

GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON EL CLIENTE CON SAP® BUSINESS ONE

OBTENGA NUEVOS CLIENTES Y CONSOLIDE LAS RELACIONES EXISTENTES

La adquisición de nuevos clientes resulta fundamental para el éxito empresarial, pero las relaciones con los clientes son, como mínimo, igual de importantes. La aplicación SAP® Business One proporciona las herramientas necesarias para convertir a los clientes potenciales en clientes reales, para aumentar las ventas y la rentabilidad por cada cliente además de incrementar su satisfacción.

Utilice las potentes herramientas de gestión de ventas de la aplicación SAP® Business One para crear ofertas, introducir pedidos de cliente y realizar comprobaciones de disponibilidad en tiempo real en sus almacenes. Registre las nuevas oportunidades de venta con información relevante, como por ejemplo el origen de la oportunidad, ofertas de la competencia y la fecha de cierre. La integración de SAP Business One con Microsoft Outlook le permite sincronizar los contactos y las oportunidades y, al mismo tiempo, obtener acceso inmediato a los datos del cliente de su correo electrónico a través de plantillas instantáneas.

Logre garantizar la satisfacción continua de sus clientes con respuestas rápidas a las llamadas de servicio y soporte. Las herramientas de gestión de servicios

de SAP Business One le permiten optimizar el potencial de sus operaciones de servicio, la gestión de contratos de servicios y el soporte a los clientes.

La potente funcionalidad de generación de informes de SAP Business One, incluida la herramienta XL Reporter, le permite analizar las ventas según las oportunidades por territorio, cliente o producto y realizar las previsiones de ventas en cualquier período de tiempo.

Gestión de oportunidades y ventas

Independientemente del canal de ventas que utilice o de la complejidad del proceso de generación de clientes potenciales, puede registrar y realizar el seguimiento de las oportunidades de ventas en SAP Business One.

Gestión de las relaciones con los clientes con SAP® Business One

Oportunidades y ventas	Business Partners	Servicio
Convertir a los clientes potenciales en clientes reales mediante un seguimiento de las actividades y la gestión de los flujos de trabajo	Gestionar los datos de los clientes reales y potenciales en una interfaz de usuario sencilla	Administrar la información de garantías y servicios con contratos y tarjetas del equipo del cliente
Crear ofertas de precio inmediatas y realizar comprobaciones en línea de la disponibilidad de los productos	Acceder a balances de los clientes y líneas de crédito y abrir pedidos desde la pantalla de datos maestros	Responder a las solicitudes de servicio de los clientes desde una ubicación central
Generar documentos de ventas con el diseñador de impresión	Visualizar los contactos con Microsoft Outlook	Buscar soluciones a los problemas de los clientes en una base de soluciones de conocimiento online
Crear cuadros de mando con la herramienta XL Reporter para realizar previsiones y análisis de las ventas	Utilizar la función Drag&Relate™ (arrastrar y relacionar) para generar informes sobre el socio comercial	Controlar los niveles de servicio con alertas e informes

Figura 1: Funciones para la gestión de las relaciones con el cliente de SAP Business One

Con SAP Business One, puede gestionar de manera eficaz sus tareas y su información durante todo el ciclo de ventas. Programe y reciba recordatorios para llamadas telefónicas, reuniones y tareas asignadas. Puede registrar cualquier actividad con notas detalladas, y las actividades introducidas en su calendario de SAP Business One pueden sincronizarse con su programa de Microsoft Outlook.

Todas las actividades pueden vincularse a los business partners y documentos empresariales. Por ejemplo, puede vincular las actividades a un contacto de ventas y, posteriormente, desglosarlas en la pantalla de contactos. La función de oportunidades de ventas de SAP Business One le permite gestionar todo el proceso de ventas a medida que avanza a través de las diversas fases de las ventas definidas por el usuario. Esta función realiza el seguimiento de las oportunidades y las actividades de ventas, analiza sus resultados y prevé el potencial de ingresos.

Con el objetivo de establecer un marco de ventas completo, SAP Business One le permite definir las fases de las ventas, los partners, los competidores y las relaciones asociadas a las oportunidades de ventas. Introduzca nuevas oportunidades en SAP Business One con información sobre

los posibles volúmenes de ventas, los clientes, los competidores o partners específicos, las fechas de cierre previstas y las fases de ventas. La aplicación realiza inmediatamente un cálculo estimado de los beneficios e ingresos brutos previstos. A medida que la oportunidad avanza a través de las diversas fases del ciclo de ventas y se introducen nuevos datos, los cálculos de beneficios e ingresos previstos se actualizan de manera continua para reflejar de manera precisa la situación actual.

Una vez que se ha logrado una oportunidad de ventas, puede crear directamente un pedido de ventas sin volver a introducir los datos. Las funciones de integración de SAP Business One le permiten realizar comprobaciones inmediatas y en línea sobre la disponibilidad de los productos solicitados. Además, los datos de contabilidad y los niveles de inventario se actualizan inmediatamente sin necesidad de interacción por parte de los usuarios. El diseñador de impresión (PLD) de SAP Business One proporciona plantillas de documentos empresariales como por ejemplo ofertas, confirmaciones de pedido y materiales de facturación. Puede utilizar el PLD para crear los documentos empresariales que desee enviar a los clientes reales y potenciales con un formato PDF estándar.

La gran cantidad de informes de SAP Business One le permite controlar las actividades de ventas y analizar las oportunidades en función del cliente, la fase de ventas, el volumen previsto, la probabilidad de cierre y la fecha de cierre.

Gestión de Business Partners

SAP Business One facilita la gestión de datos maestros a los contactos de ventas y a los clientes. Las funciones maestras especializadas para socios comerciales se utilizan para crear y mantener los datos de clientes reales y potenciales en pantallas fáciles de utilizar.

SAP Business One almacena datos generales de los socios comerciales, como por ejemplo el nombre, la dirección, los números de teléfono y fax, las direcciones de correo electrónico, las personas de contacto y la información fiscal. Además, puede gestionar datos de pago importantes, como por ejemplo los plazos, los límites de crédito, los descuentos especiales y la información bancaria y de la tarjeta de crédito. Los datos que se almacenan en un registro maestro del socio comercial se transfieren de manera automática a las transacciones correspondientes, como las ofertas de ventas, los pedidos o las entregas. Recibirá una notificación si se sobrepasan los límites de crédito o si un cliente está "retenido" como consecuencia de problemas en la entrega o en el pago.

Un cuadro de mando en el registro maestro del cliente le proporciona una visión general del balance de la cuenta, de los pedidos pendientes, de las entregas y de las oportunidades previstas. Los datos pueden visualizarse en formato gráfico, por ejemplo, en un informe de análisis de ventas que muestre los ingresos y beneficios de un cliente.

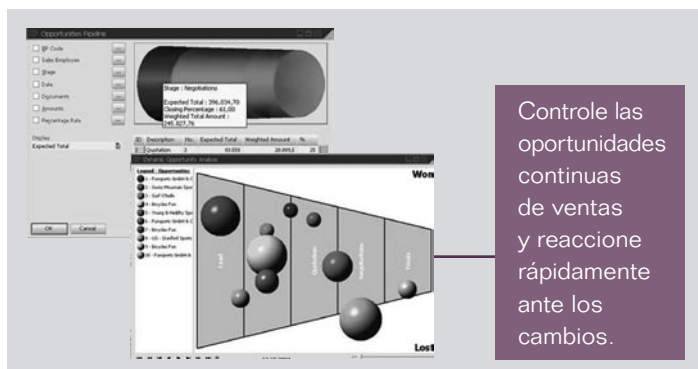


Figura 2: Control de la previsión de ventas

Servicio

La función de gestión de servicios de SAP Business One le permite administrar de manera eficaz los contratos de garantía y servicios de un cliente, y gestionar las llamadas de servicio. Los contratos de servicio pueden basarse en los productos con garantía que vende, pero también pueden crearse de manera independiente para los servicios de soporte que se ofrecen a los productos de otros proveedores. La función de integración de SAP Business One genera de manera automática un contrato de servicio para los productos relevantes en referencia a una entrega o a una factura de deudores (AR). El contrato de servicio se basa en una plantilla predefinida y contiene información sobre los elementos que trata el acuerdo, como por ejemplo los plazos de servicio y respuesta y otra información relativa a la garantía.

Se puede activar la gestión de números de serie y la creación automática de tarjetas del equipo del cliente. La tarjeta del equipo del cliente se genera sobre la entrega o la creación de la factura de un artículo con número de serie y contiene información sobre el artículo, el cliente y los contratos de servicio. También le proporciona acceso directo a los datos de ventas, a las llamadas de servicio y a otras transacciones registradas.

SAP Business One le permite documentar todas las llamadas de servicio de los clientes. El registro de una llamada de servicio incluye información sobre el cliente, el artículo de servicio, el problema expuesto y las actividades realizadas como respuesta a la llamada. SAP Business One mantiene una base de conocimientos de las soluciones en la que se almacenan los problemas

conocidos. Esta base de conocimientos proporciona a los representantes del servicio las posibles soluciones a los problemas expuestos, lo que les permite responder de manera más rápida y eficaz a las llamadas de los clientes.

Las funciones de generación de informes de SAP Business One le proporcionan información general de su departamento de servicios en tiempo real, lo que le permitirá analizar el volumen de llamadas, la duración y los tiempos de respuesta. El supervisor de llamadas de servicio registra los límites de la duración y el volumen y crea alertas que se activan cuando se sobrepasan estos límites.

Integración con Microsoft Outlook

La sincronización de Microsoft Outlook con SAP Business One le permite acceder a la información sobre clientes y ventas a través de Microsoft Outlook, independientemente de si está online o no. Puede sincronizar los calendarios y las tareas e importar los datos de los clientes de SAP Business One a su lista de contactos de Microsoft Outlook. La función de generación de ofertas le permite visualizar y editar las ofertas existentes directamente en Microsoft Outlook. Puede crear nuevas ofertas en Microsoft Outlook, almacenarlas en SAP Business One y enviarlas como correo electrónico a su cliente real o potencial. Los correos electrónicos enviados y recibidos en Microsoft Outlook se pueden guardar y recuperar como actividades en SAP Business One. Con la función "Plantillas" disponible en SAP Business One, puede definir un conjunto de datos sobre un cliente real o potencial y exportarlo a Microsoft Excel. Posteriormente, los datos pueden asociarse a un registro de su lista de contactos de Microsoft Outlook.

Las herramientas de gestión del servicio de SAP Business One le ayudan a optimizar sus operaciones de servicio y la atención al cliente.

Generación de informes y análisis de ventas con XL Reporter

XL Reporter de SAP Business One le permite crear potentes informes de ventas con plantillas de Microsoft Excel. Con el diseñador de informes, puede crear cuadros de mando que muestren información general de los principales clientes y acuerdos, los ingresos anuales hasta la fecha, los pedidos abiertos y las cuentas por cobrar. Estas mismas herramientas le permiten crear informes de ventas detallados, como previsiones de oportunidades, seguimientos, análisis de pérdidas y ganancias y análisis de pedidos de ventas. SAP ofrece una gran cantidad de plantillas para proporcionarle una valiosa ventaja en sus informes de ventas. El organizador de informes de SAP Business One le ayuda a gestionar y ejecutar sus informes y permite distribuirlos fácilmente entre los trabajadores del departamento de ventas y los socios comerciales.

Si desea obtener más información sobre cómo SAP Business One puede ayudarle a hacer crecer su empresa y a atender de manera eficaz a sus clientes, póngase en contacto con su representante de SAP hoy mismo o visite www.sap.com/spain.

Resumen

La adquisición de nuevos clientes resulta fundamental para el éxito empresarial, pero las relaciones con los clientes son, como mínimo, igual de importantes. La aplicación SAP® Business One proporciona las herramientas necesarias para convertir a los clientes potenciales en clientes reales, aumentar las ventas y la rentabilidad por cada cliente, además de incrementar su satisfacción. Descubra cómo SAP Business One puede ayudar a su empresa a optimizar todo el proceso de ventas, desde el seguimiento de los clientes potenciales y las oportunidades hasta la gestión de los pedidos de venta y los datos de los clientes para gestionar el servicio postventa.

Desafíos

- Convertir más oportunidades en ventas
- Gestionar todos los contactos relacionados con las ventas, desde los clientes hasta los socios comerciales o business partners
- Mantener la satisfacción de los clientes
- Acceder a los datos de venta e informes específicos cuando sea necesario

Procesos empresariales y funciones de software incluidos

- **Potentes funciones de gestión de las ventas:** Realice el seguimiento de las oportunidades y las actividades de venta desde el primer contacto hasta el cierre de la venta
- **Funciones maestras especializadas para business partners:** Almacene todos los datos importantes sobre los clientes y partners en una única ubicación sencilla, con cuadros de mando que resumen toda la información relevante
- **Gestión optimizada de los servicios:** Gestione de manera eficaz las garantías y los contratos de servicio; introduzca y responda rápidamente a las llamadas de atención al cliente o servicio postventa
- **Integración con Microsoft Outlook:** Gestione y conserve los contactos de cliente de manera completamente sincronizada con Microsoft Outlook
- **Informes y análisis de ventas:** Cree informes detallados sobre cada aspecto del proceso de ventas, incluida la previsión de ventas y el seguimiento de las previsiones, con plantillas de informes que ahorran mucho tiempo

Ventajas para la empresa

- **Gestión más eficaz de las ventas** con el objetivo de convertir más oportunidades en ventas y más clientes potenciales en clientes reales
- **Aumento de la satisfacción de los clientes** gracias a respuestas más rápidas a las llamadas y a mejores funciones para la resolución de los problemas
- **Mejora de la toma de decisiones** basándose en datos puntuales y precisos sobre todos los aspectos del proceso de ventas

Para obtener más información

Visite www.sap.com/spain.

50 083 328 esES (10/02)

© 2010 SAP AG. Reservados todos los derechos. SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, Clear Enterprise, SAP BusinessObjects Explorer y otros productos y servicios de SAP mencionados, así como sus logotipos respectivos, son marcas comerciales o marcas registradas de SAP AG en Alemania y en otros países.

Business Objects y el logotipo de Business Objects, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius y otros productos y servicios de Business Objects mencionados, así como sus logotipos respectivos, son marcas comerciales o marcas registradas de SAP Francia en Estados Unidos y en otros países.

Todos los demás nombres de productos y servicios mencionados son marcas comerciales de sus respectivas empresas. Los datos de este documento sólo tienen carácter informativo. Las especificaciones de productos en cada país pueden ser diferentes.

Estos materiales pueden modificarse sin previo aviso. Estos materiales los proporciona SAP AG y sus empresas afiliadas ("SAP Group") con carácter informativo, sin representación ni garantía de ningún tipo y SAP Group no se hace responsable de los errores u omisiones en dichos materiales. Las únicas garantías para los productos y servicios de SAP Group son aquellas especificadas en los productos y servicios, si las hubiera. Nada de lo que aparezca en este documento debe interpretarse como garantía adicional.