



仪器仪表行业 CRM解决方案

生产过程测量控制仪表及系统 | 科学测试仪器 | 专用仪器仪表 | 仪表材料和元器件

01 行业概述

02 Zoho CRM解决方案

03 典型客户案例

04 实施服务与保障

目录

CONTENTS

1

PART-ONE

行业概述





仪器仪表行业分析

仪器仪表产业作为国民经济的基础性、战略性产业，一直是我国在资金、技术、人才方面重点投入的产业。进入21世纪，仪器仪表产业在促进我国工业转型升级、发展战略性新兴产业、推动现代国防建设、保障和提高人民生活水平方面发挥的作用越来越显著，行业规模整体上呈现增长态势。

仪器仪表行业市场规模大，下游应用范围广，应用场景多，部分细分门类市场集中度低，竞争格局分散，有较多新进机会。行业发展呈现**精细化、人工智能化、网络化**的发展趋势。

信用情况复杂

仪器仪表产品既有外销也有内销，既可能直接面向最终客户，也可能通过分销商、代理商进行销售，客户众多，信用情况复杂。

产品类型众多

品种和型号非常多，BOM结构非常复杂，物料编码管理困难。产品更新换代快，个性化需求也比较突出。

订单周期偏短

完全按照销售订单组织生产，属小批量多品种生产模式，订单周期普遍较短，计划管理非常困难，容易造成客户或者潜客的丢失。



生产要求严格

产品属于高精度密度产品，技术含量高，生产组织要求严格，往往需要通过国家有关部门的产品认证才能销售。

安全库存重要

部分精密零部件国内不能生产，必须国外采购，往往需要做安全库存管理，整批保存，分批使用，造成库存的缺少或堆积。

售后服务复杂

售后团队庞大，处理工单和上门维修的员工众多，在保证客户满意度的目标下如何科学分配服务工作量是一大难点。



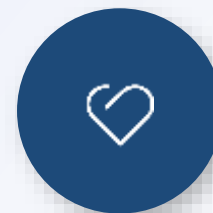
个性化和定制化

在未来，仪器仪表行业将更加注重满足用户的个性化需求。通过模块化、智能化的设计，用户可以根据自己的需求，选择和配置自己需要的设备和功能。同时，制造商也将提供更加灵活的定制服务，以满足不同用户的需求。



全球化和地区化并存

随着全球化的深入，仪器仪表行业的市场也将更加全球化。设备制造商需要考虑到不同地区、不同市场的特性和需求，同时也需要遵守不同地区的法规和标准。此外，随着地方政策的推动和区域经济的发展，地区化的仪器仪表产业链也将得到发展。



数字化和智能化

未来，仪器仪表行业将继续走向数字化和智能化。这不仅体现在产品本身，也体现在生产和服务过程中。例如，通过引入数字化的生产线和供应链管理系统，制造商可以提高生产效率，降低生产成本。通过提供数字化的服务，例如在线技术支持、在线订购等，制造商可以提供更好的用户体验。



2

PART-TWO

Zoho CRM解决方案

客户全生命周期管理

360°全方位建设客户档案信息，记录客户生命周期内所有跟进互动，挖掘全生命周期价值。

销售全流程管理

销售项目全流程管理，从渠道获客到赢单关闭，从项目立项到订单生成等一系列流程，全方位自动化进行管理。

数据统计分析

基于系统内的所有基础数据，完成全方位的数据统计与数据分析预测，制定更加科学，合理的管理决策。

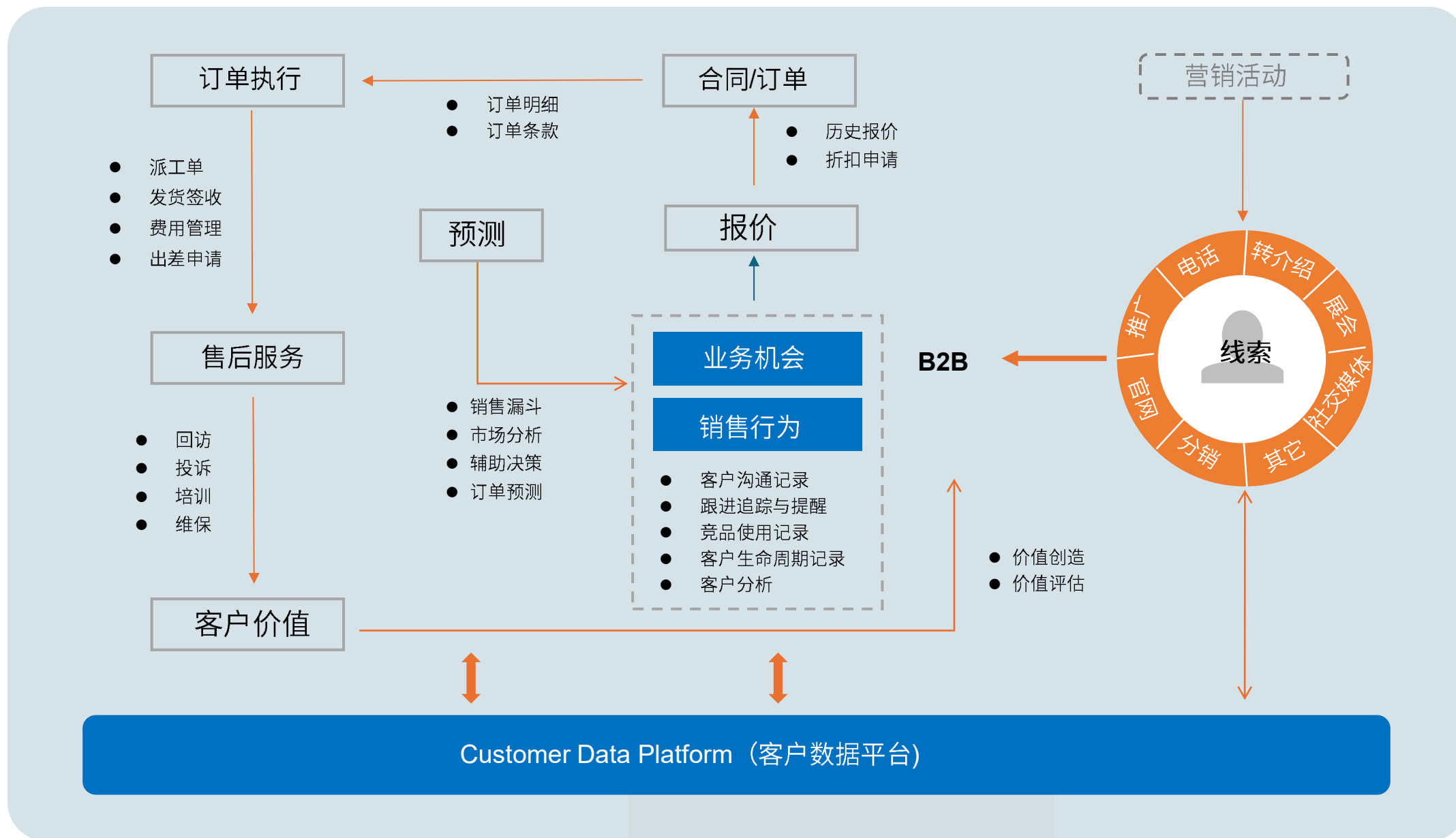
完善客户服务制度

建立标准化、流程化、自动化的售后服务体系，多渠道触达客户，减小客户沟通难度，提升服务质量与效率，赢得客户满意。

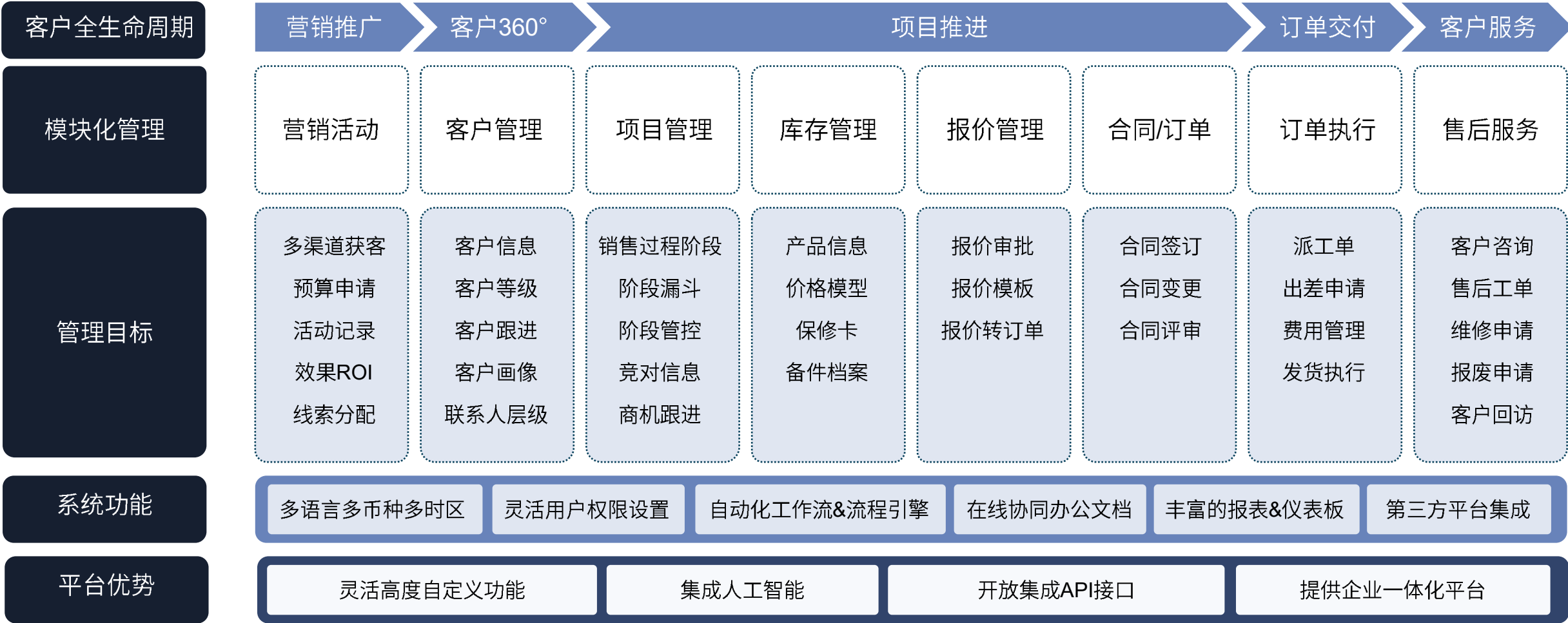
订单交付流程管理

生成订单后，从仓库发货到派工单上门安装的一系列流程，进行自动化、精细化的分配管理，避免任务冲突。





Zoho为仪器仪表行业提供定制的系统建设目标，实现了从复杂的客户类型到最终订单完成，以及售后服务的一系列全流程管理。



营销活动管理模块



线索							+ 添加线索	导入线索		
☐	线索名称	公司	邮箱	线索来源	线索状态	电话	成员状态			
☐	先生 倩倩 郑	秋实远客创新有限公司	Lezlie-craghead@163.org	交易会	试图联系	555-555-5555	打开的			
☐	先生 贝贝 李	山方餐饮有限公司	Carissa-batman@sina.com	广告	将来联系	555-555-5555	打开的			
☐	女士 晴苏	至真科技	James-merced@gmail.com	Web下载	丢失线索	555-555-5555	打开的			
☐	先生 文雅 时	百事可乐责任有限公司	Tresa-sweely@hotmail.com	合作伙伴研讨会	已联系	555-555-5555	打开的			
☐	女士 俨苏	大方银座科技	Felix-hirpara@sina.com	在线商场	试图联系	555-555-5555	打开的			

● 多渠道获客

- 手工录入
- 文件批量导入
- 二维码表单收集
- 手机扫描名片
- 其他平台集成
- 在线客服接入
-



← 2022用户大会 2022-02-17 - 2022-03-24

编辑 ...

相关列表

备注

附件

子市场活动

未关闭的活动 3

关闭的活动

线索管理 4

商机管理 3

联系人 10+

预算申请

添加相关列表

链接

添加链接

概览 时间轴

上次更新时间: 33天前

市场活动信息

市场活动所有者 销售经理 - 赵重

ROI 900

市场活动名称 2022用户大会

开始日期 2022-02-17

预算成本 CNY 40,000.00

实际成本 CNY 36,000.00

修改者 销售经理 - 赵重

日期 17 八月 2023 01:33 下午

布局 Standard

货币 CNY

费用明细

费用名称	金额 (CNY)
差旅费	320.00
物料费	450.00
合计	

市场活动统计

2 33.3%

去年: 3

预期收入

CNY 280,000.00 89.6%

去年: CNY 2,680,000.00

成本统计

CNY 60,000.00 51.6%

去年: CNY 124,000.00

预算成本

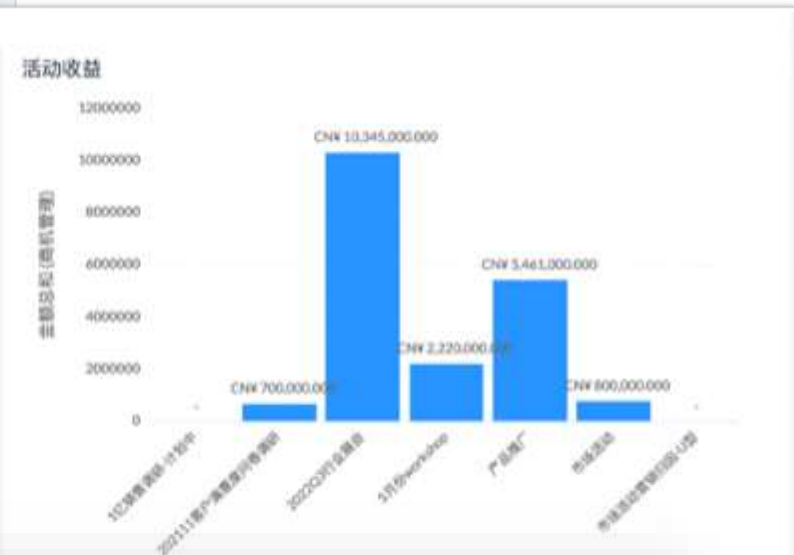
CNY 60,000.00 74.5%

去年: CNY 235,000.00

市场活动排行

市场活动名称	金额总和 (商机管理)
2022Q3行业展会	CNY 10,345,000.00
产品推广	CNY 5,461,000.00
5月份workshop	CNY 2,220,000.00
市场活动	CNY 800,000.00

- 预算申请
- 活动过程记录
- 活动总结
- ROI分析



总数 15

4 线索管理

11 联系人

查看统计值

实际成本

CN¥ 36,000.00

收入

CN¥ 360,000.00

来源于1的关闭的商机管理

ROI

900.0

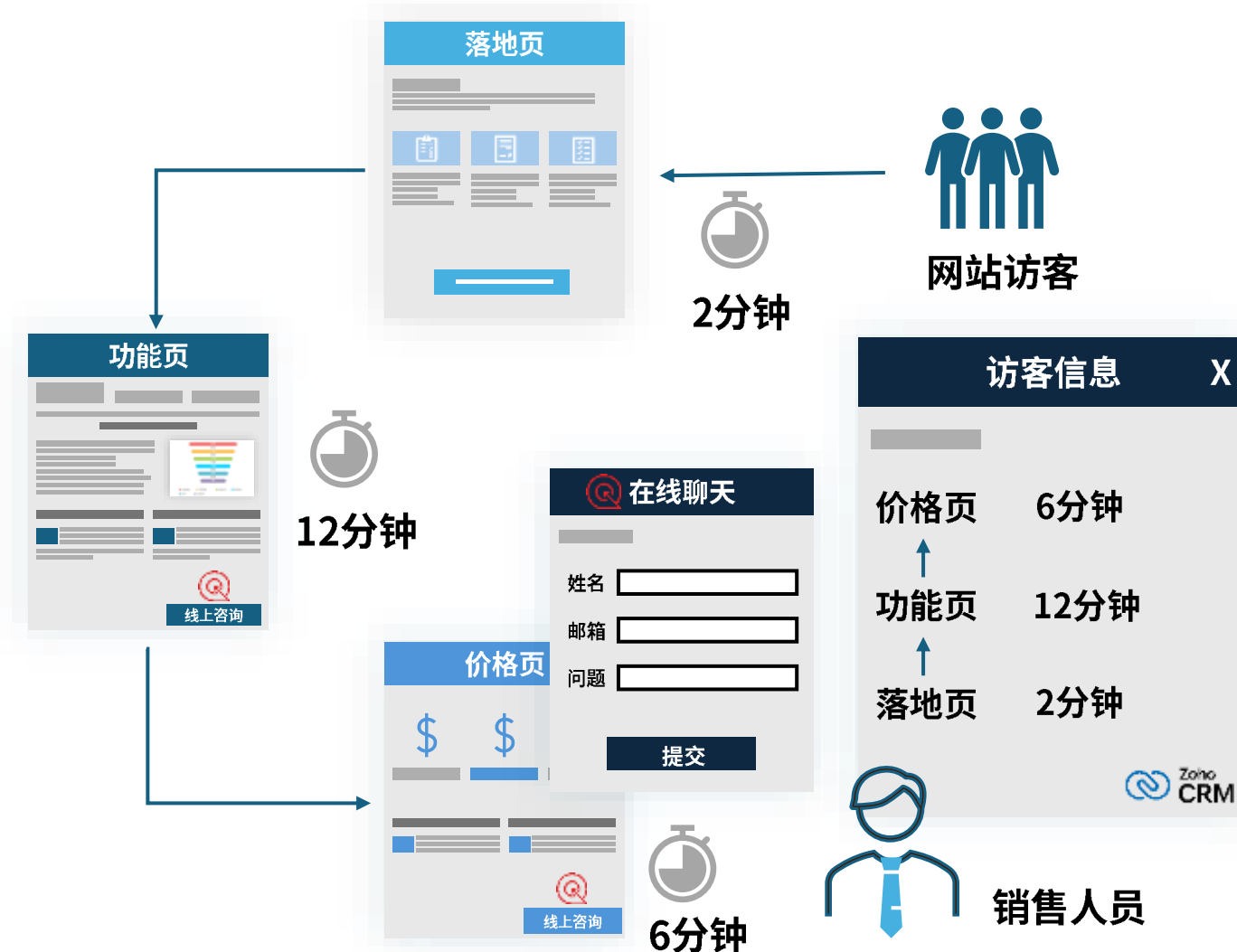
↑

有贡献的 商机管理

3

官网是企业接触客户的前沿阵地，通过官网关注企业访客、了解他们的行为和兴趣、实现快速转化或提供优质服务。

- 从聊天窗口可以直接把高质量的访客添加到线索、联系人、任务或商机，即时把访客**纳入销售体系**；
- 访客IP、来源、搜索关键词、浏览轨迹等信息，帮助销售人员快速建立对访客的初步认识，开展**有针对性**地沟通；
- 若是老客户来访，服务人员参考CRM中的**历史信息**与客户进行互动，提供有温度的服务和优质体验，建立更加满意的客户关系；



三种方式分配客户资源

› 系统自动分配，可以灵活配置分配规则

例如：徐汇区客户自动分配到徐汇团队，静安区客户自动分配到静安团队

› 上级经理手动分配

例如：某些业务员不积极主动地去跟进，会造成资源的浪费，而有些勤劳的业务员手上的资源却不够

› 业务人员自己领取线索

例如：业务人员主动从公海池领取资源



客户管理模块

整合多渠道的客户来源，包括线上、线下业务，同步客户数据到CRM平台，由CRM系统对客户信息进行统一管理；
360°整合客户资源，客户信息不丢不漏，沉淀客户信息，挖掘客户长期价值。

CRM

标准演示

SalesInbox

我的工作

动态

主页

市场活动

线索管理

客户管理

...

53

🔍

🔔

🏠

←



广东腾越建筑工程有限公司 - www.tengyuejz.com

10 积分

企业工商信息

编辑

相关列表

备注 1

附件

项目管理 1

联系人 2

电子邮件 2

跟进记录

报价管理 2

销售订单 1

未关闭的销售活动 4

关闭的销售活动 2

发货单

产品库

合同管理 1

客户反馈 1

客户回访 1

概览

时间轴

客户信息

客户名称

广东腾越建筑工程有限公司

客户编号

202123447742

注册资本

520000万人民币

法人

杨宝坚

统一社会信用代码

91440606231927946T

电话

📞 0757-26330199

客户分类/客户状态

终端客户

员工数

1000

年收入

CN¥ 100,000,000.00

客户属性

意向客户

客户来源

400电话

客户所有者

华东-李燕

网站

www.tengyuejz.com

行业

房屋建筑业

最后跟进时间

2021-07-29 10:00 上午

规模

500-1000

行业地位

高

下次回访日期

2021-08-16

打回日期

—

修改者

王天一
星期二, 17 八月 2021 11:43 上午

创建者

王天一
星期四, 29 七月 2021 09:51 上午

布局

客户

🏠

🔍

👤

这是您的智能聊天(Ctrl + Space)

🗨️

Zoho CRM帮助企业对新老客户信息进行360 °全貌管理，通过岗位/角色/共享等多种权限管控方式，让企业永久保存完整客户数据。

通过联系人层级管理帮助业务人员判定接洽人在项目中的角色，提高订单赢率。

CRM

标准演示

SalesInbox

我的工作

动态

主页

市场活动

线索管理

客户管理

...

53

🔍

🔔

🏠

←



广东腾越建筑工程有限公司 - www.tengyuejz.com

10

积分

🌐 企业工商信息

编辑

相关列表

备注 1

附件

项目管理 1

联系人 2

电子邮件 2

跟进记录

报价管理 2

销售订单 1

未关闭的销售活动 4

关闭的销售活动 2

发货单

产品库

合同管理 1

客户反馈 1

客户回访 1

概览

时间轴

客户信息

客户名称

广东腾越建筑工程有限公司

客户所有者

华东-李燕

客户编号

202123447742

网站

www.tengyuejz.com

注册资本

520000万人民币

行业

房屋建筑业

客户联系人

层级视图

新建

🔗

联系人所有者	联系人 Name	部门	职位/职称	手机	电话	电子邮件
销售总监-王维	刘丽	商务部	商务总监	13211111111		liuli@liuli.com
销售总监-王维	欣然王	QA	质量工程师	555-555-5555	555-555-5555	krismarrier@gmail.com

员工数

1000

修改者

士大一

年收入

CN¥ 100,000,000.00

创建者

王天一

客户属性

意向客户

星期四, 29 七月 2021 09:51 上午

客户来源

400电话

布局

客户

这是您的智能聊天 (Ctrl + Space)

🎮

Zoho CRM支持通过任务、通话、线上线下活动等各种类型跟进客户，不遗漏每一次交互。

● 客户跟进

- 制定跟进计划
- 现场陌拜签到
- 电话一键呼出
- 拜访结果反馈



CRM 标准演示 SalesInbox 我的工作 动态 主页 市场活动 线索管理 客户管理

广东腾越建筑工程有限公司 - www.tengyuejz.com 10 积分

企业工商信息 编辑

相关列表

- 备注 1
- 附件
- 项目管理 1
- 联系人 2
- 电子邮件 2
- 跟进记录
- 报价管理
- 销售订单 1
- 未关闭的销售活动 4
- 关闭的销售活动 2
- 发货单
- 产品库
- 合同管理 1
- 客户反馈 1
- 客户回访 1

拜访历史

客户信息

客户名称	广东腾越建筑工程有限公司
客户编号	202123447742
注册资本	520000万人民币
法人	杨宝坚
统一社会信用代码	91440606231927946
电话	0757-26330199
客户分类/客户状态	终端客户
员工数	1000
年收入	CN¥ 100,000,000.00
客户属性	意向客户
客户来源	400电话

客户所有者 华东-李燕

客户详情

客户定位

定位详情

这是您的智能聊天(Ctrl+Space)

清晰展示销售活动中的项目状态，帮助销售人员更加高效地执行销售活动和工作。

CRM

所有页签

主页

我的工作

市场活动

活动

...

+

🔍

🔔

📅

📁

⚙️

👤

☰

所有的活动

📅

+ 任务

+ 会议

+ 通话

导入

操作

客户

📅 对于腾越项...

九月 14, 6:00 下午 - 7:00 下午

腾越有限公司 · 刘南
管理员

☑ 需求整理确认

腾越有限... · 刘南
管理员 · 完成

九月 15

高

未转换 项目管理

☑ 线下拜访

腾越公司Q... · 刘南
管理员 · 完成

九月 20

高

¥ 4,360,000.00

☑ 沟通需求清单...

腾越公司Q... · 刘南
管理员 · 未启动

九月 8

高

¥ 4,360,000.00

线索/联系人

☑ 确认购买仪器...

腾越有限... · 刘南
管理员 · 完成

九月 14

高

编辑 关闭

☑ 线下拜访

腾越有限... · 刘南
管理员 · 完成

九月 14

高

☑ 合同细节确认

腾越有限... · 刘南
管理员 · 完成

九月 21

高

📞 刘南

管理员

10:52 上午

其它

☑ 需求沟通

腾越有限...
管理员 · 未启动

九月 21

高

☑ 维保到期提醒

适用于大...
管理员 · 未启动

三月 10

高

☑ 联系

测试公司
管理员 · 未启动

八月 30, 2019

高

项目管理模块

全面的销售机会管理页面，阶段轴直观展示打单进度，各阶段关键任务提醒。

CRM

所有页签

主页

我的工作

市场活动

客户管理

联系人

项目管理

竞争对手

保修卡

...

+

🔍

🔔

📅

📁

⚙️

👤

←

腾越公司Q3仪器采购项目 - ¥ 4,360,000.00

添加标签

编辑

...

←

→

相关列表

备注 1

附件 1

联系人职位 1

阶段历史 1

未关闭的活动 2

关闭的活动

电子邮件 1

拜访记录 1

仪器/备件档案 2

报价管理 1

合同管理

DEMO管理

保修卡

出差管理 1

费用管理

工作报告

相关列表

销售管道

阶段跟进任务

开始

2023-09-20

关闭

2023-09-30

←

初次拜访

需求分析

初步意向

技术交流

价值建议

意向明确

确定决策者

提案/报价

计划提交

项目论证

谈判/复审

审批通过

→

项目所有者

管理员

阶段

需求分析

可能性

25

预计成交日期

2023-09-30

下次跟进日期

—

最佳时间 -

今天

通话

指定日没有最佳时间

电子邮件

指定日没有最佳时间

业务对象

刘南

at 腾越有限公司

15300000000

仪器/备件档案

适用于大尺寸样品的 Axio Imager Vario

煤岩分析仪

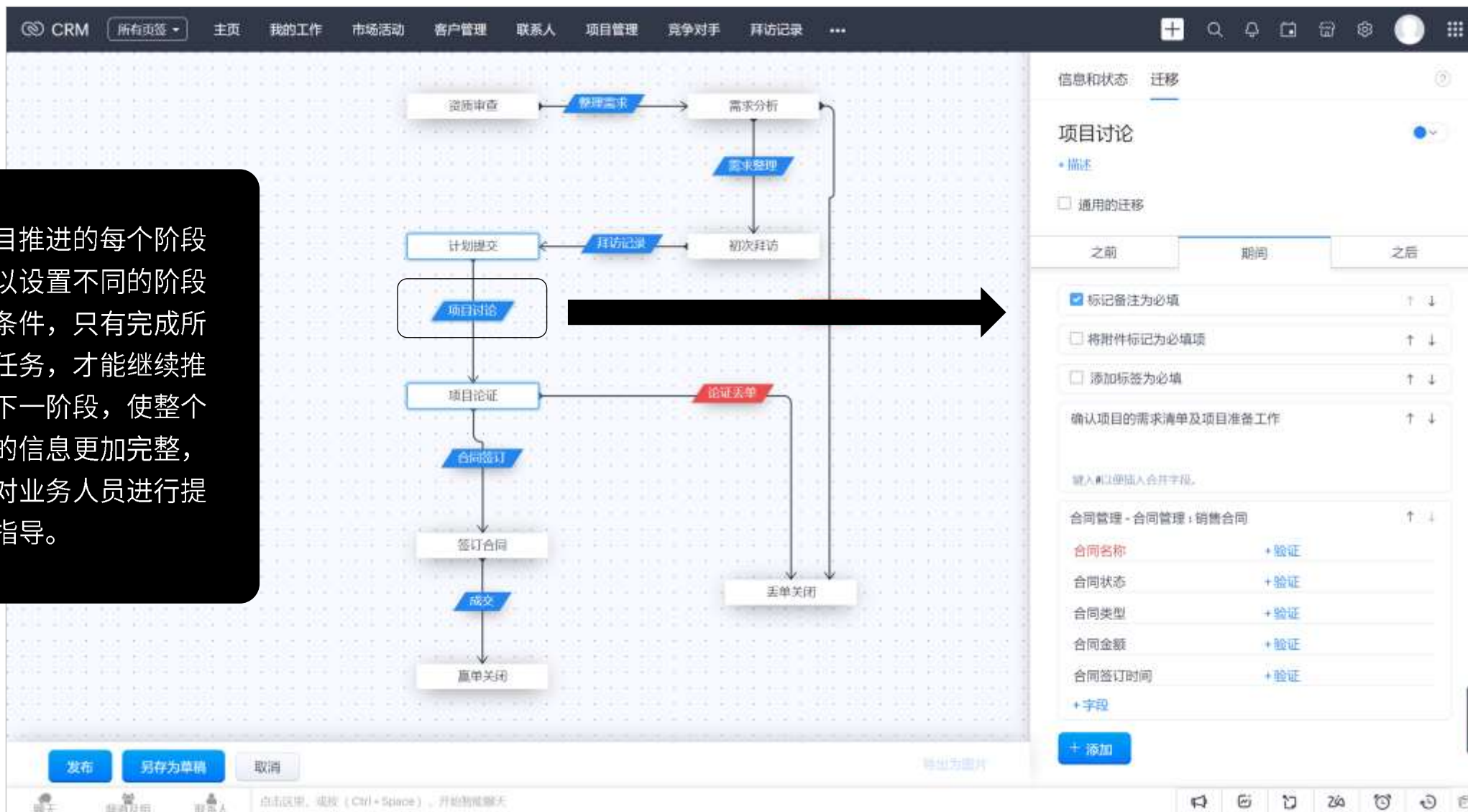
下一个活动

九月 7 沟通需求清单

九月 27 确认合同细节

制定最佳销售实践模型，指导业务人员进行更完整的信息收集。

在项目推进的每个阶段都可以设置不同的阶段完成条件，只有完成所有的任务，才能继续推进到下一阶段，使整个项目的信息更加完整，同时对业务人员进行提醒和指导。



如图所示，为业务人员所看到的实际效果。

← 腾越公司Q3仪器采购项目 - ¥ 4,360,000.00

添加标签

相关列表

备注

附件

联系人职位 1

阶段历史 5

未关闭的活动

关闭的活动

电子邮件

拜访记录

仪器/备件档案

报价管理

概览 时间轴

当前的状态

计划提

迁移

项目讨论

计划丢单

备注、附件及字段

合同管理 - 合同管理

检查清单

请检查一下事项:

☒ 1.确认需求清单

☐ 2.讨论清单可行性

☐ 3.确认采购方式

1 / 3 完成

项目所有者 管理员

备注、附件及字段

合同管理 - 合同管理

检查清单

备注

确认需求清单及项目实现情况

项目讨论

备注、附件及字段

合同管理 - 合同管理

检查清单

合同名称

合同状态 -None-

合同金额

合同签订时间 YYYY-MM-DD

● 建立竞争对手库

建立竞争对手库，及时维护、更新竞争对手档案，全面、准确的跟踪竞争对手动态，并在全公司范围内共享；

● 关注商机竞对

商机跟进过程准确记录竞争对手，客观评估对手优劣势，从而制定有效竞争策略。若商机失败，主动跟踪获胜竞争对手；商机赢单，及时分析其获胜原因；

● 赢单丢单分析

竞争对手实力如何？赢单因素、丢单因素分别是什么？商机竞争分析帮助销售经理分析竞争对手的优势和劣势，客观准确反映企业与竞争对手态势，不断优化竞争策略。

←

中

中华科软件有限公司

概览

时间轴

隐藏详细信息

竞争对手信息

竞争对手名称	中华科软件有限公司	竞争对手所有者	王天一
成立日期	2001-04-08	企业性质	私营
电话	010-88886666	注册资金	1.5亿
地址	北京市海淀区xx路xxx号	网址	www.zhonghuake.com
市场份额	3%	法人	王薇薇
年产值	50亿	成本占比	7
年销售额	—	商机	北京创展软件技术有限公司-2021ITSM项目, ABC公司.. & 更多
创建者	王天一	修改者	王天一
	星期四, 8 四月 2021 11:07 下午		星期四, 8 四月 2021 11:12 下午

产品信息

主营产品	公司以应用软件开发、计算机信息系统集成及信息技术服务为主要业务，具有信息产业部计算机信息系统集成一级资质，是国家规划布局内的重点软件企业
战略目标	(1) 市场方面的目标：应表明本公司希望达到的市场占有率或在竞争中达到的地位； (2) 技术改进和发展方面的目标：对改进和发展新产品，提供新型服务内容的认知及措施； (3) 提高生产力方面的目标：有效的衡量原材料的利用，最大限度的提高产品的数量和质量。 (4) 物资和金融资源方面的目标：获得物质和金融资源的渠道及其有效的利用； (5) 利润方面的目标：用一个或几个经济目标表明希望达到的利润率。 (6) 人力资源方面的目标：人力资源的获得、培训和发展，管理人员的培养及其个人才能的发挥。 (7) 职工积极性发挥方面的目标：对职工激励，报酬等措施。
其他	—

库存管理模块

公司销售的主产品可以在CRM里面做数据维护，将产品的规格尺寸，功能描述，单价，库存等信息，分类的记录下来，保证业务人员可以及时调用产品的最新数据。

CRM

所有页签

主页

我的工作

市场活动

客户管理

联系人

项目管理

仪器/备件档案

...

所有仪器/备件档案

创建仪器/备件

操作

全部记录 4

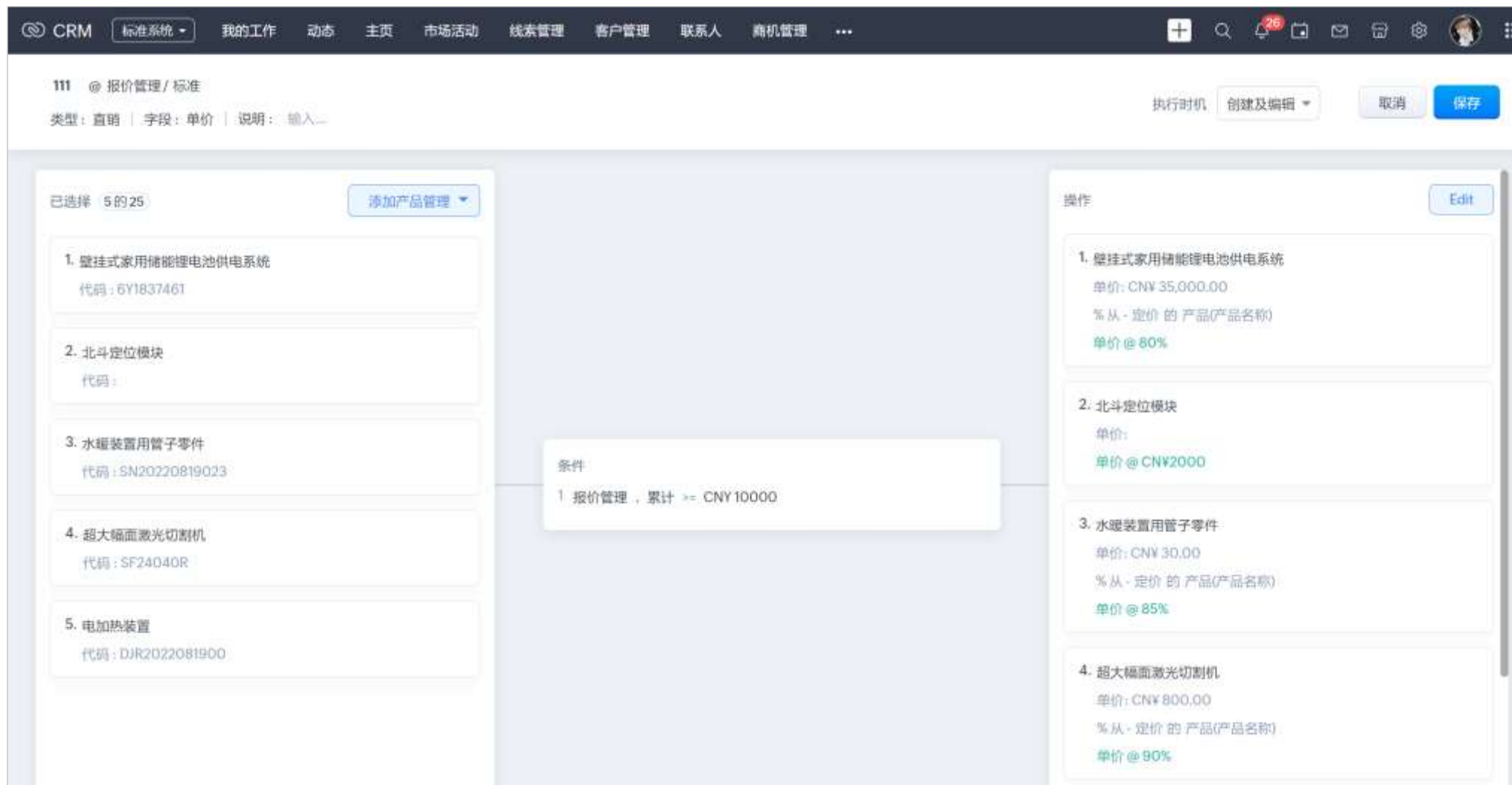
10 记录/页

1 - 4

自动换行

	仪器/备件名称	规格型号	仓库	定价	状态	描述	库存	批号
	用于材料分析的 Shuttle & Find	ERT84566	北京仓库	¥ 2,340,000.00	出售	用于材料分析的 Shuttle & Find 是光学和电子显微镜的关联截面。现在，您可以使用这种简便的方法将蔡司光学显微镜的优势与高性能扫描电子显微镜的广泛的功能结合在一起。	100	ERT7389423608647
	煤岩分析仪	ERT84564	上海仓库	¥ 3,680,000.00	出售	煤岩分析系统是由的蔡司偏光显微镜和专业化量身设计的先进人工智能ICPAS软件组合而成的自动化测定分析系统，主要用于测定煤镜质组反射率，按有关国家标准鉴别煤阶及其单混性。	123	CWX13804396574
	适用于大尺寸样品的 Axio Imager Vario	ERT84562	郑州仓库	¥ 2,340,000.00	租赁	分析从最小的 MEMS 传感器到超大 XXL 晶圆，或整块平板显示器，不会对样品造成破坏。借助高达 300 mm 的横向移动距离和 254 mm 的垂直深度，您可以在 Axio Imager Vario 下检测多种样品	56	ZTE60136437954

根据产品模块的产品信息，可以制定各个产品的不同价格策略（百分比/绝对值），当填写报价信息的时候，符合设定的条件，直接调用制定好的价格策略。



The screenshot displays the Zoho CRM interface for configuring a price strategy. The top navigation bar includes the Zoho CRM logo, a dropdown menu for '标准系统', and various navigation links like '我的工作', '动态', '主页', '市场活动', '线索管理', '客户管理', '联系人', and '商机管理'. The main header shows the current view as '111 @ 报价管理 / 标准' with filters for '类型: 直销', '字段: 单价', and '说明: 输入...'. Action buttons for '执行时机', '创建及编辑', '取消', and '保存' are visible.

The main content area is divided into three sections:

- Left Panel (Selected Products):** Titled '已选择 5 的 25', it lists five products with their codes:
 - 1. 壁挂式家用储能锂电池供电系统 (代码: 6Y1837461)
 - 2. 北斗定位模块 (代码:)
 - 3. 水暖装置用管子零件 (代码: SN20220819023)
 - 4. 超大幅面激光切割机 (代码: SF24040R)
 - 5. 电加热装置 (代码: DJR2022081900)
- Center Panel (Conditions):** Titled '条件', it shows a single condition: '1 报价管理, 累计 >= CNY10000'.
- Right Panel (Operations):** Titled '操作', it shows the resulting pricing for each product:
 - 1. 壁挂式家用储能锂电池供电系统: 单价: CNY 35,000.00, %从-定价的产品(产品名称), 单价 @ 80%
 - 2. 北斗定位模块: 单价: 单价 @ CNY2000
 - 3. 水暖装置用管子零件: 单价: CNY 30.00, %从-定价的产品(产品名称), 单价 @ 85%
 - 4. 超大幅面激光切割机: 单价: CNY 800.00, %从-定价的产品(产品名称), 单价 @ 90%

不同的产品拥有不同的出厂日期、维保时间，通过系统的记录和关联，可将保修卡信息同步给客户及售后服务人员。

CRM

所有页签

主页

我的工作

市场活动

客户管理

联系人

项目管理

竞争对手

保修卡

...

+

🔍

🔔

📅

📁

⚙️

👤

← 腾越-54354266

发送邮件

编辑

...

相关列表

备注

附件

客户咨询单

添加相关列表

链接

添加链接

概览

时间轴

上次更新时间: 09:28 上午

保修卡信息

保修卡名称	腾越-54354266	保修卡所有者	管理员
保修卡号	xx-54354266	验收日期	2023-03-10
项目名称	腾越公司Q3仪器采购项目	维保开始日期	2023-03-10
客户名称	腾越有限公司	维保结束日期	2026-03-10
产品名称	适用于大尺寸样品的 Axio Imager Vario	出厂日期	2023-03-10
产品型号	xx0032	修改者	管理员
产品序列号	54354266		星期五, 22 九月 2023 09:28 上午
创建者	管理员		

报价管理模块

可基于折扣区间设置不同级别的报价审批流程，支持将审批通过的报价单一键转换为订单。

CRM

所有页签

主页

我的工作

市场活动

客户管理

联系人

项目管理

竞争对手

报价管理

...

+

🔍

🔔

📅

📁

⚙️

👤

⋮

← 腾越公司Q3仪器采购项目报价

...

相关列表

备注

附件

未关闭的活动

关闭的活动

电子邮件

开票申请

合同信息

链接

添加链接

概览

时间轴

报价审批

🕒 正等待您的审批 [回复](#)

已批准的用户: 0/1

上次更新时间: 03:39 上午

客户管理

腾越有限公司

☎ 010-59929666

联系人

刘南

腾越有限公司

☎ 15300000000

项目管理

腾越公司Q3仪器采购项目

¥ 4,360,000.00

需求分析 2023-09-30

隐藏详细信息

报价信息

报价所有者	管理员	审批结果	待处理
主题	腾越公司Q3仪器采购项目报价	审批状态	提交审批
项目名称	腾越公司Q3仪器采购项目	报价日期	2023-09-14
客户名称	腾越有限公司	本单折扣(%)	110
联系人名称	刘南	总报价	43103280
折扣权限(%)	110	总成本	11000000
报价阶段	Draft	总毛利率(%)	74.48
有效期至	2023-09-30	产品成本明细	煤岩分析仪:6*1000000;适用于大尺寸样品的 Axio Imager Vario:5*1000000;

可将线下使用的报价模板直接定制到CRM系统内，一键生成报价单。

CRM

标准系统

我的工作

动态

主页

市场活动

线索管理

客户管理

联系人

商机管理

...

+

🔍

🔔26

📅

✉️

📄

⚙️

👤

模板

模板名称

☆ 成品报价单.zdoc

报价单

☆ 测试.zdoc

合同管理

☆ Re.zdoc

线索管理

成品报价单.zdoc

公开邮件合并模板

✎

Product Name	Model	Description	Unit PriceUSD	QtyPCS	AmountUSD
«成品报价. Product Name»	«成品报价. Model»	«成品报价. Description»	«成品报价. Unit PriceUSD»	«成品报价. QtyPCS»	«成品报价. AmountUSD»

Total		«报价单. Total»
H.S. Code	9002113900 for lens	
Payment Terms	100% TT in Advance	
Bank Policy	All the banking cost on Seller side is paid by Seller, all banking cost on buyer side is paid by buyer.	
Lead time	5 working days	
Shipping Terms	EXW shenzhen	
1 Year Warranty		
Signature	Ada Zhang	
The Bank Details: Bank: The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited Address: Head Office 1 Queen's Road Central Hong Kong A/C name: HONGKONG VICO TECHNOLOGY LIMITED A/C No: 033-289455-838 Swift Code: HSBCHKHHHKH		

合同管理模块

● 合同/订单管理

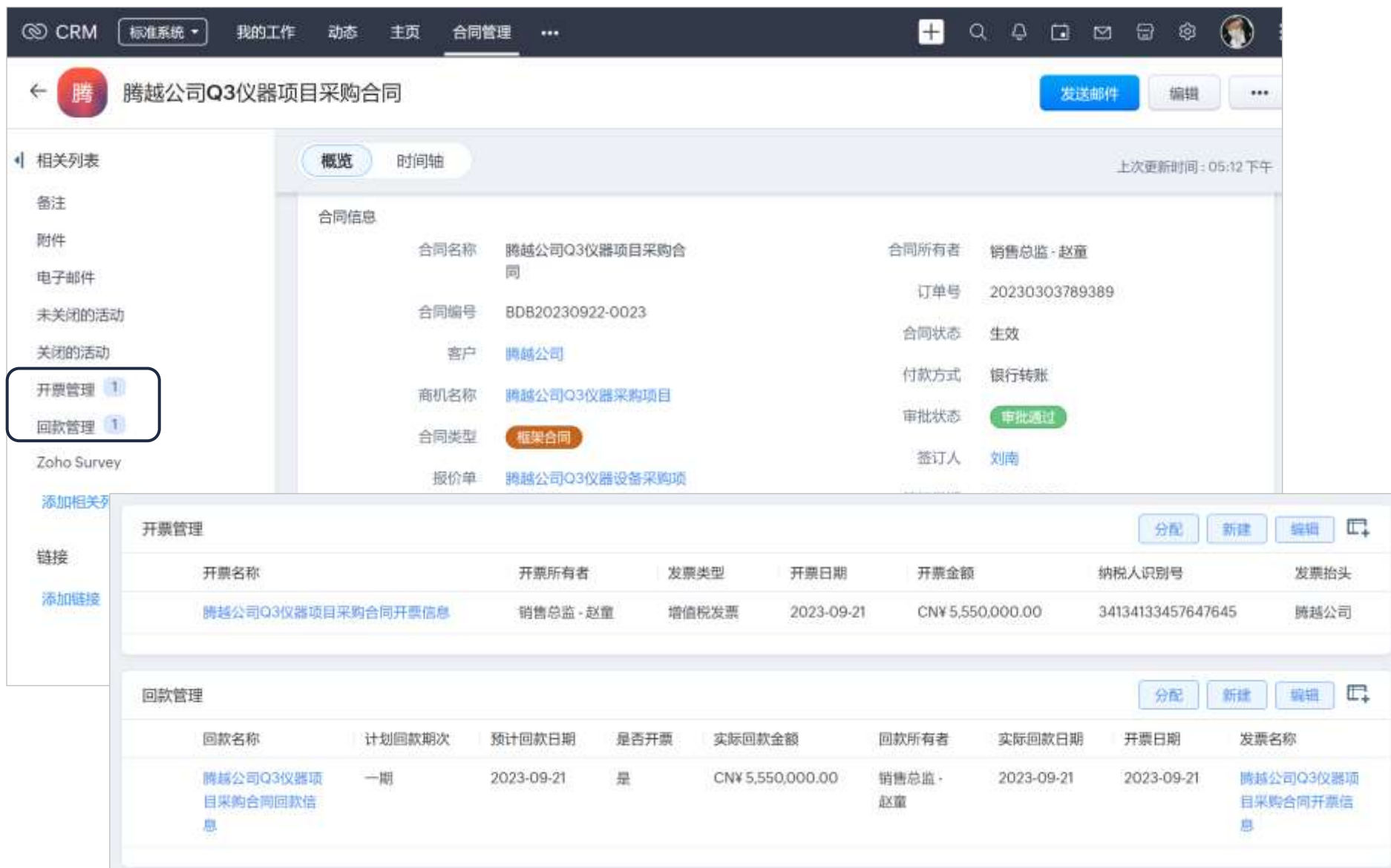
线上创建合同/订单并发起审批，有效提高工作效率

● 回款管理

可基于账期自动或手动生成计划回款任务，进行合同风险管控

● 开票管理

线上申请发票并发起审批，快速完成开票申请流程



The screenshot displays the Zoho CRM interface for managing contracts and payments. The main header shows the CRM logo, navigation tabs (我的工作, 动态, 主页, 合同管理), and user profile. The left sidebar lists related items like 备注, 附件, 电子邮件, 未关闭的活动, 关闭的活动, 开票管理 (highlighted with a red box and a '1' badge), 回款管理 (highlighted with a red box and a '1' badge), Zoho Survey, 添加相关链接, and 链接. The main content area shows the '概览' (Overview) tab for the contract '腾越公司Q3仪器项目采购合同'. It includes a table of contract details and two sub-sections: '开票管理' (Invoicing Management) and '回款管理' (Payment Management).

合同信息

合同名称	腾越公司Q3仪器项目采购合同	合同所有者	销售总监 - 赵童
合同编号	BDB20230922-0023	订单号	20230303789389
客户	腾越公司	合同状态	生效
商机名称	腾越公司Q3仪器采购项目	付款方式	银行转账
合同类型	框架合同	审批状态	审批通过
报价单	腾越公司Q3仪器设备采购项目	签订人	刘南

开票管理

开票名称	开票所有者	发票类型	开票日期	开票金额	纳税人识别号	发票抬头
腾越公司Q3仪器项目采购合同开票信息	销售总监 - 赵童	增值税发票	2023-09-21	CNY 5,550,000.00	34134133457647645	腾越公司

回款管理

回款名称	计划回款期次	预计回款日期	是否开票	实际回款金额	回款所有者	实际回款日期	开票日期	发票名称
腾越公司Q3仪器项目采购合同回款信息	一期	2023-09-21	是	CNY 5,550,000.00	销售总监 - 赵童	2023-09-21	2023-09-21	腾越公司Q3仪器项目采购合同开票信息

公司内部对签订的合同进行评审，通过后可正式签约。

CRM

所有页签

主页

我的工作

市场活动

客户管理

联系人

项目管理

竞争对手

合同评审

...

+

🔍

🔔

📅

📁

⚙️

👤

← 腾越公司设备采购项目合同评审

发送邮件

编辑

...

相关列表

备注

附件

电子邮件

未关闭的活动

关闭的活动

添加相关列表

链接

添加链接

概览

时间轴

上次更新时间: 08:40 上午

合同审核信息

合同评审所有者

管理员

审批状态

未提交

合同评审名称

腾越公司设备采购项目合同评审

合同金额

¥ 5,600,000.00

合同编号

8901368547564

付款方式

银行转账

甲方单位名称

腾越有限公司

销售方式

直销

乙方单位名称

xxx1

折扣

8.5折以上

最终用户

终端用户

发票类型

增值税专用发票

合同拟定时间

2023-09-14

质保期

24个月

布局

标准

交货时间

2023-09-30

签约时间

2023-09-15

交货地点

北京市

合同格式

标准对外合同

验收时间

2023-09-30

合同类型

产品购销合同

验收标准

—

订单执行管理模块

产品正式下订单后，厂商将货物发出情况进行记录和跟踪，及时更新物流状态。

CRM

所有页签

主页

我的工作

市场活动

客户管理

联系人

项目管理

竞争对手

发货单

...

+

🔍

🔔

📅

🏠

⚙️

👤

← 腾越公司Q3仪器采购项目发货单据

编辑

...

相关列表

备注

附件

未关闭的活动

关闭的活动

电子邮件

链接

添加链接

概览

时间轴

上次更新时间: 08:08 上午

发货单信息

发货单所有者

管理员

发货单编号

103276000001686633

主题

腾越公司Q3仪器采购项目发货单据

状态

创建

发货单日期

2023-09-14

交付日期

2023-09-20

到期日期

2023-09-30

联系人名称

刘南

客户名称

腾越有限公司

开票的货品

序号	仪器/备件名称	单价(¥)	数量	金额(¥)	折扣(¥)	税(¥)	总计(¥)
1	煤岩分析仪 煤岩分析系统是由的蔡司偏光显微镜和专业化量身设计的先进人工智能ICPAS软件组合而成的自动化测定分析系统，主要用于测定煤镜质组反射率，按有关国家标准鉴... 显示更多	3,680,000.00	6	22,080,000.00	0.00	3,532,800.00	25,612,800.00
2	适用于大尺寸样品的 Axio Imager Vario 分析从最小的 MEMS 传感器到超大 XXL 晶圆。或整块平板显示器，不会对样品造成破坏。借助高达	2,340,000.00	5	11,700,000.00	0.00	1,872,000.00	13,572,000.00

业务人员跟进合同签订完成，分配工单给现场服务人员。

CRM

所有页签

主页

我的工作

市场活动

客户管理

联系人

项目管理

竞争对手

派工单

...

+

🔍

🔔

📅

📁

⚙️

👤

⋮

← 仪器现场安装调试

添加标签

发送邮件

编辑

...

相关列表

备注

附件 1

电子邮件

未关闭的活动

关闭的活动

添加相关列表

链接

添加链接

概览

时间轴

上次更新时间: 05:05 上午

派工单所有者

管理员

修改者

管理员

星期四, 21 九月, 2023 05:05 上午

隐藏详细信息

派工单信息

派工单所有者

管理员

状态

处理完毕

派工主题

仪器现场安装调试

订单

腾越公司Q3仪器设备采购项目合同

客户名称

腾越有限公司

仪器名称

适用于大尺寸样品的 Axio Imager Vario

联系人

刘南

仪器型号

ETR289785

受理时间

2023-09-01 02:00 下午

仪器序列号

8974320238988

确认服务时间

2023-09-04 02:00 下午

出厂日期

2023-09-04

布局

售后

安装日期

2023-09-04

到达现场时间

2023-09-04 02:00 下午

使用环境

—

离开现场时间

2023-09-04 06:00 下午

故障现象

—

推进项目过程中，如需现场支持或谈判，可制定出差计划，记录出差的行程情况及费用信息。对产生的费用进行记录，方便财务审查。

CRM

所有记录

动态

数据驾驶舱

SalesInbox

我的工作

模块介绍

主页

出差申请

...

+

🔍

🔔

📁

📧

🏠

👤

← 上海出差

发送邮件

编辑

...

上次更新时间: 357天前

相关列表

备注

附件

添加相关列表

链接

添加链接

概览

时间轴

出差申请信息

出差目的上海出差

申请日期2021-04-08

商机广东腾越建筑合作

出差开始日期2021-04-08

出差结束日期2021-04-15

出差天数8

创建者销售经理-王伟

星期四, 8 月 4 日

货币CNY

行程安排

拜访日期拜访客户名称

2022-09-28北京恒展牧司

2022-09-26陕西金卫环司

CRM

所有记录

主页

我的工作

市场活动

客户管理

联系人

项目管理

竞争对手

费用管理

...

+

🔍

🔔

📁

📧

🏠

👤

← FYSQ-9

发送邮件

编辑

...

上次更新时间: 09:19 上午

相关列表

备注

附件

电子邮件

添加相关列表

链接

添加链接

概览

时间轴

费用信息

费用所有者管理员

编号FYSQ-9

项目名称腾越公司Q3仪器采购项目

出差开始时间2023-09-14

客户名称腾越有限公司

出差结束日期2023-09-22

拜访记录名称腾越采购项目沟通

拜访时间2023-09-20

创建者管理员

时长(天)8

星期四, 21 九月 2023 08:31 上午

修改者管理员

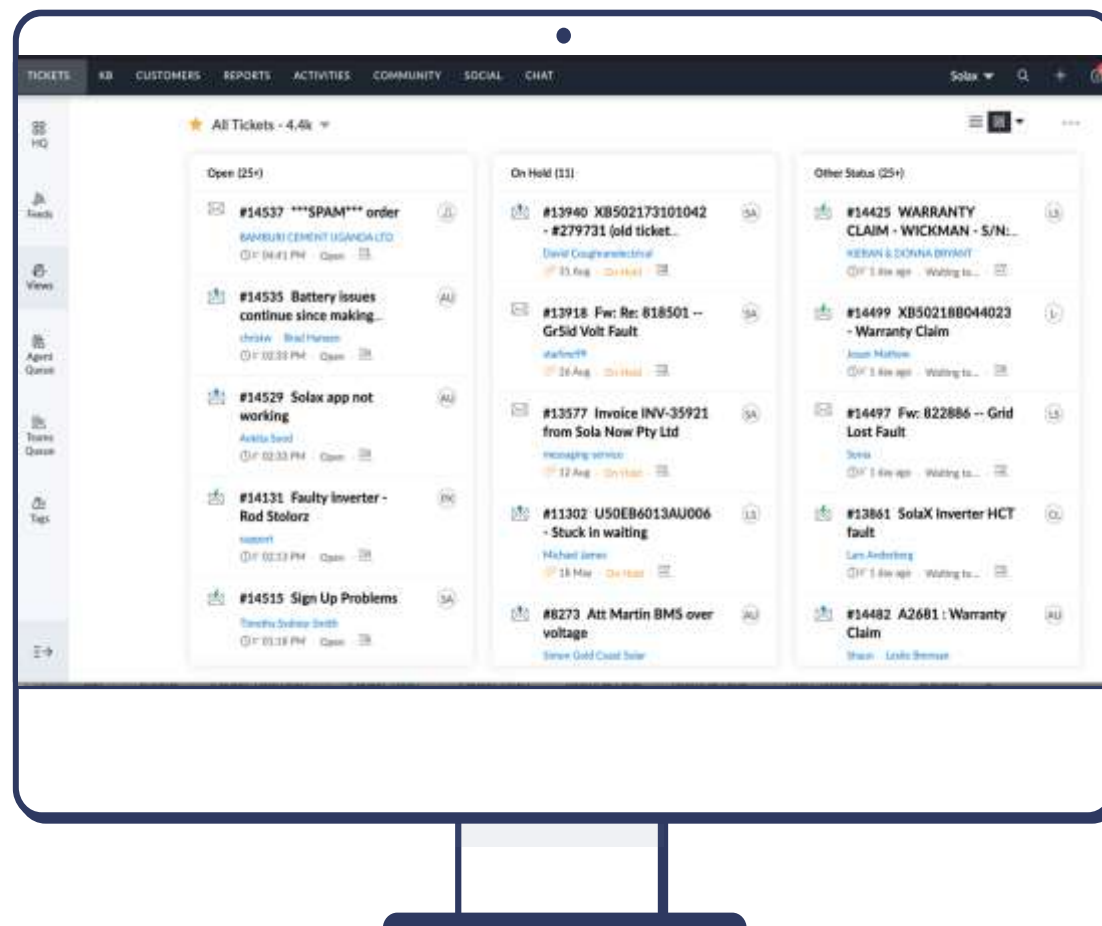
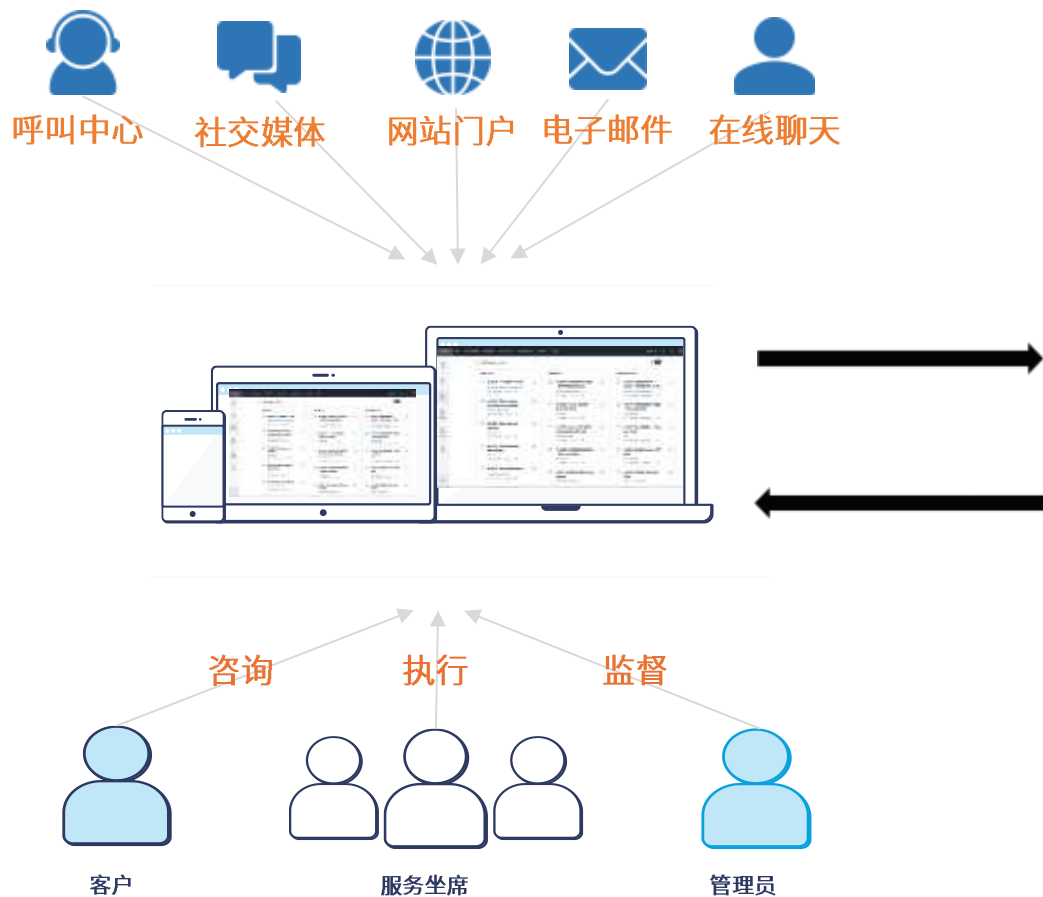
星期五, 22 九月 2023 09:19 上午

其他费用项目

费用名称	说明	开始日期	金额(¥)	结束日期
住宿费	住宿8晚, 单价240	2023-09-14	1,920.00	2023-09-22
差旅费	高铁往返	2023-09-14	1,750.00	2023-09-22
餐饮费	8天吃饭	2023-09-14	2,000.00	2023-09-22
打车费	市内交通	2023-09-14	528.00	2023-09-22

售后服务管理模块

客户可通过邮件、电话、微信、网页、社交媒体等渠道提交服务支持请求。



轮询工单可自动分配，不会遗漏工单无人处理；工单准确地分给合适的服务人员，客诉信息不会被反复移交，给客户留下不好的体验。

工单 / 添加工单 / 选择工单模板

主题*

描述

状态*

打开

产品名称

工单所有者

段宜恩

其他信息

到期日期

dd MMM yy

优先级

-None-

提交

取消

规则名

电子仪器

☒ 活跃

☒ 工单创建

☐ 工单更新

执行规则于

创建工单后，立即执行规则。

更新工单字段后，执行规则。

工单到来

售前

条件

主题 包含 电子仪器

移动工单到

分配工单到

为此规则添加目标

轮询工单自动分配，不会漏分服务工单

让团队的特定客服人员来处理特定种类的服务工单

< ★ 所有工单

想让销售人员详细沟通

#129 · 刘南 · 腾越公司

还有05:36小时

打开

1

电子仪器的种类及资料

#128 · 刘南 · 腾越公司

还有05:35小时

打开

1

☐ 想要沟通电子仪器的设备功能

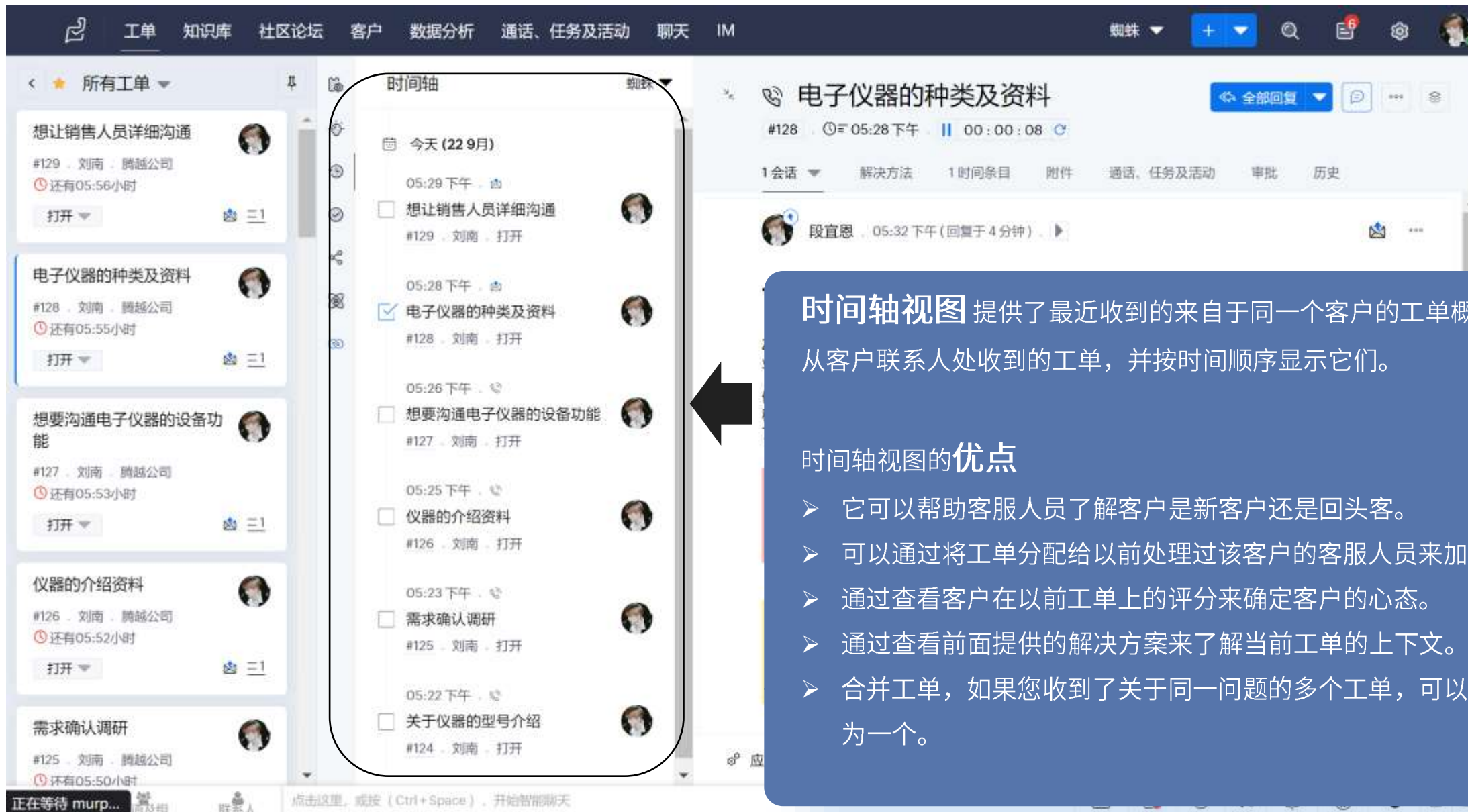
客服人员

团队

段宜恩

莎莎 shashazzz

一次性解决客户问题，避免客诉信息反复移交



The screenshot displays the Zoho CRM interface. On the left, a sidebar lists several tickets under the '所有工单' (All Tickets) section. The main area shows a '时间轴' (Time Axis) view for a specific customer, displaying a chronological list of tickets. A large blue callout box on the right highlights the '时间轴视图' (Time Axis View) and its benefits. A black arrow points from the callout box to the '时间轴' view in the interface.

时间轴视图 提供了最近收到的来自于同一个客户的工单概述。它获取从客户联系人处收到的工单，并按时间顺序显示它们。

时间轴视图的优点

- 它可以帮助客服人员了解客户是新客户还是回头客。
- 可以通过将工单分配给以前处理过该客户的客服人员来加快问题解决。
- 通过查看客户在以前工单上的评分来确定客户的心态。
- 通过查看前面提供的解决方案来了解当前工单的上下文。
- 合并工单，如果您收到了关于同一问题的多个工单，可以将他们合并为一个。

统计售后维修工单，并指定对应工人进行维修服务，完善整体的售后流程。

← 申请维修001

发送邮件

相关列表

备注

附件

电子邮件

未关闭的活动

关闭的活动

添加相关列表

链接

添加链接

概览

时间轴

维修信息

维修申请名称	申请维修001	维修申请所有者	管理员
申请部门	销售部	仪器型号	783091276
申请日期	2021-05-12	仪器序列号	3142345466
维修单号	20230914-00034	使用单位	腾越有限公司
备件名称	FS-pro03	本次启用日期	2023-09-14
备件序列号	FS-pro03	累计使用（年）	2
备件规格型号	FS-pro03	整机质保期	24个月
制造商	质检设备供应商	本次故障时间	2023-09-10
备件到货时间 ⓘ	2023-09-29	费用预估	¥ 5,000.00
备件质保期 ⓘ	2026-09-30	费用承担方	厂商
物料价格	¥ 123.00	残余价值	98.4
设计寿命（年）	10	修改者	管理员
创建者	管理员		Thu, 21 Sep 2023 08:57 上午
	星期三, 12 五月 2021 08:11 上午		

1.客户满意调查:

- 配送满意度
- 产品满意度
- 服务满意度

2.服务内容:

- 客户投诉及反馈
- 定期回访

3.数据采集方式:

- 电话方式
- 网页提交反馈
- Zoho Survey数据收集
- 其他

服务支持信息

服务支持所有者 管理员

订单所属区域 华北

主题 腾越公司服务工单

合同大类 收款合同

客户名称 腾越有限公司

项目名称 腾越公司Q3仪器采购项目

报价名称 腾越公司Q3仪器采购项目报价

合同格式 标准对外合同

状态 有效

服务支持来源 新签

审批状态 审批通过

付款方式 银行转账

质保期 24个月

发货时间 2023-09-22

交货地点 北京市

验收时间 2023-09-22

验收标准 仪器完好无损

验收方式 人为验收

满意度



与其它产品相比, 您选择我们的原因是

- ☐ 性价比
- ☐ 品牌
- ☐ 易用性
- ☐ 其它

您的使用频率是

- ☐ 每天
- ☐ 一周
- ☐ 一周到一个月
- ☐ 一个月以上



数据分析模块

充分利用各种图表、小部件、数据透视表和表格视图组件，创建美观且极具洞察力的报表和仪表板，降低开发成本。





多维分析



PC端与APP端实现双端联动，数据及时同步，针对陌拜场景，系统还提供了离线存储的功能，满足移动办公需求。



移动
办公

销售的日程、消息提醒、图表等移动应用。

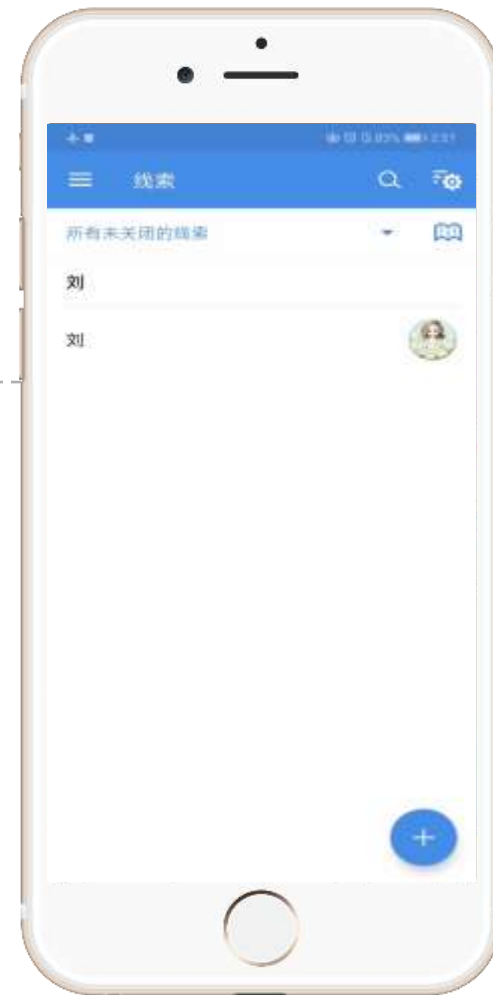
外勤
管理

当进行陌拜时可以进行位置定位。



离线
存储

移动办公时，离线存储保障了能够随时随地开展工作，不受网络限制。



Zoho扩展：Zoho提供50+应用，无缝集成CRM，形成企业一体化业务管理平台；

Zoho生态：Zoho提供marketplace应用商店，可下载第三方集成插件，快速构建跨应用对接；

其他扩展：标准API接口，可按需对接其他第三方应用。



3

PART-THREE

典型客户案例





SARTORIUS



PRECISE



SURE
Solution for Measuring Control Equipment

SPARK
您身边的仪器顾问

rahesion
科海恒生

CHCNAV
华测导航



LINKPHYSICS
上海懿宏科学仪器有限公司

VECTOR

面临的挑战：

- 1、管理难度高，以北京为中心，下设多个事业部，销售网络辐射全国；
- 2、业务复杂，涵盖钢铁、机械、电力等各个领域。
- 3、团队管理和客户关系管理能力较差；
- 4、市场竞争激烈、客户决策周期变长、获客成本攀升。

解决方案：

Zoho CRM为打破企业内部数据孤岛局面，提供销售、营销及客户服务一体化的解决方案，为业务发展带来实实在在的好处。尤其在当前的情况下，谁了解客户，谁将获得主动权。

- 1、通过系统的方式归纳整理客户资料，并将这些数据运行在一个平台上，从购买动机、购买能力到内部决策链条、项目进度、使用反馈等信息都可一手掌握，形成360°客户画像。
- 2、挖掘数据背后的价值。中大型企业业务复杂等原因，往往需要更高水平的可视化报表辅助决策、总揽全局。Zoho Analytics是为满足企业数据分析高水准要求推出的BI产品，可以与Zoho CRM无缝集成，在数据处理和管理方面有了质的飞跃。



北京普瑞赛司仪器有限公司

普瑞赛司，成立于2001年，是一家从事理化测试仪器及相关产品研发、销售及技术咨询的精密设备企业，也是德、英、美、瑞士等多家仪器生产商在中国区的总代理。与分布在世界各地的经销商一样，普瑞赛司在中国建立了现代化管理体系，以精密的仪器、精细的销售、精准的市场、精确的售后为企业核心，致力于为用户带来国际品质的精密产品和服务。

面临的挑战：

- 1、营销渠道众多，不能有效分析各个渠道产生的效果。
- 2、上下游客户信息分散，信息不能及时同步；
- 3、销售过程缺乏整体的逻辑推进，导致最后总结缺乏重要信息文件。
- 4、售后支持团队庞大，无法全面确认客户的满意度，及相关人员对于工单的处理效率和响应速度。

解决方案：

- 1、通过Zoho CRM与私域增长专业工具iParllay爱信来进行了产品层面的集成，进一步加强Zoho CRM的前端营销能力，帮助国内用户通过企业微信实现私域运营增长。
- 2、在客户层面，通过对客户的分类，针对客户生命周期的不同特点，提供个性化的服务，制定不同的投入策略，挖掘更多客户价值，增强竞争力。
- 3、售后团队庞大，通过Zoho Survey来自动收集客户满意度，对客户工单进行集中处理。



北京科海恒生科技有限公司

科海恒生，成立于1999年，是国内专业的无损检测设备生产与销售公司，目前已与多家无损检测设备生产厂商建立了长期合作关系，先后引进了声发射检测系统、储罐腐蚀检测系统、管道腐蚀漏磁检测系统、低频导波检测系统、脉冲涡流、数字射线成像系统、相控阵和TOFD等高新技术，产品基本覆盖了无损检测的所有领域。

4

PART-FOUR

实施服务与保障



