

高科技新能源行业 CRM解决方案

2025/04

瑞泰信息技术有限公司

目录

01

瑞泰信息简介

02

高科技/新能源行业分析

03

数字化营销与服务解决方案

04

CRM实施案例分享

1 | 瑞泰信息简介

瑞泰信息 - 以让科技加速企业增长为使命，助力中国企业数字化变革与增长

先进技术平台+专业行业方案+数字化产品

17+年

专注于营销服务数字化领域10余年

7+行业方案

高科技/新能源、工业制造、汽车/装备、家电家居、消费品零售、医疗大健康和现代服务业

180+地区/国家

协助中国企业在全球超过180多个地区或国家成功实施交付Dynamics系统,出海案例遥遥领先

1000+顾问和技术

专业的实施和服务体系，CRM领域团队规模最大

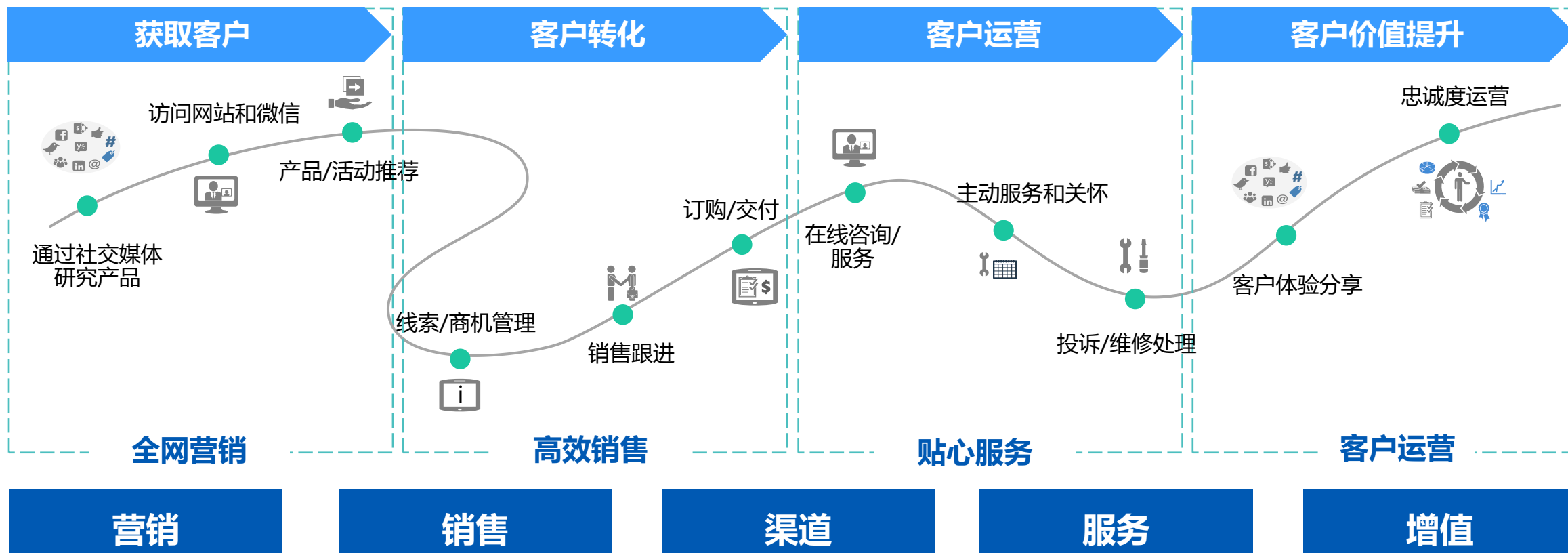
800+成功客户案例

与众多行业标杆企业建立了合作，客户70%以上为上市公司
财富500强、中国500强企业占有20%以上。



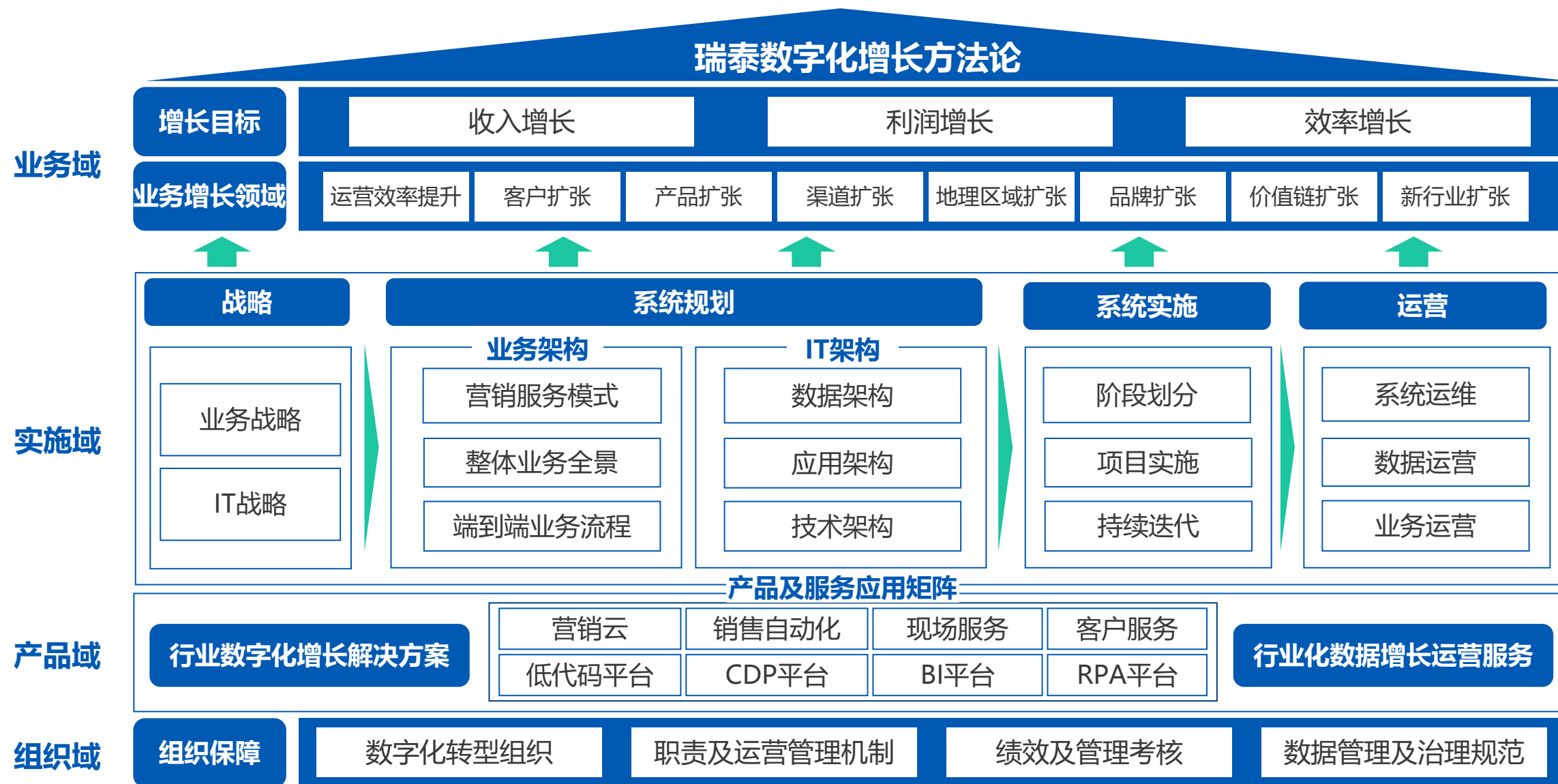
帮助企业建立以客户为中心、数据驱动的数字化增长体系

连接、赋能 -> 体验、效率



数据 -> 洞察 -> 智能

瑞泰数字化增长方法论



瑞泰数字化增长解决方案、产品套件和服务

借助数字化增长方法论，基于成熟的行业方案与产品套件进行项目实施落地，并通过运营管理持续为企业创造价值，加速企业增长

瑞泰数字化增长解决方案、产品套件和服务

收入增长

利润增长

效率增长

解决方案

家电家居行业

高科技行业

家电家居行业

健康服务行业

医药行业

.....

产品套件

ONE应用

Sales
ONE

Partner
ONE

Service
ONE

Marketing
ONE

微软D365/Power
Platform

智能云平台
(云原生、Data & AI、IOT、RPA)

G应用

营销

销售

客服

G+ CRM

R平台

实施交付

总体规划

专业实施

持续迭代

运营服务

系统运维

数据运营

业务运营

数字化增长方法论

微软金牌合作伙伴和最佳解决方案提供商



- 国家高新技术企业
- 国家瞪羚企业
- 江苏省规划布局内重点软件企业
- 苏州市数字经济示范企业
- 苏州“头雁”企业



- 连续多年获得微软金牌合作伙伴认证
- Microsoft dynamics 云先锋合作伙伴
- 微软Dynamics 大中华区最佳生态合作伙伴
- 微软年度最佳Business Applications合作伙伴



- ISO27001
- 2023CEPREI产品检测证书
- 瀚高产品兼容性认证书

基于CRM、移动、云计算技术，推动企业营销管理的创新与变革,是**大中华区最大的Dynamics 365 CRM服务商**

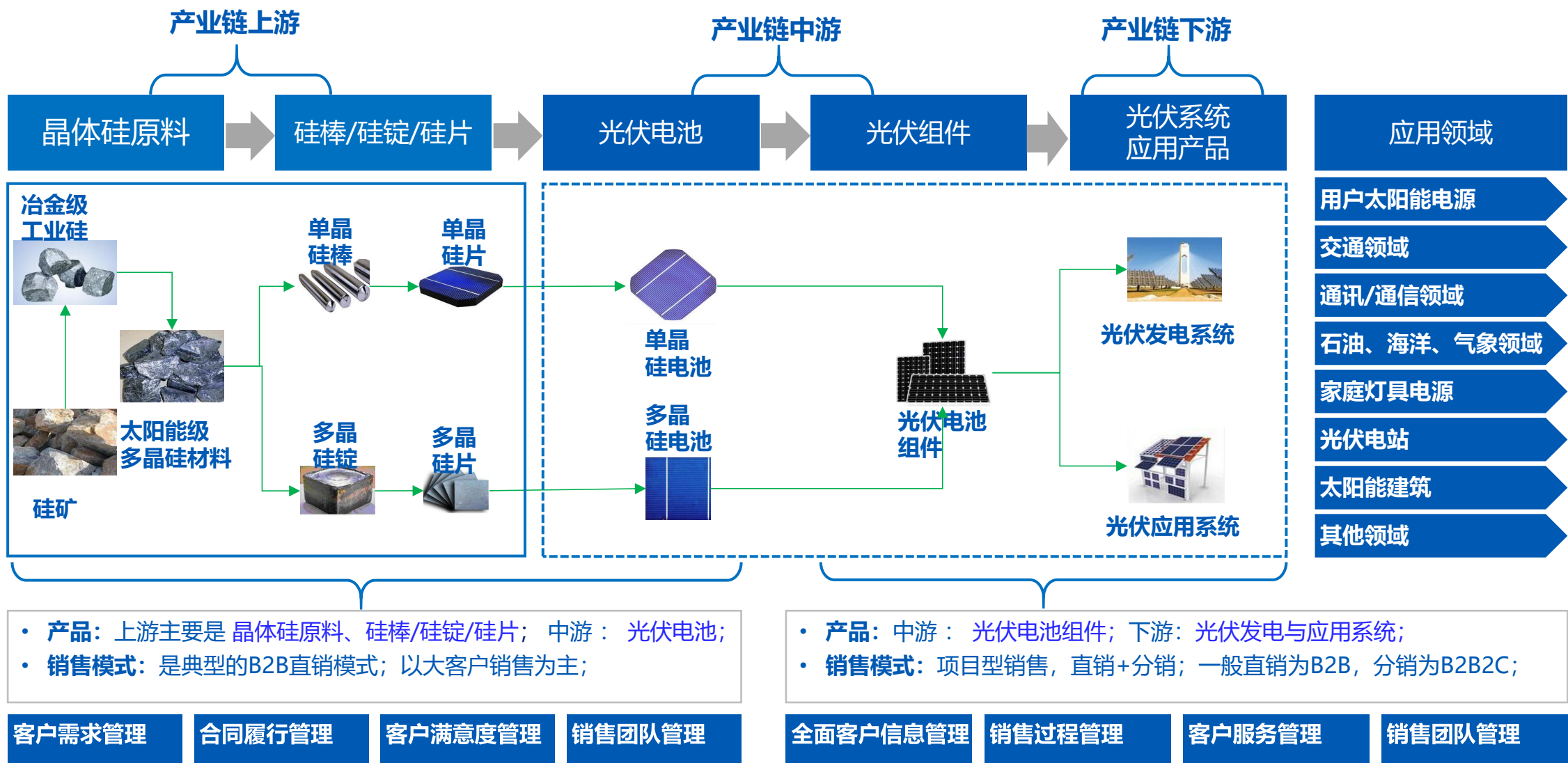
- ✓ 唯一一家Dynamics CRM业务服务**超过15年**且保持每年持续业务增长的服务商，MCP**认证顾问人数**占大中华区**1/4**
- ✓ 唯一一家在Dynamics CRM领域服务**客户超过500家上市公司**的服务商，出海案例超过大中华区CRM**案例1/2**的服务商；
- ✓ 唯一一家**连续5年**(FY17/FY18/FY19/FY20/FY21)大中华区Dynamics**最佳生态合作伙伴**称号；

2 | 新能源行业分析

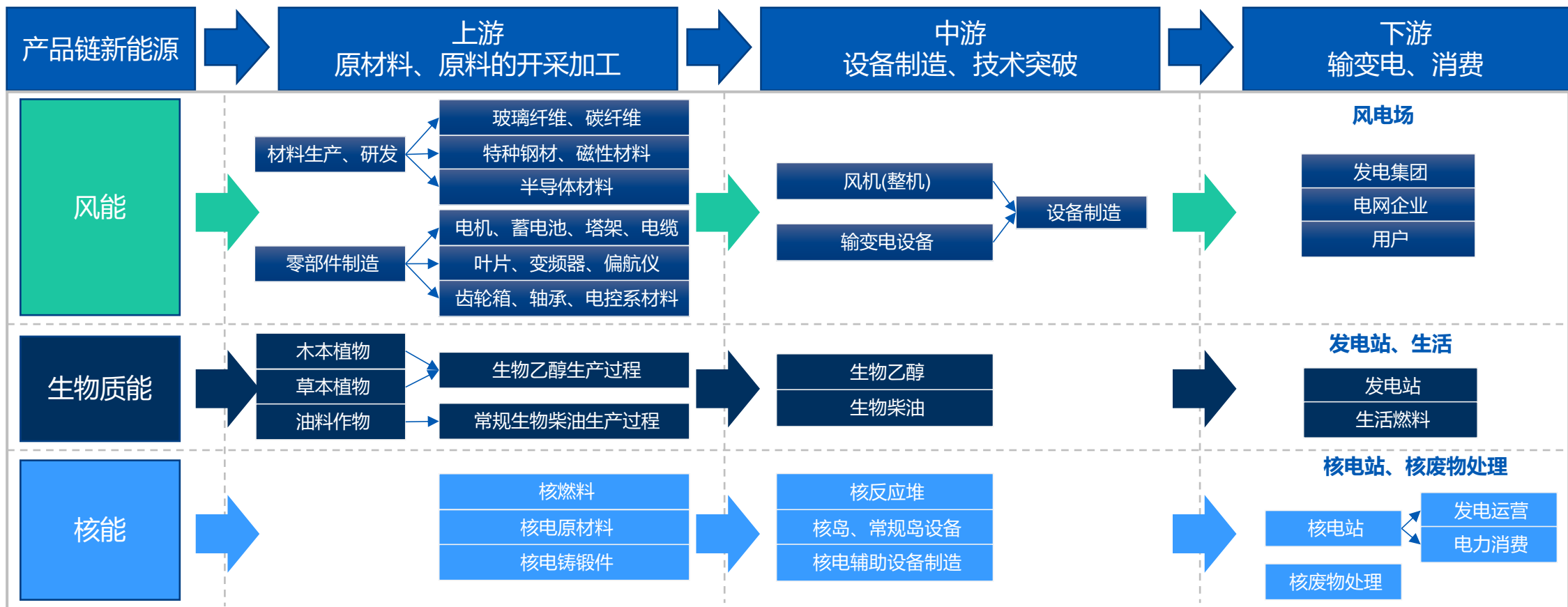
新能源产业营销特征分析



太阳能光伏行业产业链分析及营销服务关注点



风能、生物质能、核能产业链分析及营销服务关注点



- **产品：**为上游 原材料、原料加工及零部件；
- **销售模式：**是典型的B2B直销模式；以大客户销售为主；

- **产品：**中游： 产品+服务；
- **销售模式：**项目型销售，B2B的直销模式；

客户需求管理

合同履行管理

客户满意度管理

销售团队管理

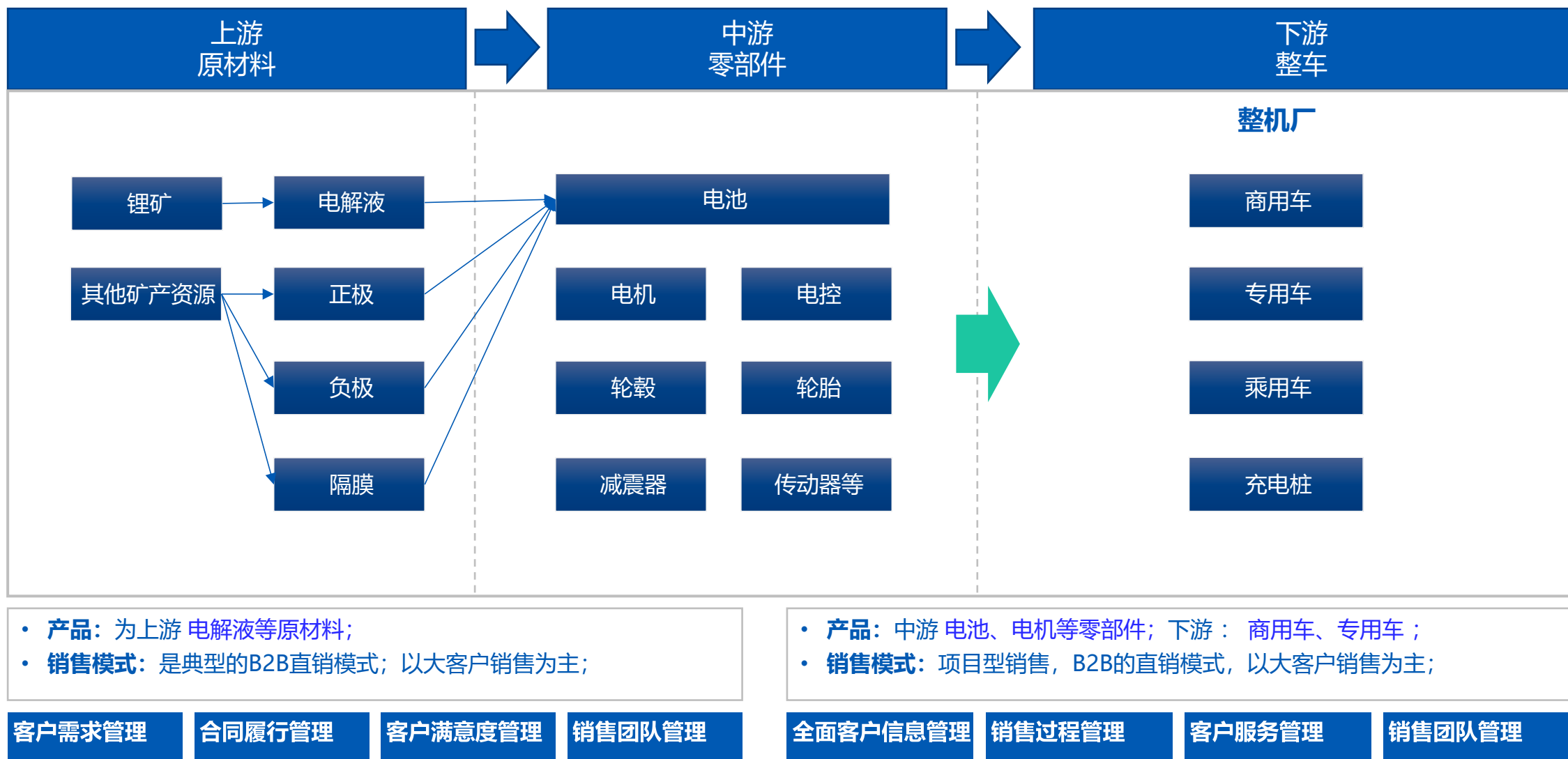
全面客户信息管理

销售过程管理

客户服务管理

销售团队管理

新能源汽车产业链分析及营销服务关注点



3 | 数字化营销与服务解决方案

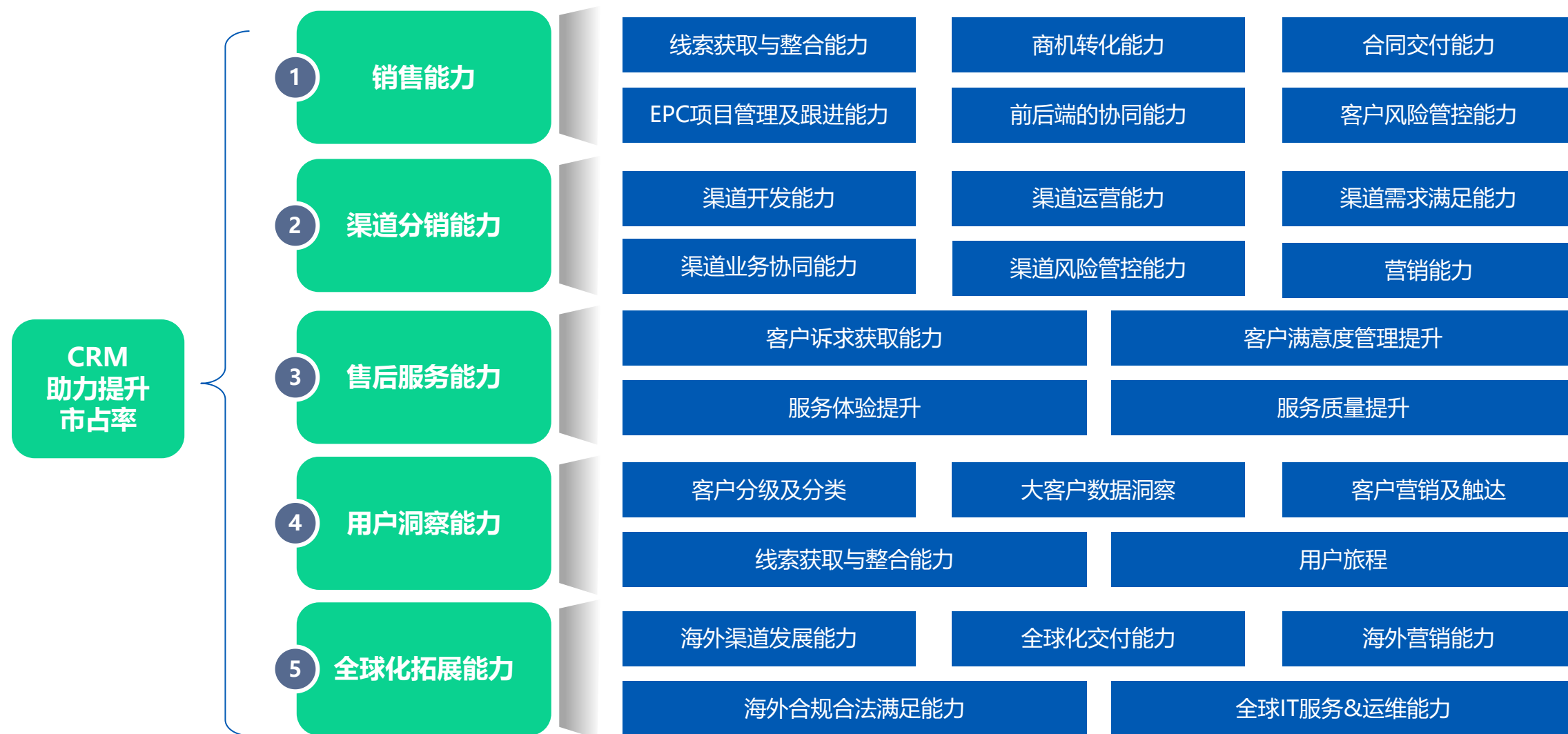
不同产品、客户群、营销服务模式下CRM建设重点



新能源行业营销服务能力分解

行业CRM整体能力规划

能力分解



新能源行业营销服务的关键业务需求点及解决方案重点

管理关注

客户：建立统一平台，实现客户信息资产化，客户分级提升客户价值

市场营销：多方位客户接触，提升客户体验

销售过程：LTC全流程拉通，建立渠道管理体系

服务管理：建立服务升级体系，快速响应客户反馈，为客户提供增值服务

决策分析：提供简单易用的图表以及报表分析工具，并可集成BI等数据洞察平台

关键业务问题及挑战

1. 客户信息分散在不同人员与系统中，很难分析客户经营情况进行销售决策；
2. 客户缺乏系统化的分类、分级管理，缺乏针对性的营销与服务；

1. 市场数据无有效的采集渠道，及数据化分析指导市场；
2. 市场活动规划、执行、核销 缺乏过程管控；
3. 市场活动的转化销售线索缺乏持续跟进，市场活动效果很难评估；

1. 销售行为不透明，且不易分析、统计，导致销售指导不及时或不到位；
2. 缺少项目过程跟进客户开发的规范化及透明化管理；
3. 缺少LTC全流程、全数据打通；
4. 渠道管理不完善，渠道业务协同效率低；

1. 客户投诉、重大事件的处理过程不及时、不透明
2. 缺乏针对性的客户服务与关怀，且无法查询与分析历史的服务情况；
3. 与呼叫中心缺乏集成性，信息不连续；

1. 缺乏一个平台将与客户相关信息(客户、商机、销售活动、需求计划、订单处理、回款、投诉等)进行整合，进行多维度的分析，支持营销决策

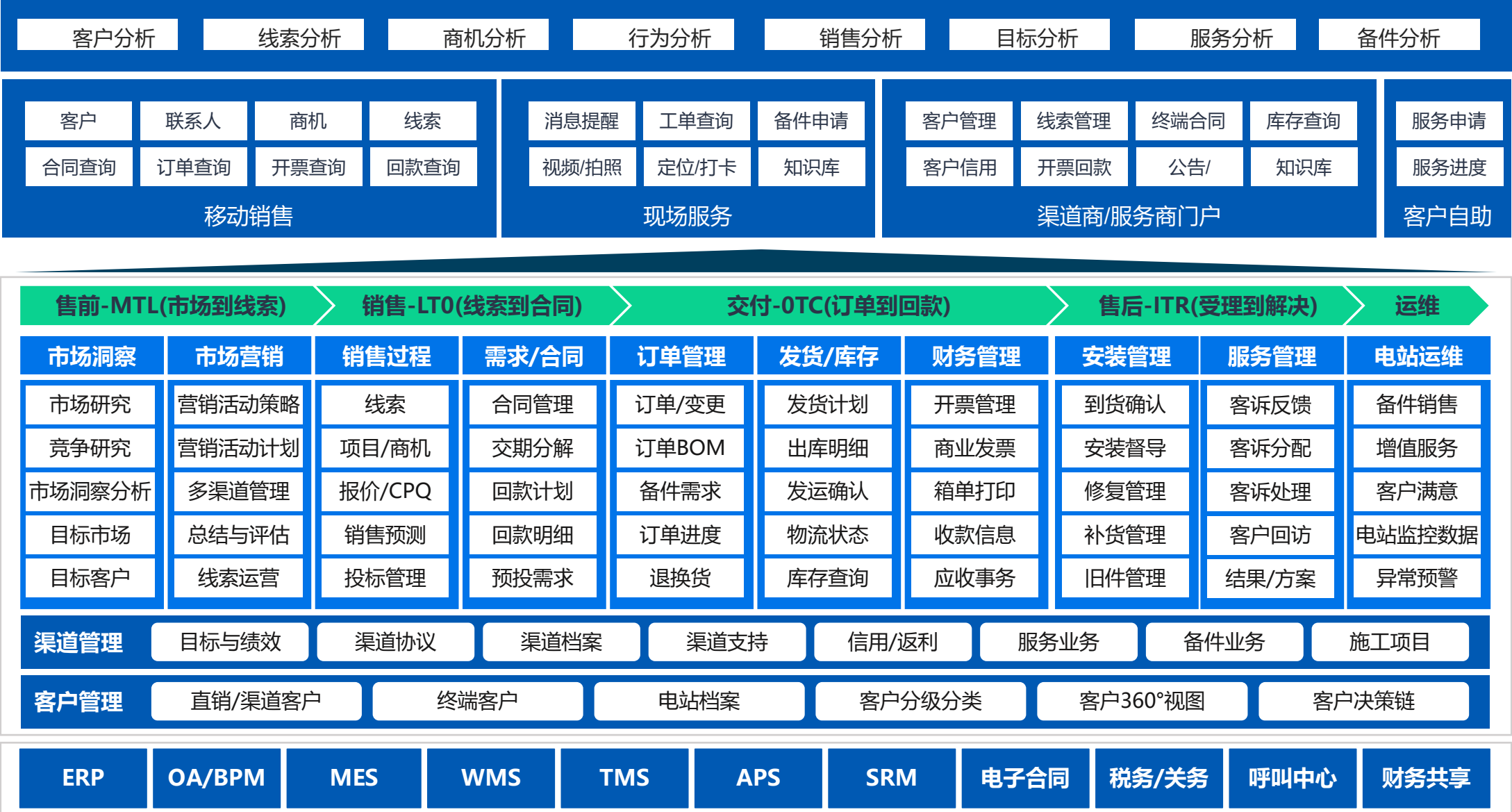
新能源行业数字化营销服务整体功能架构

数据洞察

业务前台

业务中台

系统集成

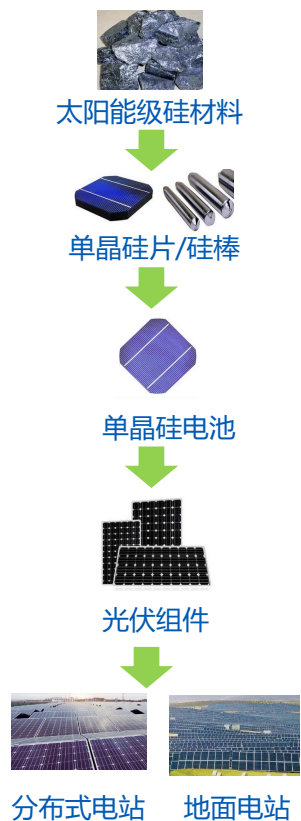


4 | CRM实施案例分享

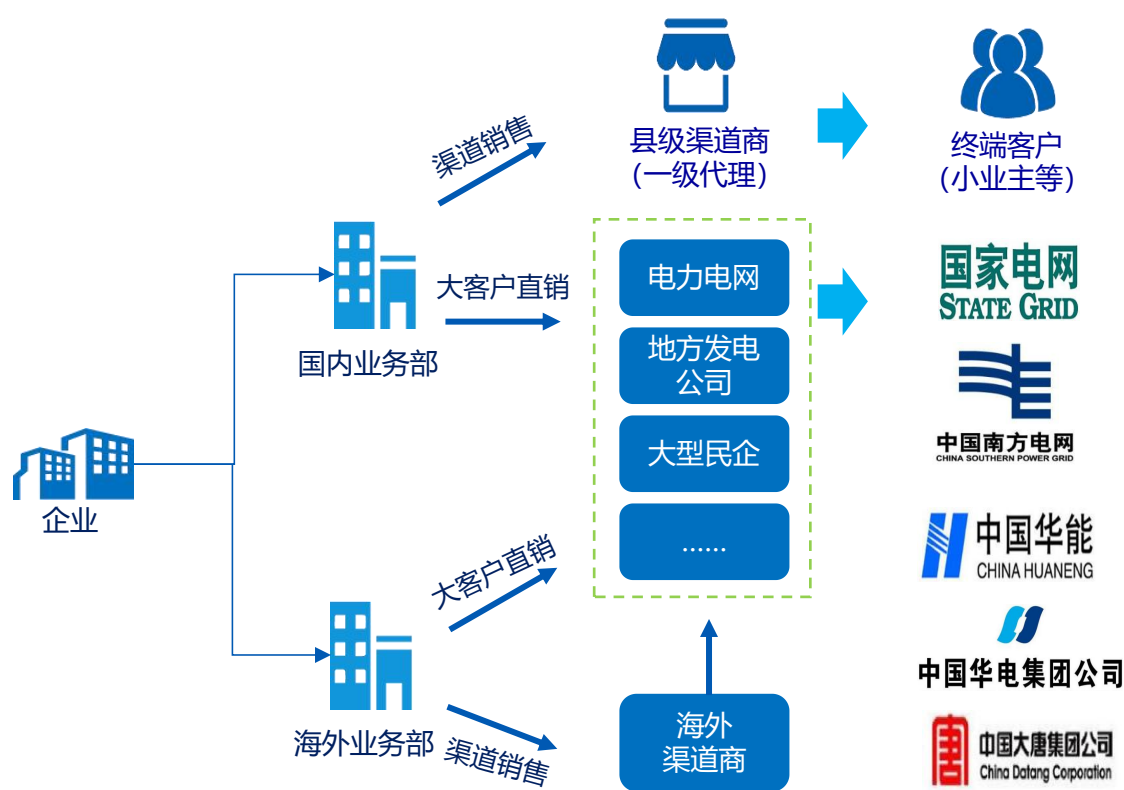
客户案例1：某光伏企业借助Dynamics CRM赋能销售团队，提升销售运营效率

- 该企业作为全球光伏行业领导品牌，产品线涵盖太阳能光伏全产业链应用；光伏组件作为产业链中游，专注于太阳能电池组件的研发、生产和销售，销售模式分为直接面对大客户的项目型交付和渠道经销商分销、零散客户销售；
- 项目型交付的特点是销售周期长、客户规模大，并且客户一般都有相应的决策链；渠道分销型特点是订单有连续性，持续时间长，次数多；零散客户销售特点为小、多、快。

太阳能光伏产业链



企业营销模式



挑战

项目型销售周期较长，缺乏项目过程管理，且无法了解项目上的客户关系(EPC、开发商、业主、设计院等)；渠道分销型订单量比较大，且快速交付，销售全流程脱节；客诉信息未闭环，信息很难进行追溯，影响客户满意度。

方案

- 客户资源集中化管理：**构建统一客户管理平台，集成周边系统，构建客户360度视图，并对客户分级进行差异化管理；
- 标准化商机过程管理：**线索与商机打通，实现线索-商机-合同可跟踪性，同时标准化商机跟进阶段实现地查看与辅导商机跟进过程，提升商机转化；
- LTC端到端流程打通：**将线索-商机-合同-订单-发货-开票-回款全流程打通，实现合同订单执行进度可视化，并提升销售业务运营效率；
- 产品追溯管理：**统一客诉录入端口，并与OA、MES、ERP系统集成，通过串码进行追溯发货、订单、合同信息，提升产品追溯效率；

客户案例2：XX集团-多子公司借助D365平台，构建国内/海外、销售/服务全流程业务

XX集团股份有限公司始创于1984年，是全球知名的智慧能源系统解决方案提供商。公司聚焦践行“产业化、科技化、国际化、数字化、平台化”战略举措，形成了“绿色能源、智能电气、智慧低碳”三大板块和“XX国际、科创孵化”两大平台，业务遍及140多个国家和地区，全球员工5万余名，2024年集团年销售收入1780亿元，连续二十余年上榜中国企业500强。

分布式组件制造商

国内服务项目实施内容：

- **统一客服工作台：**整合呼叫中心，来电弹屏快速识别客户，实现受理、派工、监控、回访闭环管理；
- **服务全流程跟踪：**通过服务过程重要节点落地以及移动化的现场服务实现与服务商、服务工的高效协同与信息透明化，提升服务效率；
- **配件精细化管理：**配件申请、审核、发放闭环追溯，提升配件管理精细化。

逆变器、储能、智慧光伏云解决方案提供商

海外售后服务项目：

- 德国、西班牙、葡萄牙、意大利、波兰、巴西、土耳其等国家
- Omnichannel搭建统一客服工作台，整合多渠道客户受理入口
- 服务、备件、服务支持、旧件等流程规范化管理

低压电气、逆变器、太阳能、高压电气等海外销售及服务

海外销售推广项目：

- 捷克、波兰和罗马尼亚国家的推广工作
- 客户资源化管理，实现国际客户资源整合，客户360度视角呈现
- 搭建MTC流程闭环，实现线索，商机，合同和订单执行流程的可视化
- 和ERP对接，实现业务数据打通



marketing@rektec.com.cn

瑞泰信息技术有限公司

RekTec Information Technology CO.,Ltd

