Zoho CRM
装备制造行业解决方案

目　录

01 行业概述
装备制造行业CRM需求分析、痛点拆解

02 解决方案
通过上千个企业项目落地经验沉淀标准方法论

03 典型客户案例
分享成功客户案例，探讨业务共性

04 实施交付保障
从业务调研到沟通解析，保障实施与服务质量

01.行业概述

装备制造行业CRM需求分析、痛点拆解

装备制造行业发展历程

装备制造业是为经济各部门进行简单生产和扩大再生产提供装备的各类制造业的总称，是工业的核心部分，承担着为国民经济各部门提供工作母机、带动相关产业发展的重任，可以说它是工业的心脏和国民经济的生命线，是支撑国家综合国力的重要基石。

装备制造行业的发展，经历了以下3个阶段：

初创阶段（1900-1950）

20世纪初，装备制造业起步于工业革命大潮中，人们开始意识到机械化生产对于提高劳动效率的重要性。这个阶段由于科学技术的限制，装备制造业规模较小，生产设备相对简单。

革新阶段（1950-1980）

这一时期，各国资本主义国家在物质科学、生产工艺和管理方法上都有了显著的进步。特别是在电子技术、信息技术和材料科学等领域的发展，为装备制造业的升级和转型提供了有力的支持。计算机技术开始运用到装备制造行业。

现代化阶段（1980-至今）

这一阶段，装备制造业在技术创新、管理模式和市场开拓等方面取得了重大突破。尤其是在信息技术的蓬勃发展下，装备制造业正面临着数字化、智能化、网络化和绿色化的革命。

装备制造行业现状

产业链完整

如今，装备制造行业产业链非常完整，从零部件到成套设备都可以生产，这意味着企业在供应链上将拥有更强的控制能力。同时，也意味着企业间的竞争压力也在加剧，需要在产业链运营中找到自身的优势所在，提升企业竞争力，才能更好地把控业务链条健康发展。

市场需求大

装备制造业是为国民经济各部门提供技术装备的基础产业。市场需求量很大，特别是基础设施建设、工业制造和高新技术产业发展需要大量设备。我国装备制造业出口市场前景广阔，产品性价比高、竞争力强，能够满足国际市场对制造装备的需求，出口额累年增加。

自动化、智能化成为趋势

我国智能制造装备发展起步较晚。虽然在产业体系上已经形成了一定的基础，但高端装备产品，以及一些核心技术和关键零部件，都与国外有所不同，企业之间也存在较大差距。

Zoho CRM | 装备制造企业需求痛点拆解

1 市场活动统筹难

- 市场活动种类多，物料复杂，难以统筹管理，投入产出比难以衡量。

2 客户管理方式粗放

- 从市场线索到销售商机，缺乏有效地跟进逻辑。客户信息分散，缺乏体系化管理方式。

3 客户服务管理难

- 缺乏标准的服务流程，服务过程和效果难以把控，导致客户满意度降低。

4 多系统数据难打通

- ERP、PLM、MES等系统同步使用，业务信息分散，数据难以在系统和部门间流通，工作效率低。

5 核心部门协同效率低

- 协作流程不规范，核心部门之间存在信息孤岛，部门响应效率低，影响协作效率。

6 全局数据沉淀难

- 从客户交互到订单跟踪，从客户服务到项目回款，全局数据难以统一，无法形成有效的决策支撑。

因此，装备制造企业应该围绕市场背景及业务诉求打造管理闭环，
针对全线业务形成精细化运营和服务管理模式。

02.解决方案

通过上千个企业项目落地经验沉淀标准方法论

Zoho CRM | 装备制造企业CRM业务闭环规划

管理层视角

执行层视角

客标准更清晰简单明了
多种工具提升服务能力
客户画像与需求即时洞察

线上咨询客户

在线客服

内渠拓展模式
邮箱、400电话、官网咨询、员工自拓

全渠道拓展模式
线下参展、市场活动、广告投放

打通现有平台
现有表单、CRM系统接入

线索池

自动分配

持续运营拓展
客户转介、复购耗材

客户服务运营
(通过各种运营策略驱动目标价值推进)

咨询服务 | 使用追踪 | 产品培训 | 采购建议 | ……

持续服务 | 增值服务 | 个性服务 | ……

公海客户库
可按照区域、客户类型分多层级、多数量公海库

精细转化
规则设定

后端管理视角
跟进过程把控 | 客户旅程清晰
任务推送执行 | 协同支持储备
ROI数据分析 | 数据可视化

研发、生产、仓管、安装…

协同

技术顾问

标准化策略下达
全过程执行监管
多维度数据报表支撑业务优化

销售

客户建联 → 需求匹配 → 商机推进 → 成品&产品定制 → 下单预约 → 配送发货 → 验收安装

Zoho CRM | CRM产品主体方案框架

项目目标价值

从客户全生命周期出发，提供标准化、自动化、可视化的能力，协助企业完成CRM数字化建设。

从线索的开拓到售后服务的支持全流程透明管控，日常销售工作、项目推进的关键节点系统自动推送提醒，过程数据、结果数据穿透呈现。

业务相关团队

市场团队 全渠道线索管理	销售团队 客户需求匹配	辅助团队 生产、物流、交付	售后团队 持续服务提供	业务分析 监控业务效果
市场活动视图	线索接入	订单合同	服务安装单	销售报表
市场活动ROI	线索分配	日常跟客	售后工单	销售排行榜
市场活动过程	线索转化	项目管理	维修工单	项目漏洞
市场活动结果	客户创建	回款开票	现场服务	BI报表
邮件营销批量	客户审批	订单发货	知识库	主页定制
……	……	……	……	……

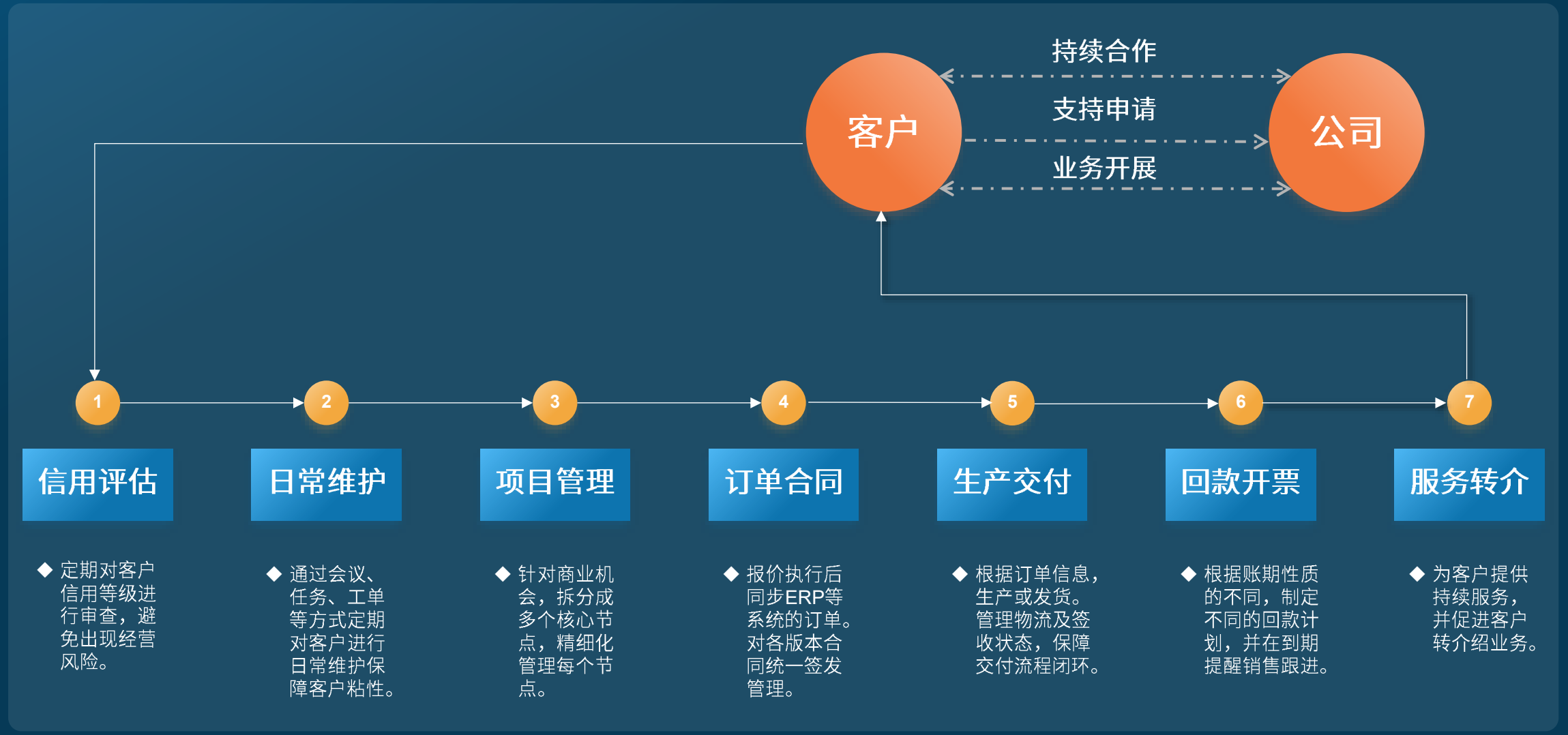
方案支撑划分

全域线索归集 | 客户跟进赋能 | 实时协作同步 | 全局管理赋能

全流程降本提效，服务客户整个生命周期，达成业绩高增长、服务有温度、管理能支撑。

业务全链路管理

从客户的定期信用评估、计划拜访、商机管理、报价、订单到合同回款贯穿业务全链路。提升业务管理**效率与质量**，同时确保各个节点闭环，**防止管理冗杂、内耗**。



01

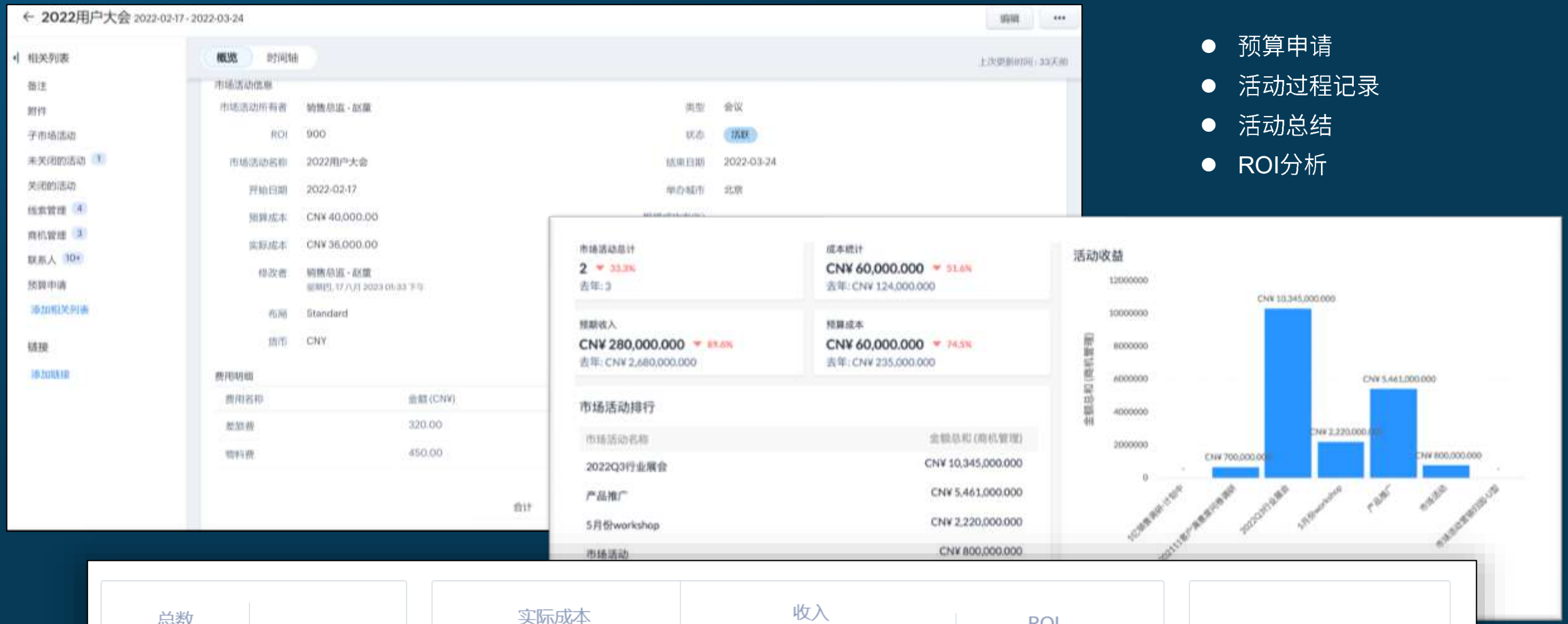
市场活动与营销获客

Zoho CRM | 市场活动管理

市场部借助活动管理模块，有效管理每个活动从策划到发布、执行再到结果追踪复盘。通过数字化能力，提升活动质量与效率，从而优化活动效果。

Zoho CRM | 市场活动记录与效果统计

- 预算申请
- 活动过程记录
- 活动总结
- ROI分析



总数		实际成本	收入	ROI	
15	4 线索管理	CN¥ 36,000.00	CN¥ 360,000.00	900.0	有贡献的 商机管理 3
查看统计值	11 联系人		来源于1的关闭的商机管理		

Zoho CRM | 多渠道线索整合

获取新线索

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
- ……

Zoho CRM | 多种线索分配方式，避免丢失潜在客户

- 设定分配维度
- 设定分配阈值

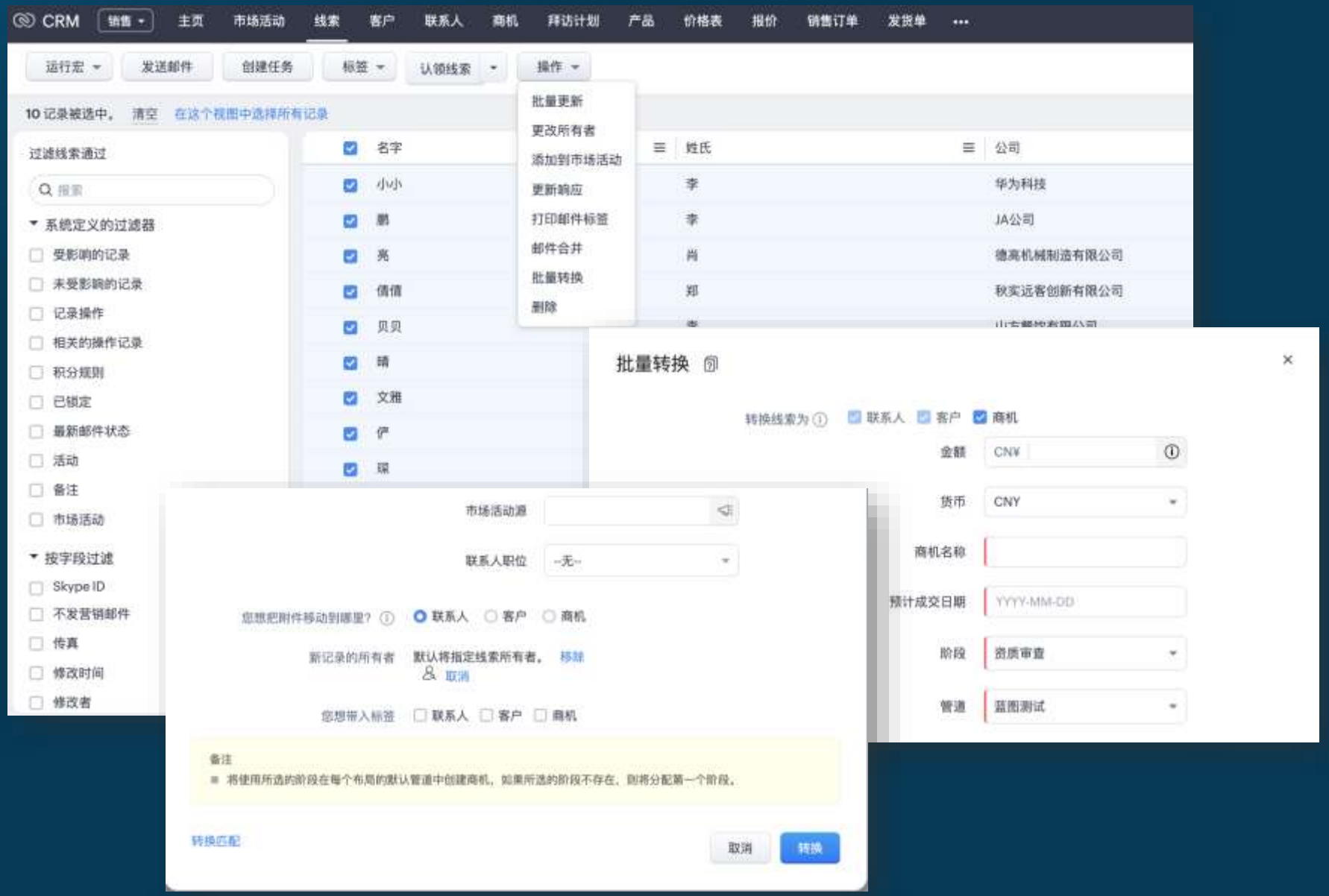
- 无效线索自动过滤
- 全部线索轮循分配
- 多维度规则自动分配
- 线索主动领取
- 上级指派线索

02

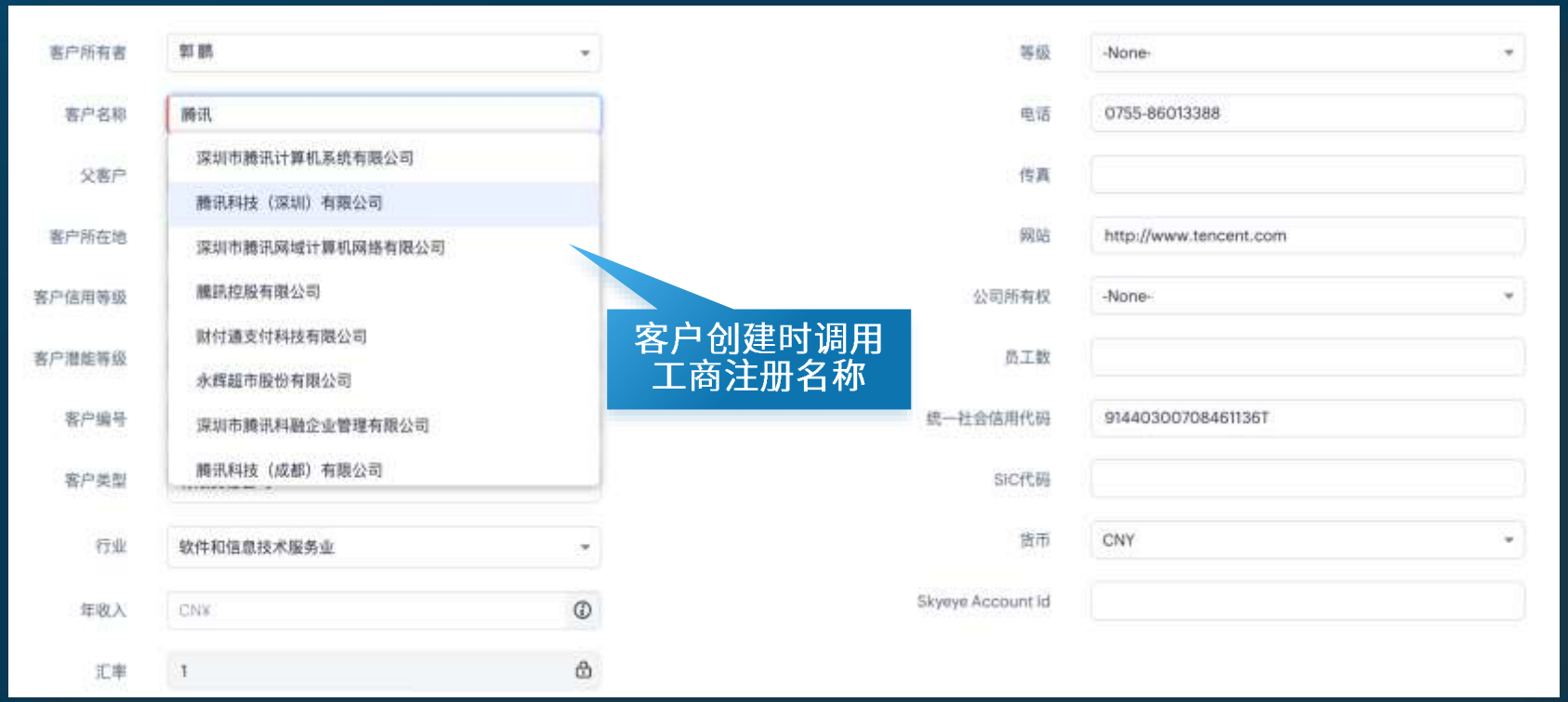
销售过程管理

Zoho CRM | 线索转化

- 线索直接转化成客户
- 转化前线索留档溯源
- 转化过程中字段映射
- 转化完成后档案跟随



Zoho CRM | 客户创建



Zoho CRM | 客户360°全景视图

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度整合客户资源，客户信息不丢不漏，沉淀客户信息，挖掘客户长期价值。

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。

Zoho CRM | 信用评估

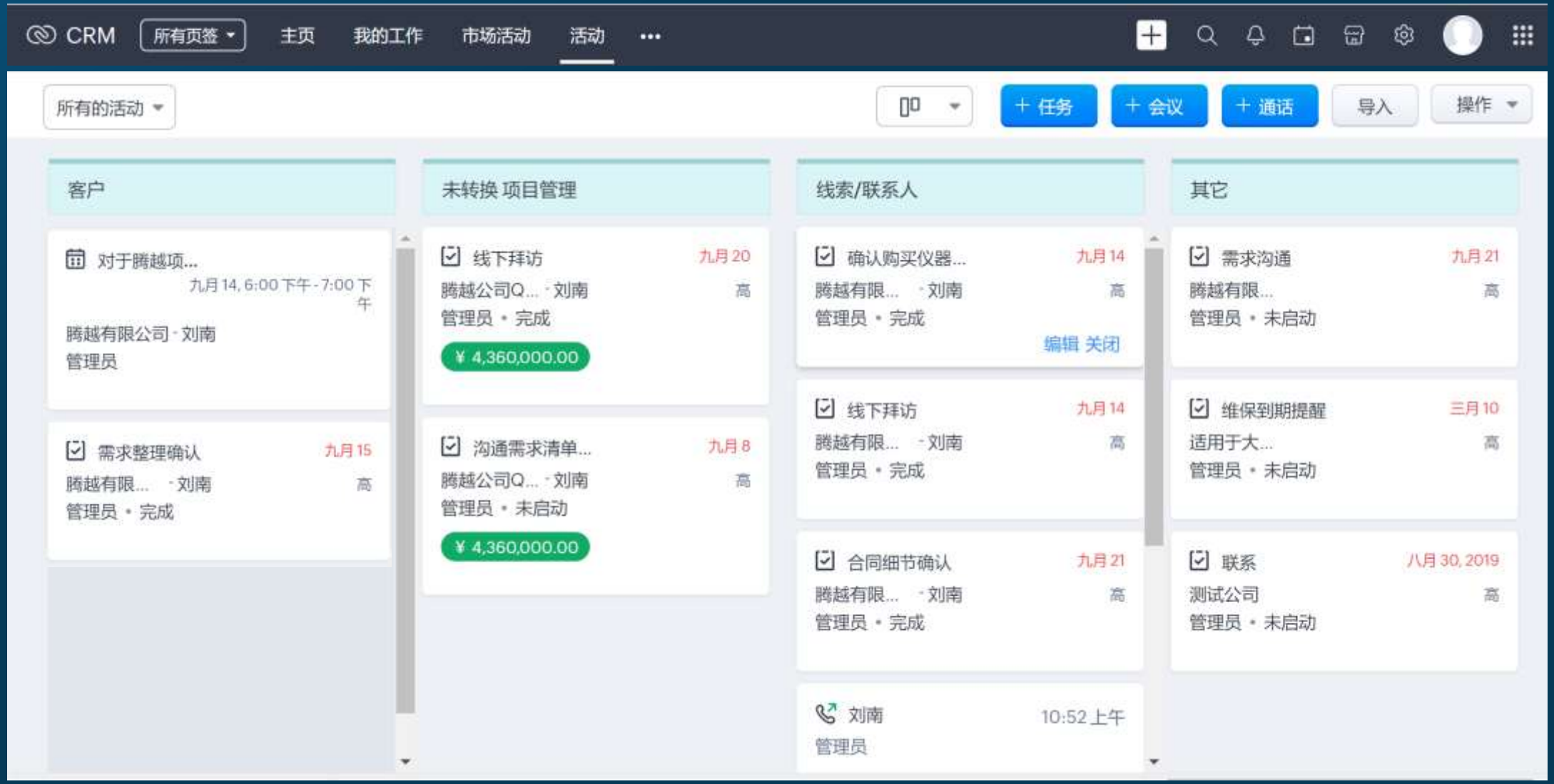
配置客户信用评估流程，跟踪客户交互情况，快速查询客户信用评级。

Zoho CRM | 日常客户维护

- 统一跟进策略
- 自动提醒任务
- 跟进结果留存

Zoho CRM | 销售活动管理

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。



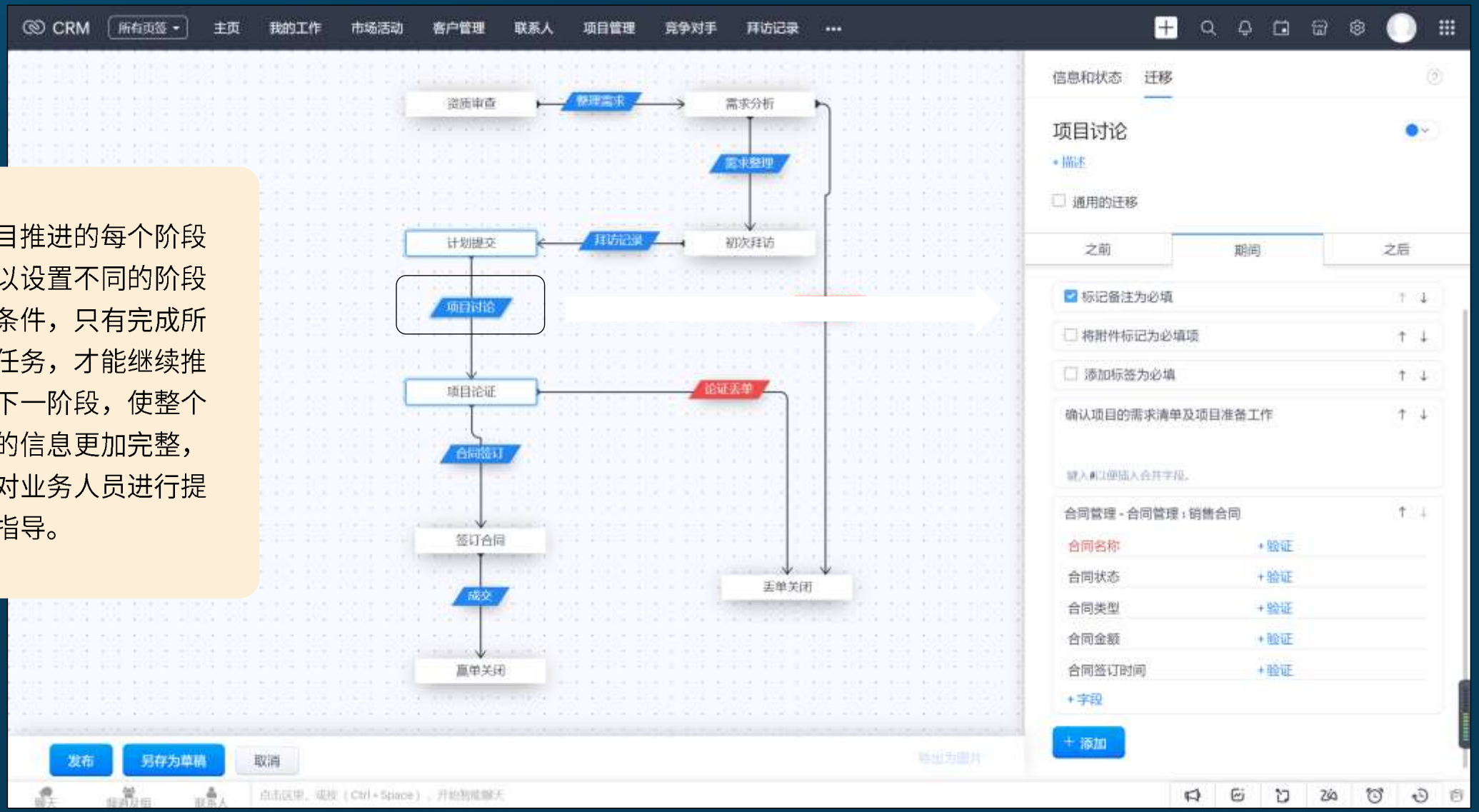
03

订单合同与项目管理

Zoho CRM | 制定标准化项目跟进流程

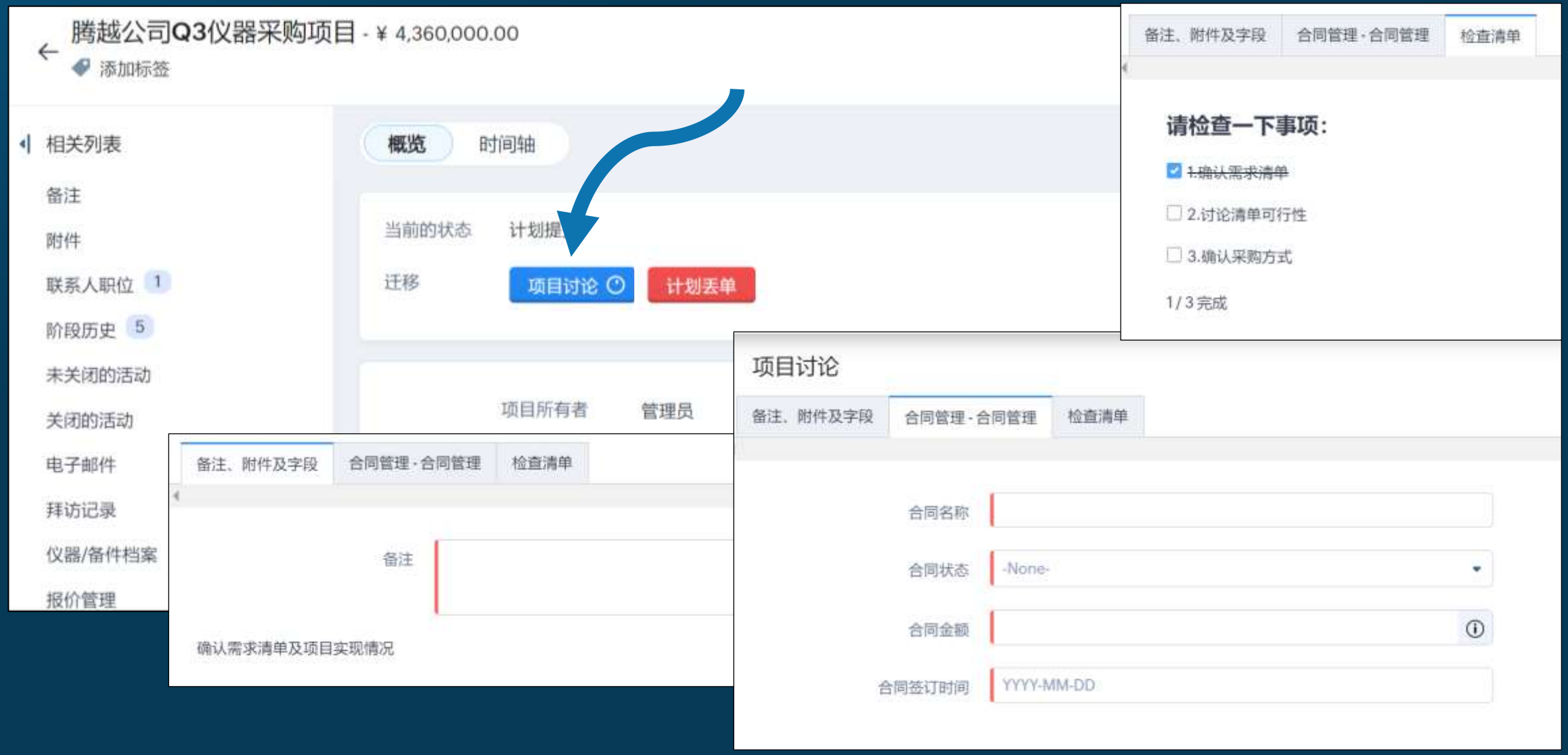
通过制定最佳销售实践模型，指导业务人员进行更完整的信息收集，在标准化项目跟进流程下，确保项目管理效率提升。

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。



Zoho CRM | 项目详情展示

项目相关人员可以在一个平台上查看重要信息，把控项目进度。

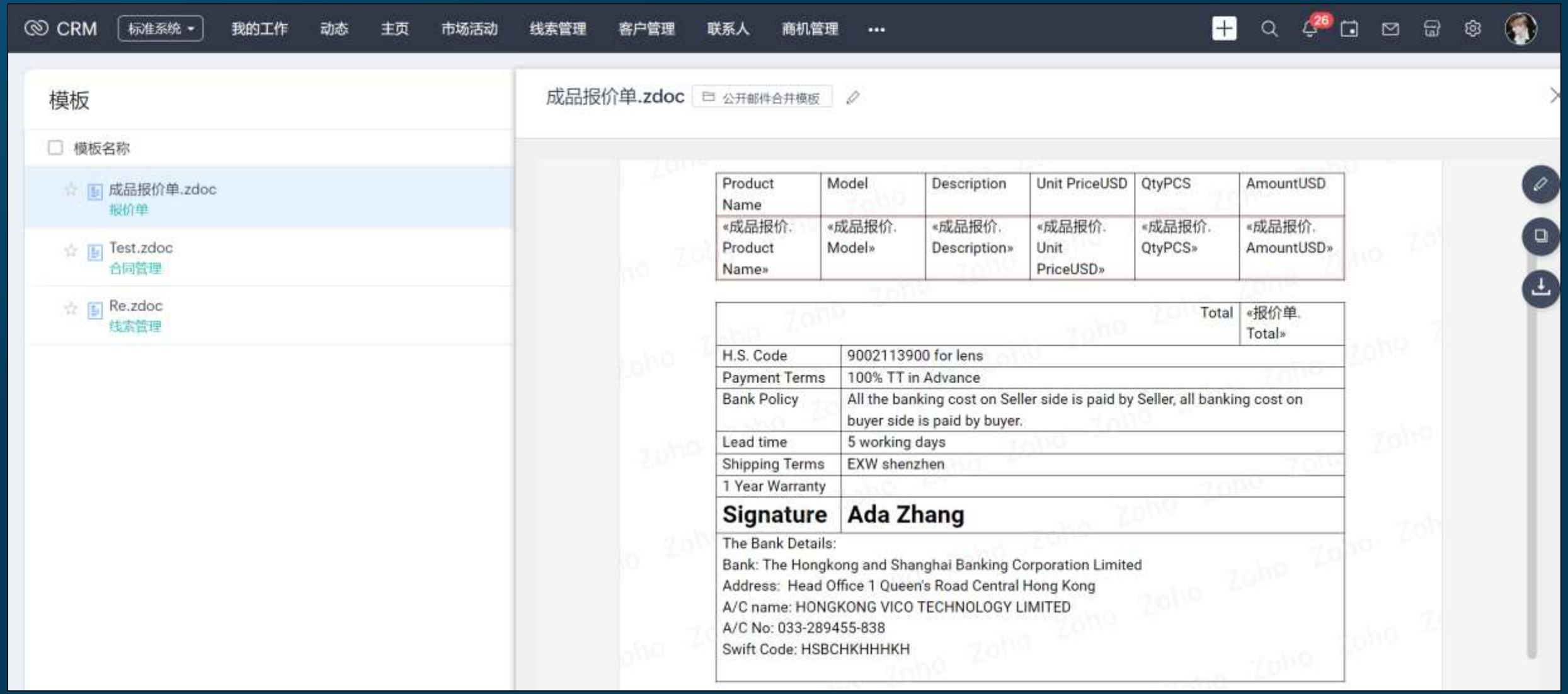


Zoho CRM | 报价信息及审批

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。

Zoho CRM | 一键生成报价单

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。



Zoho CRM | 订单合同

报价生成订单打造闭环

单据自定义打印模版

- 合同关联订单
- 合同版本管理
- 草稿/正式合同
- 合同审批流转

Zoho CRM | 合同签订及款项管理

- **合同/订单管理**

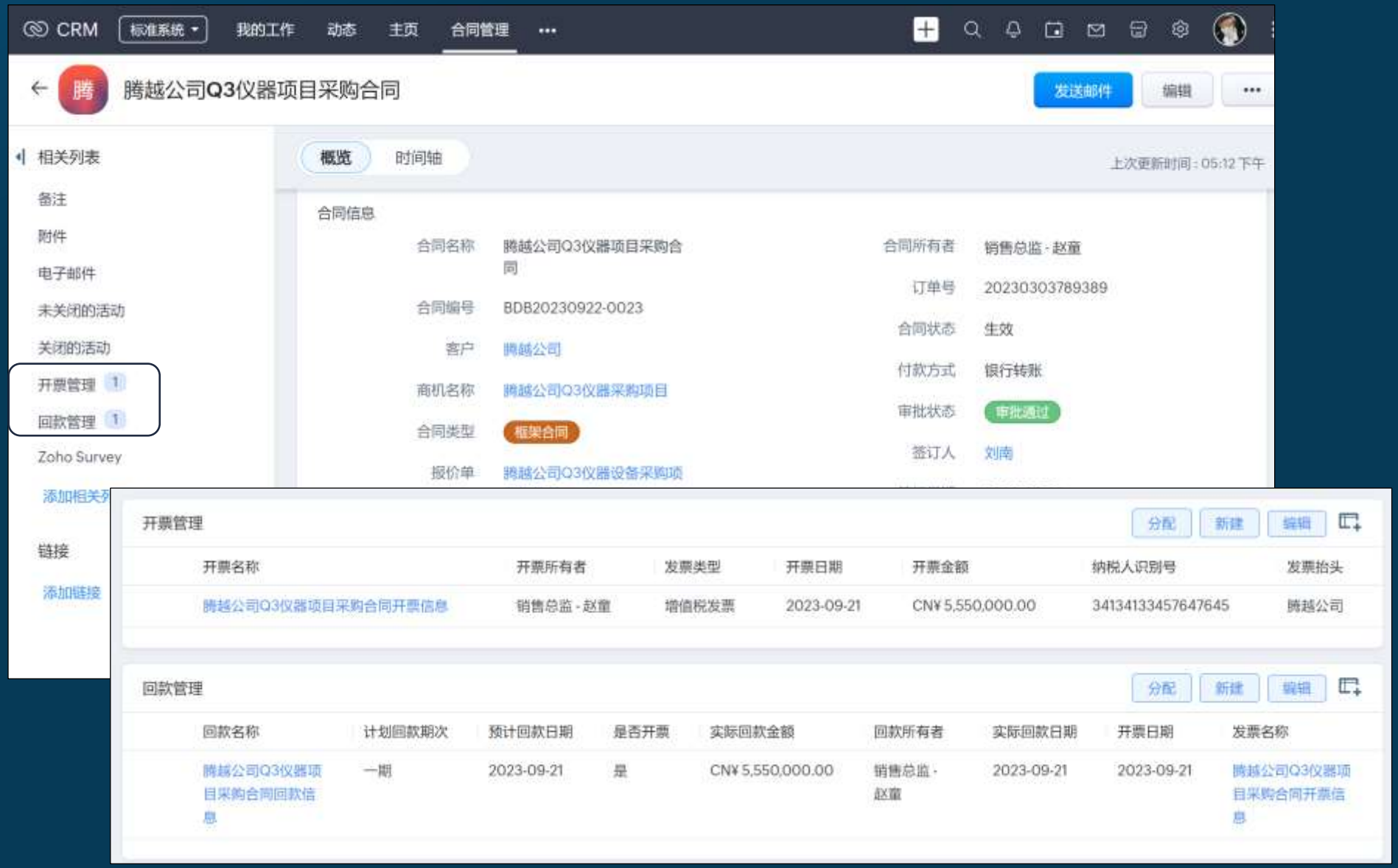
  线上创建合同/订单并发起审批，有效提高工作效率

- **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



Zoho CRM | 生产交付

排产单信息

排产单名称	雪地轮胎排产单——v2	排产单所有者	李华
销售订单	雪地轮胎销售订单——v2	生产优先级	非常紧急
业务机会	雪地轮胎	料号	0808
订单编号	00001	花纹	纵横花纹
生产编号	08050	数量	40
合同编号	00368	所需原材料	参照BOM清单，其中外包装袋需要外采
计划生产时间	2023-08-16 09:00 上午	修改者	线索公海 星期四, 17 八月 2023 04:40 下午
交付时间	2023-08-30 11:00 下午	生产状态	计划进行
创建者	线索公海 星期四, 17 八月 2023 04:36 下午		

工艺流程

计划时间	工序	负责人	实际结束时间
2023-08-17 03:00 下午	开料	张光	
2023-08-25 03:00 下午	质检	刘宏	

发货单信息

发货单所有者	李华	发货单编号	2144660000000439084
主题	雪地轮胎发货40条	销售订单	雪地轮胎销售订单——v1
发货单日期	2023-08-17	采购订单	—
到期日期	2023-08-23	消费税	—
销售佣金	—	状态	创建
客户名称	JA公司	联系人名称	李鹏
创建者	李华 星期四, 17 八月 2023 01:03 上午	修改者	郭鹏 星期四, 31 八月 2023 11:47 下午
商机名称	雪地轮胎	汇率	1
货币	CNY		

物流管理信息

物流管理名称	雪地轮胎物流信息	物流管理所有者	李华
销售订单	雪地轮胎销售订单—	物流公司	日日顺物流
业务机会	雪地轮胎	物流单号	08567898
签收状态	已签收	承运人电话	15898876658
签收凭证		修改者	线索公海 星期四, 17 八月 2023 04:40 下午
创建者	李华 星期四, 17 八月 2023 01		

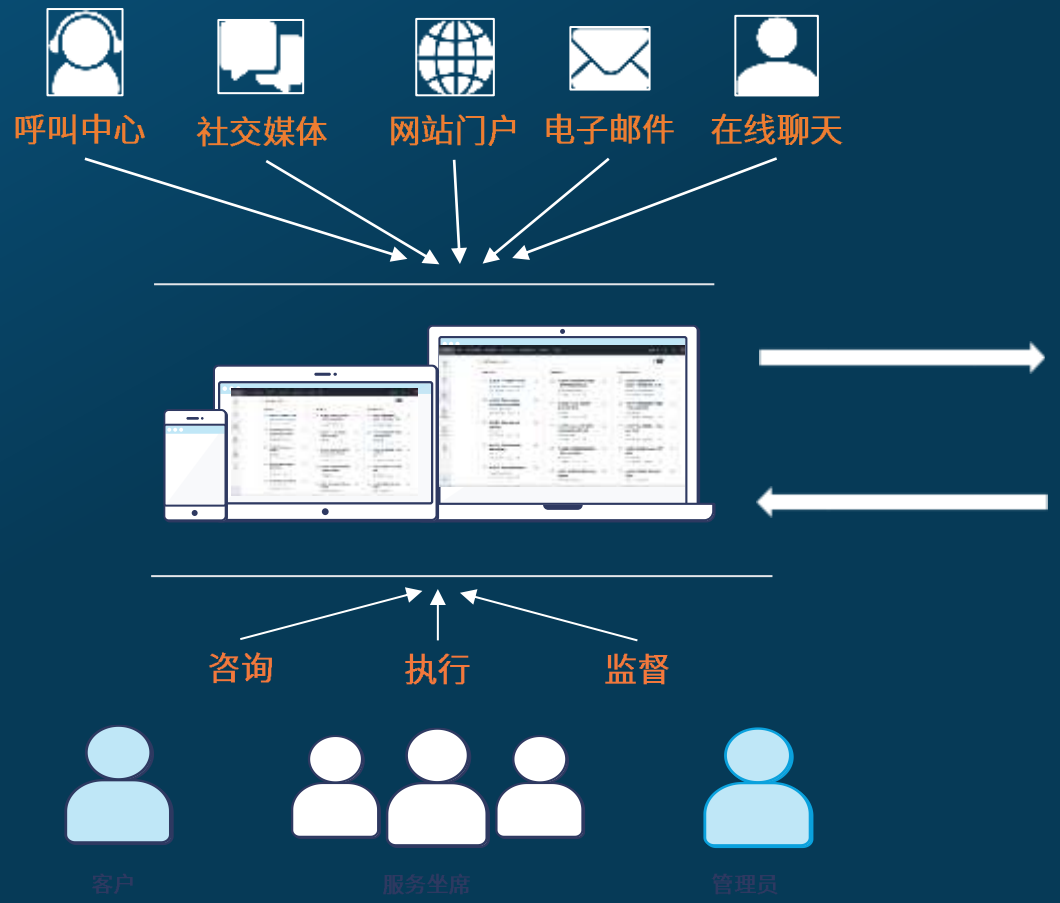
根据订单合同信息，对应进行生产发货。从仓库发出货品到客户签收，期间设置不同的检视点，确保仓库发出信息与客户签收信息对齐的同时，保障客户对货品进行认领。

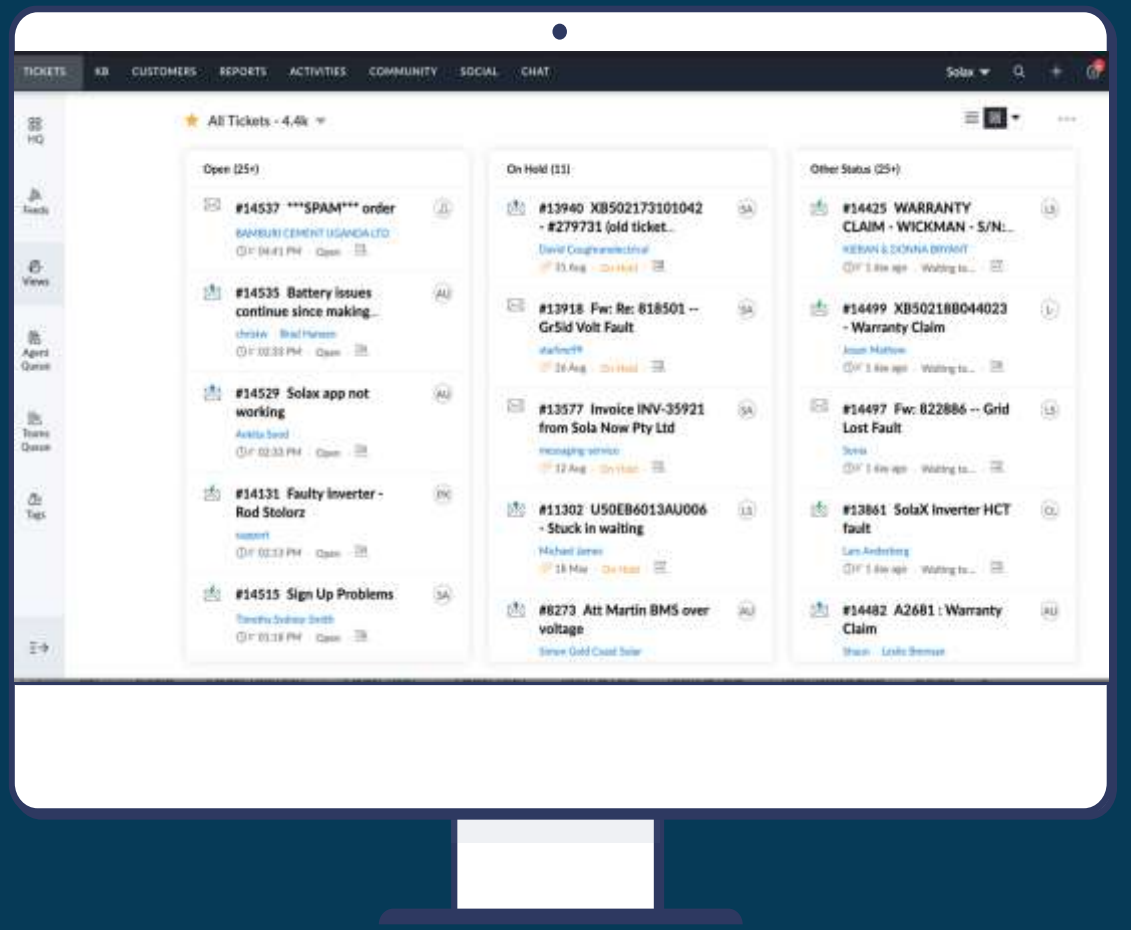
04

售后服务管理

Zoho CRM | 全渠道接入售后服务

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。

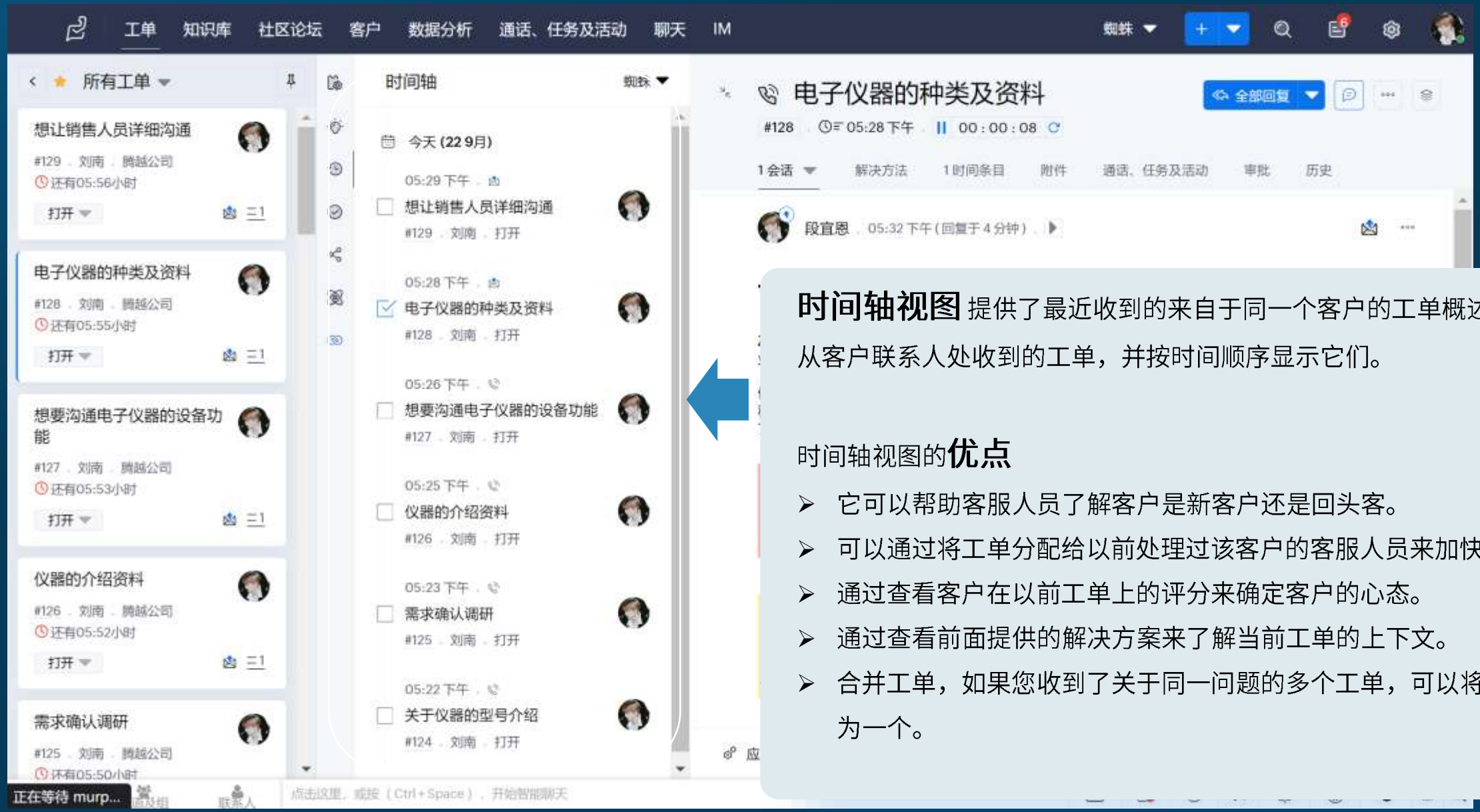




Zoho CRM | 售后服务工单自动分配

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。

Zoho CRM | 缩短响应时间，提升客户满意度

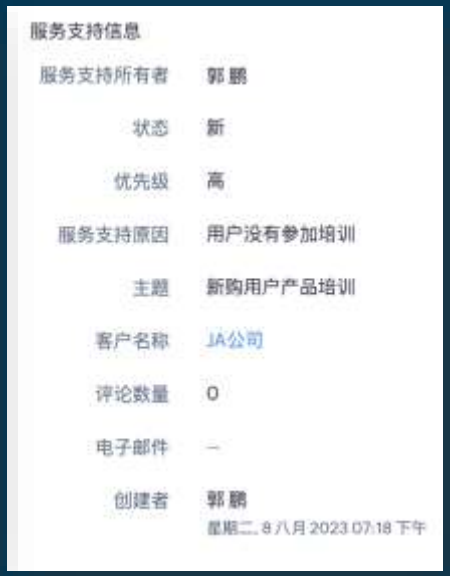


时间轴视图提供了最近收到的来自于同一个客户的工单概述。它获取从客户联系人处收到的工单，并按时间顺序显示它们。

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。

Zoho CRM | 服务转介绍



根据项目需求制定标准化服务客户流程，服务类型涵盖产品培训、设备维修、现场技术支持等，并在服务过程中挖掘客户产品升级、增购等需求。业务人员在协助服务客户的同时挖掘客户转介绍的机会。依据业务需求Zoho CRM可配置出转介绍佣金管理模块。

05

数据与业务分析

Zoho CRM

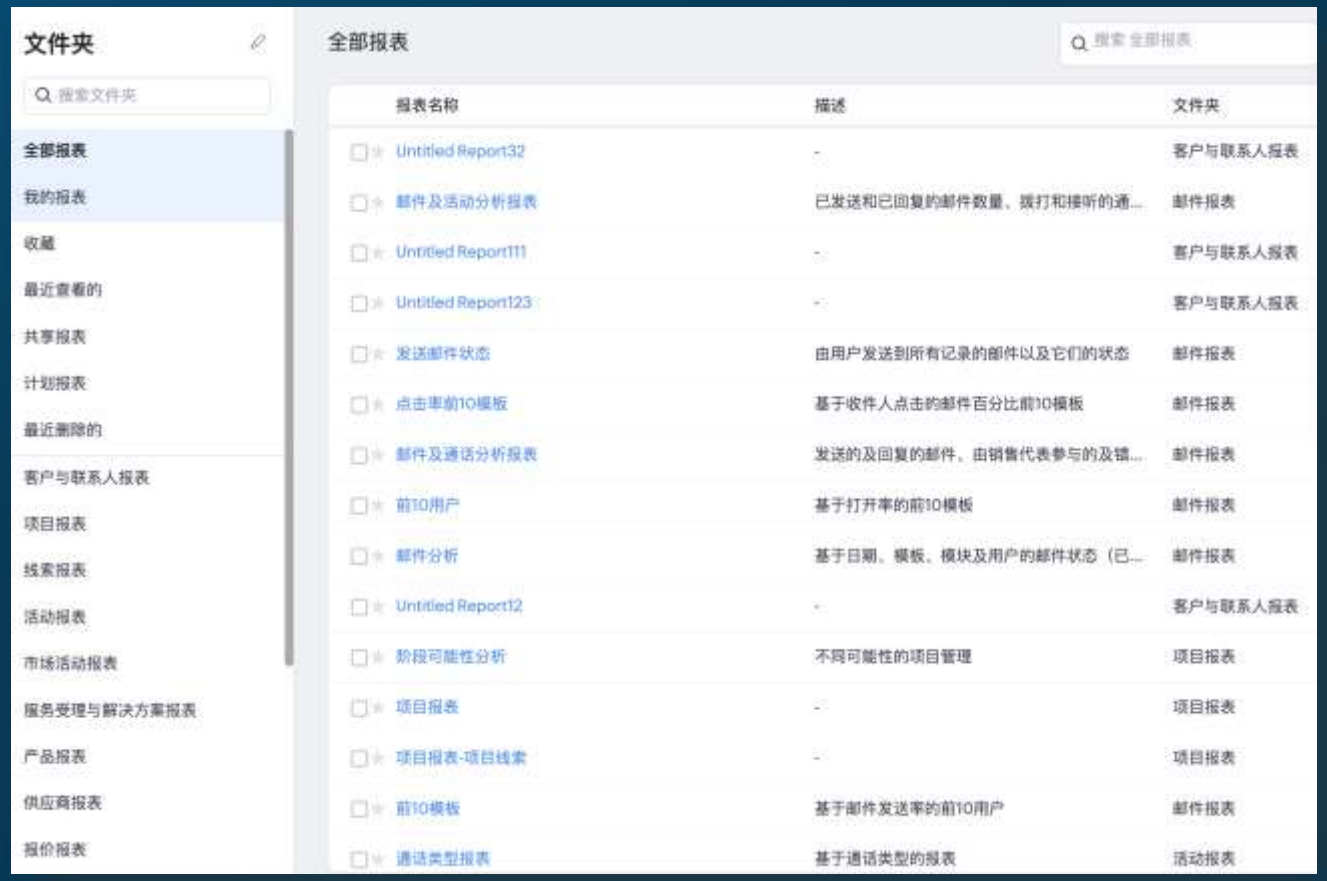
数据管理和业务分析

ZOHO

从全局的市场活动效果、客户跟进情况、项目落单结果、员工工作质量等维度配置报表、图表、BI看板，呈现企业全域数据归集。帮助管理者进行**战略调整及管理优化**。

自定义数据报表

关联多个模块创建自定义数据报表，轻松呈现销售趋势、市场营销、团队业绩等关键指标，帮助企业管理业务运营。支持40多种标准报表，也可以轻松创建自定义数据报表。



- 报表模块任意组合
- 报表深度支持多级穿透
- 报表导出、邮件订阅

Zoho CRM | 展示销售目标达成情况

- 营收仪表板、业绩同比环比分析
- 监控销售活动指标，保持业务结果指标健康
- 实时监控销售人员产能，优化资源分配

Zoho CRM | 多维度数据看板，数据分析仪表板示例

多维分析

03.客户案例

分享成功客户案例，探讨业务共性

Zoho CRM | 远大阀门

面临的挑战

1. 企业执行出海战略，原有的管理工具已经不适应新的业务模式。
2. 海外市场获取客户的方式遇到瓶颈，国内经验无法复制，需要更新打法获取客户。
3. 客户管理缺乏系统性，销售过程跟进无章法，售后服务需要考虑跨国等因素。

解决方案

1. 利用全球资源，将企业网站对接海外常用的社交媒体，解决找客户的难题。
2. 通过Zoho CRM实现对客户及项目360°全方位精细化管理，掌握业务员销售跟进过程及项目回款，便于总结成功经验，在内部复制成功销售模式。
3. 打通市场、销售和售后的完整链路，促进海外业务有序发展。

中国•远大阀门集团有限公司，创立于1994年，总部坐落于环京津、环渤海经济圈腹地，注册资金四亿元，下设6家国内分公司，两家海外分公司。核心企业占地面积540000㎡，拥有员工3500多人，是一家集研发、生产、销售为一体的高中低压阀门制造企业。

Zoho CRM | 邦田设备

河北邦田矿山安全设备有限公司，位于河北省衡水市阜城县工业开发区。公司成立于2010年，生产矿用封孔器、矿用橡胶管等产品。产品主要应用于煤矿生产领域，产品销往全国各地煤矿，并出口澳大利亚、俄罗斯、德国等十几个国家和地区。

面临的挑战

1. 需要对获取线索的渠道和方式进行数字化管理，提升招投标管理效率。
2. 销售业务链条涉及部门和人员较多，需要有更好的协作方式。
3. 需要对现场服务进行有效管理，全方位跟踪服务流程和效果。

邦田®
bang tian

解决方案

1. 利用Zoho CRM，实现招投标管理一体化，大大加快了招投标和订单转化进程，提升效率。
2. 实现了各个部门的工作协同，支撑和提升一线销售团队面向客户的营销能力，为客户提供差异性和个性化产品方案。
3. 利用报表分析客户和销售结果，并优化销售过程，销售部门能够深入掌控一线业务，及时进行决策和调整营销策略，极大提升了一线销售人员的工作效率和销售能力。

Zoho CRM服务的一些制造业客户

bodor 邦德激光

Amphenol

SCANIA

中海达 HI-TARGET

OPPEIN 欧派

禾望电气 Hopewind

SIEMENS 西门子

CHCNAV 华测导航

BOSCH

ANDROS 安德鲁

IVECO

NIU 小牛电动

PHILIPS

TESLA 特斯拉

万达轮胎 WANDA TYRE

RENAULT

04.实施交付保障

从业务调研到沟通解析，保障实施与服务质量

Zoho CRM | 项目实施组织架构

项目管理委员会

Zoho 项目组

项目管理组
- 资源保障
- 进度、质量、风险控制
- 需求分析
- 方案决策

实施组
- 产品部署
- 功能搭建
- 问题跟踪和解决

产品组
- 方案设计、方案评审
- 开发、测试沟通
- 接口设计、接口开发

服务组
- 产品使用培训
- 持续服务
- 问题响应和解决
- 续约跟进

测试组
- 需求及方案理解
- 功能测试、接口测试
- BUG跟踪
- 问题关闭

运维组
- 环境调试
- 系统部署
- 运维监控
- 故障维护

客户项目组

业务组
- 需求提炼及沟通
- 方案沟通及评审
- 功能测试及验证
- 最终用户培训

技术组
- 部署环境准备
- 联合开发
- 技术转移

最终用户
- 接受培训
- 系统使用
- 问题反馈

注：此架构为标准通用流程，具体项目以实际情况为准。

Zoho CRM | 项目服务规划

实施

培训

项目准备

需求调研

账号开通

系统测试

系统搭建

产品培训

系统上线

1

- 项目组成立
- 监督机制
- 会议时间
- 实施计划表
- 启动项目

2

3

- 人员确定
- 版本确认
- 账号开通

4

5

- 账号启用
- 权限设置
- 其他功能设置
- 定制开发
- 系统集成

6

- 管理层培训
- 员工培训
- 培训考试

7

- 上线使用支持
- 问题搜集处理
- 产品使用效果评估
- 验收单准备

注：此规划为标准通用流程，具体项目以实际情况为准。