

客户关系管理（CRM）软件 头豹词条报告系列



伍鑫童 · 头豹分析师

2023-10-19 未经平台授权，禁止转载

版权有问题？[点此投诉](#)

行业：信息传输、软件和信息技术服务业/软件和信息技术服务业/软件开发

信息科技/软件服务

词目录

<h3>行业定义</h3> <p>CRM(Customer Relationship...</p> <p>AI访谈</p>	<h3>行业分类</h3> <p>按照付费模式不同，CRM可... 分为买断型CRM软件和付...</p> <p>AI访谈</p>	<h3>行业特征</h3> <p>中国CRM软件行业具有参与... 企业盈利能力普遍较强、...</p> <p>AI访谈</p>	<h3>发展历程</h3> <p>客户关系管理（CRM）软... 目前已达到 3个阶段</p> <p>AI访谈</p>
<h3>产业链分析</h3> <p>上游分析 中游分析 下游分析</p> <p>AI访谈</p>	<h3>行业规模</h3> <p>客户关系管理（CRM）软... 暂无评级报告</p> <p>AI访谈 SIZE数据</p>	<h3>政策梳理</h3> <p>客户关系管理（CRM）软... 相关政策 5篇</p> <p>AI访谈</p>	<h3>竞争格局</h3> <p>中国CRM软件行业竞争格局... 如下：（1）第一梯队：鼎...</p> <p>AI访谈 数据图表</p>

摘要 在行业定义方面，CRM(Customer Relationship Management)软件即客户关系管理软件，指通过计算机自动化分析销售、市场营销、客户服务及应用等流程的业务管理类工业软件。在产业链方面，中国CRM软件产业链上游为基础软件供应商，代表企业有微软、谷歌、IBM等。产业链中游为CRM软件设计商，代表企业有用友网络、鼎捷软件等。产业链下游为CRM软件应用端，代表企业有工商银行、中信证券等。在行业规模方面，过去五年，中国CRM软件行业规模由2018年的97.5亿元增长至2022年的182.9亿元，年复合增长率达17.0%。未来五年，中国CRM软件行业规模预计由2023年的213.3亿元增长至2027年的368.0亿元，年复合增长率达14.6%。在竞争格局方面，CRM软件行业国产企业整体实力差异较为明显。未来，随着中国CRM软件行业规模的增长，参与企业数量将进一步增长。

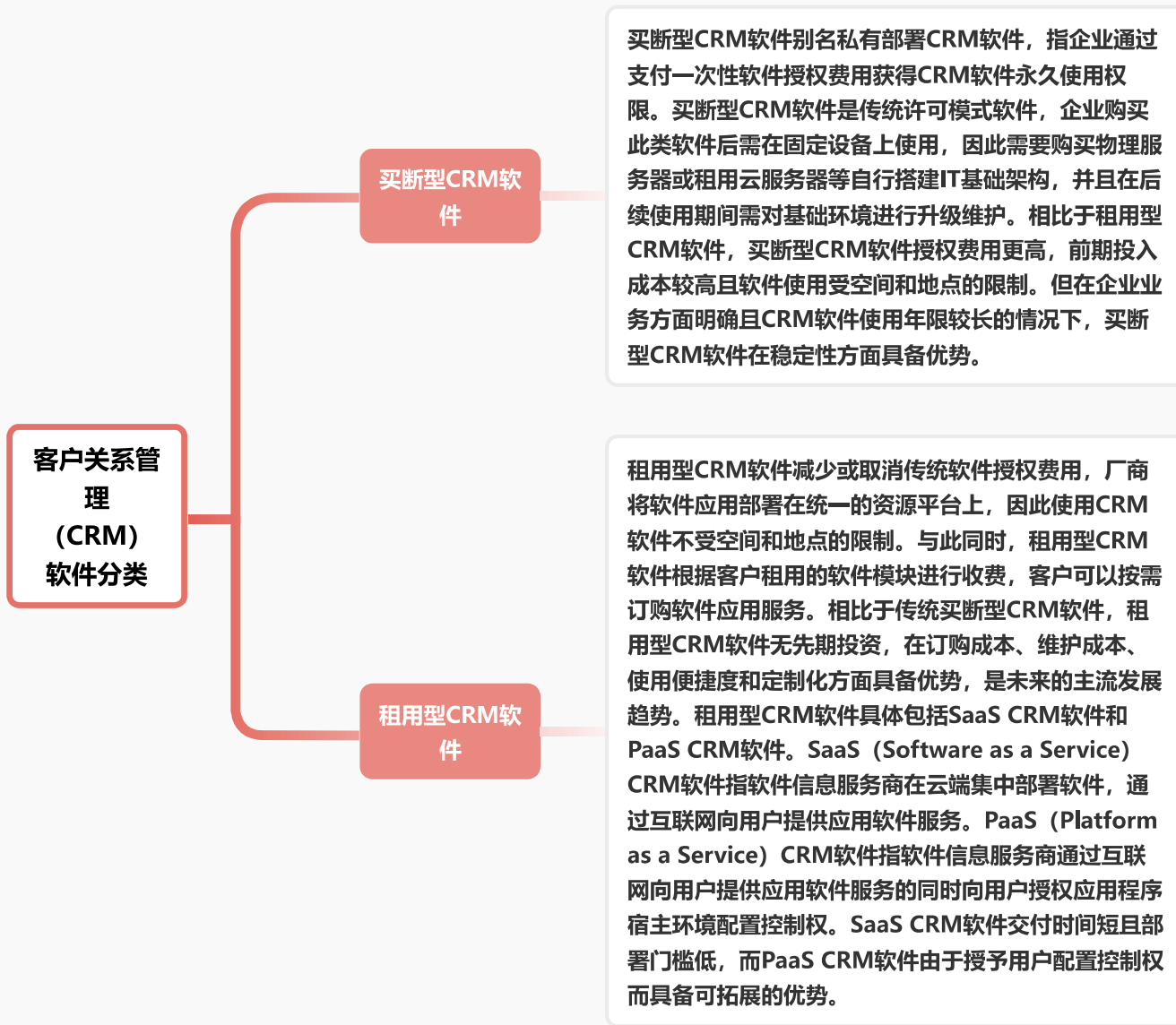
客户关系管理（CRM）软件行业定义^[1]

CRM(Customer Relationship Management)软件即客户关系管理软件，指通过计算机自动化分析销售、市场营销、客户服务及应用等流程的业务管理类工业软件。CRM软件能够识别和管理客户关系，为企业提供客户服务和支持、数字商务、市场营销和销售四个部分的功能，该类软件能够在提高客户满意度和忠诚度的同时优化收入和盈利能力。

客户关系管理 (CRM) 软件行业分类^[2]

按照付费模式不同, CRM可分为买断型CRM软件和付费型CRM软件。

按照付费模式分类



客户关系管理 (CRM) 软件行业特征^[3]

中国CRM软件行业具有**参与企业盈利能力普遍较强、技术密集程度高、定制化和专业化是重点发展方向**三大特征。在盈利能力方面，CRM软件企业毛利率普遍较高，固定资产投入少是主要原因之一。在技术密集程度方面，CRM软件行业技术密集程度高，参与企业研发人员数量占比较高。在发展方向方面，不同行业业务需求和流程不同且缺乏专业化的解决方案会降低CRM软件使用成功率，因此研发设计定制化和专业化的CRM软件是重点发展方向之一。

1 CRM软件企业盈利能力普遍较强

固定资产投入少是CRM软件企业相关业务毛利率较高的主要原因之一。

以CRM软件为主营业务的企业毛利率普遍较高。例如，2023年上半年用友网络营业收入336,958.2万元，营业成本172,349.2万元，毛利率达48.9%。2023年上半年鼎捷软件营业收入90,463.6万元，营业成本35,132.9万元，毛利率高达61.2%。**固定资产投资小是CRM软件企业毛利率高的主要原因之一。**以用友网络为例，截至2023年6月，该公司固定资产为148,752.4万元，占总资产比例仅7.6%。固定资产投入少意味着计入主营业务成本的折旧费用相对较少，因此相关业务毛利率较高。

2 CRM软件行业属技术密集型产业

CRM软件行业技术密集程度高，参与企业研发人员数量占比较高。

对客户需求和行为的分析是CRM软件的核心任务，这一过程涉及数据库、数据挖掘、云计算等多种信息技术。与此同时，在针对客户需求和行为制定相应策略措施时，相关研发设计人员需熟悉企业业务规则及技术、产品参数及特征等。**因此，CRM软件的研发设计要求相关人员同时具备计算机专业知识和所在行业技术经验积累。**另外，CRM软件企业研发人员占总员工人数比例较高。以鼎捷软件和用友网络为例，截止2022年末，鼎捷软件研发人员1,479人，占总人员数量比例达31.2%。截止2022年末，用友网络研发人员9,060人，占总人员数量比例达35.7%。

3 定制化和专业化是CRM软件的重点发展方向

不同行业业务需求和流程不同且缺乏专业化的解决方案会降低CRM软件使用成功率，因此研发设计定制化和专业化的CRM软件是重点发展方向之一。

不同行业的企业经营性质、经营规模、发展阶段等存在差异，使用CRM软件的侧重点有所不同。例如，制造业侧重于通过CRM软件实现供应链协同管理从而控制采购成本并保证原材料供应稳定性，而零售业侧重于通过CRM软件进行多渠道销售管理从而优化销售策略。**由于CRM软件设计人员对CRM软件具体使用场景的理解与实际使用者存在一定偏差，CRM软件的设计研发缺乏专业化和细分化的解决方案，这一问题可能导致CRM软件在实际运用中成功率偏低并且增加软件后期升级维护成本。**因此，定制化和专业化CRM软件解决方案是CRM软件研发设计的重点之一。

客户关系管理（CRM）软件发展历程^[4]

1980年至1999年是中国CRM软件行业萌芽期。在中国CRM软件行业萌芽期，世界CRM软件行业形成，CRM的概念逐步传入中国。**2000年至2014年是中国CRM软件启动期。**在中国CRM软件行业启动期，中国开始国产CRM软件的研发进程，CRM软件市场规模不断增长，其中SaaS模式CRM软件市场规模增长迅速。**2015年至今是中国CRM软件高速发展期。**在中国CRM软件行业高速发展期，CRM软件国产自给率不断提升，国产CRM软件研发不断实现技术突破。

萌芽期 · 1980~1999

20世纪80年代，Oracle公司的Tom Siebel为管理公司内部渠道销售，开发设计“绿洲”市场销售管理系统，该系统是世界第一款CRM软件，但此时CRM的概念尚未诞生。

1999年，Gartner Group Inc公司提出客户管理关系的概念，该公司强调对企业整体供应链进行管理，CRM软件自此开始被单独作为企业信息化管理工具运用于供应链客户端管理工作中。

在中国CRM软件行业萌芽期，世界CRM软件行业形成，CRM的概念逐步传入中国。

启动期 · 2000~2014

2001年，创智集团推出“Power” CRM软件，该公司与国泰君安证券公司签订《客户关系管理》项目开发合同，国产大型CRM软件由研发转入正式实施，中国CRM软件行业进入启动期。

2003年，多家全球CRM软件头部企业发布针对特定行业纵深业务的CRM软件。例如Siebel系统公司发布“Siebel OnDemand” CRM服务，SAP公司发布专注于23个行业的mySAP CRM 4，Teradata发布可简化用户使用过程的Teradata CRM5.0。

2011年，中国CRM软件市场规模达9.5亿元，同比增长6.6%，其中SaaS模式CRM软件市场规模达2.9亿元，同比增长46.0%。

在中国CRM软件行业启动期，中国开始国产CRM软件的研发进程，CRM软件市场规模不断增长，其中SaaS模式CRM软件市场规模增长迅速。

高速发展期 · 2015~2023

2015年，中国国务院发布《中国制造2025》的通知，该纲领提出工业软件行业是需大力推动的重点领域，中国CRM软件行业自此开始进入高速发展期。

2019年，包括CRM软件在内的经营管理类工业软件国产自给率达70%，是对海外软件依赖程度较低

的工业软件类型。

截至2023年8月底，中国CRM软件相关专利达9,444项，国产CRM软件研发不断实现技术突破。

在中国CRM软件行业高速发展期，CRM软件国产自给率不断提升，国产CRM软件研发不断实现技术突破。

[4] 1: 高德厚普官网, 《A公司...

客户关系管理（CRM）软件产业链分析^[5]

中国CRM软件产业链上游为基础软件供应商，代表企业有微软、谷歌、IBM等。产业链中游为CRM软件设计商，代表企业有用友网络、鼎捷软件等。产业链下游为CRM软件应用端，代表企业有工商银行、中信证券等。

上游操作系统、数据库国产化率低是CRM软件行业发展的制约因素之一。以Linux桌面操作系统市场为例，2022年，Red Hat占据中国69.9%的Linux桌面操作系统市场份额，Micro Focus International占据中国15.9%的Linux桌面操作系统市场份额，其余公司市场份额占比较小且基本均为海外厂商，操作系统依赖海外进口对工业软件信息安全造成一定威胁。与此同时，2022年，以Oracle、微软、IBM为主的海外厂商占中国数据库市场份额比例为52.6%，而达梦数据库、神舟通用等传统国产厂商市场份额占比7.1%。海外厂商占据数据库市场主要份额的局面存在数据安全性方面的风险。

中国的制造业强国战略将进一步推动未来工业增加值的增长，制造业的规模增长将拉动CRM软件的需求增长。中国工业增加值由2018年的30.1万亿元增长至2022年的40.2万亿元，年复合增长率达7.5%。与此同时，中国工业增加值占国内生产总值比例由32.8%增长至33.2%。未来，随着中国开启制造强国战略，中国工业制造市场在经济总值的占比将保持稳健增长。CRM软件可广泛应用于汽车制造、物流等多个行业，伴随着工业、服务业等市场的进一步扩大，CRM软件的需求量将继续保持增长态势。

上 产业链上游

生产制造端

基础软件供应商

上游厂商

武汉达梦数据库股份有限公司 >

北京人大金仓信息技术股份有限公司 >

天津南大通用数据技术股份有限公司 >

查看全部 v

产业链上游说明

设计CRM软件所需的基础软件包括操作系统、数据库及中间件等。

操作系统市场集中度较高，Windows、Linux、MacOS、Chrome是中国PC操作系统市场的主流产品，国产操作系统普遍以Linux为内核开发设计，其主要原因为Linux属开源操作系统，国产厂商以Linux为内核可控制研发成本。2022年，中国Linux桌面操作系统市场中，Red Hat占据69.9%的市场份额，Micro Focus Internatinal占据15.9%的市场份额，其余公司市场份额占比均低于10%。软件开发商对操作系统稳定性要求较高，更换操作系统可能导致数据及文件不兼容，因此操作系统巨头可依靠自身原有市场优势持续维持其市场竞争力，预计未来Red Hat等厂商将继续巩固其在Linux桌面操作系统的头部地位。

数据库指用于按数据结构来存储和管理数据的基础软件。中国数据库市场规模呈现逐年上涨趋势但海外厂商市场份额较高。2022年，中国数据库市场规模为339.2亿元，同比增长16.3%。数据库应用领域广泛，可在党政机关、国防军工、金融、电信、软件开发等领域提升数据安全性并降低IT投入成本和运维成本。因此，未来数据库市场在多需求领域的推动下将继续保持增长态势。2022年，以Oracle、微软、IBM为主的海外厂商占中国数据库市场份额比例为52.6%，而达梦数据库、神舟通用等传统国产厂商市场份额占比7.1%。海外厂商占据数据库市场主要份额的局面存在数据安全性方面的风险，因此未来海外厂商的市场份额预计将进一步降低。

中间件指介于应用系统和系统软件之间的一类软件，该类软件可以集成系统平台和系统软件从而支撑应用软件的运行。因此，计算机技术对中间件的需求具有一定刚性，中间件行业规模将伴随着CPU处理能力和应用程序规模的增长而增加。以大数据软件市场为例，2022年中国数据科学平台中间件行业规模和数据应用中间件行业规模分别为22亿元和16亿元，2018年至2022年年复合增长率分别为41.4%和15.4%。大数据软件市场的持续增长拉动相关中间件行业规模的增长，中国大数据软件市场由2018年的52亿元增长至2022年的146亿元，年复合增长率为29.5%。未来随着政府部门和企业对数据的重视提高，数据软件行业规模将进一步增长，进而促进数据软件中间件行业规模的增长。

中 产业链中游

品牌端

CRM软件设计商

中游厂商

鼎捷软件股份有限公司 >

用友网络科技股份有限公司 >

神州数码集团股份有限公司 >

查看全部 ▾

产业链中游说明

CRM软件行业企业普遍为轻资产企业。以行业代表企业神州数码和用友网络为例，截至2022年末神州数码固定资产为19,365.6万元，占总资产比例为0.5%。截至2022年末用友网络固定资产为237,623.7万元，占总资产比例10.1%。**CRM软件企业的产品属性是该行业企业普遍为轻资产企业的主要原因之一。**软件开发无实体生产线，采购成本以软件及计算机设备为主，因此固定资产在企业总资产的占比较低。未来，工业软件一体化发展的趋势将进一步使CRM软件参与企业轻资产的发展模式得到巩固，一体化发展趋势可以节约软件开发的重复性固定资产投资，如研发人员、场地、计算机设备等。

鼎捷软件是中国CRM软件行业代表性企业之一，该公司在数字化管理工业软件领域处于行业领先地位。鼎捷软件数字化管理产品包括面向大型及超大型企业的T100，面向中大型企业的E10和面向中小型企业的易飞，产品覆盖范围广泛。2022年，鼎捷软件数字化管理业务营业收入125,958.5万元，同比增速12.4%，占总营收比例高达63.1%，数字化管理业务营收占比较高且保持较高增长速度。**CRM软件是下游应用端企业提升数字化管理能力的重要工具，预计未来鼎捷软件将持续发展数字化管理工业软件，该公司相关业务营收占比将继续保持高位。**

产业链下游

渠道端及终端客户

CRM软件应用端

渠道端

滴滴出行科技有限公司 >

腾讯科技（北京）有限公司 >

中信证券股份有限公司 >

查看全部 ▾

产业链下游说明

CRM软件属业务管理类工业软件，该软件在工业领域的市场空间广阔。作为世界第一制造业大国，中国工业增加值由2018年的30.1万亿元增长至2022年的40.2万亿元，年复合增长率达7.5%。庞大的工业制造市场带动CRM软件需求量的增长。与此同时，中国工业增加值占国内生产总值比例由32.8%增长至33.2%。未来，随着中国开启制造强国战略，中国工业制造市场在经济总值的占比将保持稳健增长。伴随着工业市场的进一步扩大，CRM软件的需求量将继续保持增长态势。

随着产业融合发展，CRM软件应用领域逐渐向金融业、物流业、房地产等服务业渗透，金融业是CRM软件典型应用场景之一。CRM软件可以收集个人资产状况等客户数据、交易金额及用途等交易历史数据，银行、证券公司等金融机构可以通过CRM软件深度了解客户需求和行为模式从而提供更加个性化的服务。**在银行业，**截至2022年末中国商业银行达20,399家，占银行业金融机构比例达40.0%。包括股份制银行在内的商业银行预计未来仍将是CRM软件在银行业的主要应用机构。**在证券业，**2022年中国证券公司总资产11.1万亿元，净资产2.8万亿元，同比增长分别为4.4%和8.5%。截

至2023年8月，中国证券公司数量达143家。随着中国国有企业、民营企业上市需求的增加，证券业资产规模和经营规模将继续保持增长态势。中国金融业整体增加值由2018年的96,811.0亿元增长至2022年的70,610.3亿元，年复合增长率达8.2%，未来金融行业的规模增长预计将进一步带动CRM软件需求量的增加。

[5] 1: 麒麟信安公告, 航天软...

客户关系管理（CRM）软件行业规模^[6]

过去五年，中国CRM软件行业规模由2018年的97.5亿元增长至2022年的182.9亿元，年复合增长率达17.0%。未来五年，中国CRM软件行业规模预计由2023年的213.3亿元增长至2027年的368.0亿元，年复合增长率达14.6%。

CRM软件应用领域广泛，过去五年，CRM软件行业规模增长得益于多个领域的共同推动。（1）以集成电路为例，CRM软件可用于晶圆及芯片制造设备采购管理、芯片销售管理、晶圆及芯片库存管理等，该软件是集成电路企业实现日常管理自动化、可视化、数字化和智能化的重要工具之一。中国集成电路行业规模由2018年的6,532亿元增长至2022年的12,068亿元，年复合增长率达16.6%，占全球集成电路行业规模比重由2018年的25.1%增长至2022年的35.1%。全球半导体产业正逐步向中国大陆转移，中国集成电路行业规模的增长和全球市场占比的提升不断带动CRM软件需求量的增长。（2）以工程机械制造为例，工程机械指挖掘机械、起重机械、混凝土机械等用于机械化施工工程的机械装备。随着中国经济由粗放型增长阶段转入高质量发展阶段，工程机械设备保有量进入饱和阶段，挖掘客户价值、满足客户个性化需求成为工程机械制造企业的关注点之一。工程机械制造行业呈现客户数量少、单个客户价值较大的特点，引入CRM软件可以帮助工程机械制造企业进行客户价值分类并进行针对性管理，从而减少或避免客户流失导致的利润损失。中国工程机械市场规模由2017年的2,124.0亿元增长至2022年的5,178.4亿元，年复合增长率达19.5%。工程机械行业规模的增长使该行业对CRM软件的需求量增加。除集成电路、工程机械外，汽车制造、消费电子、食品生产、金融业、房地产等多个领域共同推动CRM软件行业规模的增长。

未来五年，CRM软件的渗透率和普及程度预计将进一步增加。主要原因为：（1）中国正处于工业制造转型时期，工业制造向智能化趋势发展，包括CRM软件在内的工业软件是工业制造智能化发展的必要工具之一。2015年，国务院颁布《中国制造2025》，该政策提出到2025年智能制造工程试点示范项目运营成本降低50%，产品生命周期缩短50%，不良品率降低50%。通过利用智能化分析工具对客户数据进行分析和挖掘、利用智能化数据管理系统代替手工记录和人工查询、利用客户销售管理系统搭建智能化销售协同平台，CRM软件可提高销售效率、实现全员信息协同从而促进企业智能化和数字化水平。因此，在国家推动制造业智能化转型的过程中，CRM软件在传统制造业的普及率与渗透率预计将进一步提升，市场规模进一步增长。（2）近几年中国工业软件不断实现技术突破，CRM软件等业务管理类工业软件是国产自给率最高的工业软件种类，但对海外CRM软件仍

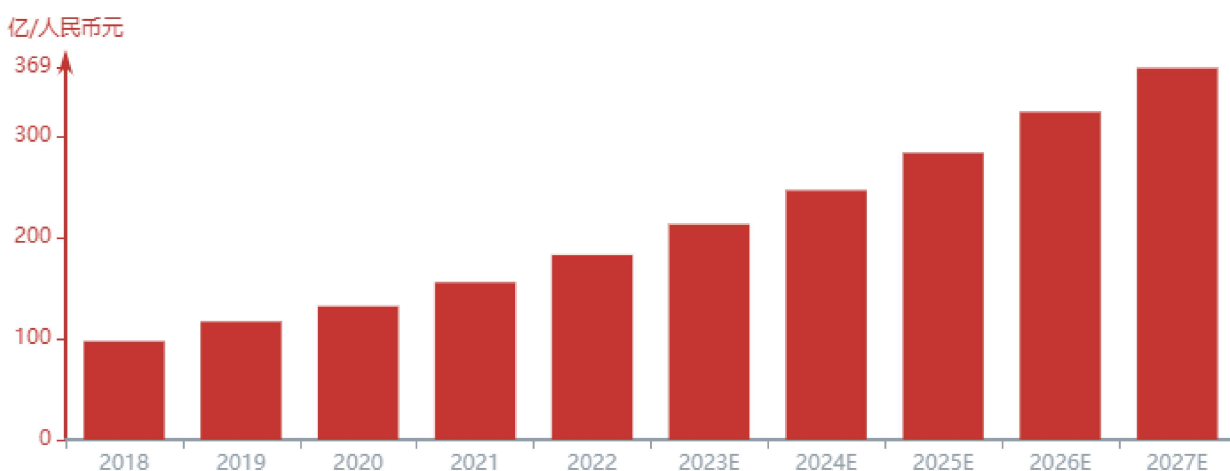
然存在一定的依赖性。中国CRM软件市场现存的海外CRM软件价格较高导致行业平均价格被拉高，这一因素阻碍CRM软件在生产厂商的普及。例如，海外厂商SAP CRM软件售价为20万元，而国产厂商邻舍科技CRM软件售价为10万元。未来，由于工业软件涉及工业制造数据安全，国家将继续推动CRM软件等工业软件的国产化。预计CRM软件国产化进程将削减海外厂商市场份额，进而降低CRM软件平均售价，CRM软件普及率与渗透率将由于价格下降而逐步提升。

中国CRM软件行业规模

客户关系管理（CRM）软件行业规模



中国CRM软件行业规模



数据来源：威士顿公告，凯淳股份公告

[6] 1: 晶合集成公告，恒烁股...

客户关系管理（CRM）软件政策梳理^[7]

政策名称	颁布主体	生效日期	影响
《2022年关于做好享受税收优惠政策集成电路企业或项目、软件企业清单制定工作有关要求的通知》	发改委，工信部，财政部，海关总署，税务总局	2022	6

政策内容	包括虚拟仿真系统、计算机辅助设计软件、计算机辅助工程在内的研发设计类工业软件和包括企业资源计划、客户关系管理在内的经营管理类工业软件被列入重点软件领域。
政策解读	该政策的发布体现出扶持CRM软件等工业软件行业发展的两大趋势：一是重视研发投入，对申报企业的高学历比例、研发人员比例、研发费用占比等均提出要求。二是加强日常监管，避免虚报信息现象。
政策性质	鼓励性政策

	政策名称	颁布主体	生效日期	影响
	《“十四五”智能制造发展规划》	工信部	2021	7
政策内容	到2025年，规模以上制造业企业大部分实现数字化网络化，重点行业骨干企业初步应用智能化。提升工业软件技术水平和市场竞争力。培育150家以上专业水平高、服务能力强的智能制造系统解决方案供应商。			
政策解读	该政策推动装备制造、高校、科研院所、用户企业、软件企业联合研发嵌入式工业软件及集成开发环境，研制面向细分行业的集成化工业软件平台。推动工业知识软件化和架构开源化，加快推进工业软件云化部署。			
政策性质	指导性政策			

	政策名称	颁布主体	生效日期	影响
	《“十四五”软件和信息技术服务业发展规划》	工信部	2021	7
政策内容	围绕软件产业链，加速“补短板、锻长板、优服务”，夯实开发环境、工具等产业链上游基础软件实力，提升工业软件、应用软件、平台软件、嵌入式软件等产业链中游的软件水平，增加产业链下游信息技术服务产品供给，提升软件产业链现代化水平。			
政策解读	《规划》提出推动软件产业链升级、提升产业基础保障水平、强化产业创新发展能力、激发数字化发展新需求、完善协同共享产业生态五项主要任务。同时设置关键基础软件补短板、工业技术软件化推广等8个专项行动。			
政策性质	鼓励性政策			

	政策名称	颁布主体	生效日期	影响

	《关于加快推动制造业高质量发展的意见》	发改委	2021	6
政策内容	利用5G、大数据、云计算、人工智能、区块链等新一代信息技术，大力发展智能制造，实现供需精准高效匹配，促进制造业发展模式和企业形态根本性变革。加快发展工业软件、工业互联网，培育共享制造、共享设计和共享数据平台，推动制造业实现资源高效利用和价值共享。			
政策解读	发展CRM软件等工业软件是提高制造业生产效率的重要手段，是以高质量的服务供给引领制造业转型升级和品质提升的必要条件。CRM软件等工业软件的发展可优化企业盈利能力从而加快推动制造服务业发展。			
政策性质	指导性政策			

	政策名称	颁布主体	生效日期	影响
	《新时期促进集成电路产业和软件产业高质量发展的若干政策》	国务院	2020	6
政策内容	聚焦高端芯片、集成电路装备和工艺技术、集成电路关键材料、集成电路设计工具、基础软件、工业软件、应用软件的关键核心技术研发，不断探索构建社会主义市场经济条件下关键核心技术攻关新型举国体制。			
政策解读	包括CRM软件在内的软件产业是信息产业的核心组成部分，是引领新一轮科技革命和产业变革的关键力量。本政策将发展工业软件列为研究开发政策的重点聚焦领域，体现出包括CRM软件在内的工业软件在产业转型升级背景下的重要地位。			
政策性质	鼓励性政策			

[7] 1: 国务院, 发改委, 工信...

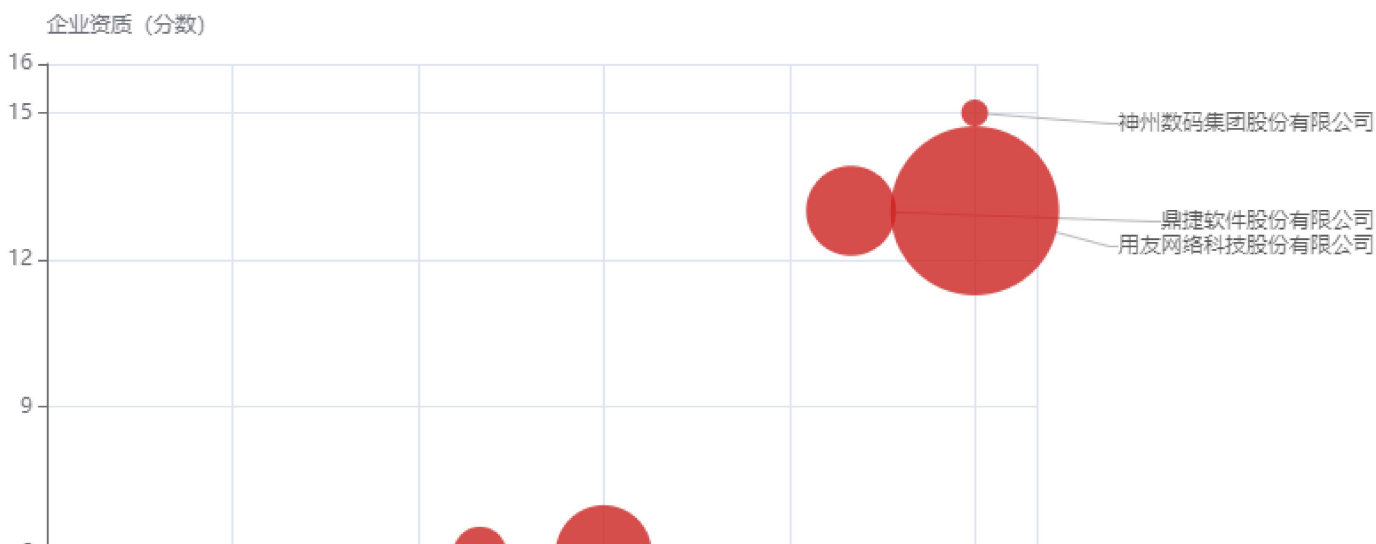
客户关系管理（CRM）软件竞争格局^[8]

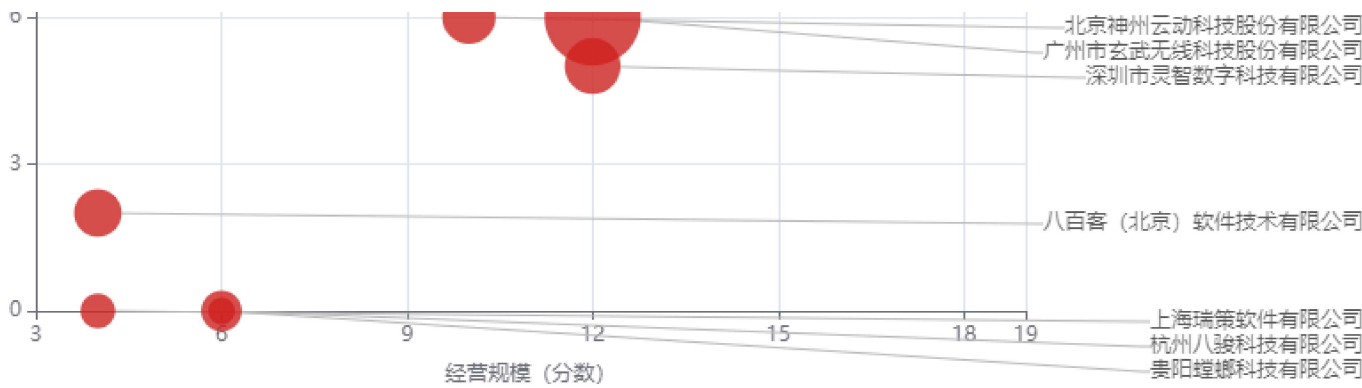
中国CRM软件行业竞争格局如下：（1）**第一梯队：鼎捷软件、用友网络、神州数码**。第一梯队企业在经营规模、企业资质方面处于领先地位，其中用友网络知识产权数量处于头部地位。（2）**第二梯队：灵智数字、玄武无线、神州云动**。第二梯队企业在经营规模、企业资质方面与第一梯队企业存在一定差距，但部分企业如玄武科技知识产权数量已达到第一梯队水平。（3）**第三梯队：八百客、瑞策软件、八骏科技、螳螂科技**。第三梯队企业在经营规模、企业资质、知识产权数量三个方面均与第一、二梯队企业存在差距。

CRM软件行业国产企业整体实力差异较为明显，形成当前竞争格局的主要原因为：**(1) CRM软件行业属技术密集型产业，技术积累是决定参与企业整体实力的核心因素之一，不同企业研发体系建设程度存在差异。**鼎捷软件作为行业头部企业之一，研发体系建设处于行业领先水平。2022年，鼎捷软件新增专利100件，软件著作权33项，而第三梯队四家企业截至2023年8月累计知识产权数量均小于50项。鼎捷软件成立于1982年，而第三梯队企业八百客、瑞策软件、八骏科技、螳螂科技分别成立于2004年、2006年、2013年和2019年，四家企业成立之初鼎捷软件已经建立成熟的技术研发体系。因此，由于不同企业技术研发体系的建设程度和起步时间有所差异，整体实力较为分散。**(2) CRM软件企业涉及领域存在差异，不同领域之间市场空间有所不同。**以鼎捷软件和螳螂科技为例，鼎捷软件CRM软件应用于半导体、机械装备、汽车零部件等领域，而螳螂科技CRM软件主要应用于在线教育等。2022年中国半导体实际消费部分市场规模达1,858亿美元，汽车零部件市场规模高达5.2万亿元，而2022年中国在线教育市场规模为3,774.4亿元，更广泛的应用端市场空间使鼎捷科技在经营规模上具备更大的增长潜力。因此，不同企业CRM软件的应用范围差异使得企业整体实力存在差异。应用领域广泛的CRM软件企业整体实力普遍强于专注于单一领域的CRM软件企业。

未来，随着中国CRM软件行业规模的增长，参与企业数量将进一步增长。从软件功能看，单独使用CRM软件缺乏企业后台信息支持，无法对客户数据变化做出实时反应。为满足客户个性化需求并高效管理市场营销业务，CRM软件需要来自企业资源计划软件、产品数据管理软件等其它工业软件的支持，因此CRM软件与其它工业软件联系紧密，工业软件整体规模增长影响CRM软件市场空间和参与企业数量。2022年，全球工业软件市场规模为4,561亿美元，占全球工业增加值比例为1.6%。同年，中国工业软件市场规模为2,407亿元，占中国工业增加值比例仅为0.6%。中国工业软件行业规模占工业增加值比例远低于全球平均水平。因此，未来中国工业软件对中国工业增加值的撬动作用将更加明显。工业软件规模增长和各类型工业软件的协同化发展将进一步释放CRM软件市场空间，行业参与企业将进一步增加。**与此同时，第一梯队企业鼎捷软件、用友网络、神州数码优势明显，头部地位短期内无法被超越。**技术研发能力是决定CRM软件企业市场地位的核心因素之一。行业新参与企业技术研发能力与头部企业存在较大差距，因此头部企业的领先优势将继续保持。在CRM软件行业第一二梯队中，用友网络知识产权数达2,692个，鼎捷软件知识产权数达466个，玄武科技知识产权数达576个，是行业内技术成果处于领先的企业。现有知识产权数可反映企业技术研发方面能力，因此用友网络、鼎捷软件、玄武科技在未来引领行业发展的潜力较大。

气泡大小表示：知识产权数量(个)





上市公司速览

鼎捷软件股份有限公司 (300378)

总市值	营收规模	同比增长(%)	毛利率(%)
69.2亿元	3.6亿元	10.04	59.42

用友网络科技股份有限公司 (600588)

总市值	营收规模	同比增长(%)	毛利率(%)
570.2亿元	92.6亿元	3.69	56.37

神州数码集团股份有限公司 (000034)

总市值	营收规模	同比增长(%)	毛利率(%)
185.9亿元	1.2千亿元	-5.32	3.92

[8] 1: 鼎捷软件公告, 维科精...

[9] 1: 企查查

[10] 1: 企查查

[11] 1: 企查查

客户关系管理 (CRM) 软件企业分析

1 用友网络科技股份有限公司【600588】

公司信息

企业状态	存续	注册资本	343632.3835万人民币
企业总部	市辖区	行业	软件和信息技术服务业
法人	王文京	统一社会信用代码	91110000600001760P
企业类型	其他股份有限公司(上市)	成立时间	1995-01-18
品牌名称	用友网络科技股份有限公司	股票类型	A股

经营范围

电子计算机软件、硬件及外部设备的技术开发、技术咨询、技术转让、技术服务、技术培训... [查看更多](#)

财务数据分析

财务指标	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023(Q1)
销售现金流/营业收入	1.08	1.06	1.08	1.06	1.07	1.04	1.01	-	-	-
资产负债率(%)	49.5778	44.4735	47.4427	51.9664	49.7273	52.7084	49.5744	54.261	46.856	47.2
营业总收入同比增长(%)	0.2648	1.761	14.8739	24.0607	21.4362	10.4649	0.1754	4.73	3.694	15.292
归属净利润同比增长(%)	0.4286	-41.164	-39.0287	97.111	57.3273	93.2578	-16.4319	-	-	-
应收账款周转天数(天)	118.087	121.1469	110.1322	88.0755	67.4132	55.5067	48.057	47	66	129
流动比率	1.4002	1.4039	1.3662	1.0512	1.135	1.1159	1.1035	0.923	1.294	1.311
每股经营现金流(元)	0.69	0.38	0.61	0.99	1.08	0.62	0.5	0.399	0.083	-0.34
毛利率(%)	67.5214	67.853	68.6396	71.4289	69.951	65.4248	61.047	60.24	-	-
流动负债/总负债(%)	80.8131	96.8946	94.6718	94.9519	97.0827	98.5743	94.6109	88.534	86.743	80.965
速动比率	1.3163	1.2042	1.1681	0.8494	1.0111	1.0146	0.9672	0.874	1.238	1.248
摊薄总资产收益率(%)	7.1015	3.477	2.1164	4.2768	5.5388	8.0668	6.097	4.127	1.072	-1.709
营业总收入滚动环比增长(%)	131.2468	189.0584	177.6328	183.1478	104.5769	106.3915	134.0096	-	-	-
扣非净利润滚动环比增长(%)	938.8657	331.4612	385.1318	384.5856	1611.5389	657.1204	2557.7358	-	-	-
加权净资产收益率(%)	15.74	6.76	3.52	6.71	10.27	18.35	14.86	-	-	-
基本每股收益(元)	0.47	0.23	0.14	0.27	0.32	0.48	0.31	0.22	0.06	-0.12
净利率(%)	13.0207	7.7055	4.7751	8.8281	10.5171	15.5272	12.3335	7.6398	2.4272	-28.2937
总资产周转率(次)	0.5454	0.4512	0.4432	0.4845	0.5266	0.5195	0.4943	0.521	0.453	0.064
归属净利润滚动环比增长(%)	1006.3838	417.8093	415.9938	430.7829	1599.5978	2177.9496	2537.3539	-	-	-

每股公积金(元)	0.636	1.5378	1.6293	1.5155	1.1058	0.7037	0.3352	0.2727	1.7043	1.7009
存货周转天数(天)	5.6512	5.8357	6.5699	6.6005	4.1683	2.7302	24.1859	43	42	59
营业总收入(元)	43.74亿	44.51亿	51.13亿	63.44亿	77.03亿	85.10亿	85.25亿	89.32亿	92.62亿	14.75亿
每股未分配利润(元)	1.2626	0.9611	0.919	1.021	0.9312	0.9563	0.6901	0.679	0.5954	0.4798
稀释每股收益(元)	0.47	0.23	0.14	0.27	0.32	0.48	0.3	0.22	0.06	-0.12
归属净利润(元)	5.50亿	3.24亿	1.97亿	3.89亿	6.12亿	11.83亿	9.89亿	7.08亿	2.19亿	-396803755
扣非每股收益(元)	0.44	0.07	0.09	0.2	0.28	0.27	0.28	0.12	0.04	-0.1444
经营现金流/营业收入	0.69	0.38	0.61	0.99	1.08	0.62	0.5	0.399	0.083	-0.34

• 竞争优势

产品优势：用友网络商业创新平台按照云原生、元数据驱动、中台化和数用分离的架构设计，涵盖平台服务、应用服务、业务服务与数据服务等形态，集工具、能力和资源服务为一体。用友网络构建技术平台、业务中台、数据中台、智能中台等六大平台，这些平台聚焦财务、人力、供应链、采购、制造、营销、研发、项目、资产、协同等多个领域，为企业业务运营与管理提供有力支撑。

• 竞争优势2

研发优势：用友网络拥有国家发改委批复的企业智能云开发与应用国家地方联合工程研究中心、企业云平台关键技术北京市工程实验室，清华大学（软件学院）—用友网络科技有限公司时序数据与物联应用联合研究中心，是中国电子工业标准化技术协会、国家信息技术服务标准工作组、5G应用产业方阵等七家国产化核心组织成员之一。

2 鼎捷软件股份有限公司【300378】

• 公司信息

企业状态	存续	注册资本	26928.843万人民币
企业总部	市辖区	行业	计算机、通信和其他电子设备制造业
法人	叶子祯	统一社会信用代码	91310000734084709Q
企业类型	股份有限公司(中外合资、上市)	成立时间	2001-12-26
品牌名称	鼎捷软件股份有限公司	股票类型	A股

经营范围

一般项目：研究、开发和生产计算机软件系统、硬件及配套零部件、网络产品、多媒体产品... [查看更多](#)

财务数据分析

财务指标	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023(Q1)
销售现金流/营业收入	-	1.12	1.05	1.15	1.08	1.09	1.09	-	-	-
资产负债率(%)	22.297	26.9403	33.9555	37.4951	45.0353	37.8394	34.2385	36.421	32.082	26.466
营业总收入同比增长(%)	-0.574	-3.14	11.7532	6.6638	10.3243	9.3324	2.0022	19.521	11.58	10.04
归属净利润同比增长(%)	-	-81.5583	252.2296	48.7263	29.6835	30.4486	17.4398	-	-	-
应收账款周转天数(天)	107	98.6518	72.3226	52.7712	40.1777	37.7406	33.101	28	37	67
流动比率	3.813	2.4131	1.6242	1.4231	1.2578	1.4287	1.5722	1.74	2.074	2.347
每股经营现金流(元)	-0.006	0.6264	0.3885	0.8509	0.485	0.8971	0.8481	1.189	0.741	-0.833
毛利率(%)	80.4583	80.2801	82.4306	82.787	83.5203	83.4664	66.3457	-	-	-
流动负债/总负债(%)	99.634	99.8727	99.5321	99.5121	99.9604	99.1233	99.0031	92.746	92.989	88.957
速动比率	3.787	2.0701	1.1493	0.8502	1.0023	1.3839	1.4843	1.69	2.017	2.238
摊薄总资产收益率(%)	5.097	0.8034	2.5508	3.4384	3.6497	4.4215	5.2425	4.517	4.875	-0.388
营业总收入滚动环比增长(%)	17.4443	-7.5209	18.2537	8.2054	8.1596	30.5525	16.3847	-	-	-
扣非净利润滚动环比增长(%)	1038.5156	-413.352	-42.5064	-52.3128	-8.2197	66.9636	33.7577	-	-	-
加权净资产收益率(%)	5.73	1.03	3.5	5.13	6.37	7.61	8.33	-	-	-
基本每股收益(元)	0.32	0.06	0.16	0.23	0.3	0.39	0.46	0.42	0.51	-0.04
净利率(%)	5.9793	1.1917	3.7288	5.3172	5.9965	7.0834	8.0574	6.2793	6.9256	-3.6967
总资产周转率(次)	0.849	0.6741	0.6841	0.6466	0.6086	0.6242	0.6506	0.72	0.728	0.131
归属净利润滚动环比增长(%)	1183.4265	-362.8709	12.9466	-57.0533	6.5766	94.7821	-42.7922	-	-	-

每股公积金(元)	4.263	3.0469	2.2459	2.2539	2.3566	2.4263	2.464	2.6709	3.026	3.0689
存货周转天数 (天)	13	14.738	14.2187	15.6532	19.032	17.6523	13.3591	21	24	36
营业总收入(元)	10.53亿	10.20亿	11.40亿	12.16亿	13.42亿	14.67亿	14.96亿	17.88亿	19.95亿	3.58亿
每股未分配利润 (元)	2.0814	1.4775	1.1809	1.2927	1.4775	1.7426	2.1168	2.4041	2.7857	2.7494
稀释每股收益 (元)	0.32	0.06	0.16	0.23	0.3	0.39	0.45	0.42	0.5	-0.04
归属净利润(元)	6324.51 万	1166.35 万	4108.22 万	6110.01 万	7923.67 万	1.03亿	1.21亿	1.12亿	1.34亿	-106207 66.78
扣非每股收益 (元)	0.38	0.01	0.13	0.19	0.24	0.34	0.31	0.35	0.46	-0.0658
经营现金流/营 业收入	-0.006	0.6264	0.3885	0.8509	0.485	0.8971	0.8481	1.189	0.741	-0.833

• 竞争优势

研发优势：鼎捷软件常年保持高比例的研发投入，并与多个院校开展合作。截至2022年12月31日，鼎捷软件研发人员数量1,479人，研发人员占比达31.16%。2022年，鼎捷软件及下属子公司新增发明专利申请100件，较去年同期增长156.4%，新增计算机软件著作权登记33项；截至2022年12月31日，鼎捷软件及下属子公司累计申请中发明专利总计143件，授权发明专利65件，累计软件著作权登记235项。

• 竞争优势2

客户资源优势：鼎捷软件产品适用于多个行业的业务形态、业务需求和业务模式，在中国大陆、中国台湾及东南亚地区积累了50,000多家不同行业、规模的客户群体，服务于复旦微电子、东富龙、老板电器等大型集团客户，并为客户提供数字化、网络化、智能化的解决方案和咨询服务。

法律声明

权利归属：头豹上关于页面内容的补充说明、描述，以及其中包含的头豹标识、版面设计、排版方式、文本、图片、图形等，相关知识产权归头豹所有，均受著作权法、商标法及其它法律保护。

尊重原创：头豹上发布的内容（包括但不限于页面中呈现的数据、文字、图表、图像等），著作权均归发布者所有。头豹有权但无义务对用户发布的内容进行审核，有权根据相关证据结合法律法规对侵权信息进行处理。头豹不对发布者发布内容的知识产权权属进行保证，并且尊重权利人的知识产权及其他合法权益。如果权利人认为头豹平台上发布者发布的内容侵犯自身的知识产权及其他合法权益，可依法向头豹（联系邮箱：support@leadleo.com）发出书面说明，并提供具有证明效力的证据材料。头豹在书面审核相关材料后，有权根据《中华人民共和国侵权责任法》等法律法规删除相关内容，并依法保留相关数据。

内容使用：未经发布方及头豹事先书面许可，任何人不得以任何方式直接或间接地复制、再造、传播、出版、引用、改编、汇编上述内容，或用于任何商业目的。任何第三方如需转载、引用或基于任何商业目的使用本页面上的任何内容（包括但不限于数据、文字、图表、图像等），可根据页面相关的指引进行授权操作；或联系头豹取得相应授权，联系邮箱：support@leadleo.com。

合作维权：头豹已获得发布方的授权，如果任何第三方侵犯了发布方相关的权利，发布方或将授权头豹或其指定的代理人代表头豹自身或发布方对该第三方提出警告、投诉、发起诉讼、进行上诉，或谈判和解，或在认为必要的情况下参与共同维权。

完整性：以上声明和本页内容以及本平台所有内容（包括但不限于文字、图片、图表、视频、数据）构成不可分割的部分，在未详细阅读并认可本声明所有条款的前提下，请勿对本页面以及头豹所有内容做任何形式的浏览、点击、引用或下载。