



Zoho CRM 化工行业解决方案



目录 CONTENTS

1 化工行业客户管理挑战

2 Zoho CRM解决方案

3 Zoho CRM客户案例

4 Zoho CRM实施方法论





化工行业常见挑战

共性难点和痛点





客户资料管理

- 销售离职易带走客户
- 客户信息维度多, 查重规则繁琐
- 数据权限需要分层设计
- 客户管理与生产订单发货脱节

销售过程管理

- 销售离职带走客户
- 客户跟进周期长
- 到期未转化客户的回收机制复杂
- 销售跟进及更新进展负担重
- 工作计划与日历需同步
- 对合规要求高

目标管理 与业绩追踪

- 多维度目标设定, 业绩/回款/利润难统计
- 目标分解与汇总审核困难
- 目标完成情况不直观
- 数据无法为业务提供决策依据

组织架构适配

- 多组织、多部门架构灵活
- 不同独立业务需要设置不同的规则
- 不同岗位权限存在差异
- 探索出海贸易增加了复杂度

市场与线索管理

- 线索分配规则复杂, 需要自动加手动
- 市场推广ROI计算困难
- 线索导入和录入流程不规范

目录 CONTENTS

1 化工行业客户管理挑战

2 Zoho CRM解决方案

3 Zoho CRM客户案例

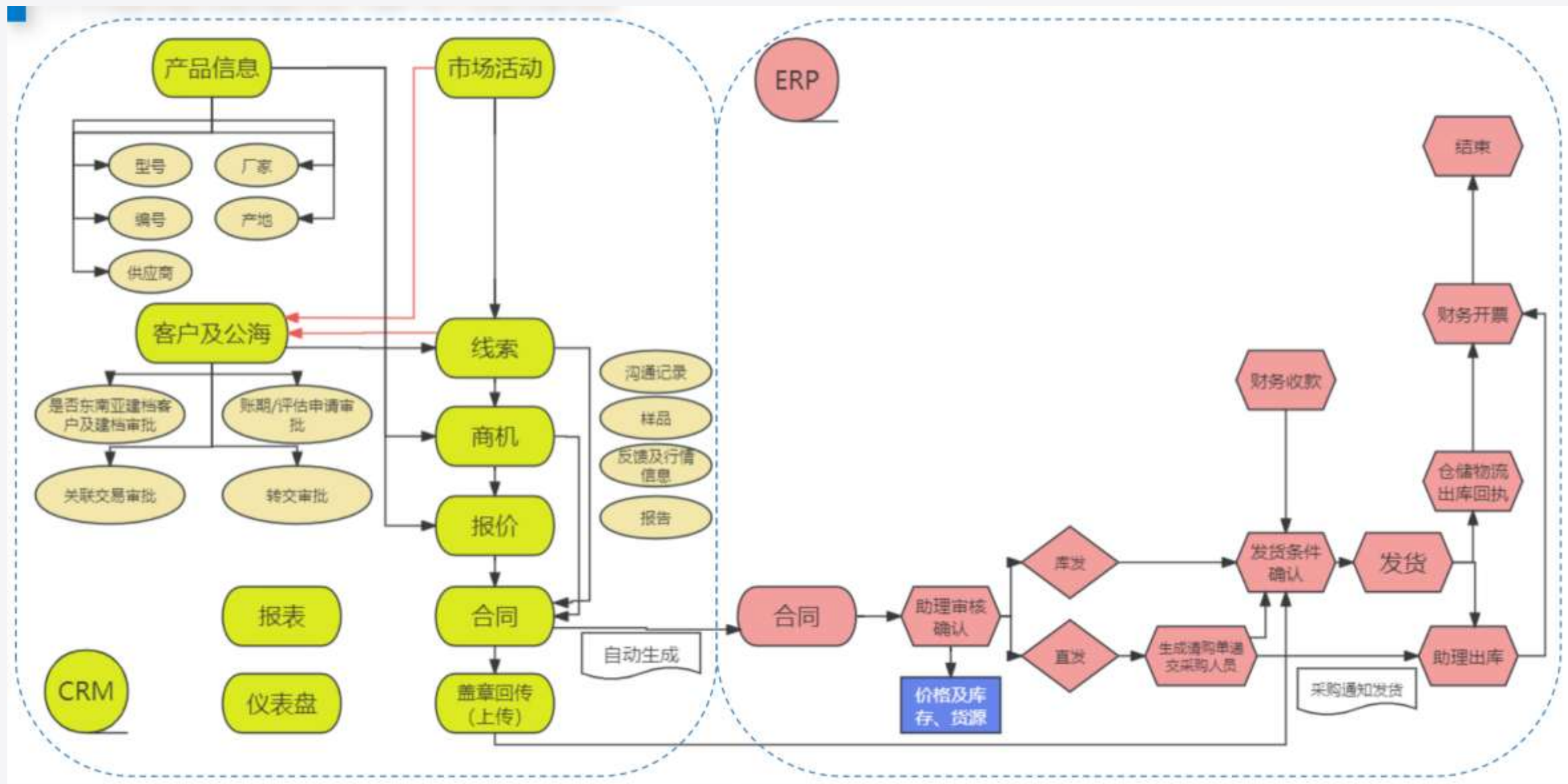
4 Zoho CRM实施方法论





Zoho
CRM

Zoho CRM多元化产业结构解决方案-化工行业业务流程





Zoho
CRM

移动应用：全模块APP同步，支持离线存储，应对无网环境



移动
办公

销售的日程、消息提醒、图表等移动应用。

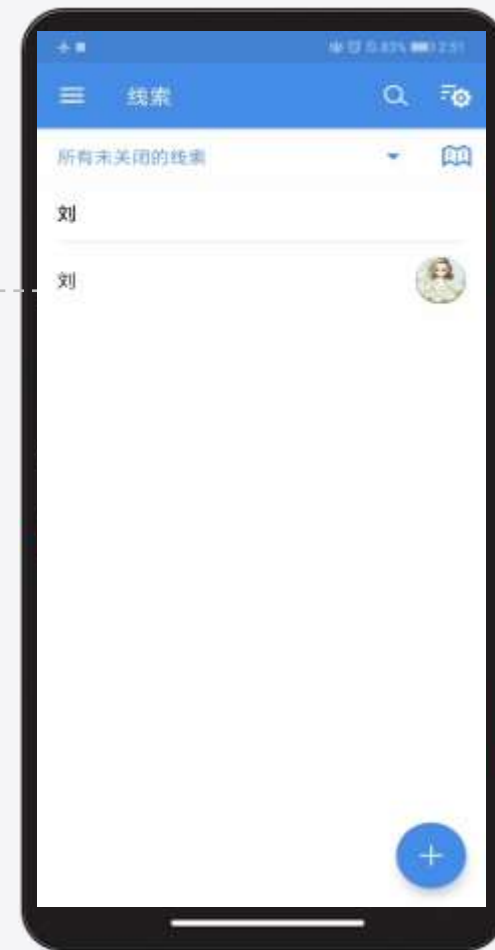
外勤
管理

陌拜时可以进行位置定位。

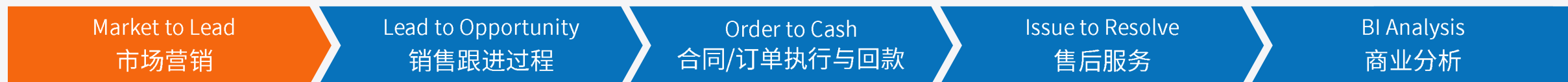


离线
存储

针对于陌拜场景，
离线存储的方式保障
随时随地办公。



Market-To-Lead



活动计划

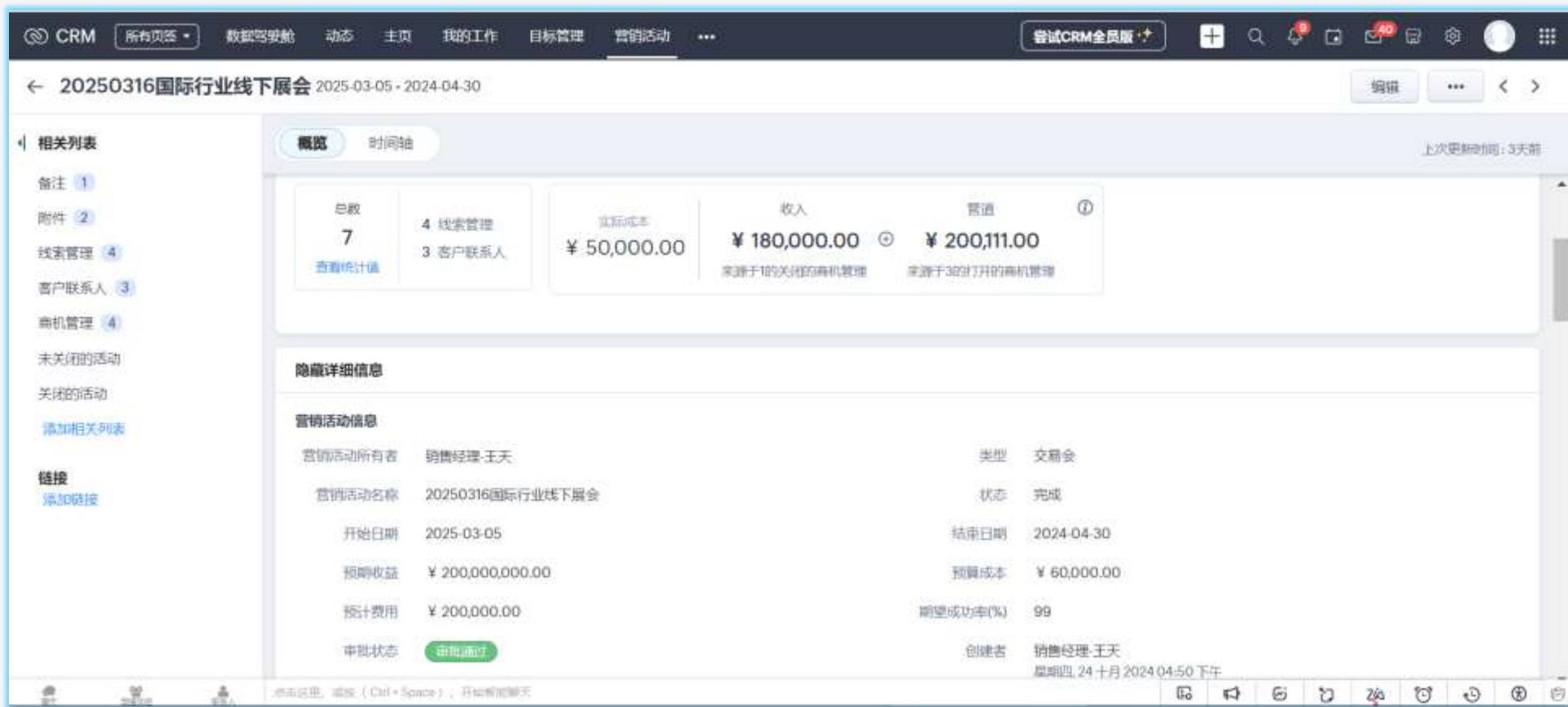
- 预计时间
- 活动预算
- 预期收入
- 活动审批

活动执行

- 费用归集
- 物料下载
- 二维码获客
- 名片扫描

效果评估

- 线索获取量
- 线索转客户量
- 签约金额
- 预计成交金额
- ROI



The screenshot displays the Zoho CRM interface for managing a marketing activity. The top navigation bar includes options like CRM, 数据驾驶舱, 动态, 主页, 我的工作, 目标管理, and 营销活动. The main header shows the activity name "20250316国际行业线下展会" and its dates "2025-03-05 - 2024-04-30".

On the left, a sidebar lists related tables: 备注, 附件, 线索管理, 客户联系人, 商机管理, 未关闭的活动, and 关闭的活动. Below these are links for "添加相关链接" and "添加相关链接".

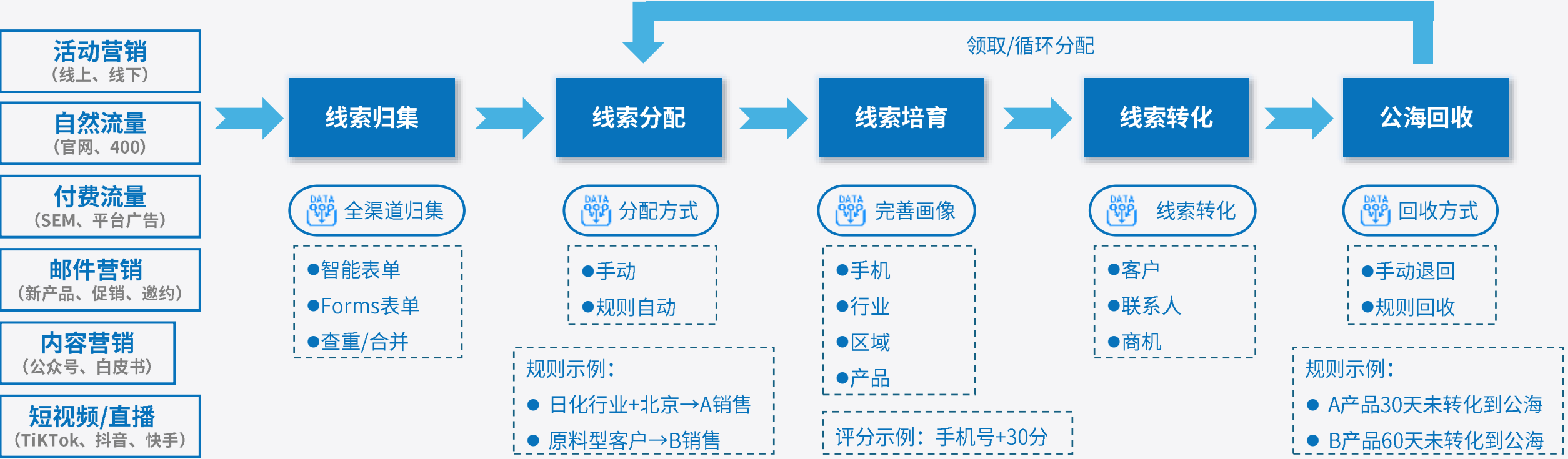
The main content area is divided into two tabs: "概览" (Overview) and "时间轴" (Timeline). The "概览" tab is active, showing a summary of the activity. It includes a table with the following data:

总数	线索管理	实际成本	收入	管道
7	4 线索管理 3 客户联系人	¥ 50,000.00	¥ 180,000.00	¥ 200,111.00

Below the table, there is a section titled "隐藏详细信息" (Hidden Details) which contains a table of activity information:

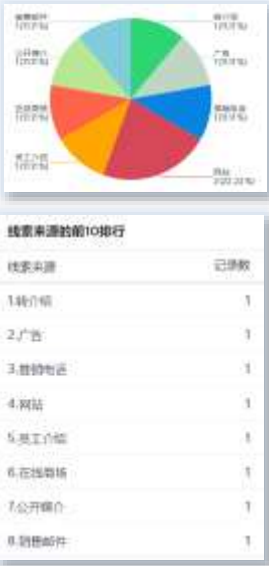
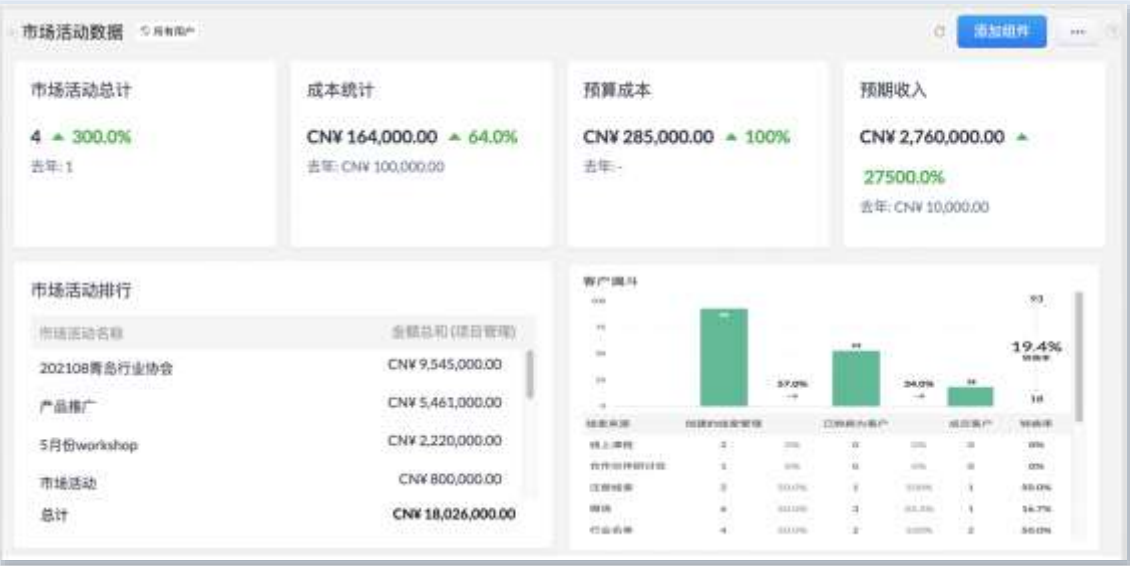
营销活动信息	
营销活动所有者	销售经理-王天
营销活动名称	20250316国际行业线下展会
开始日期	2025-03-05
预期收益	¥ 200,000,000.00
预计费用	¥ 200,000.00
审批状态	已批准

The bottom of the interface shows a status bar with the text "点击这里, 编辑 (Ctrl + Space), 开始智能聊天" and a date/time stamp "星期四, 24 十月 2024 04:50 下午".

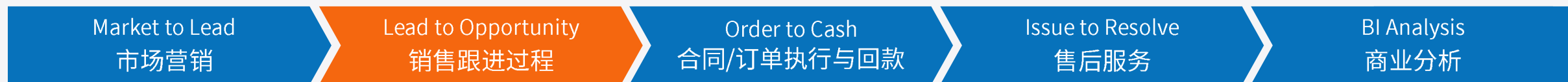


营销活动分析 Marketing Analysis

线索及跟进分析 Leads and Follow-up Analysis

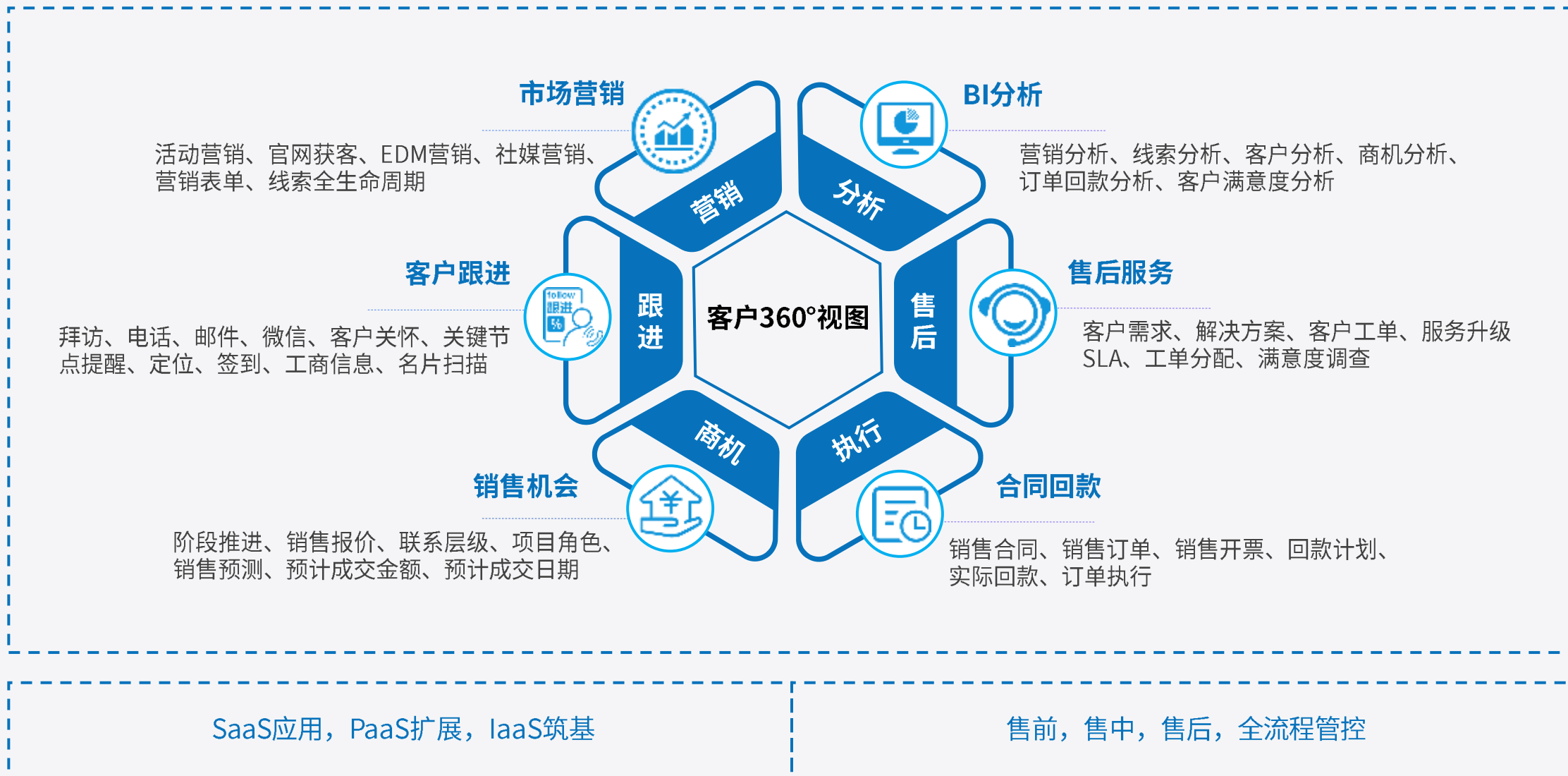


Lead-To-Opportunity





客户管理：以客户为中心，建立客户360°视图

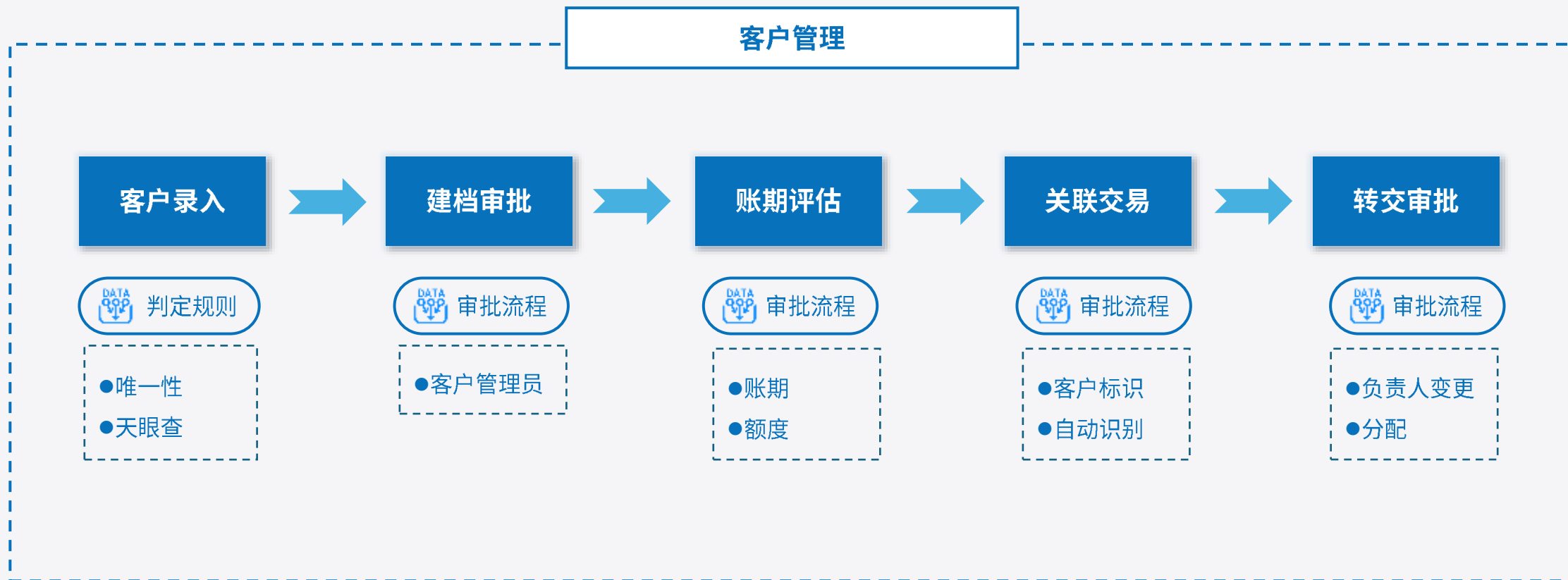




Zoho
CRM

客户管理：以客户为中心，建立客户360°视图







Zoho
CRM

客户管理：录入提效，准确率提升（名片扫描+天眼查）



扫描自动录入

9:41

Cancel Contact Form

Name

First

Last

Company

Phone

Email

Submit

关键词速搜

客户名称	卓豪
编号	卓豪（中国）技术有限公司
帐期（月）	贵州卓豪农业科技股份有限公司
成立时间	贵州卓豪食品有限公司
员工人数	四川卓豪农业有限公司
交易币种	重庆卓豪农业开发有限公司
首次成交日期	广州卓豪眼镜有限公司
	贵州卓豪生物科技有限公司
	深圳市卓豪智能电器发展有限公司

工商信息回填

天眼查			
法人	侯康宁	注册资本	1427.994万美元
组织机构代码	74260060-3	经营状态	存续
统一社会信用代码	911101087426006036	登记机关	北京市海淀区市场监督管理局
工商注册号	110000410176155	注册日期	2002-10-28
经营范围	开发、生产计算机软硬件；集成电路	核准日期	2024-09-11
电子邮件	467058321@qq.com	营业期限	YYYY-MM-DD



Zoho
CRM

客户管理：客户建档审批，客户唯一性管控



客户建档

- 专人专岗
- 审批流程定义
- 提交审批
- 客户判重
- 归属判断



Zoho
CRM

客户管理：账期评估及审批



账期评估

- 短期/长期
- 生效日期
- 申请原因
- 申请审批

模块

- 首页
- 客户管理
- 市场活动
- 线索
- 客户
- 联系人
- 跟进记录
- 授信申请**
- 经销商管理
- 经销商
- 授权申请
- 商机
- 报价
- 合同
- 产品
- 销售订单
- 回款管理
- 开票管理
- 价格表
- 供应商
- 采购订单
- 发货单
- 尼特智能

SX-20251014-001

添加标签

发送邮件 编辑 ...

上次更新时间: 06:11 下午

授信申请

经销商	经销商A	申请额度	¥ 200,000.00
生效日期	2025-10-01	结束日期	2025-10-31
类型	短期授信	申请原因	授信临时调整

系统信息

授信申请编码	SX-20251014-001	授信申请所有者	刘星晨
创建者	刘星晨 二, 14 10月 2025 00:05 下午	修改者	刘星晨 二, 14 10月 2025 06:11 下午
布局	经销商		

备注

添加备注

连接的记录

没有找到记录

14:06 手机

吉祥加德会议
刘星晨 · 2025/7/24

511计划预算确认 28 ¥ 60,000.00

选择记录查看客户

跟进记录 +

实施服务 +

报价 +

销售订单 +

账目分析 +

发货单 +

显示列表



Zoho
CRM

客户管理：从集团、子公司维度进行报表分析



集团客户

- 父子关系
- 集团
- 子公司

← 集团客户 0

过滤器 全部记录: 14

更新不到一分钟 编辑 创建报表 显示详细信息

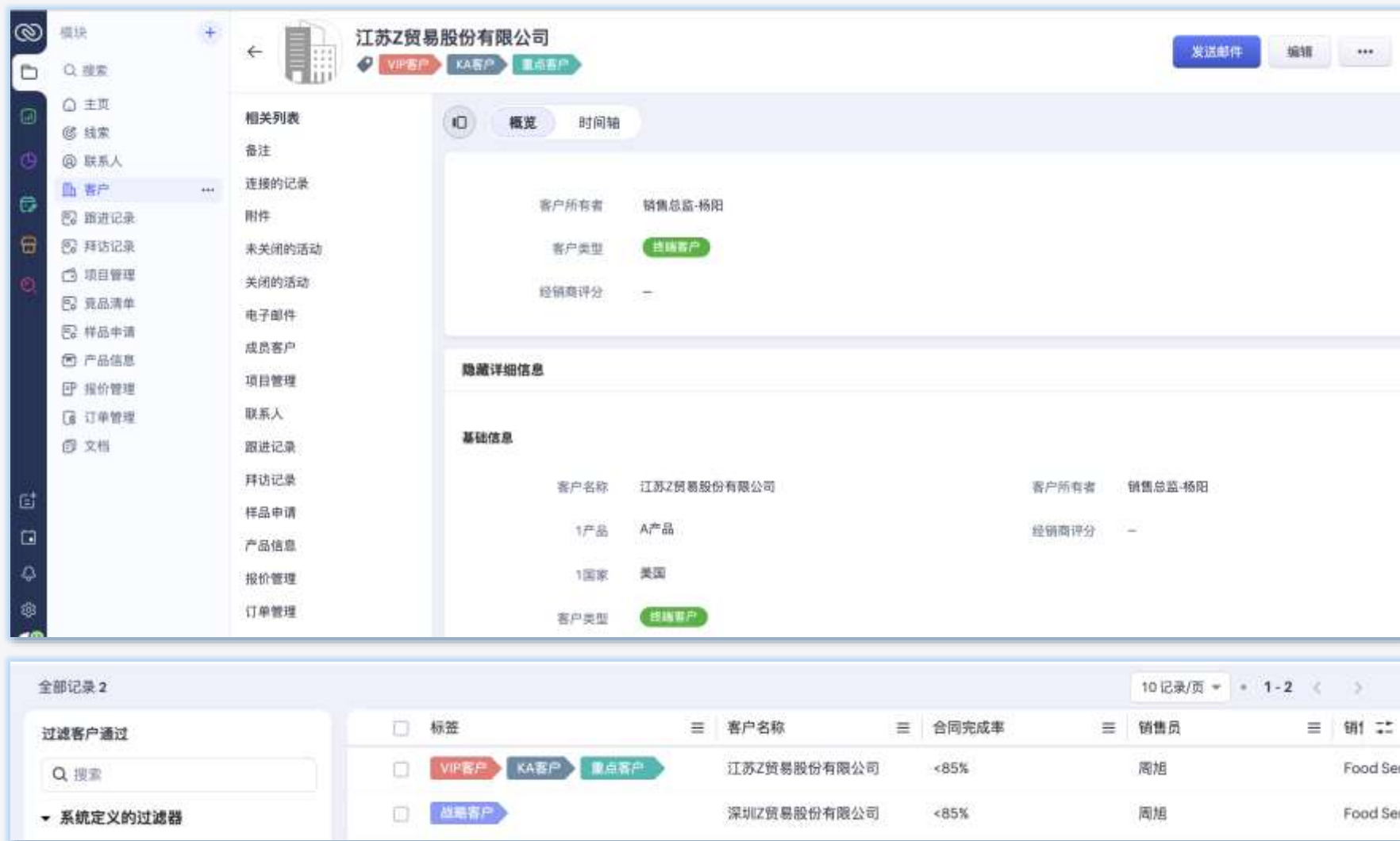
父客户	客户名称	客户状态	客户类型	法定代表人	工商注册号	注册日期	注册资本
- (3)	代理商客户1	-	-	-	-	-	-
	代理商测试客户	-	-	-	-	-	-
	宝石路装饰	-	分析师	-	-	-	-
云茂地产 (1)	西行设计	-	分销商	-	-	-	-
兴时科技 (3)	分配测试	-	合作伙伴	-	-	-	-
	卓家 (中国) 技术有限公司	-	有限责任公司(外国法人独资)	侯康宁	110000410176155	2002-10-26	1427.994万美元
	飞鹰技术有限公司	-	集成商	-	-	-	-
卓家 (中国) 技术有限公司 (1)	新科创慧餐饮	-	供货商	-	-	-	-
时雨集团 (3)	兴时科技	-	合作伙伴	-	-	-	-
	恒实集团	-	经销商	-	-	-	-
	金方证券	-	竞争者	-	-	-	-
西行设计 (1)	风云游戏	-	投资者	-	-	-	-
恒实集团 (2)	云茂地产	-	供应商	-	-	-	-
	时雨集团	-	其它	-	-	-	-

点此设置、或按 (Ctrl + Space) 开启智能聊天

回到客户详情页

客户标签

- 客户分层
- 客户行为
- 营销活动分组
- 跟进优先级
- 流失客户挽回
- 数据分类



The screenshot displays the Zoho CRM interface for managing a customer. The top navigation bar includes the Zoho logo, a search bar, and a sidebar with various modules like '客户' (Customers), '跟进记录' (Follow-up Records), and '项目' (Projects). The main content area shows the details for '江苏Z贸易股份有限公司' (Jiangsu Z Trade Co., Ltd.), which is categorized as a 'VIP客户' (VIP Customer). The '概览' (Overview) tab is active, showing key information such as '客户所有者' (Customer Owner) as '销售总监-杨阳' (Sales Director - Yang Yang), '客户类型' (Customer Type) as '战略客户' (Strategic Customer), and '经销商评分' (Distributor Rating) as '-'. Below this, the '基础信息' (Basic Information) section lists details like '客户名称' (Customer Name), '1产品' (1 Product), '1国家' (1 Country), and '客户类型' (Customer Type). At the bottom, a table titled '全部记录 2' (All Records 2) shows a list of customers with columns for '标签' (Tags), '客户名称' (Customer Name), '合同完成率' (Contract Completion Rate), '销售员' (Salesperson), and '销1' (Sales 1). The table lists two records: '江苏Z贸易股份有限公司' and '深圳Z贸易股份有限公司', both with a completion rate of '<85%' and assigned to '周旭' (Zhou Xu).

标签	客户名称	合同完成率	销售员	销1
VIP客户 KA客户 重点客户	江苏Z贸易股份有限公司	<85%	周旭	Food Ser
战略客户	深圳Z贸易股份有限公司	<85%	周旭	Food Ser



Zoho
CRM

客户管理：全面记录客户交互行为，制定跟进策略



客户跟进

- 制定跟进计划
- 任务、通话
- 预警不遗漏
- 现场陌拜签到
- 电话一键呼出
- 拜访结果反馈

The screenshot displays the Zoho CRM interface for a customer named '卓豪 (中国) 技术有限公司' (Zohocorp China Technology Co., Ltd.). The interface includes a sidebar with navigation options like '模块' (Modules), '客户' (Customers), '跟进记录' (Follow-up Records), '商机' (Opportunities), '报价' (Quotes), '合同' (Contracts), '产品' (Products), '销售订单' (Sales Orders), '回款管理' (Payment Management), '开票管理' (Invoicing Management), '市场活动' (Marketing Activities), '线索' (Leads), '联系人' (Contacts), '价格表' (Price Lists), '采购订单' (Purchase Orders), '供应商' (Suppliers), '发货单' (Shipping Orders), '服务工单' (Service Orders), '解决方案' (Solutions), '云盘' (Cloud Storage), and '日程' (Calendar).

The main area shows a '跟进记录' (Follow-up Records) table with columns for '跟进记录编号' (Follow-up Record ID), '记录类型' (Record Type), '跟进阶段' (Follow-up Stage), '跟进内容' (Follow-up Content), '客户' (Customer), '下次跟进时间' (Next Follow-up Time), and '商机' (Opportunity). The table lists several records, including 'GJ-20250828-0014' and 'GJ-20250828-0012', all categorized as '拜访' (Visit) with '需求沟通' (Requirement Communication) as the content.

Below the table, there are sections for '联系人' (Contacts) and '商机' (Opportunities). The '联系人' section shows a list of contacts, including '刘卓豪' (Liu Zhaohao) with a phone number '329315736@'. The '商机' section shows a list of opportunities, including 'X设计项目' (X Design Project) and 'X设备销售' (X Equipment Sales).

Three mobile app views are overlaid on the right side of the screen:

- 客户拜访 (Customer Visit):** Shows a contact card for '女士 苏' (Ms. Su) with a phone number '155-855-9988' and a '备注' (Remarks) section.
- 现场签到 (On-site Check-in):** Shows a check-in record for '在2019年3月19日的16:14中签到' (Checked in on 3/19/2019 at 16:14) with a '备注' (Remarks) section.
- 地图定位 (Map Location):** Shows a map view with a location pin and a '备注' (Remarks) section.



Zoho CRM

商机管理：销售跟单SOP最佳实践，管理者随时指导



确认机会

初步沟通

方案确认

商务谈判

赢单

OEM商机EB - ¥ 3,000,000.00

添加标签

相关列表

- 备注
- 附件
- 阶段历史 1
- 联系人职位
- 跟进记录
- 竞对分析
- 实施服务
- 费用管理
- 报价
- 合同
- 销售订单
- 发货单
- 回款管理
- 开票管理
- 服务工单
- 产品
- 电子邮件

开始
2026-01-27

阶段历史

- S0客户意向确认
- S1计划采购确认
- S2需求识别&接受
- S3价值/方案提供&接受
- S4投标/商务谈判**
- S5合同确认/下订单

赢单 丢单

商机所有者 刘墨辰

阶段 S4投标/商务谈判

可能性 70

预期收益 ¥ 2,100,000.00

预计成交日期 2026-01-30

隐藏详细信息

商机信息

客户名称 OEM客户E

商机名称

我的未来任务

主题	到期日期	状态
预计成交日期	2026-01-30	进行中



Zoho CRM

商机管理：多维度的商机看板管理，商机进展一目了然



商机看板



商机转化



各状态占比



停滞商机



分析看板

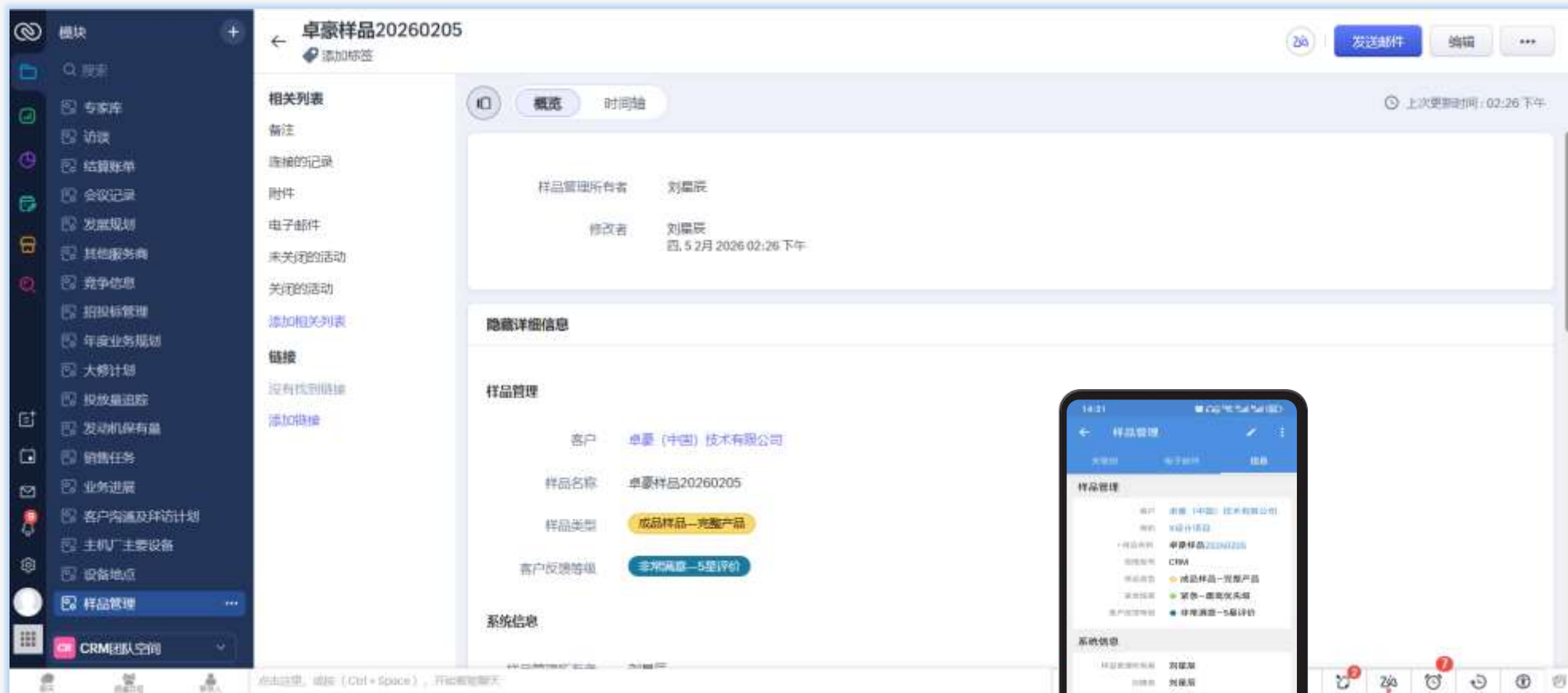
- 详细的进展分类看板
- 销售管道展示商机阶段
- 阶段关键任务提醒
- 停滞、转化、跟进
- 全面了解业务情况



结束阶段 转化阶段 跟进阶段 商机阶段
流程 商机成功

样品管理

- 客户
- 名称
- 规格型号
- 类型
- 紧急程度
- 客户反馈



The screenshot displays the Zoho CRM interface for managing samples. The left sidebar contains a navigation menu with various modules, including '样品管理' (Sample Management). The main content area shows the details for a specific sample, '卓豪样品20260205'. The interface is divided into sections: '相关列表' (Related Lists) on the left, '概览' (Overview) in the center, and '隐藏详细信息' (Hide Detailed Information) on the right. The '概览' section displays key information such as the sample owner (刘耀辰), the modifier (刘耀辰), and the modification time (2026 02:26 下午). The '隐藏详细信息' section shows the sample name (卓豪样品20260205), the sample type (成品样品—完整产品), and the customer feedback level (非常满意—5星评价). The '系统信息' (System Information) section at the bottom provides details about the sample's status, including the sample name, sample type, sample status, and sample location. A mobile phone icon is visible in the bottom right corner, indicating the interface is accessible on mobile devices.



Zoho
CRM

商机管理：多轮报价版本管理，报价模板邮件一键发送



多轮报价

- 客户需求特征
- 客户购买力
- 报价产品范围
- 多轮报价版本
- 报价审批

报价模板

- 公司模板调用
- 邮件一键发送
- PDF报价下载

CRM 所有页面 我的工作 动态 主页 产品管理 业绩预测 销量预测 营销活动 线索管理 报价管理

示例数据-广...有限公司-2023Q4项目报价V1 编辑

相关列表

- 备注
- 附件
- 合同列表 1
- 销售订单 1
- 电子邮件
- 未关闭的活动
- 关闭的活动
- 链接 添加链接

概览 时间轴

上次更新时间

报价信息

主题	示例数据-广...有限公司-2023Q4项目报价V1	报价所有者	销售经理-王伟
商机名称	示例数据-广...有限公司-2023Q4采购项目	销售经理	A作战单元销售经理-刘丽
客户名称	示例数据-广...有限公司	报价编号	186933000000882192
联系人名称	李新-采购专员	审批状态	审批通过
报价日期	2023-09-1	报价阶段	已送达
有效期至	2023-07-1		
创建者	销售经理		
货币	-		

已报价货品

序号	产品名称
1	NCL61000MNNW
2	NCL41000MNNW
3	NCL31000MNSTV

报价管理

插入HTML代码/纯文本

空白 黑白 专业 时尚 现代 简约 企业



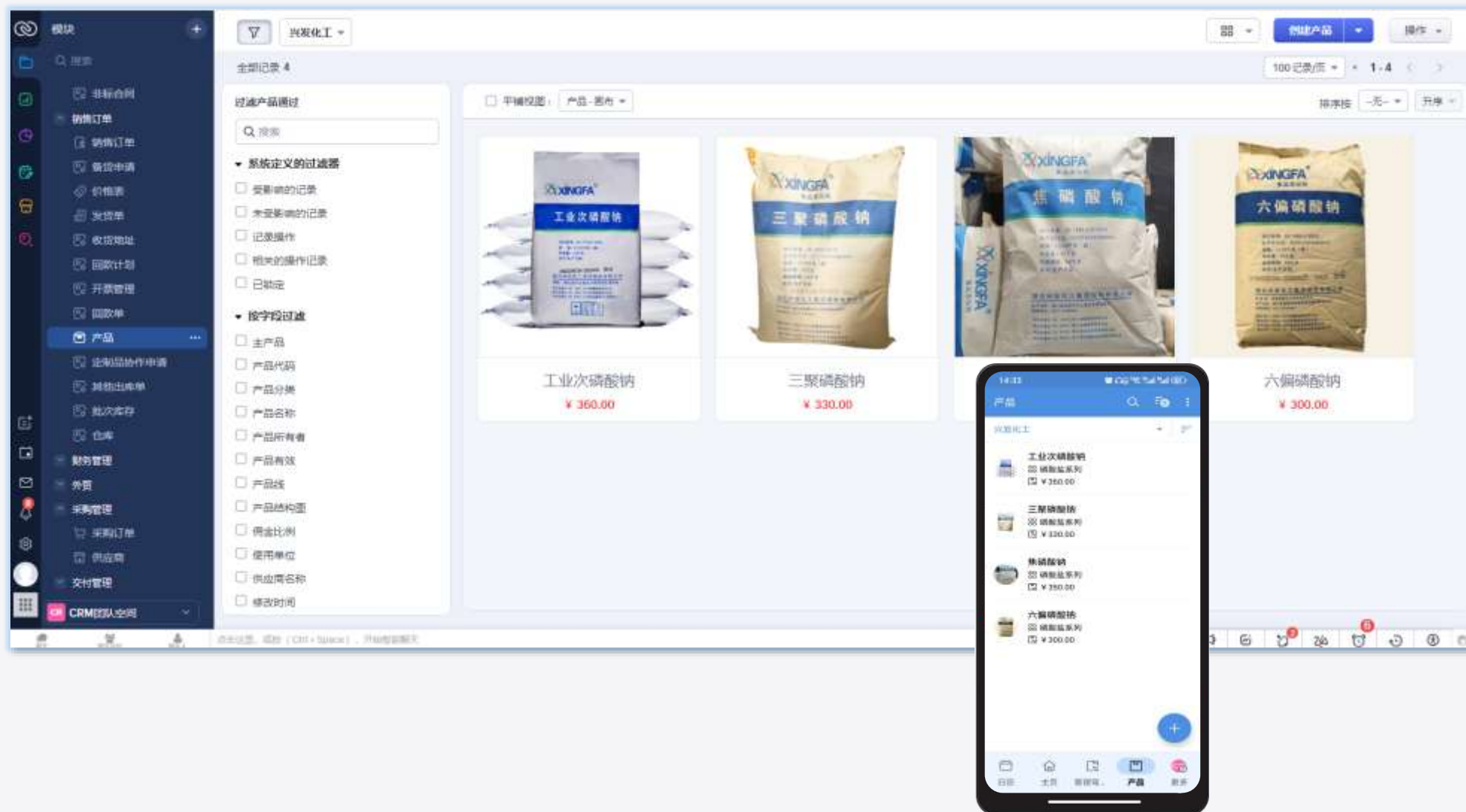
Zoho
CRM

订单管理：产品管理



产品信息

- 磷酸盐系列
- 农药系列
- 有机硅系列
- 肥料系列
- 电子化学品系列
- 基础化学品系列
- 复配食品添加剂



Order-To-Cash



打通合同、订单、财务、生产、发货全业务流程，让管理者随时掌握订单关键节点进度。

合同签订

- 框架合同
- 合同审批
- 合同签订

合同订单

- 订单拆分
- 订单执行
- 订单跟踪

开票回款

- 开票申请
- 开票进度
- 回款计划
- 回款进度

订单排产

- 排产计划
- 生产进度
- 完工入库

发货交付

- 订单发货
- 物流跟踪
- 订单交付

数据中台

合同管理

- 合同类型
- 框架合同
- 审批流程
- 合同模板
- 合同归档
- 合同变更
- 合同关闭
- 到期提醒

CRM 所有页签 我的工作 动态 主页 产品管理 业绩预测 销量预测 营销活动 线索管理 合同管理

示例数据-广东 XXX 有限公司202309销售合同

添加标签 发送邮件 编辑 归档到WorkDrive

相关列表

备注 附件 电子邮件 补充协议 合同变更申请 销售订单 开票管理 回款管理 派工单 未关闭的活动 1 关闭的活动 添加相关列表

链接 添加链接

概览 时间轴

合同所有者 销售经理-王伟

合同编号 GDYY20230916002

合同类型 一单一签

签订日期 2023-09-16

隐藏详细信息

合同信息

合同名称 示例数据-广东 XXX 有限公司202309销售合同

合同编号 GDYY20230916002

报价名称 示例数据-广东 XXX 有限公司-2023Q4项目报价V1

客户 示例数据-广东 XXX 有限公司

商机 示例数据-广东 XXX 有限公司

合同版本 正式版本

合同类型 一单一签

签订日期 2023-09-16

合同所有者 销售经理

审批状态

合同状态

合同开始日期

合同截止日期

付款方式

付款模式

续订选项

14:34

合同

合同摘要

合同名称 示例数据-广东 XXX 有限公司202309销售合同

合同编号 XCHT-20230916-001

报价名称 示例数据-广东 XXX 有限公司-2023Q4项目报价V1

客户 示例数据-广东 XXX 有限公司

商机 示例数据-广东 XXX 有限公司

合同版本 正式版本

合同开始日期 2023-09-16

合同截止日期 2023-12-31

付款方式 银行转账

付款模式 预付款

续订选项 续订



Zoho
CRM

合同管理：协议管理



协议管理

- 有效期
- 提醒
- 关联客户
- 关联主合同
- 协议类型
- 生效状态
- 主要条款

模块: +

搜索: 搜索

产品

流量卡续费

发货单

宣传物料配置

宣传物料申请

经销带价格表

报价

合同管理

合同

付款方式

协议管理

非标合同

销售订单

收款管理

开票管理

价格表

供应商

采购订单

服务工单

解决方案

项目

尼特智能

XX公司2024年度经销协议

添加标签

相关列表

备注

连接的记录

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

没有找到链接

添加链接

概览 时间轴

上次更新时间: 02:41 下午

协议管理所有者: 刘星晨

修改者: 刘星晨
日, 19 10月 2025 02:41 下午

隐藏详细信息

协议管理

协议名称	XX公司2024年度经销协议	协议类型	经销协议
客户	金石基银饰	协议状态	已生效
生效日期	2025-10-01	失效日期	2026-09-30
协议金额	¥ 120,000.00	主要条款	-

系统信息

协议管理编号	XJGL-0001	协议管理所有者	刘星晨
创建者	刘星晨 日, 19 10月 2025 02:41 下午	修改者	刘星晨 日, 19 10月 2025 02:41 下午

状态: 正常 | 创建: (Ctrl + S) | 开始复制脚本

知道用户将我的记录



Zoho
CRM

合同管理：非标合同管理



非标合同管理

- 有效期
- 提醒
- 关联客户
- 状态
- 类型
- 金额

The screenshot displays the Zoho CRM interface for managing non-standard contracts. The left sidebar contains a navigation menu with various modules, including '非标合同' (Non-standard Contract) which is currently selected. The main content area is titled '关于X的产品特殊采购协议' (Special procurement agreement for product X) and shows a detailed view of a specific contract. The contract details include the contract name, associated customer, contract amount, and contract status. The '非标合同' (Non-standard Contract) section shows the contract name, associated customer, contract amount, and contract status. The '合同信息' (Contract Information) section shows the main content, validity period, and expiration date. The '系统信息' (System Information) section shows the contract type and contract status.

非标合同名称	关联客户	合同金额	合同类型	合同状态
关于X的产品特殊采购协议	金石蓝领市	¥ 150,000.00	特殊采购协议	已生效

合同信息	系统信息
主要内容	特殊参数
生效日期	到期日期
2025-10-01	2026-09-30



Zoho
CRM

合同管理：合同台账



合同台账

- 有效期
- 提醒
- 关联客户
- 状态
- 类型
- 金额

合同台账										
更新不到一分钟 编辑 创建报表										
过滤器 全部记录: 6 显示详细信息										
合同编号-手工	采购方	合同名称	签订日期	总金额	计划回款金额	预计回款日期	回款单	回款类型	实际回款日期	实际回款金额
FXCHT-20250907-001 (4)	吉祥如意餐饮	非信贷合同	-	5500000.00	¥ 100,000.00	2025-08-28	HKD-0004	验收款	2025-11-05	¥ 800,000.00
	吉祥如意餐饮	非信贷合同	-	5500000.00	¥ 100,000.00	2025-08-29	HKD-0003	质保款	2025-11-05	¥ 200,000.00
	吉祥如意餐饮	非信贷合同	-	5500000.00	¥ 300,000.00	2025-08-29	HKD-0002	到货款	2025-11-05	¥ 50,000.00
	吉祥如意餐饮	非信贷合同	-	5500000.00	¥ 30,000.00	2025-10-31	HKD-0001	预付款	2025-11-05	¥ 30,000.00
HT-20250829-001 (1)	宝石雷姆德	A写字楼5层租赁合同	-	-	¥ 10,000.00	2025-08-31	-	-	-	-
XCHT-20250907-001 (1)	-	信贷合同-数量低价审批	-	2200000.00	-	-	-	-	-	-



Zoho
CRM

订单管理：销售订单



销售订单

- 客户
- 关联项目
- 关联合同
- 产品
- 金额

The screenshot displays the Zoho CRM Sales Order management interface. The desktop view shows a detailed view of a sales order with the following information:

- 销售订单信息:**
 - 主题: 销售订单
 - 客户名称: 卓豪 (中国) 技术有限公司
 - 报价名称: 报价 V1
 - 运输: 平邮
 - 联系人: -
 - 经销商: -
 - 布局: 直营
- 款项信息:**
 - 收款比例 (%): 30
 - 收款预计回款日期: 2025-08-26
- 审核信息:**
 - 销售经理审核: -
- 其他信息:**
 - 商机名称: X设备销售
 - 到期日期: -
 - 状态: 创建
 - 关联合同: -
 - 联系人邮件: -

The mobile app view shows a summary of the sales order with the following details:

- 销售订单信息:**
 - 主题: 销售订单
 - 客户名称: 卓豪 (中国) 技术有限公司
 - 报价名称: 报价 V1
 - 到期日期: 2025/11/20
 - 状态: 创建
 - 运输: 平邮
 - 收款比例: 收款是一个比例
 - 币种: 美元
 - 汇率: USD
 - 汇率: 1
 - 创建时间: 2025/02/15 15:30
 - 更新时间: 2025/11/5 23:31
 - 最后操作时间: 2025/02/15 15:30
- 结算信息:**
 - 订单金额: US\$501,500.000.00
- 系统信息:**
 - 销售订单编号: 1000000000



Zoho
CRM

订单管理：销售订单审核



销售订单审核

- 价格
- 库存
- 货源
- 判断库发还是直发

The screenshot displays the Zoho CRM interface for reviewing a sales order. The left sidebar contains a navigation menu with various modules. The main content area shows the 'Sales Order' details, including customer information, product details, and order status. A mobile phone overlay on the right shows the same information in a mobile-friendly format.

销售订单审核

模块: 销售订单

相关列表: 备注, 连接的记录, 发货单, 附件, 未关闭的活动, 关闭的活动, 电子邮件, 应收账款, 开票管理, 订单, 佣金, 添加相关列表, 链接, 没有找到链接, 添加链接

销售订单信息

主题	销售订单	商机名称	X设备销售
客户名称	卓豪 (中国) 技术有限公司	到期日期	—
报价名称	报价V1	状态	创建
运输	平邮	关联合同	—
联系人	—	联系人邮件	—
经销商	—		
布局	查看		

款项信息

款项比例 (%)	30	尾款比例 (%)	—
首付款预计回款日期	2025-08-26	尾款预计回款日期	—

审核信息

销售经理审核	—	财务审核	—
--------	---	------	---

销售订单信息

- 主题: 报价V1
- 商机名称: X设备销售
- 客户名称: 卓豪 (中国) 技术有限公司
- 报价名称: 报价V1
- 状态: 创建
- 联系人: 吉青
- 货币: CNY
- 汇率: 1
- 创建时间: 昨天 14:56
- 创建时间: 昨天 14:56
- 最近修改时间: 昨天 14:56

结算信息

订单金额	¥ 110,000.00
------	--------------

系统信息

销售订单所有者: 刘耀强



Zoho
CRM

订单管理：销售发货-库发



销售发货

- 发货日期
- 关联销售订单
- 关联客户
- 关联项目
- 发货产品
- 订单生成
- 分批发货

发货单

模块: 产品, 发货单, 宣传物料分配, 宣传物料申请, 经销商价格表, 报价, 合同管理, 合同, 付款方式, 协议管理, 非标合同, 订单管理, 发货申请, 库存管理, 销售订单, 退货管理, 开票管理, 售后管理, 解决方案

发货单信息

字段	值
发货单所有表	发货单
发货日期	-
到期日期	-
销售佣金	-
客户名称	卓豪 (中国) 技术有限公司
创建者	刘嘉辰
创建时间	2025/10/20 14:08
最后更新时间	2025/10/20 14:08
最后更新者	刘嘉辰
发货单编号	24970100000959683
销售订单	销售订单
采购订单	-
运费	-
状态	创建

系统信息

字段	值
设备名称	Power 6MS
设备编号	24970100000959683
品牌	卓豪
型号	CHY
颜色	蓝色
产地	中国
制造商	卓豪

请购单

- 类型
- 需求日期
- 客户
- 项目
- 产品明细
- 金额

模块

搜索

实时分析

产品

流量卡仪表

发货单

宣传物料配单

宣传物料申请

促销商品价格表

报价

合同管理

合同

付款方式

协议管理

非标合同

订单管理

请购申请

...

销售订单

回款管理

开票管理

售后管理

服务工单

解决方案

尼特智能

为XX项目提前备货申请

添加标签

相关列表

备注

连接的记录

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

没有360链接

添加链接

预览

时间轴

上次更新时间: 03:29 下午

备货申请所有者: 刘耀晨

修改者: 刘耀晨

日: 19 10月 2025 03:29 下午

隐藏详细信息

备货申请

备货申请名称: 为XX项目提前备货申请

需求日期: 2025-10-31

项目: 金石蓝领酒

备货类型: 提前备货

客户: 金石蓝领酒

备货申请明细

产品	数量	单价(¥)	金额
现代轻奢系列产品	1	300,000.00	300,000

添加行



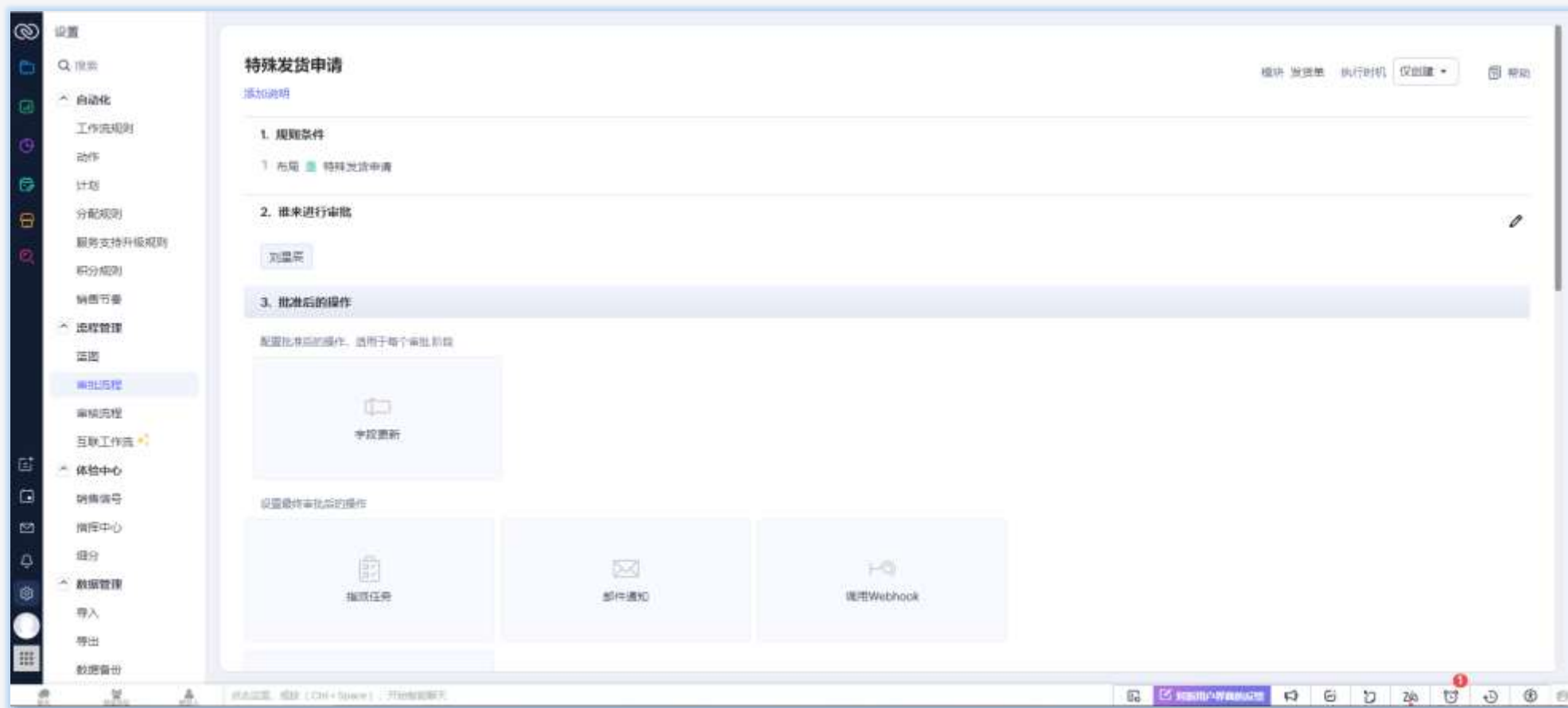
Zoho
CRM

订单管理：采购通知发货-直发



采购通知发货

- 在发货单中创建采购通知发货布局
- 根据特殊发货申请进行审批流程配置



库存回执

- 订单
- 产品
- 数量

模块

搜索

项目执行

- 发货计划
- 地产计划
- 发车申请
- 验收单

财务管理

- 应收账款管理
- 回款计划
- 回款单
- 开票管理
- 佣金管理

售后管理

- 服务工单
- 解决方案

销售日常

- 日报
- 周报
- 出差计划
- 出差报告

云盘

项目

默认 默认电气

客户A项目验收单

添加标签

相关列表

- 备注
- 连接的记录
- 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

- 没有找到链接
- 添加链接

概览 时间轴

上次更新时间: 09:52 上午

隐藏详细信息

验收单

验收单名称	客户A项目验收单	项目	测试服务器2
验收结论	通过: 全部验收项符合标准	验收日期	2025-11-14
客户签字	—		

系统信息

创建者	刘星晨	验收单所有者	刘星晨
	五, 7 11月 2025 09:52 上午	修改者	刘星晨
			五, 7 11月 2025 09:52 上午
货币	CNY	汇率	1

备注

添加备注

升序

添加备注

添加备注



Zoho
CRM

财务管理：开票申请



开票申请

- 发票类型
- 发票形式
- 开票金额
- 关联发货
- 关联客户
- 关联项目

The screenshot displays the Zoho CRM interface for an 'Invoice Request' (开票申请) form. The form is titled 'KP-20250908-007' and is currently in the 'Draft' (草稿) status. The left sidebar shows the navigation menu with 'Invoice Request' (开票管理) selected. The main content area is divided into several sections:

- Related Lists (相关列表):** Includes links for 'Notes' (备注), 'Related Records' (关联的记录), 'Attachments' (附件), 'Emails' (电子邮件), 'Related Activities' (相关的活动), and 'Related Records' (添加相关列表).
- Invoice Details (开票管理):** Contains fields for 'Invoice Type' (发票类型) set to 'Standard Invoice' (标准发票), 'Invoice Form' (发票形式) set to 'Draft' (草稿), 'Invoice Amount' (开票金额) set to '¥ 2,000,000.00', 'Customer' (客户), 'Company' (公司), and 'Invoice Status' (开票状态).
- System Information (系统信息):** Displays the 'Invoice Management ID' (开票管理编号) as 'KP-20250908-007', the 'Creator' (创建者) as '刘耀辉', and the 'Creation Time' (创建时间) as '2025/9/8 10:26 上午'.
- Notes (备注):** A section for adding additional information.

A mobile phone is shown in the foreground, displaying the same form on a smaller screen, highlighting the mobile accessibility of the application.



Zoho
CRM

财务管理：回款单，批量导入，通知提醒



回款单

- 批量导入
- 通知财务
- 通知销售

模块

搜索

报价

费用管理

商机分析

产品

合同管理

合同

协议管理

非标合同

订单管理

销售订单

发货单

财务管理

回款计划

回款单

开票管理

佣金管理

售后管理

服务工单

解决方案

云盘

项目

默认 默认电气

HKD-0001

添加标签

相关列表

备注

回款计划

附件

未关闭的活动

关闭的活动

添加相关列表

链接

没有找到链接

添加链接

回款单所有者: 刘星原

修改者: 刘星原

三, 5 11月 2025 04:08 下午

回款单

回款金额: ¥ 30,000.00

回款日期: 2025-11-05

银行账号: 6688990000001111

系统信息

回款单编号: HKD-0001

创建者: 刘星原

三, 5 11月 2025 04:08 下午

备注

发送邮件

编辑

上次更新时间: 04:08 下午

回款单

回款金额: ¥ 30,000.00

回款日期: 2025/11/5

银行账号: 6688990000001111

备注: 工商银行

货币: CNY

汇率: 1

系统信息

回款单编号: HKD-0001

创建者: 刘星原

修改者: 刘星原

创建者: 刘星原

创建日期: 2025/11/5 23:09

修改日期: 2025/11/5 23:09

查看完整数据

回款认领

- 关联回款计划
- 回款认领
- 实际回款金额

选择回款单

Q | 回款单编号搜索

+ 新回款单

回款单	回款单所有者	回款日期	回款金额	银行账号	备注
☐ HKD-0001	刘墨晨	2025-11-05	¥ 30,000.00	66889900000011111	工商银行

实际回款认领

回款单

实际回款金额

实际回款日期

回款状态

认领信息

认领计划所有者

创建回款单 标准视图 创建自定义表单页面

应收管理

- 客户
- 发货单
- 发货金额
- 回款单
- 回款金额
- 应收余额

← 应收账款多货币

刷新 更新不到一分钟 编辑

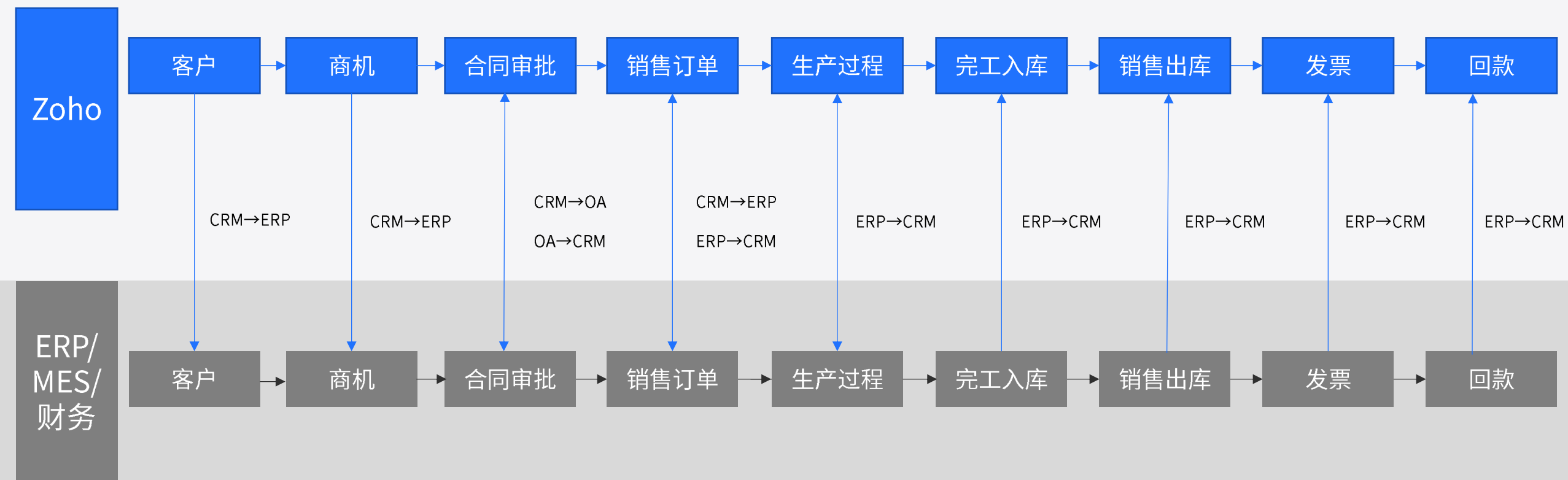
过滤器 全部记录: 2 显示详细信息

应收账款编号	订单	订单金额	订单金额 (记录货币)	发货金额	发货金额 (记录货币)	收款金额	回款
YS-20251106-003	云茂地产销售订单	¥ 600,000.00	USD 84,180.00	¥ 100,000.00	USD 14,030.00	14,030.00	HK-20250825-005
YS-20251105-002	美元销售订单	¥ 300,000.00	USD 42,090.00	¥ 100,000.00	USD 14,030.00	14,030.00	HK-20250723-002

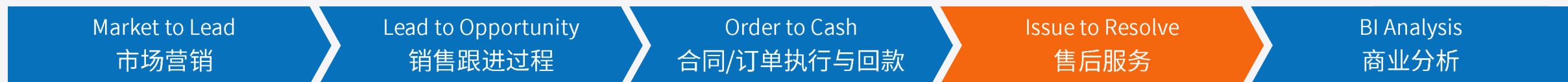
结束位置: 编辑 (Ctrl+Space) ... 开始数据输入

对账用户: 青霞的记账

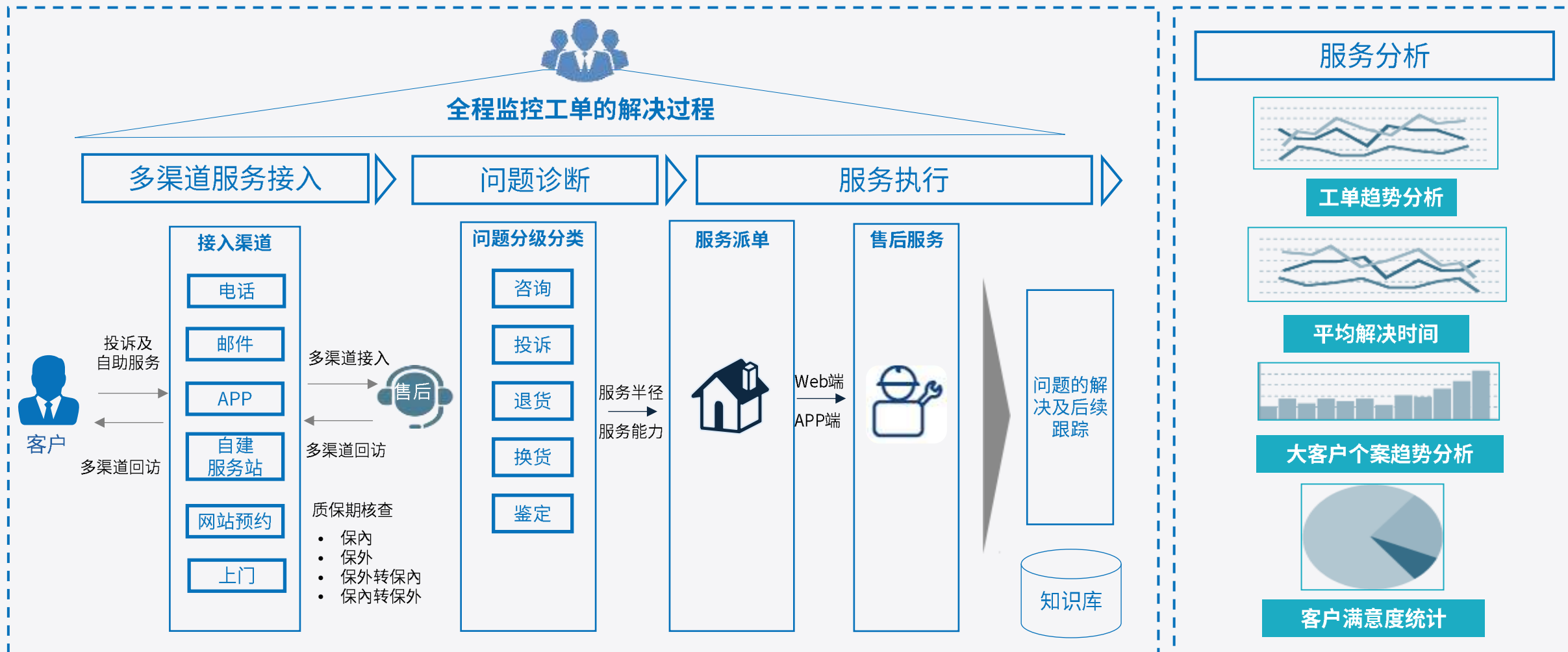
打通客户、商机、合同、订单、入库、出库、发票、回款全业务流程，让管理者随时掌握订单关键节点进度。



Issue-To-Resolve



追根溯源





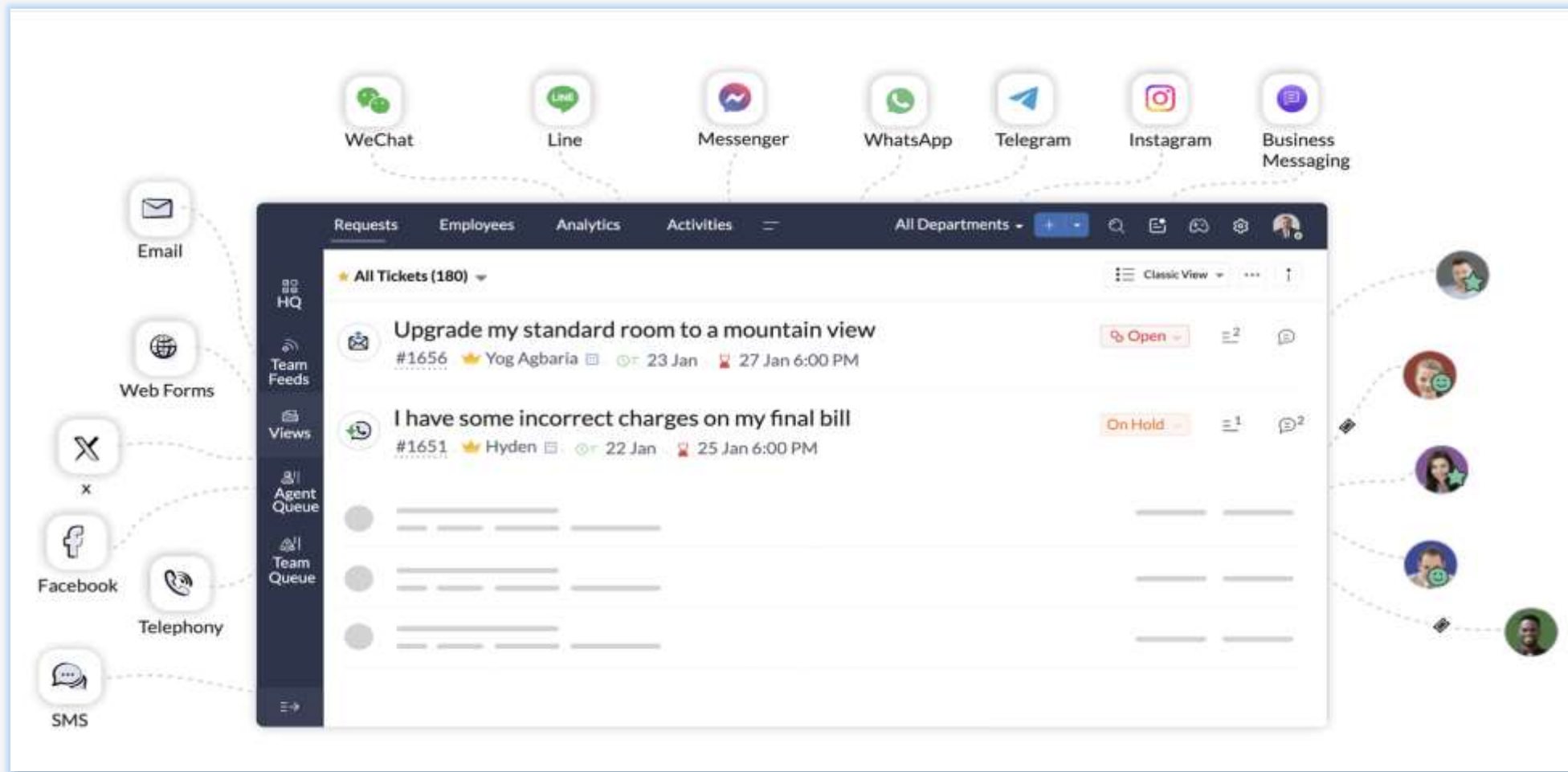
Zoho
CRM

售后服务：多渠道工单归集



工单管理

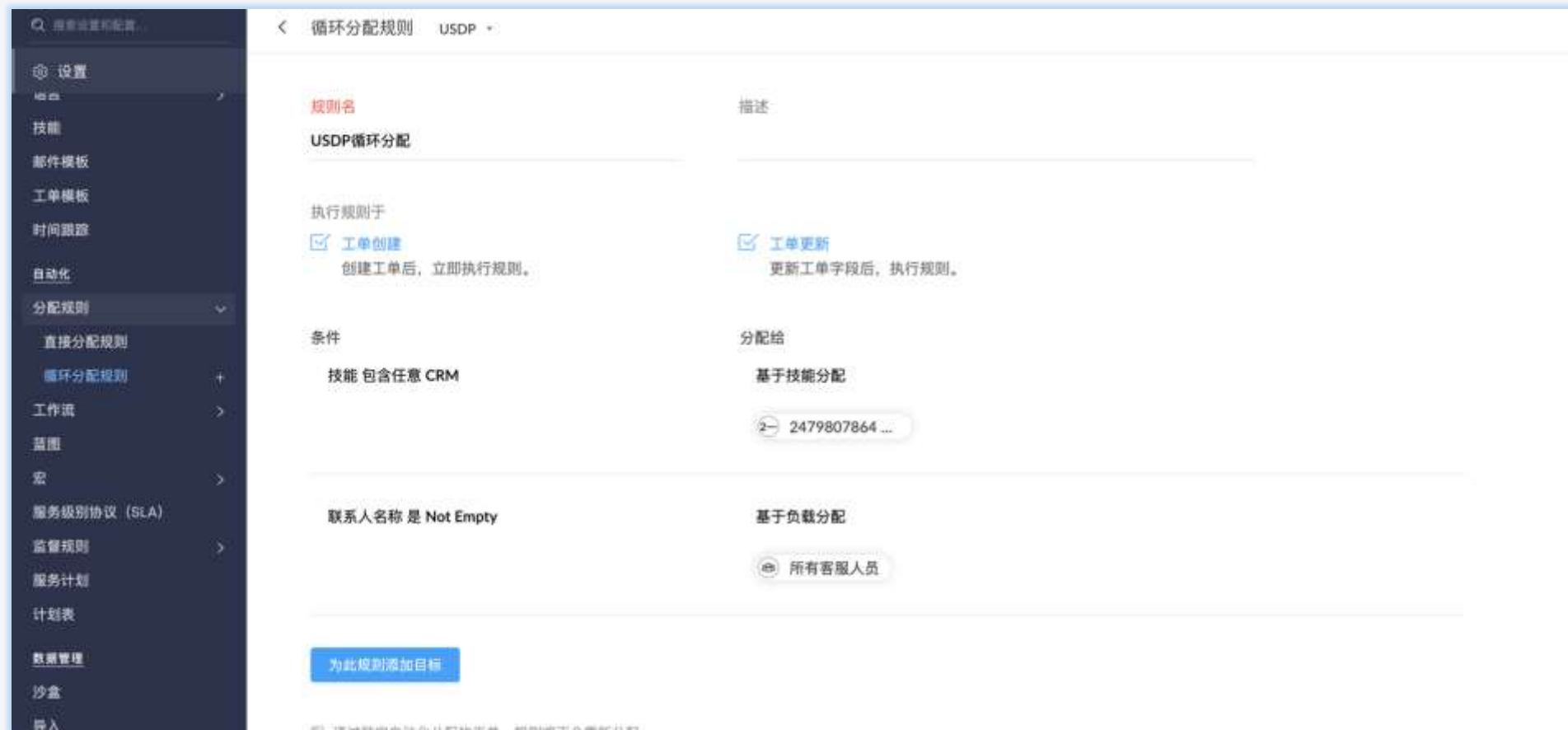
- 多渠道
- 工单创建
- 工单分配
- 工单进度
- 工单提醒
- 催办



工单归集后，根据产品、人员技能等维度进行自动分配。

分配规则

- 自动分配
- 产品维度
- 技能维度
- 多条件



The screenshot displays the 'Circular Assignment Rule' (循环分配规则) configuration page in Zoho CRM. The left sidebar contains a navigation menu with options like 'Settings' (设置), 'Skills' (技能), 'Ticket Templates' (工单模板), 'Time Tracking' (时间跟踪), 'Automation' (自动化), 'Assignment Rules' (分配规则), 'Direct Assignment Rules' (直接分配规则), 'Circular Assignment Rules' (循环分配规则), 'Workflows' (工作流), 'Dashboards' (仪表盘), 'Macros' (宏), 'Service Level Agreements (SLA)' (服务级别协议 (SLA)), 'Supervision Rules' (监督规则), 'Service Plans' (服务计划), 'Calendar' (计划表), 'Data Management' (数据管理), 'Trash' (沙盒), and 'Import' (导入). The main content area is titled 'Circular Assignment Rule' (循环分配规则) and 'USD' (USD). It features a table with columns 'Rule Name' (规则名) and 'Description' (描述). The first rule is 'USD Circular Assignment' (USD循环分配). Below the table, there are sections for 'Execute Rule on' (执行规则于), 'Conditions' (条件), and 'Assign to' (分配给). The 'Execute Rule on' section has a checkbox for 'Ticket Creation' (工单创建) which is checked, with the description 'Execute rule immediately after creating a ticket.' (创建工单后，立即执行规则。). The 'Conditions' section has a condition 'Skill contains any CRM' (技能 包含任意 CRM). The 'Assign to' section has two options: 'Assign based on skill' (基于技能分配) and 'Assign based on load' (基于负载分配). The 'Assign based on skill' option is selected, showing a dropdown menu with the value '2479807864 ...'. The 'Assign based on load' option shows a dropdown menu with the value 'All service agents' (所有客服人员). At the bottom, there is a button 'Add goal to this rule' (为此规则添加目标).



若响应不及时，还可根据SLA服务升级规则，按照响应时长等维度，自动升级；让客户的问题，在规定时间内快速解决。

SLA规则

- 解决时限
- 响应时长
- 解决时长
- 工作日历
- 升级路径





Zoho
CRM

售后服务：新商机挖掘



新商机

- 新需求收集
- 需求满足
- 解决方案
- 产品方案
- 商机推进
- 商机赢单

编辑商机 编辑页面布局

取消 小部件 保存并新建 保存

客户名称 z卓豪中国技术有限公司

联系人名称

金额 ¥

阶段 需求确认

预计成交日期 2025-06-30

布局 商机-制造类

前期调研信息

合同

预期收益 ¥

营销活动源

项目背景

资料图纸 选择文件

竞争对手

预测类别 有一点把握成交

项目协作信息

共享人员 -无-

跟单 客服-刘也

知识库

- 市场物料
- 技术方案
- 解决方案
- 投标模板
- 合同存档
- 验收报告
- 满意度调查





Zoho目标管理

年度、季度、月度目标分解



Zoho CRM

目标管理：年度、季度、月度目标分解与预算编制



年度目标

The screenshot displays the '2021年销售计划' (2021 Sales Plan) interface. It features a sidebar with navigation options and a main content area with a table for planning. The table includes columns for '计划名称' (Plan Name), '计划类型' (Plan Type), '计划周期' (Plan Cycle), '计划开始时间' (Plan Start Time), '计划结束时间' (Plan End Time), '计划负责人' (Plan Owner), and '计划状态' (Plan Status). The interface is in Chinese and includes various filters and search options.

季度计划

The screenshot displays the '2021年销售计划' (2021 Sales Plan) interface for a quarterly view. It shows a table with columns for '计划名称' (Plan Name), '计划类型' (Plan Type), '计划周期' (Plan Cycle), '计划开始时间' (Plan Start Time), '计划结束时间' (Plan End Time), '计划负责人' (Plan Owner), and '计划状态' (Plan Status). The interface is in Chinese and includes various filters and search options.

月度计划

The screenshot displays the '2021年销售计划' (2021 Sales Plan) interface for a monthly view. It shows a table with columns for '计划名称' (Plan Name), '计划类型' (Plan Type), '计划周期' (Plan Cycle), '计划开始时间' (Plan Start Time), '计划结束时间' (Plan End Time), '计划负责人' (Plan Owner), and '计划状态' (Plan Status). The interface is in Chinese and includes various filters and search options.

预算编制

The screenshot displays the '2021年销售计划' (2021 Sales Plan) interface for a budget planning view. It shows a table with columns for '计划名称' (Plan Name), '计划类型' (Plan Type), '计划周期' (Plan Cycle), '计划开始时间' (Plan Start Time), '计划结束时间' (Plan End Time), '计划负责人' (Plan Owner), and '计划状态' (Plan Status). The interface is in Chinese and includes various filters and search options.



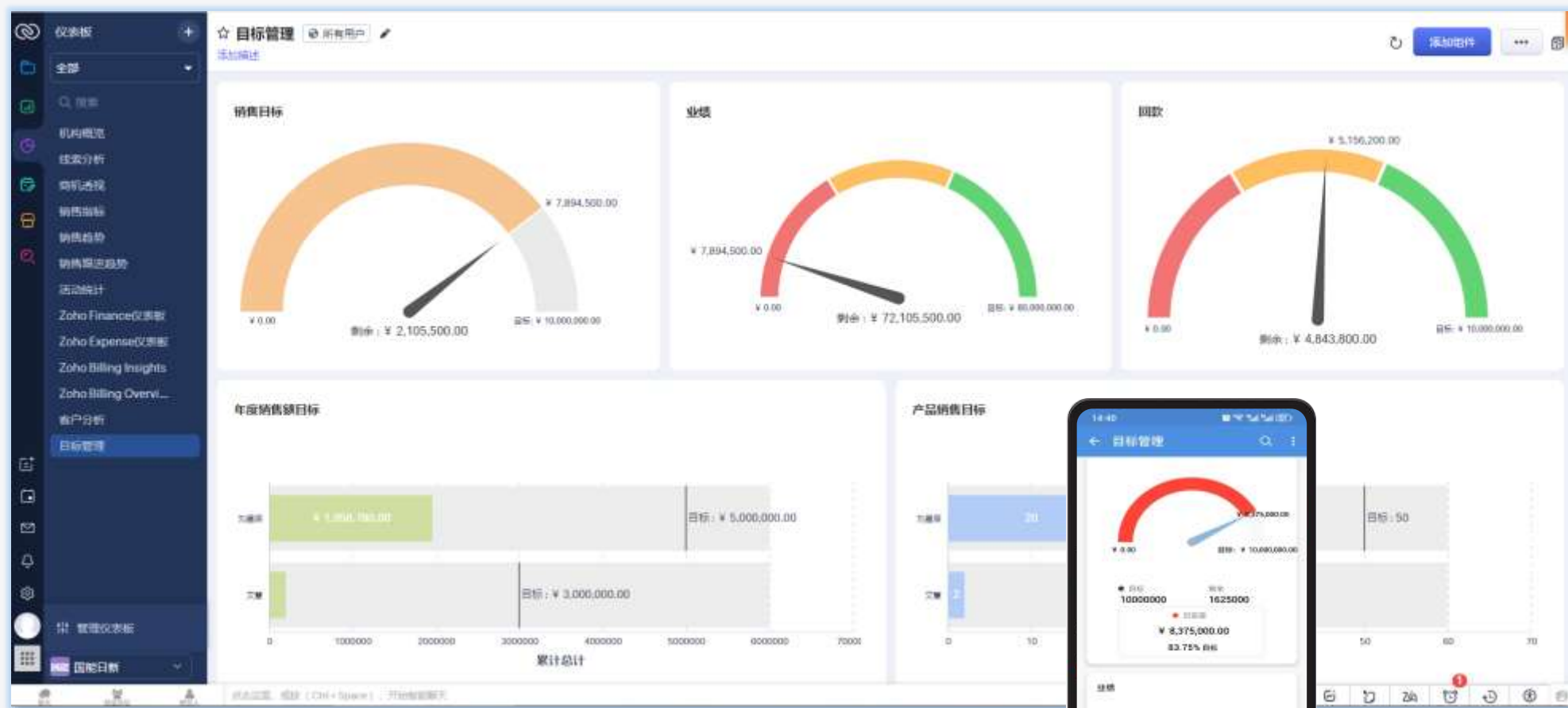
Zoho CRM

目标管理：多维度目标设计，实际完成自动抓取



目标管理

- 年度
- 季度
- 月度
- 回款
- 签约
- 销量
- 公司
- 部门
- 个人

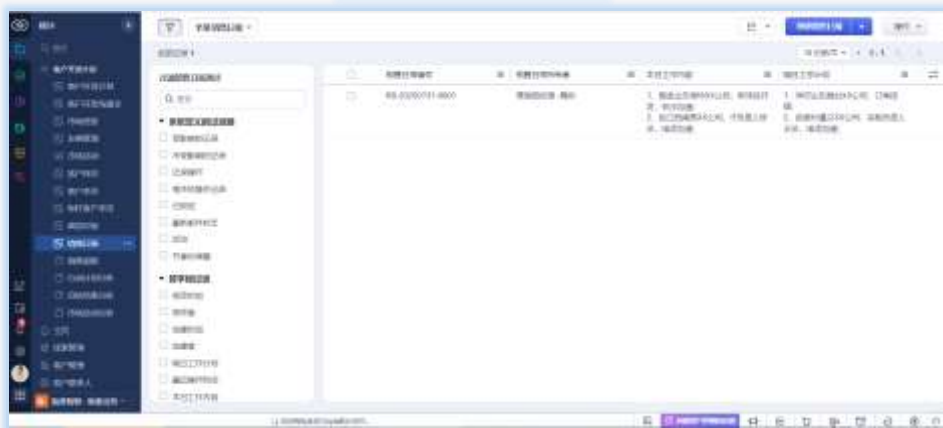




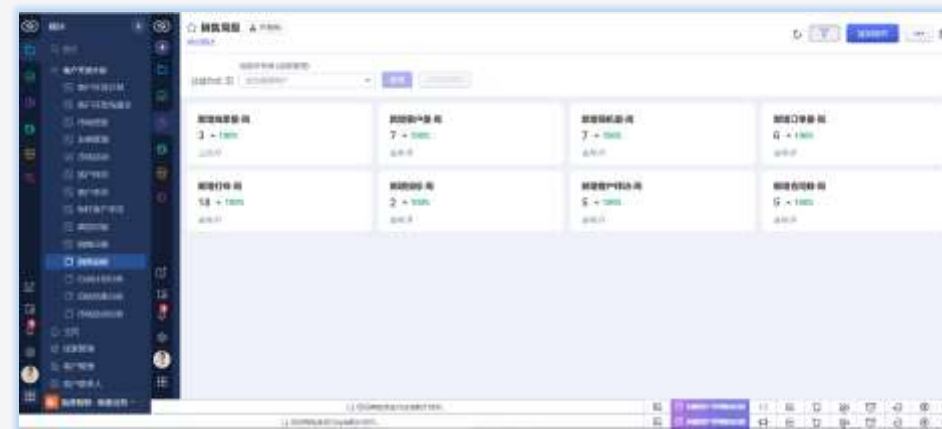
Zoho销售日常

日报、周报、出差计划、出差报告

新增日报



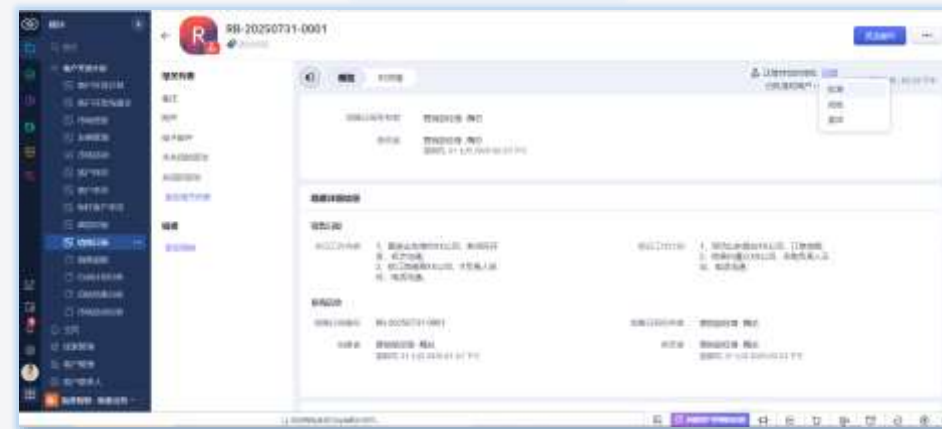
自动汇总



维护日报



上级审核





Zoho
CRM

销售日常：销售日程



日程提醒

- 跟进行为
- 跟进提醒
- 跟进任务
- 销售活动
- 日程安排

The screenshot displays the Zoho CRM Sales Inbox interface. The top navigation bar includes links for CRM, 动态 (Dynamic), 我的工作 (My Work), SalesInbox, 主页 (Home), 客户管理 (Customer Management), 客户联系人 (Customer Contacts), 业务机会 (Business Opportunities), 销售活动 (Sales Activities), 销售日报 (Sales Daily Report), and a search icon. Below the navigation bar, there are buttons for +任务 (Add Task), +会议 (Add Meeting), +通话 (Add Call), 导入 (Import), and 操作 (Action). The main content area is divided into four columns: 客户 (Customers), 未关单 业务机会 (Open Business Opportunities), 线索/客户联系人 (Leads/Customer Contacts), and 其它 (Others). Each column contains a list of activities with details such as the activity name, date, time, status, and value. For example, in the 客户 column, there are two entries for 'CRM网络研讨会' (CRM Webinar) and 'CRM参考视频' (CRM Reference Video) for '兴时科技' (Xing Shi Technology). In the 未关单 业务机会 column, there are three entries for '政策沟通' (Policy Communication), '客户沟通' (Customer Communication), and '上门拜访' (Door-to-door Visit) for '吉祥大酒店' (Ji Xiang Grand Hotel). In the 线索/客户联系人 column, there are three entries for '跟进线索' (Follow up Lead), '注册即将到期的...' (Registration即将到期的...), and 'CRM入门指导' (CRM Introduction Guide) for '吉祥大酒店' (Ji Xiang Grand Hotel). In the 其它 column, there are two entries for '网络研讨会' (Webinar) for '广西宇行智达建...' (Guangxi Yu Xing Zhi Da Jian...) and '北京金方汇酒业...' (Beijing Jin Fang Hui Jiu Ye...). A mobile phone is shown in the foreground, displaying the Zoho CRM mobile app interface with a calendar view for February 2020.

出差计划



Business Travel Plan - Salesperson A

Overview

Business Travel Plan

Client	City	Start Date	End Date
客户A	北京	2025-11-10	2025-11-11
客户B	上海	2025-11-12	2025-11-13
客户C	上海	2025-11-13	2025-11-14

Details

Business Travel Plan

Business Travel Plan

出差报告



Business Travel Report - Salesperson A

Overview

Business Travel Report

Client	City	Start Date	End Date
客户A	北京	2025-11-10	2025-11-11
客户B	上海	2025-11-12	2025-11-13
客户C	上海	2025-11-13	2025-11-14

Details

Business Travel Report

Business Travel Report

BI-Analysis

Market to Lead
市场营销

Lead to Opportunity
销售跟进过程

Order to Cash
合同/订单执行与回款

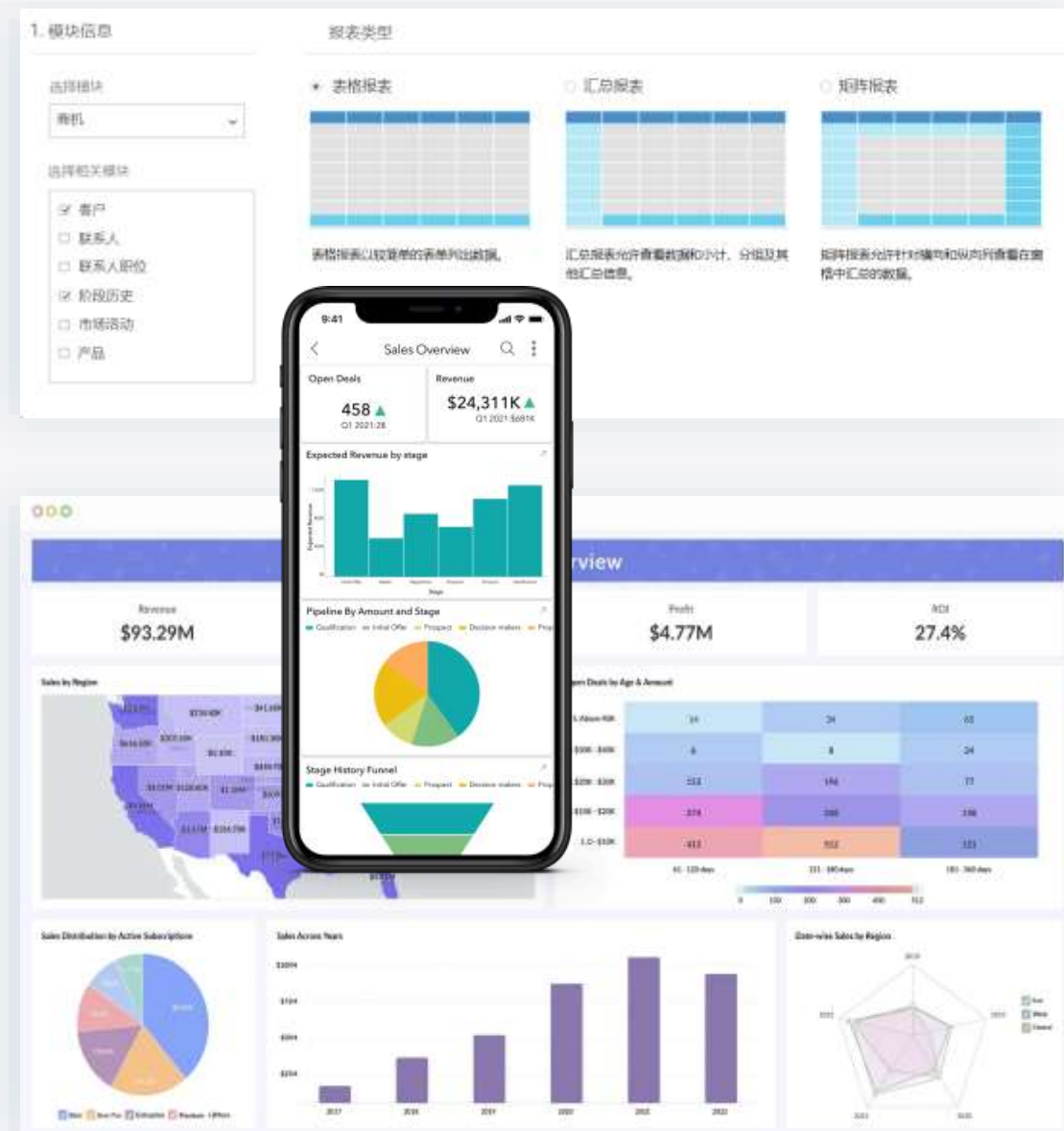
Issue to Resolve
售后服务

BI Analysis
商业分析

通过Zoho CRM的数据分析功能，企业可以更好地了解业务情况，制定更加有效的销售和市场营销策略，提高客户满意度和销售业绩。

Zoho CRM提供了多种数据分析功能，主要包括以下类型：

- **销售分析：**包括销售漏斗、销售趋势、销售预测等，帮助企业了解销售业绩和预测未来的销售趋势。
- **客户分析：**通过客户细分、客户忠诚度、客户生命周期价值等分析，帮助企业更好地了解客户需求和客户价值。
- **市场营销分析：**包括营销活动效果、广告投放效果、邮件营销效果等，帮助企业评估市场营销策略的有效性。
- **产品分析：**通过分析产品的销售数据和市场反馈，帮助企业了解产品的市场表现和客户需求。
- **员工绩效分析：**对员工的销售业绩、工作量、转化率等进行分析，以评估员工的绩效和提供改进建议。
- **自定义报表分析：**用户可以根据自己的需求自定义报表，以满足特定的数据分析需求。
- **多维度图表分析：**从不同的维度对CRM数据进行分析，包括线索、联系人、客户、商机、合同、订单、营销活动、任务等。





统一的数据看板，实现数据可视化洞察



业务

清晰业务目标

- 分析销售、市场、客户数据
- 提升销售业绩、降低成本、优化运营
- 制订营销计划、销售策略，提升市场占有率
- 发挥产品价值，挖掘市场潜力



财务

关注财务运营

- 财务数据分析：财务报表、资产负债表、现金流量表
- 了解企业财务状况、成本结构、利润水平
- 制订合理财务目标和预算



人才

评估人员产能

- 分析人力资源数据
- 了解员工整体绩效水平，培训效果
- 高级人员分析，提升员工保留率，减少人才流失
- 提升员工满意度和企业绩效



服务

提升客户满意度

- 分析客户服务数据，包括反馈、投诉、满意度等
- 充分了解客户需求，提升服务质量
- 以客户为中心，制订营销策略与销售计划

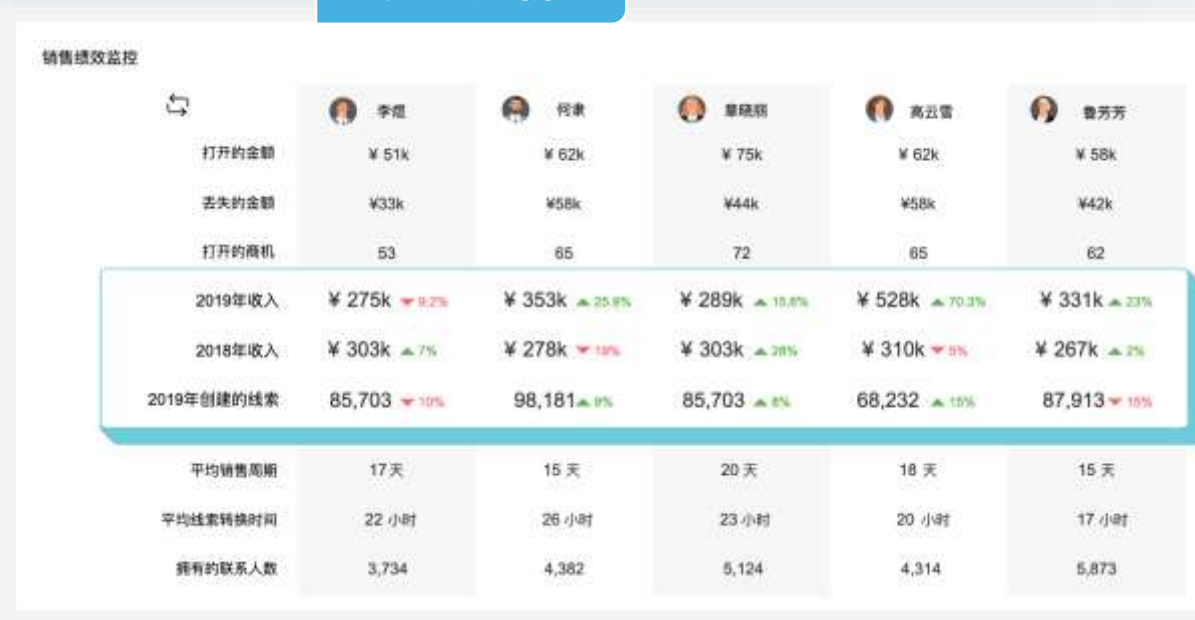


Zoho CRM

数据驱动决策：多维度数据看板，建立企业级数据驾驶舱



多维分析

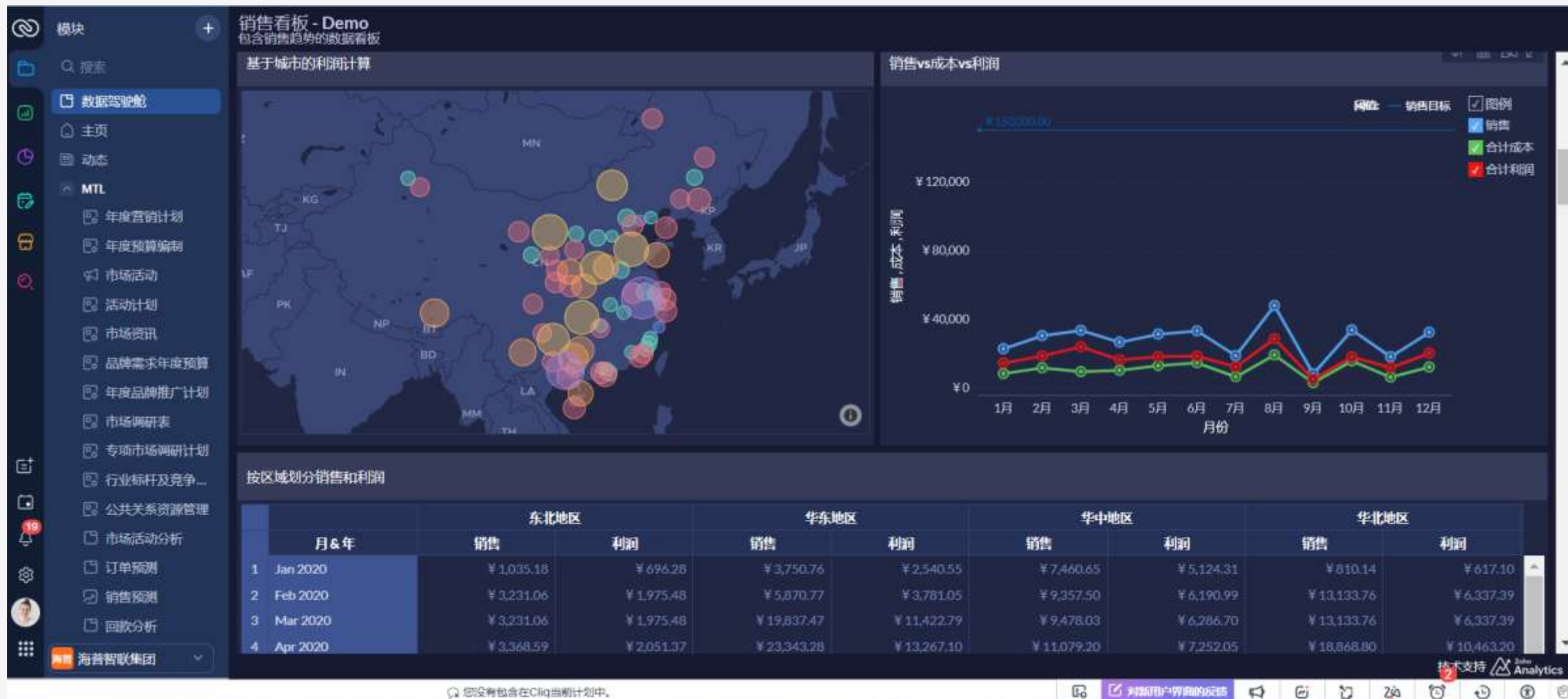




Zoho CRM

数据驱动决策：多维度数据看板，建立企业级数据驾驶舱





扩展能力规划

集团级权限管理



业务快速搭建能力



应用内扩展能力



跨应用扩展能力



国际化业务



AI扩展能力



IS 642819
ISO/IEC 27001



BCMS 689185
ISO 22301



PM 732705
ISO/IEC 27701



CLOUD 714132
ISO/IEC 27017



PII 714133
ISO/IEC 27018



FS 724104
ISO 9001



SOC 2 + HIPAA



SOC 1



GDPR



Valid Upto : 31-
Mar-2024



CCPA



0116286
ISO/IEC 20000



CSA STAR Self-
Assessment



CSA



Signal spam



信息保护等级3级



Web Content Accessibility
Guidelines(WCAG)



ESQUEMA
NACIONAL DE
SEGURIDAD (ENS) -
Spain

目录 CONTENTS

1 化工行业客户管理挑战

2 Zoho CRM解决方案

3 Zoho CRM客户案例

4 Zoho CRM实施方法论





Zoho
CRM

立威化工-规范流程，强化风控，实现化工销售全流程可追溯



面临的挑战

- 1. 复杂的销售与审批流程：**农药产品的销售不仅是商业行为，更涉及严格的合规与安全管理。从样品申请、技术测试到正式订单，流程长且审批环节多。传统的线下沟通或Excel跟踪，容易导致信息滞后、进度不透明，影响订单转化效率。
- 2. 客户信息分散与协同难题：**客户信息分散在销售、技术支持和客服等多个部门，甚至不同业务员手中。这导致企业无法形成统一的客户视图，部门间协作效率低下，甚至出现重复跟进或服务标准不一的情况。
- 3. 员工使用习惯与数据质量：**销售团队已习惯于微信、Excel等传统工具，如果CRM系统操作复杂、录入繁琐，会导致数据更新不及时、质量差，系统可能形同虚设。
- 4. 系统集成与数据安全：**CRM需要与ERP、财务软件等系统打通，否则会形成新的“数据孤岛”。同时，客户资料、交易数据等核心资产的安全性与合规管理至关重要。



广东立威化工有限公司

广东立威化工有限公司成立于1987年，总部位于广东省茂名市茂南区茂高速公路旁金塘尚垌，是一家集研发、生产、销售和进出口贸易一体化的国家农药定点生产企业，主营高效低毒和对环境友好的菊酯类农药原药和制剂产品，涵盖了杀虫剂、杀菌剂、除草剂和家庭卫生杀虫剂四大类，广泛应用于粮食作物、经济作物、园艺苗木和家庭卫生消杀等领域。



Zoho
CRM

立威化工-规范流程，强化风控，实现化工销售全流程可追溯



解决方案

- 1. 销售流程与合规审批：**定制化销售业务与自动化工作流。可视化配置“样品申请->测试反馈->报价->合同审批->订单生成”等阶段，关键节点自动触发审批流，提升效率与合规性。
- 2. 客户信息与部门协同：**360度客户视图与平台化协同。整合客户基本信息、联系记录、历史订单、服务工单等，市场、销售、客服团队基于同一视图协作，提升服务一致性。
- 3. 员工体验与数据录入：**简化UI与自动化录入。简化界面，强化移动端支持；利用工作流自动创建相关记录、同步数据，减少手动输入，提升数据质量和用户体验。
- 4. 系统集成与数据安全：**开放API与安全管控。通过API与现有ERP、财务等系统集成；提供精细的权限管理、数据加密、操作日志审计等功能，保障数据安全。



广东立威化工有限公司

广东立威化工有限公司成立于1987年，总部位于广东省茂名市茂南区茂高速公路旁金塘尚垌，是一家集研发、生产、销售和进出口贸易一体化的国家农药定点生产企业，主营高效低毒和对环境友好的菊酯类农药原药和制剂产品，涵盖了杀虫剂、杀菌剂、除草剂和家庭卫生杀虫剂四大类，广泛应用于粮食作物、经济作物、园艺苗木和家庭卫生消杀等领域。



Zoho
CRM

连晟集团-助力全球化产能，实现客户价值跃升



面临的挑战

- 1. 集团化管控与协同难题：**子公司及工厂独立运营，存在客户资源冲突（如多重行业标签判重）、流程不统一（如建档、账期申请审批流各异）、信息孤岛等问题。
- 2. 销售流程冗长且合规风险高：**化工贸易涉及严格的合规要求。传统线下审批效率低下，样品申请、价格审批、特殊合同等环节存在管控盲区，容易引发风险。
- 3. 数据分散与信息割裂：**客户信息、联系人、商机、订单、物流数据分散在不同部门和个人手中，无法形成360度客户视图。业务员离职易导致客户流失（故需公海池和变更留痕机制）。
- 4. 运营效率与协同成本高：**严重依赖人工进行数据同步、订单传递、物流跟踪。销售、助理、采购、财务部门间协同内耗，错误率高。
- 5. 供应链与供应商管理复杂：**不仅管理客户，还需管理上游供应商资源（供应商产品库、投标管理），需要对采购询价、价格波动进行精细化管理。



连晟集团
LIANSHENG GROUP

大连连晟新材料集团有限公司

2006年，集团总部坐落于美丽的港口城市大连，是一家集研发、生产、贸易、集采为一体的提供优质化学品配套解决方案的综合性集团公司。

在常州、苏州、山东、天津、重庆、东莞等地设有分子公司和办事处，在常州和大连设有专业的研发实验室和应用技术实验室。销售网络遍及全国，服务1万多家化工企业，已与中国台湾南亚、美国亨斯迈、美国卡博特、德国毕克化学、日本三菱瓦斯、韩国锦湖等诸多国际知名企业建立良好的合作关系。

解决方案

- 1. 高度可配置的权限体系：**提供详细的集团级权限设计，针对不同子公司、不同角色（业务员、组长、经理、总监理、助理）设定了不同的查看、创建、编辑权限。直接解决了集团化管控的难题，确保数据安全与权责对等。
- 2. 精细化的流程审批引擎：**所有核心业务动作（客户建档、账期申请、样品发放、价格审批）都配备了量身定制的审批流程。这些流程不是固定的，而是根据“申请类型”、“所属公司”等条件动态触发，满足了化工贸易行业高风险、强合规的要求。
- 3. 深度业务模块定制：**远超标准CRM的“市场-销售-服务”范畴，包含了样品管理、出差申请、物流回执、多种报备流程等模块。将Zoho CRM作为底座，建立以客户为中心的业务数据平台。
- 4. 强大的集成与扩展能力：**与现有ERP系统对接（同步产品、库存、订单、财务数据），并预留了API接口。旨在打破系统孤岛，构建统一的数据中枢。
- 5. 前瞻性的数据治理与报表规划：**提供丰富的报表和台账功能，目的是将散落的业务数据转化为可分析的商业洞察，用于管理提成、分析客户贡献、优化供应链效率，为决策提供支持。



大连连晟新材料集团有限公司

2006年，集团总部坐落于美丽的港口城市大连，是一家集研发、生产、贸易、集采为一体的提供优质化学品配套解决方案的综合性集团公司。

在常州、苏州、山东、天津、重庆、东莞等地设有分子公司和办事处，在常州和大连设有专业的研发实验室和应用技术实验室。销售网络遍及全国，服务1万多家化工企业，已与中国台湾南亚、美国亨斯迈、美国卡博特、德国毕克化学、日本三菱瓦斯、韩国锦湖等诸多国际知名企业建立良好的合作关系。



Zoho
CRM

春秋新材料-样品到订单项目周期打通，复杂项目交付效率倍增



面临的挑战

- 1. 项目制销售与流程管理复杂。**销售周期长，环节多（从样品申请、试验反馈、模具开发到正式订单），过程难以跟踪，易丢单或进度延误。需要管理客户特定的技术标准（客标档案）。
- 2. 工艺质量与合规要求高。**产品多为定制化，需严格满足客户的技术指标（性能、规格）。质量追溯要求高，需记录从样品到批量生产的全过程数据，以应对客诉。
- 3. 供应链与生产协同效率低。**销售与后方生产（SAP）、供应链（模具）脱节。订单状态（排产、入库、发货）不透明，业务员无法实时跟进，影响客户承诺兑现。
- 4. 销售费用与合规风控难。**业务活动中涉及样品、模具、佣金、礼金等费用，申请和发放缺乏标准流程，存在合规风险，财务管控难度大。
- 5. 业务员绩效与提成核算复杂。**提成可能不仅与回款额挂钩，还涉及绩点、产品类型、折扣、运费、佣金等多种因素，手工核算工作量大、易出错。



山东春秋新材料股份有限公司

成立于2016年9月9日，总部位于山东省济宁市曲阜市石门山镇郭沟工业区，是一家专注于机械工业铸造用新材料的国家级高新技术企业和科技型中小企业。

公司主营业务涵盖铸造熔炼材料、浇注系统材料、冶金炉料、耐火材料、保温材料、造型材料及有色合金熔剂的研发、生产和销售，旗下拥有“铁大王”和“托马斯”等业内知名品牌。其产品广泛应用于军工、风电、工程机械、轨道交通等高端装备制造业的关键零部件制造领域。



Zoho
CRM

春秋新材料-样品到订单项目周期打通，复杂项目交付效率倍增



解决方案

- 1. 设计完整的商机阶段管理：**配套样品申请、试验反馈单、模具申请单、客标档案管理等模块，将非标流程标准化、可视化。每个环节都有单据管控，确保过程可追溯。
- 2. 设立客标档案：**记录客户标准、试验反馈单、竞品检测单及客诉处理流程，产品质量可追溯、问题可闭环。确保销售、技术、生产部门统一标准作业，从源头保障质量。
- 3. 构建内部协同网络：**通过销售订单模块与SAP系统深度集成,自动同步订单状态（排产、入库、出库），并设置模具申请流程打通内部供应链。将销售需求直接传递至内部生产资源，提升了整体运营效率。
- 4. 精细化的费用与合规管控：**建立样品、模具、佣金报备/申请、礼金申请等模块，并配套多级审批流程，使费用申请透明化、合规化，有效降低了企业的合规风险。
- 5. 数据驱动的绩效管理：**并非简单汇总业绩，而是通过关联订单、回款、产品、费用等数据，利用公式自动计算提成，实现了绩效考核的公平、高效和自动化。



山东春秋新材料股份有限公司

成立于2016年9月9日，总部位于山东省济宁市曲阜市石门山镇郭沟工业区，是一家专注于机械工业铸造用新材料的国家级高新技术企业和科技型中小企业。

公司主营业务涵盖铸造熔炼材料、浇注系统材料、冶金炉料、耐火材料、保温材料、造型材料及有色合金熔剂的研发、生产和销售，旗下拥有“铁大王”和“托马斯”等业内知名品牌。其产品广泛应用于军工、风电、工程机械、轨道交通等高端装备制造业的关键零部件制造领域。

目录 CONTENTS

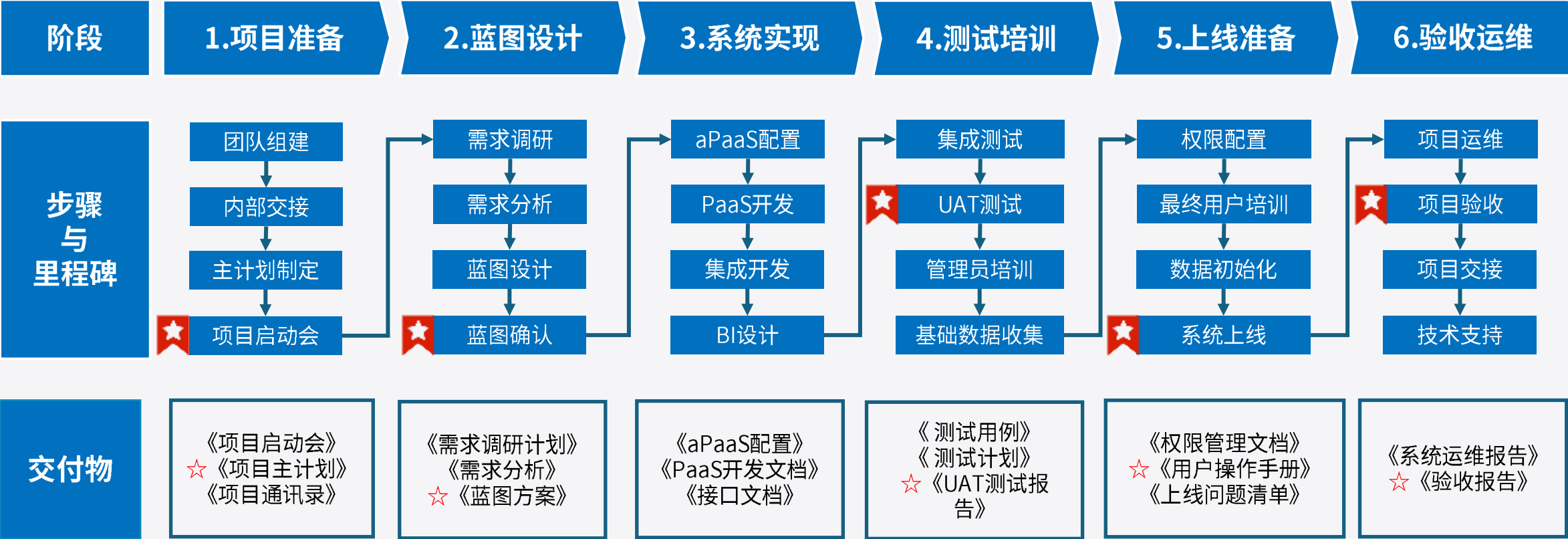
1 化工行业客户管理挑战

2 Zoho CRM解决方案

3 Zoho CRM客户案例

4 Zoho CRM实施方法论





里程碑事件

★

关键文档

☆

在项目实施过程中，通过各种方式组织培训和交流，达到有效的知识传递，关键用户和内部IT积极参与项目，在实践中帮助客户锻炼出一支有战斗力的实施和运维团队。

