

中小企业数字化转型

「CRM」测评报告

中小企业市场的觉醒 & 数智化促使生产力再突破

2023.08



2023
小灯塔系列报告

近日，**财政部、工业和信息化部联合印发《关于开展中小企业数字化转型城市试点工作的通知》**（以下简称《通知》）拟于2023—2025年分3批组织开展中小企业数字化转型城市试点工作。

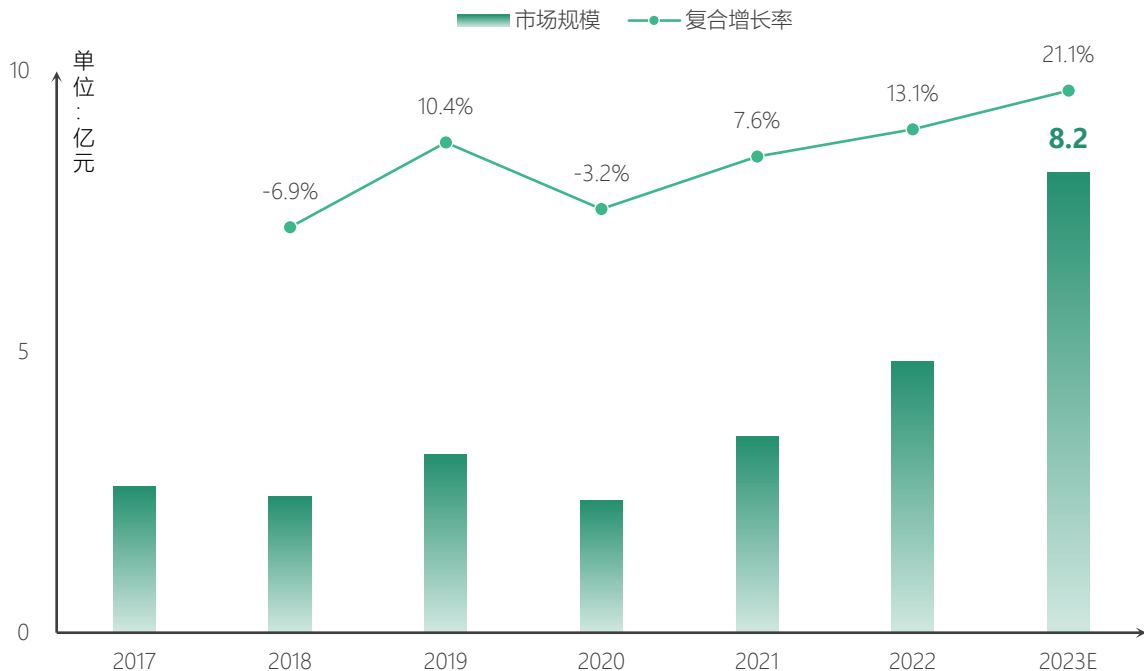
2020年《中小企业数字化赋能专项行动方案》实施以来，工信部、财政部已遴选确定第一批38个细分行业98家数字化服务商，推动2000多家中小企业完成数字化改造，财政资金支持4.3亿元左右。不过，目前中小企业数字化转型中还存在很多“不愿转、不敢转、不会转”的痛点难点。

《通知》明确，通过开展城市试点，支持地方政府综合施策，探索形成中小企业数字化转型的方法路径、市场机制和典型模式，梳理一批数字化转型细分行业，打造一批数字化转型“小灯塔”企业，培育一批优质的数字化服务商，开发集成一批“小快轻准”（小型化、快速化、轻量化、精准化）的数字化解决方案和产品，通过示范带动、看样学样、复制推广，引导和推动广大中小企业加快数字化转型，全面提升中小企业数字化水平，促进数字经济和实体经济深度融合。**2023年先选择30个左右城市开展试点工作，以后年度根据实施情况进一步扩大试点范围。**

《通知》强调，中央财政对试点城市给予定额奖励，其中省会城市、计划单列市、兵团奖补资金总额不超过1.5亿元，其他地级市、直辖市所辖区县奖补资金总额不超过1亿元。财政部切块下达奖补资金，由试点城市统筹使用。应按照“企业出一点、服务商让一点、政府补一点”的原则，安排不低于80%的奖补资金开展中小企业数字化改造工作，通过支持被改造企业，由其选择数字化服务商进行数字化改造，可用于与数字化改造相关的软件、云服务支出，网关、路由等必要的数据采集传输设备支出，以及咨询诊断等服务支出。**企业应注重加强改造深度，着重开展生产制造等相关环节的改造。**

中小企业CRM市场规模

2018-2023年中国中小企业CRM市场规模情况



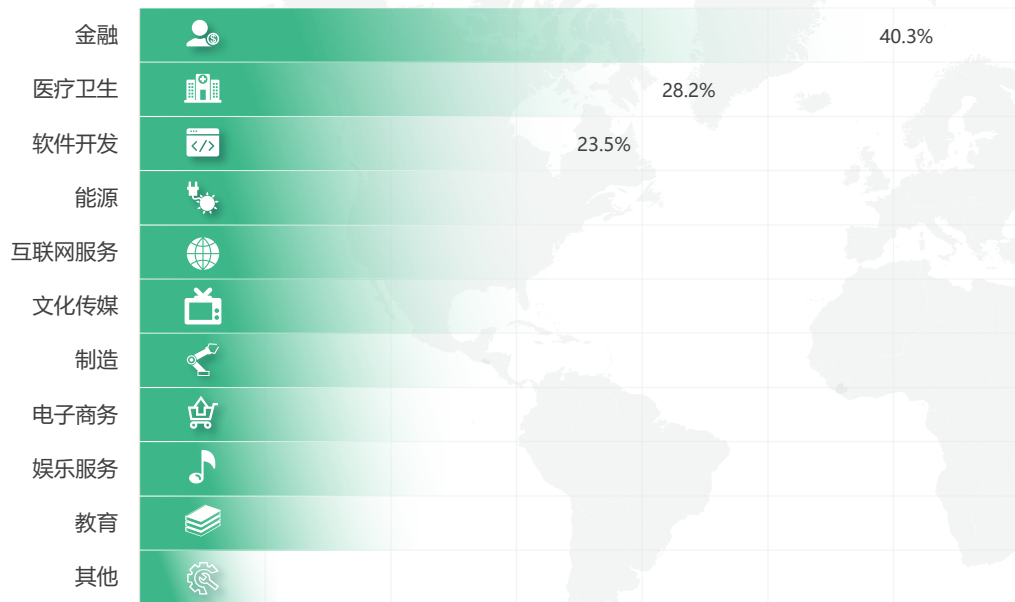
Source: 向量智库, 2023/07

- CRM是移动互联网风潮的首批受益者，并一度成为移动互联网时代的成功典型与创业的首选，但随之而来过热的市场以及品牌激进的竞争策略等因素作用下，终在17~18年资本退潮后，中小企业CRM首次尝到了泡沫排空的苦味。
- 2020年新冠爆发，为了应对疫情，全球范围内实施了各种限制和封锁措施，导致大部分企业的经营活动受到影响。面临生存压力，很多中小企业被迫推迟了投资和采购CRM的动作，中小企业CRM市场出现了明显的萎缩。
- 虽然近年来CRM历经2次波折，但历经磨砺中小企业CRM市场正趋于成熟，未来某个时刻或将开启飞速发展期。伴随人工智能和自动化技术在CRM的广泛应用，营销服一体化的CRM将成为中小企业“的战前指挥所”，帮助企业理解客户，制定更有针对性的策略。



CRM在金融、医疗卫生行业中小企业渗透最为迅速

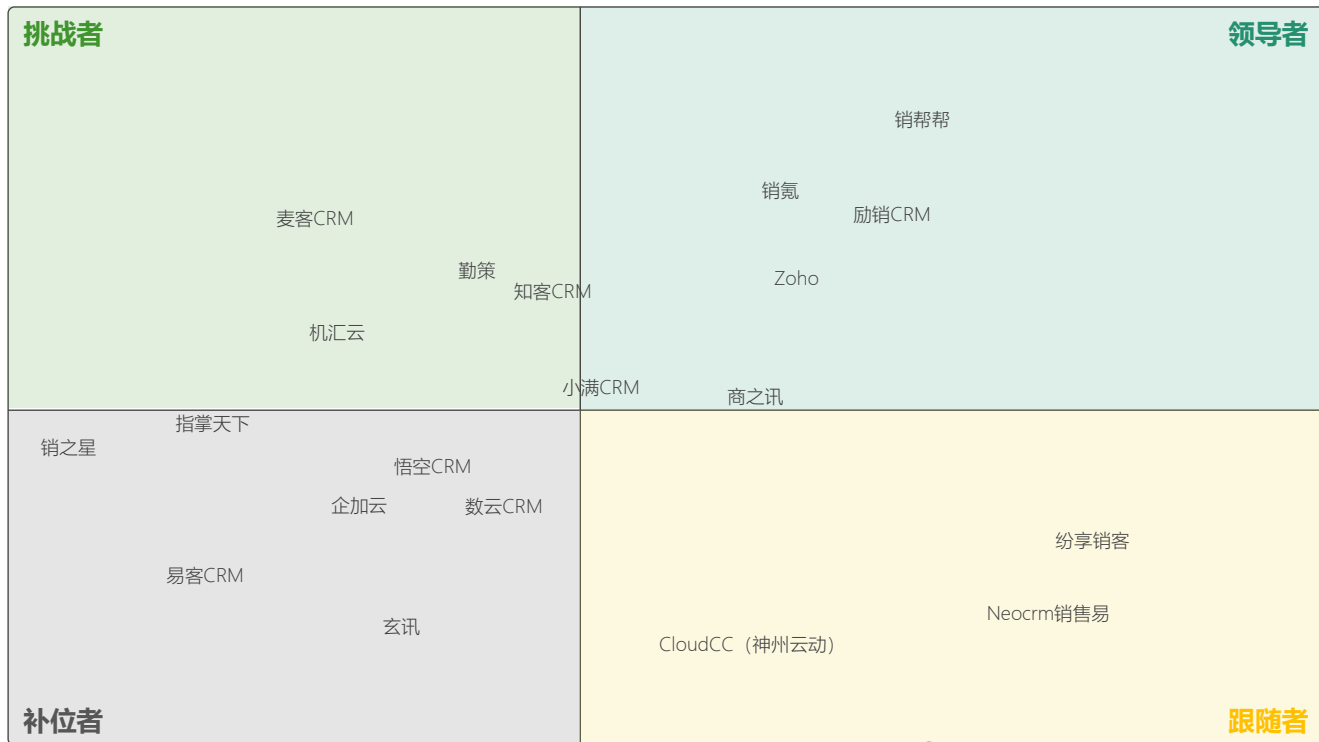
CRM在不同行业中小企业的渗透情况



CRM在中小企业中的渗透率
达到一成半



中国本土中小企业市场CRM品牌格局分布



典型品牌：销帮帮CRM

公司介绍



杭州逍邦网络科技有限公司成立于2015年，旗下产品销帮帮CRM是国内一线CRM品牌和企服领域知名品牌，致力为客户提供专业的客户全生命周期管理和数字化销售管理服务，

助力企业提升业绩，让企业更成功。目前销帮帮CRM已服务了全国及港澳台与东南亚超过3万付费客户，覆盖30+行业。

销帮帮拥有强大而灵活的“PaaS+低代码”能力，支持企业个性化业务定制，实现敏捷交付，随时响应市场与业务的变化。

产品核心价值：专业、易用、安全。高效解决企业的“营销-销售-订单-采购-库存-售后”的全流程客户服务难题

优势区域和行业



典型客户



7.1%

NPS

16.6%

品牌转化率

28.1%

品牌认知度

品牌外延指数

综合评定

评定内容	评定等级	综合定级
产品	★★★★★	A
服务	★★★★★	
技术	★★★★☆	
性价比	★★★★★	
运营	★★★★☆	

典型品牌：励销云CRM

公司介绍

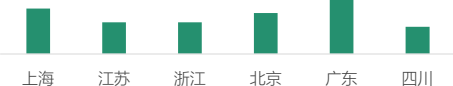


励销云（上海微问家信息技术有限公司），成立于2014年，截止2022年，团队规模近1000人，完成了B+轮融资（腾讯战略投资企业）。

励销云以让企业销售更成功为使命，致力于用人工智能（AI）、大数据等新一代技术创新，针对企业多样化的销售生态，提供从“找客—筛客—管客再到沉淀数字资产”的全流程智能销售服务一体化解决方案，帮助企业实现全流程数字化商业智能的升级迭代。

优势区域和行业

区域



行业



典型客户



10.4%

NPS

11.5%

品牌转化率

25.1%

品牌认知度

品牌外延指数

综合评定

评定内容	评定等级	综合定级
产品	★★★★★	A-
服务	★★★★☆	
技术	★★★★★	
性价比	★★★★☆	
运营	★★★★	

典型品牌： 麦客CRM

公司介绍



麦客CRM是一款能够帮助你进行信息收集、市场开拓、客户挖掘并展开持续营销活动的管理平台。

麦客CRM发布之初即获得了业界的广泛关注，得到了新华社、搜狐IT、福布斯、第1财经周刊、创业邦、36Kr、虎嗅、动点科技、雷锋网等多家媒体报道。麦客自2013年上线运营以来，亦获得资本市场以及客户的高度支持和认同，先后完成了三轮融资，服务超过400万家来自各行各业的企业用户，涵盖互联网TMT、金融、教育、传媒、广告、营销、零售、电商等众多行业，甚至还包括很多企事业单位和NGO组织，收集了10亿+的反馈数据。

优势区域和行业



典型客户



13.5%

NPS

19.5%

品牌转化率

8.8%

品牌认知度

品牌外延指数

综合评定

评定内容	评定等级	综合定级
产品	★★★★	B+
服务	★★★☆☆	
技术	★★★☆☆	
性价比	★★★★★☆☆	
运营	★★★★★	



CRM服务供应商名录

北京神州云动科技股份有限公司

北京纷扬科技有限责任公司

杭州道邦网络科技有限公司

南京掌控网络科技有限公司

北京易多客信息技术有限公司

浙江机汇网络科技有限公司

上海瑞策软件有限公司

北京仁科互动网络技术有限公司

上海微问家信息技术有限公司

北京芝视信息技术有限公司

广州市玄武无线科技股份有限公司

埃森哲企云科技（杭州）有限公司

北京商之讯软件有限公司

厦门上古软件有限公司

上海销氩信息科技有限公司

成都指掌天下信息技术有限公司

郑州卡卡罗特软件科技有限公司

深圳市小满科技有限公司

卓豪(中国)技术有限公司

杭州数云信息技术有限公司

杭州数用信息技术有限公司

More Chapter, coming soon.....

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-数字办公测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-会展服务测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-CRM测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-文档协作测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-视讯服务与直播测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-会计核算测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-预算管理测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-代记账测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-CAE测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-PDM测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-APS测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-厂区/仓储工业机器人测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-嵌入式软件测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-工业SaaS测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-CRMSaaS测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-灵活用工测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-CRM/SCRM测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-知识管理测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-外勤管理测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-订单管理测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-采购与供应商管理测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-餐饮业预定/点餐系统测评报告

小灯塔系列：中小企业数字化转型关键领域-房屋租赁业出租管理系统测评报告

小灯塔系列：..... (小灯塔系列138个领域赛道报告持续输出)



关注「向量智库」
向数智化再进一步



添加「向量助手」
获取专属服务

重温往期，敬请关注 “向量智库”

“数”有专攻，为您心中有“数”

用有温度的产业数据，消除企业智能化转型遭遇的“绝境之墙”