

Processo de vendas: Clientes e grupos de clientes

SAP Business One, versão 9.3

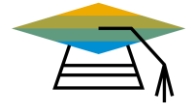


SAP Run Simple

PÚBLICO

Bem-vindo ao tópico sobre clientes e grupos de clientes.

Objetivos



No final deste tópico, você estará apto a:

- Definir um grupo de clientes
- Criar um novo cliente
- Criar um lead
- Converter um lead em um cliente

Neste tópico, definiremos um novo grupo de clientes e um novo cliente que pertence a este grupo. Criaremos um lead e, em seguida, converteremos o lead em cliente.

Cenário empresarial



- Você tem uma campanha de marketing concentrada em atrair escolas locais como novos clientes.
- Você cria um novo grupo de clientes para tratar o preço especial e as condições de pagamento necessárias para as escolas.
- Usar o grupo de clientes ajuda a simplificar o processo de criar clientes e facilita a geração de relatórios.

Você tem uma campanha de marketing concentrada em atrair escolas locais como novos clientes. Você cria um novo grupo de clientes para tratar o preço especial e as condições de pagamento necessárias para as escolas. Usar o grupo de clientes ajuda a simplificar o processo de criar leads e clientes e também facilita a geração de relatórios.

Parceiros de Negócios

- Dois tipos de parceiros de negócios são usados no processo de vendas:
 - Leads
 - Clientes
- Depois de fazer a primeira venda, você modifica o tipo de parceiro de negócios para Cliente
- pedidos de venda podem ter leads ou clientes. Entregas devem ter clientes.



Dois tipos de parceiros de negócios são usados por todo o processo de vendas: leads e clientes. Você pode iniciar o processo com o tipo de cadastro de parceiros de negócios: lead. Um lead descreve pessoas e organizações no pipeline de vendas – seus clientes potenciais. Registros de cadastro de lead são utilizados como base para vendas e marketing. Após a primeira venda a um lead, você modifica o tipo de parceiro de negócios para cliente, transformando o lead em um cliente. O pedido de venda pode ter um lead ou um cliente atribuído. Você deverá ter um cliente quando avançar para a entrega.

As informações sobre leads e clientes são mantidas nos cadastros de parceiros de negócios. Manter o cadastro centralmente para parceiros de negócios permite que você armazene todas as informações necessárias para vendas, reduz a duplicação e evita erros de entrada de dados.

Cadastro de Parceiro de Negócios

Business Partner Master Data

Code: Manual C42000 Customer
 Name: Mashina Corporation
 Foreign Name: Mashina Corporation
 Group: Distributors
 Currency: British Pound
 Federal Tax ID: GB56678950

Account Balance: 35,712.56
 Deliveries: 2,091.02
 Orders: 8,748.07
 Opportunities: 10

Local Currency: GBP

Sales Analysis Report by Customer (Detailed)

#	Document	Instal...	Sales Empl...	Pos...	Du...	Custom...	Sales Amount	Applied A...	Gross Profit	Gross Profit %
40	DN 271	1 of 1	Jim Boswick	29.11.1	29.11.1	Mashina	GBP 812.50	GBP 812.50	GBP 326.75	67.96
41	DN 300	1 of 1	Jim Boswick	11.01.1	11.01.1	Mashina	GBP 155.00	GBP 155.00	GBP 269.02	63.70
42	DN 295	1 of 1	Jim Boswick	24.02.1	24.02.1	Mashina	GBP 50.00	GBP 50.00	GBP 19.90	66.11
43	DN 285	1 of 1	Jim Boswick	09.03.1	09.03.1	Mashina	GBP 1,297.50	GBP 1,297.50	GBP 562.06	76.42
44	DN 336	1 of 1	Jim Boswick	02.04.1	02.04.1	Mashina	GBP 105.00	GBP 105.00	GBP 45.61	76.80
45	DN 346	1 of 1	Jim Boswick	16.10.1	16.10.1	Mashina	GBP 0.00	GBP 0.00	GBP 0.00	
46	DN 360	1 of 1	Jim Boswick	04.01.1	04.01.1	Mashina	GBP 1,253.75	GBP 0.00	GBP 320.47	70.98
47	DN 379	1 of 1	Jim Boswick	15.01.1	15.01.1	Mashina	GBP 331.25	GBP 0.00	GBP 217.38	69.26
48	DN 371	1 of 1	Jim Boswick	16.01.1	16.01.1	Mashina	GBP 0.00	GBP 0.00	GBP 0.00	
							GBP 191,751.46	BP 189,966.46	BP 60,165.26	45.72

Amounts are Multiples of GBP 1,000.00

Diagram: Bar Graph

- Estrutura comum para todos os parceiros de negócios:
 - Cliente
 - Lead
 - Fornecedor
- Vincular ao saldo da conta
- Relatórios disponíveis diretamente no cadastro

Estamos concentrados nos leads e clientes usados no processo de vendas, mas há também outro cadastro de parceiro de negócios, o cadastro do fornecedor, que é usado em compras. O motivo pelo qual eu menciono esse tipo de cadastro aqui é que há uma grande semelhança entre os três tipos de registros de cadastro.

Portanto, o SAP Business One utiliza janelas com uma estrutura comum para os três tipos de cadastro: cliente, lead e fornecedor.

O cadastro de parceiro de negócios contém detalhes da empresa, como endereços e telefones, as pessoas de contato da empresa, detalhes da logística, informações sobre impostos, informações contábeis, bem como links para saldos de conta e relatórios.

Endereços do Parceiro de Negócio



Endereço de Entrega

- Múltiplos endereços possíveis para cada tipo de endereço
- Você pode definir valores propostos para cada tipo de endereço



Endereço de Cobrança



Endereço da Pessoa de Contato

Clientes e leads podem ter vários endereços de cobrança e de entrega armazenados no cadastro do parceiro de negócios.

Você pode definir um endereço de cobrança e um endereço de entrega como padrão.

Além disso, você tem endereços de todas as pessoas de contato de um parceiro de negócios.

Os endereços são copiados automaticamente do cadastro do parceiro de negócios para os documentos de marketing.

Quando vários endereços estão disponíveis, uma caixa de seleção fica disponível nos documentos de marketing para que seja escolhido o endereço apropriado.

Configurações Padrão

General Settings

BP Budget Services Display Font & Bkgd Path Inventory Resources

Customer Activity Restrictions

☒ Credit Limit
☐ Commitment Limit
☐ Consider Deliveries Balance

☒ A/R Invoice
☐ Delivery
☐ Sales Order
☐ Pick List

Default Payment Term for Customer: 2P10Net30
Default Payment Term for Vendor: Net30
Default Payment Method for Customer: Incoming BT
Default Payment Method for Vendor: Outgoing BT
Submit Credit Vouchers: Automatically
Default Dunning Term for Customer: Standard

☐ Use Shipped Goods Account for Customer
☒ Activate Approval Procedures
☐ Activate Approval Procedures in DI
☒ Display Inactive Business Partners in Reports
☒ Display Inactive Business Partners in Marketing Documents

Set Commission by

☒ Sales Employees
☐ Items
☐ Customers

PN padrão:

- Condições de pagamento
- Formas de pagamento
- Condições de advertência

Antes de começar a inserir parceiros de negócios no sistema, você define padrões para parceiros de negócios no nível de empresa.

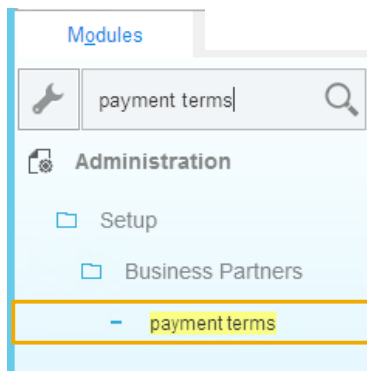
Na aba PN das Configurações Gerais da empresa, você tem a opção de definir condições de pagamento padrão, métodos de pagamento padrão e condições de advertência (para quando um cliente não pagar no prazo).

Esses padrões são, então, copiados para cada registro do cadastro do parceiro de negócios recém-criado.

Todos esses padrões podem ser modificados no registro do cadastro, ou até mesmo nos documentos de vendas.

Condições de Pagamento

Administração > Configuração > Parceiros de negócios.



The 'Payment Terms - Setup' dialog box contains the following fields and values:

Field	Value
Payment Terms Code	2P10Net30
Due Date Based on	Document Date
Start From	+ 0 Months + 30 Days
Tolerance Days	
No. of Installments	0
Open Incoming Payment	No
Cash Discount Name	2P10Net30
BP Fields	
Total Discount %	0.00
Interest % on Receivables	0.00
Price List	Base Price
Max. Credit	0.00
Commitment Limit	0.00

Buttons: OK, Cancel

Os detalhes por trás das configurações padrão, bem como as opções de configuração adicionais são encontrados no menu Administração na Configuração dos parceiros de negócios.

Neste menu você pode encontrar os detalhes das condições de pagamento e das condições de advertência, bem como outras configurações relacionadas aos parceiros de negócios.

As condições de pagamento são muito importantes e contêm mais do que apenas cálculos de data de vencimento e desconto para pagamento antecipado. Listas de preços e limites de crédito também são estabelecidos nas definições das condições de pagamento.

Além disso, uma lista de preços padrão pode ser atribuída a todos os clientes, por meio da definição de condições de pagamento.

Outra opção para atribuir uma lista de preços é por meio de um grupo de clientes.

Grupos de Clientes



Para determinação de preços e relatórios

- Cliente atribuído a apenas um grupo
- Você pode utilizar grupos de clientes no sistema de relatórios para ver índices de vendas de diferentes setores.
- Você pode atribuir uma lista de preços a um grupo de clientes.
- A lista de preços atribuídos ao grupo, substituirá o padrão das Configurações gerais.

Os grupos de clientes são uma forma de classificar clientes para determinação de preços e relatórios. Talvez você queira classificar os clientes por setores ou por tamanho.

Um cliente pode ser atribuído a um grupo.

Quando você executar os relatórios, poderá executá-los por grupos de clientes. Isso pode permitir que você veja números de vendas de diferentes setores. Em seguida, você pode classificar dados ou fazer seleções com base nos grupos.

Se você atribuir uma lista de preços a um grupo de clientes, a lista de preços atribuída ao grupo de clientes substituirá o padrão das configurações gerais.

Leads e Clientes

Leads

- Utilize em documentos de pré-vendas ou pedidos de venda
- Não utilize em entregas ou notas fiscais



No processo de vendas, além de clientes, temos leads.

Os leads são usados para identificar um cliente potencial.

O cadastro do lead permite que você documente e rastreie as atividades de pré-venda de um cliente potencial.

Você pode criar os seguintes documentos para um cadastro de lead: Cotação de vendas, pedido de venda, oportunidade de venda e atividade.

Os leads não podem ser utilizados em entregas ou notas fiscais.

Isso permite que você inicie o processamento de um pedido do cliente potencial, mas mantém usuários não informados da entrega de itens para um cliente desconhecido ou não aprovado.

Uma vez atribuído a um documento de vendas, o lead não poderá ser eliminado, mesmo que a operação não tenha sido concluída.

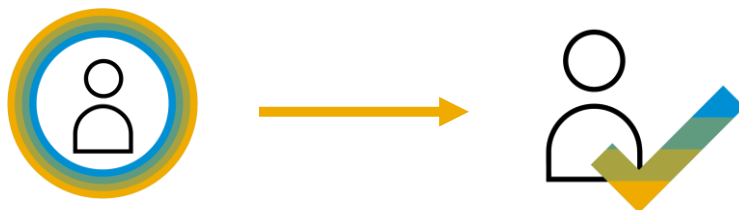
Leads e clientes

Leads

- Utilize em documentos de pré-vendas ou pedidos de venda
- Não utilize em entregas ou notas fiscais

Clientes

- Utilize em qualquer documento de vendas
- Converta leads em clientes após a compra



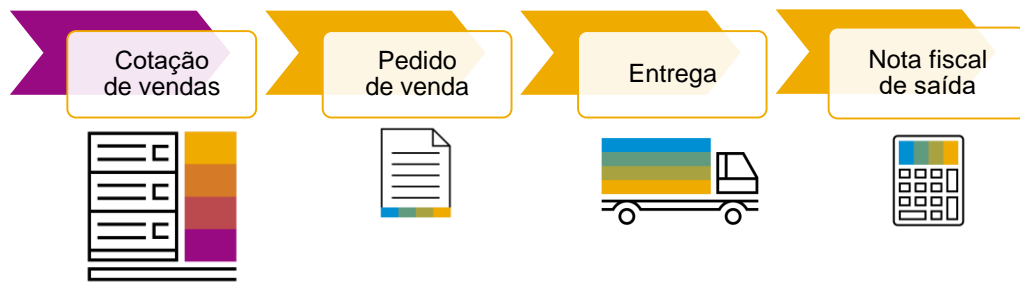
Quando um lead dá o próximo passo e compra um produto ou serviço, ele se torna um cliente. Nesse caso, você só precisa modificar o tipo de registro de cadastro do parceiro de negócios de lead para cliente. Todas as informações adicionadas ao registro de cadastro do lead estão gravadas, assim como os documentos criados para esse lead.

Por exemplo, se você tiver criado um pedido de venda para um lead, depois que ele se tornar um cliente e comprar os itens do pedido de venda, você poderá utilizar o pedido de venda como base para criar um documento de entrega e, posteriormente, uma nota fiscal.

Como o SAP Business One automatiza a maioria dos processos de Vendas-C/R, é fundamental selecionar ou inserir os dados corretos de cliente e item ao iniciar um pedido de venda.

Por exemplo, coisas simples como endereço de entrega e endereço de cobrança do cliente, se forem inseridas de maneira incorreta ou incompleta, podem causar um grande impacto no resultado da empresa quando as mercadorias pedidas sejam entregues onde não deveriam ou as notas fiscais forem enviadas para o escritório errado. Além disso, em algumas localizações, como os Estados Unidos, o código e a taxa do imposto são determinados de acordo com o endereço de entrega atribuído. Dessa forma, certifique-se de que selecionou o endereço de entrega na lista drop-down.

Leads na cotação de vendas



- Um cliente potencial solicita uma cotação de um PC com acessórios
- Inserimos o cadastro do lead, os itens e as quantidades na cotação.
- O sistema determina o preço automaticamente
- É inserido na cotação um desconto manual de 1%

Vamos analisar usando leads nos documentos de vendas em um cenário comum de negócios.

Um cliente potencial solicita uma cotação de um PC com acessórios.

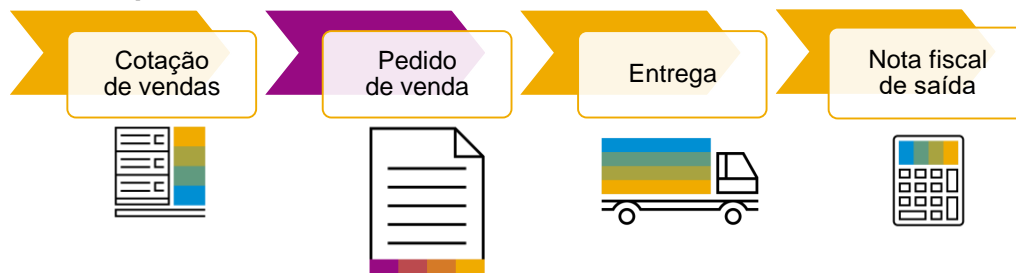
Inserimos o cadastro do lead, os itens e as quantidades na cotação.

A cotação de vendas atua como uma oferta para o cliente potencial de mercadorias específicas, com um preço específico.

O preço deste item associado ao lead é determinado automaticamente.

Decidimos fornecer a este cliente potencial um desconto adicional, dessa forma, inserimos um desconto manual de 1% na cotação.

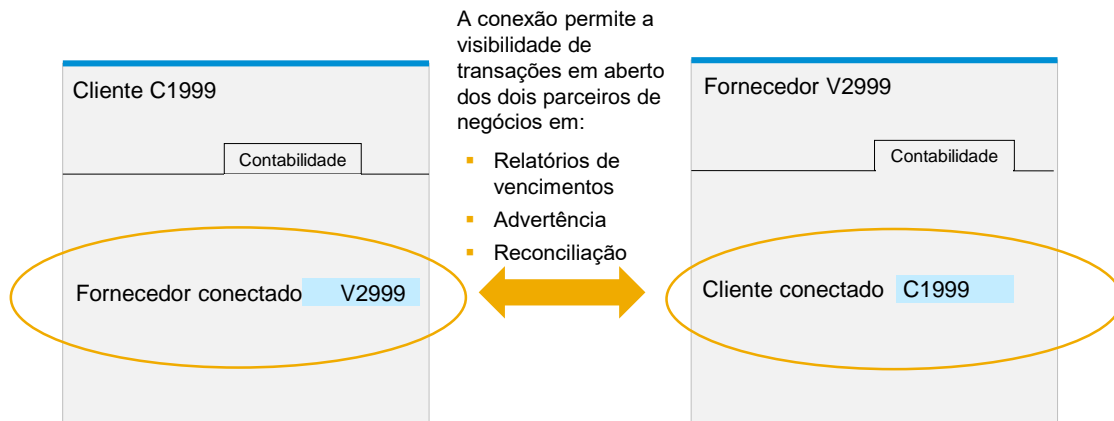
Leads no pedido de vendas



- Se o cliente potencial decidir encomendar os itens, copiaremos a cotação em um pedido de venda
- Todas as informações, inclusive o desconto manual, são copiadas no pedido de venda
- O lead pode ser convertido em um cliente agora ou na entrega

Se o cliente potencial decidir encomendar os itens, copiaremos a cotação em um pedido de venda. Todas as informações: O cadastro do lead, o item, o preço, incluindo o desconto manual, são copiados para o pedido de venda. O lead pode ser convertido em um cliente agora, durante o pedido de venda, ou no momento da entrega.

Conectando clientes e fornecedores



© 2018 SAP SE ou uma empresa afiliada da SAP. Todos os direitos reservados. | PÚBLICO

14

Se você tem um cliente que também é um fornecedor, pode conectar os dois registros do cadastro de parceiros de negócios entre si utilizando Fornecedor conectado e Cliente conectado.

Uma vez que um valor tenha sido inserido em um dos campos, o outro campo é preenchido automaticamente com o parceiro de negócios relacionado. Uma seta de ligação ao lado do campo permite ir de um parceiro de negócios para o outro.

Conectar os dois parceiros de negócios permite visualizar transações em aberto do fornecedor e do cliente como um todo em relatórios de vencimento e no assistente de advertência. Ele também oferece a possibilidade de reconciliar entre si transações em aberto a receber e a pagar. Mais informações sobre o impacto dessa conexão no controle financeiro estão disponíveis nos tópicos financeiros sobre Vencimento, Cobrança e Reconciliação Interna.

Resumo



Estes são os principais tópicos:

- Há três tipos de parceiros de negócios: Leads, clientes e fornecedores.
- Leads e clientes são utilizados no processo de vendas.
- Os leads são usados principalmente na pré-venda, mas podem ser usados em um pedido de venda.
- Um cadastro de lead pode ser convertido em cliente no registro do cadastro.
- Os leads não podem ser utilizados em entregas ou notas fiscais.
- Os clientes e leads podem ter vários endereços para entrega, cobrança e pessoas de contato. Você pode definir um padrão para cada tipo de endereço.

Há três tipos de parceiros de negócios: Leads, clientes e fornecedores. Leads e clientes são utilizados no processo de vendas. Fornecedores são utilizados em compras. Os leads são usados principalmente na pré-venda, mas podem ser usados em um pedido de venda. Um cadastro de lead pode ser convertido em cliente no registro do cadastro. Os leads não podem ser utilizados em entregas ou notas fiscais. Um cliente deve ser usado em documentos com um possível impacto contábil. Os clientes e leads podem ter vários endereços para entrega, cobrança e pessoas de contato. Você pode definir um padrão para cada tipo de endereço.