

SAP 解决方案简介  
SAP 面向中小型企业的解决方案  
SAP Business One

目标

解决方案

业务优势

要点

## 借助 SAP Business One<sup>®</sup> 管理客户关系



The Best-Run Businesses Run SAP<sup>®</sup>

## 赢得新客户，并增进客户关系

# 赢得新客户，并增进客户关系

企业要想获得成功，赢得新客户固然重要，但尽可能提高现有客户的忠诚度同样不容忽视。SAP Business One 集成了客户关系管理 (CRM) 功能，能够帮助你**将潜在客户转变成真正的客户**，提升销量和盈利能力，并提高客户满意度。

企业要想吸引潜在客户，并推进业务机会，达成交易，CRM 工具至关重要。而且，在管理服务运营、服务合同和客户支持流程时，这些工具同样十分关键。除了优化销售、营销和支持等流程外，你还可以利用这类工具来分析现有客户和潜在客户，了解他们的需求，进而更好地满足这些需求。

借助这类工具，你能将销售、营销和支持等流程与其他业务流程相集成，确保如约交付订单，给

客户开具正确的发票，并准确预测收入。而且，利用移动访问功能，你的团队还能随时随地获取所需信息。

SAP Business One 应用及其基于 SAP HANA® 的版本都是可靠的集成式 CRM 解决方案，旨在帮助你优化客户互动，并支持整个企业的业务流程（参见下页中的表格）。该软件提供企业预置型部署和云部署两种选项，供你灵活选择。



---

目标

---

解决方案

---

业务优势

---

要点

**赢得新客户，并增进客户关系**

---

**SAP Business One 的客户关系管理功能**

---

**营销活动、业务机会和销售**

**客户联系信息**

**服务**

---

创建、维护、执行和分析营销活动

利用简单的用户界面，管理销售线索和客户数据

管理保修和服务信息

---

在整个销售周期中，追踪和管理销售机会；使用各种模板生成销售凭证

在单一界面中，查看客户余额、信用额度、业务机会和未结订单等信息

按照物料需求计划向导，制定采购计划

---

创建即时报价，将报价转化为订单，并实时检查产品库存

通过 Microsoft Outlook 查看并同步联系信息

针对客户问题，在解决方案知识数据库中搜索解决方案

---

创建仪表盘和交互式报告，用于预测趋势和分析销售情况

自动将数据从主数据记录传输到相关的交易

利用警报和报告，监控服务水平

---



## 管理营销活动

### 管理营销活动

管理业务机会和销售活动

敲定交易后，直接创建销售订单

从客户主数据中获取洞察

管理服务

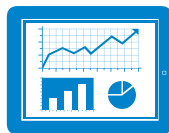
集成 Microsoft Outlook 和移动技术

高效地执行报告和分析流程

借助 SAP Business One，你能够自始至终轻松地运行营销活动，包括分析营销活动的成果。策划营销活动时，你可以利用该应用将联系人细分为不同的目标群体，例如，按地理区域或行业细分潜在客户、按采购的产品细分现有客户等。之后，你可以按照该应用提供的简单向导，逐步创建和执行营销活动，比如，从 Microsoft Excel 中导入通讯录、通过电子邮件及其他方式行营销活动。最后，通过该应用生成的集成式报

告，你还能分析营销活动的绩效，包括响应率和整体效果等。

借助该软件，你能够利用通过营销活动挖掘的有效销售线索，轻松地创造销售机会，并启动销售报价。这时，你也可以利用集成式报告，优化营销活动的后续流程。例如，你可以查看通过营销活动创建的业务机会和促成的销售报价。



利用 SAP Business One，你能够轻松创建、执行和分析营销活动。

## 管理业务机会和销售活动

管理营销活动

### 管理业务机会和销售活动

敲定交易后，直接创建销售订单

从客户主数据中获取洞察

管理服务

集成 Microsoft Outlook 和移动技术

高效地执行报告和分析流程

借助 SAP Business One，你能够：在整个销售周期的不同阶段高效管理销售活动；设定并接收有关通话、会议和任务分配的提醒；记录所有活动，附以详细说明，并通过电脑或移动设备将活动与客户、供应商和销售线索联系起来；在活动与销售线索之间建立链接，支持一键钻取详细信息；以及同步 SAP Business One 中的活动与你在 Microsoft Outlook 中的个人工作安排，从而清楚地管理你的工作任务。

利用该应用中的销售机会功能，你能够管理整个销售流程，预测收入潜力，并分析销售结果。当你输入新的业务机会以及有关潜在销量、客户、特定竞争对手、预计成交日期和销售阶段的信息后，该应用能够立即计算出预计的毛利润和收入。随着销售阶段向前推进或新数据添加进来，计算结果也会自动更新。



通过集成 Microsoft Outlook 与 SAP Business One 的 CRM 功能，你能轻松管理繁忙的工作。



## 敲定交易后，直接创建销售订单

管理营销活动

管理业务机会和销售活动

**敲定交易后，直接创建销售订单**

从客户主数据中获取洞察

管理服务

集成 Microsoft Outlook 和移动技术

高效地执行报告和分析流程

敲定交易后，你能够直接创建销售订单，而无需重新输入数据。该软件能自动更新会计数据和库存水平数据，这样，你就能实时查看货物进出情况，并检查订购产品的库存量。如有需要，基于 SAP HANA 的 SAP Business One 还能够动态地灵活调整订单计划。这样，你就能如约向客户交付产品，保持较高的客户满意度。

此外，该应用还提供各种业务凭证模板，如报价模板、订单确认函模板和账单模板等。也就是说，你能够使用标准的 PDF 格式或其他常用格式，创建业务凭证，并将其发送给潜在客户和现有客户。



SAP Business One 紧密集成了 CRM 流程和库存流程，让你能够如约交付订单。



## 从客户主数据中获取洞察

管理营销活动

管理业务机会和销售活动

敲定交易后，直接创建销售订单

### 从客户主数据中获取洞察

管理服务

集成 Microsoft Outlook 和移动技术

高效地执行报告和分析流程

借助 SAP Business One，你能够轻松管理有关销售线索和客户的主数据。

该应用具有专门的客户主数据记录功能，支持你通过用户友好型界面或移动设备创建和维护客户数据，比如客户的姓名、地址、电话、传真、电子邮件地址、联系人信息和税务信息等。此外，你还能管理重要的付款数据，如付款方式、信用额度、特殊折扣，以及银行和信用卡信息等。该应用能够将客户主数据记录中存储的数据自动传输至相关的交易，比如销售报价、订单或交货信息等。而且，当客户交易

超出信用额度，或因交货或付款问题搁浅时，你会收到相应的通知。

针对客户主数据记录，SAP Business One 提供了一个仪表盘，通过该仪表盘，你能够全面了解客户的账户余额、未结订单、交货情况以及销售管道中的业务机会等。另外，借助 SAP Business One，你还能了解客户的整个购买历史和未完成的采购订单，从而可以根据历史信息，洞察未来趋势，并预测客户需求。这样，你就能为客户提供所需的产品和服务，并根据销售情况调整生产活动和库存水平。



目标

解决方案

业务优势

要点

## 管理服务

管理营销活动

管理业务机会和销售活动

敲定交易后，直接创建销售订单

从客户主数据中获取洞察

### 管理服务

集成 Microsoft Outlook 和移动技术

高效地执行报告和分析流程

借助 SAP Business One 的服务管理功能，你能够轻松管理客户保修、服务合同和服务呼叫等。你可以为你自己出售的保修产品创建服务合同，也可以为针对第三方产品提供的支持服务单独创建服务合同。服务合同包含协议中涵盖的条款信息，如服务信息、联系人信息和响应时间等。通过该应用提供的各种预定义模板，你能够采用标准方法自动创建任意类型的合同。

利用 SAP Business One，你能够记录所有客户服务呼叫。服务呼叫记录包括如下内容：客户信

息、服务项目、报告的问题以及针对服务呼叫采取的行动等。服务代表可以使用移动设备查看服务合同，并管理服务呼叫的整个生命周期，包括从查看和接听服务呼叫，到关闭服务呼叫和追踪问题的解决情况等。

该应用中还包含了一个解决方案知识库，这里记录了常用信息以及针对常见问题的解决方案。利用该知识库，服务代表能够更快、更有效地响应客户呼叫，并针对其反映的问题提供解决方案。





## 集成 Microsoft Outlook 和移动技术

管理营销活动

管理业务机会和销售活动

敲定交易后，直接创建销售订单

从客户主数据中获取洞察

管理服务

### 集成 Microsoft Outlook 和移动技术

高效地执行报告和分析流程

借助 Microsoft Outlook 与 SAP Business One 之间的同步功能，即便在离线状态下，你也能通过 Microsoft Outlook 获取客户信息和销售信息。此外，你还能同步日历与活动，并将客户数据从 SAP Business One 导入到 Microsoft Outlook 通讯录中。

通过该同步功能，你还能将 Microsoft Outlook 中的电子邮件和会议安排同步到 SAP Business One 中。比如，当 SAP Business One 识别到 Microsoft Outlook 中有一封 ABC 公司的 George 发来的电子邮件时，就会将其作为一项活动记录在 SAP Business One 应用中。

借助报价单功能，你能够直接在 Microsoft Outlook 中显示和编辑现有报价单。你还能在 Microsoft Outlook 中创建新的报价单，然后将其存储在 SAP Business One 中，并通过电子邮件发送给潜在客户或现有客户。通过 Microsoft Outlook 收发的电子邮件会作为活动保存在 SAP Business One 中，你可以在 SAP Business One 中检索这些活动。而且，如果使用 SAP Business One 移动应用，你还能在移动设备上同步这些信息。



## 高效地执行报告和分析流程

管理营销活动

管理业务机会和销售活动

敲定交易后，直接创建销售订单

从客户主数据中获取洞察

管理服务

集成 Microsoft Outlook 和移动技术

**高效地执行报告和分析流程**

SAP Business One 提供强大的报告功能，其中包括 SAP® Crystal Reports® 软件。利用该功能，你能创建完美的销售报告和仪表盘，进而掌握最新的销售机会、预测销售情况，并评估销售和服务绩效。

你能从客户和销售阶段等多个维度监控销售情况，并创建仪表盘，从而通过单一界面显示你需要的最常用的信息。而利用报告模板，你还能创建详细的销售报告，如销售管道追踪报告等。

SAP Business One 能够提供有关服务部门的实时概况，利用这些概况信息，你可以分析呼叫量、呼叫时长和响应时间等。这样，你就能

针对呼叫时长或呼叫量预设一个限值。当呼叫时长或呼叫量超出预设限值时，SAP Business One 的服务呼叫监控功能会发出警报，从而确保你及时响应客户服务呼叫，解决客户问题。

基于 SAP HANA 平台的 SAP Business One 能够进一步提升你的业务报告功能，让你的员工能够创建和运行即席报告，且无需顾问或 IT 专家的帮助。你还能将基于情境的可视化报告嵌入到 SAP Business One 的常用界面中。例如，在销售订单页面输入某客户的名称后，屏幕会展开一个侧边栏，显示该客户最常购买的产品。这样，销售代表就能在销售过程中为客户推荐合适的产品。



## 集成式 CRM 功能带来的收益

### 集成式 CRM 功能带来的收益

SAP Business One 集成了 CRM 功能，能够帮助你简化销售、营销和支持等流程，并将其与财务和库存活动相集成。这样，你就能获得有关现有客户和潜在客户的全面视图，进而更好地了解并满足他们的需求。

借助该应用，你能够：创建有效的营销活动；瞄准潜在客户和现有客户，从中发掘高质量的销售机会；在销售周期的不同阶段高效管理销售活动和业务机会，增加收入。而且，当你输

入业务机会数据后，应用会显示该交易可带来的预计毛利润和收入，帮助你作出更明智的业务决策。在售后方面，该解决方案能够帮助你更快地响应服务呼叫，更高效地管理客户保修和服务合同，以及更有效地解决客户问题，进而提高客户满意度。此外，借助该应用提供的大量分析功能，你还能根据及时、准确且全面的营销数据、销售数据和服务数据，制定更明智的决策。



利用集成式 CRM 功能，你能够优化并整合 CRM 流程，获取全方位客户视图，从而更好地了解并满足客户需求。





---

## 目标

---

## 解决方案

---

## 业务优势

---

## 要点

---

### 总结

企业要想获得成功，赢得新客户固然重要，但维护客户关系同样不容忽视。借助 SAP Business One 应用提供的客户关系管理工具，你能够将潜在客户转变成真正的客户，优化客户盈利能力，并提高客户满意度。SAP Business One 提供企业预置型部署和云部署两种部署模式。了解该应用如何帮助你简化销售流程，并通过电脑或移动设备追踪销售线索、管理售后支持等。

---

### 目标

- 执行有效的营销活动
- 提高业务机会转化率
- 高效管理与销售有关的联系人
- 提升客户满意度
- 随时随地获取所需的特定销售数据和报告

---

### 解决方案

- 创建并执行营销活动
- 从首次接触到关单，全程追踪销售机会和活动
- 将所有重要的客户数据存储在单一资源库中
- 高效管理客户保修和服务合同
- 与 Microsoft Outlook 实现同步
- 提供全面的报告和分析功能
- 支持移动访问

---

### 业务优势

- 提高销售收入
- 加快销售转化，增加利润
- 更快速地响应服务呼叫，更有效地解决客户问题，进而提高客户满意度

---

### 了解更多信息

请联系你的 SAP 合作伙伴，或访问 [www.sap.com/china](http://www.sap.com/china)。



© 2015 SAP 股份有限公司或其关联公司版权所有，保留所有权利。

未经 SAP 股份有限公司或其关联公司明确许可，任何人不得以任何形式或为任何目的复制或传播本文件的任何内容。

本文件包含的信息可能会更改，且不再另行事先通知。由 SAP 股份有限公司及其分销商营销的部分软件产品包含其它软件供应商的专有软件组件。各国的产品规格可能不同。

本资料由 SAP 股份有限公司或其关联公司提供，仅供参考，不构成任何形式的陈述或保证，其中如若存在任何错误或疏漏，SAP 或其关联公司概不负责。与 SAP 或其关联公司产品和服务相关的保证仅限于该等产品和服务随附的保证声明（若有）中明确提出的保证。本文件中的任何信息均不构成额外保证。

特别是，SAP 股份有限公司或其关联公司没有义务按照本文件或任何相关演示文稿中所述内容提供任何业务，或是开发或发布本文件中提及的任何功能。SAP 股份有限公司或其关联公司可随时出于任何理由对本文件或任何相关演示文稿以及其战略和未来可能的开发、产品、和/或平台方向及功能做出更改，且不再另行通知。本文件中的信息不构成提供任何资料、代码或功能的承诺、许诺或法律义务。所有前瞻性陈述均受各种风险和不确定因素的影响。这些风险和不确定因素可能导致实际结果与预期存在实质差异。读者不应过度依赖这些前瞻性陈述，且不应依据这些陈述制定购买决策。

SAP 和本文件中提及的其它 SAP 产品和服务及其各自标识均为 SAP 股份有限公司（或其关联公司）在德国和其他国家的商标或注册商标。本文件中提及的所有其它产品和服务名称分别是其各自公司的商标。如欲了解更多商标信息和声明，请访问 <http://global.sap.com/corporate-en/legal/copyright/index.epx>。



The Best-Run Businesses Run SAP®