

## SAP 产品简介 SAP Business One



## SAP® Business One 支持客户关系管理

### 采用客户关系管理工具赢得新客户并维护现有客户关系

为保证企业成功发展，赢得新客户至关重要，但维护现有客户关系也同样重要。SAP® Business One 应用软件为您将潜在对象发展为客户、提高客户获利性、增加销售额、提高客户满意度提供了工具。请了解 SAP Business One 如何帮助您企业从跟踪线索和机会，到管理销售订单和客户数据直至售后支持，合理并优化整个销售流程。

SAP® Business One 应用软件强大的销售管理工具可用于创建报价单、输入客户订单、实时检查所有仓库供货能力；记录新的销售机会的相关信息，如线索来源、潜在竞争和结算日期等；从第一次联系到成功完成交易跟踪整个过程的相关活动。SAP Business One 与 Microsoft Outlook 集成，可供您同步联系和机会，同时利用快照模板，通过电子邮件迅速访问客户数据。SAP Business One 打印格式设计器工具为销售中所需的各种文件提供模板，如报价、订单确认和账单等。

迅速响应服务和支持呼叫可长久保持客户的满意度。利用 SAP Business One 服务管理工具，您可以充分发挥服务运营、服务合同管理和客户支持的最大潜力。服务呼叫可以快速高效地接入，利用 SAP Business One 解决方案知识库立即查找相应办法为客户的支持请求提供帮助。利用服务监控器等工具，可测量并跟踪服务部门的使用率和响应时间，实时查看服务呼叫数量和持续时间。

SAP Business One 具有强大的报告功能，并配置了 XL Reporter 工具，可供您根据地区、客户或产品分析销售机会，按照所需时间周期进行销售预测。大量标准销售报表为您的销售组织成功运营提供综合信息。

SAP® Business One 客户关系管理功能		
机会与销售	业务伙伴	服务
通过追踪活动并利用 workflow 管理将潜在对象发展为客户	利用简捷用户界面管理线索和客户数据	管理合同及客户设备卡的质保和服务信息
迅速创建报价，在线检查产品供货能力	通过主数据屏幕访问客户余额、信用额度及未交货订单	集中响应客户服务请求
利用打印格式设计器生成销售文件	采用 Microsoft Outlook 查看联系人	搜索在线知识库中的方法解决客户提出的问题
利用 XL Reporter 工具创建控制台进行预测和销售分析	利用 Drag&Relate™ 功能生成业务伙伴报告	利用告警和报告功能监控服务水平

图 1： SAP Business One 客户关系管理功能

机会与销售管理

无论采用何种销售渠道或预测过程如何复杂，您都可以利用 SAP Business One 记录并跟踪销售机会。

采用 SAP Business One，您可以有效管理整个销售周期中的任务和信 息。解决方案配有时间表及支持电话联系、会议及分配任务的提示功能。您可以记录各种活动并附详细注释，输入 SAP Business One 日历中的活动可与 Microsoft Outlook 中的日历同步。

所有活动可与业务伙伴和文档链接。例如，您可以将活动与销售线索链接，然后通过线索屏幕对这些活动进行挖掘。SAP Business One 报告功能可供您查看待执行的及今后的活动安排，以及销售员工执行的活动。利用 SAP Business One 销售机会模块，您可以管理整个销售过程中客户定义的不同阶段的进展情况。这个模块可以跟踪销售机会和销售活动，对其结果进行分析并预测可能创造的收入。

作为整体销售框架，SAP Business One 可供您定义适用于销售机会的销售阶段、业务伙伴、竞争对手及关系。SAP Business One 中可输入新机会并附潜在销售量、客户、具体竞争对手或业务伙伴、预计结算日期及销售阶段等信息。采用 SAP Business One，您可以根据便于准确处理的客户定义标准，对销售机会进行分类。应用软件可以立即计算预计毛利和收入。随着各个销售阶段机会的进展和新数据的输入，预计利润和收入的计算结果可连续更新，从而准确反映当前状态。

当销售机会成为现实时，您可以直接生成销售订单，不必再次输入数据。SAP Business One 集成功能可供您立即对所订产品的供货能力进行在线检查。此外，会计数据和库存量可立即更新，不需要用户介入。您可以采用 SAP 打印模式设计器，定义各种销售文件的模板。生成需要出具的文档时，如报价、订单确认、变更配置等，这些模板可以自动链接。

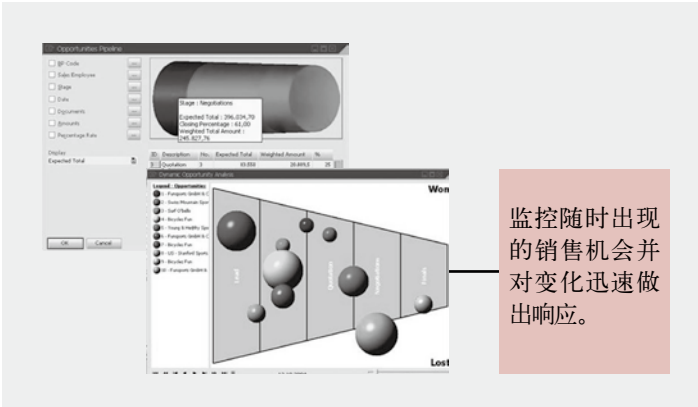


图 2：销售管道监控器

您可以利用 SAP Business One 配置的大量报表监控销售活动，按客户、销售阶段、预计数量、结算的可性能性及结算日期分析销售机会。

## 业务伙伴管理

SAP Business One 便于管理销售线索和客户的主数据。采用专用业务伙伴主数据模块，可通过用户友好的界面创建并管理线索和客户数据。

SAP Business One 保存通用业务伙伴数据，如名称、电话和传真号码、电子邮件地址、联系人及税务信息。此外，您还可以管理重要付款数据，如付款期限、信用额度、特定折扣，以及银行和信用卡信息。

业务伙伴主数据记录中保存的数据可以自动传送给相关交易，如销售报价、订单或交货。如果超过信用额度或因交货或付款问题造成客户“搁置”，系统可向您发送通知。

客户主记录中的控制台可供您查看账户余额、未交货订单和交货情况，以及销售管道中的机会。数据可以图形方式查看，如显示客户收入和利润的销售分析报表。

## 服务

SAP Business One 服务管理功能可供您有效管理客户质保和服务合同以及服务呼叫。服务合同可以您所售产品的质保规定为准，也可以单独制定为第三方产品提供支持服务。SAP Business One 集成功能可在交货或创建 AR 发票的情

况下，自动生成服务合同。服务合同可基于预定义的模板生成，含有协议项下条款、服务、响应时间等信息以及其它质保信息。

系统可进行序列号管理并自动生成客户设备卡。交货或发票过入序号项时出具客户设备卡，其中含有货项、客户及服务合同等相关信息。同时，还可以直接访问销售数据、服务呼叫及其他记录的交易。

SAP Business One 可供您存档所有客户服务呼叫。记录的服务呼叫包括客户、服务项目、上报的问题、针对呼叫采取的措施等信息。SAP Business One 维护解决方案知识库，其中保存有已知的问题。这个知识库为服务代表提供解决上报问题的方法，便于他们快速高效地对客户呼叫做出响应。

SAP Business One 报告功能可供您实时检查服务部门的工作情况，分析呼叫量、呼叫等待时间及响应时间。服务呼叫监控器记录呼叫等待时间和呼叫量极限，超过极限时发出告警。

## Microsoft Outlook 集成

利用 SAP Business One 集成的 Microsoft Outlook 插件，您可以同步日历和任务，将 SAP Business One 中的重要客户数据输入 Microsoft Outlook 联系人列表。这个插件中配置的报价功能可供您直接在 Microsoft Outlook 中显示编辑现有报价。您可以在 Microsoft Outlook 中创建新报价，然后保存在 SAP Business One 中，通过电子邮件发送给潜在客户或客户。Microsoft Outlook 收发的电子邮件可保存在

SAP Business One 中并按活动进行检索。采用 SAP “快照”功能，您可以定义一组与客户或线索相关的数据，输出到 Microsoft Excel。然后，将输入的数据与 Microsoft Outlook 联系人列表中的记录相关联。

欲了解 SAP Business One 如何助力您的销售和服务组织推动企业发展，为客户提供高效服务，请与当地 SAP 代表联系或访问我们的网站：[www.sap.com/china/smallbusiness](http://www.sap.com/china/smallbusiness)。

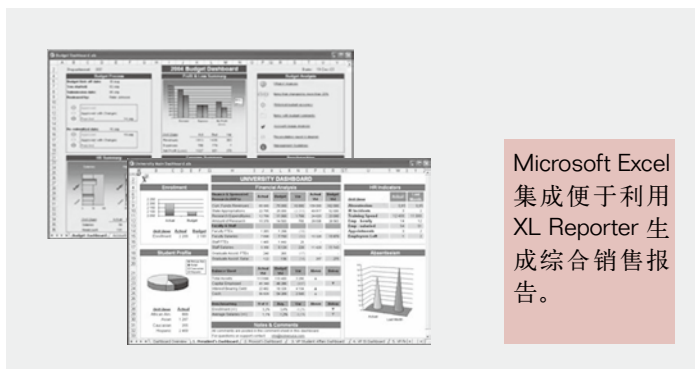


图 3: XL Reporter 销售报告实例

### 采用 XL Reporter 提供销售报告和分析

SAP Business One 配有 XL Reporter，可供您利用 Microsoft Excel 模板生成综合销售报告。您可以采用报告设计器和报告编辑器创建控制台显示重要客户及交易概况、年度截至目前的收入、待交货订单和待结算的应收款。利用同一工具，您还可以生成详细的销售报告，如机会预测、管道跟踪、损/益分析和销售订单分析。SAP 提供大量模板，为您生成销售报告提供了极大的便利。SAP Business One 报告组织器可帮助您管理并执行报告，轻松地与销售员工和业务伙伴公布。