



移动CRM品类现状调研

2016年9月



移动信息化研究中心
Mobile Informatization Researching Center



研究概述

移动信息化研究中心希望在现有研究基础上，进一步对移动CRM市场中外勤管理类、客户服务类、销售自动化类、SCRM四种品类的分布状况以及各品类产品的企业客户范围进行研究。





企业选择移动CRM产品时更加倾向于带有社交属性的SCRM

SCRM能够最大限度的搜集客户数据、刻画消费行为，为目标客户提供个性化的服务，贴合当前“粉丝经济”和“体验经济”的趋势，因而企业会更加倾向于选择SCRM来支撑业务。





企业应用移动CRM主要服务对象是最终消费者

外勤管理类：主要客户集中于大中型企业；

客户服务类：客户主要分布于中小型的私营企业；

销售自动化类：中小型私企为主要客户群体；

SCRM：各类型企业均对SCRM具有较强的需求





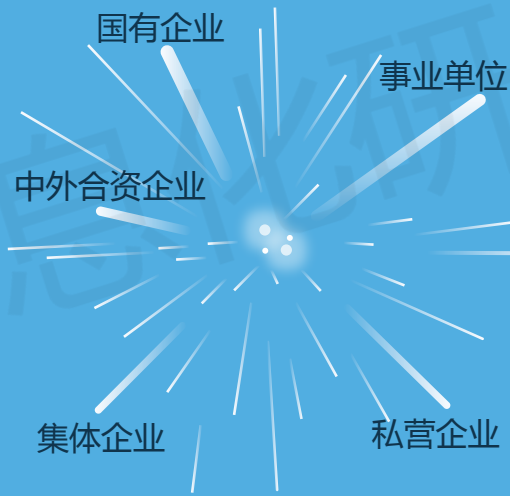
使用外勤管理类移动CRM的企业以中大型企业为主

外勤管理类移动CRM企业客户属性

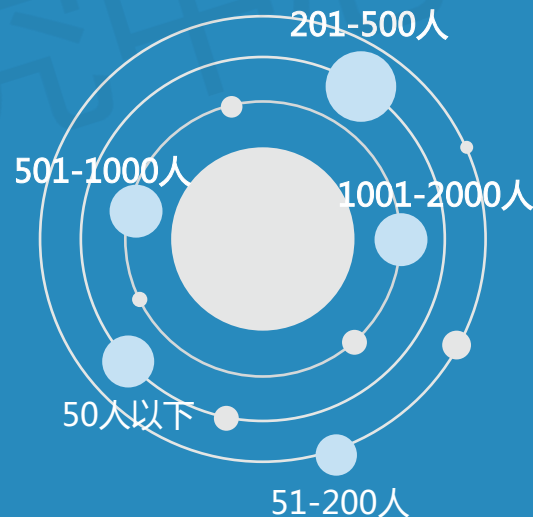
行业分布：分布于建筑、咨询、制造等外勤业务较多的行业。



企业性质分布：较多分布于国有企业、事业单位等。



企业规模分布：中大型企业对外勤管理类移动CRM应用最为广泛。

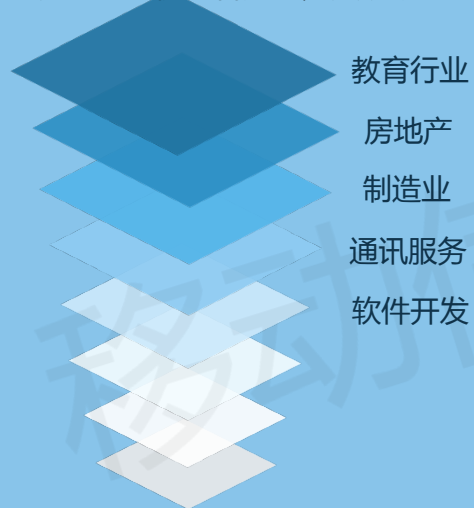




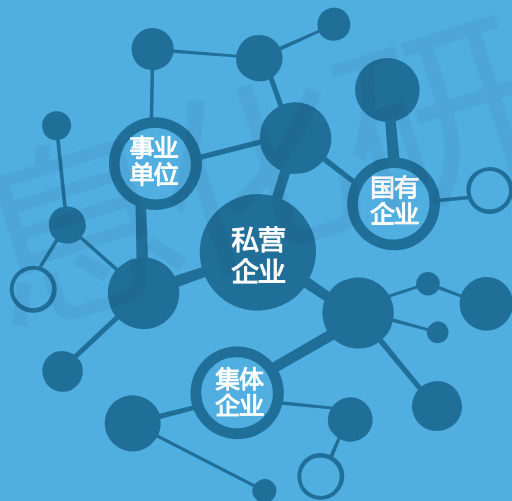
中小型的私营企业是客户服务类移动CRM的主力军

客户服务类移动CRM企业客户属性

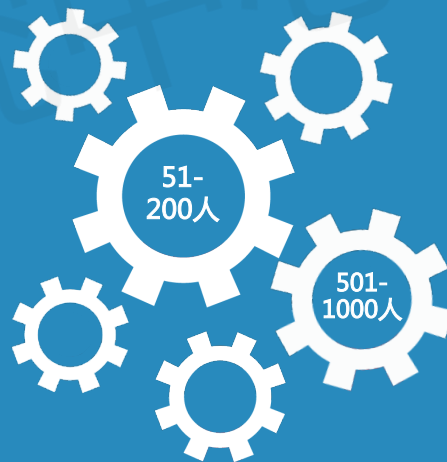
行业分布：教育、房地产等行业较多的利用传统通讯方式来促进销售，因而会较多地选择使用客户服务类移动CRM。



企业性质分布：私营企业为客户服务类移动CRM最主要客户群体。



企业规模分布：51-200人的中小型企业应为最为广泛。

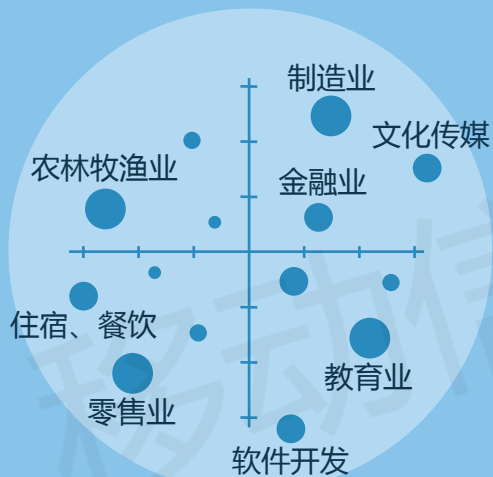




销售自动化类移动CRM的主力消费群体集中于中小型私企

销售自动化类移动CRM企业客户属性

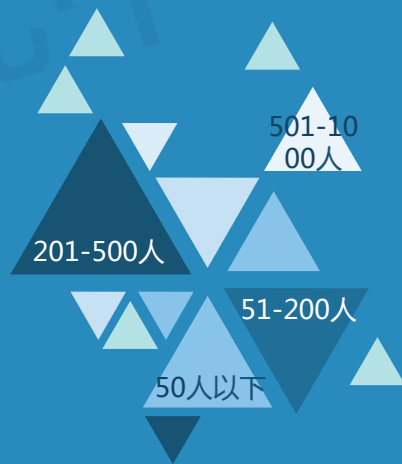
行业分布：客户以制造业、零售业等销售行为较多的企业为主。



企业性质分布：私营企业是销售自动化类移动CRM最为主要的客户群体。



企业规模分布：企业客户规模主要为500人以下中小型企业。

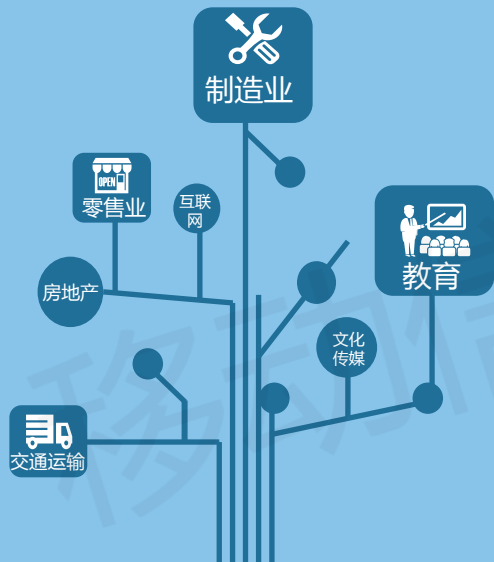




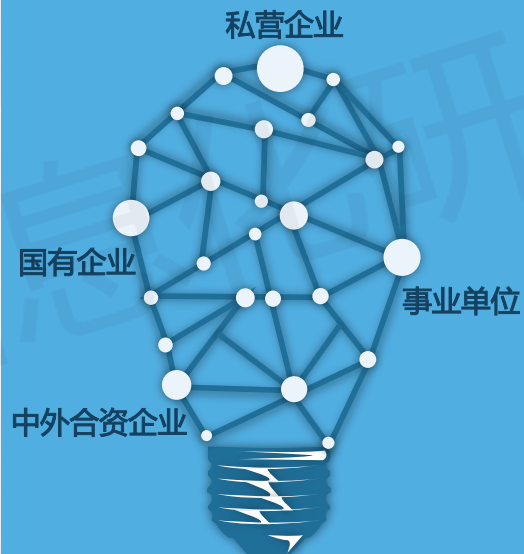
不同性质、规模的企业客户对SCRM的需求度较为平衡

SCRM企业客户属性

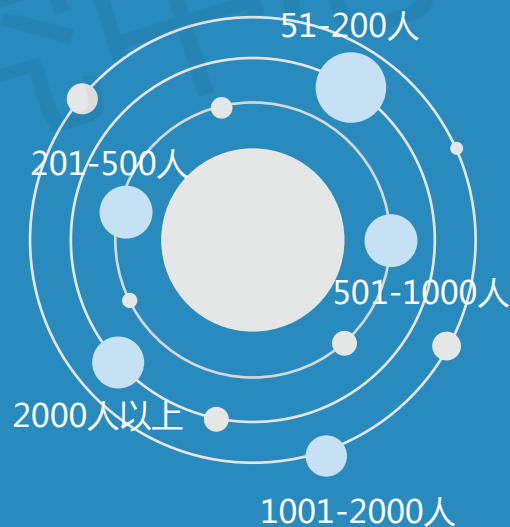
行业分布：目前来看，制造业和教育行业对SCRM的应用程度处于领先地位。



企业性质分布：私营企业、国有企业、事业单位等对SCRM的需求较为均衡。



企业规模分布：51-200人的中小型企业应为最为广泛。



THANK YOU



移动信息化研究中心
Mobile Informatization Researching Center