

智能机器人行业解决方案

Zoho CRM

服务型机器人 | 工业型机器人 | 农业型机器人
医疗型机器人 | 教育型机器人 | 社会陪伴型机器人
智能家居机器人

目录

1. AI智能机器人行业概述

2. Zoho CRM解决方案

3. 典型客户案例

4. 实施服务与保障

01

AI智能机器人行业概述





市场规模持续增长

整体来看，我国庞大市场需求培育一批机器人整机制造和系统集成国产厂商，各行业国产化比例不断提升。



产品类型丰富多样

智能机器人的产品类型非常丰富多样，可以根据其主要功能和服务对象进行分类，在家庭智能机器人领域产品更为多样。



技术创新不断推进

智能机器人涉及多个技术领域，包括硬件技术、软件技术、通信技术等，核心零部件国产化的比例在不断提高，智能化水平也在迅速提升。



产业生态日趋完善

更多的政策正在向智能机器人行业倾斜，支持机器人产业发展。市场上涌现了一批优秀的企业，包括传统家电企业、互联网企业、专业机器人企业等，竞争中存在合作，促进产业链协同发展和效率提升。



客户采购情况

采购金额大，周期长，参与决策人员多



招投标复杂

项目规模越大，招投标流程越复杂，总包、分包；分期、分段都是常态



客户决策周期长

客户需求复杂，使用部门、人数多



财务管理

周期长，对上游采购、给合作伙伴付款，成本、利润核算困难



内部项目制管理

以项目的形式管理，内部立项决策考虑因素较多，常以毛利率、垫款周期等指标进行判断



内外部协同

内部销售、售前和技术铁三角需要信息共享，长期磨合；代理商、分销商、合作伙伴需要相互赋能协作



02

Zoho CRM解决方案



01 客户全生命周期管理

全方位建设客户档案信息，展示客户全景数据，记录所有跟进互动，挖掘全生命周期价值。

02 销售全流程管理

从渠道获客到赢单关闭，从项目立项到订单生成，全方位自动化管理，规范销售动作，全流程推进，形成完整业务闭环。

03 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，预警提醒，确保订单顺利交付。



代理商/经销商管理

提升企业对代理商的管理品质，细化管理颗粒度，支持企业和代理商实现多赢的商业目标。

客户服务完善提升

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。

数字化决策和流程优化

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。及时了解业务瓶颈，优化业务流程。

04

05

06



数据安全及应用规范 / 第三方集成



01

全渠道获客

- 线上：各种行业网站、工商注册网站、慧聪、阿里巴巴等等，各种论坛、微信群、QQ群等
- 线下：陌生拜访，集中区域挨个拜访，或者集中行业挨个拜访，取得信任，建立合作

03

交货与安装管理

- 轻松生成报价单，转换订单，并和收款环节快速打通，推进项目快速赢单
- 发货交付，安装验收，将货物发出情况进行记录和跟踪，及时更新物流状态

营销
获客

销售
转化

赢单
交付

客户
服务

指标
分析

02

业务全流程跟进

- 客户360°视图全方位管理和呈现
- 项目阶段流程配置，沉淀企业销售最佳实践
- 决策链协助梳理关键决策人，提高打单效率
- 项目报备审批，项目查重防止撞单，提升销售资源利用效率

04

全方位服务保障

- 多渠道服务受理，工单自动分派，及时高效解决客户咨询、产品使用、客户投诉等问题
- 内外部资源协同，知识库共享，服务评价，可跟踪可分析，提升客户满意度



管理主体

市场部门

- 掌握各个渠道的获客情况
- 把握线索转化过程，及时了解线索转化情况
- 精准转化，清晰了解目标客户画像
- 渠道、活动ROI统计分析
- 一致而高效的市场营销协作

管理维度

市场活动

线索获取

渠道营销

线索识别

品牌推广

线索培育

ROI分析

线索转化



从企业的各个营销渠道接入流量、沉淀客户



数据收集和存储

全流程身份统一

数据清洗与分配

用户画像分析





← 2024北京国际智能机器人展览会 2024-3-11 – 2024-3-13

相关列表

- 备注 1
- 线索管理
- 参会医院 4
- 客户联系人 3
- 商机管理 2
- 未关闭的任务、...
- 关闭的任务、通...
- 添加相关列表
- 链接
- 添加链接

概览 时间轴

展览会信息

展览会名称 2024北京国际智能机器人展览会

类型 展览会

状态 计划中

参会企业 北京某汽车制造企业,天津某特种装备制造商..&更多

开始日期 2024-3-11

结束日期 2024-3-13

修改者 王天一
星期五, 1 三月

参会名额分配

大区 华北大区

地区 北京

举办地点 北京海淀区

费用明细

类别	金额(¥)	备注
物料-彩页	8,000.00	产品彩页制作印刷
物料-礼品	30,000.00	奖项设置礼品采购

营销活动策划制定

营销活动定义
营销活动档期安排
成本预算
实际成本统计
预计参加活动人数
.....

布局 Standard

主讲计划人数	6
计划参与企业数量	20
计划参与活动人数	100



- 预算申请
- 活动过程记录
- 活动总结
- ROI分析



总数
15
查看统计值

4 线索管理
11 联系人

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



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
-



CRM

所有页面

数据驾驶舱

贸易方案

主页

动态

我的工作

市场活动

线索

联系人

...

江苏建设控股集团有限公司 - 江苏建设控股集团有限公司

发送邮件

线索转换

销售活动

线索信息

线索所有者 销售总监-杨阳

行业 应用服务提供商

SDR跟进情况 已联系

客户所在地 上海

线索状态 合格

线索名称 江苏建设

公司 江苏建设

电子邮件 webxing.

等级 已获得

传真 2098362

未关闭的任务、通话及活动

未关闭的任务 1

未关闭的会议 0

给客户发送报价

2022-03-02

市场总监-赵一曼

状态 : 未启动

优先级 : 高

部门 商务部

所有者角色 技术部

转换线索 (江苏建设控股集团有限公司 - 江苏建设控股集团有限公司)

新建客户 江苏建设控股集团有限公司

新建联系人 江苏建设控股集团有限公司

☒ 为客户创建商机

布局 标准

金额 CNY 628883990

货币 CNY

商机名称 江苏建设控股集团有限公司

预计成交日期 2023-09-30

阶段 询盘

转换

取消

积分规则

规则名	正分	负分	正向触点	反向触点	总触点数	得分
线索积分规则	12	0	0	-20	-20	-8



管理主体

销售部门

- 360度客户全景视图提供客户完整信息
- 客户分类分级，精细化管理运营
- 全面记录客户跟进行为，不遗漏每一次交互
- 漏斗式项目过程推进，可查可管可控
- 标准化、自动化、简单化的销售流程固化

管理维度

全景视图

商机立项

客户分类

阶段推进

销售活动

最佳实践

竞品分析

转化漏斗



具有企业属性特征和企业内部多个角色属性特征，层层递进，刻画出精准的客户画像，是成功达成交易的前提。



企业画像

- 企业画像是指对目标企业的描述，包括企业的基本信息、目标与痛点。



客户画像

- 客户画像是指对于目标企业中决策层的描述，主要是指CEO或者高管，通常客户数量较少。



用户画像

- 用户画像是指对于目标企业中真正使用产品的用户描述，通常数量较多，且处于各个职位。

全方位客户信息载体打造完整客户画像，指导销售收集与完善信息

基础信息

客户基本信息	联络人信息	区域信息
客户编码	区域经理	渠道信息

历史记录

拜访记录	邮件记录	保存文档
社交集成	待办未清	客诉

客户评级

客户类型	客户等级	当地影响力
关系等级	企业运营前景	运维能力

财务信息

统一社信代码	开户信息	银行授信
客户经营情况	上年度财务信息	经营范围



服务信息

个案	个案原因	响应用时
服务记录	个案状态	回访信息

资产设备

设备记录类型	设备订单号	产品名称
机台编号	设备状态	设备采购年份

业务机会

业务机会类型	业务机会所有者	业务机会来源
竞争对手信息	询盘编码	预计成交日期

合同档案

合同记录类型	类型	合同评审状态
付款性质	合同产品线	订单编号

CRM

L2C流程

主页

我的工作

动态

销售预测

营销活动

线索管理

客户管理

客户联系人

商机管理

销售订单

...

XX有限责任公司

www.youdaocharge.com

企业工商信息

编辑

...

相关列表

备注 1

附件

电子邮件 1

客户联系人 2

拜访计划 2

未关闭的任务、... 6

关闭的任务、通... 6

产品管理 1

信用评级 1

资信调查 1

需求计划 1

商机管理 3

费用管理 1

Zoho Projects 1

样品申请 2

验厂管理 2

报价管理 2

合同管理 2

概览

时间轴

客户信息

客户基本信息

业务类型

国贸

客户名称

XX有限责任公司

编号

20161223ZMJA

成立时间

2002-01-04

员工人数

200-500

注册资本

2000万人民币

交易币种

人民币

首次成交日期

2021-12-23

区域

华南

客户所在地

北京市xx区坪L

客户背景介绍

兴趣点及需求

是否唤醒

客户所有者

销售-李津

跟单人员

跟单-李华

客户来源

转介绍

客户类型

OE

状态

正式客户

行业

服务提供商

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

关闭的销售活动

主题	活动类型	去电电话状态	通话开始时间	通话目的	通话持续时间	通话结果
给王薇薇打电话	通话	完成	2021-08-17 10:30 上午	调研	23:00	有项目合作机会，稍后发送公司介绍和项目介绍

未关闭的销售活动

主题	活动类型	状态	到期日期	活动所有者	修改时间
发送产品介绍	任务	未启动	2021-08-17	王天一	2021-08-17 11:31 上午

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。

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。



CRM

所有页签

动态

数据驾驶舱

SalesInbox

我的工作

模块介绍

主页

营销预算

市场活动

商机管理

...

+

🔍

🔔

📅

📧 67

⚙️

☰

广东 [redacted] 有限公司-2023Q4项目合作

← CN¥ 800,000.000

添加标签

编辑

生成报价

...

相关列表

备注 2

附件 1

阶段历史 10+

联系人职位 1

竞争对手 1

电子邮件 10+

阶段关键任务 2

客户到访记录 1

客户拜访记录 2

出差申请 1

样品管理 1

投标管理 1

报价管理 5

Zoho Projects 2

合同管理 3

销售订单 10+

项目实施 1

客户反馈 1

发货管理

概览

时间轴

上次更新时间: 17:32

开始

2021-07-29

关闭

2023-09-30

确认机会

初步沟通

需求确认

产品报价

赢单

丢单关闭

商机所有者

销售经理-王伟

最佳时间

今天

管道

非招投标项目

阶段

项目决策链

联系人	部门	职位	对我方态度	角色	关注点	其他备注
李新-采购专员	采购部	采购专员	支持	评估者	产品性能	
王维-采购总监	采购部	采购总监	中立	决策者	性价比及售后	

预计成交日期

业务对象

张天

at 示例数据-广东

yanjie.zhang@z

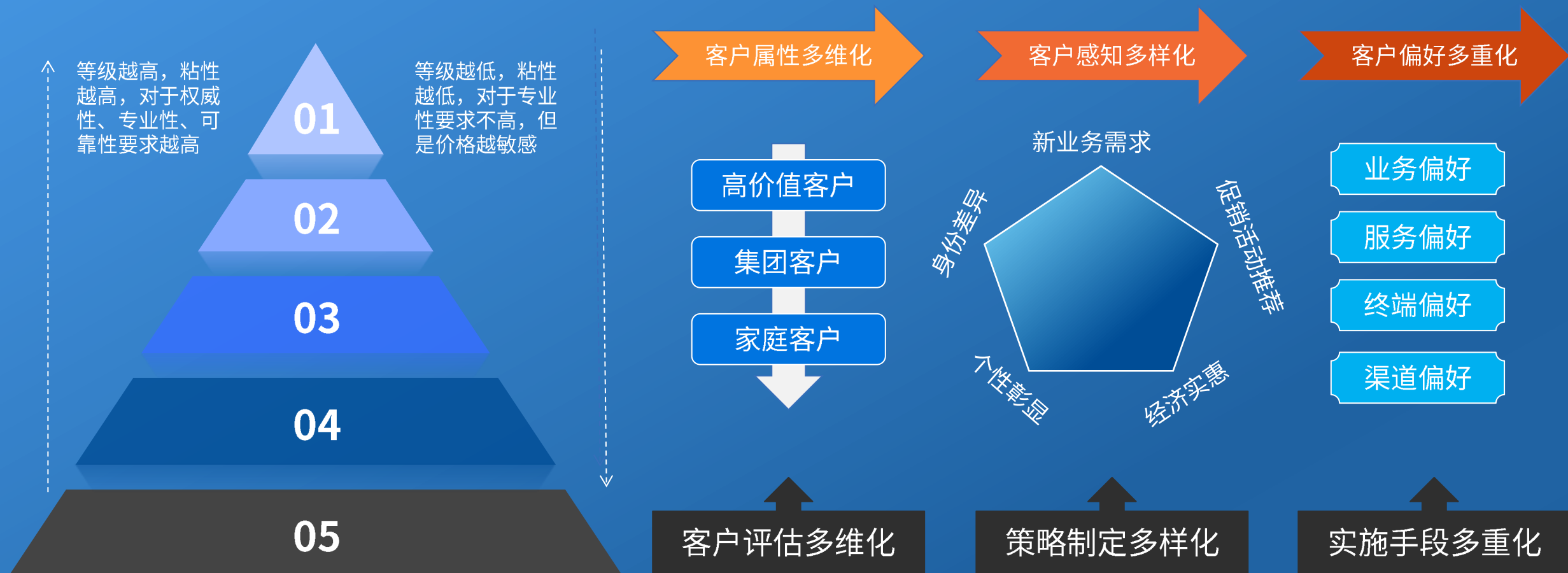
0757-263301

13678909870

需求产品明细

产品名称	产品线	产品分类	定价(¥)	需求数量	小计(¥)
NCL41000MNIITWIG	LED Driver	NCL	699.00	23	16,077.00
NCL61000MNNWG	LED Driver	NCL	887.00	45	39,915.00

客户分级分类 - 精细化客户管理运营的基础



主页 市场活动 线索 成交客户 联系人 商机 电子邮件 样品记录 报价记录 销售订单 发货单 报表 数据深度分析 我的工作 ...

🔍 🔔 + 📅 📧 📄 📱

精准营销

定义范围

细分时间: 联系人

贡献者: 商机

链接字段: 联系人名称

新近消费字段: 预计毕业日期

消费频率字段: 商机的计数

消费金额字段: 金额

编辑

细分规则条目

该规则将对所有联系人执行。

定义数据

设置联系人的得分?

设置得分范围 1-5

R F M
新近消费 消费频率 消费金额

得分 标准

5	1	预计毕业日期 是 本月
4	1	预计毕业日期 之后 2020-06
	2	与 预计毕业日期 之前 2021-06
3	1	预计毕业日期 之后 2021-06
	2	与 预计毕业日期 之前 2022-06

细分标签

为不同的RFM (新近消费、消费频率、消费金额) 得分模式创建标签。

定义标签

细分标签

VIP客户

忠诚客户

高粘性客户

有希望的客户

需注意的客户

即将休眠的客户

不能流失的客户

即将流失的客户

新近消费

消费频率

消费金额

4-5

4-5

4-5

2-3

4-5

4-5

4-5

1

1

3

1-2

1

2-3

2-3

2-3

2-3

1

2-3

1

4-5

4-5

1

1

1

定义规则

效果展示

联系人名称	客户名称	SEGMENT LABEL	RECENCY	FREQUENCY	MONETARY
LUO XINYU (sherry)		高粘性客户	4	1	1
ZHOU LINGSHAN (Anny)		高粘性客户	4	1	1
WANG DU		高粘性客户	4	1	1
LU MENG 磊(Moon)		高粘性客户	4	1	1
LIU TOMMY BO		高粘性客户	4	1	1
SU YUE (Cindy)		高粘性客户	4	1	1
Karen Zhouwei		高粘性客户	4	1	1
LIU MOLLY M		高粘性客户	4	1	1
MIN BRANDON		高粘性客户	4	1	1
WANG XIAO LING(marilyn)	西安爱得乐	即将流失的客户	1	1	1

取消

下一步

● 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



The screenshot displays the Zoho CRM interface for a customer named '广东' (Guangdong). The main view shows customer information, including name, ID, capital, legal representative, and contact details. The interface is divided into sections for '客户信息' (Customer Information), '客户所有者' (Customer Owner), and '客户定位' (Customer Location). The left sidebar lists various CRM modules like '备注' (Notes), '附件' (Attachments), '项目管理' (Project Management), '联系人' (Contacts), '电子邮件' (Emails), '跟进记录' (Follow-up Records), '报价管理' (Quote Management), '销售订单' (Sales Orders), '未关闭的销售活动' (Open Sales Activities), '关闭的销售活动' (Closed Sales Activities), '发货单' (Shipping Orders), '产品库' (Product Library), '合同管理' (Contract Management), '客户反馈' (Customer Feedback), and '客户回访' (Customer Follow-up). The right side shows three mobile app views: '客户详情' (Customer Details), '客户定位' (Customer Location), and '定位详情' (Location Details). The bottom status bar indicates '这是您的智能聊天 (Ctrl + Space)'.

客户信息

客户名称	广东	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	CNY 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

客户定位 www.tengyuejz.com

定位详情

拜访历史

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

这是您的智能聊天 (Ctrl + Space)

- 合理制定每日工作计划
- 线上、线下活动全管理
- 完成状态一目了然

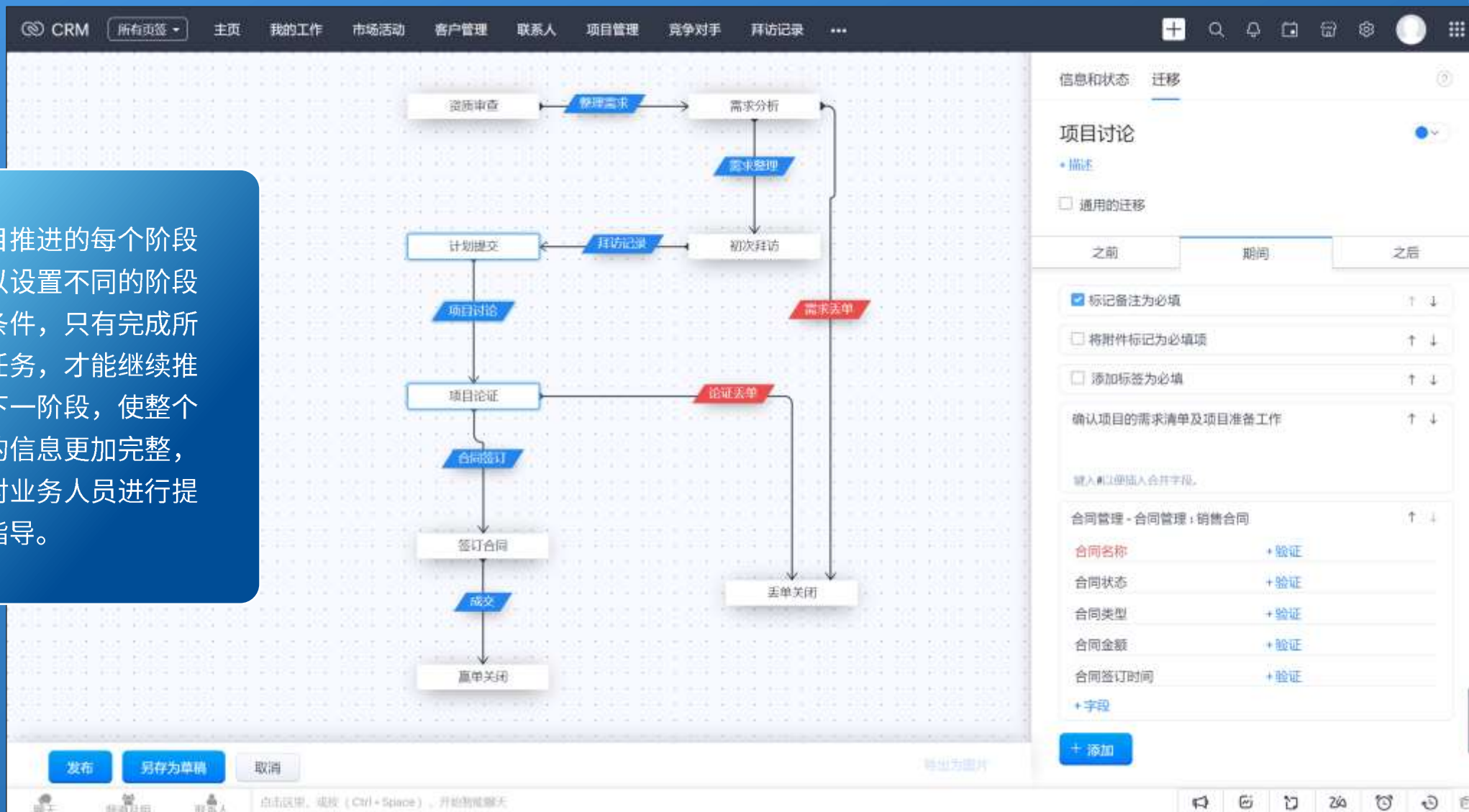


销售部每日工作计划表

时间	工作安排	工作级别	完成时间	完成标准	检查人
8: 00—10: 00					
10: 00—12: 00					
14: 00—16: 00					
16: 00—18: 00					
问题:					
解决方案:					



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。



江苏设计技术邮箱公司 - CNY 1,600,983.00

编辑 生成合同 ...

功能列表

相关列表

备注 4

附件 1

阶段历史 10+

联系人职位 1

竞争对手 1

阶段关键任务

未关闭的任务、通话... 1

关闭的任务、通话及...

概览 时间轴

销售管道

开始 2022-01-27

关闭 2022-01-28

上次更新时间: 刚才

初次咨询 客户试用 售前申请 需求分析 方案提交 Poc测试 商务谈判 赢单关闭 丢单关闭 因竞争而丢单关闭

下一个活动 阶段关键任务

三月 19, 2022 产品功能介绍

销售漏斗

销售线索

信息收集 客户说服 综合分析 招投标 成交

客户、联系人、产品、金额、时间 客观障碍、主观顾虑、说服、建议 需求确认、方案建议、决策流程 采购方式、竞争、投标策略、谈判 签订合同、开票、收款、案例沉淀

商机所有者 销售总监-杨阳

阶段 因竞争而丢单关闭

可能性 0

竞争对手

竞争对手名称	成立时间	注册资本	员工人数	网站	销售模式
百度科技云技术有限公司	1993-08-02	70000 万美元	1000 人以上	https://www.scsa.com	直销+渠道

项目管理

- 里程碑
- 项目信息
- 预警
- 竞对分析
- 销售过程管理
- 阶段关键任务
- 定制项目跟进流程

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

建立竞争对手库

第一步

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

关注商机竞对

第二步

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人员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。

赢单丢单分析

第三步

竞争对手名称	工业机器人某竞对公司
成立日期	2022-06-16
电话	2345678543
创建者	销售经理-王伟 星期四, 9月 6月 2022 04:06 下午
生产地址	生产工厂地址
生产形式	自产
销售模式	直销+渠道
服务体系	健全
市场占有率	12

客户产品分析

产品名称	生产形式	销售模式	服务体系	市场占有率(%)	挖掘可能性
并联机器人	自产	直销+渠道	健全	1.6	✓
平面关节型机器人	自产	直销	健全	2	✓
码垛机器人	自产	直销+渠道	健全	3.5	



管理主体

业务部门

- 多维度产品数据管理，方便使用时调用
- 灵活的报价策略，根据客户需求轻松控制成本
- 一键生成销售订单，轻松定制制式合同
- 实时查看发货进度，完整记录货物交付情况
- 帮助客户及时安装产品并指导使用

管理维度

[产品中心](#)

[安装使用](#)

[在线报价](#)

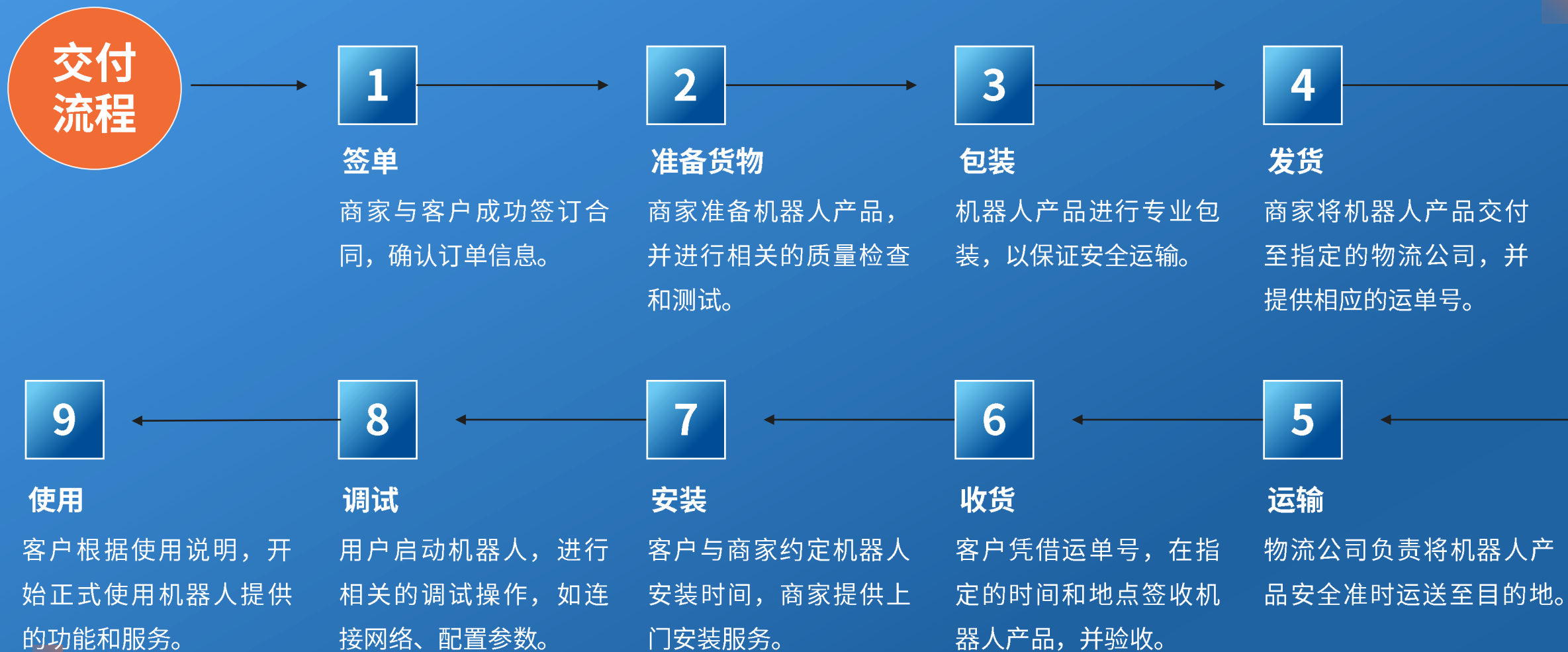
[回款开票](#)

[合同管理](#)

[招标投标](#)

[发货交付](#)

[资料维护](#)



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

客户管理

...

NCL产品系列

创建产品

全部记录 10

表格视图: NCL

产品库存管理





U03配置参数:

1、CPU: RK3168

2、DDR3内存: 1G

3、NAND FLASH: 8G

4、HDMI: 支持1080P高清输出

5、LCD屏: 7寸/高清1024 x 600

6、TP触摸屏: 电容式灵敏触摸屏/白色

7、摄像头: 前30万/后200万

8、电池: 平板电脑一键聚合物电池容量2800mAh/单节3.7V; 机器人电池容量4500mAh

9、蓝牙: 带

10、WiFi: 带

11、TF卡接口: 带

12、DC座接口: 带

13、耳机座接口: 立体声耳机

14、USB座接口: 带

15、MIC: 带

16、喇叭: 8Ω/1W高保真喇叭 x 1

17、重力传感器: 360度四向重力感应

18、机身按键: 开关机键、复位键

19、机壳: 白色高光

20、安卓4.22操作系统

MSL Type	MSL Temp (°C)	LEDs in Parallel (Max)	LEDs in Serie...	VI Ma...
3	260	16	13	57
3	260	16	13	57

型号	小超	开发平台	APB O64
重量	0.5 K G	支持语言	普通话、部分方言
支持系统	IOS70以上, 安卓4.4以上	颜色	蓝色, 粉色
存储	4GB+32G B < 扩展 >	待机时间	3 - 5天
无线网络	802.11B / G / N 24GHZ, wifi	尺寸	125*93*175mm
壳料材质	食品级A B S + TPU	交互方式	智能语言交互, 触控交互
语音识别	普通话, 部分方言	支持系统	IOS7.0以上安卓4.4以上
包装清单	主机, 数据线, 说明书, 保修卡, 合格证	扩展支持	32G
功能说明	人机交互, 语音对讲, 故事, 儿歌, 英语, 国学, 科学知识, 百科全书, 加减乘除, 双语对译, 定时关机, 儿童锁		

灵活报价

CRM 所有页面 数据驾驶舱 主页 我的工作 报价 联系人 项目信息 客户 商机 任务 会议 通话 产品库 报价

← A30 GNSS RTM系统-报价单

报价审批

正等待您的审批 审批阶段: 0/2 上次更新时间

待处理 销售总监-杨皓

报价主体

报价信息

报价所有者: 销售总监-杨皓

主题: A30 GNSS RTM系统-报价单

报价阶段: 已确认

团队: 销售A组

运输: 联邦快递

创建者: 销售总监-杨皓

星期五, 21 九月 2023 03:05 下午

已报价货品

序号	产品名称	数量	单价(¥)	金额(¥)	折扣(¥)	税(¥)
1	A30 GNSS RTM系统 (001)	1	7,890.00	7,890.00		

报价明细

深圳 科技有限公司

数控车床机器人上下料自动化产线报价单(QUOTATION)

FROM: 深圳 科技有限公司

联系人: 黄生

联系电话:

传真:

E-Mail: szvip@163.com

地址: 深圳市宝安区新田大道71号

报价单号:

客户公司名称:

联系人:

客户联系电话:

客户传真:

客户E-Mail:

客户地址:

报价日期: 2019-10-08

序号	物品名称	规格	单位	单套数量	含税单价	含税金额	备注
1	六轴关节机器人	选配	套	1	¥0.00	¥0.00	根据实际需要选配机器人
2	机器人末端夹持系统		套	1	¥8,800.00	¥8,800.00	标配双工位手爪
4	自动化料仓		套	1	¥0.00	¥0.00	根据实际需要选配料仓
6	电控系统		套	1	¥0.00	¥0.00	标配
7	机器人产线外围		套	1	¥0.00	¥0.00	安全门/安全围栏
8	机床改造(自动门)		套	0	¥3,500.00	¥0.00	含联机通讯接电工程
9	安装调试应用与运输		套	1	¥0.00	¥0.00	
以下空白							
总金额(TOTAL):					元整	¥8,800.00	

审批

销售经理-->区域经理-->销售总监-->财务-->CEO

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-

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

合同信息

合同所有者

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

合同名称

示例数据-2023Q9销售合同

合同编号

GDYY20230916002

报价名称

示例数据-2023Q4项目报价V1

客户

示例数据-

商机

示例数据-2023Q4项目

合同版本

正式版本

合同类型

一单一签

签订日期

2023-09-16

合同签订

合同审批

合同归档







付款模式

账期

处理进度

生产由

支持一单一签、框架等多种类型合同，自定义审批流程、合同模板，在线合同归档。



产品订购合同

合同编号: «field9»

甲方:	«field2»	乙方:	XX集团
地址:		地址:	北京市
联系人:	«field8»	联系人:	«Owner»
电话:	«field16»	电话:	86-010-
传真:	«field16»	传真:	86-010-
邮箱:	«Email»	邮箱:	

经过甲乙双方友好协商，就甲方购买乙方产品相关事宜，确定如下条款：

1、产品、配置及价格

甲方向乙方购买的产品具体信息如下（货币单位：元）：

产品名称	规格	编号	备注	定价	数量	小计
«LinkingModule11.field1»	«LinkingModule11.field6»	«LinkingModule11.field2»	«LinkingModule11.field3»	«LinkingModule11.field4»	«LinkingModule11.field5»	«LinkingModule11.field5»

2、付款及账号开通

甲方应于本合同签订后，5个工作日内向乙方支付100%合同款。

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

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

发货单信息

发货单所有者

管理员

发货单编号

103276000001686633

状态

创建

主题

腾越公司Q3仪器采购项目发货单据

发货单日期

2023-09-14

到期日期

2023-09-30

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(¥)
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... 显示更多	3,680,000.00
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

发货单(存底)

客户名称	格兰仕	客户编号	GAL-OECBG
联系方式	139000076177	发货日期	2023-11-4
收货地址	广东省中山市	发货方式	车辆运输

货物清单

序号	规格型号	单位	数量	物料编码	备注
1	GAL1036UK-11 (R-S3072)	PCS	2010	D261300090069	产品色标: 桃红色
2	GAL1037UK-11 (R-S3051)	PCS	1500	D261300090092	无产品色标

运输车辆信息

姓名		联系电话	
车牌号码		日期	
证件号码			
运输公司名称		承运人签字	
品质部签字	仓库签字	主管签字	总经办签字



物流状态

在途中 09月19日 13:26

香港国际机场, 上车扫描

在途中 09月19日 13:16

香港国际机场, 已收入

已收件 09月18日 15:07

【香港国际机场】已接收 收件人: 余和丁 36229162

在途中 09月17日 18:33

香港国际机场, 航班到达

在途中 09月17日 10:17

韩国仁川机场, 航班起飞

在途中 09月17日 06:26

韩国仁川机场, 航班到达

在途中 09月17日 01:47

韩国仁川机场, 航班到达

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

产品安装

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

派工主题 仪器现场安装调试

客户名称 腾越有限公司

联系人 刘南

受理时间 2023-09-01 02:00 下午

确认服务时间 2023-09-04 02:00 下午

布局 售后

到达现场时间 2023-09-04 02:00 下午

离开现场时间 2023-09-04 06:00 下午

状态 处理完毕

订单 腾越公司

仪器名称 适用于

仪器型号 ETR289

仪器序列号 897432

出厂日期 2023-0

安装日期 2023-09

使用环境

故障现象

使用指导





Zoho CRM | 自动或手动生成计划回款任务，快速完成开票申请



CRM 标准系统 我的工作 动态 主页 合同管理

← 腾越公司Q3仪器项目采购合同

相关列表

备注

附件

电子邮件

未关闭的活动

关闭的活动

开票管理 1

回款管理 1

Zoho Survey

添加相关列表

链接

添加链接

概览 时间轴

合同信息

合同名称 腾越公司

合同编号 BDB

客户 腾越

商机名称 腾越公司Q3仪器项目

开票管理

分配 新建 编辑

开票申请编号	开票申请名称	发票类型	收件人	预计收款日期	电话	本次开票阶段	开票日期	快递单号	开票金额
ZH6BJ	江苏建设控股集团有限公司	增值税发票	王菲	2023-09-28	4006609898	项目签约	2023-09-23 04:00 下午	SF899299123322	236,7

回款管理

分配 新建 编辑

款项管理名称	电子邮件	实际回款日期	计划回款期次	款项管理所有者	回款客户	实际回款金额	回款方式	计划回款的日期	回款1
江苏建设控股集团有限公司-二期款项		2023-09-27	二期	销售总监-杨阳	江苏建设控股集团有限公司	\$ 23,666.00 (CNY 3,428.91)	转账	2023-09-26	\$ 23,

付款方式 银行转账

CRM 所有页面 数据驾驶舱 主页 动态 我的工作 市场活动 线索 联系人 回款管理

全部 回款管理

全部记录 3

10 记录/页 1-3

	款项管理名称	回款方式	计划回款期次	实际回款日期	计划回款的日期	计划回款的金额	回款金额
☐	南宁测绘装备有限公司	转账	三期	2023-09-26	2023-09-24	\$ 33,322.00 (CNY 4,827.95)	\$ 55,666.00 (CNY 8,065.32)
☒	江苏建设控股集团有限公司(二期项目回款)	转账	二期	2022-11-30	2022-11-29	\$ 23,761,222.00 (CNY 3,442,707.37)	\$ 23,761,222.00 (CNY 3,442,707.37)
☒	浙江测绘机械有限公司	转账	三期	2023-01-01	2022-12-31	\$ 230,000.00 (CNY 33,324.16)	\$ 230,000.00 (CNY 33,324.16)

提醒 1

现在

☐ 江苏建设控股集团有限公司-二期回款已逾期，请及时跟进，谢谢！！
- 2023-09-24

● 招标管理

- 投标报告
- 标前引导
- 投标跟踪
- 阶段管理

Zoho CRM提供在线文件管理平台，可统一管理产品文档、视频等资料，支持设置外部链接，客户可直接在线查看相关产品介绍和操作视频。



The screenshot displays the Zoho CRM interface. The top navigation bar includes links for CRM, 所有页签 (All Tabs), 我的工作 (My Work), 动态 (Activity), 主页 (Home), 产品管理 (Product Management), 业绩预测 (Performance Forecast), 销量预测 (Sales Forecast), 营销活动 (Marketing Activity), 线索管理 (Lead Management), and 文档视频资料 (Documents and Videos). The left sidebar shows navigation options: 所有未读的 (All Unread), 最近的文件 (Recent Files), 收藏夹 (Favorites), 标签 (Tags), 共享给我的 (Shared with Me), 收集文件 (Collect Files), 我的文件夹 (My Folders), and 团队文件夹 (Team Folders). The main content area shows a list of folders under '我的文件夹' (My Folders), including '多晶硅资料' (Polysilicon Materials), 'QCC产品资料' (QCC Product Materials), 'SLN产品资料' (SLN Product Materials), 'C产品资料' (C Product Materials), 'Migrated from Docs', and 'NCL产品资料'. A modal window titled '新建外部共享链接' (New External Sharing Link) is open, showing settings for sharing a folder named '市场物料' (Market Materials). The settings include: '发给外部合作伙伴' (Share with External Partners), '设置密码' (Set Password) with a toggle switch, '设置到期日' (Set Expiry Date) set to '九月 30, 2022', '允许下载' (Allow Download) with a toggle switch, and '请求用户数据' (Request User Data) with fields for '名称' (Name) and '电话' (Phone). A warning message at the bottom states: '这是一个公共链接，即具有该链接的任何人都可以访问文件夹。因此请确保仅与受信任的联系人共享此链接。' (This is a public link, meaning anyone with the link can access the folder. Therefore, please ensure you only share this link with trusted contacts.)

产品手册

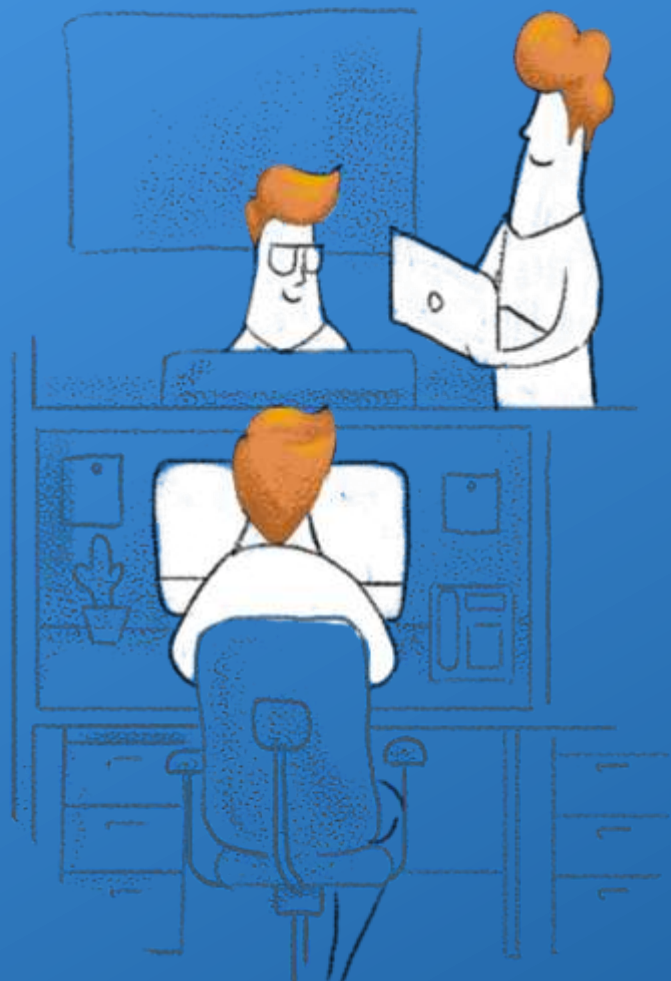


电子合同



宣传资料





管理主体

服务部门

- 便捷的服务工具提升客户服务体验
- 实现客服资源的优化配置
- 客户服务经验与知识的固化及分享
- 以客户满意为导向进行整体服务流程管控
- 客户服务由成本中心向利润中心转化

管理维度

渠道接入

在线调查

工单处理

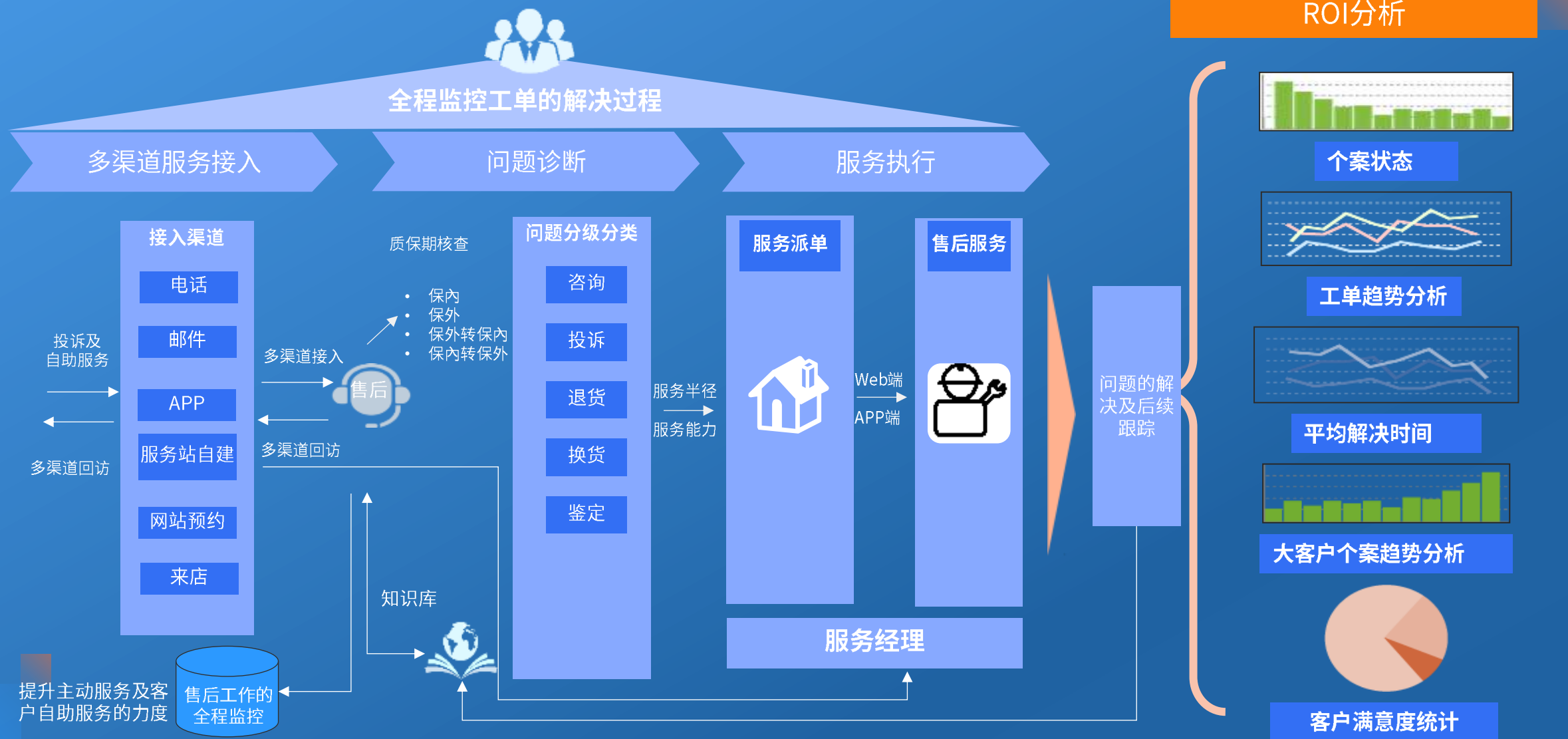
保修管理

自助门户

维修申请

定期回访

客户关怀



● 工单处理

- 反馈渠道
- 风险评估
- 问题升级
- 问题追溯
- 方案输出
- 知识沉淀

根据派工单类型，进行工单流转，并记录工单处理状态、处理结果及客户满意度。



The screenshot displays the Zoho CRM Service Center interface. On the left, a list of tickets is shown with columns for Service Support Number, Subject, Status, Customer Name, Type, Assigned Engineer, Priority, Service Support Source, Service Support Owner, and Product Name. The main area shows a detailed view of a ticket with fields for Service Support Information, Status, Priority, Service Support Reason, Subject, Customer Name, Comment Count, Email Address, Creator, Currency, Exchange Rate, and Modifier. A blue arrow points from the '自定义处理流程' (Custom Processing Flow) section to the '自定义操作' (Custom Operation) section, indicating the flow of the process.

服务支持编号	主题	状态	客户名称	类型	指派工程师	优先级	服务支持来源	服务支持所有者	产品名称
116003000005188027	关于desk的技术支持	处理完毕	苏美达国际技术贸易有限公	问题	研发总监-赵敏敏	高	邮箱	研发总监-赵敏敏	单通道方向舵
116003000004625291	关于系统密码忘记了,无法登录系统	新						赵敏敏	A350XWB 19段维护
116003000004625271	关于签名不能上传图片的问题	新							
116003000002226119	ZOHO双12年终大促,福利来啦!	新							
116003000002152061	无法修改销售订单的问题	新							
116003000001332054	无法创建审批流程的问题	新							
116003000001329050	关于邮件拦截的问题	升级							
116003000001292032	请问域名需要进行备案的操作不	新							
116003000001180003									
116003000001178003									

自定义处理流程

自定义操作

更快获取答案，更少的工单，更满意的客户

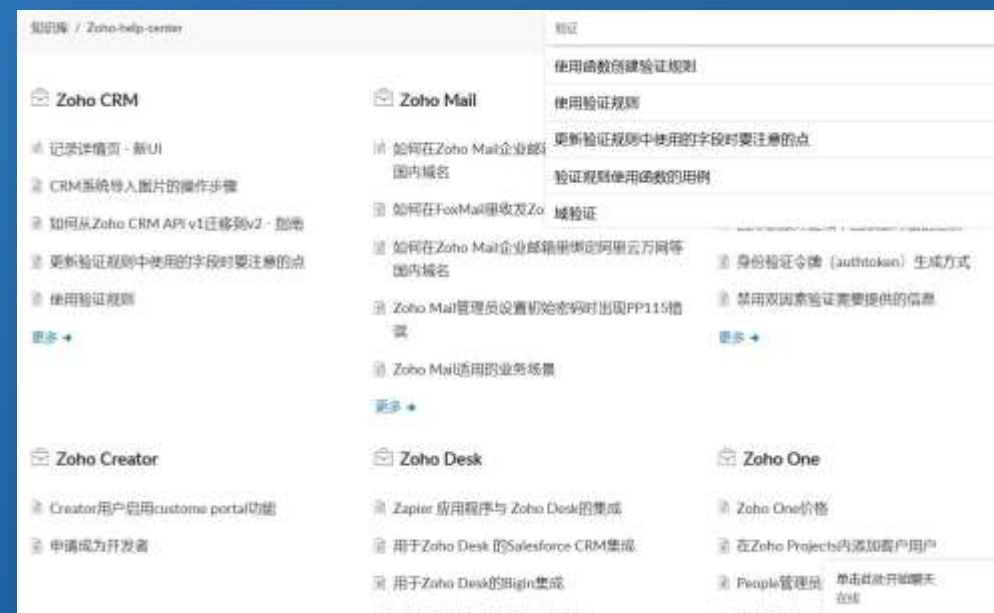


自动建议

- ◆ Zoho Desk的自动提示功能可以帮助用户更快地找到所需的内容

轻松的自助服务

- ◆ 通过在知识库中查找文章和FAQ的存储库,客户可以在不等待客服的情况下自己找到答案



Survey

自定义问卷内容

客户满意度调查表

4. 你为什么还没购买扫地机器人?

不了解产品	26.92%
认为没必要	5.38%
感觉扫不干净	22.31%
价格太贵	25.77%
家小, 东西多, 用不了	13.46%

您对公司提供的服务满意程度如何?

非常满意

满意

中立

不满意

非常不满意

报表分析



服务回访

服务人员评价 非常好

其它购买需求 请发送邮件

解决方案满意度评分 98

满意度评分

保修申请

保修登记

初步诊断

产品送修

产品检测

免费维修

完成返还

售后支持

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

...

+

Q

🔔

📅

📁

⚙️

👤

← 腾越-54354266

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

保修卡信息

保修卡名称 腾越-54354266

保修卡号 xx-54354266

项目名称 腾越公司Q3仪器采购项目

客户名称 腾越有限公司

产品名称 适用于大尺寸样品的 Axio Imager Vario

产品型号 xx0032

产品序列号 54354266

创建者 管理员

星期五, 10 三月 2023 05:58 上午

窗机器人·窗宝

让擦窗从此变简单

激活电子保修卡, 保修凭证永不丢失

第一步

第二步

ECO VACS ROBOTICS

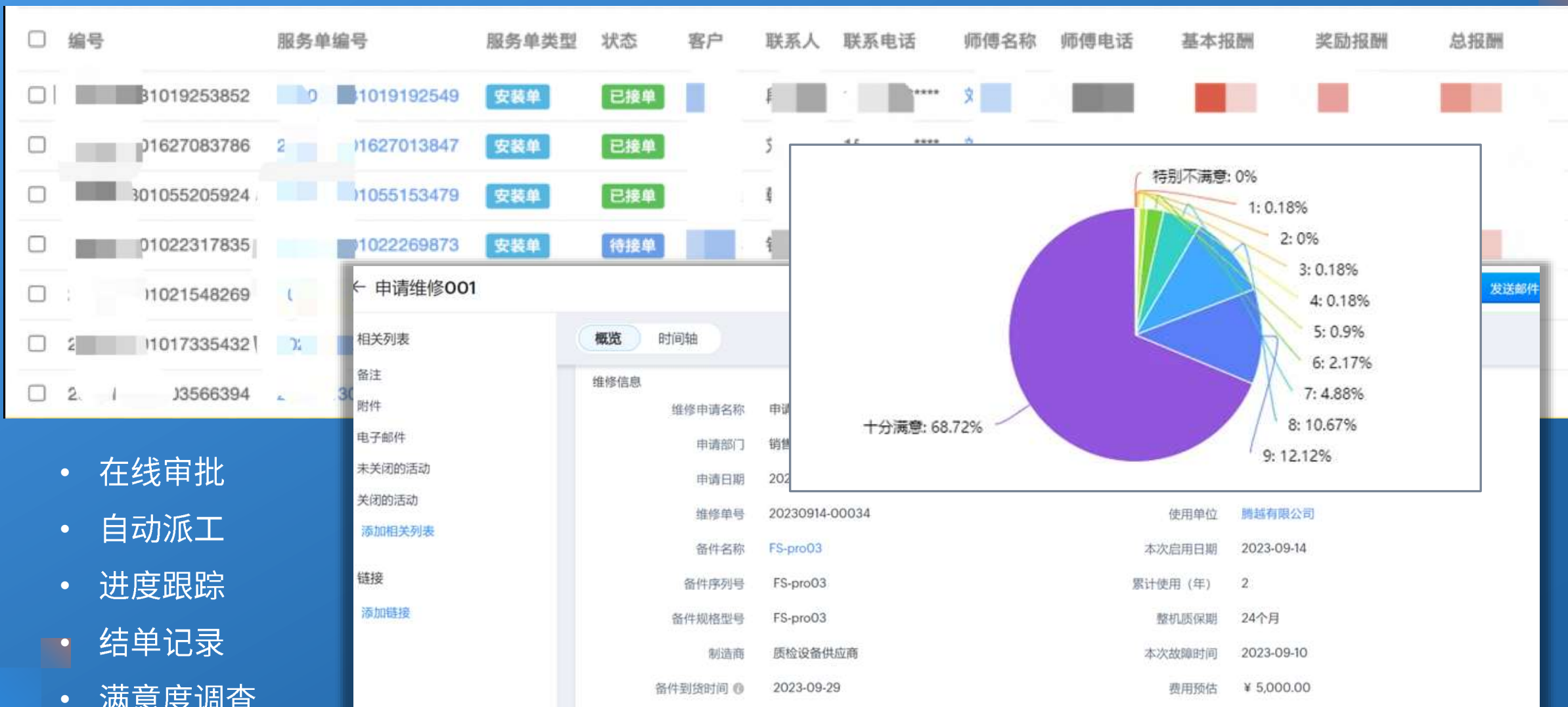
DEEBOT N1 快速操作指南

热线: 400-886-8888 (9:00-20:00)

编辑

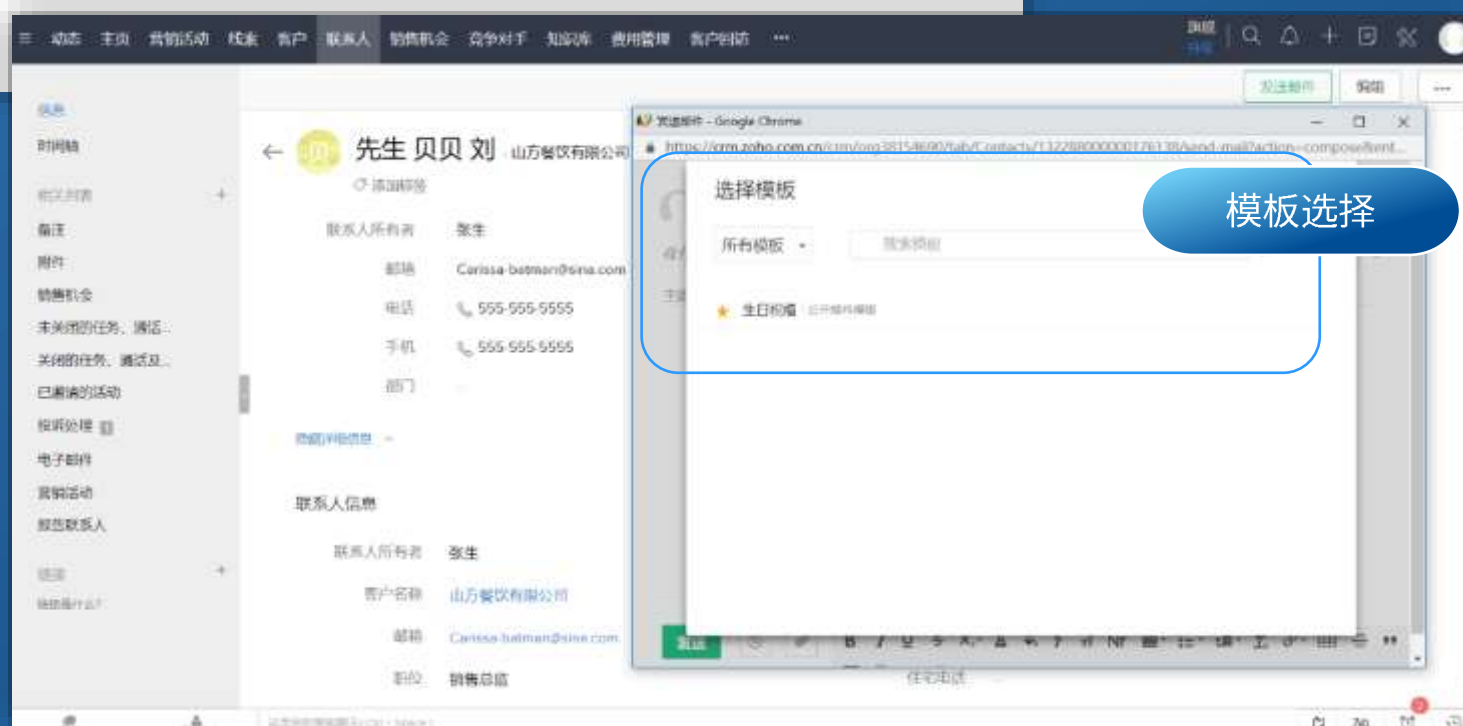
...

更新时间: 09:28 上午



● 客户关怀

- 节日问候
- 新品推荐
- 短信群发
- 邮件群发





管理主体

决策部门

- 将业务的关键指标以数据可视化的方式展示
- 拖拽式自助分析，操作灵活易用
- 精细的权限控制，不同角色查看不同报表
- 通过洞察数据，做出有数据支撑的科学决策
- 通过执行决策，进一步驱动业务的增长

管理维度

营销指标

目标管理

销售指标

报表定制

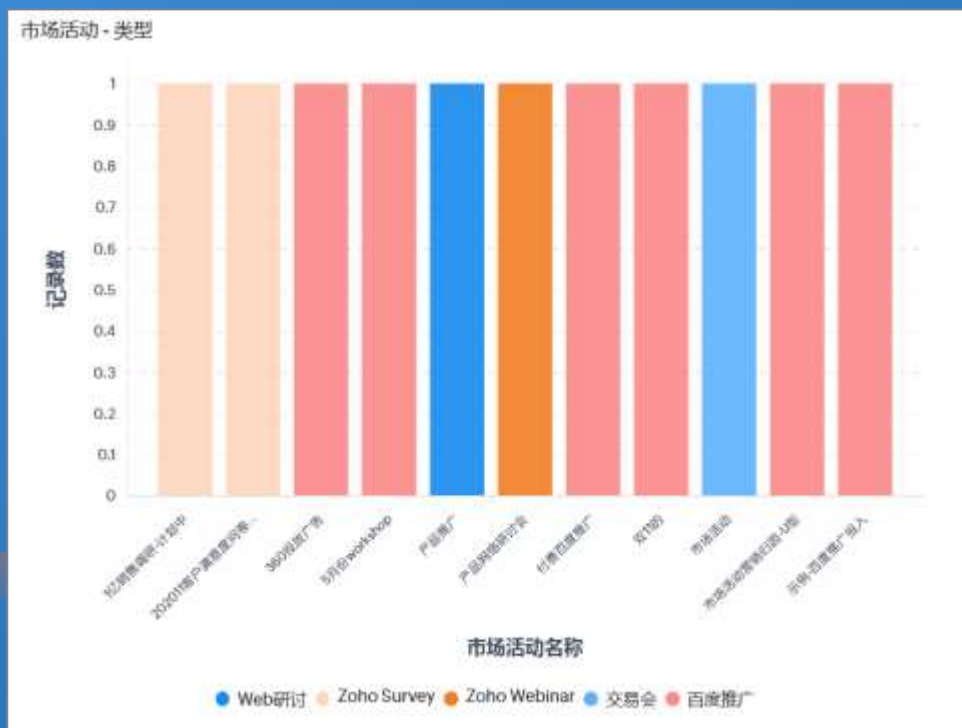
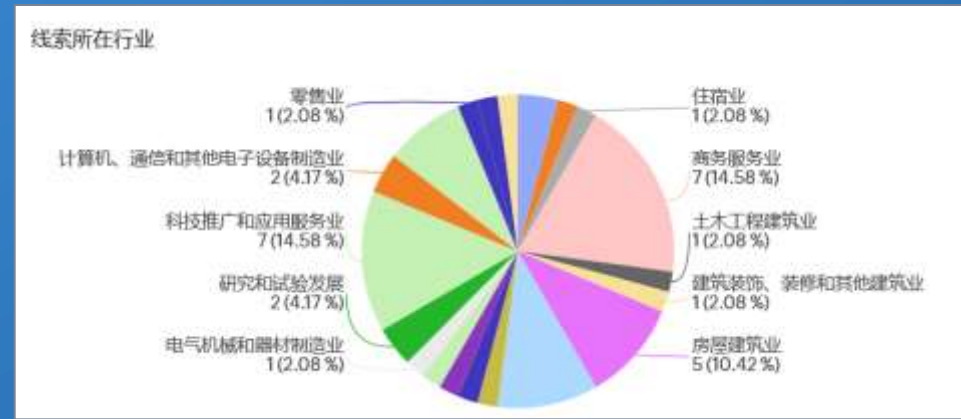
服务指标

深度分析

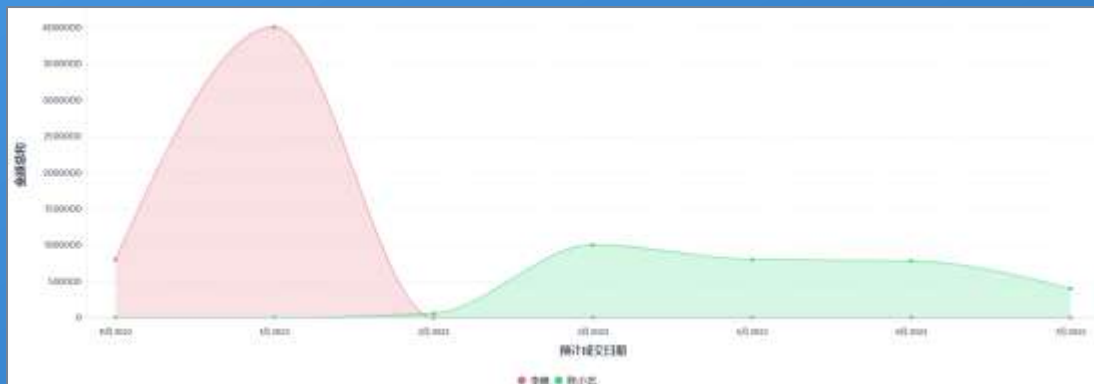
管理指标

驾驶舱

市场营销策略是影响公司市场营销效果的关键因素之一。通过对市场营销策略的分析，可以评估公司的市场定位、产品定价、渠道选择、促销活动等策略的有效性。同时，可以评估市场营销策略的执行情况，以评估公司的市场执行能力和市场营销效果，从而帮助公司优化市场营销策略，选择更好的营销渠道，提升市场竞争力。



销售趋势



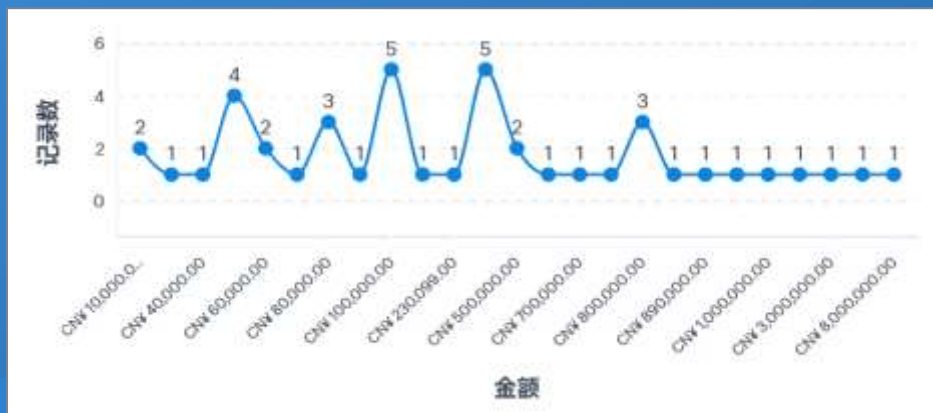
重要项目排行

重要项目排行		
1.	山东恒美百特新能源环保设备有限公司	CNY 8,000,000.00
2.	北京百科康讯科技有限公司	CNY 4,000,000.00
3.	示例-中广核风力发电有限公司	CNY 2,056,000.00
4.	北京芯联创展电子技术股份有限公司	CNY 2,050,000.00
5.	北京新领科技有限公司	CNY 1,600,000.00
6.	北京华为云运科技发展有限公司	CNY 1,000,000.00
7.	联华超市股份有限公司	CNY 1,000,000.00

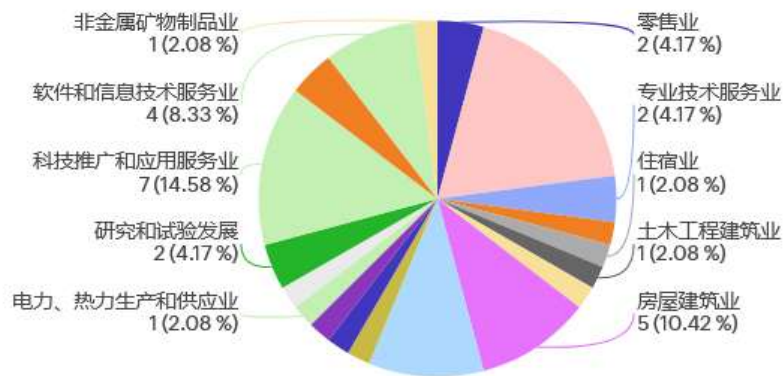
客户开发目标



不同金额客户占比

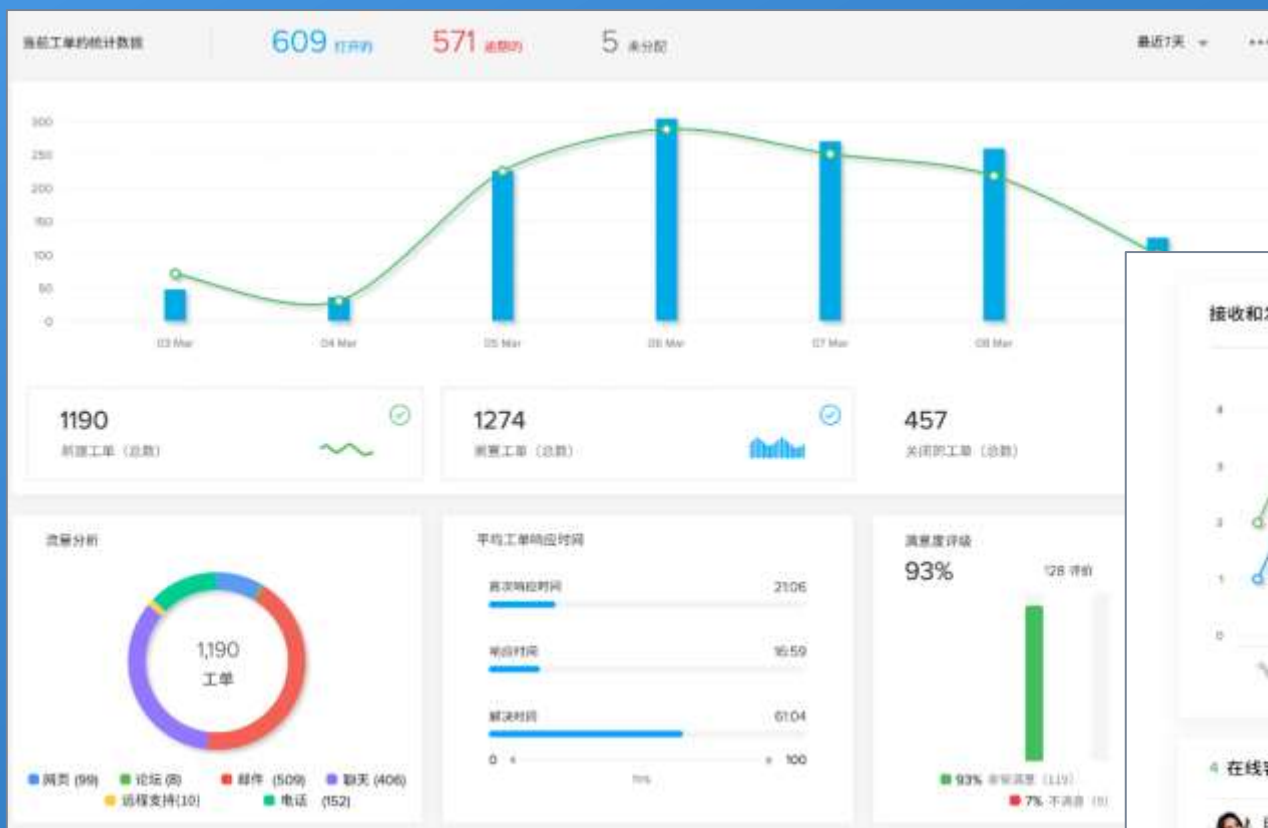


成交客户行业分布



商机漏斗图





总经理面板是面向管理者的实用工具。您无需在大量选项卡之间切换，即可获取所有统计数据，查看团队工作。



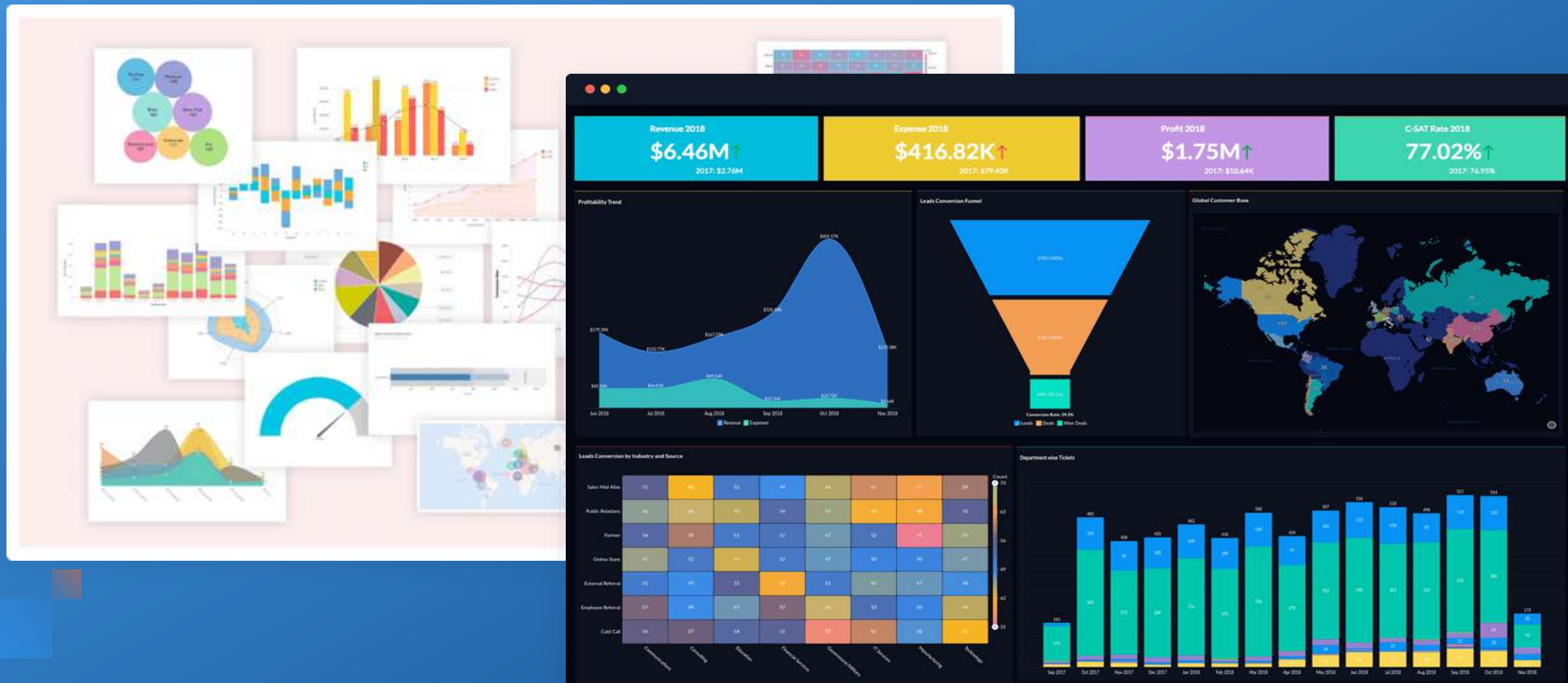
服务工单概览是您可以使用的所有统计数据的入口。

您希望首先看到的所有指标都会在这一屏显示。

Zoho CRM | 内置多个报表和图表分析模型，从不同维度提取分析企业数据



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告和仪表板，降低开发成本。



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。

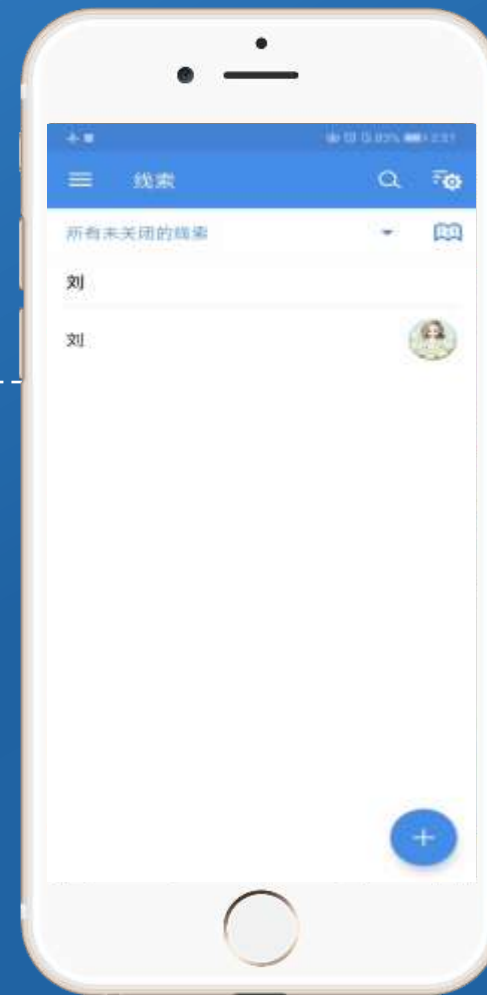
外勤
管理

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。

飞书集成

消息通知，日程同步

ERP集成

订单信息，回款管理

OA集成

审批管理

Zoho CRM

Open API

Zoho BI分析

业务数据智能分析

企业微信集成

承接线索，高效培育

其他应用

与开放API接口的第三
方应用对接

多语言

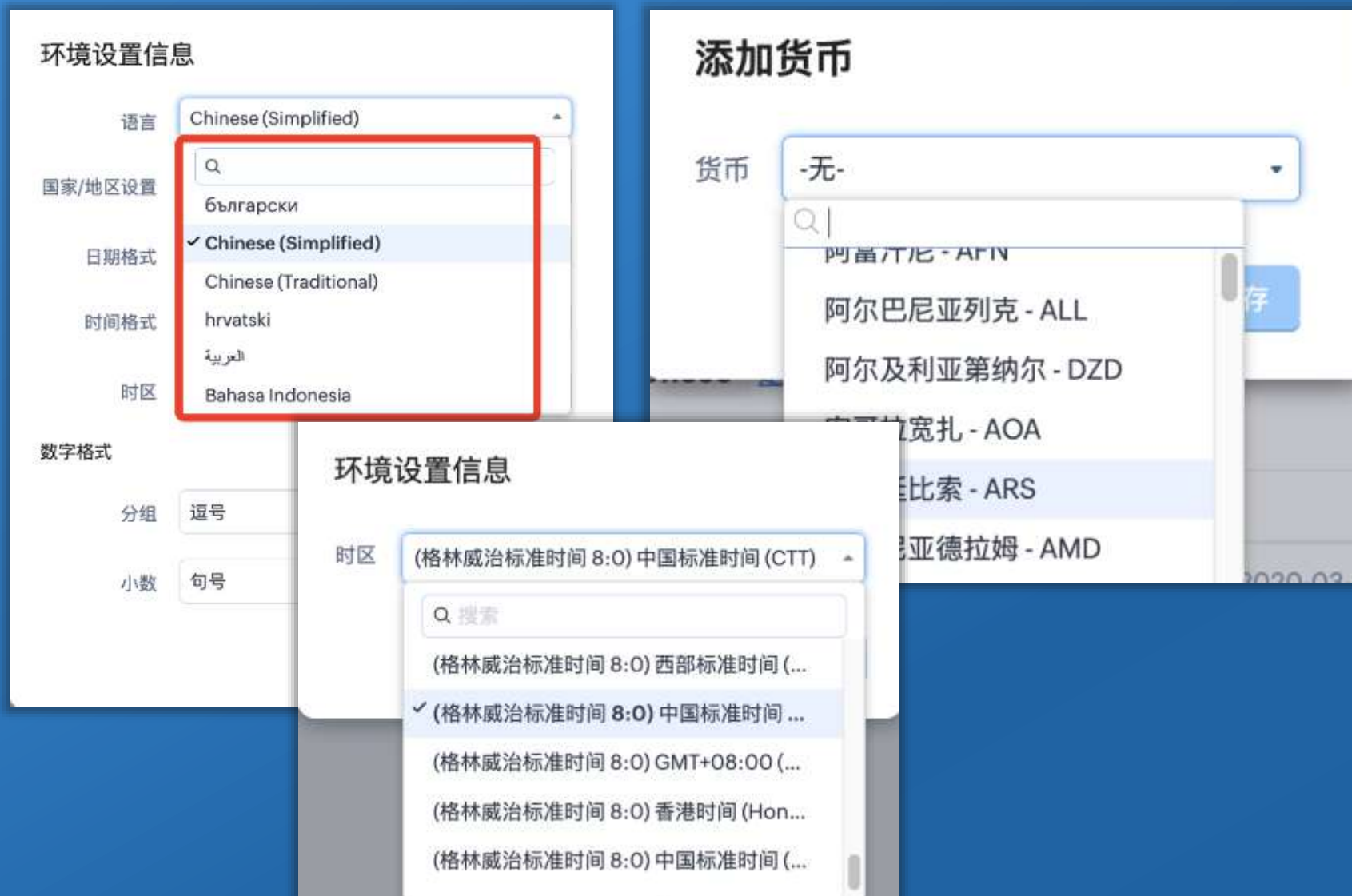
支持28种语言，个性化您的系统显示

多币种

多货币帮助您轻松处理全球市场的业务交易

多时区

多时区设置，打造个性化用户体验



03

典型客户案例





amazon



SIEMENS
西门子

CHCN AV
华测导航

中海达
HI-TARGET

中宠股份
CHINA PET FOODS

ANDROS
安德魯

OPPEIN 欧派

NIU 小牛电动

robustel
鲁邦通物联网

WANDA TYRE
凡泰

AIRBUS

黑芝麻智能
BLACK SESAME
TECHNOLOGIES

地平线
Horizon Robotics

圣得西

禾望电气
Hopewind

LONGFOR 龙湖

快手

KERRY
LOGISTICS
嘉里物流

bodor
邦德源兴

AEOMED 谊安

国为医药
Gowell Pharma

EDUCATION
必能教育

LingoAce

inhand 映翰通网络

SCANIA

DAVINCI

Pando
PANDORA TECHNOLOGIES

ZENDURE

Yealink
亿联网络

anda tech

公司介绍

臻迪集团（PowerVision），成立于2009年，总部位于北京，是一家以“Innovate the Future变革未来”为使命；以“创造一项改变世界的业务”为愿景；以“学习、创新、执行”的企业文化、“洞见、坚毅、吃亏”的企业精神为价值观的人工智能机器人公司。2019年，臻迪入选中国工业和信息化部公布的第一批专精特新“小巨人”企业。

臻迪主要从事工业级无人机、消费级无人机、水面及水下机器人的研发、制造、销售和售后服务。已经在中国（北京、上海、深圳、苏州、威海）、美国（硅谷）、荷兰（阿姆斯特丹）、日本（东京）设立区域总部或分支机构，在北京、苏州等区域设立研发中心，在美国（埃尔帕索）、荷兰（阿姆斯特丹）、日本(东京)、香港、新加坡设立5个销售、运营及售后服务机构，各类产品销售渠道已遍及全球90多个国家和地区。



项目初衷

营商环境快速变化，人工智能产品持续迭代，经营成本日趋上升，面向未来优化自己的生态体系是臻迪的当务之急。因此，需要不断寻求推动业务高效运转的新模式，来推进自身智能化、数字化的管理创新和变革。作为数字化工具的重要组成部分，CRM承载着帮助企业提升人效、全方位触达客户，并以销售端数字化为基础科学量化产能等重要作用，是企业实现降本增效和规模增长的有力抓手。

实施效果

通过此次携手，Zoho CRM助臻迪科技实现：

1、沉淀业务数据资产，高效挖掘数据价值

Zoho CRM帮助臻迪科技深入洞察了业务状况并以此作为业务调整的依据，其根据自己的业务逻辑，自定义多种类型的报表，特别是在销售漏斗数据管理、销售预测和整体客户与业务数据洞察等方面，让业务数据背后的价值一目了然。

2、销售流程管理：团队成功路线图

Zoho CRM能够打通从线索跟进，到销售机会管理，再到合同回款管理账单，完整的销售链条。且将这些流程渗透到业务的每个环节，支撑销售人员的每个动作，再配合解决方案库的实时支撑，能够极大提升项目的转化成功率，全面提升客户服务满意度。



“

未来，臻迪将继续发挥市场需求、集成创新、人才和技术优势，为提升我国产业基础能力和产业链现代化水平贡献自身力量，在科技强国、科技兴国的历史浪潮中，勇当科技创新及核心技术攻关的排头兵。

”

04

实施服务与保障



项目成功路径，确保系统成功实施

