

**SAP Product Brief
SAP Business One**



CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) COM SAP® BUSINESS ONE

Conquiste novos clientes e mantenha um relacionamento duradouro com os clientes com as ferramentas de CRM.

A aquisição de novos clientes é um fator importante para o sucesso de uma empresa. Mas, ainda mais importante, é manter o relacionamento com os clientes conquistados. O aplicativo SAP® Business One oferece todas as ferramentas para transformar clientes potenciais em clientes reais, aumentar as vendas por cliente e a respectiva rentabilidade e, principalmente, para assegurar a satisfação dos clientes. Descubra de que maneira o SAP Business One pode ajudar a otimizar seus negócios e racionalizar todo o processo de vendas – desde o monitoramento de leads e oportunidades, a gestão de pedidos de vendas e de outros dados dos clientes, até o suporte à administração das atividades de pós-venda.

Sua empresa já pode aproveitar as poderosas ferramentas de gestão de vendas do aplicativo SAP® Business One para gerar cotações, receber pedidos de clientes e verificar a disponibilidade de produtos nos depósitos e armazéns, em tempo real. Documente novas oportunidades de vendas com informações relevantes, tais como a fonte de determinado lead, a concorrência potencial e a data de fechamento prevista. Monitore as atividades desde o primeiro contato até o fechamento bem sucedido de uma transação comercial. A integração do SAP Business One com o Microsoft Outlook permite a sincronização dos contatos e das oportunidades e o acesso imediato a informações disponíveis no e-mail utilizando modelos instantâneos. A ferramenta Print Layout Designer (PLD) do SAP Business One apresenta modelos para qualquer tipo de documento requerido para o processo de vendas, incluindo cotações, confirmação de pedidos e documentos de faturamento.

A contínua satisfação dos clientes é garantida com respostas imediatas a suas solicitações de serviço ou de suporte. As ferramentas de gestão de serviços do SAP Business One otimizam o potencial de suas operações de serviços, de administração dos contratos de serviço e de atendimento e suporte a clientes. As chamadas de serviços dão entrada na empresa com rapidez e eficiência e o banco de dados de informações (knowledge base) do SAP Business One podem ser usados para encontrar soluções rápidas às consultas de suporte dos clientes. Os índices de utilização e de tempo de resposta do departamento de serviços podem ser controlados e medidos através de ferramentas como o monitor de serviços, que fornece uma visão em tempo real do volume e da duração das chamadas de serviços solicitados.

As poderosas funcionalidades de geração de relatórios do SAP Business One, incluindo o XL Reporter, permitem uma análise precisa das oportunidades de vendas por região, por cliente ou por produto e efetua previsões de vendas com base em qualquer período. Diferentes relatórios padronizados de vendas estão disponíveis no SAP Business One para proporcionar a seus usuários um quadro abrangente dos resultados de sua organização de vendas.

Gestão do relacionamento com clientes (CRM) no SAP Business One		
Oportunidades e vendas	Parceiros de negócios	Serviços
Transforme clientes potenciais em clientes reais, monitorando suas atividades e utilizando o recurso de gestão do fluxo de trabalho	Gerencie os leads e os dados dos clientes a partir de uma interface simples e fácil de usar	Administre informações de garantia e atendimento a clientes com contratos e cartões de equipamento do cliente (CECs)
Crie cotações de preços instantaneamente e verifique a disponibilidade de produtos em estoque on-line	Acesse o saldo dos clientes, suas linhas de crédito e pedidos em aberto na própria tela do cadastro	Atenda as solicitações de serviços de clientes a partir de um local centralizado
gere documentos de vendas com a ferramenta Print Layout Designer	Visualize os contatos utilizando o Microsoft Outlook	Pesquise soluções para os problemas dos clientes no banco de dados on-line de informações (knowledge base)
Crie dashboards com a ferramenta XL Reporter para fazer previsões e análises de vendas	Utilize o recurso Drag&Relate™ para gerar relatórios de parceiros de negócios	Monitore os padrões de serviços com alertas e relatórios

Figura 1: Recursos de CRM do SAP Business One

Oportunidades e Gestão de Vendas

Independentemente do canal de vendas que está sendo usado, ou da complexidade do processo de prospecção, seus profissionais podem documentar e monitorar todas as oportunidades de vendas com o SAP Business One. Com ele, é possível gerenciar de forma eficiente todas as atividades e informações inerentes ao ciclo de vendas. Sua equipe poderá agendar ligações telefônicas e reuniões, e receber alertas sobre esses compromissos com prazo pré-definido. Também é possível documentar quaisquer outras atividades com anotações detalhadas. As atividades registradas no calendário do SAP Business One também podem ser sincronizadas com sua agenda do Microsoft Outlook.

Todas as atividades podem ser associadas a parceiros de negócios e a documentos. Por exemplo, as atividades podem estar conectadas a algum lead de vendas e ser posteriormente expandidas na tela principal do lead. As funções do SAP Business One oferecem uma visão completa tanto das atividades em curso como das atividades futuras de cada integrante da equipe de vendas. O módulo de oportunidades de vendas do SAP Business One possibilita o gerenciamento de todo o processo de vendas à medida que são cumpridas as diferentes etapas. A definição de cada etapa pode ser personalizada

pela empresa. Este módulo monitora as oportunidades e as atividades de vendas, analisa seus resultados e estima a receita potencial.

Fornecendo uma completa estrutura para as vendas, o SAP Business One permite definir as diferentes etapas de uma venda, os parceiros, concorrentes e as correspondentes relações que se aplicam a cada oportunidade de vendas. Sua empresa pode agregar novas oportunidades ao SAP Business One com informações sobre volumes potenciais de vendas, clientes, parceiros ou concorrentes específicos, datas previstas de fechamento e respectivas etapas de vendas. O SAP Business One permite que as oportunidades de vendas sejam classificadas de acordo com critérios personalizados, resultando em um processamento mais exato. O aplicativo calcula imediatamente a receita bruta ou o faturamento previsto. À medida que a oportunidade de vendas evolui ao longo das diferentes etapas, e com a inserção de novas informações, a rentabilidade prevista e os cálculos do faturamento são atualizados continuamente para refletir com precisão a presente situação.

Depois da conquista da oportunidade de vendas, o sistema permite a criação direta de um pedido de vendas, sem a necessidade de nova digitação dos dados. Os recursos de integração do SAP Business One possibilitam a verificação instantânea, on-line, da disponibilidade dos estoques dos produtos a serem adquiridos. Os dados da

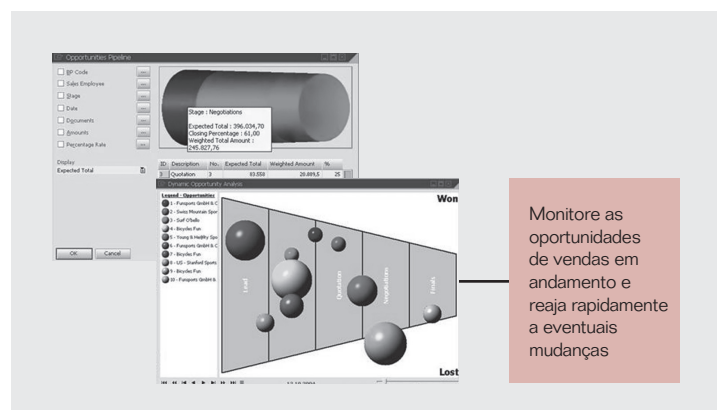


Figura 2: Monitor do Pipeline de Vendas

contabilidade e dos estoques também são imediatamente atualizados, sem a interação do usuário. Através da ferramenta SAP Print Layout Designer (PLD), é possível definir os modelos de todos os documentos de vendas. Os modelos podem ser utilizados imediatamente para a geração de um documento de saída, como uma cotação, a confirmação de um pedido ou alterações a um pedido confirmado.

Com os diferentes relatórios do SAP Business One, os usuários podem acompanhar de perto todas as atividades de vendas e analisar as oportunidades, com base em informações sobre os clientes, sobre a etapa em que se encontra o processo da venda, o volume previsto, a probabilidade de fechamento e a data de fechamento.

Gestão de Parceiros de Negócios

O SAP Business One simplifica o gerenciamento do cadastro, tanto dos leads de vendas como dos clientes. Um cadastro-mestre específico para o parceiro é utilizado para criar e manter os dados de cada lead e de cada cliente, em telas de fácil consulta.

O SAP Business One armazena os dados gerais do parceiro, tais como nome, endereço, telefone e fax, endereço de e-mail, pessoas de contato e informações fiscais. Além disso, sua empresa pode administrar importantes dados sobre pagamentos, tais como condições, limites de crédito e descontos especiais, bem como informações bancárias e de cartões de crédito. Os dados armazenados em um cadastro-mestre do parceiro são automaticamente transferidos para as respectivas transações, incluindo cotações de vendas, pedidos ou entregas. Sua equipe é notificada no caso de o limite de crédito se exceder, ou se a situação de um cliente está “pendente”, em decorrência de problemas de entrega ou de pagamento.

Um dashboard do registro-mestre do cliente fornece uma visão precisa do saldo de conta, dos pedidos ou entregas pendentes, além de outras oportunidades no pipeline de vendas. Os dados podem ser visualizados em forma de gráficos – como, por exemplo, em um relatório de análise de vendas, um gráfico pode exibir o faturamento e o lucro de determinado cliente.

Serviços

O módulo de gerenciamento de serviços do SAP Business One assegura a gestão eficiente dos contratos de garantia e de serviços e a administração das chamadas de atendimento. Os contratos de serviços podem se basear em produtos vendidos, já cobertos pela garantia, ou podem ser criados separadamente para cobrir serviços de suporte fornecidos para produtos de terceiros. O recurso de integração do SAP Business One gera automaticamente um contrato de serviços para os produtos relevantes, mediante a criação de uma fatura de contas a receber. O contrato de serviço se baseia em um modelo pré-definido e contém informações sobre os itens cobertos pelo contrato, os serviços e respectivos tempos de resposta, além de informações sobre a garantia.

Entre outros recursos que podem ser ativados pelo SAP Business One estão a administração do número de série e a auto-geração de cartões de equipamento do cliente (CEC). Um cartão de equipamento do cliente é emitido mediante o envio ou a emissão de uma fatura contendo o número de série de um item e todas as informações sobre esse item, sobre o cliente e respectivos contratos de serviço. Este recurso também dá acesso direto a informações de vendas, de chamadas de serviços e suporte e de outras transações registradas.

Com o SAP Business One é possível documentar todas as chamadas de atendimento a clientes. Um registro de uma chamada de serviço inclui todas as informações sobre o cliente, o tipo de serviço, o problema relatado e as medidas tomadas para atender a esta chamada. O SAP Business One mantém um banco de dados que armazena todos os problemas já conhecidos. Este banco de dados oferece aos representantes de serviços possíveis soluções para problemas reportados pelos clientes, o que acelera seu tempo de resposta e torna o atendimento mais eficiente.

Os recursos de geração de relatórios do SAP Business One propiciam uma visão completa, em tempo real, do departamento de serviços e suporte, permitindo a análise do volume de chamadas, a duração de cada chamada e os correspondentes tempos de respos-

ta. O monitor de chamadas de serviço registra os limites de duração das chamadas e o volume de chamadas, criando alertas cada vez que esses limites são ultrapassados.

Integração com o Microsoft Outlook

O add-on de integração do SAP Business One com o Microsoft Outlook permite a sincronização de calendários e tarefas, possibilitando a importação de dados do SAP Business One para a lista de contatos do Microsoft Outlook. A função de cotação incluída neste add-on permite exibir e editar as cotações em andamento diretamente no Microsoft Outlook. É possível criar novas cotações no Microsoft Outlook, armazená-las no SAP Business One e enviá-las em forma de mensagem de e-mail ao prospect ou ao cliente. As mensagens de e-mail enviadas ou recebidas pelo Microsoft Outlook podem ser salvas e recuperadas em forma de atividades no SAP Business One. Utilizando a função de “snapshot” (visão instantânea) da SAP, o usuário pode definir uma série de dados sobre um cliente ou um lead e exportar esses dados ao Microsoft Excel. Esses dados podem posteriormente ser associados a um registro da lista de contatos do Microsoft Outlook.

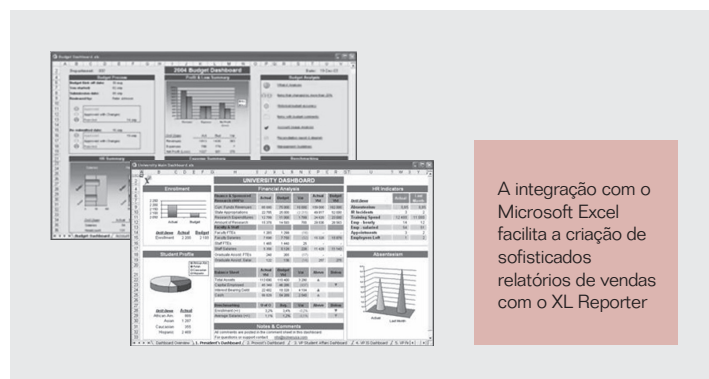


Figura 3: Exemplos de relatório de vendas com o XL Reporter

Relatórios de vendas e análise com o XL Reporter

O XL Reporter do SAP Business One permite a criação de poderosos relatórios de vendas utilizando modelos do Microsoft Excel. Através das ferramentas de geração e composição de relatórios – o Report Designer e o Report Composer – o usuário cria dashboards que podem exibir diferentes categorias, como os maiores clientes, os negócios mais rentáveis, o faturamento até a data, pedidos em aberto ou contas pendentes a receber. Estas ferramentas favorecem também a criação de detalhados relatórios de vendas, tais como previsão de oportunidade, monitoramento do pipeline, análise de lucros e perdas e análise dos pedidos de vendas. A SAP oferece uma grande quantidade de modelos para que os clientes tenham vários pontos de referência para a posterior geração de seus próprios relatórios de vendas. A ferramenta de organização de relatórios do SAP Business One – o Report Organizer – contribui para um eficiente gerenciamento e execução dos relatórios e é de fácil distribuição aos profissionais de vendas e parceiros.

Mais informações sobre como o SAP Business One pode otimizar sua organização de vendas e serviços para que sua empresa possa crescer e oferecer um atendimento realmente eficiente aos clientes, entre em contato com seu representante SAP ou visite o site no endereço www.sap.com/smallbusiness.