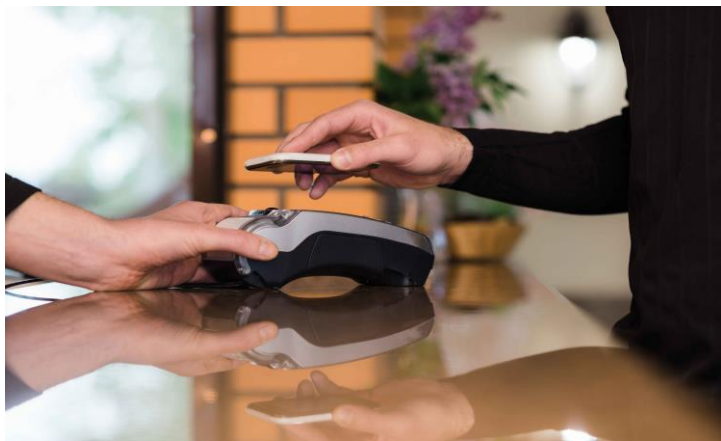


Processo de vendas: Gerenciamento do relacionamento com o cliente

SAP Business One, versão 9.3

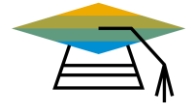


SAP Run Simple

PÚBLICO

Bem-vindo ao tópico sobre gerenciamento do relacionamento com o cliente.

Objetivos



No final deste tópico, você estará apto a:

- Discutir as opções disponíveis para o gerenciamento do relacionamento com o cliente no SAP Business One.

Neste tópico vamos explorar as opções disponíveis para o gerenciamento do relacionamento com o cliente no SAP Business One.

Cenário empresarial



- As principais metas da empresa são aumentar as vendas e a satisfação do cliente.
- A empresa quer utilizar documentos de pré-venda para monitorar o pipeline de vendas e acompanhar os contatos com os clientes.
- Os membros da equipe de vendas utilizam as atividades para gerenciar suas responsabilidades diárias.

Imagine que as principais metas da empresa são aumentar as vendas e a satisfação do cliente.
A empresa quer utilizar documentos de pré-venda para monitorar o pipeline de vendas e acompanhar os contatos com os clientes.
Os membros da equipe de vendas utilizam as atividades para gerenciar suas responsabilidades diárias.

Exemplo do Processo de CRM

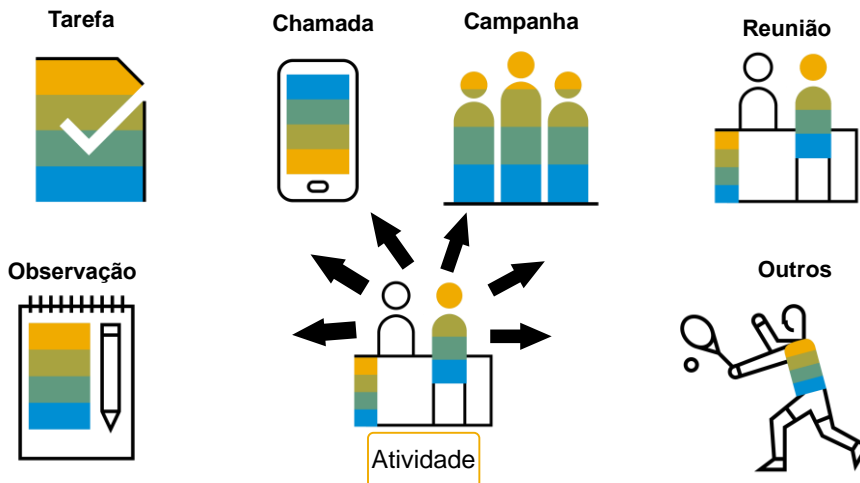


© 2018 SAP SE ou uma empresa afiliada da SAP. Todos os direitos reservados. | PÚBLICO

4

Este tópico apresenta quatro novos documentos para gerenciamento do relacionamento com o cliente: A atividade, a campanha, a oportunidade de vendas e a cotação de vendas. Vamos analisar como cada um desses documentos pode ser usado para suportar seu gerenciamento do relacionamento com o cliente.

Atividades



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

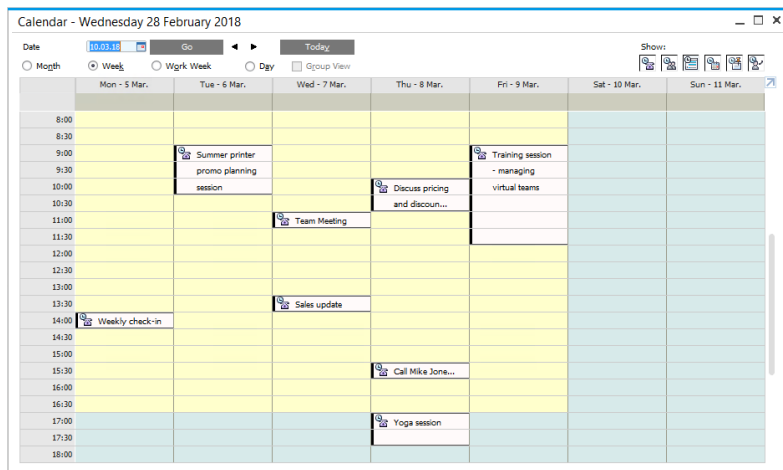
5

- As atividades permitem que você programe e gerencie diversos eventos como chamadas telefônicas, reuniões, tarefas, observações ou outras interações com clientes. Basicamente tudo que você faz com um cliente pode ser documentado em uma atividade, mesmos e-mails.
- As atividades são usadas por todo o ciclo de vendas para gerenciar contatos do cliente, bem como, para fins de negócios internos, como gerenciar tarefas.
- As atividades não podem relatar somente o que você fez com um determinado contato, mas o que você pretende fazer. Por exemplo, você registra uma chamada e define um lembrete de acompanhamento para chamar novamente.
- Você pode criar atividades em muitos locais do SAP Business One. Há uma transação para atividades no menu Parceiro de negócios, mas elas também podem ser criadas nos documentos de marketing, nas oportunidades de vendas e no cadastro de parceiros de negócios.
- Dentro de uma atividade você pode vinculá-la a outros objetos, como documentos e anexos, bem como conteúdo livre, como mensagens de e-mail.

Calendário



- Clique no ícone *Calendário* para visualizá-lo.
- Visões mensais, semanais ou diárias
- Opção para exibir, programar ou atualizar atividades

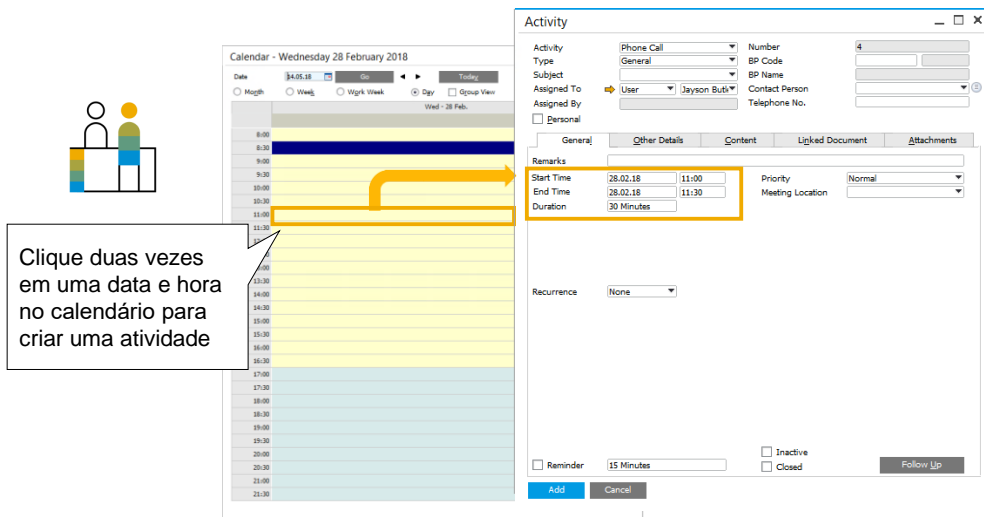


© 2018 SAP SE ou uma empresa afiliada da SAP. Todos os direitos reservados. | PÚBLICO

6

- Uma forma fácil de programar as atividades, como reuniões, é usar o calendário. Basta clicar no ícone do calendário na barra de ferramentas. O calendário fornece visões mensais, semanais e diárias.
- Há até uma perspectiva de grupo que pode facilitar a programação de reuniões da equipe.
- O calendário permite exibir, programar e atualizar atividades por datas e usuários.
- Os tipos de atividade que aparecem no calendário incluem: Chamada telefônica, reunião, campanha, observação e outras. As tarefas não aparecem no calendário.

Atividades do calendário



The image shows a screenshot of the SAP Business One interface. On the left, a calendar for Wednesday, 28 February 2018, is displayed. A yellow bar highlights a time slot from 10:00 to 11:30. An orange arrow points from this slot to the 'Activity' window on the right. The 'Activity' window is titled 'Activity' and contains fields for 'Activity' (Phone Call), 'Type' (General), 'Subject', 'Assigned To' (User), 'Number' (4), 'BP Code', 'BP Name', 'Contact Person', and 'Telephone No.'. Below these fields are tabs for 'General', 'Other Details', 'Content', 'Linked Document', and 'Attachments'. The 'General' tab is active, showing 'Remarks', 'Start Time' (28.02.18 11:00), 'End Time' (28.02.18 11:30), 'Duration' (30 Minutes), 'Priority' (Normal), 'Meeting Location', 'Recurrence' (None), 'Reminder' (15 Minutes), 'Inactive' checkbox, and 'Closed' checkbox. The 'Add' button is highlighted in blue.

Clique duas vezes em uma data e hora no calendário para criar uma atividade

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

7

- Para criar atividades diretamente no calendário, clique em uma determinada data e hora e o SAP Business One o conduz para a janela *Atividade*, na qual você pode descrever as atividades e vinculá-las aos parceiros de negócios e aos documentos.
- Mesmo que você crie uma atividade em outro lugar, todas as atividades baseadas em tempo (chamadas telefônicas, reuniões e outras) são automaticamente inseridas no calendário.

Atribuir tarefas a múltiplos usuários

1. Selecione a opção para uma lista de destinatários.

2. Selecione uma lista de destinatários existente ou selecione usuários para criar uma nova.

3. Salve uma nova lista com um nome.

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

8

Você pode criar tarefas associadas com mais de um usuário.

Você pode definir novas listas de destinatários para grupos de usuários que você utiliza com frequência.

Você também pode filtrar relatórios de atividade por usuários, colaboradores ou listas de destinatários.

As etapas para a criação de uma lista são fáceis. Basta selecionar a opção para uma lista de destinatários na atividade. Depois, selecione uma lista de destinatários existentes na lista de destinatários ou utilize a aba Usuário para criar uma nova lista. Depois de selecionar todos os usuários para uma nova lista, salve a lista.

Atividades dos Parceiros de Negócios

Business Partner Master Data

Code: Manual C2000 Customer

Name: Maxi-Teq

Foreign Name:

Group: Construction

Currency: British Pound

Federal Tax ID: GB56479929

Account Balance: 59,336.19

Deliveries: 185.35

Orders: 7,495.22

Opportunities: 6

Local Currency:

General

Tel 1: 020 5094 1403

Tel 2:

Mobile Phone:

Fax: 020 5094 1404

E-Mail: info@norm.co.uk

Web Site: www.norm.co.uk

Shipping Type: UPS Ground

Password:

Factoring Indicator:

BP Project:

Industry:

Business Partner Type: Company

BP Channel Code:

Technician:

Territory:

GLN:

Block Sending Marketing Content:

From: To: Remarks:

Active

Inactive

Advanced

OK Cancel

As atividades podem ser criadas e gerenciadas no cadastro do Parceiro de Negócios.

View Related Service Calls

View Related Activities

View Related Opportunities

View Related Recurring Transactions

View Related Blanket Agreements

View Related Service Contracts

Create Activity

Create Service Call

Create Opportunity

Create Quotation

Create Order

Create Invoice

Create Credit Memo

You Can Also

Activities Overview for Business Partner - Maxi-Teq

Display Only Open Activities

Number	Start Date	Start Time	Handled By	Activity	BP Name	Contact Person	Remarks
12	28.02.18	15:15	Jayson Butler	Phone Call	Maxi-Teq	Norm Thompson	Phone Call
13	13.03.18	20:24	Sophie Klogg	Phone Call	Maxi-Teq	Norm Thompson	Discuss delivery scheduling
14	02.03.18	13:00	Jayson Butler	Phone Call	Maxi-Teq	Amanda Cost	Negotiations on discounts

OK Activity

- As atividades também podem ser criadas e gerenciadas no registro de cadastro do Parceiros de Negócios.
- No cadastro do Parceiro de Negócios, você pode abrir uma lista de atividades relacionadas, conforme mostrado nos gráficos, ou escolher a opção de criar atividades.
- Quando você cria uma atividade no registro de cadastro do parceiro de negócios, as informações do parceiro de negócios são padronizadas na atividade.

Alertas para Atividades do Parceiro de Negócios

Activity

Activity: Meeting
Type: General
Subject: Sales
Assigned To: User
Assigned By: Jayson Butler
Personal: ☐

Number: 16
BP Code:
BP Name:
Contact Person:
Telephone No.:
Meeting Location:
Priority: Normal

General | Other Details | Content | Linked Document | Attachments

Reminders

Start Time: 01.03.18 15:30
End Time: 01.03.18 16:30
Duration: 1 Hour

Address:
Street:
City:
Room:
State:
Country:
Recurrence: None

Reminder: ☒ 15 Minutes
Tentative: ☐
Inactive: ☐
Closed: ☐

Follow Up

Defina um lembrete no qual o alerta deverá ocorrer

Para ver atividades diárias na Visão geral de mensagens/alertas, marque o campo de seleção: "Enviar alerta p/atividades programadas p/hoje" na *janela Usuários – Configuração* ou em *Configurações gerais*

Messages/Alerts Overview

Inbox | Outbox | Sent Messages

Subject	Date	Time	From
Activities Scheduled for Today	01.03.18	15:18	Server
Document generation approved	07.02.18	20:36	Jayson Butler
Request for Approving Document Generation	07.02.18	20:32	Jayson Butler

#	BP Code	Contact Person Name	Telephone	Remarks
1				Team Meeting
2				Yoga session
3	C20000	Norm Thompson	020 5894 9487	Phone Call

Forward | Reply | Delete | Out of Office | Close

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

10

- Quando você configura uma atividade no cadastro de parceiros de negócios, o SAP Business One tem uma funcionalidade que permite que você configure um alerta para ser enviado ao usuário para um tipo específico de atividade – chamada telefônica, reunião, observação, outras.
- Você também pode definir um lembrete e um período no qual o alerta deverá ocorrer.
- Os alertas para atividades são controlados pelo campo de seleção "Enviar alerta p/atividades programadas p/hoje". Essa configuração pode ser definida para usuários individuais ou no nível de empresa. Quando é definida na aba *Serviços* das Configurações Gerais, um pop-up pergunta se essa configuração é para todos os usuários ou se é limitada a usuários novos e usuários que seguem as Configurações padrão da empresa.
- A data usada para o alerta é a data definida na atividade.

Atividades Recorrentes

Definir atividades para que ocorram regularmente.



Activity

Activity: Phone Call, Number: 3, BP Code: V020000, Vendor: Lasercom, BP Name: Jimmy Miller, Contact Person: Jayson Butler, Telephone No.: 0151 2958 3003

General | Other Details | Content | Linked Document | Attachments

Remarks: Discuss weekly orders

Start Time: 17.05.18 10:00, Priority: Normal, Meeting Location: [Empty]

End Time: 17.05.18 10:15, Duration: 15 Minutes

Recurrence: Weekly, Repeat Every: 1 Week(s), Repeat on: [Mon] [Tue] [Wed] [X] Thu [Fri] [Sat] [Sun]

Range: Start: 17.05.18, End: [Empty], [X] No End Date, [] After: 1 Occurrence(s), [] By: [Empty]

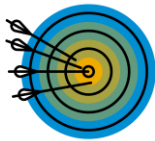
[X] Reminder: 15 Minutes, [] Inactive, [] Closed

[Update] [Cancel]

- Modifique uma série de atividades ou atividades individuais em uma série.
- Mova ou cancele uma ocorrência individual.
- Utilize *Voltar* ou *Avançar* para navegar para uma ocorrência de uma atividade recorrente.

- As atividades podem ser definidas para que ocorram regularmente. Aqui vemos uma atividade que é configurada para uma reunião semanal.
- Você pode gerenciar as modificações em uma série ou em atividades individuais dentro de uma série.
- Cada ocorrência individual da atividade pode ser movida ou cancelada sem afetar a série.
- Use o botão *Voltar* ou *Avançar* para navegar para as ocorrências individuais de uma atividade recorrente.

Campanha



Target Group Type

☒ Customer
 ☐ Vendor

Campaign No.

5

Campaign Type

Mail

Owner

Thompson, Brad

Start Date

14.05.18

Remarks

Hot deals with sizzling savings for summer.

Campaign Name

Summer Sales

Target Group

All

Status

Open

End Date

30.06.18

☒ Created by Campaign Generation Wizard

Target BPs		Items	Partners	Attachments				
#	Internal	BP Code	BP Name	Create Activity	Assign To	Name	BP Group	Ind...
1	<input checked="" type="checkbox"/>	C20000	Maxi-Teq	<input type="checkbox"/>	User	Jayson Butler	Construction	
2	<input checked="" type="checkbox"/>	C23900	Parameter Technolo	<input type="checkbox"/>	User	Jayson Butler	High Tech	
3	<input checked="" type="checkbox"/>	C30000	Microchips	<input type="checkbox"/>	User	Jayson Butler	Large Accou	
4	<input checked="" type="checkbox"/>	C40000	Earthshaker Corpora	<input type="checkbox"/>	User	Jayson Butler	Large Accou	
5	<input checked="" type="checkbox"/>	C42000	Mashina Corporation	<input type="checkbox"/>	User	Jayson Butler	Distributors	
6	<input checked="" type="checkbox"/>	C50000	ADA Technologies	<input type="checkbox"/>	User	Jayson Butler	Distributors	
7	<input checked="" type="checkbox"/>	C60000	SG Electronics	<input type="checkbox"/>	User	Jayson Butler	Production	
8	<input checked="" type="checkbox"/>	C70000	Aquent Systems	<input type="checkbox"/>	User	Jayson Butler	Small Accou	
9	<input checked="" type="checkbox"/>	L10001	Andreas Ackermann	<input type="checkbox"/>	User	Jayson Butler	Customers	

Update

Cancel



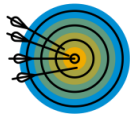
As campanhas são normalmente utilizadas para fins de marketing para leads ou clientes existentes por meio de diferentes mídias.

Por exemplo, talvez você queira promover novos produtos ou os próximos eventos de vendas para seus clientes.

Com o gerenciamento de campanhas, você pode criar um e-mail e enviá-lo a uma lista de distribuição que inclua seus clientes, contatos, até mesmo uma lista de contatos externos, utilizando um e-mail bem formulado

Depois de receber uma resposta, você poderá gravá-la no SAP Business One, criar uma atividade, uma oportunidade de vendas ou um documento de vendas.

Campanha



Parceiros de negócios →
Assistente de geração de campanhas

O grupo-alvo é uma lista de
distribuição de parceiros de negócios.

Defina grupos-alvo no menu:
Administração → Configuração →
Parceiros de negócios → Grupos-alvo.

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

13

Você pode criar com facilidade uma nova campanha ou executar uma campanha existente novamente utilizando o Assistente de Geração de Campanhas.

A utilização do assistente é um processo passo a passo que permite gerar uma campanha com base em diversos critérios.

Depois de iniciar o assistente, é necessário identificar o canal (tal como e-mail), o grupo-alvo que você pode definir posteriormente no menu *Configuração dos parceiros de negócios*, quaisquer itens que desejar promover e, opcionalmente, um modelo HTML para campanhas de e-mail.

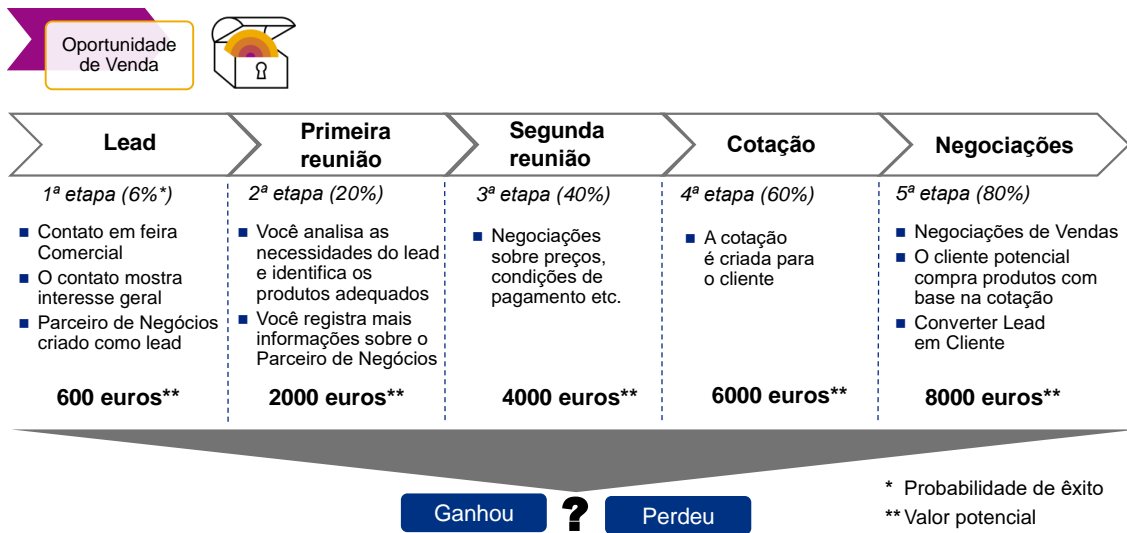
Oportunidade de Venda



Uma oportunidade de vendas permite que você gerencie o ciclo de vendas para possíveis vendas com um cliente ou lead.

- As atividades geralmente são vinculadas às Oportunidades de vendas.
- Uma oportunidade de vendas permite que você gerencie o ciclo de vendas para a oportunidade de possíveis vendas com um cliente ou lead.
- Por exemplo, um cliente consulta sobre determinados produtos que sua empresa está vendendo; você pode responder imediatamente, criando uma oportunidade de vendas, permitindo que você monitore a venda em potencial e notifique outras pessoas sobre o status da oferta em potencial.
- Conforme você encontra outras pessoas e coleta informações, você pode vincular todas as atividades relevantes à oportunidade.
- Também é possível exibir as atividades relevantes, como uma lista de atividades planejadas para a oportunidade.

Etapas da Oportunidade

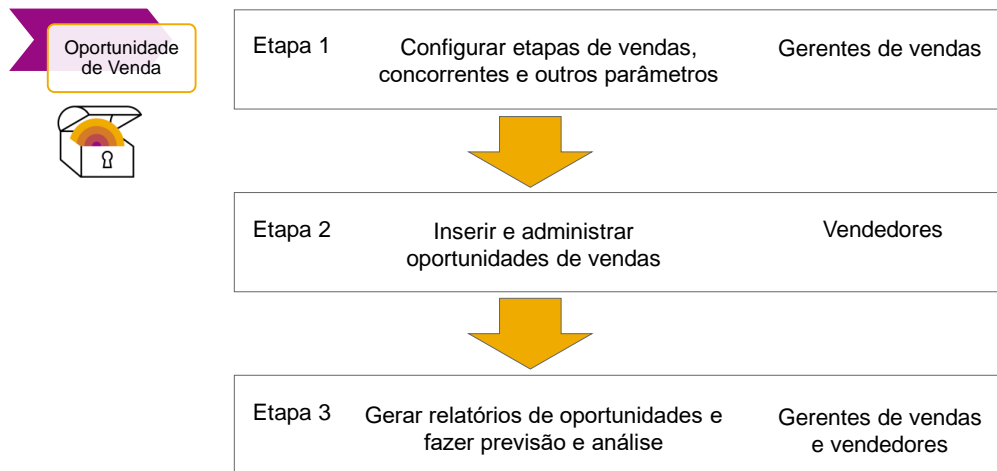


© 2018 SAP SE ou uma empresa afiliada da SAP. Todos os direitos reservados. | PÚBLICO

15

- As oportunidades são estruturadas em etapas que refletem as etapas de seu ciclo de vendas.
- No gráfico, vemos um ciclo de vendas com 5 etapas: Lead, primeira reunião, segunda reunião, cotação e negociações. Este é apenas um exemplo. Ciclos e etapas de vendas podem ser personalizados para corresponder ao processo de vendas de sua empresa.
- Para cada etapa no ciclo, você pode inserir o valor potencial da oferta e o sistema verifica a possibilidade de sucesso da oportunidade com base em algumas porcentagens configuradas com antecedência.
- Você pode monitorar as informações sobre o que está acontecendo em cada etapa.
- E ainda, você pode monitorar se ganhou ou perdeu a oferta.
- Os relatórios ficam disponíveis para análise de oportunidades e otimização do processo de vendas.
- As oportunidades de vendas proporcionam a visibilidade em seu pipeline de vendas, para vendedores individuais ou da empresa como um todo.

Processo de oportunidade de venda

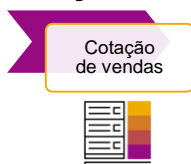


© 2018 SAP SE ou uma empresa afiliada da SAP. Todos os direitos reservados. | PÚBLICO

16

- Vamos observar o processo da oportunidade de vendas. Você pode utilizar oportunidades de vendas para registrar, monitorar e analisar cada etapa de seus negócios potenciais com um cliente existente ou com um cliente potencial
- Etapa 1: Os gerentes de vendas configuram informações importantes; por exemplo, quais serão as etapas da venda e a probabilidade percentual de fechamento da venda. Essas informações ajudarão na previsão de vendas. O principal fator de sucesso de uma configuração é decidir o que você gostaria de monitorar durante o processo de vendas. Esses elementos ajudam o gerente a fazer previsões de vendas.
- Etapa 2: O vendedor insere as oportunidades de vendas e as administra em todo o processo de vendas. Quanto mais detalhes forem inseridos em uma oportunidade, maior será a sua visibilidade posteriormente, quando você informar sobre os leads. Compromissos em andamento, chamadas telefônicas, tarefas e gerenciamento de contatos podem ser coordenados pela oportunidade, por meio de atividades relacionadas.
- Etapa 3: Relatórios sobre oportunidades de vendas no registro de oportunidades - pipeline, oportunidades conquistadas e perdidas e previsão de vendas.
- As etapas de vendas podem ser ajustadas mais tarde, conforme o necessário, na transação de configuração. Todas as previsões de vendas serão ajustadas automaticamente.

Cotações de Venda

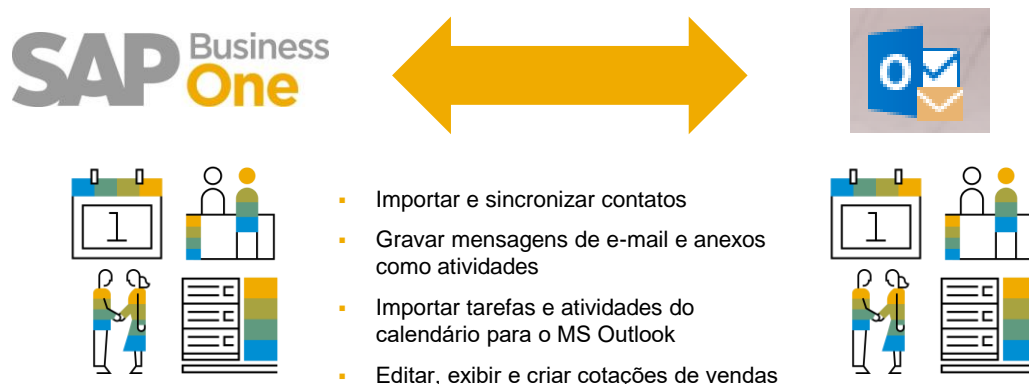


Cotações de Venda:

- Podem surgir de oportunidades, campanhas ou atividades
- Registram uma oferta para um lead ou cliente
- Geralmente não são obrigatórias, mas informativas
- Têm um período de validade
- Se aceitas, são copiadas para os pedidos de venda para iniciar o processo de vendas

- Antes que os clientes se comprometam com um pedido, eles frequentemente querem receber uma cotação de vendas que possam analisar e circular na empresa.
- A cotação de vendas pode surgir de uma oportunidade de vendas, uma campanha ou uma atividade, ou de forma independente.
- A cotação de vendas documenta uma oferta ou proposta que você envia a um cliente ou a um lead.
- Conforme usado no SAP Business One, não é um documento obrigatório legalmente, mas usado para fins informativos.
- Um campo que distingue uma cotação de um pedido de venda é a Data válida até. Essa data especifica como a oferta dos itens especificados e de preços fica disponível. O período padrão é 30 dias após a data de lançamento, mas pode ser modificado manualmente ou usando diferentes condições de pagamento.
- Quando um cliente aceita a proposta definida na cotação de vendas, você copia a cotação para um pedido de venda para começar o processo de vendas. As cotações de vendas também podem ser copiadas para uma remessa, uma nota fiscal de saída ou uma nota fiscal de entrega futura.

Add-on de integração do MS Outlook



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

18

- Você tem a opção de usar o add-on de integração do Microsoft Outlook do SAP Business One para controlar seu trabalho diário nas oportunidades de vendas, cotações de vendas e atividades.
- A integração do Microsoft Outlook fornece acesso aos dados de vendas sem precisar ficar conectado continuamente ao SAP Business One. Isso é muito importante para os gerentes de vendas que viajam frequentemente e precisam exibir dados do cliente e do cliente potencial enquanto estão viajando. Por exemplo, um gerente de vendas precisa preparar uma reunião no local do cliente.
- Que tipo de coisas você pode fazer com a integração do Microsoft Outlook? Verifique esta lista:
- Importar contatos do SAP Business One e sincronizá-los com o Microsoft Outlook
- Gravar mensagens de e-mail e anexos como atividades do SAP Business One
- Importar tarefas e atividades do calendário criadas no SAP Business One no Microsoft Outlook
- Editar, exibir e criar cotações de vendas e gravá-las no SAP Business One
- O mais importante, a integração do Microsoft Outlook ajuda a aumentar sua produtividade e a simplificar seu trabalho. Fornece uma forma holística, integrada para gerenciar sua programação, e-mail e atividades ao fornecer acesso a todas as informações mais recentes do SAP Business One.

Resumo



Estes são os principais tópicos:

- As atividades documentam interações com os parceiros de negócios.
- As atividades são registradas automaticamente em seu calendário, nos relatórios de atividades e podem ser exibidas nos objetos de negócios relacionados.
- utilize o assistente de *Campanha* para criar campanhas de múltiplos canais para grupos-alvo.
- As oportunidades de vendas ajudam a gerenciar o ciclo de vendas de uma oferta potencial com um cliente ou lead.
- As oportunidades são estruturadas em etapas. Para cada etapa você prevê a probabilidade de sucesso e o valor de venda potencial.
- As cotações de vendas documentam uma oferta de produtos em um preço acordado para um cliente para um período de validade definido.
- O add-on de integração do MS Outlook pode ajudar a gerenciar atividades de pré-venda e de venda.

- As atividades documentam interações com parceiros de negócios, como chamadas telefônicas, reuniões, tarefas e outros contatos. Você pode configurar uma atividade ocasional ou uma atividade recorrente.
- As atividades são registradas automaticamente em seu calendário, nos relatórios de atividades e podem ser exibidas nos objetos de negócios relacionados.
- Utilize o assistente de Campanha para criar campanhas de múltiplos canais para grupos-alvo.
- As oportunidades de vendas ajudam a gerenciar o ciclo de vendas de uma oferta potencial com um cliente ou lead.
- As oportunidades são estruturadas em etapas que refletem o ciclo de venda. Para cada etapa você prevê a probabilidade de sucesso e o valor de venda potencial.
- As cotações de vendas documentam uma oferta de produtos em um preço acordado para um cliente para um período de validade definido.
- O add-on de integração do MS Outlook pode ajudar a gerenciar atividades de pré-venda e de venda.