

中小企业数字化转型

「SCRM」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。

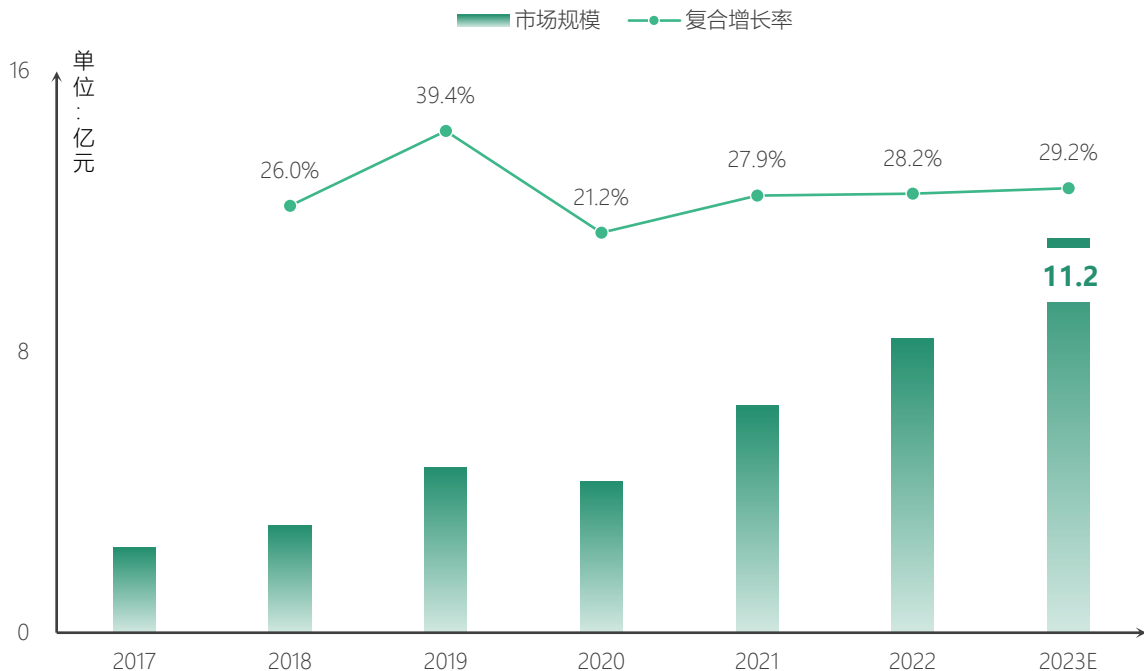
2020年《中小企业数字化赋能专项行动方案》实施以来，工信部、财政部已遴选确定第一批38个细分行业98家数字化服务商，推动2000多家中小企业完成数字化改造，财政资金支持4.3亿元左右。不过，目前中小企业数字化转型中还存在很多“不愿转、不敢转、不会转”的痛点难点。

《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SCRM市场规模

2018-2023年中国中小企业SCRM市场规模情况



注*：本报告中所指SCRM市场规模，不包括CRM市场（如：SFA、客户服务云等）

Source：向量智库，2023/08

- 过去几年间，社交媒体的普及和影响力逐渐增强，随着越来越多的消费者使用社交媒体平台来进行互动、分享交流，越来越多的中小企业开始意识社交媒体上与客户互动的重要性。许多企业也开始尝试引入通过SCRM工具，识别潜在客群，并针对这部分定受众进行营销活动。中小企业SCRM市场保持了较为明显的增长势头，虽然被疫情“撞了一下腰”，但SCRM市场潜力尤在，迅速回归增长区。
- 在可见的未来，中小企业SCRM市场依然将保持比较稳定的增长势头。社交媒体依然是企业可见、有效的识别、获取、留存用户的渠道，其重要性还在逐步增强中。尤其是企业微信与微信打通后，针对巨量流量阵地的争夺可能会成为众多SCRM品牌的首要任务。



SCRM在电子商务、金融行业中小企业渗透最为迅速

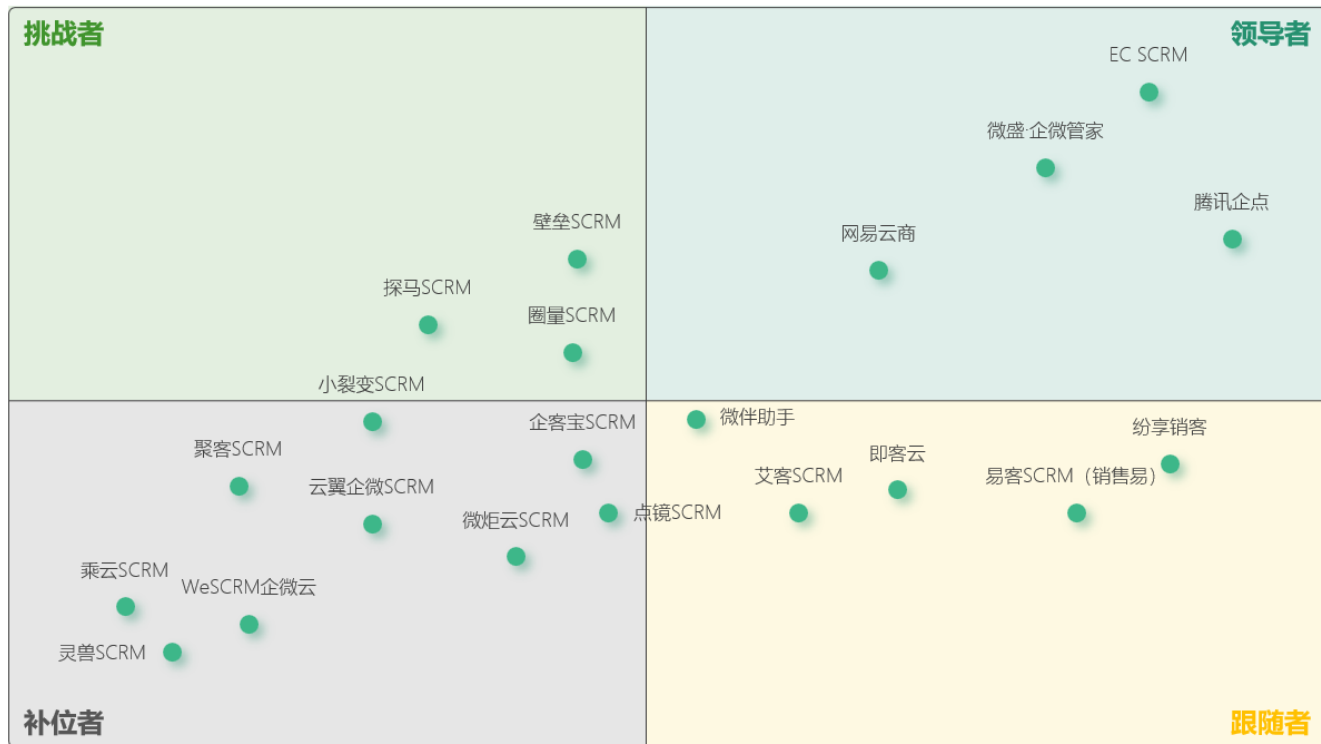
SCRM在不同行业中小企业的渗透情况

电子商务		43.7%
金融		41.3%
互联网服务		35.2%
住宿和餐饮服务		
能源		
软件开发		
医疗卫生		
娱乐服务		
文化传媒		
制造		
其他		

SCRM在中小企业中的渗透率
超过两成



中国本土中小企业市场SCRM品牌格局分布



典型品牌： EC SCRM

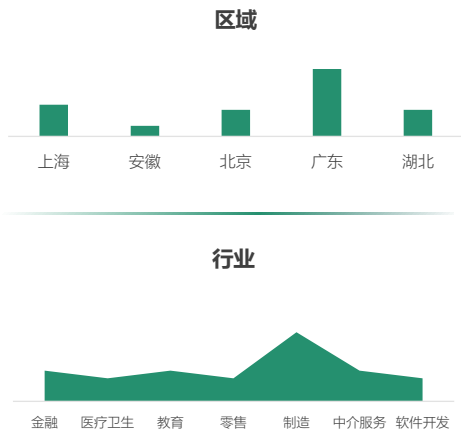
公司介绍



EC是一款开箱即用的全场景SCRM系统，利用社交化、智能化技术帮助企业打通获客-成交-复购全流程，让市场、销售、客服等部门无缝连接，实现以客户为中心的一体化协同，全面提升销售业绩。

目前，EC已在教育、金融、企服、科技、美业、零售等行业服务了超过3万家客户，每天有百万级销售正在使用EC SCRM，为企业增加千万条商机，有数百万笔交易通过EC产生。

优势区域和行业



典型客户



5.9%

NPS

13.6%

品牌转化率

30.8%

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	★★★★★	A+
服务	★★★★★	
技术	★★★★☆	
性价比	★★★★☆	
运营	★★★★☆	

典型品牌：微盛·企微管家

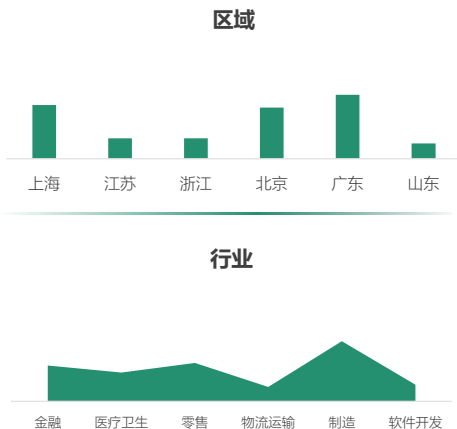
公司介绍

WS 微盛·企微管家

微盛·企微管家致力于——基于企业微信，助力商家做好客户服务和增长。目前产品已上架至企业微信应用市场和腾讯云官网，并在2020年荣膺“企业微信年度优秀合作伙伴”，“腾讯云产品类年度卓越合作伙伴”以及“腾讯云启的年度创新奖”。

凭借多年微信生态产研技术积累及行业先发优势，微盛先后成为企业微信、腾讯云官方合作伙伴，并于2018年获腾讯投后企业战略投资，2020年完成腾讯、红杉的A轮融资，2021年完成腾讯、红杉亿元级融资。微盛是腾讯云区域服务中心，阿拉丁年度最佳服务商，省级双软和高新技术企业，电商示范企业，政府瞪羚企业。

优势区域和行业



典型客户



MUCFC.COM



CHINA DUTY FREE GROUP



全棉时代



让美好来临



时萃咖啡



果臻优品



宝瑞商业



CHUNQIU AIRLINES



京东内购会

6.4%

NPS

10.3%

品牌转化率

28.0%

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：探马 SCRM

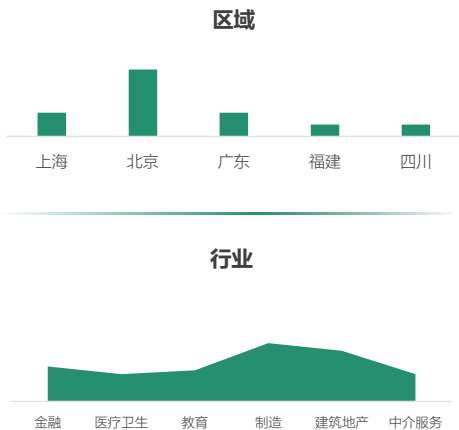
公司介绍



探马（北京探马企服科技有限公司），是先进的社交CRM提供商。产品包括探马 CRM、企微营销、员工管控、客服、商城、电销手机等，不仅提供朋友圈运营、客户群发、智能话术等多样化的营销工具，更提供员工服务质检、客户档案管理、销售过程管理、BI定制报表等管理产品，全方位赋能客户增长，加快客户成交。

探马总部位于北京，在上海、广州、成都等多地设有分公司，业务范围覆盖全国，已为数千家企业提供数字化营销方案和咨询服务。

优势区域和行业

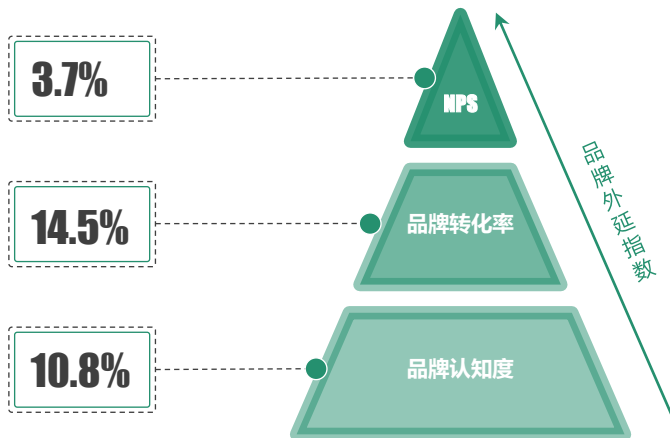


典型客户



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	★★★★★	





SCRM服务供应商名录

北京探马企服科技有限公司

深圳市六度人和科技有限公司

北京致趣科技有限公司

上海群之脉信息科技有限公司

北京凯特伟业科技有限公司

北京尘锋信息技术有限公司

广州网易计算机系统有限公司

上海微契特信息技术有限公司

江苏微盛网络科技有限公司

广州壹豆网络科技有限公司

北京螳螂科技有限公司

山东中数互动信息科技有限公司

广州微企软件技术有限公司

浙江机汇网络科技有限公司

南京小裂变网络科技有限公司

上海微庚信息科技有限公司

北京博众致远网络科技有限公司

北京慧博科技有限公司

北京仁科互动网络技术有限公司

珍岛信息技术（上海）股份有限公司

杭州推宝科技有限公司

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-企业网盘测评报告

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-SCRM/SaaS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”