

## 借助 SAP® BUSINESS ONE 实现高效的服务管理

### 提高客户满意度，优化支持流程

赢得新客户并留住现有客户对于业务的发展和盈利至关重要。因此，您的组织需要保持高水平的客户满意度。在市场上，客户服务代表代表着整个公司的形象。在与客户的日常沟通交流中，为了在维持服务成本目标的同时快速解决问

题，客户服务代表需要恰当的工具和及时的信息。

SAP® Business One 应用能够帮助您对客户的保修合同、服务合同以及服务请求进行高效管理，从而完成以上目标。

要想维持良好的客户关系，就要对销售部门和服务部门的运营水平进行全面优化。SAP® Business One 支持服务管理、销售管理和合同管理，能够帮助您主动管理客户沟通活动，从而让您最大程度地获得业务收益。

#### SAP® Business One 的服务管理特性

服务请求管理	保修合同与服务合同的管理	服务报告
创建和管理服务请求记录	使用合同和客户设备卡来管理保修与服务信息	通过服务监控器显示所有未解决的服务请求和过期的请求
使用知识数据库搜索已知客户问题的解决方案	使用交付发票或 AR 发票等销售凭证，在 SAP® Business One 中自动创建客户设备卡	通过分析服务合同和技术人员呼叫数据来评估业绩
为客户指定相应的技术人员和个人管区	定义合同管理的不同类别	超出呼叫时长和呼叫量的限制时将发出警报
定义用户权限，限制服务组件的访问权	监控特定产品的合同条款、更新时间和到期时间	技术人员能够查看自己的进度和采取必要措施



## 优化服务请求的运营水平

借助 SAP Business One 中的服务请求组件，您可以有效管理您客户的服务请求。您可以将有关服务请求的所有类型的信息记录下来，包括已完成的活动，如任务与会议、实施的解决方案以及与服务请求有关的费用。

“SAP Business One 极大地简化了日常的客户服务流程 — 在其它软件中，这些原本是非常复杂的流程。”

Sam Sinai, DECO Lighting 公司总裁

为了更高效地处理服务请求，您可以定义多个相关的队列，如技术支持、财务问题和促销活动。您也可以将每个服务请求定位到相关的顾问、部门或销售人员。此外，您还可以实时地将资源重新分配到最需要这些资源的地方，或者为您的客户设置特定的响应时间和解决时间，从而确保可以及时响应各种问题。当超出呼叫量或呼叫时长的限制时，您会收到实时警报，以便于您立即采取必要措施。

此外，授权框架能够帮助您限制特定用户的服务组件访问权。例如，您可以通过记录或更改服务请求的状态来限制用户，或者也可以通过支持无合同服务或超出有效期的服务来限制用户。

### 利用解决方案知识数据库快速解决问题

SAP Business One 中包含一个解决方案知识数据库，其中记录着常用信息以及针对常见问题的解决方案。这个数据库针对客户报告的问题为客户代表提供了切实的解决方案，可以让他们更快速、更有效地响应客户请求，并能够有效减少支持部门的工作量。例如，技术人员可以将现有的解决方案与服务请求相连接，或采用一款新的解决方案，或者技术人员也可以将各个服务请求相连或联系起来。

### 高效管理保修合同与服务合同

借助 SAP Business One，您可以对客户保修合同与服务合同周期的所有重要方面进行管理。您可以为客户、产品组以及带有序列号的产品创建和管理服务合同。预定义的模板支持您通过自动化和标准化方法创建任意类型的合同。创建交付发票或 AR 发票时，SAP Business One 能够自动生成相关产品的服务合同。

服务合同中包含特定的产品详细信息以及相关费用信息，如人力成本、部件成本以及差旅费用。服务合同中还包含您为客户提供服务的详细时间，甚至还包含建议的解决时间。因此当客户需要提供服务时，销售人员便能够确保合同条款和客户预期均可得到满足。

此外，通过使用服务管理功能中的客户设备卡，销售人员可以对产品的历史信息（在产品自售出之日起的整个服务期限内，客户有权获得厂商提供的服务）进行跟踪。销售人员不仅能获得有关服务合同的信息，还能够获得该产品有关服务请求、库存交易和销售详情的信息。

### 访问实时服务报告

借助 SAP Business One 的报告功能，您可以对呼叫量、呼叫时长和响应时间进行分析。报告的内容包括：按队列显示的服务请求、按受托人显示的响应时间以及平均完成时间。

**SAP Business One 能够帮助您分析服务请求数量、时长和响应时间，以便于您立即采取必要措施。**

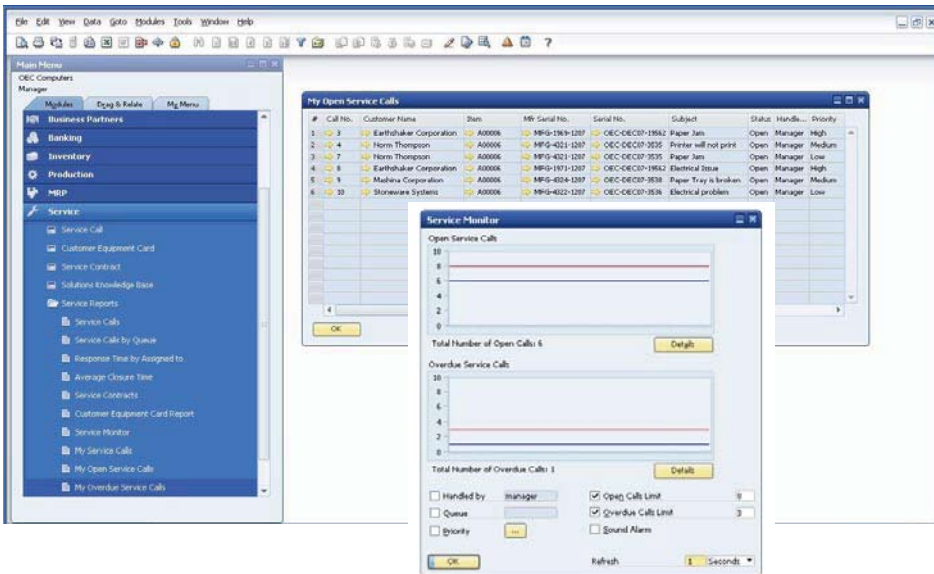


图 1：服务监控器和未解决的服务请求报告

例如，软件中的服务请求监控器能够对未解决和过期的客户请求和支持呼叫进行动态监控，这可以让管理人员对部门的效率和业绩进行分析，销售人员也可以深入了解客户的问题和状态，而后再与客户取得联系。当超出呼叫量或呼叫时长的限制时，SAP Business One 会发出实时警报，提醒您立即采取必要措施，从而确保客户请求能够得到及时响应（见图）。

### 获得优势

借助 SAP Business One 中的服务管理工具，您可以对客服代表和客户之间的

沟通活动进行管理。通过这些服务管理工具，您可以输入有关服务合同、产品、序列号、客户投诉和咨询的信息，并对这些信息进行维护。SAP Business One 能够通过快速响应服务和支持呼叫来确保持久的客户满意度。

### 了解更多信息

如欲进一步了解 SAP Business One 如何帮助您的销售和服务部门，从而提升您的业绩和更有效地为客户服务，请联系您的 SAP 代表，或访问以下网站：

[www.sap.com/china/smallbusiness](http://www.sap.com/china/smallbusiness)

此外，通过使用 SAP Business One 服务管理功能中的客户设备卡，销售人员可以对产品的历史信息（在产品自售出之日起的整个服务期限内，客户有权获得厂商提供的服务）进行跟踪。

## 内容概要

要想维持良好的客户关系，就要对销售部门和服务部门的运营水平进行全面优化。SAP® Business One 支持服务管理、销售管理和合同管理，能够帮助您有效改善您与客户沟通的效果。

## 业务挑战

- 及时处理客户咨询
- 管理与服务相关的所有合同
- 始终保持客户满意度
- 控制特定服务数据和报告的访问权和权限

## 主要特性

- **服务请求管理** — 快速收到和响应服务请求，支持服务运营、客户沟通活动和资源管理
- **知识数据库** — 通过中央知识数据库访问已知问题和重要的解决方案
- **服务合同管理** — 有效管理保修合同和服务合同，帮助确保合同条款能够及时、准确地执行
- **服务报告与分析** — 创建呼叫量、呼叫时长和响应时间的详细报告，并将分析结果转化为有用的信息和结果

## 业务优势

- 通过自动化、有效的服务管理与合同管理提高运营效率
- 更快速地响应客户请求和咨询，更圆满地解决问题，以此提升客户满意度
- 根据销售与服务流程中及时、准确的所有数据更快速地制定更明智的决策

## 更多信息

请访问我们的网站 [www.sap.com/china/smallbusiness](http://www.sap.com/china/smallbusiness)

50 092 938 zhCN (10/06)

© 2010 SAP AG. 保留所有权利。

SAP、R/3、SAP NetWeaver、Duet、PartnerEdge、ByDesign、SAP BusinessObjects Explorer 以及文中提及的其他 SAP 产品和服务及其各自的标识是 SAP AG 在德国和其他国家/地区的商标或注册商标。

Business Objects 和 Business Objects 标识、BusinessObjects、Crystal Reports、Crystal Decisions、Web Intelligence、Xcelsius 和此处提及的其他 Business Objects 产品和服务及其各自的标识是 Business Objects Software Ltd. 在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。

文中提及的所有其他产品和服务名称分别是其各自公司的商标。本文档中包含的数据仅供参考。各国的产品规格可能不同。

上述资料如有变更，恕不另行通知。上述材料由 SAP AG 及其子公司（“SAP Group”）提供，仅用于参考，SAP Group 对其不做任何陈述或保证。如有疏漏，概不负责。SAP Group 产品和服务的唯一担保是该产品和服务所附带的明文担保声明（如有）。本文中的任何信息都不能解释为附加担保条款。