

CRM Z SAP® BUSINESS ONE

POZYSKANIE NOWYCH KLIENTÓW I UTRZYMYWANIE DOTYCHCZASOWYCH RELACJI

Narzędzia do zarządzania relacjami z klientami dostępne w ramach SAP® Business One pozwalają na przyspieszenie procesów sprzedaży i zapewnienie klientom obsługi na wyższym poziomie. Umożliwiają one automatyzację procesów oraz efektywną obsługę działań w ramach całego cyklu sprzedaży, począwszy od pierwszego kontaktu z klientem poprzez sporządzenie oferty i proces zamknięcia sprzedaży, a skończywszy na usługach gwarancyjnych i wsparciu pogwarancyjnym. Ścisłe zintegrowane funkcje marketingu, sprzedaży i usług, gwarantują pełny przegląd przyszłych oraz dotychczasowych klientów, by lepiej zrozumieć i sprostać ich potrzebom.

Dzięki narzędziom do zarządzania sprzedażą i szansami sprzedaży można sporządzić oferty, wprowadzić zamówienia, przeprowadzić kontrole dostępności w czasie rzeczywistym we wszystkich magazynach oraz przetwarzać dostawy. Można podać istotne informacje dotyczące nowych szans sprzedaży, takie jak źródło pozyskania nowych klientów, potencjalni konkurenci, wartość transakcji, faza procesu sprzedaży. Istnieje możliwość synchronizacji zadań, danych kontaktowych oraz informacji o szansach sprzedaży pomiędzy SAP Business One a Microsoft Outlook i uzyskania w ten sposób natychmiastowego dostępu do aktualnych danych klienta z poziomu własnej poczty elektronicznej.

Szybkie odpowiedzi na zgłoszenia w zakresie wsparcia serwisowego pozwolą zapewnić stałe zadowolenie klientów. Dzięki narzędziom SAP Business One do zarządzania serwisem można w pełni wykorzystać potencjał procesów świadczenia usług, zarządzania kontraktami serwisowymi oraz wsparcia klienta.

Wszechstronna funkcjonalność raportowania SAP Business One – łącznie z Crystal Reports® – pozwala na analizę szans sprzedaży wg regionu, klientów lub produktów, a także na opracowanie prognoz sprzedaży oraz na ocenę skuteczności działań sprzedaży i serwisu.

Zarządzanie sprzedażą i szansami sprzedaży

Z pomocą SAP Business One, można skutecznie zarządzać zadaniami i informacjami na wszystkich etapach cyklu sprzedaży. System daje możliwość zaplanowania rozmów telefonicznych, spotkań i zadań oraz ustawienia dla nich przypomnień. Można także odnotować dowolne działania powiązane z procesem sprzedaży wraz ze szczegółowymi uwagami, a wpisy do kalendarza SAP Business One mogą zostać zsynchronizowane z aplikacją Microsoft Outlook. Ponadto wszystkie aktywności powiązane z konkretnym klientem, dostawcą, potencjalnym klientem są dostępne do wglądu za jednym kliknięciem z poziomu danych podstawowych danej firmy. Przykładowo, można połączyć określone działania z potencjalnym klientem, a następnie w późniejszym czasie jednym kliknięciem wyświetlić przegląd wszystkich tych czynności na ekranie tego klienta.

Funkcjonalność zarządzania szansami sprzedaży SAP Business One pozwala na zarządzanie całym procesem sprzedaży, jego przebiegiem w każdej fazie, umożliwia prognozowanie potencjalnego przychodu i analizę wyników sprzedaży. Z pomocą SAP Business One można opracować całą strukturę sprzedaży, wprowadzając nowe szanse sprzedaży wraz z informacjami o potencjalnych wartościach sprzedaży, klientach, konkurentach lub partnerach, przewidywanych datach zakończenia procesu sprze-

Pozyskiwanie nowych klientów ma kluczowe znaczenie dla sukcesu firmy, ale nie mniej ważna jest optymalizacja kontaktów z dotychczasowymi klientami. Aplikacja SAP® Business One zapewnia narzędzi, dzięki którym potencjalni klienci stają się faktycznymi klientami, zwiększa się sprzedaż, dochodowość firmy oraz wzrasta zadowolenie klientów.



daży oraz poszczególnych jego fazach. Aplikacja automatycznie oblicza przewidywany zysk brutto oraz przychód. W procesie urzeczywistnienia szans, przechodząc przez poszczególne fazy sprzedaży, dane dotyczące przewidywanego zysku i przychodu dynamicznie zmieniają się wraz z wprowadzaniem do systemu nowymi danymi, odzwierciedlając tym samym zaistniałą sytuację.

Zarządzanie relacjami z klientami w SAP® Business One		
Szanse i sprzedaż	Relacje z klientami	Serwis
Śledzenie szans w ramach całego cyklu sprzedaży oraz zarządzanie nimi	Zarządzanie danymi dotychczasowych oraz potencjalnych klientów za pośrednictwem prostego interfejsu użytkownika	Zarządzanie gwarancjami i danymi serwisowymi
Natychmiastowe tworzenie ofert cenowych, przekształcenie ich w zamówienia i kontrola dostępności produktów w czasie rzeczywistym	Dostęp z jednego ekranu do sald klientów, linii kredytowych, szans sprzedaży oraz otwartych zleceń	Reakcja na zgłoszenia serwisowe klientów z jednej centralnej lokalizacji
Łatwiejsze przygotowanie dokumentów sprzedaży dzięki zastosowaniu różnorodnych szablonów	Przeglądanie i synchronizacja danych kontaktowych klienta z programem Microsoft Outlook	Wyszukiwanie rozwiązań problemów klientów w bazie wiedzy
Tworzenie pulpitów i interaktywnych raportów dla celów prognozowania i analiz	Automatyczny transfer danych z rekordu danych podstawowych do odpowiedniej transakcji	Monitorowanie poziomów obsługi za pomocą alarmów i raportów

Rysunek 1: Jak SAP Business One ułatwia zarządzanie relacjami z klientami

W momencie realizacji szansy sprzedaży można bezpośrednio utworzyć zlecenie sprzedaży, bez konieczności powtórne wprowadzania danych.

Zintegrowane funkcje SAP Business One umożliwiają natychmiastowe kontrole dostępności online zamówionych produktów. Ponadto, aktualizacja danych księgowych i poziomu zapasów następuje natychmiastowo, bez ingerencji użytkownika. Aplikacja zawiera wiele szablonów dokumentów biznesowych, takich jak oferty cenowe, potwierdzenia zamówienia, dokumenty fakturowania. Możliwe jest więc tworzenie i przesyłanie dokumentów biznesowych do potencjalnych oraz dotychczasowych klientów w PDF lub innym ogólnie stosowanym formacie.

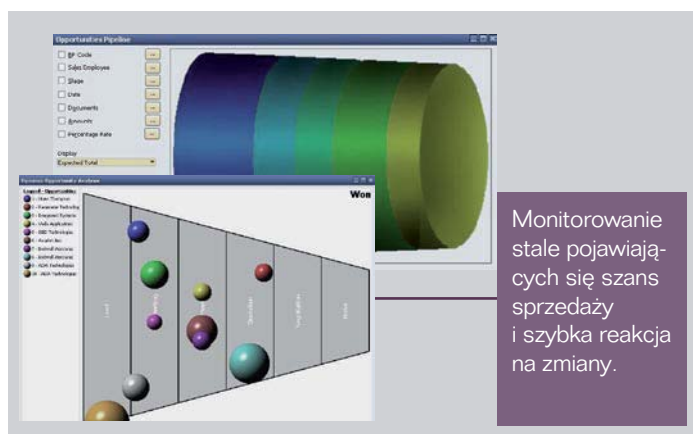
Liczne funkcje raportowania SAP Business One umożliwiają stałą kontrolę działań związanych ze sprzedażą oraz analizę szans sprzedaży wg klienta, fazy sprzedaży, przewidywanej ilości, wartości prawdopodobieństwa zamknięcia cyklu sprzedaży, daty zamknięcia i pracowników działu sprzedaży.

Zarządzanie relacjami z klientami

Dzięki SAP Business One łatwiejsze staje się zarządzanie danymi podstawowymi potencjalnych i dotychczasowych klientów.

Przeznaczona do tego funkcja rekordu danych podstawowych umożliwia tworzenie i zarządzanie danymi, takimi jak, imiona i nazwiska, adresy, numery telefonów i faksów, adresy e-mail, dane osób do kontaktów oraz informacje podatkowe, a wszystko to dostępne jest na przyjaznych dla użytkownika ekranach. Aplikacja ta umożliwia też zarządzanie ważnymi danymi finansowymi,

takimi jak warunki płatności, limity kredytów, specjalne upusty, dane bankowe i dane kart kredytowych. Dane przechowywane w bazie danych podstawowych klienta, system automatycznie przesyła do poszczególnych transakcji, np. do oferty, zamówienia lub dostawy. System informuje o przekroczeniach limitu przyznanego kredytu lub o tym, że klient został „zawieszony” z powodu problemów z transportem lub płatnościami. Pulpit w danych podstawowych klienta zapewnia przegląd stanu konta, niezrealizowanych zamówień, dostaw oraz pojawiających się szans sprzedaży. Ponadto, ponieważ SAP Business One zapewnia wgląd do całej historii zakupu,



Rysunek 2: Monitorowanie lejka szans sprzedaży

Monitorowanie stale pojawiających się szans sprzedaży i szybka reakcja na zmiany.

umożliwia dostrzeżenie różnych tendencji i prognozowanie zapotrzebowań klientów na podstawie danych historycznych. Tak więc możliwe jest oferowanie właściwych produktów i usług oraz skuteczne dostosowanie działań w zakresie produkcji i zapasów do potrzeb sprzedaży.

Zarządzanie serwisem

Z pomocą funkcji zarządzania serwisem SAP Business One można skutecznie zarządzać umowami gwarancyjnymi i serwisowymi zawartymi z klientami oraz ich zgłoszeniami serwisowymi.

“SAP Business One upraszcza codzienne procesy obsługi klienta – procesy, które w przypadku użycia innych programów są bardzo skomplikowane.”

Sam Sinai, Prezes Deco Lighting

Istnieje możliwość sporządzania umów serwisowych dla sprzedawanych produktów objętych gwarancją, a także oddzielne tworzenie tych umów w ramach usług wsparcia świadczonych dla produktów innych firm. Zintegrowany system pozwala na automatyczne utworzenie umowy serwisowej dla odpowiedniego produktu w chwili wprowadzania danych dostawy lub faktury dla odbiorcy. Umowa serwisowa zawiera informacje o elementach zawartych w umowie, np. o usłudze, danych kontaktowych, terminie odpowiedzi, terminie ważności, szczegółach dotyczących danego elementu i kosztach. Za pomocą wcześniej zdefiniowanych szablonów można w sposób zautomatyzowany i znormalizowany sporządzać różnego rodzaju umowy.

SAP Business One dokumentuje również zgłoszenia serwisowe. Notatka o zgłoszeniu serwisowym zawiera informacje o kliencie, o produkcie serwisowanym, o zgłaszanym problemie oraz o krokach podjętych w celu udzielenia odpowiedzi na zgłoszenie. Aplikacja obsługuje też bazę zawierającą rozwiązania, w której znajdują się odpowiedzi na często zadawane pytania i ogólnie występujące problemy. Baza oferuje osobom do kontaktów z klientami ewentualne rozwiązania zgłaszanych problemów, by jeszcze szybciej i skuteczniej odpowiadać na zgłoszenia klientów.

Funkcje raportowania SAP Business One umożliwiają wgląd w funkcjonowanie działu serwisu w czasie rzeczywistym, analizę ilości, czasu i szybkości reakcji na zgłoszenia serwisowe. Funkcja monitoringu zgłoszeń serwisowych zapisuje wartości graniczne dla długości i ilości zgłoszeń serwisowych, a w razie ich przekroczenia wysyła alarmy. Dzięki temu odpowiedź i rozwiązanie problemu, następują w odpowiednim czasie.

Integracja programu Microsoft Outlook

Dzięki synchronizacji SAP Business One i Microsoft Outlook, uzyskuje się dostęp do informacji o klientach i sprzedaży za pośrednictwem Microsoft Outlook, zarówno w trybie online jak i offline. Można zsynchronizować kalendarze i działania oraz zaimportować dane klientów z aplikacji SAP Business One do listy kontaktów Microsoft Outlook. Funkcja ofertowania umożliwia wyświetlanie oraz edytowanie istniejących ofert bezpośrednio w Microsoft Outlook. Za pomocą Microsoft Outlook można także utworzyć nowe oferty, zapisać je w aplikacji SAP Business One



i wysłać e-mailem do potencjalnych lub dotychczasowych klientów. Przychodzące i wysyłane przez Microsoft Outlook emaile mogą być zapisywane, a później przeglądane przez SAP Business One jako działania.

Raporty sprzedaży i analizy

Funkcje raportowania SAP Business One umożliwiają tworzenie wszechstronnych raportów sprzedaży, co pomaga w zarządzaniu szansami sprzedaży oraz w opracowaniu prognoz i analiz. Można opracowywać szczegółowe pulpity zapewniające przegląd najbardziej znaczących klientów i transakcji, zrealizowanych w określonych przedziałach czasu, przychodów oraz otwartych zamówień i wierzytelności. Dzięki dużej liczbie standardowych szablonów można sporządzać szczegółowe sprawozdania dotyczące sprzedaży, w tym również prognozy sprzedaży, śledzenie lejka sprzedaży, rachunki zysków i strat oraz analizy zamówień.

Dodatkowe informacje

Więcej informacji o tym, jak SAP Business One wspiera rozwój firmy i efektywną obsługę klienta, można uzyskać od przedstawicieli SAP lub znaleźć na stronie www.sap.pl/business_one

Podsumowanie

Pozyskiwanie nowych klientów ma kluczowe znaczenie dla sukcesu firmy, ale nie mniej ważna jest optymalizacja kontaktów z dotychczasowymi klientami. Aplikacja SAP® Business One daje do dyspozycji narzędzia, dzięki którym potencjalni klienci stają się faktycznymi klientami, zwiększa się sprzedaż, dochodowość firmy oraz wzrasta zadowolenie klientów. Warto przekonać się, jak SAP Business One może wesprzeć optymalizację i ujednoczenie całego procesu sprzedaży - począwszy od monitorowania potencjalnych klientów, poprzez zamówienia i obsługę danych kontaktowych, a skończywszy na wsparciu pogwarancyjnym.

Wyzwania biznesowe

- Zamiana większej liczby szans sprzedaży w zlecenia
- Zarządzanie wszelkimi kontaktami w zakresie sprzedaży
- Utrzymywanie zadowolenia klienta na stałym, wysokim poziomie
- W razie potrzeby dostęp do poszczególnych danych i raportów dotyczących sprzedaży

Najważniejsze funkcje

- **Zarządzanie sprzedażą i szansami sprzedaży** – obserwacja szans sprzedaży i działań w tym zakresie od pierwszego kontaktu z klientem do zamknięcia transakcji
- **Relacje z klientami** – przechowywanie w jednym miejscu wszelkich kluczowych danych klientów, przeglądanie danych w ramach pulpitów
- **Zarządzanie serwisem** – efektywne zarządzanie umowami serwisowymi i gwarancyjnymi; szybkie rejestrowanie zgłoszeń serwisowych i szybkie odpowiedzi
- **Integracja z Microsoft Outlook** – zarządzanie i obsługa danych klientów w pełnej synchronizacji z programem Microsoft Outlook
- **Tworzenie raportów i analiz** – szczegółowe sprawozdania dotyczące wszelkich aspektów procesu sprzedaży, w tym prognozy sprzedaży, śledzenie lejka sprzedaży z użyciem szablonów raportów pozwalających zaoszczędzić cenny czas.

Korzyści biznesowe

- **Wyższy przychód ze sprzedaży** dzięki odpowiednim produktom i usługom, oferowanym na podstawie pełnego wglądu w potrzeby klientów
- **Szybsza realizacja procesów sprzedaży**, dzięki skutecznemu zarządzaniu sprzedażą i szansami sprzedaży
- **Większe zadowolenie klienta** dzięki szybszej reakcji na zgłoszenia serwisowe i skuteczniejszemu rozwiązywaniu problemów
- **Lepsze podejmowanie decyzji** na podstawie aktualnych i dokładnych danych mających wpływ na wszystkie aspekty procesu sprzedaży.

Dodatkowe informacje

Zapraszamy na naszą stronę internetową: www.sap.pl/business_one

SAP Polska Sp. z o.o.

ul. Wotoska 5, bud. Taurus
02-675 Warszawa
Infolinia: 00 800 491 1525
www.sap.pl

©2011 by SAP AG. Wszelkie prawa zastrzeżone.
SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, Clear Enterprise, SAP BusinessObjects Explorer, a także inne produkty i usługi SAP wymienione w tym materiale, a także ich logo są znakami handlowymi lub zastrzeżonymi znakami handlowymi SAP AG w Niemczech i innych krajach.

Business Objects oraz logo Business Objects, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web intelligence, Xcelsius oraz inne produkty i usługi Business Objects wymienione w tym materiale, a także ich logo są znakami handlowymi lub zastrzeżonymi znakami handlowymi SAP France w USA i innych krajach.

Wszystkie pozostałe produkty i usługi są znakami towarowym odpowiednich firm. Dane zawarte w niniejszej publikacji mają jedynie charakter informacyjny. Wersje krajowe produktów mogą się różnić.

Niniejsze materiały mogą zostać zmienione bez wcześniejszego powiadomienia. Są one dostarczane przez firmę SAP AG i jej powiązane spółki („Grupa SAP”) jedynie dla celów informacyjnych, bez żadnych gwarancji. Grupa SAP nie odpowiada za błędy lub pominięcia w odniesieniu do tych materiałów. Jedynie gwarancje dotyczące produktów i usług Grupy SAP to te, które są zawarte w klauzulach gwarancyjnych dołączonych do produktów i usług. Żadne z niniejszych stwierdzeń nie powinno być uznane za wiążącą lub dodatkową gwarancję.