

SAP® BUSINESS ONE 助您轻松 管理客户关系 赢得新客户并保持现有客户关系

使用 SAP® Business One 应用程序中的客户关系管理 (CRM) 更迅速地达成交易，为客户提供更出色的服务。这些工具支持您实现销售流程的自动化并有效管理销售周期内的各项活动，包括首次接触、报价、达成交易与以及售后服务和支持。其中密切集成的功能覆盖营销、销售和服务领域，可帮助您深入全面地了解潜在客户和客户，更好地理解并满足其需求。

利用销售与商机管理工具，您可以创建报价单，输入订单，实时检查所有仓库，了解可用库存并处理交付事宜。记录新的销售机会及相关信息，如线索来源、潜在竞争、交易规模和销售阶段。您可以将任务、合同和商机在 SAP Business One 和 Microsoft Outlook 之间实现同步，利用电子邮件即时查看客户数据。

通过快速响应服务和呼叫支持来确保持久的客户满意度。SAP Business One 中的服务管理功能支持您进一步优化服务运营、服务合同管理和客户支持水平。

SAP Business One (包括 Crystal Reports® 软件) 中强大的报表功能支持您按照地域、客户或产品分析各种销售机会，进行销售预测并评估销售和服务部门的表现。

商机与销售管理

利用 SAP Business One，您可以高效管理销售周期内不同阶段的任务和信息。合理安排电话、会议、所受领的任务的时间，并会收到相应提示。您可以利用详细的便签记录任何活动，在 SAP Business One 日历中记录的活动可以与 Microsoft Outlook 中的时间表保持同步。此外，所有活动均可与客户、厂商和线索相关联。例如，您可以将活动与一个销售线索相关联，之后只需单击鼠标即可从线索界面上钻取这些活动。

SAP Business One 中的销售机会功能支持您按照销售阶段的进展管理整个销售流程，预测潜在收入并分析销售业绩。在完整的销售框架中，SAP Business One 支持您记录新的商机，输入潜在销售额、客户、特定竞争对手或合作伙伴、预计结束日期和销售阶段等信息。该应用软件会即时计算预期毛利润和收入。随着销售阶段的推进和新数据的输入，预期利润和收入计算结果会动态更新，精确地反映当前状况。

赢得新客户对于企业的成功非常重要，但充分利用现有客户关系同样至关重要。SAP® Business One 应用程序提供的工具可以帮助您将潜在客户转变为客户，提高销售额和盈利能力，提升客户满意度。



SAP® Business One 中的客户关系管理		
商机与销售	客户联系信息	服务
跟踪并管理销售周期内出现的各种商机	在一个简单易用的用户界面中管理销售线索和客户数据	管理保修和服务信息
创建即时报价，将其转换为订单，并实时进行可用库存检查	在同一界面上查看客户结余、信贷额度、销售机会和未结订单	统一响应客户的服务要求
利用丰富多样的模板更轻松地生成销售文档	查看客户联系信息并与 Microsoft Outlook 实现同步	在解决方案知识库中搜索客户问题解决方案
创建仪表盘和交互式报表，以便进行预测和销售分析	自动将数据从主记录转入相关交易中	通过警告和报表监控服务级别

图 1: SAP Business One 如何简化客户关系管理

赢得销售机会后，您可以直接创建销售订单，而无需重新输入数据。SAP Business One 中集成的功能支持在线即时查看所订购产品的可用库存。此外，会计数据和库存水平也将随之即时更新，无需用户参与。该应用程序提供了各式各样的业务文档模板，如报价单、订单确认函和物料清单等，因此您可以使用标准的 PDF 格式或其它常用格式创建业务文档并将其发送给潜在客户和客户。

SAP Business One 中的大量报表功能支持您监控销售活动，并根据客户、销售阶段、预期数额、结算利润、结束日期和销售人员等对销售机会进行分析。

客户联系信息管理

SAP Business One 可以帮助您轻松管理关于销售线索和客户的主数据。您可以利用专门的主记录功能，在简单易用的界面上创建并维护各种数据——如名

称、地址、电话和传真号码、电子邮件地址、联系人以及税务信息。此外，您可以管理重要的付款数据，如帐期、信用额度、特别折扣以及银行和信用卡信息。保存在客户主记录中的数据可自动转至报价单、订单或交付凭证等相关交易记录中。如果超过信用额度或某客户因交付或付款问题而被“冻结”，您会得到相应提示。通过客户主记录中的仪表盘，您可以概括了解帐户余额、未结订单、交付情况以及渠道中的销售机

会。此外，由于 SAP Business One 能够为您提供客户的全部购买记录，您可以根据这些信息了解客户的购买趋势，预测其购买需求。这样一来，您便可以为客户提供适用的产品和服务，并根据销售情况有效协调生产活动和库存。

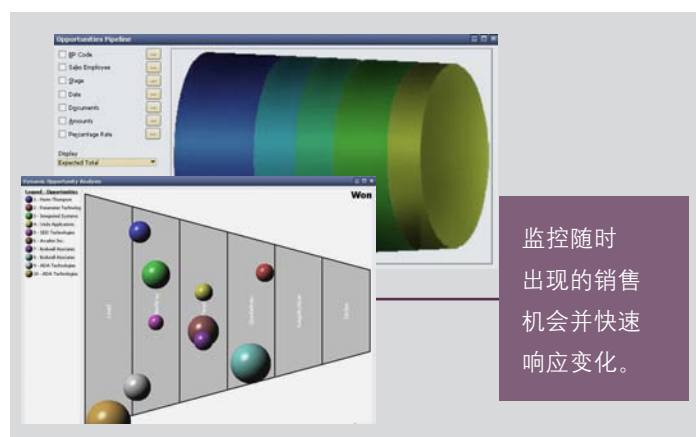


图 2: 销售渠道监控器

服务管理

SAP Business One 中的服务管理功能支持您高效管理客户保修和服务合同以及服务呼叫。您可以根据所销售的保修产品创建服务合同或者单独为第三方产品创建支持服务合同。该软件中集成的功能可以在创建交付凭证或应收账款发票的同时自动为相关产品生成服务合同。服务合同中包含协议中所涵盖物项

“SAP Business One 让日常的客户服务流程变得非常直观 — 在其它软件中，这些原本是非常复杂的流程。”

Sam Sinai, Deco Lighting 公司总裁

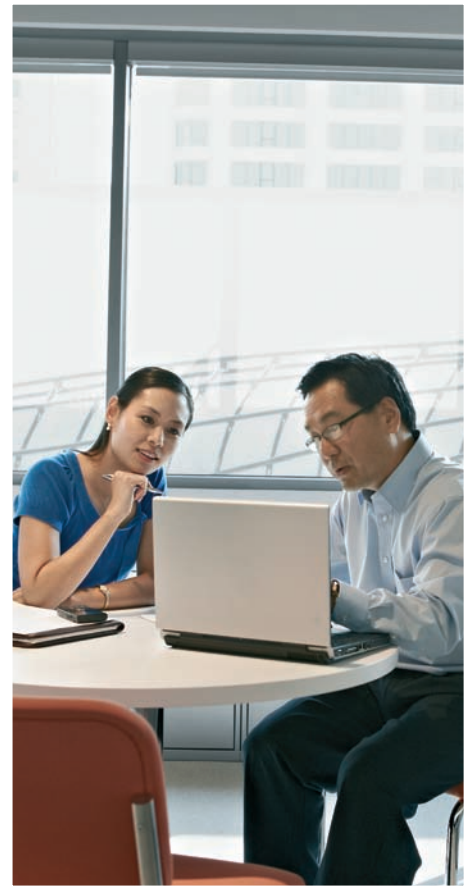
的信息，如服务、联系人、响应时间、有效期以及物项的具体细节和关于相关费用的信息。利用丰富多样的预定义模板，您可以采用自动化、标准化的方法生成各种类型的合同。

SAP Business One 支持您记录所有客户服务呼叫。服务呼叫记录中包括客户、服务项目、所报问题以及针对呼叫所开展的活动等。该应用程序中还包含一个解决方案知识库，其中记录有经常用到的信息以及常见问题解决方案。这一知识库为服务代表提供了关于所报问题的可能解决方案，有助于其更迅速、有效地响应客户呼叫。

SAP Business One 中的报表功能支持您实时了解服务部门的工作情况，分析呼叫数量、呼叫时长和响应时间。服务呼叫监控器会记录针对呼叫时长和呼叫数量的限值，一旦超出预设限值便会发出警告，从而确保能够及时响应问题，并快速予以解决。

与 Microsoft Outlook 集成

利用 SAP Business One 能够与 Microsoft Outlook 进行同步的特性，您可以通过 Microsoft Outlook 查看客户和销售信息 — 无论是在线还是离线。您可以将日历与活动安排进行同步，并将客户数据从 SAP Business One 导入至 Microsoft Outlook 联系人列表中。报价功能支持您直接在 Microsoft Outlook 中显示并编辑报价单。您还可以在 Microsoft Outlook 中创建新的报价单，将其保存在 SAP Business One 中，然后以电子邮件的形式发送给潜在客户或客户。在 Microsoft Outlook 中



发送和接收的电子邮件可以作为活动保存在 SAP Business One 中，并可随时进行检索。

销售报表和分析

SAP Business One 中的报表功能支持您创建内容详实的销售报表，帮助管理销售机会并进行预测和分析。您可以创建直观的仪表盘，显示最大的客户和交易、本年度至今的营业收入、未结订单和未结应收账款。利用大量的标准报表模板，您还可以创建详细的销售报表，如机会预测、渠道跟踪、得失分析和销售订单分析等。

更多信息

欲详细了解 SAP Business One 如何帮助您提升业绩，更有效地为客户服务，请立即与 SAP 代表联系或访问：
www.sap.com/china/sme/solutions/businessone

内容概要

赢得新客户对于企业的成功非常重要，但充分利用现有客户关系同样至关重要。SAP® Business One 应用程序提供的工具可以帮助您将潜在客户转变为客户，提高销售额和盈利能力，提升客户满意度。了解 SAP Business One 如何帮助您企业优化并简化整个销售流程——从跟踪销售线索、管理销售订单和客户数据直至管理售后支持活动。

业务挑战

- 将更多商机转变为销售交易
- 管理销售方面的所有合同
- 保持客户满意度
- 随时查看具体的销售数据和报表

主要特性

- **销售和机会管理** — 从首次接触到完成交易全程跟踪销售机会和活动
- **客户合同** — 集中保存所有重要的客户数据，利用仪表盘概览所有相关信息
- **服务管理** — 高效管理保修和服务合同；迅速接听并回复服务呼叫
- **与 Microsoft Outlook 集成** — 利用与 Microsoft Outlook 的全面同步功能管理并维护客户合同
- **报表和分析** — 利用省时省力的报表模板创建关于销售流程中各个方面的详细报表，包括销售预测和渠道跟踪

业务收益

- 深入全面地了解客户及其需求，在此基础上为其提供适用的产品和服务，进而提高销售收入
- 有效管理销售机会，将更多机会转变为销售交易，创造更大利润
- 更迅速地响应服务呼叫，更圆满地解决问题，以此提升客户满意度
- 根据关于销售流程中所有方面的精确数据制定更明智的决策

更多信息

请访问：www.sap.com/china/sme/solutions/businessone

或致电：800-820-0727

50 083 328 zhCN (10/03)
© 2010 SAP AG. All rights reserved.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, Clear Enterprise, SAP BusinessObjects Explorer, and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and other countries.

Business Objects and the Business Objects logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius, and other Business Objects products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP France in the United States and in other countries.

All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies. Data contained in this document serves informational purposes only. National product specifications may vary.

These materials are subject to change without notice. These materials are provided by SAP AG and its affiliated companies ("SAP Group") for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP Group shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP Group products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.