

SAP 产品简介
SAP Business One



SAP® BUSINESS ONE 支持基于 WEB 的客户管理

通过互联网管理客户、供应商关系，处理订单

通过互联网访问您在 SAP® Business One 应用中存储的账户、用户、机会和销售数据。这些工具可帮助您跟踪销售机会、管理支持项目、在网站上公布解决方案的技术知识。

SAP® Business One 应用软件基于 Web 的客户管理功能，可供您管理销售流程和客户关系。利用创建销售机会、记录报价、处理订单的各种工具，您可以轻松地跟踪管道中的线索，提供报价，并将线索转化为实际销售。通过本机 Web 浏览器，您可以十分方便地生成报告，打印发运单证。

SAP Business One 中的所有信息，如重要电话号码、地址、采购数据等，均可以通过 Web 获取。除可通过任何远程地点管理活动、订单、联系人外，解决方案还为您提供了新的客户管理功能，用以进行预测、促销、管理联系人列表。

这是一种客户全方位支持系统，可帮助您管理客户就业务提出的疑问和问题。通过面向客户的网站，您可以接收支持工作单，对他们的解决方案进行全面跟踪；同时创建项目、任务和活动，满足客户的需求。您还可以将经常查询的信息收集到解决方案知识库中，供客户和业务伙伴使用，从而减轻支持人员的工作量。

SAP Business One 应用软件 基于 Web 的客户关系管理功能		
销售管理	合作伙伴管理与促销	服务与支持
远程业务伙伴可轻松访问 SAP Business One 数据	统一、集中查看所有客户数据	创建并管理支持分类
利用管道图迅速查看线索转化为订单的进展情况	输入并管理潜在客户	通过工作单系统接收客户问题
记录客户兴趣和竞争	开展电子邮件促销活动	配置支持方案建立知识库

图 1: SAP® Business One 客户关系管理功能

销售与客户管理

现在，现场工作的销售人员和业务伙伴可以通过互联网，访问 SAP Business One 重要的联系人和客户信息。利用基于 Web 的界面，他们可以十分方便地创建活动、管理机会、生成订单、记录报价。由于这类信息与 SAP Business One 自动同步，因此可以保证远程业务伙伴将信息保存在中央数据库中。

SAP Business One 基于 Web 的客户管理工具提供的菜单，有助于您快速访问日常活动。My Focus 挖掘功能可供您立即查看、管理自己的活动日程。采用 Sales View 菜单，可以迅速查看您的客户列表、销售管道、业务活动，以及大量销售报表。

管道图形可用来快速查看机会的进展状况，将线索转化为订单。您可以跟踪客户兴趣，记录竞争业务的其他公司。

伙伴管理与促销

SAP Business One 提供统一、集中查看所有客户相关数据的功能。将您的客户关系管理系统接至任何远端互联网接点，可以访问业务伙伴信息、客户联系电话、约会提示和订单记录。

账户和账户用户可按分层方式关联。您可以很轻松地查找用户信息，同时查看账户档案。然后，利用同步服务，将重要的业务伙伴信息合并到 SAP Business One 中。利用创新的前景管理功能，您可以生成潜在客户列表。您可以通过 Microsoft Excel 电子数据表输入潜在客户信息，轻松地管理相关信息，生成前景报告，直接利用 Web 浏览器打印。此外，当潜在客户发展为客户时，这一信息可以同步到 SAP Business One 中。

利用 SAP Business One 基于 Web 的促销管理功能，您可以保证业务伙伴和客户掌握最新的重要业务信息。通过电子邮件或常规信件发送广告促销、优惠码和优惠券，您的联系人可以掌握新产品和服务的最新信息，还可以将 HTML 格式的电子邮件发送到通信列表中开展促销活动。

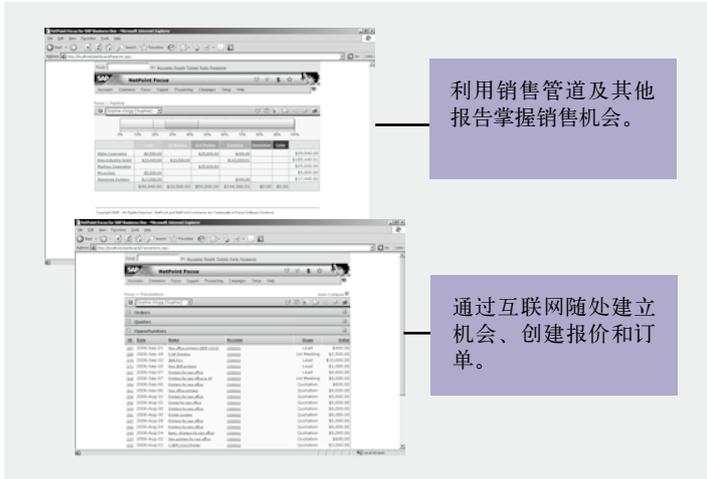


图 2：销售机会管理

您不仅可以通过电子邮件开展促销，而且利用 SAP Business One 基于 Web 的客户管理功能，您还可以跟踪重要的电话号码和具体地址，从而帮助您以多样化的方式将产品或服务推向市场。保存并管理联系列表中重要的促销联系人。这些列表可以添加当前账户和用户列表的方式，或植入第三方电子邮件地址的方式生成。您可以保存电子邮件促销、电话促销、常规邮件促销等多种联系列表，然后通过互联网进行访问。

服务与支持

从技术支持到管理支持，您可以设置支持系统满足多个部门的需求。每个支持小组可以有自己的查询队列，每位服务代表可以创建、发放、结束和修改自己的支持工作单。

SAP Business One 基于 Web 的客户管理功能提供工作单管理系统（单纯 SAP Business One 未配置这种功能），用以跟踪解决方案的各种支持问题。支持请求可通过电子邮件，或利用基于 Web 的客户管理界面创建的表单接收。这样，支持小组可在本地和远程将支持请求记录到系统中。可以为组员分配和调整工作单，创建与工作单相关的活动，直接通过基于 Web 的界面与客户联系。

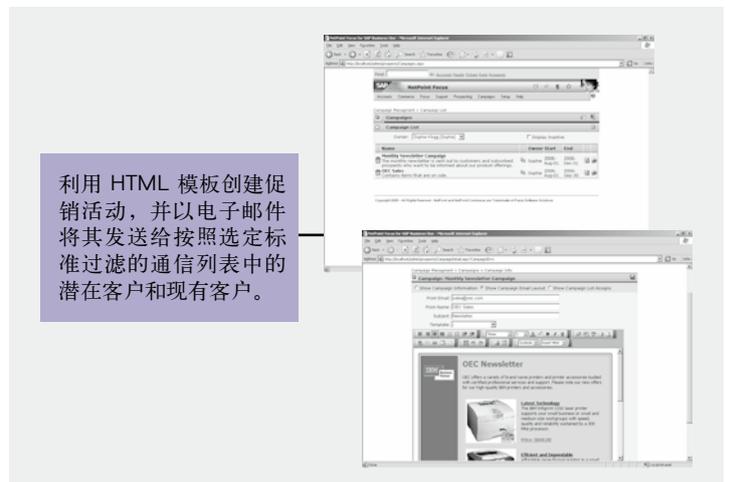


图 3：促销管理

您可以生成项目，一体化查看相关任务、合同、活动和解决方案。用于管理维修和保养的工作单可以创建并进行管理，并可将其与 SAP Business One 同步便于服务呼叫。建立存档解决方案的知识库，供您的客户和业务伙伴查看常用结果，从而减轻支持部门的工作负担。

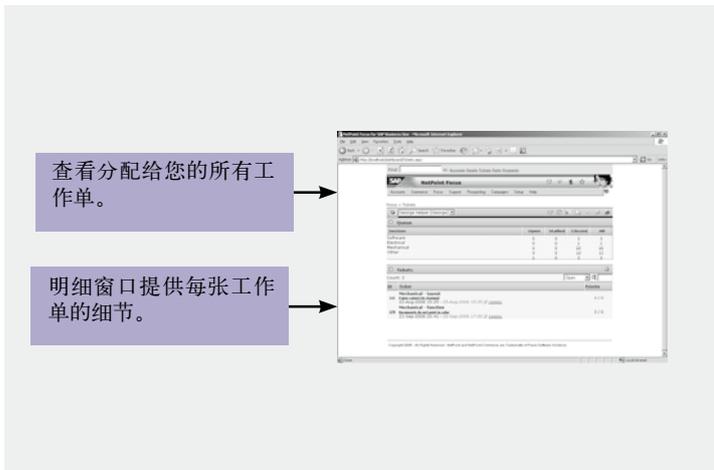


图 4：服务管理

您可以创建客户支持合同，记录商定的服务类型、多长时间派出人员对客户做出响应、客户相关问题的最佳联系时间。您还可以记录合同中规定的备件。

SAP Business One 集成增强功能

利用基于 Web 的客户管理功能，您可以在各类互联网终端快捷地访问 SAP Business One 系统。远程伙伴可以编辑、更新重复的业务信息，如客户合同、线索、订单、机会等。通过 Web 变更的任何客户关系管理信息，可自动与 SAP Business One 数据库同步。

利用基于 Web 的增强功能，您可以优化促销和大宗订单。您还可以创建、输入、管理潜在客户和现有用户列表。您还可能创建并跟踪促销活动，利用电子邮件向潜在客户和现有用户群发送促销信息。

欲了解 SAP Business One 如何助力您的销售和营销组织推动企业发展，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。