

简介：制造业数字化转型面临客户个性化需求与供应链协同效率双重挑战。珍客 CRM 通过数据中台构建“客户关系+供应链”双引擎：客户关系方面，利用 AI 联系人图谱穿透决策链、全流程管控商机、增值服务提升复购率，实现客户响应速度提升 40%；供应链方面，实现订单-生产实时联动、经销商库存可视化、供应商风险预警，使交付周期缩短 15-30%。某重型机械企业应用后，商机转化率提升 10 个百分点，交付延迟率从 35% 降至 8%，年增收 1.8 亿元。通过 PaaS 平台满足定制需求，并确保数据安全合规，为制造业打造全链路数字化系统。

目录

制造业专用 CRM 解决方案：以协同为核，激活供应链与客户关系双引擎	1
一、客户关系引擎：从线索到复购，构建全生命周期价值闭环	2
(1) 360°客户画像，穿透复杂决策链	2
(2) 商机全流程管控，缩短转化周期	2
(3) 服务增值驱动复购，从“一次性交易”到“终身伙伴”	3
二、供应链协同引擎：从订单到交付，实现全链路数据贯通	3
(1) 订单与生产计划实时联动	3
(2) 经销商与渠道库存可视化	4
(3) 供应商协同与风险预警	4
三、技术底座：PaaS 平台支撑制造业个性化需求，安全合规筑牢防线	4
案例：某重型机械企业的协同革命	5

制造业专用 CRM 解决方案：以协同为核，激活供应链与客户关系双引擎

在制造业深度数字化转型的今天，企业正面临双重核心挑战：一方面，客户需求日趋个性化，从标准化产品

采购转向"产品+服务"的整体解决方案，对响应速度与定制能力提出更高要求；另一方面，供应链层级复杂且波动频繁，从原材料采购到成品交付的全链路协同效率，直接决定企业的成本控制与市场竞争力。珍客 CRM 以**数据中台**为枢纽，通过打通"**客户需求-生产计划-供应链响应**"的端到端链路，构建客户关系与供应链的双引擎驱动模式，为制造业企业破解协同难题。

一、客户关系引擎：从线索到复购，构建全生命周期价值闭环

制造业客户群体复杂，涵盖经销商、代理商、终端企业客户等多层级，决策链条长且需求差异显著。珍客 CRM 通过**客户洞察-精准转化-服务增值**的全流程数字化，将客户响应速度提升 40%，复购率提升 25%。

(1) 360°客户画像，穿透复杂决策链

针对制造企业客户（尤其是 B 端大客户）的组织架构复杂性，珍客 CRM 的 **AI 联系人图谱**功能可可视化展示客户内部的决策关系网——标注采购部、技术部、管理层等关键角色的权责权重、个人偏好及历史互动记录。某工程机械企业通过该功能发现，某建筑集团的采购决策实际由副总工程师主导，而非表面对接的采购经理，调整沟通策略后，原本停滞的 3000 万订单在 1 个月内达成。

同时，系统整合客户的**交易历史、服务记录、产品使用数据**（如某汽车零部件客户的采购批次、质量反馈、库存消耗速度），构建多维度标签体系（如"高毛利客户""季度采购频次≥3 次""对交货期敏感"）。某家电制造商通过标签筛选出"年采购超 5000 万且近 3 个月未下单"的沉睡客户，推送定制化优惠方案后，唤醒率达 38%。

(2) 商机全流程管控，缩短转化周期

制造业订单金额大、周期长（从初步接洽到成交平均需 6-12 个月），珍客 CRM 的**销售漏斗+阶段推进器**功能可将商机拆解为"需求确认-方案报价-样品测试-合同谈判"等关键节点，每个节点设置明确的任务清单（如样品测

试阶段需完成"3 次性能检测""客户技术评审")。系统自动提醒销售跟进进度，避免因遗漏环节导致丢单。

某智能装备企业应用后，通过 AI 商机健康度评估（综合客户决策进度、竞品介入程度、技术匹配度等因素），将赢单概率 $\geq 70\%$ 的商机资源倾斜率提高 50%，整体成交周期缩短 20%。针对定制化项目，系统支持报价方案快速生成，整合产品配置、原材料成本、工时费用等数据，10 分钟内完成精准报价，比传统 Excel 核算效率提升 80%。

(3) 服务增值驱动复购，从"一次性交易"到"终身伙伴"

制造业的利润增长点正从产品销售转向后续服务（如维保、技改、备件更换）。珍客 CRM 的服务管理模块可自动关联客户采购的设备信息（型号、出厂日期、保修期限），生成个性化维保计划（如机床每 2000 小时进行精度校准），到期前通过短信、企业微信推送提醒，并同步派单给属地服务工程师。

某风电设备企业通过该功能，将主动维保覆盖率从 45%提升至 82%，设备故障率下降 30%。同时，系统对接客户反馈（VOC）系统，自动收集安装调试、故障维修后的客户评价，形成"问题-整改-验证"闭环。例如，某客户反馈"减速机噪音超标"，系统 48 小时内完成技术团队派单、方案优化、客户验收的全流程，该客户后续将二期项目直接签约，金额超 1.2 亿元。

二、供应链协同引擎：从订单到交付，实现全链路数据贯通

制造业供应链涉及多级供应商、生产车间、仓储物流等多环节，传统模式下"客户订单-生产计划-物料采购"的信息传递滞后，常导致库存积压或交付延迟。珍客 CRM 通过系统集成+数据联动，打通前端客户需求与后端供应链，将订单交付周期缩短 15-30%。

(1) 订单与生产计划实时联动

通过中台标准化 API 接口，珍客 CRM 与 ERP、MES 系统深度对接：客户订单确认后，系统自动将产品型号、数量、交货期等信息同步至 ERP，触发生产计划排程；生产进度（如零部件加工完成率、总装进度）通过 MES 实时回传至 CRM，客户可通过专属门户查看进度，无需人工沟通。

某汽车零部件企业应用后，订单信息传递时间从 2 天缩短至 2 小时，因信息误差导致的生产返工率下降 60%。针对紧急订单，系统支持优先级标记，自动触发“插单”流程——通知生产部门调整排期、同步采购部门加急备料，某企业借此将紧急订单的交付及时率从 65% 提升至 92%。

(2) 经销商与渠道库存可视化

对于拥有多级经销商网络的制造企业，珍客 CRM 的经销商管理模块可实时采集渠道库存数据（通过与经销商 ERP 对接或移动端手动上报），结合历史销售数据预测补货需求。当某区域经销商库存低于安全阈值时，系统自动提醒厂家销售代表跟进，避免终端断货。

某光伏组件企业通过该功能，将渠道库存周转天数从 45 天缩短至 28 天，经销商资金占用成本降低 30%。同时，系统支持经销商分级管理，根据合作年限、回款速度、市场覆盖力等指标划分等级，为优质经销商提供优先供货、返利倾斜等政策，渠道忠诚度提升 25%。

(3) 供应商协同与风险预警

珍客 CRM 延伸管理至上游供应商，通过供应商画像记录其产能、质量合格率、交货准时率等数据，辅助采购部门评估合作风险。当核心供应商出现交付延迟（如某电子元件供应商因原材料短缺无法按期供货），系统自动触发替代方案推荐（如匹配备用供应商、调整生产计划）。

某智能终端制造商通过该功能，将供应商违约导致的生产停线时间从平均 36 小时缩短至 8 小时，年减少损失超 2000 万元。

三、技术底座：PaaS 平台支撑制造业个性化需求，安全合规筑牢防线

制造业业务场景复杂（如离散制造与流程制造差异显著），对系统的灵活性与安全性要求极高。珍客 CRM 的 **PaaS 低代码平台+全链路安全体系**，为企业提供稳定可靠的技术支撑。

- **灵活定制适配业务：**基于低代码开发平台，制造企业可快速配置专属功能，如某重工企业 3 天内完成"特种设备安装资质审核"模块定制，某医疗器械厂商 1 周内上线"GMP 合规追溯"功能，无需专业 IT 团队介入。
- **数据安全与合规：**支持等保三级、ISO27001 认证，采用国密算法加密客户订单、供应商信息等敏感数据，满足《数据安全法》《个人信息保护法》要求。某汽车集团通过系统的合规审计功能，节省 60% 的 GDPR 合规成本。
- **高并发与稳定性：**微服务架构支持 10 万+并发请求，多活数据中心设计保障 99.99% 可用性，满足制造企业旺季（如"双十一"前的备货期）的高频数据交互需求。

案例：某重型机械企业的协同革命

某生产工程机械的集团企业，曾因客户信息分散、生产与销售脱节导致交付延迟率达 35%，客户投诉率居高不下。引入珍客 CRM 后：

- **客户端：**通过联系人图谱锁定关键决策人，商机转化率从 12% 提升至 22%；主动维保服务使客户复购率提升 30%。
- **供应链端：**订单与 MES 系统联动，生产排程响应速度提升 50%，交付延迟率降至 8%；经销商库存可视化后，渠道滞销率下降 40%。

- **整体效益：**年营收增长 1.8 亿元，客户满意度从 68 分升至 92 分。

制造业的竞争本质是"客户响应速度×供应链效率"的较量。珍客 CRM 通过客户关系与供应链的双引擎协同，打破"客户需求-生产-供应"的信息壁垒，让数据在全链路自由流动，最终实现从"以产品为中心"到"以客户价值为中心"的转型，为制造企业在存量竞争时代构建核心竞争力。

www.marketingforce.com