

CRM С SAP® BUSINESS ONE

ВЫИГРАЙТЕ НОВЫХ КЛИЕНТОВ И СОХРАНИТЕ ТЕКУЩИЕ ОТНОШЕНИЯ

Управление взаимоотношениями с клиентами (CRM) необходимо для быстрого осуществления продаж и лучшего обслуживания клиентов. Инструменты приложения SAP Business One позволяют эффективно выполнять и автоматически управлять действиями всего цикла продаж от первого контакта до завершения сделки и послепродажного обслуживания. Тесно интегрированные функции дают полное представление о потенциальных сделках и клиентах для лучшего понимания спроса.

Инструментами управления продажами можно в реальном времени вести потенциальные сделки, создавать предложения, оформлять заказы, проверять состояния всех складов и выполнять поставки. Запись о новой возможности продажи отражает всю важную информацию, как источник, конкуренты, размер сделки и этапы сделки. Можно синхронизировать задачи, контакты и возможности между SAP Business One и Microsoft Outlook для доступа к сведениям клиента через электронную почту.

Быстрая обработка заявок на сервисное обслуживание содействует продолжительным лояльным отношениям с клиентами. Организация сервиса в SAP Business One позволяют структурировать поток сервисных операций, договоров и обращений клиентов.

Мощные инструменты построения отчетности в SAP Business One, включая полностью интегрированный

Crystal Reports, позволяют анализировать возможности продаж по территориям, клиентам, товарам и другим критериям, строить прогноз продаж и отслеживать результаты отдела продаж и службы сервиса.

Управление возможностями и продажами

С помощью SAP Business One можно рационально управлять задачами и полной информацией на каждом этапе цикла продаж. Можно планировать телефонные звонки, встречи и задачи. Можно фиксировать любые активности с подробными заметками. Активности, введенные в календарь SAP Business One, могут быть синхронизированы с Microsoft Outlook. Также все активности связаны с клиентом, поставщиком или потенциальным клиентом. Затем, из формы основных данных клиента можно перейти к перечню всех активностей с ним.

Ведение возможностей продаж в SAP Business One позволяет управлять полным циклом сделки, например, поэтапное ведение сделки, прогноз результата и их анализ. Для полноты данных, фиксируется ожидаемая выручка, клиенты, конкуренты, партнеры, плановая дата окончания, этапы и итог сделки. Приложение вычисляет взвешенную сумму выручки и валовую прибыль. При развитии сделки на следующих этапах ожидаемые выручка и прибыль пересчитываются автоматически, отображая текущее состояние.

Новые клиенты важны для успеха бизнеса, но рост клиентской базы – это только переломный момент. Приложение SAP® Business One включает инструменты, чтобы превратить возможности в клиентов, гарантируя продажи, рентабельность и удовлетворенность клиентов.



Результат сделки или этапа, как предложение, заказ, отгрузка или продажа, можно зафиксировать соответствующим связанным документом SAP Business One. Состояние запаса отслеживается и изменяется незамедлительно. Документ об операции в формате PDF (например, заказ) можно сразу отправить клиенту по электронной почте. Интегрированные возможности позволяют отследить все документы и активности, осуществленные в ходе сделки, и учесть их влияние на смежные процессы бизнеса.

Широкие возможности для отчетности позволяют отслеживать активности и быстро анализировать потенциальные сделки по клиентам,

территориям, ожидаемым суммам, датам закрытия и менеджерам продаж.

Ведение отношений с клиентами

В SAP Business One просто вести основные данные о потенциальных и текущих клиентах. Карточка клиента включает основные сведения о клиенте, как название, адреса, номера телефонов и факсов, эл. почта, контактные лица, информация о налогах и другое. В карточке сосредоточены важные сведения о расчетах, например, условия расчетов, лимит кредитования, специальные скидки, а также сведения о банках и кредитных картах, а также могут быть расширены специфичными данными.

Сведения о клиенте автоматически учитываются при вводе операций, как заказ клиента, продажа или платежные документы. Например, сообщается о превышении лимита кредитования или просрочке платежей. В карточке клиента представлена информация о его задолженности, текущих потенциальных сделках, заказах и отгрузках. Анализируя полную историю закупок в SAP Business One, можно отследить исторический тренд, предугадать спрос клиента, точно предложить товар или услуги и вовремя пополнить свой запас.

Организация сервиса

Функциональность для организации сервиса в SAP Business One позволяет эффективно вести договора на гарантийное и сервисное обслуживание и обрабатывать сервисные заявки для товаров, проданных как самостоятельно, так и другими продавцами. При необходимости, приложение может автоматически создавать карты объектов сервиса и сервисный договор для уникального изделия при вводе факта его передачи покупателю. Сервисный договор включает перечень обслуживаемых изделий, вид сервиса, контакты, период действия и продления договора, время реакции и выполнения, режим обслуживания, виды включаемых расходов и все обращения клиента согласно договору. Используя шаблоны, можно поддерживать стандартизированный подход к обработке всех видов договоров.

Управление взаимоотношениями с клиентами в SAP® Business One

Возможности и продажи	Контакты клиента	Сервис
Ведение сделок и управление ими в ходе цикла продаж	Ведение сведений о будущих и текущих клиентах	Ведение сервисных договоров на гарантийное и сервисное обслуживание
Создание ценовых предложений, обращение их в заказы, отслеживая актуальное состояние запаса	Доступ к данным по продажам, как потенциальные сделки, заказы, условия кредитования и сальдо, в едином окне	Консолидация сведений о сервисной заявке в одном месте: предмет сервиса, контакты, время реакции и решения, расходы
Простое создание документов продаж с помощью множества шаблонов	Просмотр и синхронизация контактов с Microsoft Outlook	Поиск решения проблем клиента в базе решений
Создание панели управления и интерактивных отчетов для анализа и прогноза продаж	Автоматический перенос основных данных во все релевантные операции	Отслеживание уровней сервиса с помощью напоминаний и отчетов



«С помощью решения SAP Business One мы получили возможность отслеживать историю взаимодействия с каждым клиентом в области сервисного и гарантийного обслуживания»

Фролов Игорь Валентинович,
Генеральный директор компании
«Классика»

Функции SAP Business One позволяют фиксировать все обращения клиентов в форме сервисной заявки, содержащей сведения о клиенте, обслуживаемом товаре и причины обращения. По окончании в сервисной заявке будут собраны сведения обо всех действиях, решениях, расходах и полная история исполнения заявки. Ведя базу решений для частых обращений и способы их решения, сотрудникам становится просто обмениваться опытом и быстро находить пути решения проблем по товару. В SAP Business One можно в реальном времени получить обзор

по службе сервиса и анализировать поток обращений, продолжительность реакции и решения. При превышении лимитов открытых или просроченных заявок, определенных в мониторе сервиса, специалист получает соответствующее оповещение, имея возможность вовремя реагировать на ситуацию.

Интеграция с Microsoft Outlook

Используя синхронизацию Microsoft Outlook и SAP Business One, можно видеть сведения о клиентах и продажах в Microsoft Outlook, синхронизировать календари приложений и перенести сведения о клиенте из SAP Business One в список контактов Microsoft Outlook. Функция предложений клиентам позволяет просматривать и редактировать текущие предложения в Microsoft® Outlook. Новое предложение может быть создано в Microsoft Outlook, сохранено в SAP Business One и отправлено клиенту по эл.почте. Письма, отправленные или полученные в Microsoft Outlook,

могут быть сохранены как активности в SAP Business One.

Отчеты о продажах и анализ

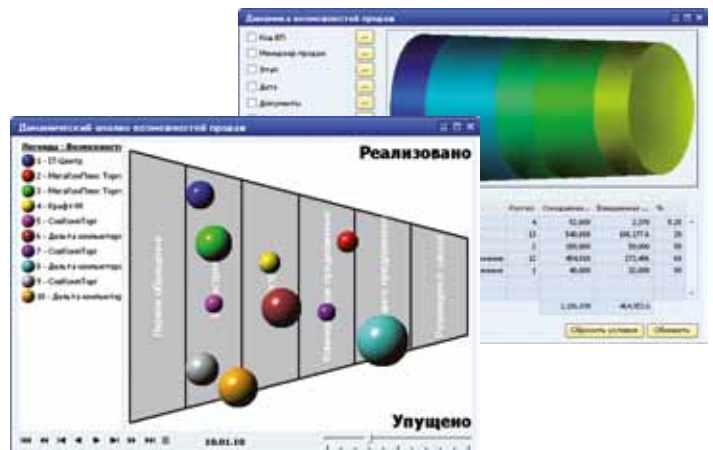
На основе данных в SAP Business One можно построить мощные отчеты о продажах для обработки потенциальных сделок и анализа прогноза продаж. Можно построить содержательную рабочую панель для контроля ключевых показателей, как размер сделок, выручки, заказов и задолженности. Используя стандартные отчеты, можно построить систему показателей о продажах, включающую прогноз и динамику продаж, выигранные и упущенные сделки, и объем и состояние заказов клиентов.

Дополнительная информация

Для дополнительной информации о решении SAP Business One обратитесь к представителю SAP или посетите наш веб-сайт по адресам: www.sap.ru/smallbusiness, www.sap.com/smallbusiness

Динамика возможностей продаж

Мониторинг текущих сделок и быстрая реакция на изменения.



Заключение

Новые клиенты важны для успеха бизнеса, но рост клиентской базы – это только переломный момент. Приложение SAP Business One включает инструменты, чтобы превратить возможности в клиентов, гарантируя продажи, рентабельность и удовлетворенность клиентов.

Вызовы бизнеса

- Использование больших возможностей для продажи
- Ведение и история всех контактов по продажам
- Поддержка удовлетворенности текущих клиентов
- Наличие содержательных отчетов и данных о продажах вовремя

Основные возможности

- **Ведение продаж и возможностей** – ведение возможностей продаж и активностей от первого контакта до закрытия сделки
- **Контакты с клиентами** – сохранение всех важных контактов с клиентами в едином месте, обзор всей существенной информации
- **Ведение сервиса** – рациональное ведение гарантийных и сервисных договоров; ведение сервисных заявок и быстрое реагирование
- **Интеграция с Microsoft Outlook** – ведение контактов с клиентами при полной синхронизации с Microsoft Outlook
- **Отчетность и анализ** – построение детальной отчетности по каждому аспекту процесса продаж, включая прогноз и анализ продаж

Преимущества для бизнеса

- **Выше выручка от продаж** в результате предложения востребованных товаров и услуг, вооружаясь полным видением клиентов и их спроса
- **Быстрый выбор рентабельных направлений** по итогам анализа продаж и имеющихся возможностей
- **Рост удовлетворенности клиентов** благодаря быстрому реагированию на их обращения и расширения возможностей для решения их проблем
- **Широкие возможности для принятия решений** на основе реальных, точных данных обо всех аспектах процесса продаж

Дополнительная информация

Обратитесь к представителю SAP или посетите наш веб-сайт по адресу:

www.sap.ru/smallbusiness (или www.sap.com/smallbusiness)

50 xxxxxx (05/10)

©2010 SAP AG. Все права защищены.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, Clear Enterprise, SAP BusinessObjects Explorer и другие упомянутые здесь продукты и услуги SAP, а также соответствующие им логотипы являются торговыми марками SAP AG или торговыми марками SAP AG, зарегистрированными в Германии и в ряде других стран.

Логотипы Business Objects и the Business Objects, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius, и другие упомянутые здесь продукты и услуги Business Objects, а также соответствующие им логотипы являются торговыми марками SAP France в США и других странах.

Названия других продуктов или услуг, встречающиеся в этом документе, являются торговыми марками соответствующих компаний. Все приведенные в настоящем документе данные носят исключительно информационный характер. Локальные спецификации продуктов могут иметь различия.

Данные материалы могут редактироваться и меняться без специального уведомления. Данные материалы предоставлены компанией SAP AG и ее аффилированными компаниями ("SAP Group") исключительно в информационных целях, без предоставления каких бы то ни было гарантий.