

中国CRM产业分析 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/65/2021_2022__E4_B8_AD_E5_9B_BDCRM_E4_c41_65798.htm

前言 随着中国加入WTO所产生的市场环境的变化和中国企业信息化进程的不断推进，客户关系管理(Customer Relationship Management)已经成为企业管理信息化的重要组成部分。据政府权威评测机构--赛迪资讯顾问公司(CCID)正式发布的《2001-2002年中国管理软件市场研究年度报告》中，特别强调CRM已经成为最具成长性的朝阳产业。网络经济和知识经济的迅猛发展，企业间竞争一直围绕着企业内部管理进行，强调企业如何有效的利用自身的资源，提高生产能力、提高工作效率、降低成本。上个世纪末，伴随着信息技术革命，全球进入了知识经济的时代。信息技术的应用加速了知识的传递、加工和更新，提升了企业的有效利用信息的能力，从而提高了企业的工作效率和生产能力。

一、CRM的定义

什么是客户关系管理(后简称CRM)呢?简单地说，CRM就是一个获取、保持和增加可获利客户的过程。它以一种"一对一营销"的理论为基础，通过将人力资源、业务流程与专业技术进行有效的整合，最终帮助企业将涉及到客户的各个领域完美地集成于一体，使得企业可以低成本、高效率地满足客户的需求，从而让企业可以最大程度的提高客户满意度及忠诚度，挽回失去的客户，保留现有的客户，不断发展新的客户，发掘并牢牢地把握住能给企业带来最大价值的客户群。客户满意度与客户忠诚度密切相关，随着客户满意度的增加客户忠诚度也随之增加。所以，企业与客户交往的目标就是尽可能的增加客户满意度

。帮助我们更加明了"谁是我们的客户？谁是我们的好客户？我们的客户需要什么？"以及"如何提升客户价值使企业获得更多的利润？"。正是CRM的独创性的管理理念和管理手段，真正把"以客户为本"的观念结合到企业的日常业务之中，从而在多个方面改善企业的管理：

- CRM可以加速企业对客户的响应速度：CRM改变了企业的运作流程，企业应用与客户多种方式直接进行交流，大大缩短了企业对客户的响应时间，企业也可以更敏锐的捕捉到客户的需求，从而为改进企业的业务提供了可靠的依据；
- CRM可以帮助企业改善服务：CRM向客户提供主动的客户关怀，根据销售和服务历史提供个性化的服务，在知识库的支持下向客户提供更专业化的服务，严密的客户纠纷跟踪，这些都成为企业改善服务的有力保证；
- CRM可以提高企业的工作效率：由于CRM建立了客户与企业打交道的统一平台，客户与企业一点接触就可以完成多项业务，因此办事效率大大提高。另一方面，Front Office自动化程度的提高，使得很多重复性的工作（如批量发传真、邮件）都有计算机系统完成，工作的效率和质量都是人工无法比拟的；
- CRM可以有效的降低成本：CRM的运用使得团队销售的效率和准确率大大提高，服务质量的提高也使得服务时间和工作量大大降低，这些都无形中降低了企业的运作成本；
- CRM可以规范企业的管理：CRM提供了统一的业务平台，并且通过自动化的工作流程将企业的各种业务紧密结合起来，这样就将个人的工作纳入到企业规范的业务流程中去，与此同时将发生的各种业务信息存储在统一的数据库中，从而避免了重复工作，以及人员流动造成的损失；
- CRM可以帮助企业深入挖掘客户的需求：CRM注意收集各种

客户信息，并将这些信息存储在统一的数据库中，同时CRM还提供了数据挖掘工具，可以帮助企业对客户的各种信息进行深入分析和挖掘，使得企业“比客户自己更了解客户”； - CRM可以为企业的决策提供科学的支持：CRM是建立在“海量”的数据库之上的，CRM的统计分析工具可以帮助企业了解信息和数据背后蕴含的规律和逻辑关系。掌握了这些，企业的管理者就可以做出科学、准确的决策，使得企业在竞争中占尽先机。

二、CRM在中国的发展

CRM在中国的发展取决于市场发展和企业应用两个方面，对CRM发展产生影响的主要因素有： - 市场竞争环境的变化； - WTO对市场的影响； - 政府改革的推进和政府信息化方面的政策； - 企业内部管理信息化的成熟； - 有竞争力的专业厂商参与的程度； - 产品的完善； - 已有客户的应用成果； - 社会舆论导向。在短短几年的时间里，CRM在中国的发展非常迅猛。通过已实施CRM系统的企业成功经验，为CRM产业的发展提供了有价值的借鉴和发展基础。从几个方面可以看到CRM在中国的发展趋势：

- 1、CRM成为管理软件增长最快的产业 2002年是中国CRM产业进入高速发展的关键时期，在概念导入、产品应用、成功经验等几个方面都得到了长足的发展；由于CRM是新兴的和高成长性的市场，有优质的品牌、清晰的业务模式、明确的市场定位、成熟的产品、规范的实施服务的专业厂商会成为市场的主流并获得良好的市场回报；咨询-应用-实施-服务的业务模式，成为CRM专业厂商的业务核心流程；CRM的应用已经覆盖了几乎所有的行业，典型行业客户应用的显著效果为CRM的行业应用提供了模版；

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问

