

SaaS市场增长迅猛XTools应时而动电子商务考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/549/2021\\_2022\\_SaaS\\_E5\\_B8\\_82\\_E5\\_9C\\_BA\\_c40\\_549909.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/549/2021_2022_SaaS_E5_B8_82_E5_9C_BA_c40_549909.htm) 对于擅长于创新闻名的IT领域来说，每一个新的商业模式的出现，几乎都能震惊业内。当SaaS以这种方式闯进大众的视野中时，起初并不被十分看好的这种模式，经过阶段性的发展之后，当前SaaS的发展势头已开始器尘直上。SaaS跃上神坛对于IT业内人士来说，现在如果有人说不知道SaaS，那足以证明他已经大大落后了这个超速发展中的IT时代了。近几年，中国软件产业正经历着向SaaS(软件即服务)的转变，SaaS取得了飞速发展，服务品类和用户数量快速增长。当众多的国际IT厂商和国内IT厂商共同将目光瞄向这个领域的时候，SaaS开始在这样一个备受关注的时刻、在人们的无限期待中蓄势爆发。(CCW Research)最新的《2008年中国软件运营服务(SaaS)市场发展趋势研究报告》数据显示，加入收藏2007年中国软件运营服务(SaaS)市场整体规模为157.5亿元，其中工具型SaaS市场规模为153亿元，管理型SaaS市场规模为4.5亿元。而反应市场用户成熟度的关键指标“用户续费率”在2007年管理型SaaS应用市场中也达到85%。易观国际近期发布《2007年第4季度中国SaaS市场软件应用季度监测》，考察了中国SaaS市场。数据显示，中国SaaS市场2007年第4季度整体规模达到23.33亿人民币。其中管理软件SaaS运营规模达到20.4百万元人民币，环比增长显著，达到31%，设为首页但是，由于SaaS管理软件运营规模在整个SaaS市场中的规模仅为1%不到，因此，对整体市场规模的影响尚无法凸显。此外，易观国际在报告中还十分鲜明地

指出，在CRM、ERP、进销存等各个SaaS管理软件类型中，中小企业用户应用较多的是CRM，其采购需求主要是来自于企业主而非销售人员，对于企业主来说，通过CRM可以有效监控销售人员的工作进度，提升其工作效率。因此，厂商如果对其在线CRM产品进行推广，应该把握这种心理。内外的角力无论是IBM公司与雷曼兄弟注资金蝶，还是神州数码与日本Softbank BB株式会社成立合资公司，期望成为中国SaaS平台第一；或者微软与阿里巴巴宣布战略合作，“开创性地在全球首次采取按需付费”的形式。等等。这些巨头们的联姻都在一定程度上刺激着SaaS领域的快速成长和飞跃式发展。但是往往事情总会有意外发生，当闻名于欧美市场Salesforce失意于中国SaaS领域的消息经业内人士披露后，巨头们联手的之初的喝采声开始引起众多业内人士的担忧。一时间，“分析中国的SaaS市场，了解中国中小企业对CRM的理解，对客户管理的理解最为重要。”“进军SaaS市场的中国企业不光需要了解中小企业的需求，还需要制定合理的价格政策，而且价格还要比较传统的软件包市场更有竞争力。”等等，这些来自业内专业人士的探讨，开始给盲目的乐观和探路者着实提了一个醒。(CCW Research)高级分析师许卫国认为，SaaS所提倡的大规模定制模式，和企业的个性化需求是存在一定的矛盾的。从目前的情况看，SaaS对企业通用的需求能更好的满足。因此，SaaS模式要想很好满足企业的需求，还需要进行一段时间的探索。(CCW Research)调研数据显示，价格因素已经不是现阶段用户放弃SaaS应用的主要原因。加入收藏因此，(CCW Research)建议，2008年软件运营服务厂商一定要准确定位客户群体和应用内容，提高产品

的服务质量和产品功能，准确。这么多的IT厂商看好这个领域，共同看好SaaS领域，“马失前蹄”似乎也在所难免，但计划周详、准备充分的“例外”开始在业内变的分外瞩目。面对SaaS崭新的服务模式，软件服务厂商还需要考虑的是如何销售SaaS服务。这是一个重要的课题，毕竟SaaS并没有任何的介质，没有任何的物质表现形式，如何通过渠道流通，如何让客户接受等，考试/大与上面所提到的产品应用功能、价格政策等同等重要。值得注意的是，XToolsCRM这个提前三年进入SaaS领域的传奇厂商似乎突破了重重阻力，以一种全新的产品、全新的姿态获取了两千多企业的持续租用

，XTools把SaaS模式用中国最通俗的语言表达出来，那就是“月租型CRM”，曾经有人误以为这是Salesforce进入中国的名称，由此，XToolsCRM的影响力可略见一斑。在《商界中国商业评论》携手长江商学院隆重推出2005~2006年度最佳商业模式评选中，本着“力求用理性的态度和深入的分析，挖掘中国企业成功背后的逻辑”这一权威宗旨的公正考评中，上榜的十家企业中，XToolsCRM是唯一一家管理软件公司，获取的理由十分简单明了月租型CRM。由服务商购买和维护服务器等硬件资源，提供客户管理的系统，企业不需要在本地购置任何硬件和软件，只需要向服务商申请账号就可以通过互联网使用相关的各种服务，按月向服务商支付使用费用。此外，XToolsCRM还入围了“2007中小企业优选IT产品”，这次获选的原因似乎更具有说服力按月计费模式、Ajax的技术应用和两年多不断的功能升级使XToolsCRM真正成为中国中小企业用得起、容易用的普及化产品。当然，XToolsCRM只是众多“例外”中的冰山一角。易观国际在近期发布

《2007年第4季度中国SaaS市场软件应用季度监测》也提到，提供在线CRM服务的厂商相对较多，但是如果仅考量单独将CRM产品通过互联网提供的厂商，而不将金算盘、铭万等提供多种软件功能模块的厂商计入的话，专业的SaaS运营商Salesforce.com、XTools等位居在线CRM市场前三甲。在线CRM得宠于中小企业 在过去几年，北京讯鸟软件有限公司业务增长迅猛，目前已经成为互联网时代呼叫中心中间件的领导者。对不同办公场所的人员管理、众多项目的跟进等内部管理难题，一直深深困扰着北京讯鸟软件有限公司总裁吴益民：“太多的项目已经需要系统来管理，考|试/大我希望了解每一个项目的进展情况，但是仅仅通过每周的例会，是不能看到每个项目动态的进展情况，而且，公司的一些资源往往被忽略，因为销售人员不知道公司有什么资源可以调用。”但是，专门的项目管理软件又过于复杂和昂贵，吴益民先生迫切希望通过实施月租型XToolsCRM，辅助管理每一个项目和机会。通过XToolsCRM的项目管理，设为首页北京讯鸟公司每个项目的主要负责人，能够通过日程、历史记录、决策关系图等，让团队工作更容易协调和有效执行，同时让管理层及时了解每个销售人员对项目的工作情况，改变了过去主要依靠会议汇报的方式，解决了信息滞后和错漏的问题。在项目跟单过程中，项目往往涉及到多个关联公司的多个联系人，以及公司内部的多个人员，通过项目视图，吴益民和其员工都可以看到谁为哪个关联公司曾经作了什么，要做什么等。北京讯鸟公司应用XToolsCRM近两年的时间，吴益民评价说：“CRM产品不断的频繁升级，这是租用CRM最大的好处，XTools在这个方面做的非常的出色！我们也在优化我

们的呼叫中心系统，使他也能像XTools一样实现SaaS规模运营。”其实，现实中像吴益民这样被某些问题困扰的企业高管多不胜数，在谈到这个问题时，XTools市场总监告诉记者：“在线CRM缘何受宠的真正原因是，企业不需要为客户管理、销售管理等单独构建一整套IT系统，这意味着，不需要过多的硬件设施、过高的数据库、系统管理能力、人力资源、以及长期的维护成本，企业只需要通过互联网登陆自己的账号即可快速实施销售管理。” F8F8" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)