



Estudo de caso: CRM – Gerenciamento do relacionamento com o cliente

SAP Business One 9.3, versão para SAP HANA

PÚBLICO

INTRODUÇÃO

Neste estudo de caso, você realizará as seguintes tarefas:

- Criar uma cotação de vendas;
- Gerenciar uma oportunidade de vendas;
- Organizar atividades.

PRÉ-REQUISITO:

1. Use o banco de dados de demonstração do SAP Business One 9.3, versão para SAP HANA, ou SAP Business One 9.3
2. Credenciais: Código do usuário: manager; Senha inicial: manager

TAREFA 1

Bill está trabalhando no back office de vendas da OEC Computers. Ele recebe uma chamada telefônica do cliente **C30000**. O cliente explica que precisa de cerca de 60 impressoras Rainbow **A00005** porque a empresa deseja abrir um novo departamento dentro de dois meses.

Adicione uma cotação de vendas adequada.

TAREFA 2

Como essa é uma transação comercial maior, Bill deseja informar ao gerente de vendas responsável.

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

TAREFA 3

O gerente de vendas agora está ciente da cotação de vendas e deseja conferir a transação comercial correspondente. Ele também quer obter todas as informações relevantes em um único local.

Crie uma oportunidade de vendas para essa transação potencial.

TAREFA 4

Alguns dias depois, realiza uma chamada telefônica com o cliente para discutir o status atual da cotação de vendas. O cliente deseja negociar o desconto. Aqui, o gerente de vendas tem a opção de aumentar o desconto que a empresa está oferecendo.

Atualize a oportunidade de vendas com essas informações.

TAREFA 5

O cliente liga para o gerente de vendas e deseja fazer o pedido das impressoras oferecidas. No entanto, ele precisa das impressoras para o fim do mês seguinte. A chamada confirma que o gerente de vendas obteve sucesso na transação comercial.

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

TAREFA 6

Para manter contato com o cliente **C20000** regularmente, o gerente de vendas realiza uma chamada mensal.

Crie uma atividade para essa chamada mensal.

TAREFA 7

Depois de verificar o calendário, o gerente de vendas percebe que tem uma chamada com o cliente **C20000** na última sexta-feira do mês seguinte. O gerente de vendas não estará no escritório nessa data devido a um compromisso que entra em conflito com o horário agendado. Ele pede à colega Kora que o substitua na reunião.

Atribua essa atividade para outro vendedor.



© 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.