

CRM NO SAP® BUSINESS ONE

CONQUISTE NOVOS CLIENTES E MANTENHA OS EXISTENTES

Adote as ferramentas do Customer Relationship Management (CRM) na aplicação ERP SAP® Business One para fechar vendas com mais rapidez e atender seus clientes com mais eficiência. Essas ferramentas viabilizam automação de processos e gestão eficaz de atividades ao longo de todo o ciclo de vendas, que inclui contato inicial, proposta, fechamento de vendas, e suporte e serviço de pós-vendas. A extraordinária integração com as áreas de marketing, vendas e atendimento oferecem visão de 360 graus de seus clientes atuais e potenciais para que você possa conhecê-los melhor e atender a suas necessidades.

Com as ferramentas de gestão de vendas e oportunidades, é possível criar cotações, inserir pedidos, efetuar verificações de disponibilidade em tempo real em todos os depósitos e processar entregas. Além disso, você pode registrar novas oportunidades de vendas com informações relevantes, como origem do lead, concorrentes potenciais, tamanho do negócio e etapa da venda. Também há a possibilidade de sincronizar tarefas, contatos e oportunidades entre o ERP SAP Business One e o Microsoft Outlook ao mesmo tempo em que você acessa instantaneamente dados de clientes em seu email.

Mantenha a satisfação constante dos clientes apresentando respostas rápidas a chamados de suporte e serviço. As ferramentas de administração de serviços do ERP SAP Business One permitem a otimização do potencial de suas operações de serviço, gestão de contratos de serviço e suporte a clientes.

A funcionalidade robusta de emissão de relatórios do SAP Business One, que inclui o software Crystal Reports®,

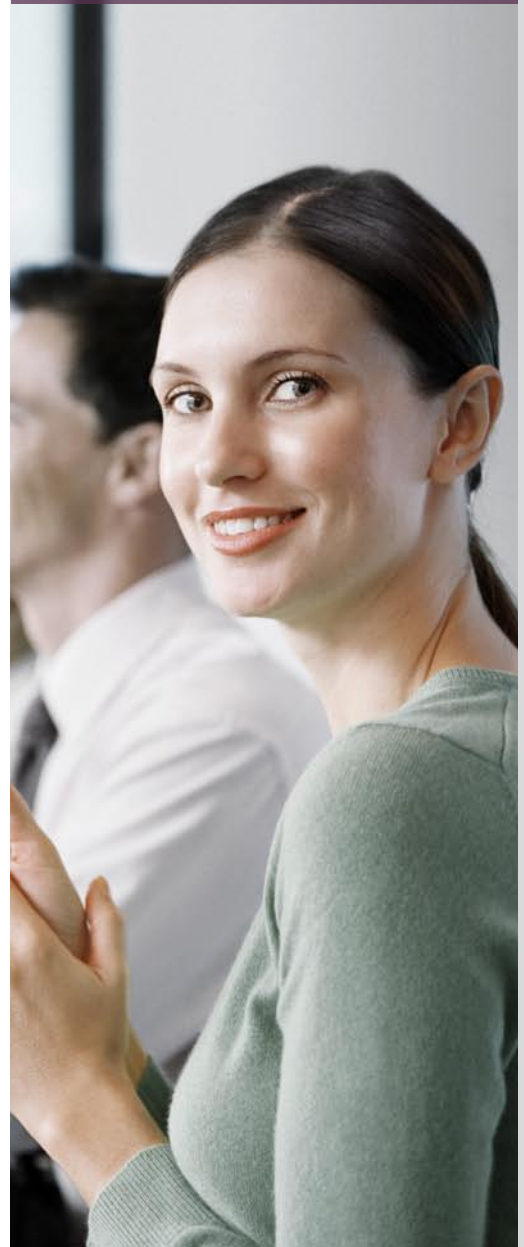
permite que você analise oportunidades de vendas por territórios, cliente ou produto; faça previsões de vendas e avalie o desempenho dos departamentos de vendas e serviços.

Gestão de vendas e oportunidades

Com o ERP SAP Business One, você pode gerenciar com eficiência suas tarefas e informações em todas as etapas do ciclo de vendas. Programe e receba lembretes de ligações, reuniões e tarefas. Você pode registrar qualquer atividade com lembretes detalhados, e as atividades inseridas em seu calendário do ERP SAP Business One podem ser sincronizadas com sua agenda do Microsoft Outlook. Além disso, todas as atividades podem ser vinculadas a clientes, fornecedores e leads. Por exemplo, você pode vincular atividades a leads de vendas e, posteriormente, detalhar essas atividades na tela de lead com apenas um clique.

A funcionalidade de oportunidades de vendas do ERP SAP Business One permite que você gerencie todo o processo de vendas durante a evolução das etapas, bem como fazer a previsão do potencial de receita e analise os resultados de vendas. Para dispor de uma estrutura completa de vendas, o ERP SAP Business One permite a inclusão de novas oportunidades com informações sobre volumes de venda potencial, clientes, concorrentes ou parceiros específicos, datas de fechamento e etapas de vendas. A aplicação calcula imediatamente a receita e o lucro bruto esperados. À medida que a oportunidade vai se desenvolvendo ao longo das etapas de venda e novos dados são inseridos, os cálculos de receita e de lucro previstos são atualizados dinamicamente para refletir com precisão a situação atual.

Conquistar novos clientes é uma grande missão, mas o segredo do sucesso é manter essas relações. A aplicação ERP SAP® Business One disponibiliza as ferramentas necessárias para converter clientes potenciais em clientes, ampliar as vendas e a rentabilidade, e aumentar a satisfação dos clientes.



Customer Relationship Management no ERP SAP® Business One		
Oportunidades e vendas	Contato com clientes	Serviços
Acompanhar e gerenciar oportunidades durante o ciclo de vendas.	Gerenciar dados de leads e de clientes em uma interface de usuário simples.	Administrar informações de garantia e de serviço.
Criar cotações de preço, convertê-las em pedidos e efetuar verificações de disponibilidade de produtos em tempo real.	Acessar saldo de clientes, linhas de crédito, oportunidades e pedidos pendentes em uma única tela.	Atender a solicitações do atendimento a clientes de um local central.
Gerar documentos de vendas mais facilmente com vários modelos disponíveis.	Visualizar e sincronizar contatos com o Microsoft Outlook.	Buscar soluções para problemas de clientes em bases de dados conhecidas.
Criar dashboards e relatórios interativos para análises de vendas e previsão.	Transferir dados automaticamente de registros mestres para transações relevantes.	Monitorar níveis de serviço com alertas e relatórios.

Figura 1: Como o ERP SAP Business One simplifica a gestão de relações com clientes

Após o fechamento de uma oportunidade de vendas, você pode criar um pedido sem precisar re-inserir os dados. Os recursos de integração do ERP SAP Business One permitem que você faça consultas on-line de disponibilidade dos produtos solicitados. Além disso, os dados contábeis e os níveis de inventário são atualizados imediatamente sem a intervenção do usuário. A aplicação dispõe de vários modelos para documentos comerciais, como cotações, confirmação de pedidos e cobrança de materiais, para que você crie esses documentos e os envie a clientes atuais e potenciais, usando um PDF padrão ou qualquer outro formato.

Várias funções de relatório no ERP SAP Business One permitem o monitoramento das atividades de vendas e a análise das oportunidades de vendas com base em clientes, etapas de vendas, volume esperado, probabilidade de fechamento, data de encerramento e vendedor.

Gestão de contatos com clientes

O ERP SAP Business One facilita a gestão de dados mestres de leads de vendas e de clientes. Um recurso de

registro mestre dedicado é usado para criar e atualizar dados nas telas do usuário – como nome, endereço, número de fax e telefone, endereço de e-mail, pessoa de contato e informações sobre impostos. Além disso, existe a possibilidade de gerenciar dados importantes de pagamento como prazos, limites de crédito e descontos especiais, bem como informações bancárias e de cartão de crédito. Os dados armazenados no registro mestre de um cliente é automaticamente transferido para as transações relevantes, como cotações de vendas, pedidos ou entregas. Você receberá um aviso se o limite de crédito for ultrapassado ou se um cliente esti-

ver “on hold” devido a problemas de pagamento ou fornecimento. Um painel no registro mestre do cliente oferece a você uma síntese do saldo em conta, pedidos pendentes e entregas, bem como oportunidades no pipeline. Além disso, como o ERP SAP Business One oferece visibilidade de todo histórico de vendas, ele possibilita que você revele tendências e antecipe necessidades de clientes com base nas informações do histórico de clientes. Portanto, você consegue oferecer os produtos e os serviços certos e alinhar eficientemente suas atividades de produção e inventário com suas vendas.

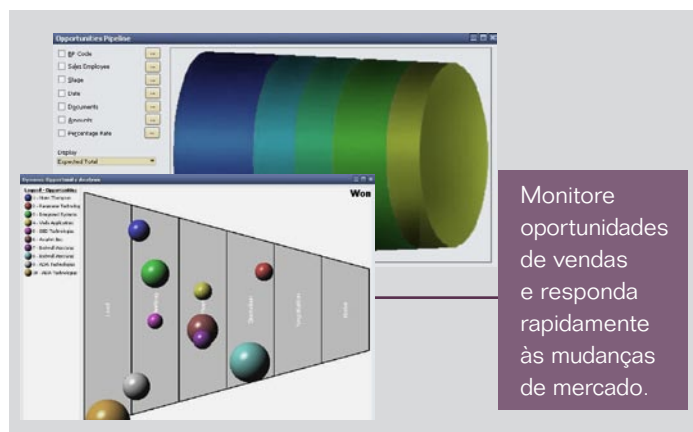


Figura 2: Monitor do pipeline de vendas

Administração de serviços

A funcionalidade de administração de serviços do ERP SAP Business One permite a administração eficaz de contratos de serviço e de garantia de clientes, e o gerenciamento de chamados de serviço. Você pode criar contratos de serviço com base nos produtos à venda com garantia ou criá-los separadamente para serviços de suporte prestados a produtos de terceiros.

“O ERP SAP Business One facilita os processos diários de atendimento ao cliente – processos esses muito complicados com qualquer outro software.”

Sam Sinai, Presidente da Deco Lighting

A funcionalidade integrada do software gera automaticamente um contrato de serviço para os produtos após a criação de entregas ou faturas de contas a receber. Os contratos de serviço contêm informações sobre itens cobertos pelo contrato, como serviço, contato, tempo de resposta e tempo de cobertura, bem como detalhes específicos do item e informações sobre despesas relevantes. Mais ainda, com os vários modelos predefinidos, você pode adotar uma abordagem automatizada e personalizada para elaborar todos os tipos de contratos.

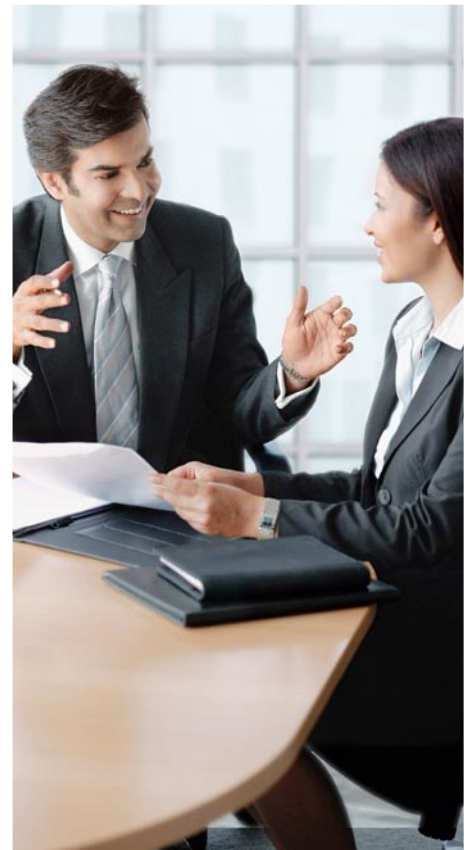
O ERP SAP Business One permite a documentação de todos os chamados de atendimento ao cliente. O registro de chamados de serviço inclui informações sobre o cliente, o item de serviço

e as atividades realizadas em resposta ao chamado. A aplicação também dispõe de uma base de conhecimento em que ficam registradas as informações mais solicitadas e as soluções dos problemas mais comuns. Essa base de conhecimento fornece aos representantes de serviço soluções possíveis a problemas relatados permitindo reação mais rápida e eficiente a chamados de clientes.

Os recursos de relatório do SAP O ERP SAP Business One oferece a você síntese em tempo real do seu departamento de atendimento, possibilitando análise de volume, duração e tempo de resposta dos chamados. O monitor de chamados de serviço registra limites para duração e volume de chamados, e cria alertas para serem disparados quando limites predefinidos forem excedidos, ajudando, assim, a garantir tempos de resposta ou resolução pontuais.

Integração com o Microsoft Outlook

Ao utilizar a sincronização do Microsoft Outlook com o ERP SAP Business One, você acessa informações de vendas e clientes pelo Microsoft Outlook, estando on-line ou off-line. Você pode sincronizar calendários com atividades e importar dados de clientes do ERP SAP Business One para sua lista de contatos do Microsoft Outlook. A função cotação permite a exibição e edição de cotações existentes direto do Microsoft Outlook. Além disso, você pode criar novas cotações no Microsoft Outlook, armazená-las no ERP SAP Business One e enviá-las como e-mail para clientes atuais ou potenciais.



Depois, os e-mails enviados e recebidos pelo Microsoft Outlook podem ser salvos e recuperados como atividades no ERP SAP Business One.

Análise e relatórios de vendas

Os recursos de relatório do ERP SAP Business One permitem que você crie relatórios de vendas robustos para gerenciar oportunidades de vendas e realizar análises e previsões. Você pode criar dashboards com diversos insights que apresentem visão geral dos principais negócios e clientes, receita acumulada no ano e pedidos e recebíveis em aberto. Aproveitando os inúmeros modelos de relatórios padrão, você também pode criar relatórios de vendas detalhados, como previsão de oportunidades, acompanhamento do pipeline, análise de perdas e ganhos, e análise de pedidos.

Para mais informações

Para saber mais sobre como o ERP SAP Business One pode ajudar você a alavancar seu negócio e atender às necessidades de seus clientes, ligue hoje para seu representante da SAP ou visite Para saber mais sobre como o www.sap.com/brazil/sme/solutions/businessone.

Sumário

Conquistar novos clientes é uma grande missão, mas o segredo do sucesso é manter essas relações. A aplicação ERP SAP® Business One disponibiliza as ferramentas necessárias para converter clientes potenciais em clientes, ampliar as vendas e a rentabilidade, e aumentar a satisfação dos clientes. Veja como o ERP SAP Business One pode ajudar sua empresa a otimizar e simplificar todo o processo de vendas, desde o acompanhamento de leads até a gestão de pedidos, e desde os dados de clientes até a administração do suporte pós-venda.

Desafios empresariais

- Converter mais oportunidades em vendas.
- Gerenciar todos os contratos relacionados com vendas.
- Manter a constante satisfação dos clientes.
- Acessar dados e relatórios específicos de vendas sempre que necessário.

Principais recursos

- **Gestão de vendas e oportunidades** – Rastrear oportunidades de vendas e atividades, desde o primeiro contato até o fechamento da venda.
- **Contatos com clientes** – Armazenar todos os dados essenciais de clientes em um local, com sínteses em dashboard de todas as informações relevantes.
- **Administração de serviços** – Gerenciar com eficiência contratos de garantia e serviço; inserir e responder a chamados de serviço rapidamente.
- **Integração com o Microsoft Outlook** – Gerenciar e atualizar contatos de clientes com sincronização total com o Microsoft Outlook.
- **Relatório e análise** – Criar relatórios detalhados sobre cada aspecto do processo de vendas, inclusive previsão de vendas e acompanhamento do pipeline, usando modelos de relatórios que economizam tempo.

Vantagens para a empresa

- **Maior receita de vendas** graças ao fornecimento de produtos e serviços certos, com visão de 360 graus dos clientes e de suas necessidades.
- **Conversão de vendas mais rápidas e rentáveis** com gestão eficiente de vendas e oportunidades.
- **Maior satisfação do cliente** devido ao pronto-atendimento aos chamados de serviço e melhores recursos de solução de problemas.
- **Decisões melhor fundamentadas** baseadas em dados precisos e atualizados sobre todos os aspectos do processo de vendas.

Para mais informações

Visite-nos on-line em www.sap.com/brazil/sme/solutions/businessone.

50 083 328 ptBR (10/09)

© 2010 SAP AG. Todos os direitos reservados.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP BusinessObjects Explorer e outros produtos e serviços SAP aqui mencionados, bem como seus respectivos logotipos, são marcas comerciais ou marcas registradas pertencentes à SAP AG na Alemanha e em outros países.

Business Objects e o logotipo da Business Objects, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius e outros produtos e serviços da Business Objects aqui mencionados, bem como seus respectivos logotipos são marcas comerciais ou marcas registradas pertencentes à Business Objects Software Ltd. nos Estados Unidos e em outros países.

Todos os outros produtos e serviços aqui mencionados são marcas comerciais pertencentes às suas respectivas empresas. Os dados incluídos neste documento são meramente informativos. As especificações nacionais de produto podem variar de acordo com o País ou Região.

Este material está sujeito a alterações promovidas pela SAP AG sem prévio aviso. Este material é fornecido pela SAP AG e suas empresas afiliadas ("Grupo SAP") apenas para fins informativos, sem declaração ou garantia de qualquer espécie, de forma que o Grupo SAP não se responsabiliza por omissões ou erros relativos ao mesmo. As únicas garantias para os produtos e serviços do Grupo SAP são aquelas definidas nas declarações expressas de garantia que acompanham os respectivos produtos e serviços. Nada nos termos deste documento deve ser interpretado como garantia adicional.