

## CRM AZ SAP® BUSINESS ONE SEGÍTSÉGÉVEL

### SZEREZZEN ÚJ ÜGYFELEKET ÉS TARTSA FENN MEGLÉVŐ KAPCSOLATAIT

Az SAP® Business One alkalmazás ügyfélkapcsolat-kezelő (CRM) modulja segítségével zárja le gyorsabban értékesítési folyamatait és nyújtson magasabb szintű szolgáltatásokat ügyfeleinek! Ezek az eszközök lehetővé teszik, hogy automatizálja a folyamatokat és hatékonyan kezelje a tevékenységeket a teljes értékesítési ciklus folyamán, ideértve a kezdeti kapcsolatfelvételt, az ajánlatadást, az értékesítés lezárását, valamint az értékesítést követő szolgáltatásokat és terméktámogatást. A marketinget, az értékesítést és a szolgáltatásokat szorosan integráló funkciók teljes körű áttekintést nyújtanak leendő és meglévő ügyfeleiről, hogy Ön jobban megérthesse és kiszolgálhassa igényeiket.

Az értékesítés- és lehetőségkezelő eszközök segítségével árajánlatokat hozhat létre, megrendeléseket rögzíthet, valós időben ellenőrizheti a termékek elérhetőségét összes raktárában, és szállítókat dolgozhat fel. Dokumentálhatja az új értékesítési lehetőségekkel kapcsolatos lényeges információkat, mint például az új ügyfelek forrását, a potenciális versenytársakat, a tranzakció méretét és az értékesítési fázist. Szinkronizálhatja feladatait, a kapcsolattartási adatokat és a lehetőségeket az SAP Business One és a Microsoft Outlook között, és így azonnal hozzáférhet az ügyfeladatok pillanatnyi állapotához e-mail postafiókján keresztül.

A szerviz- és támogatási telefonhívásokra való gyors válaszadással garantálhatja a folyamatos ügyfél-elégedettséget. Az SAP Business One szolgáltatáskezelő eszközeivel teljes mértékben kihasználhatja a szolgáltatási folyamatokban, a szolgáltatási szerződések kezelésében és az ügyféltámogatásban rejlő lehetőségeket.

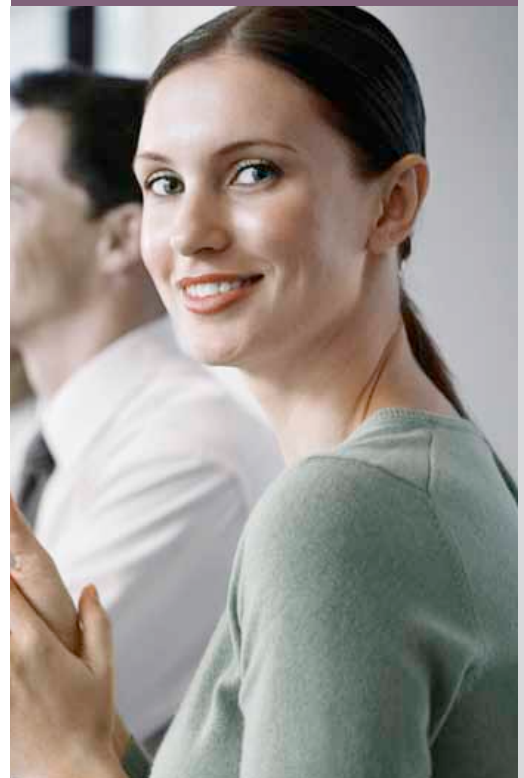
Az SAP Business One – többek között a Crystal Reports® szoftver – hatékony jelentéskészítő funkciói segítségével földrajzi területek, ügyfelek vagy termékek alapján elemezheti az értékesítési lehetőségeket, értékesítési előrejelzéseket készíthet, továbbá felmérheti az értékesítési és szolgáltatási részlegek teljesítményét.

#### A lehetőségek és az értékesítés kezelése

Az SAP Business One használatával hatékonyan kezelheti feladatait és az információkat a teljes értékesítési ciklus különböző fázisai során. Ütemezze be telefonhívásait, megbeszéléseit és feladatait, és kérjen róluk emlékeztetőket. Bármilyen tevékenységet rögzíthet részletes megjegyzésekkel együtt, és az SAP Business One naptárába bejegyzett tevékenységeket szinkronizálhatja Microsoft Outlook alkalmazásával. Ezenkívül minden tevékenységet hozzárendelhet ügyfelekhez, szállítókhoz és potenciális ügyfelekhez. Például összeköthet bizonyos tevékenységeket egy potenciális értékesítési ügyfelével, majd később egyetlen kattintással adatlefűrást végezhet ezekbe a tevékenységekbe a potenciális ügyfél képernyőjéről.

Az SAP Business One értékesítési lehetőségekkel kapcsolatos funkciója lehetővé teszi, hogy irányítsa a teljes értékesítési folyamatot annak minden fázisában, valamint előre jelezze a potenciális bevételt és elemezze az értékesítési eredményeket. A teljes értékesítési folyamatot felölelő SAP Business One segítségével rögzítheti az új lehetőségeket a lehetséges értékesítési mennyiségekről, az ügyfelekről, az egyes versenytársakról vagy partnerekről, a várható záró dátumokról, valamint értékesítési fázisokról

Az új ügyfelek megszerzése fontos a vállalkozás sikere szempontjából, azonban a meglévő ügyfélkapcsolatok optimalizálása legalább ugyanilyen jelentőséggel bír. Az SAP® Business One alkalmazás az Ön rendelkezésére bocsátja azokat az eszközöket, amelyek segítségével a potenciális ügyfelekből valós ügyfelek válnak, nő az ügyfelekhez kapcsolódó forgalom és profit, továbbá javul az ügyfelek elégedettsége.



szóló információkkal együtt. Az alkalmazás azonnal kiszámítja a várható nettó profitot és az árbevételt. Ahogyan a lehetőség megvalósulása során különböző értékesítési fázisokon megy keresztül, és új adatok kerülnek a rendszerbe, a várható profitra és árbevételre vonatkozó számítások dinamikusan frissülnek, hogy pontosan tükrözzék a kialakult helyzetet.

Ügyfélkapcsolat-kezelés az SAP® Business One-nal		
Lehetőségek és értékesítés	Ügyfélkapcsolatok	Szolgáltatás
Kövesse nyomon és kezelje a lehetőségeket az egész értékesítési ciklus során	Kezelje potenciális és meglévő ügyfeleinek adatait egy egyszerű felhasználói felületen	Tartsa nyilván a garanciákkal és szolgáltatásokkal kapcsolatos információkat
Hozzon létre azonnali árajánlatokat, alakítsa azokat megrendelésekké, és ellenőrizze valós időben termékei elérhetőségét	Tekintse meg az ügyfélegyenlegeket, hitelkereteket és lehetőségeket, és nyisson meg megrendeléseket ugyanazon képernyőről	Egy központi helyről válaszoljon az ügyfelek szolgáltatásokra vonatkozó igényléseire
Hozzon létre értékesítési dokumentumokat könnyebben, különféle sablonok felhasználásával	Tekintse meg és szinkronizálja a kapcsolattartási adatokat a Microsoft Outlookban	Keressen választ az ügyfelekkel kapcsolatos problémákra egy megoldásokat tartalmazó tudástárban
Hozzon létre irányítópultokat és interaktív jelentéseket előrejelzés és értékesítéselemzés céljából	Továbbítsa az adatokat automatikusan a törzsadatbázisból a megfelelő tranzakciókba	Kísérje figyelemmel a szolgáltatási szinteket riasztások és jelentések segítségével

1. ábra: Hogyan könnyíti meg az ügyfélkapcsolatok kezelését az SAP Business One

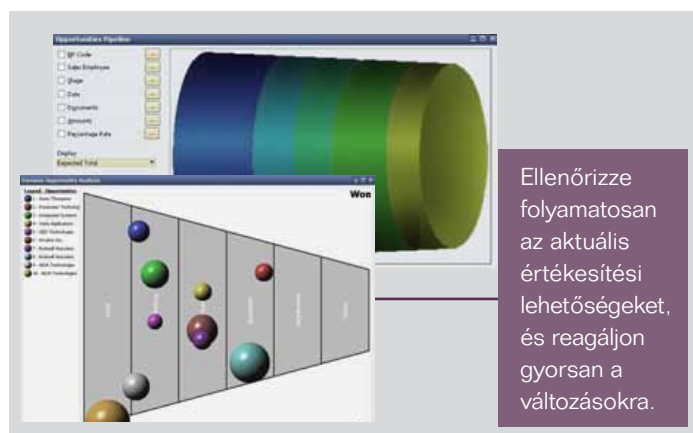
Miután hozzájutott egy értékesítési lehetőséghez, közvetlenül létrehozhatja a megrendelést anélkül, hogy újra be kellene vinnie az adatokat. Az SAP Business One integrációs szolgáltatásai lehetővé teszik, hogy az Interneten keresztül azonnal ellenőrizze a megrendelt termékek elérhetőségét. Ezenkívül a számviteli adatok és a készletszintek aktualizálása is felhasználói beavatkozás nélkül, azonnal megtörténik. Az alkalmazás az ügyviteli dokumentumok számos különféle sablonját tartalmazza, például árajánlatokat, megrendelési visszaigazolásokat, illetve számlázási anyagokat. Mindez azt a célt szolgálja, hogy Ön ügyviteli dokumentumokat hozhasson létre és küldhessen el lehetséges vagy meglévő ügyfeleinek szabványos PDF vagy más általánosan használt formátumokban.

Az SAP Business One számos riportkészítési funkciója lehetővé teszi, hogy Ön folyamatosan ellenőrizze az értékesítési tevékenységeket és elemezze az értékesítési lehetőségeket ügyfél, értékesítési fázis, várható mennyiség, a lezárás valószínűsége, zárási nap és értékesítési alkalmazott szerint.

### Az ügyfelekkel való kapcsolattartás kezelése

Az SAP Business One segítségével könnyebben kezelheti potenciális és meglévő ügyfeleinek törzsadatait. Egy erre a célra létrehozott nyilvántartási funkció lehetővé teszi, hogy felhasználóbarát képernyőkön hozhasson létre és kezelhessen adatokat – például neveket, címeket, telefon- és faxszámokat, e-mail címeket, kapcsolattartók adatait, illetve adóügyi információkat. Az alkalmazás továbbá fontos pénzügyi adatok, úgy mint fizetési feltételek, hitelkeretek, különleges kedvezmények, valamint bank- és hitelkártyaadatok, kezelésére

is alkalmas. Az ügyfélre vonatkozó törzsadatbázisban tárolt adatokat a rendszer automatikusan továbbítja a megfelelő tranzakcióba, például értékesítési ajánlatba, megrendelésbe, vagy szállításba. Ön értesítést kap, ha egy hitelkeretet átlépnek, vagy ha egy ügyfelét "fel kellett függeszteni" szállítási vagy fizetési problémák miatt. Az ügyfél-törzsadatbázisban található irányítópult áttekintést nyújt a számlaegyenlegről, a teljesítetlen megrendelésekről, a szállításokról, továbbá a közelgő lehetőségekről. Ezen kívül – mivel az SAP Business One betekintést nyújt az összes értékesítési előzménybe – lehetővé teszi, hogy Ön feltárja a különböző tendenciákat, és



2. ábra: Az értékesítési folyamatok nyomon követése

előre jelezze az ügyfelek szükségleteit a korábbi ügyfél-információk alapján. Mindennek köszönhetően a megfelelő termékeket és szolgáltatásokat kínálhatja, valamint hatékonyan összehangolhatja termelési tevékenységeit és készleteit az értékesítéssel.

### Szolgáltatások kezelése

Az SAP Business One szolgáltatásment funkciói segítségével Ön hatékonyan kezelheti az ügyfeleivel kötött garancia- és szolgáltatási szerződéseket, valamint a szervizhívásokat. Létrehozhatja továbbá az értékesített garanciális termékekkel kapcsolatos szolgáltatási szerződéseket, illetve különálló, harmadik felek termékeire vonatkozó támogatási szerződéseket. A szoftver integrált funkciója a szállítási dokumentálásakor vagy aktív számla kiállításakor szolgáltatási szerződést hoz létre a megfelelő termékekhez. A szolgáltatási szerződés információkat tartalmaz a megállapodásban foglalt elemekről, például a szolgáltatásról, a kapcsolattartásról, a válaszadási időről, az érvényességi időről, valamint az elemekre vonatkozó konkrét részletekről és a vonatkozó kiadásokról. Továbbá számos különböző, előre definiált sablon segítségével Ön automatizált és standardizált módon hozhat létre mindenfajta szerződést.

“Az SAP Business One leegyszerűsíti a mindennapi ügyfélszolgálati folyamatokat – azokat a folyamatokat, amelyek más szoftverekkel nagyon bonyolultak.”

Sam Sinai, vezérigazgató, Deco Lighting

Az SAP Business One segítségével minden szervizhívást dokumentálhat. A szervizhívásokról szóló feljegyzés az ügyfélről, a szolgáltatási elemről, a bejelentett problémáról, valamint a hívásra tett válaszlépésekről tartalmaz információkat. Az alkalmazás ezenkívül egy megoldásokat tartalmazó tudásbázist is kezel, amelyben a gyakran kért információkat és az általánosan előforduló problémák megoldásait tárolja. Ez a tudásbázis lehetséges megoldásokat kínál a szerviz-szakembereknek a bejelentett problémákra, és így lehetővé teszi, hogy még gyorsabban és hatékonyabban válaszolhassanak az ügyfelek hívásaira.

Az SAP Business One jelentéskészítési funkciója valós idejű áttekintést nyújt szolgáltatási osztályának működéséről, lehetővé téve a bejövő hívások mennyiségének, hosszának és a válaszidők elemzését. A szervizhívás-monitor funkció rögzíti a hívások hosszának és számának határértékeit, és riasztásokat hoz létre, ha az előre beállított határértékeket átlépi. Így segít garantálni, hogy a válaszadás, illetve a probléma megoldása időben megtörténhessen.

### Microsoft Outlook integráció

Az SAP Business One és a Microsoft Outlook szinkronizálásával a Microsoft Outlookon keresztül hozzáférhet az ügyfelekkel és az értékesítéssel kapcsolatos információkhoz, akár online, akár offline állapotban van. Szinkronizálhatja a naptárakat a tevékenységekkel, és importálhatja az ügyfeladatokat az SAP Business One alkalmazásból a Microsoft Outlook partnerlistájába. Az árajánlat funkció lehetővé teszi, hogy közvetlenül a Microsoft Outlookban jelenítse meg és szerkessze a meglévő árajánlatokat. Új árajánlatokat is létrehoz-



hat a Microsoft Outlook segítségével, eltárolhatja azokat az SAP Business One alkalmazásban, és elküldheti őket e-mailben lehetséges vagy meglévő ügyfeleinek. A Microsoft Outlookon keresztül küldött és fogadott e-mailek elmenthetők és később előhívhatók az SAP Business One-ban végzett tevékenységekként.

### Értékesítési jelentések és elemzés

Az SAP Business One jelentéskészítő funkciói lehetővé teszik, hogy Ön hatékony értékesítési jelentéseket készítsen az értékesítési lehetőségek kezeléséhez, valamint előrejelzések és elemzések készítéséhez. Sokatmondó irányítópultokat hozhat létre, amelyek áttekintést nyújtanak a legnagyobb ügyfelekről és tranzakciókról, az évben egy bizonyos időpontig realizált bevételekről, valamint a nyitott rendelésekről és kintlévőségekről. A nagyszámú standardizált jelentéssablonnak köszönhetően részletes értékesítési beszámolókat is létrehozhat, ideértve többek között a lehetőségek előrejelzését, a folyamatok nyomon követését, az eredménykimutatásokat és a megrendelések elemzését.

### További információk

Ha többet szeretne megtudni arról, hogyan segítheti az SAP Business One vállalkozása növekedését és ügyfelei hatékony kiszolgálását, hívja SAP üzletkötőjét még ma, vagy látogasson el a [www.sap.hu/businessone](http://www.sap.hu/businessone) weboldalra.

## Összegzés

Az új ügyfelek megszerzése fontos a vállalkozás sikere szempontjából, azonban a meglévő ügyfélkapcsolatok fenntartása legalább olyan jelentőséggel bír. Az SAP® Business One alkalmazás az Ön rendelkezésére bocsátja azokat az eszközöket, amelyek segítségével a potenciális ügyfelekből valós ügyfelek válnak, nő az ügyfelekhez kapcsolódó forgalom és profit, továbbá javul az ügyfelek elégedettsége. Fedezze fel, hogyan segítheti vállalkozását az SAP Business One a teljes értékesítési folyamat optimalizálásában és racionalizálásában – a lehetséges ügyfelek nyomon követésétől kezdve a megrendelések és ügyfeladatok kezelésén át az értékesítést követő terméktámogatásig.

## Üzleti kihívások

- Több lehetőség átalakítása valós értékesítéssé
- Az összes értékesítéssel kapcsolatos szerződés kezelése
- A folyamatos ügyfél-elégedettség fenntartása
- Szükség esetén az egyes értékesítési adatok és jelentések elérése

## Fő jellemzők

- **Értékesítések és lehetőségek kezelése** – Az értékesítési lehetőségek és tevékenységek nyomon követése az első kapcsolatfelvételtől az üzlet lezárásáig
- **Kapcsolattartás az ügyfelekkel** – Minden kulcsfontosságú ügyfeladat egy helyen való tárolása, minden vonatkozó információ áttekintése irányítópult segítségével
- **Szolgáltatáskezelés** – A garancia- és szolgáltatási szerződések hatékony kezelése; a szervizhívások gyors regisztrálása és megválaszolása
- **Integráció a Microsoft Outlookkal** – Az ügyfélkapcsolati adatok kezelése és karbantartása teljes Microsoft Outlook szinkronizációval
- **Jelentés- és elemzőkészítés** – Részletes beszámoló készítése az értékesítési folyamat minden területén, ideértve az értékesítési előrejelzéseket, a folyamatok nyomon követését, valamint az időtakarékos jelentéssablonok használatát

## Üzleti előnyök

- **Magasabb árbevétel** a megfelelő termékek és szolgáltatások nyújtásának köszönhetően, amelynek alapja ügyfelei és igényeik teljes körű ismerete
- **Az értékesítés gyorsabb és jövedelmezőbb megvalósítása** hatékony értékesítés- és lehetőségkezeléssel
- **Növekvő ügyfél-elégedettség** a szervizhívások gyorsabb fogadásának és a jobb problémamegoldó-képességnek köszönhetően
- **Jobb döntéshozatal** az értékesítési folyamat minden szempontjára kiterjedő, időszerű és pontos adatok alapján

## További információk

Keresse fel weboldalunkat: [www.sap.hu/businessone](http://www.sap.hu/businessone)

Copyright © 2010 – SAP Hungary Kft.

Az SAP, az R/3, az SAP NetWeaver, a Duet, a PartnerEdge, a ByDesign, a Clear Enterprise, az SAP BusinessObjects Explorer és az itt említett egyéb SAP termékek és szolgáltatások, valamint azok logói az SAP AG védjegyei vagy Németországban és a világ több más országában bejegyzett márkanévei. A Business Objects és a Business Objects logó, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, XCelsius és az itt említett egyéb Business Objects termékek és szolgáltatások, valamint azok logói az SAP Franciaország védjegyei vagy bejegyzett márkanévei az Amerikai Egyesült Államokban és a világ más országaiban. Az összes többi termék és szolgáltatás neve az adott cég védjegye. Az ebben a dokumentumban foglalt adatok csak tájékoztatóul szolgálnak. A termékek országonként eltérhetnek.

Az anyagok tartalma előzetes értesítés nélkül megváltoztatható. Az anyagokat az SAP AG és leányvállalatai („az SAP Csoport”) kizárólag tájékoztatás céljából készítették, így azok nem minősülnek semmilyen garanciavállalásnak. Az SAP Csoport nem vállal felelősséget az anyagok esetleges hibáiért vagy szöveghagyásaiért. Az SAP Csoport termékeire és szolgáltatásaira érvényes garanciákat – amennyiben ilyenek fennállnak – az adott termékre illetve szolgáltatásra vonatkozó kifejezett garanciavállalási nyilatkozat ismerteti. Jelen dokumentum tartalma nem értelmezhető további garanciavállalásként.