，教育培训，IT等多行业的垂直领域CRM；
- 2017年推出CRM生态商城，计划年内推出200款企业应用Apps，企业1个账号通过不同应用下载，就能满足各类需求。

## 02

### Weakness劣势

- 在部分中小微型企业，仍存在着SaaS服务简单入手的问题，神州云动在保证两步式的用户体验方面，并无完善的应对方案；
- 过早的将精力放到生态，在客户基数不高的情况下，能否有期望的收益还是个需要验证的挑战。

## 03

### Opportunity机会

- 从2014年开始，企业级SaaS市场成为当下互联网领域发展最为迅速的行业之一，市场呈现繁荣发展的态势；
- 当前属于错位竞争市场，尚无厂商具备全面统领市场的地位与能力，神州云动在此大背景下，自身发展存在无限可能。

## 04

### Threat威胁

- SAAS CRM市场愈发繁荣，各路创业者和投资机构纷纷进入企业级SaaS市场，且各厂商技术发展水平均衡，需加快创新，完善定制化服务，才能保证企业永葆青春；
- 虽然推出了CRM生态，但这需要大量的时间投入，是否成为最后赢家是个威胁。



# 神州云动CloudCC：云服务全面出击，构建CloudCC PaaS平台生态化



- 1. 功能特色**  
应用市场提供自主选择  
多产品线，按需配置  
服务对象规模范围广
- 2. 产品特点**  
自定义灵活配置  
自主开发  
上手快
- 3. 产品体验**  
访问快速  
一季度升级一次  
界面清晰
- 4. 产品问题**  
社交平台下拉选项太多  
退出登录有问题

# 超客营销：“云+端”产品融合，提供全面一站式企业级服务

Analysys 易观  
实时分析驱动用户资产成长



## 竞争玩法

### 产品

超客营销能够集成ERP并实现行业细分，与其他SaaS CRM存在显著的差异性，实现了“云+端”的产品融合，能提供全面的一站式企业级服务。

### 渠道

超客营销主要销售渠道为线上平台和代理商服务，目前也在积极吸引更多的经销商合作加盟。

### 客户群

目前，超客营销已经积累了超过10万家企业，而用友集团280万家企业以及1000家渠道的优势资源为用友优普的快速发展奠定了良好的基础。

# 超客营销：SAAS CRM开拓者，助力企业实现互联网化转型

- 用友是国内最早启动研发CRM和SaaS CRM的厂商之一，旗下伟库网络在2000年发布了国内第一个SaaS CRM服务，用友在企业级客户关系管理软件方面积累了深厚的产品经验。并且顺应了互联网化转型趋势，于2015年8月发布了移动CRM营销管理平台“超客营销”，旨在为企业提供基于互联网运营模式的CRM、企业社交协同服务，帮助企业实现互联网化转型。目前用友优普社会化商业平台正在帮助南孚电池、聚石化学、梦丽莎、管家帮、特普丽、顾家家居等企业迈向社会化商业。

## 01

### Strength优势

- 用友优普能够集成ERP并实现行业细分，与其他SaaS CRM存在显著的差异性；
- 用友优普实现了“云+端”的产品融合，在打造一体化、平台化、集中化的商业平台上具备核心竞争力；
- 用友是国内最早启动研发CRM和SaaS CRM的厂商之一，也是业内为数不多能够为中大型企业提供完整企业管理应用服务的代表厂商之一。

## 02

### Weakness劣势

- 中小企业是商业机会巨大的长尾市场，用友虽具备了可以为中大型企业提供完整企业管理应用服务的能力，但在面向中小型企业提供服务方面，有待进一步完善；
- 用友优普在市场竞争中处于领先者地位，与后起之秀相比，青春活力稍显逊色。

## 03

### Opportunity机会

- 国内SaaS CRM市场仍处于蓝海期，大量传统信息化企业对SaaS CRM的需求开始爆发，于厂商而言，这是抓住客户的重要机遇；
- 各厂商产品的用户覆盖方向存在差异，尚不会出现针尖对麦芒的竞争关系；
- 以SaaS CRM为代表的云服务时代全面到来，SAAS CRM市场发展是大势所趋。

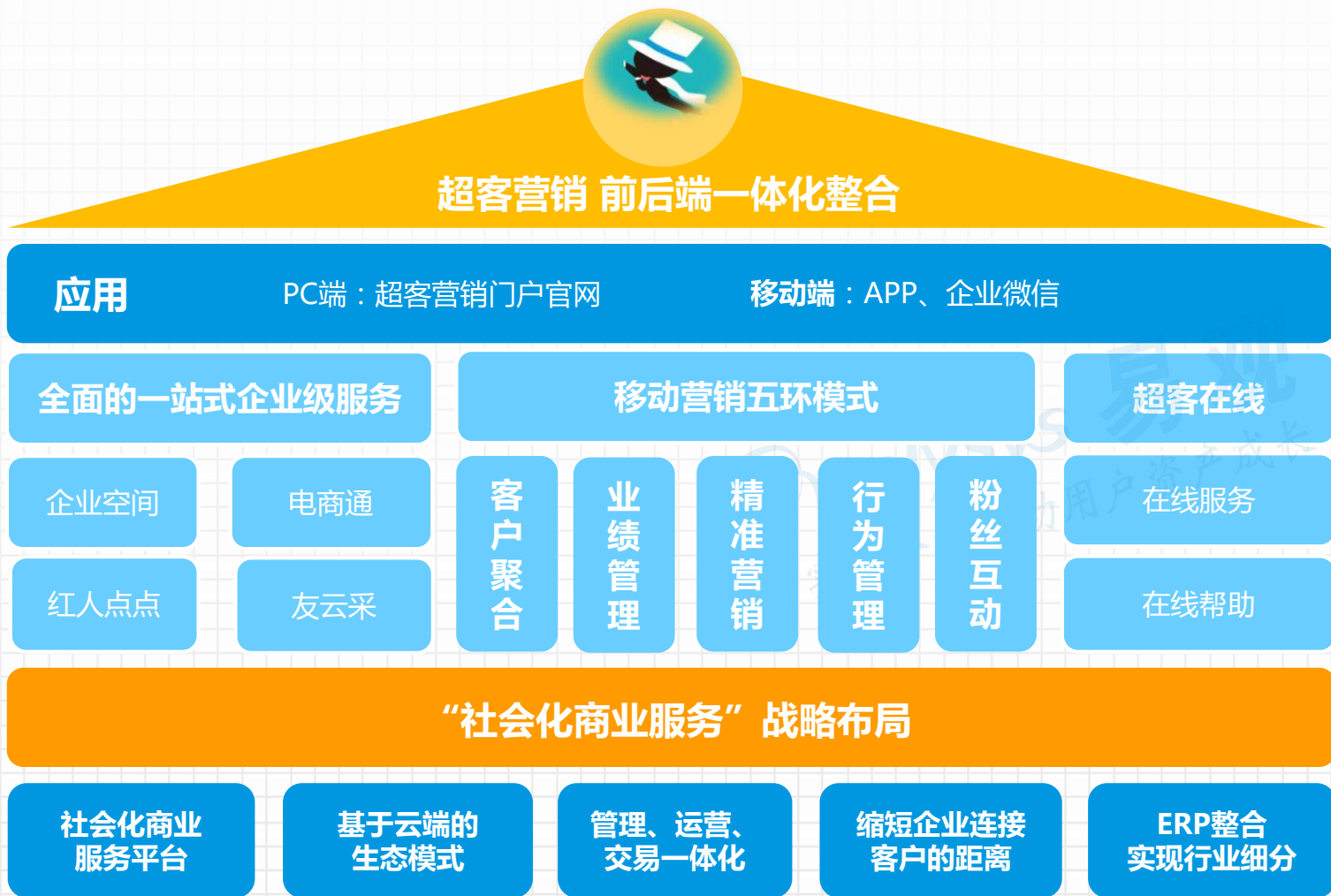
## 04

### Threat威胁

- 客户希望自身产品与服务致力于打造销售的人脉，而不是将销售人员的客户数据变成生硬的电话簿，这对厂商与客户的实时沟通提出了更高的要求。
- SAAS CRM市场愈发繁荣，各路创业者和投资机构纷纷进入企业级SaaS市场，一批新生厂商纷纷发展起来，竞争力加大。



# 超客营销：社会化战略布局，全面实现前后端一体化整合



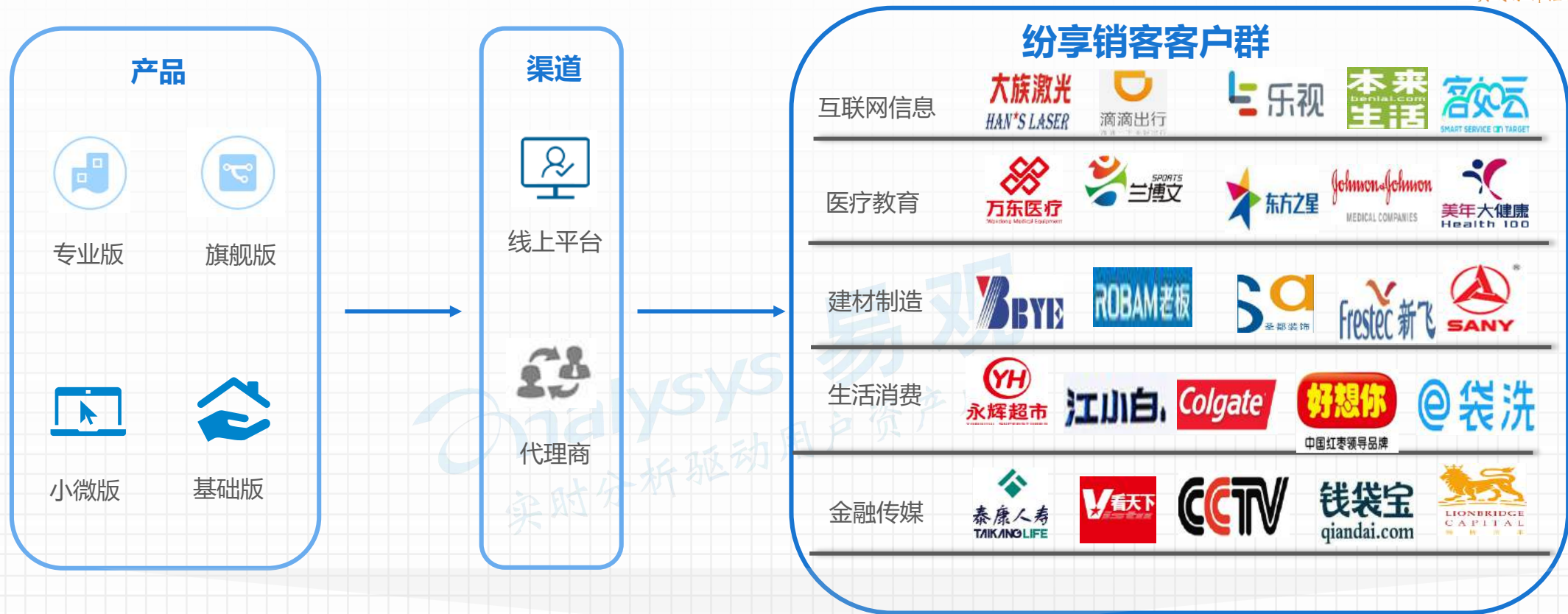
1. 功能特色  
一体化营销管理  
社交化应用服务  
实现ERP集成

2. 产品特点  
即时通讯  
电话会议  
报表分析

3. 产品体验  
外勤细致  
客户地图定位准确  
与客户、同事间联系方便

4. 产品问题  
耗电量  
产品创新性不强

# 纷享销客：多版本通用化产品，实现产品超强易用性



## 竞争玩法

### 产品

纷享销客致力于为企业提供通过CRM实现连接企业内部及上下游的平台，该产品是一个通用化的产品，易用性非常强，拥有多个版本，以提供不同程度的服务。

### 渠道

纷享销客主要销售渠道为线上平台和代理商服务，目前也在积极吸引更多的经销商合作加盟。

### 客户群

纷享销客活跃用户付费率约为47.7%，付费企业续签率达75.15%，注册数量为11万，付费用户1万，新增的用户主要来自于销售人员的地推。

# | 纷享销客：通过CRM连接企业内部及上下游，打造通用化平台

- 纷享销客是北京易动纷享科技有限责任公司自主研发的一站式移动销售管理SaaS解决方案，通过云计算、移动互联网、大数据等全新的技术，融合微博、微信简单易用的产品交互理念，对OA、CRM等传统办公软件进行了颠覆式创新。核心价值在于为企业提供销售行为、销售过程、销售协作、客户资源、销售团队文化等一体化移动CRM解决方案，通过销售过程精细化管理，全面提升营销团队的销售产能和成单赢率，助力企业核心业务的发展升级。

## 01

### Strength优势

- 纷享销客投入了大量的资源进行广告投放，够将产品以最快的速度摆到企业面前；
- 纷享销客的产品是一个通用化的产品，产品的易用性非常强；
- 纷享销客还有专门解决分销商不对称沟通的纷享百川和专门进行企业宣传的微营销，解决实际问题能力强；
- 自2011年成立以来，纷享销客已获得由IDG资本等顶级投

## 02

### Weakness劣势

- 纷享销客产品价格较高，在竞争中不利于抓住中小型厂商客户群；
- 纷享销客成立时间短，成长速度迅速，无可避免的在服务细节方面差强人意，需注重完善细节；
- 纷享销客注重产品的通用性，故对客户群的针对性不够强，无法提供更贴合客户自身需求的定制化方案。

## 03

### Opportunity机会

- 中国的政策发展为SaaS CRM提供了非常好的土壤，SaaS CRM已经成为企业级市场的风口，投资机构也慢慢转向企业级市场，整体的大环境是有利的；
- 中国的互联网发展使得传统企业开始向互联网方向转型，客户量将在未来的一段时间里大量涌现。

## 04

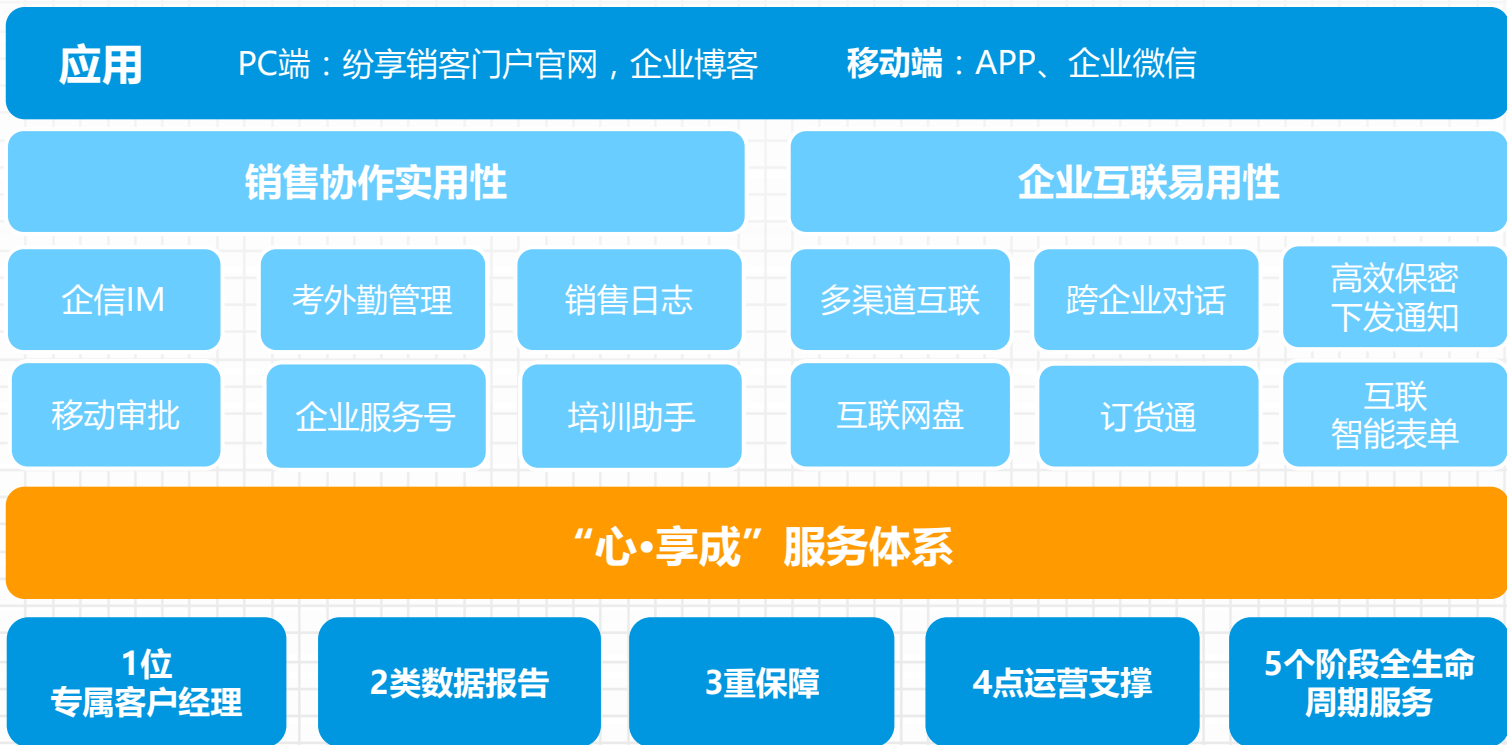
### Threat威胁

- 客户对于SaaS CRM产品的认知还不够，需要厂商不断的去了解客户，让客户销售业绩通过产品得到实实在在的提升；
- 在市场越发繁荣的大背景下，创业者纷纷进驻该行业，竞争压力日益凸显；
- 目前各厂商能力均衡，需加快创新步伐，尽快推出更实用性和人性化的产品，才能市场中立于不败之地。

# 纷享销客：通用+易用，成就服务“心·享成”



## 纷享销客 超强易用性的通用化产品



### 1. 功能特色

企业互联  
销售协作  
产品推广快

### 2. 产品特点

全自动销售流程  
自定义对象  
BI数据支持

### 3. 产品体验

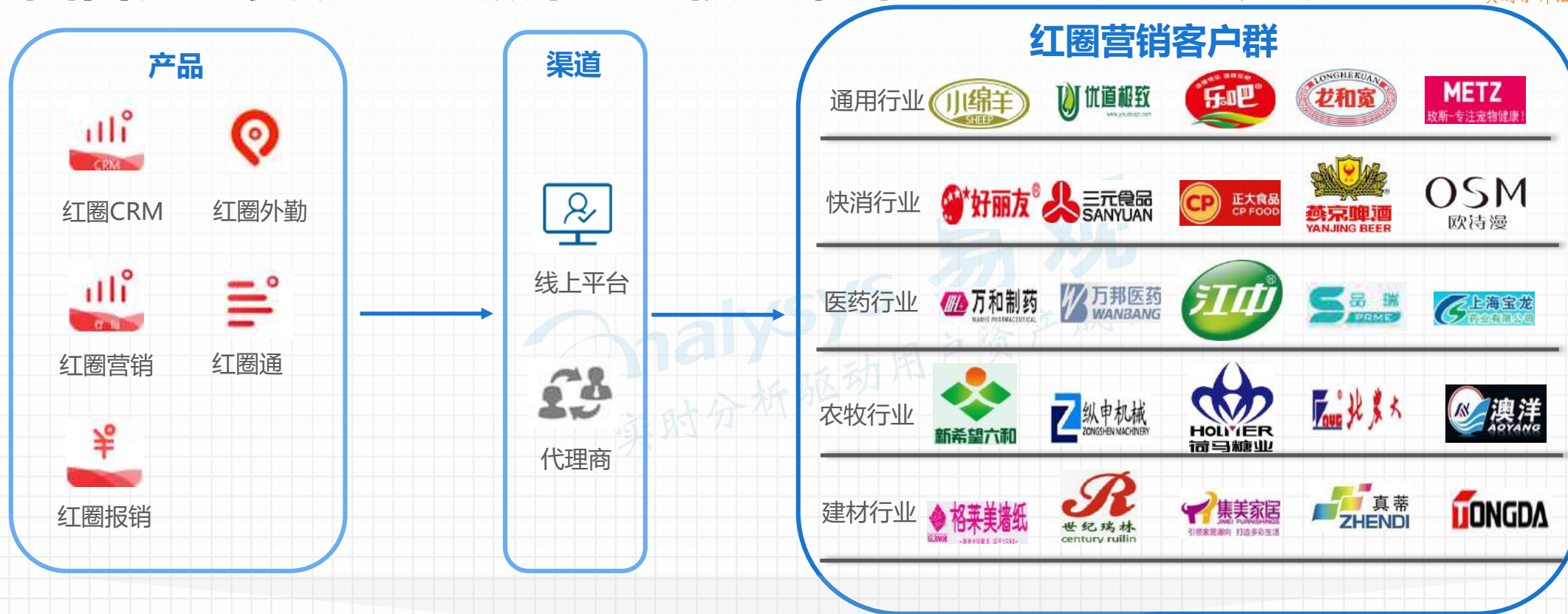
易用性强  
解决问题能力强  
按年购买（不如按月购买）

### 4. 产品问题

经常出现插件不存在的情况  
程序耗电  
加载慢



# 红圈营销：实现行业纵深经验校验，深入垂直行业业务流



## 竞争玩法

### 产品

红圈营销产品实现了行业纵深经验校验，能够深入到垂直行业的业务流中，即具备移动“互联网+行业”的特征。

### 渠道

当下和创科技的员工近 2000 多人，覆盖了全国32个城市，并且建立的完整的渠道代理制度，使得和创科技的产品能够快速的推向市场。

### 客户群

和创科技已经为国内40余行业的知名企业以及4万多家中小企业提供了精准的移动销售云服务。新客户的增加主要来源于销售的地推，企业的续约率达90%。

# 红圈营销：占得SAAS CRM先机，成就市场实力领先者

- 红圈营销是由和创科技开发的一款企业级APP，它以行业纵深化挖掘为突破点，采用“1+N”的行业最佳匹配模式，根据不同行业销售过程的特性需求，在通用模块的基础上进行个性化匹配，解决相应需求。和创（北京）科技股份有限公司也是国内第一家提出移动SaaS CRM的厂商，聚焦于移动化SaaS CRM服务，建立了完整的渠道代理制度，已经为国内40余行业的知名企业以及4万多家中小企业提供了精准的移动销售云服务。2015年11月13日，和创科技在新三板挂牌，成为了第一家上市的SaaS CRM服务提供商。

## 01

### Strength优势

- 红圈营销与红圈外勤、红圈通、红圈CRM、红圈OMS、红圈报销等多个系统协作，产品服务涵盖范围广泛；
- 和创科技已经获得数亿元人民币融资，投资方包括雷军、李汉生和中关村管委会等个人和机构的天使投资，以及湖北高投、复星集团、东方富海、新希望集团、中信金石、正和磁系与海通开元等机构的巨额投资，企业续费率超过90%。

## 02

### Weakness劣势

- 红圈营销，目前集成对农牧、服装、医药、快消、建材五大行业的CRM插件服务，但分工仍需进一步细化，以实现服务定制化和专业化；
- 红圈营销的目标客户以中小企业为主，因此其产品价值更加侧重于销售人员管理，并不适用于大型企业的经营模式。

## 03

### Opportunity机会

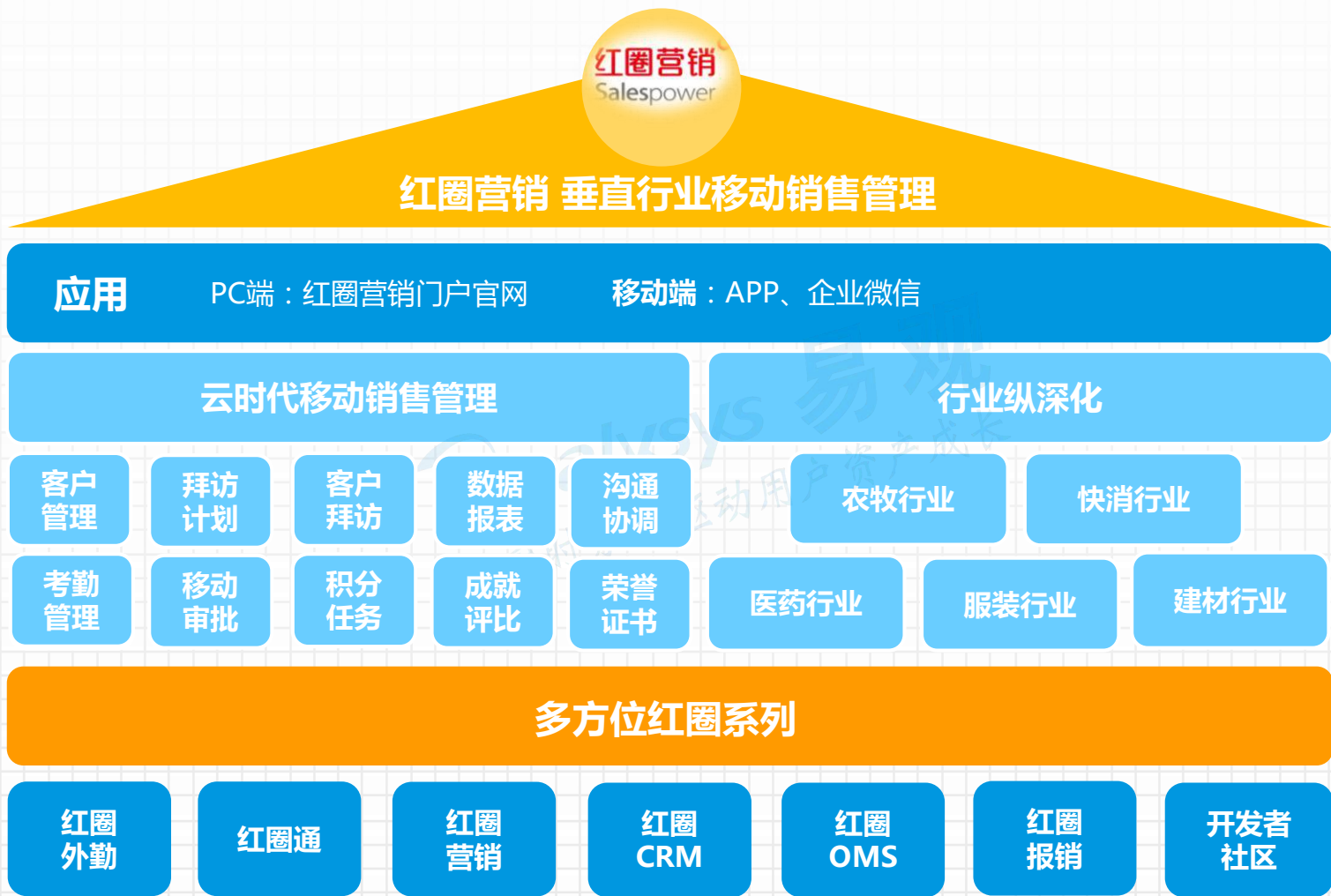
- 2017年6月，红圈营销继天使轮、AB轮、新三板融资后，再获得2.1亿人民币新一轮融资；
- 红圈营销着眼于某几个垂直行业的移动销售管理，与其他厂商产品的价值点虽存在重合，但瞄准的目标企业及为企业服务的理念具有显著差异，并不形成显著竞争关系。

## 04

### Threat威胁

- 目前企业对于SaaS CRM软件的认知度不够，在厂商选择上存在一定的盲目性，导致SaaS CRM市场还没有处于成熟的阶段，还有大量的需求需要被挖掘出来。
- 随着SAAS CRM市场发展，客户对自身产品与服务致力于打造销售的人脉提出更高要求。

# 红圈营销：多方位红圈+移动销售管理，让销售更简单



## 1. 功能特色

随时掌握客户信息  
整合行业流程  
客户信息集中

## 2. 产品特点

行业细分  
社交强大  
敏感信息加水印

## 3. 产品体验

为用户进行自身定位分析  
帮助用户实现能力提升  
“红圈小秘书”实时提醒关注

## 4. 产品问题

更新太快  
界面东西太多  
耗电量太

# 销售易：机会管理+复杂销售场景把握，用专业服务客户



## 竞争玩法

### 产品

销售易的产品提供开放的API接口，能解决产品兼容性问题，且对于机会管理和复杂销售场景把握程度高，即产品专业性非常强。

### 渠道

销售易在推出PC PaaS平台之后，又随即推出了移动PaaS平台，可见其重后台、轻前台，销售渠道较为单一。

### 客户群

销售易的客户数量大约是6500到8000家，其中中小客户为主，但大型客户将会是销售易的目标客户。企业和客户付费率约达80%。



# 销售易：数字化、智能化，助力企业完成互联网+转型

- 从销售易隶属于北京仁科互动网络技术有限公司，是融合新型互联网技术的全新一代连接企业内外的客户关系管理软件（CRM）服务商。销售易致力于将企业同客户互动的全过程数字化、智能化，帮助企业提升客户满意度，实现可持续的业绩增长！销售易CRM除支撑企业从市场营销到获取客户（销售）的全流程自动化外，还支撑企业售后服务的全流程业务场景。除内部业务流程自动化外，销售易CRM创新性地利用社交网络技术支撑企业直接连接外部的合作伙伴和最终客户，赋能传统企业完成互联网+的转型落地。

## 01

### Strength优势

- 销售易核心团队多由来自于SAP、Oracle、IBM、微软、EMC、埃森哲等IT企业级专家和国内BAT的互联网精英组成，销售管理专家+企业级专家+互联网精英，是首屈一指的专业团队，保证销售易走在行业最前沿；
- 产品提供开放的API接口，能解决产品兼容性问题，且对机会管理和复杂销售场景的支持能力强，专业性强。

## 02

### Weakness劣势

- 销售易的公司战略是服务大型的企业客户，旨在一次的客户能获得长久的回报，但预测中小企业将是商业机会巨大的长尾市场，销售易此战略可能并不符合市场行情；
- 自2012年5月内部测试版上线以来，销售易历时五年，取得了一定进步，但是成长速度略慢，长此以往，优势将难以保证。

## 03

### Opportunity机会

- 中国的互联网发展使得传统企业开始向互联网方向转型，移动智能终端的发展也为移动CRM的发展提供了一个非常好的基础；
- 在错位竞争市场下，尚无厂商具备全面统领市场的地位与能力，这对SAAS CRM厂商是一个机遇。

## 04

### Threat威胁

- 客户的对SaaS CRM产品的需要越发复杂，希望SaaS CRM能够对接企业之前的其他管理软件，支持复杂的组织架构，应对越来越复杂的销售场景，需要厂商提供持续性的服务；
- 随着市场越发繁荣，更多的厂商加入进来，使得巨大的行业竞争压力扑面而来。

# 销售易：自动化流程+标准化部门，打造绝对专业化产品



## 1. 功能特色

协同办公  
现场服务云  
开放的API接口

## 2. 产品特点

精细管理  
视觉体验  
应对复杂销售问题和场景

## 3. 产品体验

角色选择  
季度更新  
界面大气清晰

## 4. 产品问题

竞争对手与自身差距越来越小  
需加速创新  
产品下载渠道不全面  
(在三星应用商店中找不到该产品)

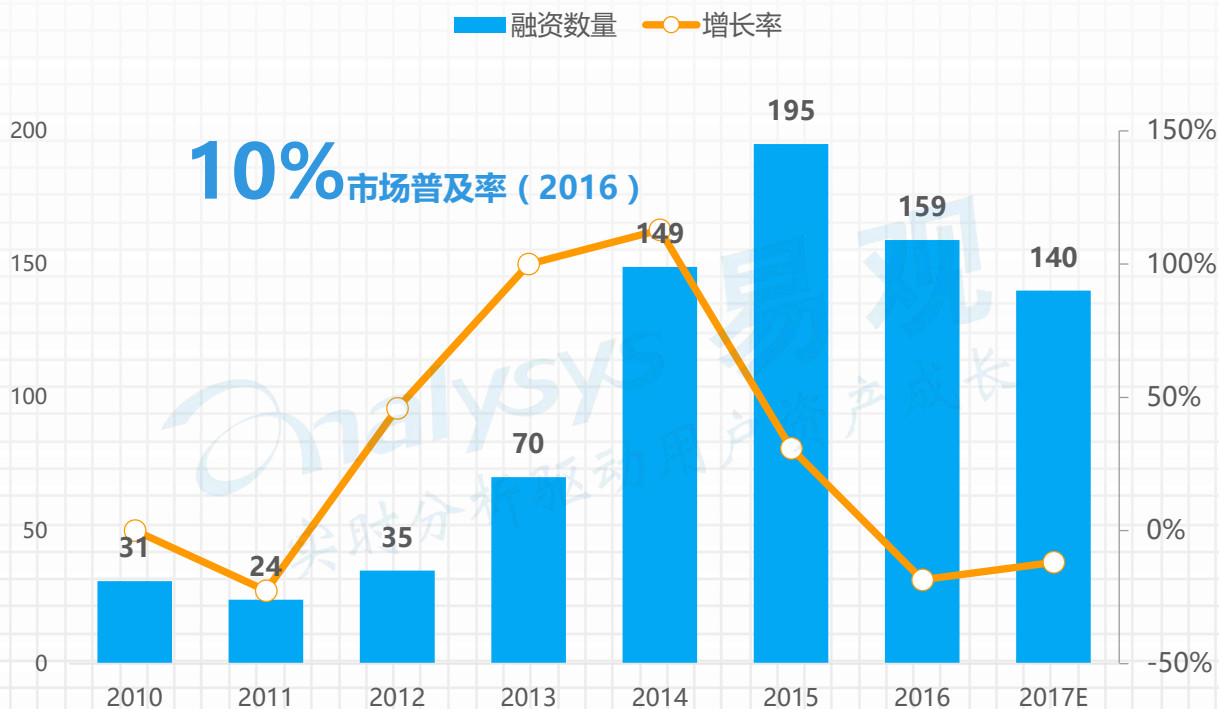
# 目录

- 01 SAAS CRM市场现状
- 02 SAAS CRM竞争分析研究
- 03 SAAS CRM 典型企业分析
- 04 SAAS CRM市场展望
- 05 SAAS CRM行业动态



# SAAS CRM市场更倾向于大型企业间的大额B轮+融资， 创新者机会减少

2010-2017E年中国SaaS CRM市场融资数量



数据来源：对市场公开信息进行收集整理

© Analysys 易观

www.analysys.cn

- 整体SAAS CRM市场融资情况
- 整体SAAS CRM市场融资情况在融资数量上来讲，2016年和2017年都较比2015年有所下滑，融资环境越来越谨慎，SAAS CRM的热度减退，使得能够获得融资的企业越来越少。
- 但从融资金额角度来看，当前主要获得融资的企业倾向以大型的SAAS CRM为主，因为这些企业需要资金进一步发展自己，占据更多的市场份额。

- 未来SAAS CRM市场融资趋势
- 越来越成熟的SAAS CRM市场会呼唤能提供更多综合服务和深化定制服务的企业的出现，这些企业会需要更多资金进行技术发展或者并购。
- SAAS CRM市场未来的融资会更倾向于更大型企业，更多融资，但创新者的机会会越来越减少。



## SAAS CRM行业市场竞争激烈

- 企业级SaaS市场成为当下互联网领域发展最为迅速的  
行业之一
- 目前SaaS的市场普及率不到10%，各路创业者和投资机构纷纷进入企业级SaaS市场，市场呈现繁荣发展的  
态势。
- 当下处于错位竞争市场，尚无厂商具备全面统领市场的  
地位与能力
- 工具型软件被平台型产品整合，形成企业服务平台，  
但企业服务平台也使得企业对CRM与OA等其他SaaS  
服务的认知界限出现模糊。这使得无论是中小型企业  
还是大企业，都无法统领市场。
- 厂商已经形成了多细分领域同时涉足的情况
- 目前SaaS CRM厂商已经形成了多细分领域同时涉足的  
情况，然而在营收划定范围上存在模糊的界定，SaaS  
CRM市场各细分领域的市场规模难免出现交叉重叠的  
现象。

预测

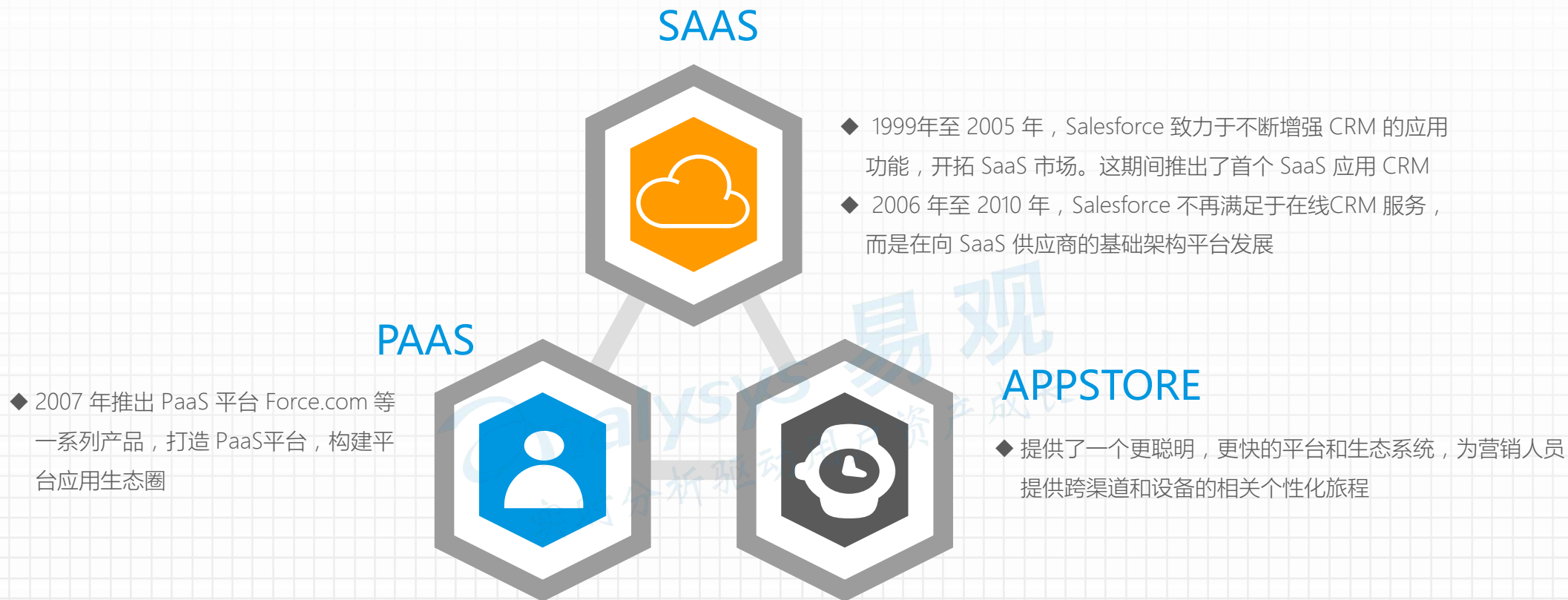
**开启PaaS平台**  
厂商将开启PaaS平台，  
以满足企业化客户  
多样化需求

**专业定制化服务**  
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。

**构建服务生态圈**  
厂商将尝试构建  
服务生态圈，联  
合产业链各个环  
节的合作伙伴。

**以获取人才为优先**  
厂商仍将以获取人  
才为优先，打造产  
品，吸引外部资本  
支持。

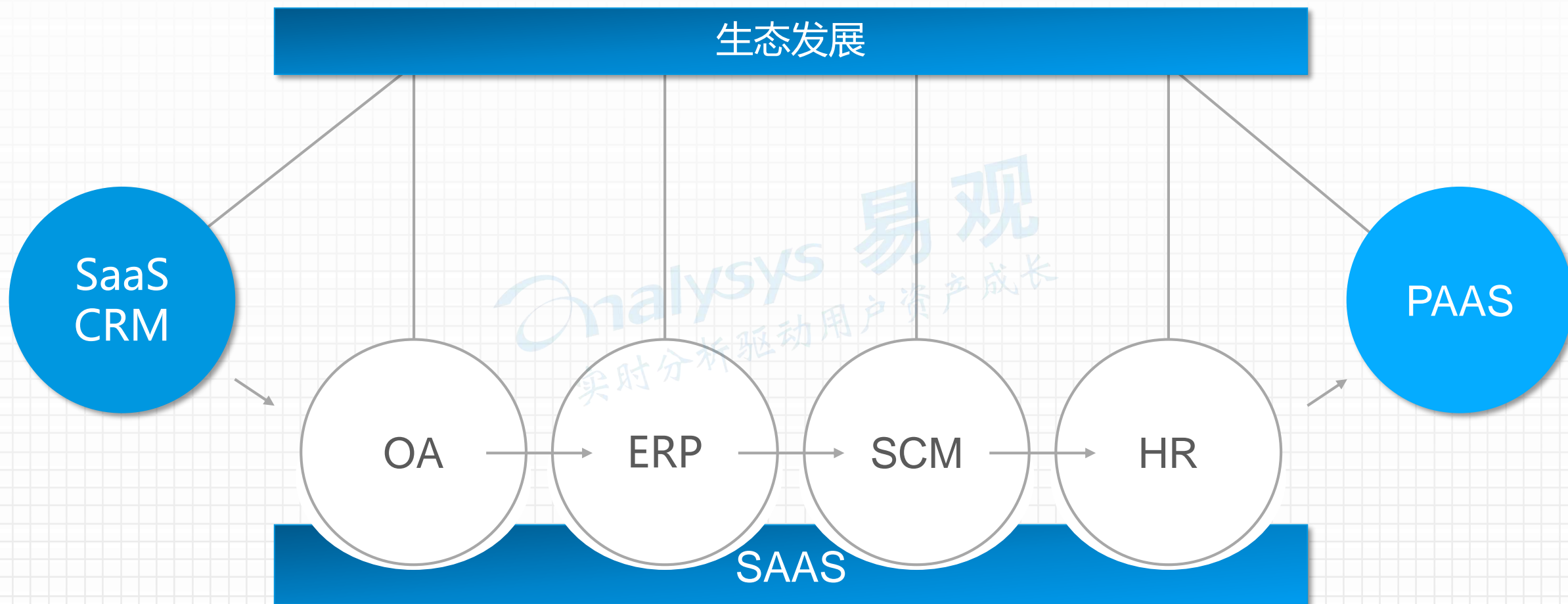
# 趋势一：效仿Salesforce，构建以生态为标准的SAAS+PAAS+APPSTORE的整体模式



## 易观说

目前我国SAAS CRM厂商面临的主要问题是不能解决客户日益多元化的要求，因为技术或者人力水平达不到，所以构建产业生态迫在眉睫。国际领先品牌Salesforce已经通过实践生态之路获得很高收益，为中国企业做出了学习和超越的榜样。

## 趋势二：构建SAAS向PAAS进阶的生态发展





# 目录

- 01 SAAS CRM市场现状
- 02 SAAS CRM竞争分析研究
- 03 SAAS CRM 典型企业分析
- 04 SAAS CRM市场展望
- 05 SAAS CRM行业动态





## SAAS CRM企业投资动态盘点

- 2017年1月8日，北京客脉通科技有限公司旗下产品客脉被纷享销客以数百万元人民币收购。
- 销售易对外宣布，已于2017年1月完成2.8亿元人民币的D轮融资，由腾讯领投，红杉资本、经纬中国、真格基金跟投。本轮资金将用于产品和技术团队扩充，提升PaaS平台的行业解决方案能力。
- 2017年6月1日，上海劳勤COHO宣布获450万元天使轮融资，发力劳动力管理软件市场，投资方包括华创资本、真顺基金、黑马基金。
- 2017年6月，红圈营销继天使轮、AB轮、新三板融资后，再获得2.1亿人民币新一轮融资，本轮投资方暂未透露。
- 2017年8月8日，神州云动CloudCC对外宣布已经获得数千万元的B轮融资，由齐心集团领投，恒华租赁跟投。

## SAAS CRM厂商动态盘点

- 3月5日，国务院总理李克强在政府工作报告中提到，加快培育壮大新兴产业。全面实施战略性新兴产业发展规划，加快新材料、人工智能、集成电路、生物制药、第五代移动通信等技术研发和转化，做大做强产业集群。这是人工智能首次被列入政府工作报告。
- 2017年4月26日，神州云动CEO孙满弟受邀出席2017中国软件生态大会暨第十届中国软件渠道大会（北京站）。
- 2017年6月6日，红圈营销（和创科技：834218）凭借行业领先的技术实力、产品能力和优质的服务，荣获“最佳企业服务创新奖”。
- 7月19日至20日，百会CRM在第六届中国财经峰会上，一举斩获了“2017(行业)影响力品牌”大奖，此次峰会主题为“中国经济新图景：转型与变革”。
- 美国著名IT杂志PCMag于3月公布了“2017最佳CRM”奖由百会获得，在所有参评的顶级CRM厂商中，百会(Zoho)是唯一一款具备所有评测功能的CRM客户关系管理系统。

- **腾讯企点官网上线，布局SCRM领域**

- 4月8日，腾讯企点上线了其官方网站，在科技巨头纷纷布局企业级市场之际，腾讯也凭借企点吹响了进军SCRM的号角。

- **汽车销售新利器，腾讯企点亮相上海车展**

- 4月19日，以腾讯企点为代表的服务软件通过一键呼起让沟通更高效，在2017上海国际汽车工业展览会上大放光芒，吸引了很多行业人士的目光。

- **汽车销售新利器，腾讯企点亮相上海车展**

- 4月19日，以腾讯企点为代表的服务软件通过一键呼起让沟通更高效，在2017上海国际汽车工业展览会上大放光芒，吸引了很多行业人士的目光。

- **腾讯企点“发动机”升级，开放生态覆盖千亿SAAS市场**

- 2017年7月，腾讯企点先后在深圳、武汉、青岛召开合作伙伴招募大会，公布了布局千亿SaaS市场的生态战略，旨在通过开放生态帮助企业实现连接价值。

- **外勤365迈入SaaS 3.0时代，AI产品即将重磅发布**

- 5月10日，外勤365创始人刘昭先生在中美SaaS峰会 | 2017年中国SaaS产业峰会上抛出重磅消息——两个月后，外勤365将发布全新的AI智能平台工具。

- **销售易入选Gartner魔力象限，系中国CRM企业首次入选**

- 7月13日，销售易入选Gartner魔力象限，标志着销售易进入以Salesforce、Microsoft、Oracle、SAP等为代表的世界级企业服务供应商行列，与全球领先的企业服务公司同场竞技。

- **公牛集团签约CloudCC 部署云生态CRM**

- 2017年7月神州云动Cloudcc与公牛集团正式签约，帮助公牛部署基于CloudCC云生态平台的CRM精细、智能化营销管理。

- **纷享销客布局连接型CRM**

- 18日，罗旭在纷享销客“2017企业销售管理创新论坛（北京站）”道出公司近一年规划，“在企业内部通过底层企业级微信基础，加上CRM核心管理工具，帮助我们客户把内部连接起来。

- **纷享销客获WMIC大奖显实力**

- 作为专注CRM移动销售管理的国内领先SaaS服务企业，纷享销客荣获由“2017世界移动互联网大会暨新媒体门户大会”颁发的“移动互联网最具行业领导力”奖，再次引爆自身在创新领域的影响力。

- **苏州博思特成功签约超客营销**

- 近日，苏州分公司与苏州博思特装配自动化科技有限公司成功签约超客营销。

- **园舟CRM，“码”上步入移动信息化**

- 园舟移动ISCAN条码扫描系统，低成本、高效率实现智能仓储管理。

# 实时分析驱动用户资产成长

• 易观千帆 • 易观万像 • 易观方舟 • 易观博阅



易观订阅号



易观千帆试用