

机械装备制造行业 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

数字化营销与服务解决方案

03

CRM实施案例与效果

04

问题与交流 (Q&A)

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

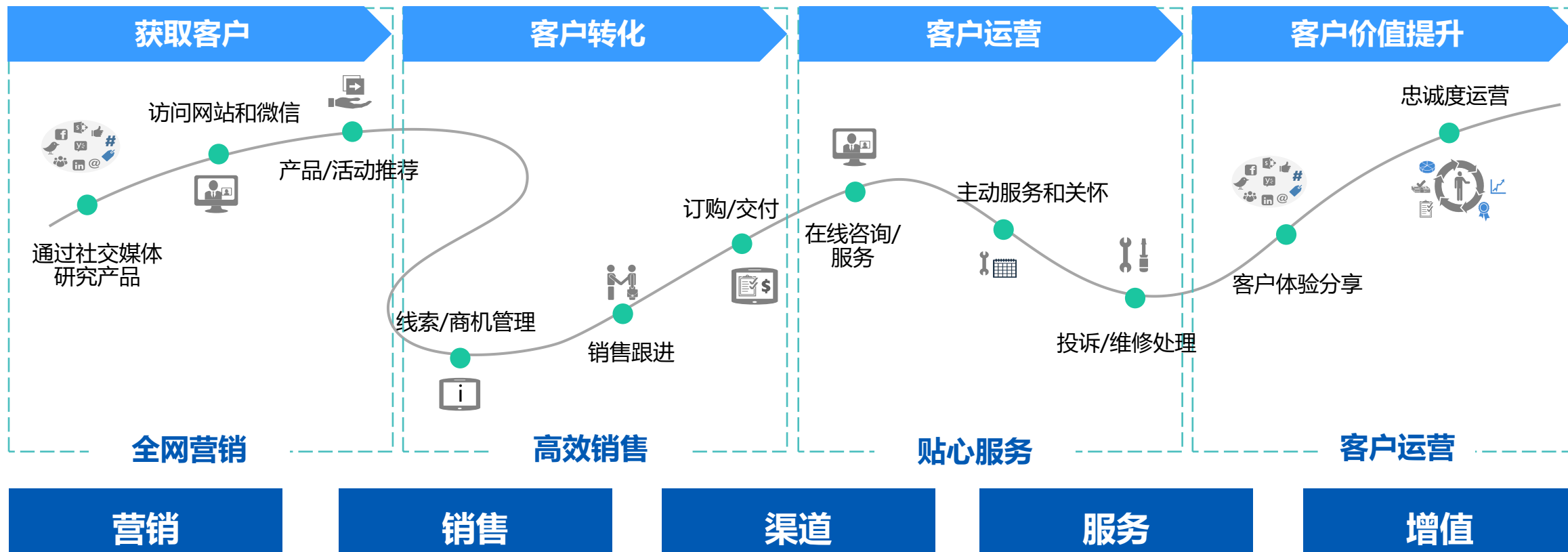
800+成功客户案例

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。



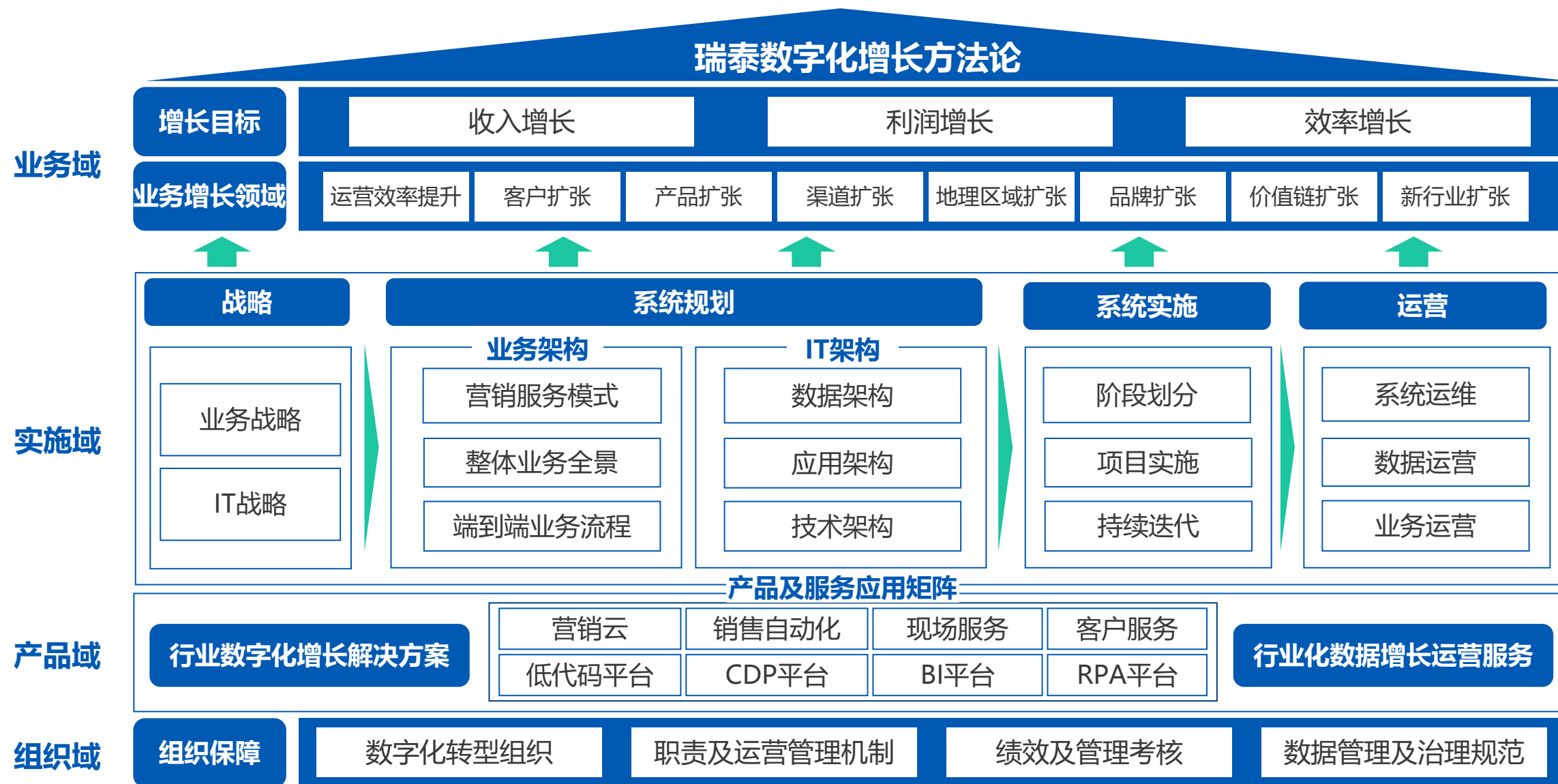
帮助企业建立以客户为中心、数据驱动的数字化增长体系

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

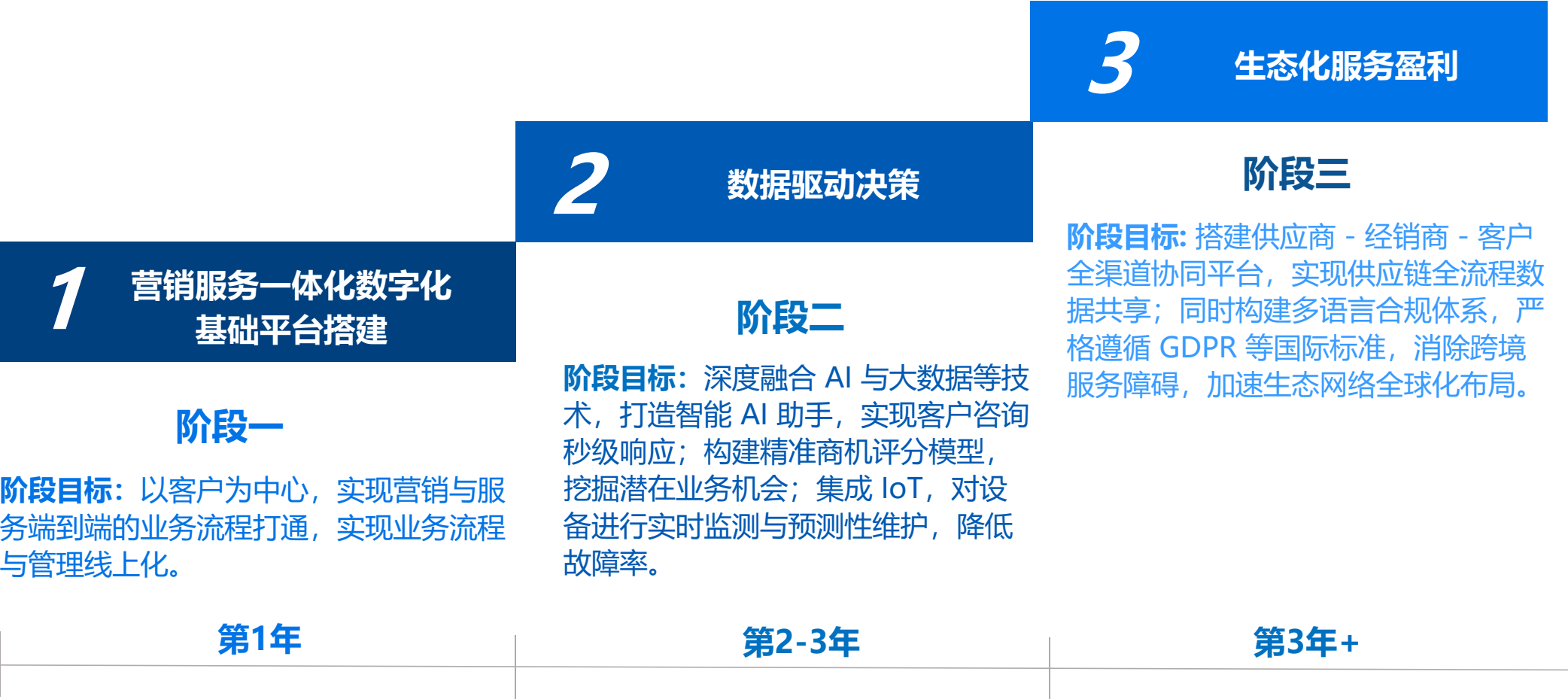
基于CRM、移动、云计算技术，推动企业营销管理的创新与变革,是**大中华区最大**的Dynamics 365 CRM服务商

- ✓ 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 | 数字化营销与服务解决方案

机械装备制造企业营销服务一体化数字化平台建设规划路径

机械装备制造企业数字化平台建设规划路径分三步走：短期聚焦营销服务基础平台搭建，夯实系统基础；中期深度融合AI与大数据技术，向数据驱动决策升级，实现数据赋能；长期实现生态化服务盈利，打造开放生态。通过CRM能力的持续升级推动企业从传统制造向服务型制造的全面转型。



重点业务场景解决方案（营销管理、销售管理、售后服务管理、后市场管理）

端到端的LTC全业务流程拉通，实现销售线索管理、商机跟进、报价管理、合同管理、订单、发货、开票、回款等功能，帮助销售团队高效完成从线索到订单的转化，订单到回款的管理，提高销售业绩。

通过CRM系统管理客户设备的维护、保养、升级等后市场服务，延长设备生命周期，增强客户粘性，创造持续收入。



通过CRM系统建立MTL体系，实现市场活动的策划、执行和效果评估，支持多渠道营销，包括线上广告、线下展会等，提升品牌影响力和客户获取能力。

建立完善的售后服务流程（ITR），包括客户反馈、问题记录、工单分配、服务评价等，确保客户问题能够及时解决，提升客户满意度。

机械装备制造行企业全球数字化营销服务一体化解决方案给企业带来的价值

提升客户满意度

01

通过CRM系统实现客户需求的快速响应和个性化服务，增强客户体验，提高客户忠诚度和满意度。

优化运营效率

02

通过数字化工具和流程优化，减少人工操作和重复劳动，提升营销、销售和售后服务的整体效率。

数据驱动决策

03

利用CRM系统积累的客户数据，进行深度分析和挖掘，为企业制定精准的营销策略和产品开发计划提供数据支持。

增强市场竞争力

04

通过数字化转型，企业能够更快速地响应市场变化，提升品牌影响力和市场份额，在激烈的市场竞争中占据优势地位。



机械装备制造行企业全球数字化营销服务一体化平台整体建设方案

助力企业可持续增长

数字化目标	效率提升			客户体验提升			风险控制与管理能力			模式创新											
绩效体系	目标达成		工作计划达成		线索/商机转化		团队绩效		服务及时性		客户满意度		质量分析		配件满足率		配件销售				
运营管理体系	数字化营销(MTL)			数字化销售(LTC)					数字化服务(ITR)					数字化后市场							
	市场管理			直销					服务资源管理					配件销售							
	市场分析			线索/商机		报价/招投标		合同		订单		服务中心		技能/绩效		设备档案		配件销售		配件营销/O2O	
	竞争对手/竞品分析			发货		开票/回款		应收/逾期		报关/订舱											
	制定目标客户			渠道销售					客户体验中心					增值服务							
	市场活动管理			渠道开发		渠道支持		业务协作		考核与评级		多渠道连接		级别与SLA		IOT整合		延保服务		服务套餐	
市场活动效果评估																		巡检服务		保养服务	
线索管理			赋能销售团队					服务运营中心					客户关怀		增值产品/服务						
			销售团队		日程管理		团队绩效		销售支持		工单闭环		配件管理		费用结算						
客户生命周期	潜在客户		跟进与转化		客户档案		客户分级		客户策略		客户互动		需求与产能		大客户管理		集团化客户				
	全域客户获取			客户转化					客户服务					客户经营							
业务差异		文化差异		财税差异		多时区		多语言		合规性		网络访问速度		全球部署		全球管控					
Microsoft Dynamics 365 Dynamics 365 + Azure AI + 瑞泰DX Apps																					
ERP		呼叫中心		MES		WMS		TMS		IOT		OA/BPM		微信/短信/邮件							

3 | CRM实施案例与效果

XX集团：借助CRM平台提升营销与服务管理能力

- XX集团始终保持中国工程机械行业排头兵的地位，目前位居世界工程机械行业第5位，是中国工程机械行业规模最大、产品品种与系列最齐全、最具竞争力和影响力的大型企业集团，年销售额超千亿元。
- 在169个国家构建起了一由5000余名营销服务人员组成的庞大高效网络，可以一站式为全球用户，提供涵盖销售、售后、融资的一体化高效便捷服务。

挑战

- **营销方面：**工程机械产品价值大、成交周期长，付款方式多为分期或贷款融资，如何精耕客户，提升成交率，同时控制客户风险成为影响业务增长的难题；
- **服务方面：**各大工程机械企业都在进行“服务品牌战”，如何采用领先、智能的信息化工具，保障服务竞争力是XX集团关注的焦点。



解决方案

- **统一平台：**搭建统一客户关系管理平台，实现多组织营销服务应用；
- **搭建风控体系：**搭建资信与应收风险管控模型，降低销售风险；
- **统一APP平台：**实现营销与服务领域统一APP平台操作，并赋能销售与服务团队，提升团队业务执行效率；
- **双生命周期管理：**实现客户与车辆全生命周期过程化管控，过程跟踪及可视化；
- **建立ITR闭环服务体系：**端到端服务执行流程打通，同时实现现场服务移动化；
- **连接客户：**通过微信小程序/APP/服务号与客户连接，提升客户体验。

XX客车集团：借助CRM平台打通海外营销业务全流程，提升海外营销业务运营能力与风控管理能力

- XX集团是以客车、卡车、环卫装备及工程机械为主业的商用车集团/企业集团。集团核心产品主要服务于公交、客运、旅游、团体、校车及专用出行等细分市场。
- 截至2022年底，累计出口超87000辆，累计销售新能源客车超172000辆，大中型客车连续多年畅销全球。

公交客车	客运客车	旅游客车	企事业通勤客车	轻客	商务车	校车	房车	景区车	机场摆渡车	专用车
										
5-6米	5-6米	1-20座	1-20座	天骏V6标准版	T7(V6)	1-20座	旅居系列	1-20座	1-20座	观光车
6-7米	6-7米	21-30座	21-30座	天骏V6豪华版	T7E	21-30座	旅行系列	21-30座	21-30座	体检车
7-8米	7-8米	31-40座	31-40座	天骏V5	T7星系列	31-40座	越野系列	31-40座	31-40座	献血车
8-9米	8-9米	41-50座	41-50座			41-50座	公路板拖挂	41-50座	41-50座	救护车
9-10米	9-10米	50座以上	50座以上			50座以上	营地拖挂	50座以上	50座以上	专科医疗车
10-11米	10-11米						高端商务车			检测车
11-12米	11-12米									公安应急特种车
12-13米	12-13米									教练车
13米以上	13米以上									展示车
										紧急救援
										其他

挑战

- XX客车集团的海外营销业务主要依靠当地经销商和销售团队开展，营销业务包括市场调研、竞争分析、竞争策略制定、新车销售和KD业务，未来随着业务在区域深耕，还会拓展二手车销售、DDP 等新模式；
- 营销与服务系统依托自研，系统分别独立运行，市场、销售、交付、服务业务相互独立，缺少统一系统平台管理；
- 业务关注点建议聚焦在：触达客户、销售过程精细化管理、海外运营支撑。

解决方案

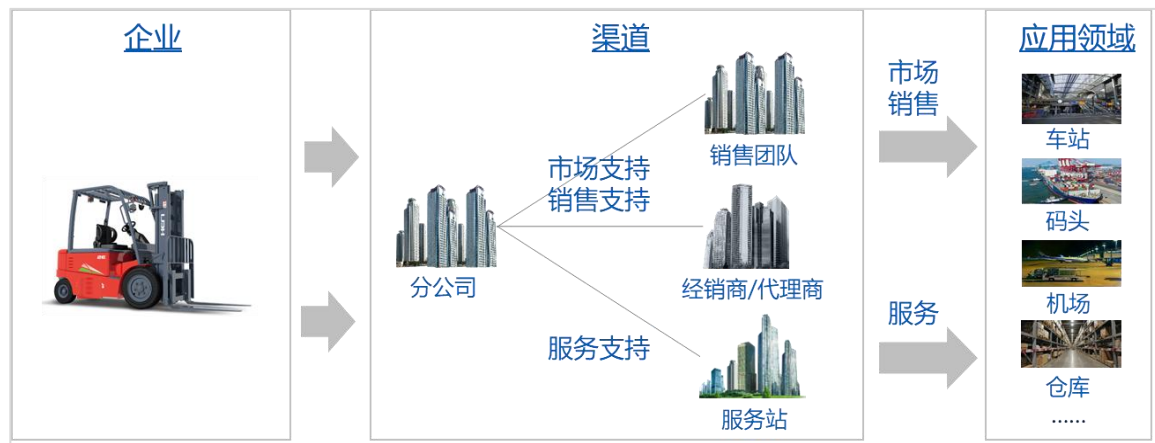
- 营销拉通：**整合多渠道的线索统一管理，并与商机拉通，实现对不同渠道线索转化的有效跟进与ROI分析；
- 客户生命周期管理：**实现以客户为中心的全业务流程打通(基础、互动、交易、资产信息等)，实现客户全视角的360度视图；同时建立客户风险管控机制，降低销售风险；
- 商机/订单一体化：**实现不同渠道来源的线索信息自动接入，并将商机作为主线，与合同、订单、交付等信息拉通；
- 渠道协作效率提升：**搭建渠道门户，实现线上客户信息、商机等信息传递与跟进，提升与渠道间的业务协作效率；
- 交付协同效率提升：**以订单为主线，打通订单到交付环节的流程与信息传递，同时结构化分解风控举措，进行系统自动判定与处理。

XX叉车：借助CRM平台打通端到端营销全业务流程，提升营销业务运营能力与风险管控能力

- XX叉车是我国叉车行业较早的上市公司，XX叉车在创新能力、产销规模、产业链布局 and 综合实力等方面持续领跑行业。在线生产的1700多种型号、512类产品全部具有自主知识产权，产品的综合性能处于国内、国际先进水平。
- 产品除了叉车，还包括港机、牵引车、装载机、防爆车辆、特种车辆等；
- 销售：直销+分销；建立了24个省级营销网络和400多家销售服务网点；

业务挑战

- 客户信息分散，缺少大客户管理体系；
- LTC流程未有效打通，缺少订单之前的销售过程管理；
- 配件报价效率低，当前只在SAP中实现，销售使用不便；
- 线下与渠道之间业务协作，协作流程不规范且效率低；
- 销售团队多系统操作，体验不友好，同时销售人员成长体系未建立；
- 销售与服务流程脱节，如何提升客户满意度与忠诚度，减少客户流失 是企业最关注的问题。



解决方案

- **大客户管理:** 完整的大客户信息管理，以IDIC模型为基础，实现大客户的全生命周期管理；
- **配置报价 (CPQ):** 构建一套完整的询报价体系，实现对客户更为便捷的移动化产品询报价平台，提升报价效率；
- **销售过程精细化:** LTC全流程打通的同时，实现内销与外销流程差异化管理，实现全流程自动化、可视化；
- **销售团队赋能:** 赋能销售团队，助力团队合理制定工作计划，快速业务处理，及时的业绩及数据查询；
- **数据洞察分析:** 多维度对客户互动，交易数据洞察分析，为营销决策与判定提供指导。



marketing@rektec.com.cn

瑞泰信息技术有限公司

RekTec Information Technology CO.,Ltd

