

## GESTION DE LA RELATION CLIENT AVEC SAP® BUSINESS ONE

### ÉLARGISSEZ VOTRE CLIENTÈLE TOUT EN APPROFONDISSENT LES RELATIONS EXISTANTES

Pour réussir, il ne suffit pas d'acquérir de nouveaux clients, il faut surtout les conserver. L'application SAP® Business One aide à convertir les prospects en clients, ainsi qu'à accroître le chiffre d'affaires, à doper la rentabilité et à améliorer la satisfaction client.

Avec les excellents outils de gestion des ventes de SAP® Business One, il vous sera facile de créer des devis, de saisir des commandes et de vérifier en temps réel la disponibilité des produits dans vos entrepôts. Muni de toutes les informations utiles (origine du prospect, concurrence possible et date de clôture, par exemple), vous verrez bientôt fleurir les nouvelles opportunités. SAP Business One s'intègre à votre messagerie Microsoft Outlook, vous pourrez non seulement utiliser des modèles de tableau de bord pour analyser rapidement l'activité avec vos clients depuis votre messagerie, mais encore synchroniser les contacts et les opportunités.

Vous améliorerez la satisfaction de votre clientèle en répondant au plus vite aux questions posées ainsi qu'aux demandes d'intervention. Les fonctions de SAP Business One liées au service après-vente vous permettent d'en améliorer l'efficacité,

de gérer vos contrats de maintenance et le support à la clientèle.

Enfin, grâce aux puissantes fonctionnalités de reporting de SAP Business One (notamment l'outil XL Reporter), vous pouvez analyser les opportunités de vente par segment, par produit ou par client ; vous pouvez également établir des prévisions de vente pour la période de votre choix.

#### Gestion des ventes et des opportunités

Quels que soient le canal de vente ou le mode de prospection utilisés, vous pouvez enregistrer et suivre l'évolution des opportunités dans SAP Business One.

Avec SAP Business One, vous gérez efficacement les tâches et les informations, à chacune des étapes du cycle de vente. Programmez des rappels pour

#### Gestion de la relation client avec SAP® Business One

Opportunités et ventes	Partenaires	Service après-vente
Transformez vos prospects en clients grâce au suivi des activités.	Administrez les données de tous vos partenaires (prospects et clients) via une seule et même interface.	Contrôlez les informations de service et de garantie avec des contrats et des fiches équipement client.
Créez des devis en un clin d'œil et vérifiez la disponibilité des produits en ligne.	Accédez au solde comptable, à la limite de crédit et aux commandes en cours sur un même écran.	Répondez de manière centralisée aux demandes de service client.
Générez des documents de vente grâce à l'outil de conception et de mise en forme des impressions.	Affichez vos contacts dans Microsoft Outlook.	Résolvez les problèmes côté client grâce à la base de connaissances en ligne.
Créez des tableaux de bord de prévision et d'analyse des ventes avec XL Reporter.	Générez des rapports sur vos partenaires avec la fonction Drag&Relate™.	Contrôlez la qualité du service après-vente grâce aux alertes et aux rapports.

Figure 1 : Fonctionnalités de gestion de la relation client dans SAP Business One



vos conférences téléphoniques, réunions ou tâches à réaliser. Chacune de vos activités peut être accompagnée de notes. De plus, vous pouvez synchroniser vos calendriers SAP Business One et Microsoft Outlook.

Toutes les activités peuvent être associées à des partenaires et à des documents. Par exemple, vous pouvez associer des activités à un prospect, puis les retrouver à partir de la fiche partenaire. SAP Business One offre des fonctionnalités de gestion des opportunités et du processus de vente, tout au long des différentes étapes, celles-ci sont librement définissables afin de parfaitement modéliser votre cycle de vente. L'application surveille les opportunités et les activités de vente, analyse leur résultat et calcule un chiffre d'affaires potentiel.

Pour améliorer la gestion de votre portefeuille, SAP Business One vous permet de définir votre cycle de vente, des partenaires, des concurrents et des relations pour chaque opportunité de ventes. Il vous suffit d'enregistrer les nouvelles opportunités dans SAP Business One en précisant les volumes potentiels, clients, concurrents, partenaires et dates

de clôture, ainsi que les différentes étapes de la vente. Sur la base de ces données, l'application calcule immédiatement le chiffre d'affaires prévisionnel et la marge brute attendus. Au fil des étapes de vente et de la saisie de données, ce calcul s'affine pour être le reflet exact de la situation.

Lorsqu'une opportunité se concrétise, vous pouvez directement la transformer en commande sans saisie supplémentaire. Les fonctionnalités d'intégration de SAP Business One vous permettent de vérifier en temps réel la disponibilité des produits commandés. De plus, l'application actualise immédiatement les données comptables ainsi que les niveaux de stock, sans qu'aucun utilisateur n'intervienne. L'outil de conception de documents de SAP Business One, qui propose des modèles tels que les devis, les confirmations de commande ou encore les factures, il vous permet de concevoir de nouveaux documents commerciaux qui seront envoyés à vos clients et prospects. De nombreux formats sont supportés dont le PDF.

Les nombreux rapports disponibles dans SAP Business One vous permettront de

surveiller les activités et d'analyser les opportunités de vente par client, par étape du cycle de vente, en fonction du volume escompté, de la probabilité de concrétisation ou de la date de clôture.

## Gestion des partenaires

Avec SAP Business One, rien n'est plus simple que de gérer les données de base relatives aux prospects et clients. Une fonction d'administration de données de base, spécialement conçue pour les partenaires, permet de créer et de conserver les données de tous les clients de manière conviviale.

L'application SAP Business One sauvegarde des données générales sur les partenaires (nom, adresse, numéros de téléphone et de fax, adresses e-mail, noms d'interlocuteurs, informations fiscales). En outre, elle permet de gérer les informations importantes relatives aux paiements (modalités, plafonds de crédit et remises spéciales), ainsi que des données bancaires. Les données enregistrées sur une fiche partenaire sont automatiquement utilisées dans les transactions telles que devis, commande, livraison ou facture. Une alerte est automatiquement affichée dès qu'un plafond de crédit est dépassé ou que vous rencontrez des difficultés de paiement avec un client.

La fenêtre de gestion des partenaires inclut un tableau de bord à partir duquel vous pouvez connaître le solde client, les commandes et les livraisons ouvertes, les opportunités en cours. Toutes les données peuvent être consultées sous forme graphique ; par exemple, les analyses des ventes permettent d'illustrer

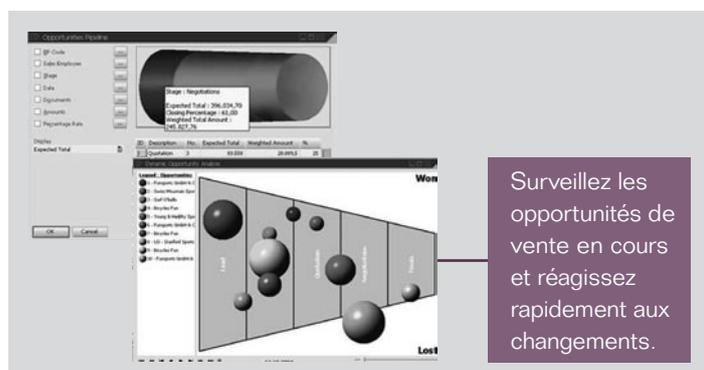


Figure 2 : Outil de surveillance du pipeline de ventes

le chiffre d'affaires et la marge réalisés avec un client donné.

### Service après-vente

Les fonctions liées au service après-vente dans SAP Business One permettent de gérer les contrats de maintenance et de suivre efficacement les appels client. Les contrats de maintenance peuvent concerner vos produits, mais aussi être créés indépendamment de vos ventes s'ils portent sur des services de support offerts pour un produit tiers. Les fonctionnalités d'intégration de SAP Business One permettent de générer automatiquement un contrat de maintenance dès qu'une livraison ou une facture est réalisée pour un client. Un modèle contient les clauses du contrat de maintenance telles que plage horaire du support, délai d'intervention garantie, durée de la garantie.

Une fonction de gestion des numéros de série et de création automatique de cartes d'équipement client (paramétrage) est proposée. Une fois la livraison d'un article effectuée ou une facture comptabilisée, une carte d'équipement client est générée. Elle contient des informations sur l'article, le client et le contrat de maintenance. Elle fournit également un accès direct aux documents de vente liés à ce produit, aux appels client et aux autres transactions enregistrées.

SAP Business One permet un suivi précis de tous les appels client. Chaque fiche d'appel client rassemble les informations sur le client, le type de service, la description du problème et les actions entreprises dans le cadre de cet appel. En outre, l'application SAP Business One permet de maintenir une base de connaissance

répertoriant les problèmes connus : de cette manière, les intervenants trouvent des solutions aux problèmes posés ; ils sont donc en mesure de répondre plus efficacement aux appels des clients.

Le cockpit du service après-vente de SAP Business One, vous permet d'analyser le volume des appels, leur durée et le temps de traitement. De plus, l'outil de monitoring des appels client envoie des alertes lorsque le volume ou la durée des appels dépassent des seuils définis par vos soins.

### Intégration à Microsoft Outlook

La synchronisation de Microsoft Outlook avec SAP Business One vous permet d'accéder à toutes les informations sur la vente et à toutes les données client par le biais de Microsoft Outlook, que vous soyez en ligne ou non. Vous pouvez synchroniser vos calendriers et vos tâches ; vous pouvez également importer des données client de SAP Business One vers votre liste de contacts Microsoft Outlook. Avec la fonction de création de devis, vous pouvez afficher et modifier vos devis dans Microsoft Outlook. Vous pouvez même créer un devis dans Microsoft Outlook, l'enregistrer dans SAP Business One et l'envoyer par e-mail à votre client. Réciproquement, SAP Business One vous permet d'enregistrer et de récupérer (en tant qu'activités) les e-mails envoyés et reçus dans Microsoft Outlook. Dernier point, la fonction de modèle de tableau de bord de SAP Business One permet de définir un ensemble d'informations sur vos prospects et clients, de l'exporter dans Excel, puis d'associer les informations à un contact Microsoft Outlook.

Les fonctions de gestion du service après-vente intégré à SAP Business One facilitent l'optimisation des prestations et du support client.

### Rapports et analyse des ventes avec XL Reporter

L'outil XL Reporter de SAP Business One permet de créer des rapports sur les ventes à partir de modèles Excel. Avec les outils de conception et de composition de rapports, vous pouvez créer des tableaux de bord donnant une vision synthétique des affaires, mettant en exergue les meilleurs clients et montrant le cumul des recettes, ainsi que les commandes et les créances en cours. Vous pouvez également générer des analyses sur les ventes afin d'étudier les opportunités à venir, de surveiller le pipeline ou d'analyser les affaires gagnées ou perdues. SAP propose un grand choix de modèles vous permettant de déployer rapidement votre reporting commercial. Enfin, l'outil d'organisation de rapports de SAP Business One vous permet de gérer vos rapports, de les réaliser et de les diffuser efficacement dans votre entreprise.

Pour en savoir plus sur la contribution de SAP Business One à la croissance de l'activité et à l'efficacité du service après-vente, appelez votre représentant SAP dès aujourd'hui ou rendez-vous sur [www.sap.com/smallbusiness](http://www.sap.com/smallbusiness).



## Résumé

Pour réussir, il ne suffit pas d'acquérir de nouveaux clients, il faut surtout les conserver. L'application SAP® Business One aide à convertir les prospects en clients, ainsi qu'à accroître le chiffre d'affaires, à doper la rentabilité et à améliorer la satisfaction client. Découvrez en quoi SAP Business One peut vous aider à optimiser et à rationaliser votre processus de vente, du suivi des prospects et des opportunités à la gestion des bons de commande et des données client, en passant par l'administration du service après-vente.

## Défis

- Transformer davantage d'opportunités de vente
- Gérer tous les contacts commerciaux (clients, prospects, etc.)
- Maintenir durablement la satisfaction client
- Accéder aux données et rapports sur les ventes en temps réel

## Processus de gestion et fonctions logicielles pris en charge

- **Puissantes fonctions de gestion des ventes** : traquez les opportunités et les activités liées à la vente, de la prise de contact initiale à la conclusion de l'affaire.
- **Fonction d'administration de données de base, spécialement conçue pour les partenaires** : centralisez vos données client et partenaire avec des tableaux de bord contenant toutes les informations utiles.
- **Gestion optimisée du service après-vente** : administrez efficacement les contrats de maintenance et de garantie ; gagnez en rapidité lorsque vous enregistrez les appels client et que vous y répondez.
- **Intégration à Microsoft Outlook** : gérez vos relations client grâce à la synchronisation avec Microsoft Outlook.
- **Rapports et analyse des ventes** : créez rapidement des rapports détaillés sur toutes les étapes de votre cycle de vente (prévision, suivi du pipeline, etc.) grâce à des modèles pertinents.

## Avantages

- **Une gestion plus efficace des ventes** : transformez davantage d'opportunités de vente et convertissez plus de prospects en clients.
- **Une plus grande satisfaction client** : répondez plus vite aux appels et trouvez plus facilement une solution à chaque problème.
- **Une meilleure prise de décisions** : fiabilisez vos prises de décisions grâce à des données exactes et actuelles issues de votre cycle de vente.

## Pour plus d'informations

Rendez-vous sur [www.sap.com/smallbusiness](http://www.sap.com/smallbusiness).



50 083 328 (09/12)

© 2009 SAP AG.

Tous droits réservés. SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign et les autres produits et services SAP mentionnés dans ce document, ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques commerciales ou des marques déposées de SAP AG en Allemagne et dans d'autres pays.

Business Objects et le logo Business Objects, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius et les autres produits et services Business Objects mentionnés dans ce document, ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques commerciales ou des marques déposées de Business Objects S.A. aux États-Unis et dans de nombreux autres pays. Business Objects est une entreprise SAP.

Tous les autres noms de produits et de services mentionnés sont des marques commerciales de leurs entreprises respectives. Les données contenues dans ce document sont uniquement mentionnées à titre informatif. Les spécifications des produits peuvent varier d'un pays à l'autre.

Ces informations sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Elles sont fournies par SAP AG et ses filiales (« Groupe SAP ») uniquement à titre informatif, sans engagement ni garantie d'aucune sorte. SAP Group ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'erreurs ou d'omissions relatives à ces informations. Les seules garanties fournies pour les produits et les services SAP Group sont celles énoncées expressément dans les déclarations de garantie accompagnant, le cas échéant, lesdits produits et services. Aucune des informations contenues dans ce document ne saurait constituer une garantie supplémentaire.