



Solução do estudo de caso: CRM – Gerenciamento do relacionamento com o cliente

SAP Business One 9.3, versão para SAP HANA

PÚBLICO

Soluções sugeridas para o estudo de caso do CRM – Gerenciamento do relacionamento com o cliente.

Nota importante: Ao comparar seu trabalho com as capturas de tela fornecidas, compare somente aos campos mencionados no exercício, já que seu banco de dados talvez contenha dados ou configurações um pouco diferentes.

Dica: Você pode usar a função Pesquisar Menus no SAP HANA ou a função Pesquisar no SQL para encontrar os caminhos relevantes.

TAREFA 1

Adicione uma cotação de vendas adequada.

Sales Quotation

Customer: C30000
Name: Microchips
Contact Person: Judy Brown
Customer Ref. No.:
BP Currency: GBP

No.: Hardware 1219
Status: Open
Posting Date: 26.04.18
Valid Until: 30.06.18
Document Date: 26.04.18

Contents Logistics Accounting Attachments

#	Type	Item No.	Item Description	Quantity	Unit Price	Discount %	Tax Code	Summary Type
1	T		We want to offer you the following items:					No Summary
2		A00005	Rainbow ColorJet 7.5	60	GBP 93.50	0.00	A2	GBP 5,610.00
3						0.00	O1	

TAREFA 2

Marque uma reunião no calendário para informar Michael, o gerente de vendas, sobre essa transação comercial.

Clique com o botão direito em cotação de vendas para criar uma *Nova atividade*.

Sales Quotation

Customer: C30000
Name: Microchips
Contact Person: Judy Brown
Customer Ref. No.:
Local Currency:

No.: Hardware 1219
Status: Open
Posting Date: 26.04.18
Valid Until: 30.06.18
Document Date: 26.04.18

Contents Logistics Accounting Attachments

#	Type	Item No.	Item Description	Quantity	Unit Price
1	T		We want to offer you the following items:		
2		A00005	Rainbow ColorJet 7.5	60	
3					

- Cancel
- Close
- Duplicate
- Row Details...
- New Activity
- Gross Profit...
- Volume and Weight Calculation...
- Opening and Closing Remarks
- Related Activities
- Related Opportunities
- Relationship Map...

O *Código do PN* será adicionado automaticamente ao criar uma nova atividade a partir de um documento de marketing.

Para atribuir a atividade a outro usuário, insira o nome de usuário correspondente no campo *Atribuído a*.

The screenshot shows the 'Activity' form in SAP CRM. The 'Assigned To' field is highlighted with a red box, indicating it is the focus of the instruction. The form includes fields for Activity (Phone Call), Type (General), Subject, Assigned To (User: Michael Spe), Assigned By, Personal (checkbox), Remarks, Start Time (26.04.18 13:33), End Time (26.04.18 13:48), Duration (15 Minutes), Priority (High), Meeting Location, Recurrence (None), Number (7), BP Code (C30000), BP Name (Microchips), Contact Person (Judy Brown), and Telephone No. (0113 6789 4739).

Ao criar uma nova atividade diretamente em um documento de marketing, este será vinculado automaticamente à atividade.

The screenshot shows the 'Activity' form in SAP CRM with the 'Linked Document' tab highlighted in red. The form includes fields for Activity (Phone Call), Type (General), Subject, Assigned To (User: Michael Spe), Assigned By, Personal (checkbox), Link Draft (checkbox), Document Type (Sales Quotations), Document Number (1219), Show Documents Related to the BP (checkbox), Previous Activity, Source Object Type, and Source Object No. The 'Linked Document' tab is highlighted, indicating it is the focus of the instruction.

TAREFA 3

Crie uma oportunidade de vendas para essa transação potencial.

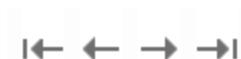
O *Valor potencial* é definido automaticamente selecionando a *Cotação de vendas* na coluna *Tipo de documento* e, em seguida, selecionando a cotação de vendas específica que você já abriu na aba *Etapas*.

Opcionalmente, preencha todas as informações que possam ser úteis posteriormente no processo (como *Nível de interesse*, *Interessado em:* ou *Nome da oportunidade*).

INFORMAÇÃO: Para adicionar a atividade criada (da tarefa 2), clique na seta de ligação indicada a seguir:

Show BPs Docs	Document Type	Doc. No.	Activities
<input checked="" type="checkbox"/>	Sales Quotations	1219	

Quando a janela *Atividade* aparecer, pesquise a atividade correta usando os ícones da barra de ferramentas.



Depois de encontrar a atividade correta, clique em *OK* para adicioná-la à oportunidade relevante.

Activity

Activity: Phone Call, Number: 9

Type: General, BP Code: C30000, Customer: Customer

Subject: , BP Name: Microchips

Assigned To: User, Jayson Butli, Contact Person: Judy Brown

Assigned By: Jayson Butler, Michael, Telephone No.: 0113 6789 4739

☐ Personal

General | Other Details | Content | Linked Document | Attachments

Remarks: For your attention - Phone Call about the Sales Quotation

Start Time: 26.04.18 13:55, Priority: Normal

End Time: 26.04.18 14:10, Meeting Location:

Duration: 15 Minutes

Recurrence: None

☐ Reminder: 15 Minutes, ☐ Inactive, ☐ Closed, Follow Up

OK Cancel

Depois de gravar a oportunidade, esta será vinculada à atividade.

Activity

Activity: Phone Call, Number: 9

Type: General, BP Code: C30000, Customer: Customer

Subject: , BP Name: Microchips

Assigned To: User, Michael Spe, Contact Person: Judy Brown

Assigned By: Jayson Butler, Telephone No.: 0113 6789 4739

☐ Personal

General | Other Details | Content | Linked Document | Attachments

☐ Link Draft

Document Type: Sales Quotations, Source Object Type: Opportunity

Document Number: 1219, Source Object No.: 73

☐ Show Documents Related to the BP

Previous Activity:

TAREFA 4

Atualize a oportunidade de vendas com estas informações.

Opportunity

Opportunity Type: ☒ Sales ☐ Purchasing

Business Partner Code: C30000

Business Partner Name: Microchips

Contact Person: Judy Brown

Total Amount Invoiced: GBP 2,158,430.51

Business Partner Territory:

Sales Employee: Brad Thompson

Owner: Levine, Bill

☐ Display in System Currency

Opportunity Name:

Opportunity No.: 73

Status: Open

Start Date: 26.04.18

Closing Date:

Open Activities:

Closing %: 6%

#	Start Date	Closing Date	Status	Potential Amount	Weighted Amount	Show BPs Docs	Document Type	Doc. No.	Activities
1	26.04.18	26.04.18	B	5,610.00	336.60	<input checked="" type="checkbox"/>	Sales Quotations	1219	

OK Cancel

Related Activities Related Documents

Adicione uma nova etapa à oportunidade clicando com o botão direito em um campo da linha aberta neste momento (neste caso, a linha 1).

ATENÇÃO: Para manter a cotação de vendas aberta e vinculada à linha, clique em *Não conforme* indicado a seguir:

Opportunity

Close document linked to row?

Yes No

Help

ATENÇÃO: Ao adicionar a cotação de vendas novamente à nova linha, clique em *Continuar* para manter o documento vinculado à oportunidade atual.

System Message

Current doc. is linked to opportunity no. 123

Suspend Continue

Para documentar a chamada telefônica, crie uma nova atividade e configure a etapa como *1.Reunião*.

Opportunity

Opportunity Type: ☒ Sales ☐ Purchasing

Business Partner Code: C30000
 Business Partner Name: Microchips
 Contact Person: Judy Brown
 Total Amount Invoiced: GBP 2,158,430.51
 Business Partner Territory:
 Sales Employee: Brad Thompson
 Owner: Levine, Bill
☐ Display in System Currency

Opportunity Name:
 Opportunity No.: 73
 Status: Open
 Start Date: 26.04.18
 Closing Date:
 Open Activities:
 Closing %: 20%

#	Start Date	Closing Date	Sales Employee	Stage	%	Potential Amount	Weighted Amount	Show BPs Docs	Document Type	Doc. No.	Activities
1	26.04.18	26.04.18	Brad Thompson	Lead	6.00	5,610.00	336.60	<input checked="" type="checkbox"/>	Sales Quotations	1219	→
2	27.04.18		Brad Thompson	1st Meeting	20.00	5,610.00	1,122.00	<input checked="" type="checkbox"/>	Sales Quotations	1219	→

Para documentar o desconto modificado na cotação de vendas, crie uma nova etapa e uma nova atividade para a etapa referente à negociação de desconto.

INFORMAÇÃO: Para mais informações sobre como os documentos são vinculados, consulte a página anterior.

Antes de selecionar a cotação de vendas nesta nova etapa, abra a cotação de vendas e modifique o desconto.

Sales Quotation

Customer: C23900
 Name: Parameter Technology
 Contact Person:
 Customer Ref. No.:
 Local Currency:
 No.: Hardware 1218
 Status: Open
 Posting Date: 23.04.18
 Valid Until: 30.06.18
 Document Date: 23.04.18

#	Type	Item No.	Item Description	Quantity	Unit Price	Discount %	Tax Code	Total (LC)
1	T		We want to offer you the following items:					
2	→	A00005	Rainbow ColorJet 7.5	60	GBP 93.50	15.00	A2	GBP 4,768.50
3						0.00	O1	

Em seguida, selecione a cotação de vendas e o número do documento na oportunidade de vendas.

Opportunity

Opportunity Type: ☒ Sales ☐ Purchasing

Business Partner Code: C30000
 Business Partner Name: Microchips
 Contact Person: Judy Brown
 Total Amount Invoiced: GBP 2,158,430.51
 Business Partner Territory:
 Sales Employee: Brad Thompson
 Owner: Levine, Bill
☐ Display in System Currency

Opportunity Name:
 Opportunity No.: 73
 Status: Open
 Start Date: 26.04.18
 Closing Date:
 Open Activities:
 Closing %: 80%

#	Start Date	Closing Date	Sales Employee	Stage	%	Potential Amount	Weighted Amount	Show BPs Docs	Document Type	Doc. No.	Activities
1	26.04.18	26.04.18	Brad Thompson	Lead	6.00	5,610.00	336.60	<input checked="" type="checkbox"/>	Sales Quotations	1219	→
2	27.04.18	27.04.18	Brad Thompson	1st Meeting	20.00	5,610.00	1,122.00	<input checked="" type="checkbox"/>	Sales Quotations	1219	→
3	28.04.18	28.04.18	Brad Thompson	Negotiation	80.00	5,610.00	4,488.00	<input checked="" type="checkbox"/>			→

Update Cancel Related Activities Related Documents

Mude a etapa para *Negociação*; o campo *% de encerramento* será atualizado para 80%.

Para modificar essa definição, insira o percentual correto no campo %.

Opportunity Type: ☒ Sales ☐ Purchasing

Business Partner Code: C30000
 Business Partner Name: Microchips
 Contact Person: Judy Brown
 Total Amount Invoiced: GBP 2,158,430.51
 Business Partner Territory:
 Sales Employee: Brad Thompson
 Owner: Levine, Bill

Opportunity Name:
 Opportunity No.: 73
 Status: Open
 Start Date: 26.04.18
 Closing Date:
 Open Activities:
 Closing %: 50%

#	Start Date	Closing Date	Sales Employee	Stage	%	Potential Amount	Weighted Amount	Show BPs Docs	Document Type	Doc. No.	Activities
1	26.04.18	26.04.18	Brad Thompson	Lead	6.00	5,610.00	336.60	<input checked="" type="checkbox"/>	Sales Quotations	1219	→
2	27.04.18	27.04.18	Brad Thompson	1st Meeting	20.00	5,610.00	1,122.00	<input checked="" type="checkbox"/>	Sales Quotations	1219	→
3	28.04.18	28.04.18	Brad Thompson	Negotiation	50.00	4,768.50	2,384.25	<input checked="" type="checkbox"/>	Sales Quotations	1219	→

Para documentar a negociação de desconto, adicione também uma atividade correspondente.

Show BPs Docs	Document Type	Doc. No.	Activities
<input checked="" type="checkbox"/>	Sales Quotations	1219	→

INFORMAÇÃO: Quando abrir/clicar na seta na coluna *Atividades*, apenas as atividades da fase atual serão listadas.

Para visualizar todas as atividades relacionadas a essa oportunidade, clique em *Atividades relacionadas*:

Opportunity Type: ☒ Sales ☐ Purchasing

Business Partner Code: C30000
 Business Partner Name: Microchips
 Contact Person: Judy Brown
 Total Amount Invoiced: GBP 2,158,430.51
 Business Partner Territory:
 Sales Employee: Brad Thompson
 Owner: Levine, Bill

Opportunity Name:
 Opportunity No.: 73
 Status: Open
 Start Date: 26.04.18
 Closing Date:
 Open Activities:
 Closing %: 50%

Activities Overview for Opportunity

☐ Display Only Open Activities

Date	Time	Handled by	Activity Date	Recurrence	Content
26.04.18	13:55	Michael Spear	26.04.18	None	
26.04.18	14:29	Jayson Butler	26.04.18	None	Call with Customer about Sales Quotation
26.04.18	14:30	Jayson Butler	26.04.18	None	Discount negotiation

Update Cancel

Related Activities Related Documents

TAREFA 5

Crie um pedido de venda com base na oportunidade de vendas e atualize-o corretamente.

Adicione uma nova etapa à oportunidade para o pedido de venda.

ATENÇÃO: NÃO feche a cotação de vendas relacionada.

Opportunity

Opportunity Type: ☒ Sales ☐ Purchasing

Business Partner Code: C30000
 Business Partner Name: Microchips
 Contact Person: Judy Brown
 Total Amount Invoiced: GBP 2,158,430.51
 Business Partner Territory:
 Sales Employee: Brad Thompson
 Owner: Levine, Bill

Opportunity Name:
 Opportunity No.: 73
 Status: Open
 Start Date: 26.04.18
 Closing Date:
 Open Activities:
 Closing %: 95%

#	Start Date	Closing Date	Sales Employee	Stage	%	Potential Amount	Weighted Amount	Show BPs Docs	Document Type	Doc. No.	Activities
1	26.04.18	26.04.18	Brad Thompson	Lead	6.00	5,610.00	336.60	<input checked="" type="checkbox"/>	Sales Quotations	1219	→
2	27.04.18	27.04.18	Brad Thompson	1st Meeting	20.00	5,610.00	1,122.00	<input checked="" type="checkbox"/>	Sales Quotations	1219	→
3	28.04.18	28.04.18	Brad Thompson	Negotiation	50.00	4,768.50	2,384.25	<input checked="" type="checkbox"/>	Sales Quotations	1219	→
4	29.04.18		Brad Thompson	Order	95.00	4,768.50	4,530.08	<input checked="" type="checkbox"/>	Sales Orders		→

Update Cancel Related Activities Related Documents

List of Sales Orders

Find:

#	#	Date	Customer	Remarks	Due Date
1	4	25.01.2006	Gerber GmbH	Based On Sales Quotations 4.	04.02.2006
2	9	05.03.2006	Gerber GmbH	Based On Sales Quotations 11.	15.03.2006
3	20	20.05.2006	Gerber GmbH	Based On Sales Quotations 22.	30.05.2006
4	31	01.08.2006	Gerber GmbH	Based On Sales Quotations 33.	10.08.2006
5	37	02.09.2006	Gerber GmbH	Based On Sales Quotations 39.	12.09.2006
6	49	09.11.2006	Gerber GmbH	Based On Sales Quotations 51.	20.11.2006
7	58	12.12.2006	Gerber GmbH	Based On Sales Quotations 60.	22.12.2006
8	60	08.01.2007	Gerber GmbH	Based On Sales Quotations 62.	13.01.2007
9	68	06.02.2007	Gerber GmbH	Based On Sales Quotations 70.	11.02.2007
10	76	10.03.2007	Gerber GmbH	Based On Sales Quotations 78.	15.03.2007

Choose Cancel **New**

Quando o pedido de venda estiver aberto, use a função *Copiar de* para copiar os itens da cotação de vendas no pedido de venda.

Além disso, insira o último dia do mês seguinte como data de entrega.

Sales Order

Customer: C30000
 Name: Microchips
 Contact Person: Judy Brown
 Customer Ref. No.:
 Local Currency:

No.: Primary 1228
 Status: Open
 Posting Date: 26.04.18
 Delivery Date: 31.05.18
 Document Date: 26.04.18

Contents | Logistics | Accounting | Attachments

#	Type	Item No.	Item Description	Quantity	Unit Price	Tax Code	Total (LC)	Del. Date
1	T	We want to offer you the following items:						
2		A00005	Rainbow ColorJet 7.5	60	GBP 93.50	A2	GBP 4,768.50	31.05.18
3						O1		31.05.18

Sales Employee: Bill Levine
 Owner: Levine, Bill

Remarks: Based On Sales Quotations 1219.

Total Before Discount: GBP 4,768.50
 Discount: 15 % GBP 715.28
 Freight: GBP 0.00
 Tax: GBP 547.18
 Total: GBP 4,600.40

Add Cancel Copy From Copy To

Após o pedido de venda ser adicionado ao sistema e à oportunidade, ela poderá ser configurada como **Ganha** (e consequentemente fechada).

INFORMAÇÃO: O pedido de venda será inserido automaticamente na guia *Resumo*.

Opportunity

Opportunity Type: Sales
 Business Partner Code: C30000
 Business Partner Name: Microchips
 Contact Person: Judy Brown
 Total Amount Invoiced: GBP 2,158,430.51
 Business Partner Territory:
 Sales Employee: Brad Thompson
 Owner: Levine, Bill

Opportunity Name: 73
 Opportunity No.: Won
 Start Date: 26.04.18
 Closing Date: 26.04.18
 Open Activities: 95%

Potential | General | Stages | Partners | Competitors | Summary | Attachments

Opportunity Status: Open Won Lost
 Document Type: Sales Orders
 Document No.: 1228

Reasons:

#	Description
1	

Update Cancel Related Activities Related Documents

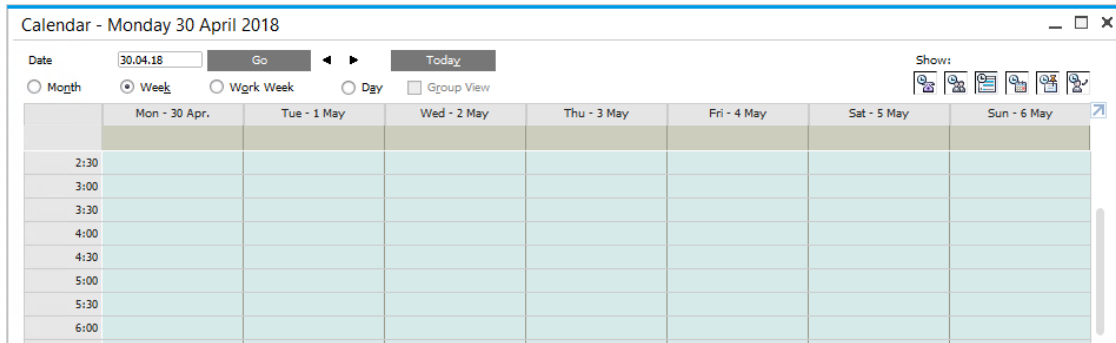
Ao fechar a oportunidade, uma caixa de diálogo perguntará se o sistema deve fechar as atividades adicionais. Se elas não forem mais necessárias, poderão ser fechadas.

TAREFA 6

Crie uma atividade para essa chamada mensal.

Crie uma atividade recorrente usando o *Calendário*.

Clique duas vezes na data/hora em que deseja configurar a atividade.



Adicione as informações relevantes à atividade.

Activity

Activity: Phone Call
Type: General
Subject:
Assigned To: User Michael
Assigned By: Jayson Butler
☐ Personal

Number: 14
BP Code: C20000 Customer
BP Name: Maxi-Teq
Contact Person: Norm Thompson
Telephone No.: 020 5894 9487

General | Other Details | Content | Linked Document | Attachments

Remarks: Monthly Call

Start Time: 30.04.18 10:00
End Time: 30.04.18 11:00
Duration: 1 Hours

Priority: Normal
Meeting Location:

Recurrence: Monthly
Repeat Every: 1 Month(s)
Repeat on: ☐ Day 30 ☒ last day
Range: Start 30.04.18
End: ☐ No End Date ☒ After 10 Occurrence(s) ☐ By 31.01.19

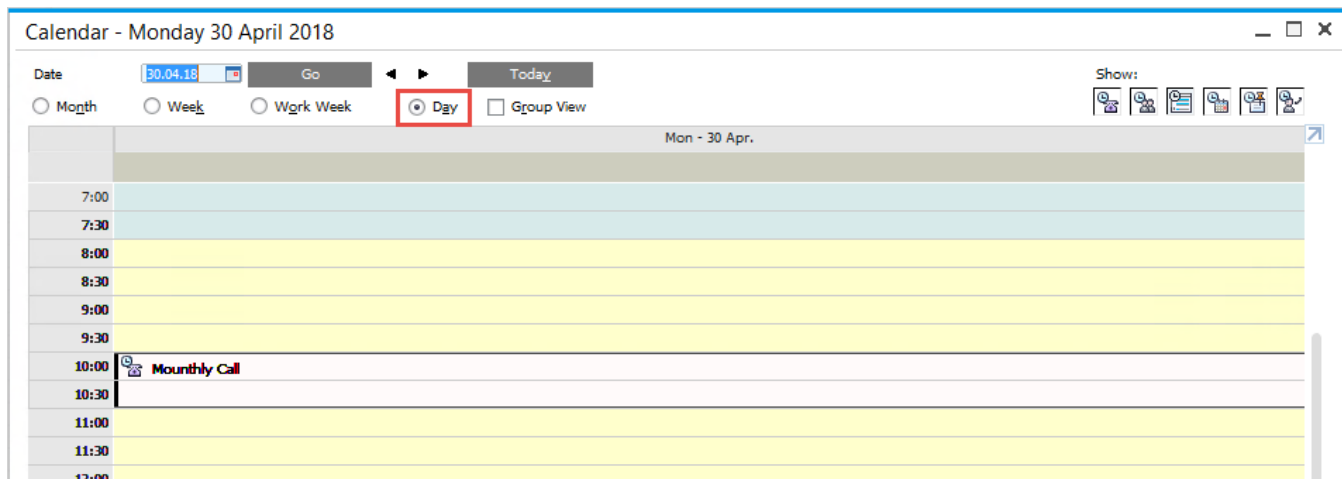
☒ Reminder 15 Minutes ☐ Inactive ☐ Closed

OK Cancel

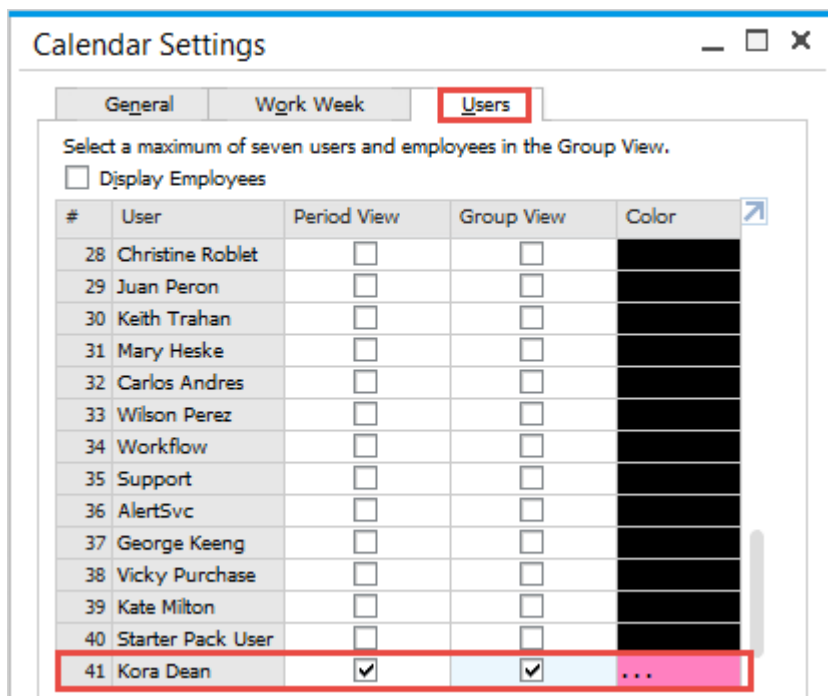
TAREFA 7

Atribua essa atividade para outro vendedor.

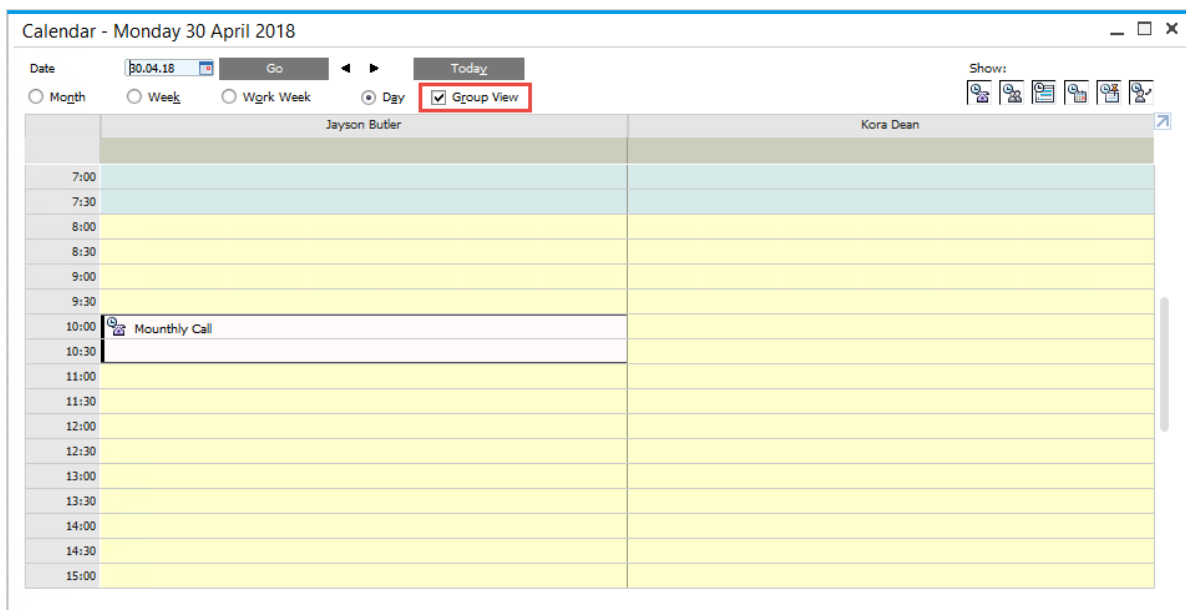
Abra o calendário, mude a visualização para *Dia* e abra o dia em questão.



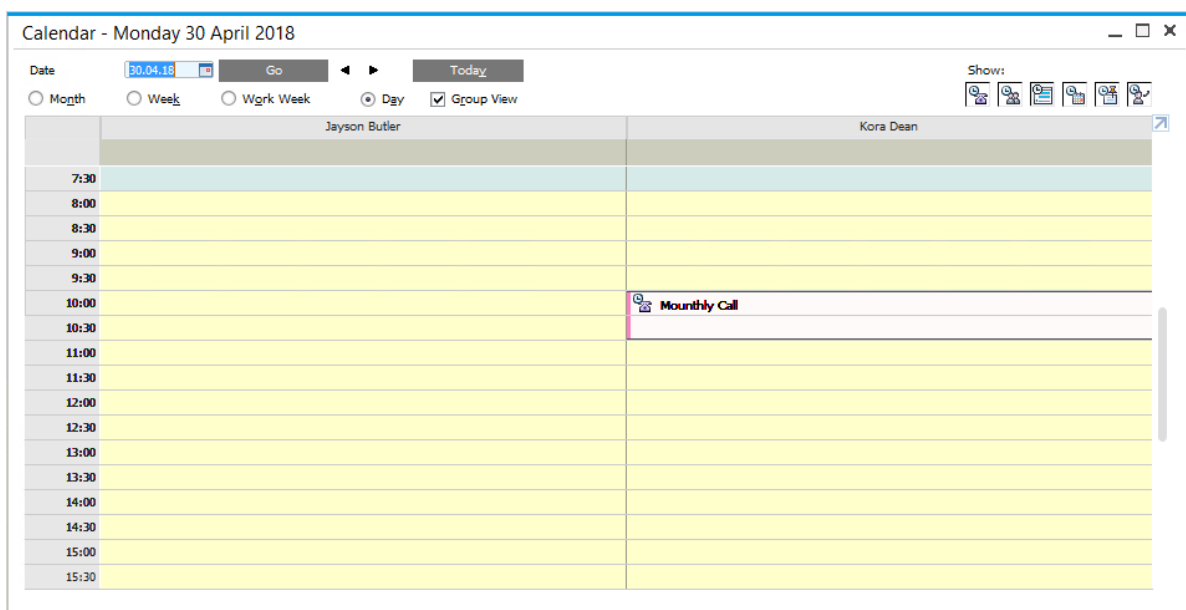
Abra o calendário para Kora, ou outro empregado de sua escolha, definindo suas *configurações do calendário* da seguinte forma:



Mude o calendário para *Visão do grupo*:



Arraste a atividade para o calendário do outro empregado.





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

Nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida nem transmitida sob qualquer forma ou para qualquer fim sem a permissão expressa da SAP SE ou de uma empresa afiliada da SAP.

A SAP e os produtos e serviços da SAP mencionados neste documento, assim como seus respectivos logotipos, são marcas registradas ou comerciais da SAP SE (ou de uma empresa afiliada da SAP) na Alemanha e em outros países. Consulte outros avisos e informações sobre a marca registrada em <http://www.sap.com/corporate-en/legal/copyright/index.epx#trademark>.

Alguns produtos de software comercializados pela SAP SE e por seus distribuidores contêm componentes de software exclusivos de outros fornecedores.

As especificações nacionais dos produtos podem variar.

Estes materiais são fornecidos pela SAP SE ou por empresas afiliadas da SAP com propósito meramente informativo, sem declaração ou garantia de qualquer espécie, assim a SAP SE ou suas empresas afiliadas não se responsabilizam por erros ou omissões relativos aos mesmos. As únicas garantias fornecidas para produtos e serviços da SAP SE ou de empresas afiliadas da SAP são aquelas estabelecidas nas declarações expressas de garantia que acompanham tais produtos e serviços, caso existam. O conteúdo deste documento não deve ser interpretado como constituição de garantia adicional.

Especificamente, a SAP SE ou suas empresas afiliadas não estão obrigadas a seguir nenhuma direção no curso dos negócios especificada neste documento ou em qualquer apresentação relacionada, nem a desenvolver ou lançar qualquer funcionalidade ali especificada. Este documento, ou qualquer apresentação a ele relacionada, e a estratégia e possíveis futuros desenvolvimentos, produtos e/ou direções e funcionalidade de plataforma da SAP SE ou de suas empresas afiliadas estão sujeitos a alterações e podem ser alterados pela SAP SE ou por suas empresas afiliadas a qualquer momento, por qualquer razão e sem aviso prévio. As informações contidas neste documento não constituem compromisso, promessa ou obrigação legal de fornecimento de qualquer material, código ou funcionalidade.