BP-C4C_銷售模組

教育訓練手冊

V1.1

中華民國一零五年一月

謹製

本手冊著作權屬英渥德科技股份有限公司所有

目錄

壹、 基本功能(BP-C4C-010) 7
一、 主要作業畫面 7
（一） 作業目的： 7
（二） 存取方法： 7
（三） 操作說明： 7
二、 搜尋 9
（一） 作業目的： 9
（二） 存取方法： 9
（三） 操作說明： 9
三、 日曆 11
（一） 作業目的： 11
（二） 存取方法： 11
（三） 操作說明： 11
四、 訊息源 15
（一） 作業目的： 15
（二） 存取方法： 15
（三） 操作說明： 15
五、 書架 19
（一） 作業目的： 19
（二） 存取方法： 19
（三） 操作說明： 19
六、 標記 23
（一） 作業目的： 23
（二） 存取方法： 23
（三） 操作說明： 23
七、 首頁 26
（一） 作業目的： 26
（二） 存取方法： 26
（三） 操作說明： 26
八、 與 MS Outlook 整合 32
（一） 作業目的： 32
（二） 存取方法： 32
（三） 操作說明： 32
貳、 客戶和聯絡人(BP-C4C-210) 38

一、 客戶清單 38
（一） 作業目的： 38
（二） 存取方法： 38
（三） 操作說明： 38
二、 建立客戶 43
（一） 作業目的： 43
（二） 存取方法： 43
（三） 操作說明： 43
三、 維護客戶 46
（一） 作業目的： 46
（二） 存取方法： 46
（三） 操作說明： 46
四、 連絡人清單 49
（一） 作業目的： 49
（二） 存取方法： 49
（三） 操作說明： 49
五、 建立聯絡人 52
（一） 作業目的： 52
（二） 存取方法： 52
（三） 操作說明： 52
六、 維護聯絡人 54
（一） 作業目的： 54
（二） 存取方法： 54
（三） 操作說明： 54
參、 活動管理(BP-C4C-220) 57
一、 預約 57
（一） 作業目的： 57
（二） 存取方法： 57
（三） 操作說明： 57
二、 電話記錄 60
（一） 作業目的： 60
（二） 存取方法： 60
（三） 操作說明： 60
三、 任務 63
（一） 作業目的： 63
（二） 存取方法： 63

（三） 操作說明：..... 63
四、 活動計畫..... 66
（一） 作業目的：..... 66
（二） 存取方法：..... 66
（三） 操作說明：..... 66
五、 傳送規則..... 69
（一） 作業目的：..... 69
（二） 存取方法：..... 69
（三） 操作說明：..... 69
六、 調查表建立..... 75
（一） 作業目的：..... 75
（二） 存取方法：..... 75
（三） 操作說明：..... 75
肆、 銷售線索管理(BP-C4C-230)..... 80
一、 建立銷售線索..... 80
（一） 作業目的：..... 80
（二） 存取方法：..... 80
（三） 操作說明：..... 80
二、 評估等級..... 82
（一） 作業目的：..... 82
（二） 存取方法：..... 82
（三） 操作說明：..... 82
三、 接受/拒絕..... 84
（一） 作業目的：..... 84
（二） 存取方法：..... 84
（三） 操作說明：..... 84
四、 維護銷售線索..... 86
（一） 作業目的：..... 86
（二） 存取方法：..... 86
（三） 操作說明：..... 86
五、 轉換成機會..... 89
（一） 作業目的：..... 89
（二） 存取方法：..... 89
（三） 操作說明：..... 89
伍、 機會管理(BP-C4C-240)..... 91
一、 機會建立..... 91

（一） 作業目的：..... 91
（二） 存取方法：..... 91
（三） 操作說明：..... 91
二、 維護機會..... 93
（一） 作業目的：..... 93
（二） 存取方法：..... 93
（三） 操作說明：..... 93
三、 機會簽核..... 97
（一） 作業目的：..... 97
（二） 存取方法：..... 97
（三） 操作說明：..... 97
四、 銷售階段回報..... 101
（一） 作業目的：..... 101
（二） 存取方法：..... 101
（三） 操作說明：..... 101
五、 機會分析報表..... 104
（一） 作業目的：..... 104
（二） 存取方法：..... 104
（三） 操作說明：..... 104
陸、 報價管理(BP-C4C-250)..... 107
一、 從機會建立報價..... 107
（一） 作業目的：..... 107
（二） 存取方法：..... 107
（三） 操作說明：..... 107
二、 單獨建立報價..... 109
（一） 作業目的：..... 109
（二） 存取方法：..... 109
（三） 操作說明：..... 109
三、 報價簽核..... 112
（一） 作業目的：..... 112
（二） 存取方法：..... 112
（三） 操作說明：..... 112
柒、 銷售績效管理(BP-C4C-260)..... 115
一、 預測輸入..... 115
（一） 作業目的：..... 115
（二） 存取方法：..... 115

（三） 操作說明：.....115
二、 銷售目標計劃.....120
（一） 作業目的：.....120
（二） 存取方法：.....120
（三） 操作說明：.....120
三、 銷售目標報表.....125
（一） 作業目的：.....125
（二） 存取方法：.....125
（三） 操作說明：.....125

壹、基本功能(BP-C4C-010)

一、主要作業畫面

（一）作業目的：

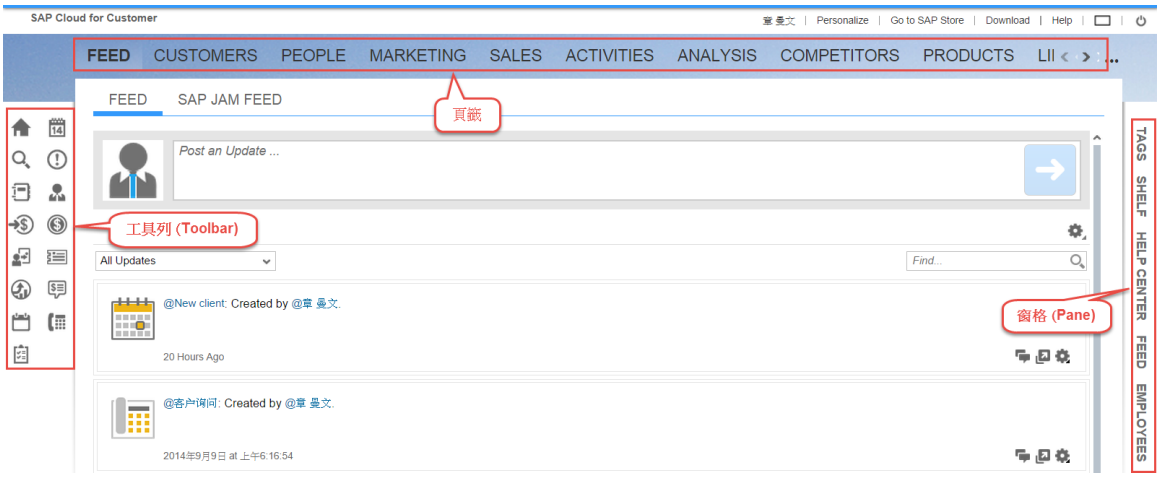
此畫面是使用者使用 C4C 的主要作業畫面，類似 Windows 的桌面，可供存取各項作業。

（二）存取方法：

路徑	使用者登入 C4C 後

（三）操作說明：

1　主要作業畫面範例如下，工具列、頁籤與實際作業時的項目多寡可能不同：

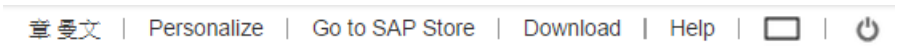


1.1　工具列(Toolbar)：位於畫面的左邊，例如：首頁、搜尋、日曆及各類項目的建立(客戶、聯絡人、銷售線索..)等。

1.2　窗格(Pane)：位於畫面的右邊，供使用者快速查詢或提供捷徑，例如：標記、書架、產品等。

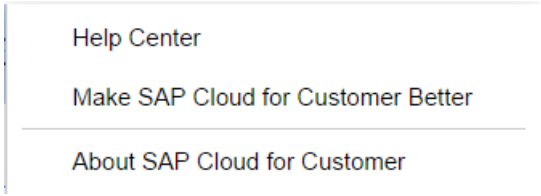
1.3　頁籤：位於畫面的上方，依使用者的權限顯示各項作業，例如：客戶、活動、分析等。

2　畫面右上方有一功能列：



2.1　Personalize ：供作個人化的設定，例如：背景圖片、日期格式及某一作業畫面的設定等。

2.2　Help ：選此項後，將顯示下面選單：



2.2.1 Help Center：可供搜尋某字詞的說明文件或影片檔，即是窗格中的 Help Center。

2.2.2 About SAP Cloud for Customer：查詢 SAP C4C 的版本。

2.3 ：全螢幕。

2.4 ：登出 C4C。

二、搜尋

（一）作業目的：

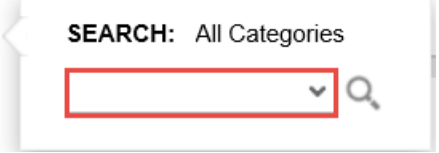
搜尋各項物件，例如：客戶、競爭者、聯絡人、銷售線索、來電及訊息源等。

（二）存取方法：

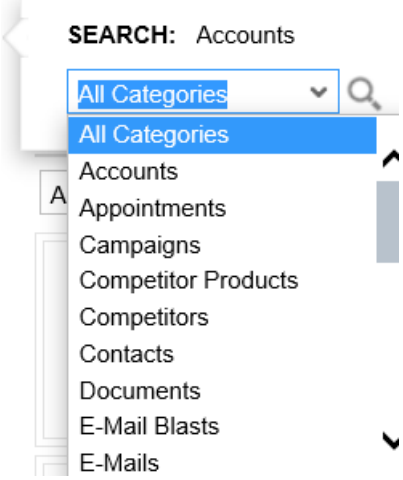
路徑	工具列→

（三）操作說明：

1　首先顯示下面視窗，供挑選搜尋的物件類別或輸入字串：

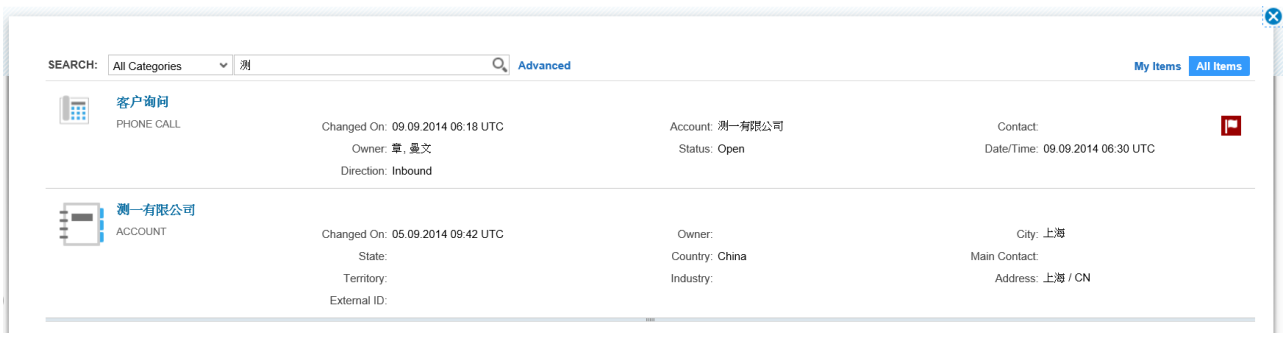


1.1　可按 ，顯示各類別供挑選：



1.2　可直接輸入字串，按 執行搜尋。字串可以輸入「*」表示任意字，例如輸入「*醫院*」，則會顯示所有內含「醫院」的物件。搜尋標記時，需以「#」開頭，例如輸入「#VIP」

2　搜尋結果的畫面如下：



2.1　按各物件名稱，可連結開啟該該件。

3　在搜尋結果畫面，按 Advanced ，可作進階條件的輸入，All Categoires 的進階條件畫面如下，不同的物件類別，進階條件畫面會不同：

三、日曆

（一）作業目的：

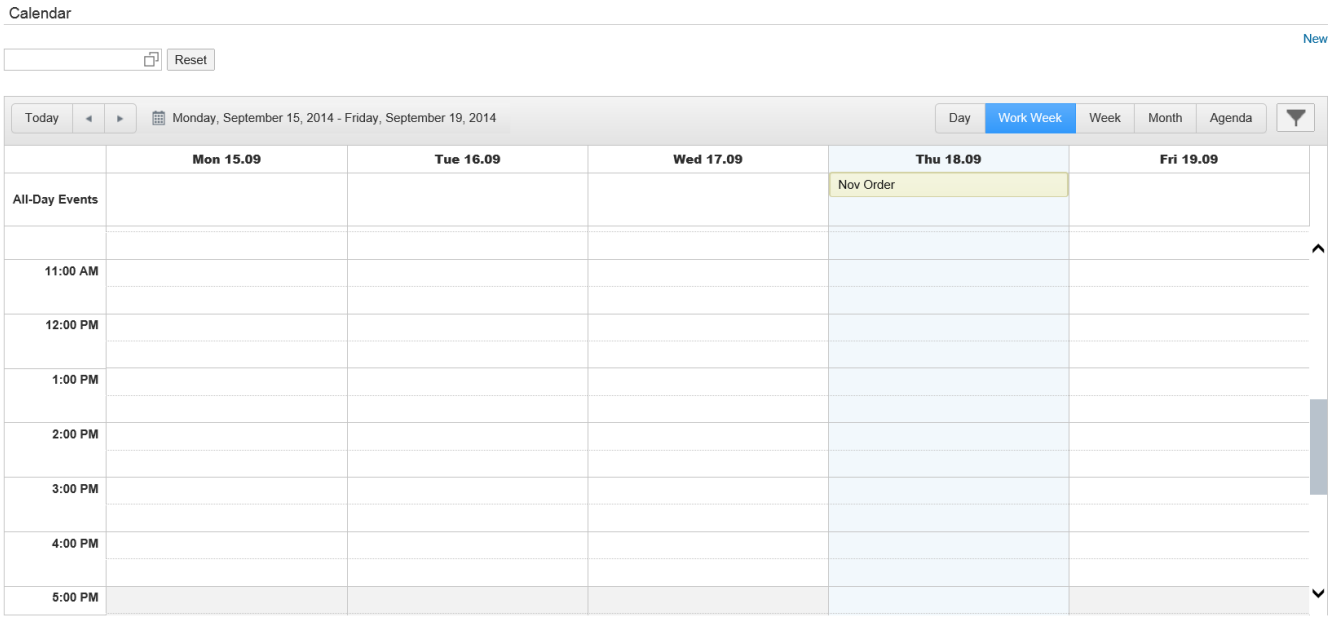
查詢或維護預約、拜訪和電話的行事曆。

（二）存取方法：

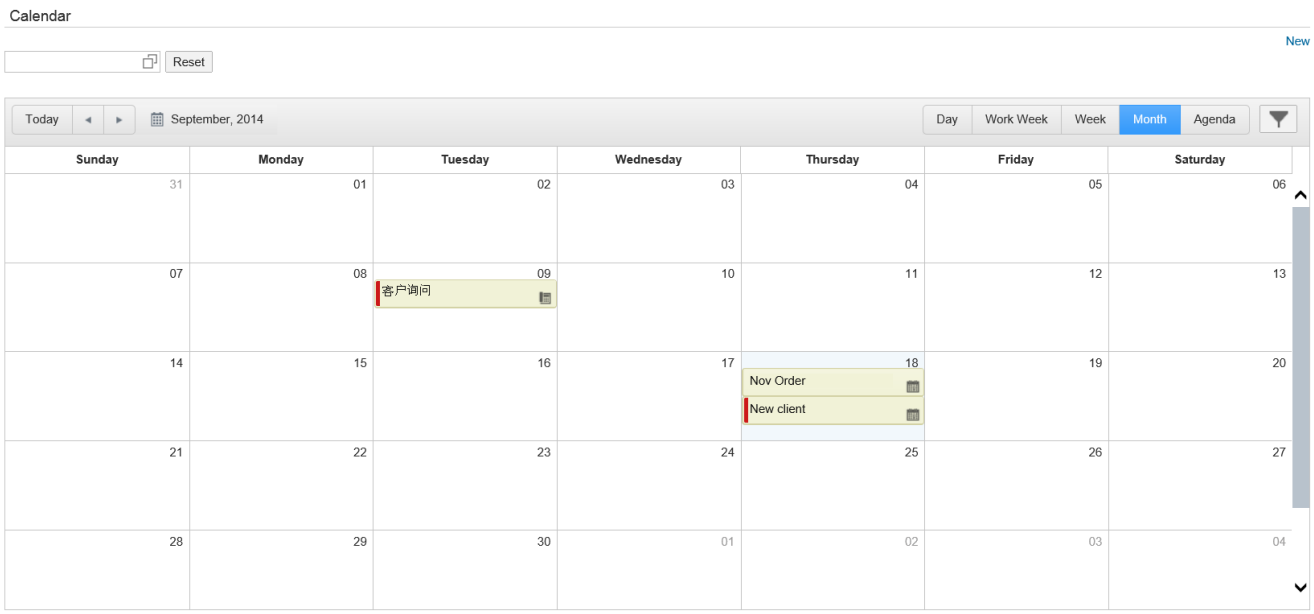
路徑	工具列→

（三）操作說明：

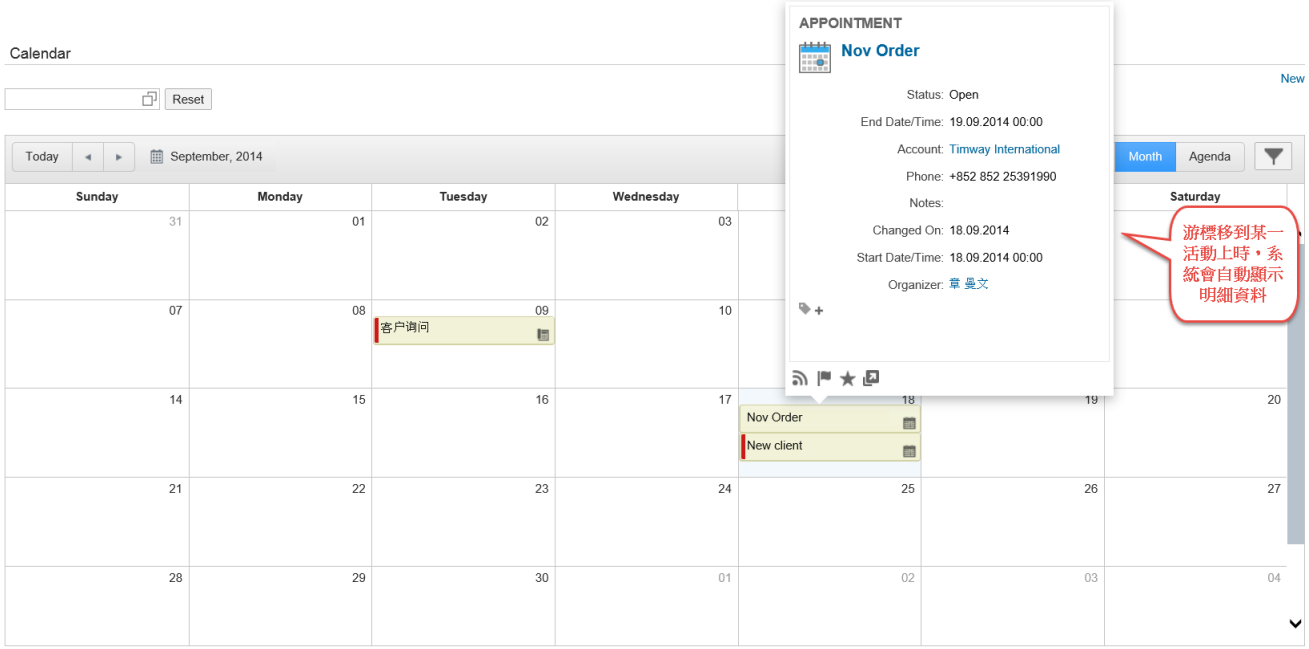
1　進入後，日曆以 Work Week(以週顯示，不含週六日)方式顯示，畫面如下：



2　如果以 Month 方式顯示，畫面如下：

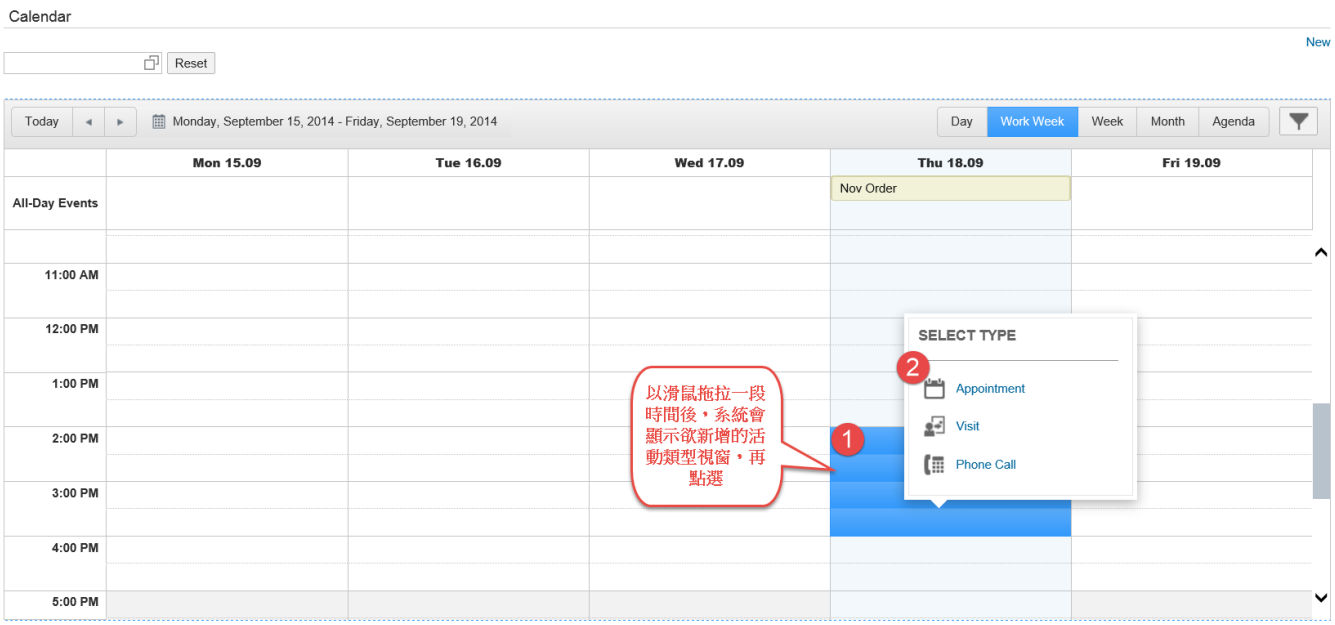


3　游標如果移到某一活動上時，系統會自動顯示該活動的明細資料：

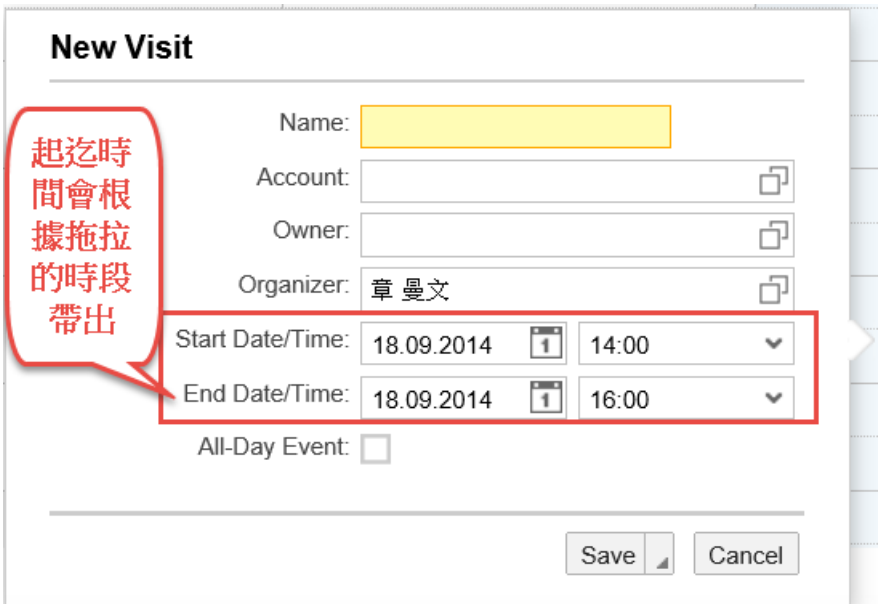


4　欲新增活動時，

4.1　可以滑鼠拖拉一段時間後，系統會顯示欲新增的活動類型視窗，供挑選：

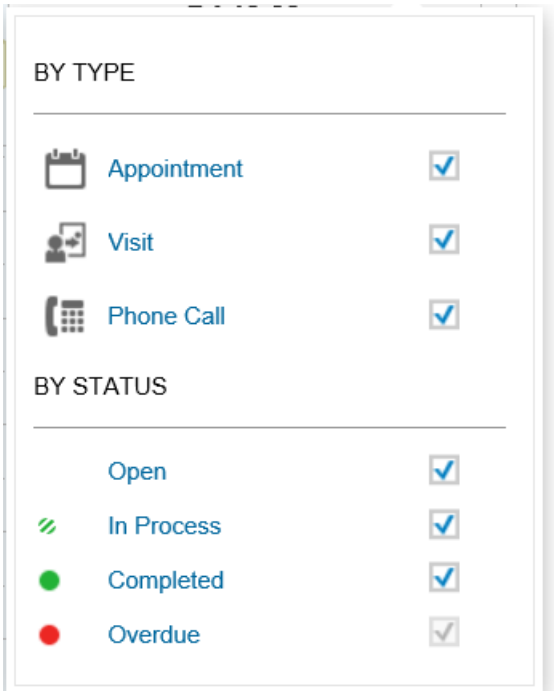


4.2　例如選了拜訪(Visit)，：



4.3　輸入完成後，按 Save 存檔。

5　可按右上角 ，顯示下面畫面，針對活動類型或狀態作篩選：



6　在左上角 Reset ，選擇或輸入其他人員，可查詢該人員行事曆。按 Reset ，可切回自己的行事曆。

四、訊息源

（一）作業目的：

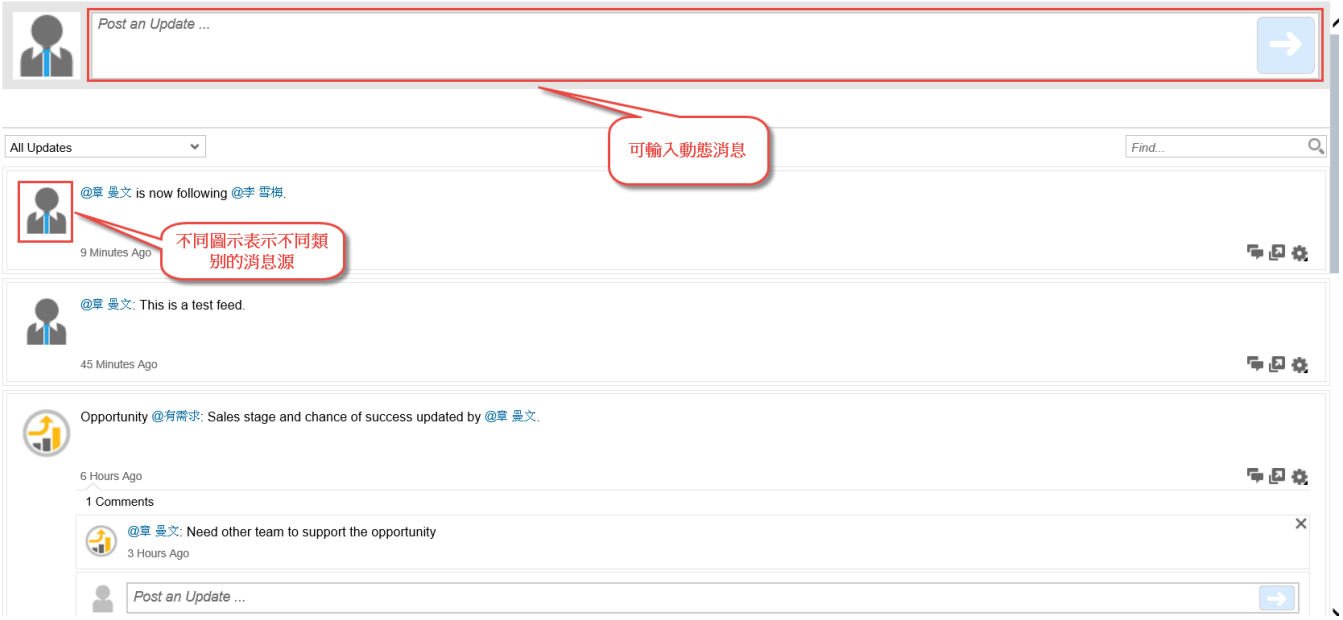
訊息源是提供所關注同事的即時訊息及後續更新，以及使用者所設定項目或系統預設項目的更新狀態。

（二）存取方法：

路徑	頁籤→FEED(訊息源) 或 窗格→FEED

（三）操作說明：

1 下面畫面是訊息源清單範例：



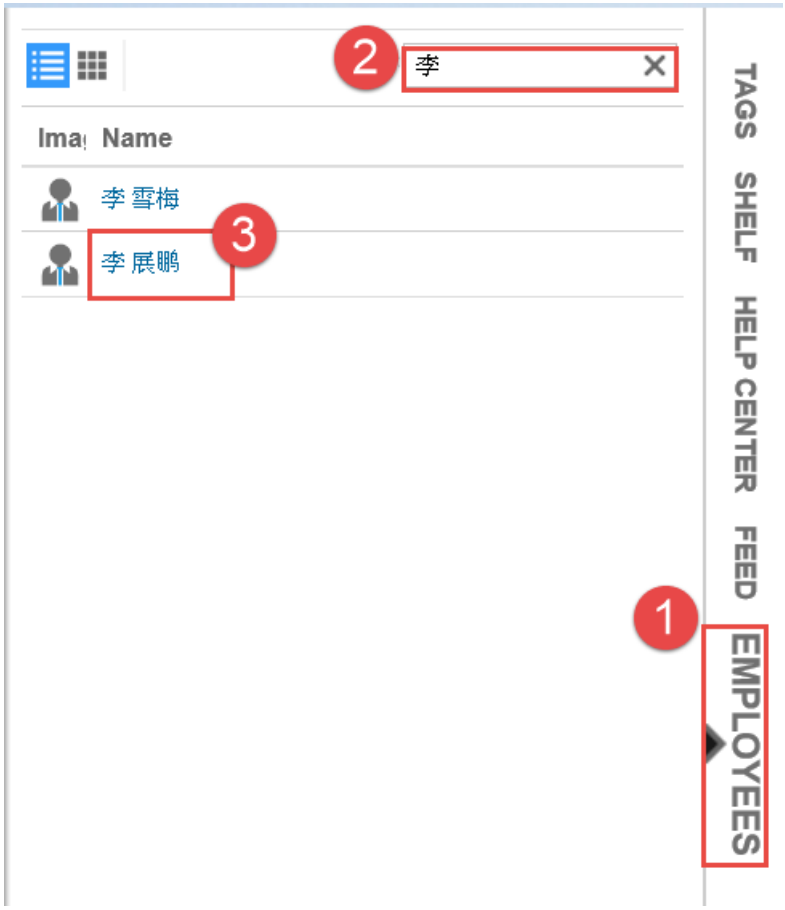
1.1 如果要對某一訊息源作回應，可按 ，即可在下面畫面中輸入文字：

1.2 要刪除某一訊息源，可按 。

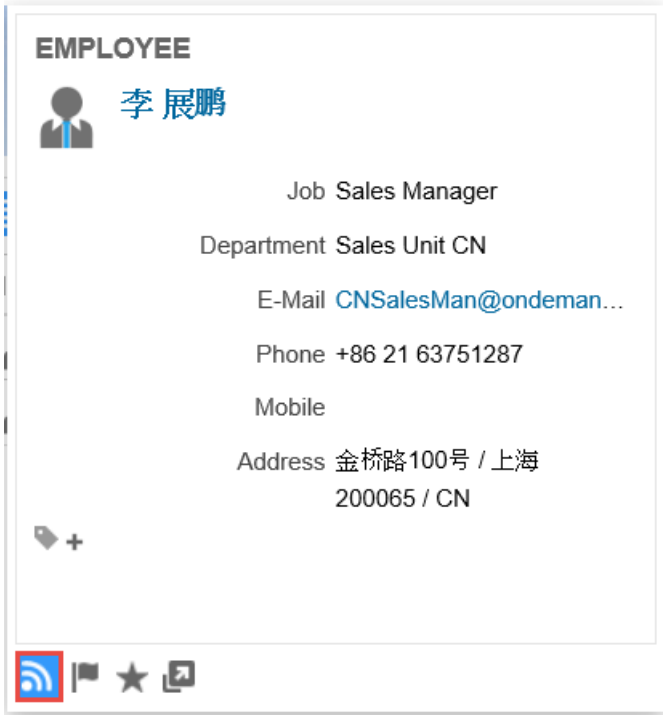
1.3 要顯示某一訊息源的明細資料，可按 。

2 要將同事列入關注對象，步驟如下，被關注的對象的動態消息，會自動顯示在自己的訊息源中：

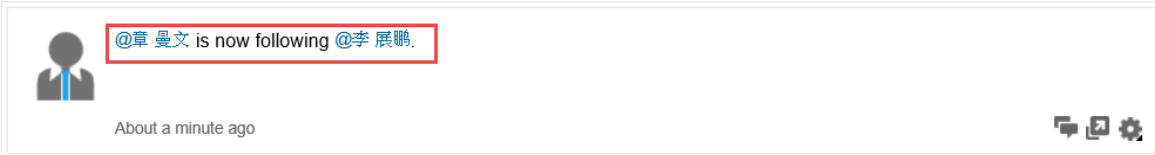
2.1 按窗格→EMPLOYEES，輸入搜尋條件，游標移至某位同事：



2.2　顯示下列視窗後，按左下角 ，按鈕將變成 ：

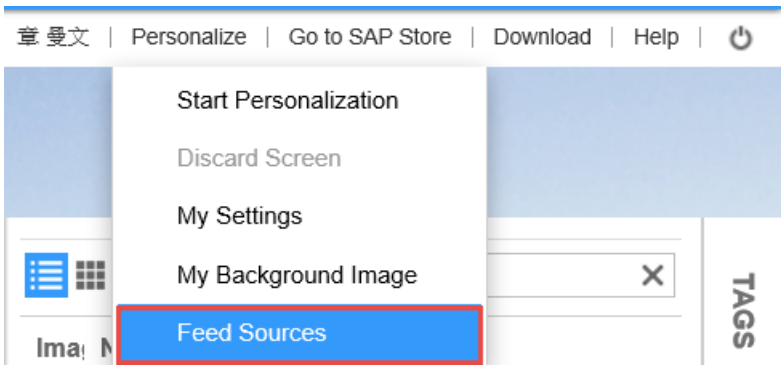


2.3　在訊息源會顯示該員工已被使用者關注：

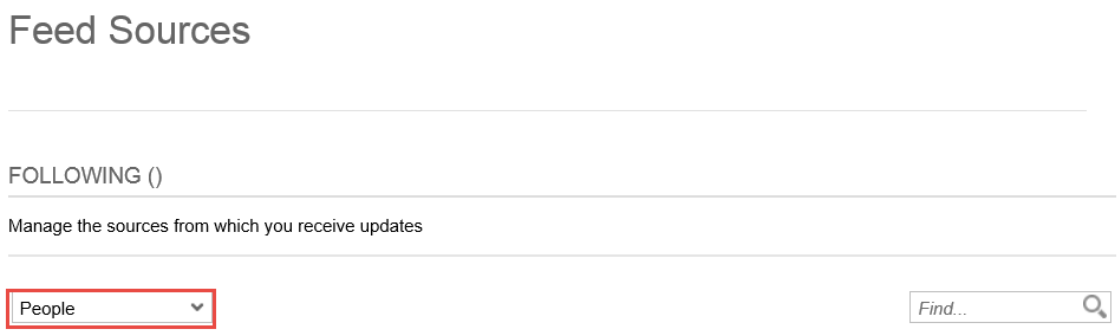


3　要檢視或取消所關注的對象，步驟如下：

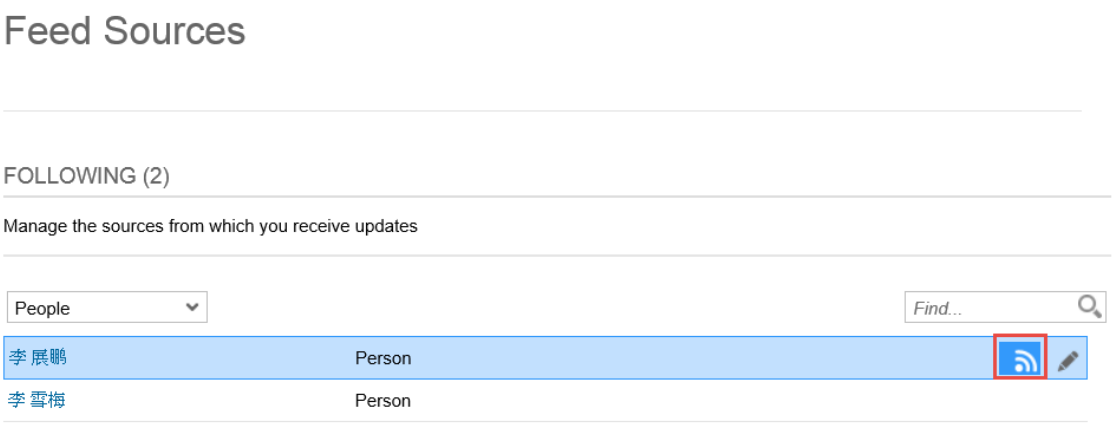
3.1　按 Personalize→Feed Sources：



3.2　下拉清單選 People，也可輸入條件搜尋或空白列出全部：



3.3　系統根據條件列出目前所關注的對象清單，可按 取消關注：



4　下列事件系統預設會自動觸發訊息：

來源	事件	取消設定
客戶	建立	不可
	建立聯絡人	
	所有者或區域修改	
	以項目頁籤發布的更新	不可
機會	建立	不可
	狀態更改	
	銷售狀態更改	
	收入修改	
	類別修改	
	成功率修改	
	所有者修改	
	報價或銷售訂單建立	
	以項目頁籤發布的更新	不可
銷售線索	建立	不可
	狀態更改	
	評估等級修改	
	聯絡人建立或刪除	
	銷售線索轉換	
	所有者修改	
	以項目頁籤發布的更新	不可
聯絡人	明細資料修改	
	地址修改	
	以項目頁籤發布的更新	不可
員工	使用者更新	
	使用者請求關注你	不可
	使用者接受關注請求	不可
	使用者拒絕關注請求	不可
	活動建立或修改	
	個人動態	不可
訊息源清單	評論或回覆	不可
群組	成員增加或刪除	

五、書架

（一）作業目的：

查詢所收藏或設旗標的清單，在清單中可快速存取該項目。

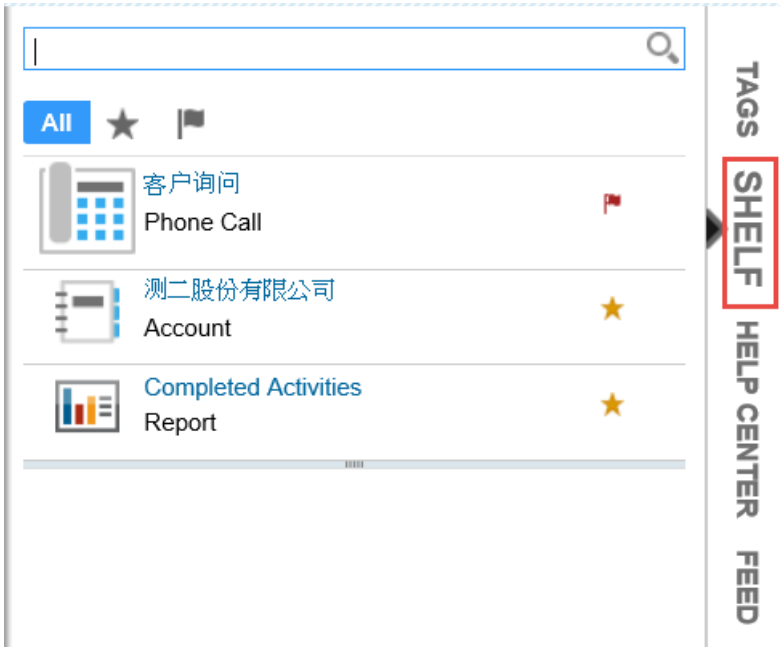
（二）存取方法：

路徑	窗格→ SHELF

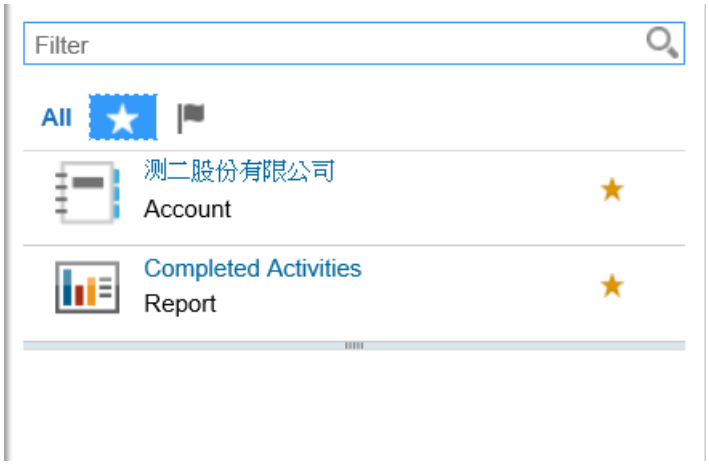
（三）操作說明：

1　進入後，共分三個頁籤：

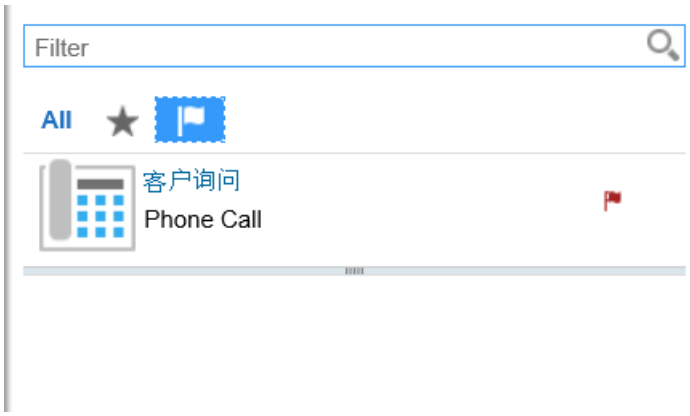
1.1　第一頁籤是全部的收藏及旗標：



1.2　第二頁籤是收藏清單：

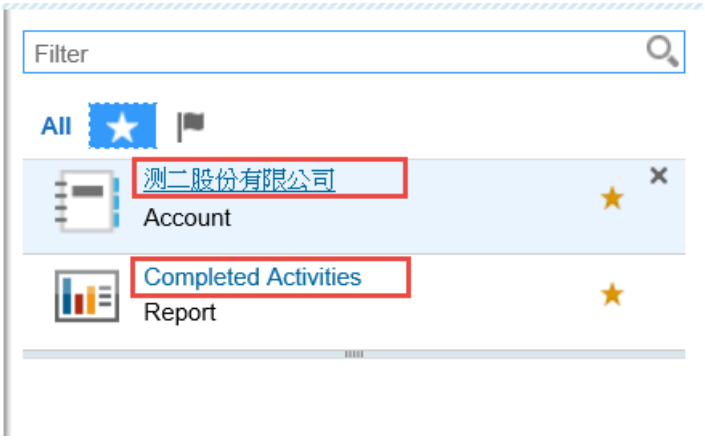


1.3　第三個頁籤的旗標清單：

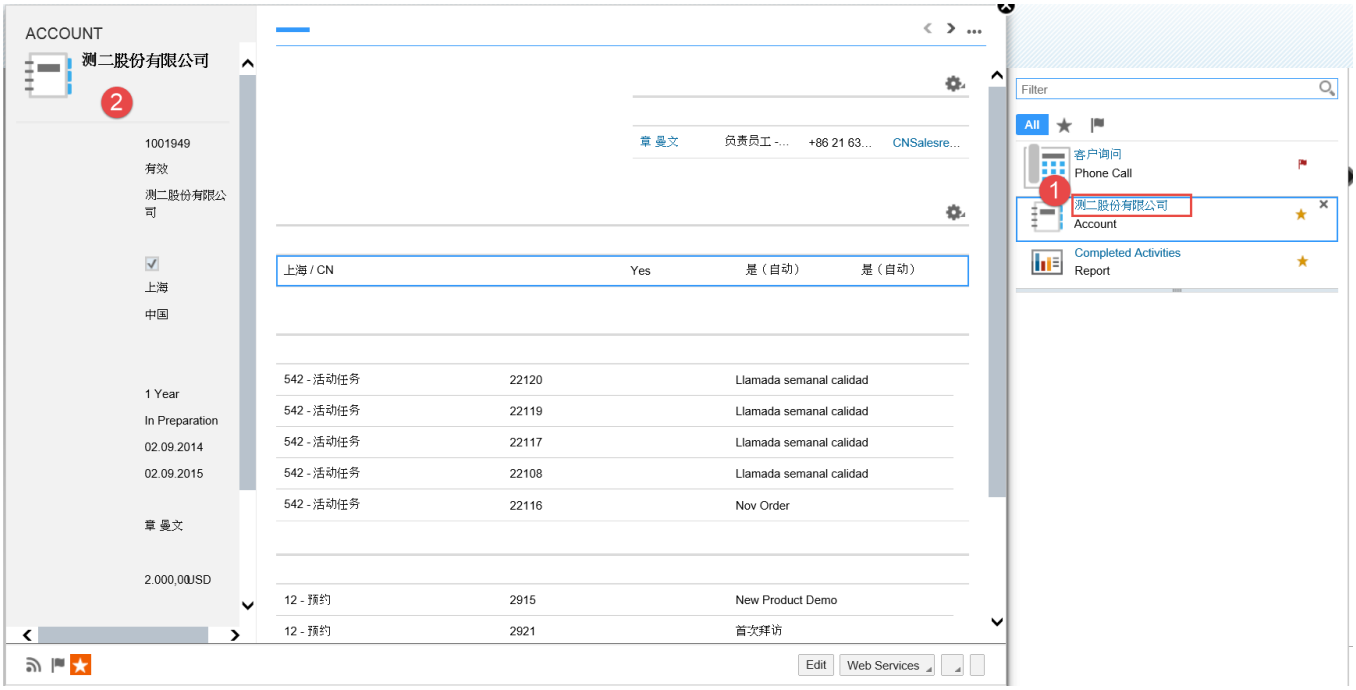


2　在清單中，可快速開啟書架中的項目：

2.1　在某一項目上，點選該項目：

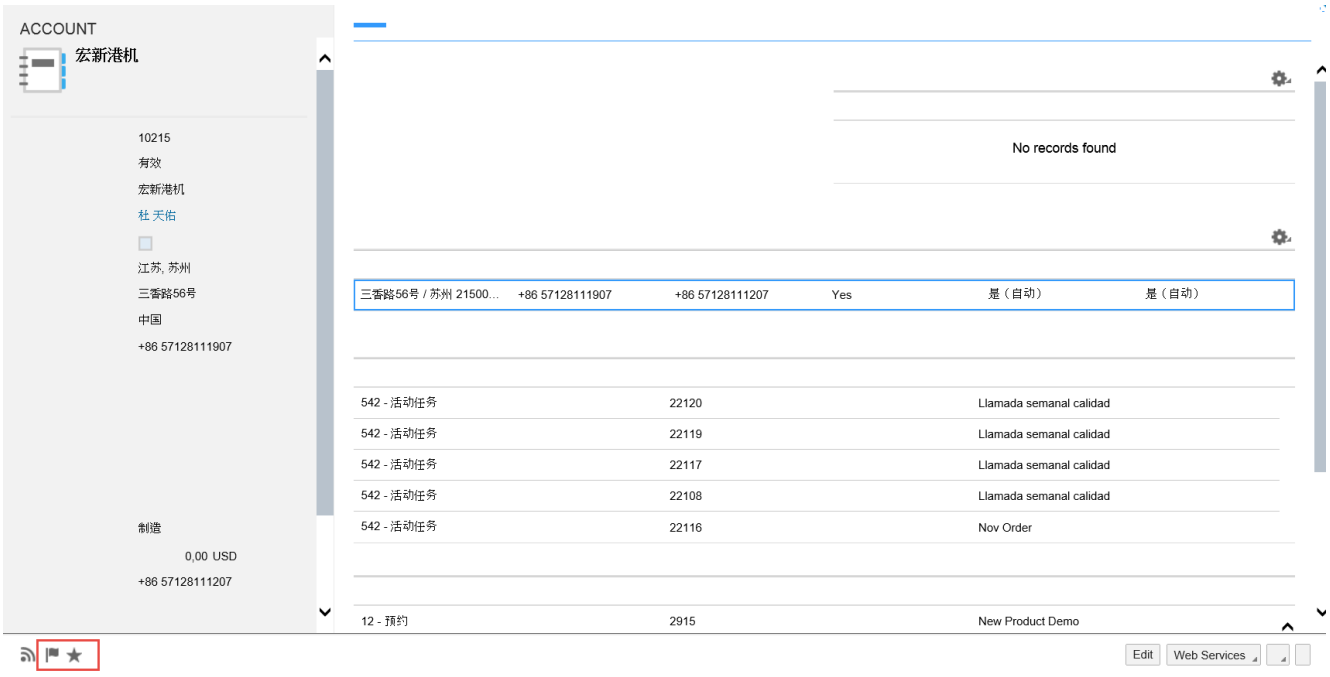


2.2　點選後，系統即會在左邊顯示該項目的明細資料：

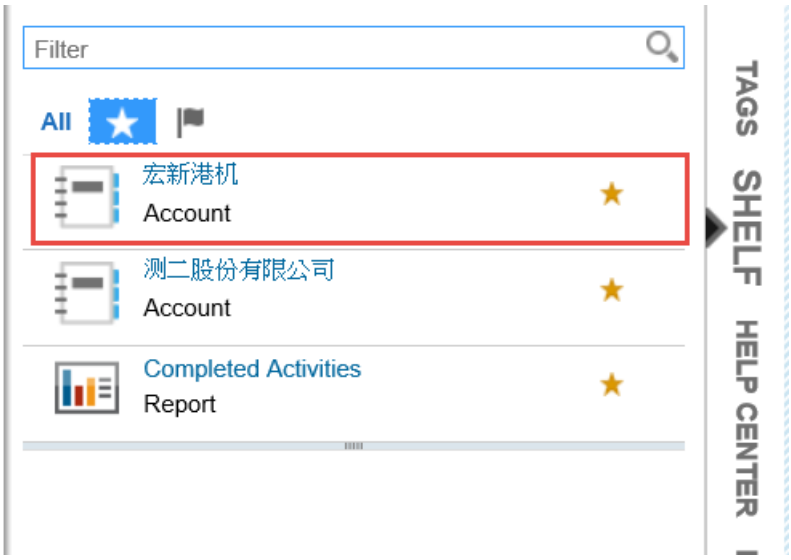


3　收藏或設旗標某一項目的步驟：

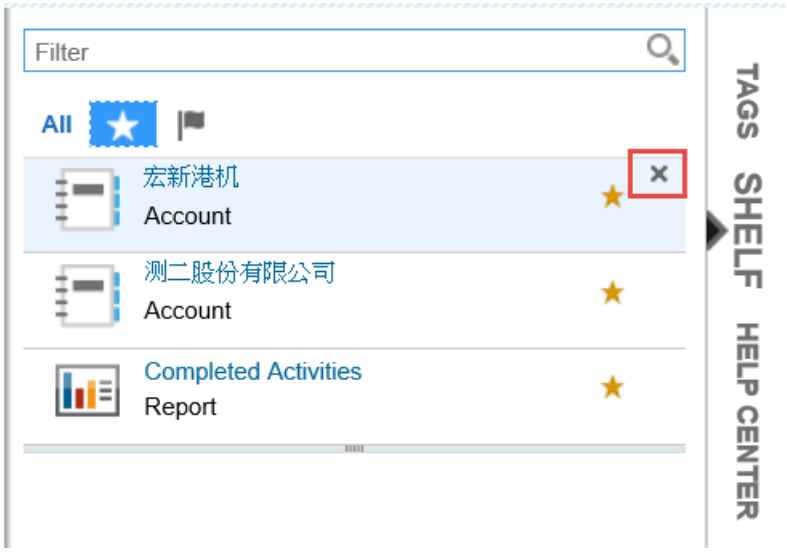
3.1　開啟項目的明細資料，按左下角★(收藏)或⚑(旗標)，會變成★或⚑：



3.2　在書架的清單中，即會增加此一項目：



3.3　要移除書架清單中的項目，將游標移到該項目上，按該項目右上角的✕：


Filter
All
宏新港机
Account
测二股份有限公司
Account
Completed Activities
Report
TAGS
SHELF
HELP CENTER

六、標記

（一）作業目的：

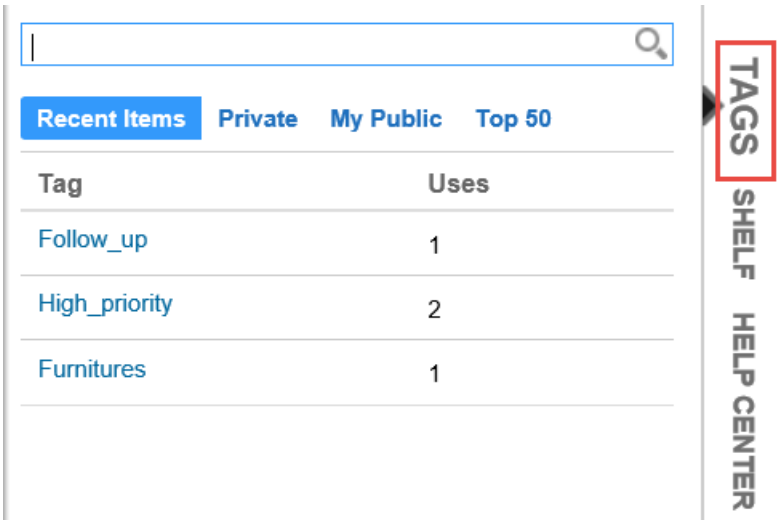
針對項目分類，並賦予一標籤名稱，以利於快速存取或搜尋。

（二）存取方法：

路徑	窗格→TAGS

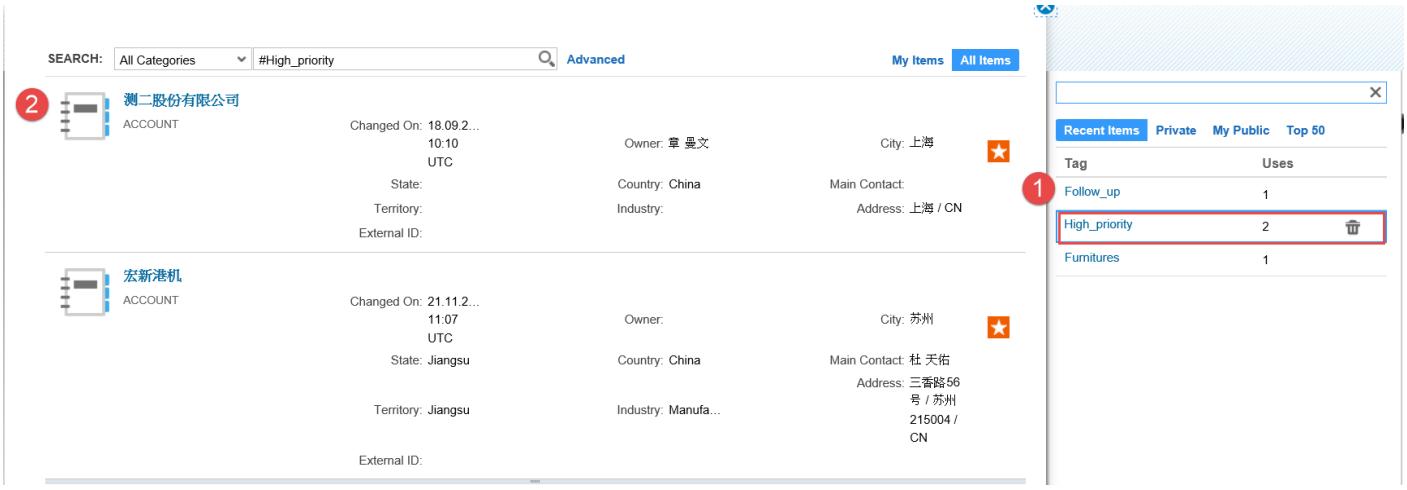
（三）操作說明：

1　進入後，將顯示目前的標籤清單：



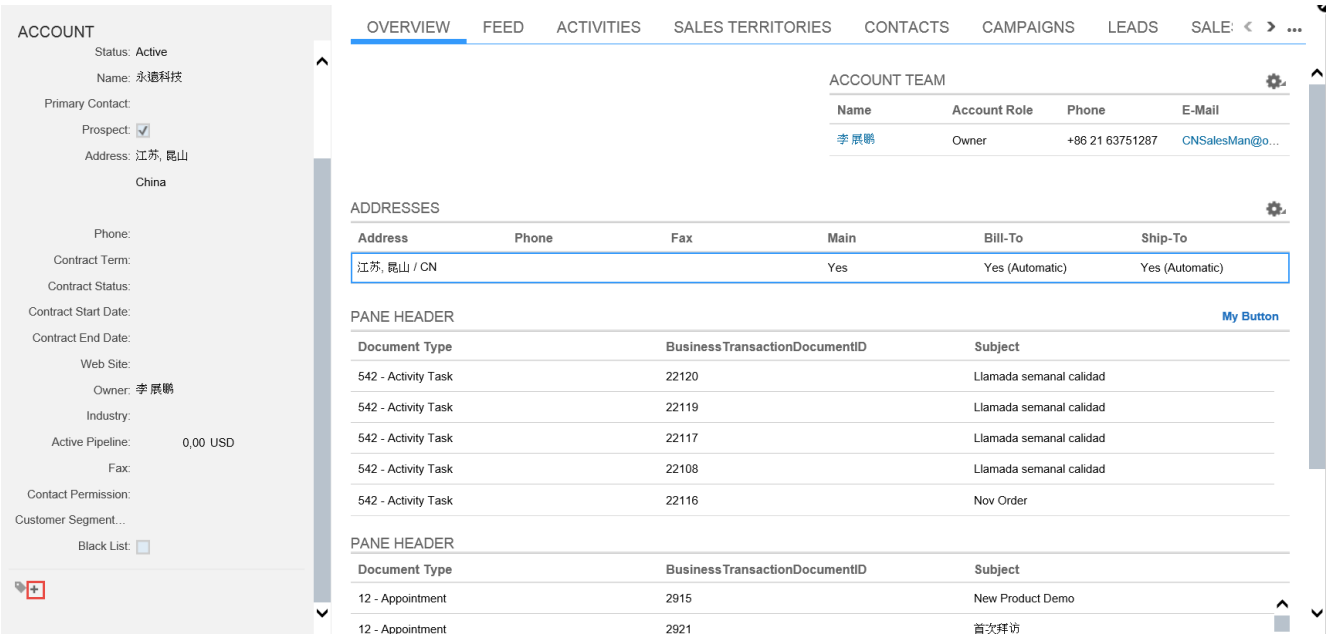
1.1　Uses：表示含有該標籤的項目數量。

2　點選某一標籤，可顯示含有該標籤的項目清單：

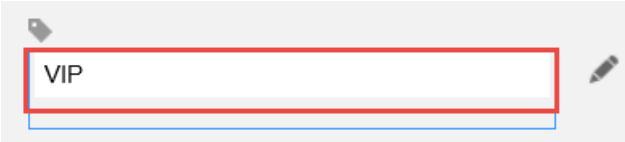


3　針對某一項目，新增標籤的步驟：

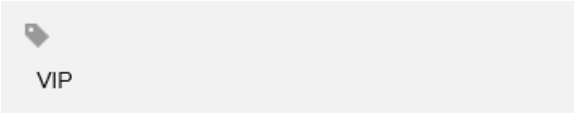
3.1　開啟某一項目，例如客戶：



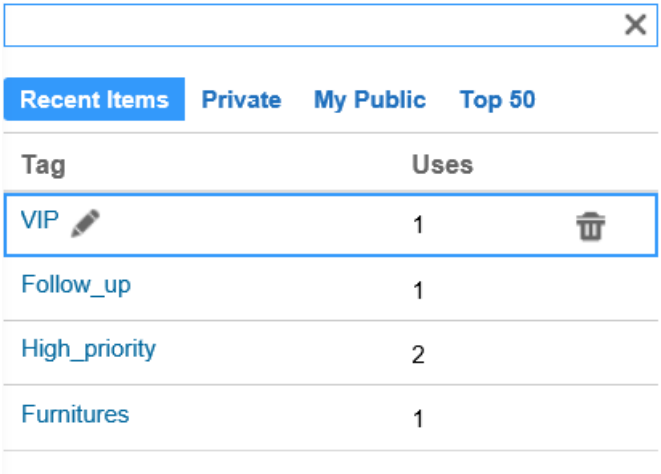
3.2　按左邊視窗左下角 ＋，將出現一可供輸入標籤代號的欄位，所輸入的標籤不可有空白：



3.3　輸入後按 Enter，便已針對該項目增加了一標籤(同一項目，可以有多個標籤)：

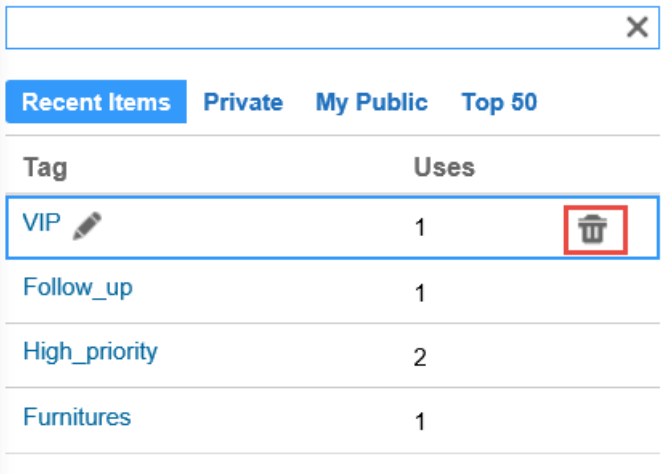


3.4　在 TAGS 清單中，可查詢到所新增的標籤：

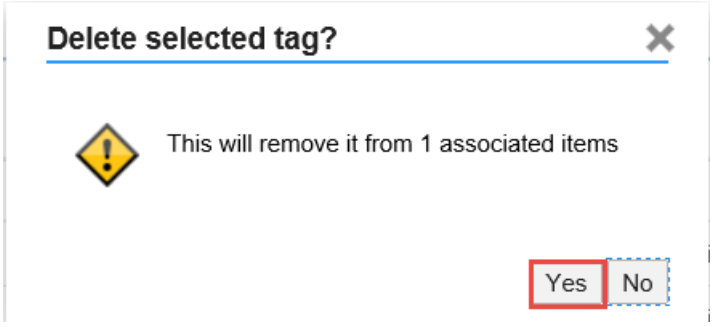


4　刪除標籤的步驟：

4.1　點選 TAGS，先點選該標籤，再按 ：



4.2　出現警告訊息，按 Yes ：



七、首頁

（一）作業目的：

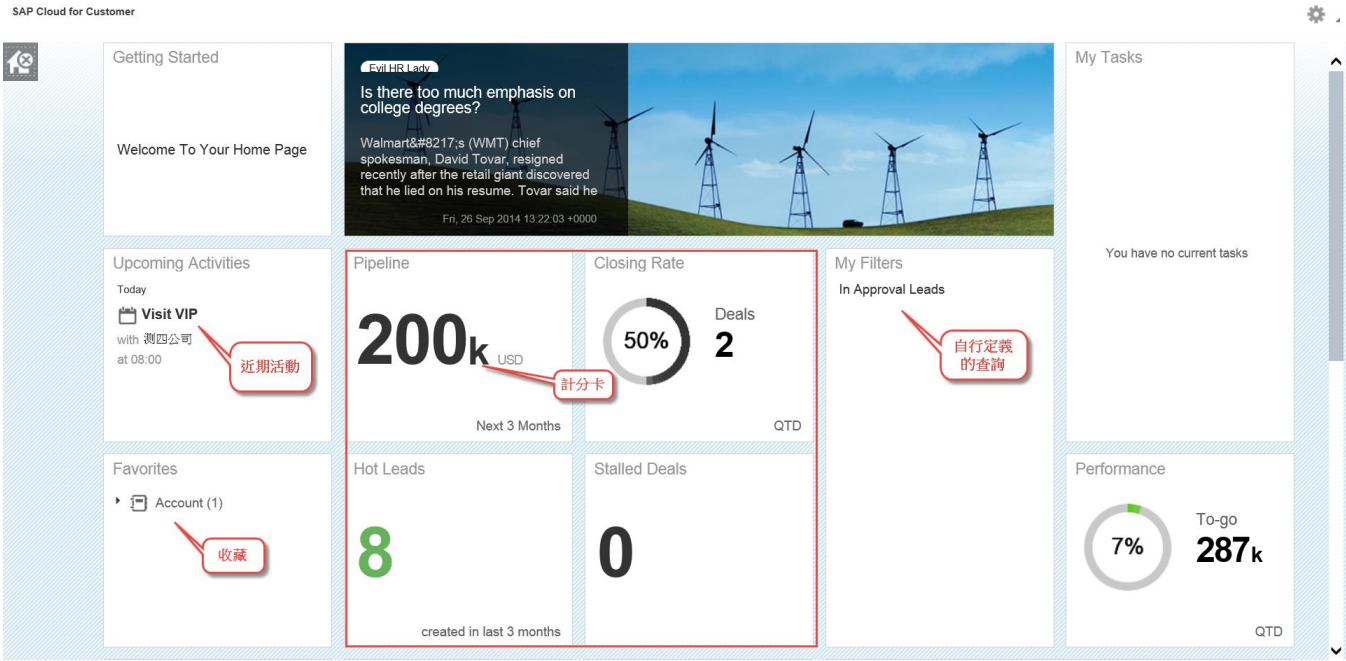
首頁是系統將與使用者重要相關資訊或捷徑，集中顯示在一個網頁上，以便利使用者快速獲取訊息及操作。首頁可作為登入後的第一個網頁，也可不是。首頁預設的內容乃管理者針對各角色所設定，但使用者可再作個人化調整。

（二）存取方法：

路徑	功能列→

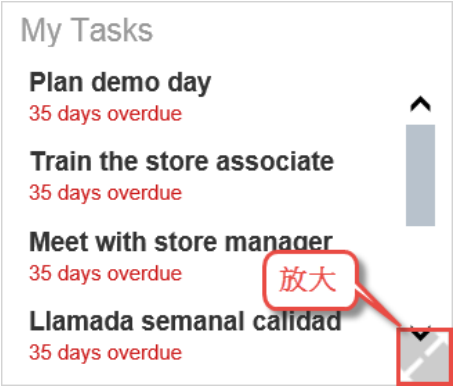
（三）操作說明：

1　首頁範例如下，主要由各個圖塊組成：

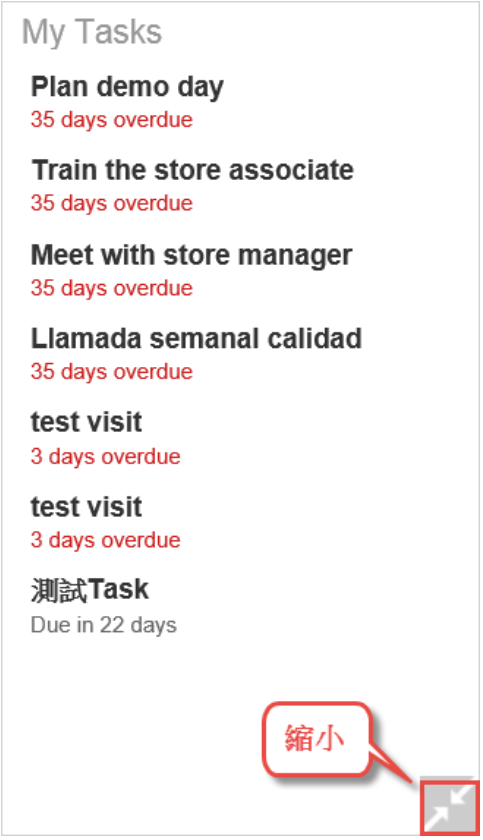


2　基本操作：

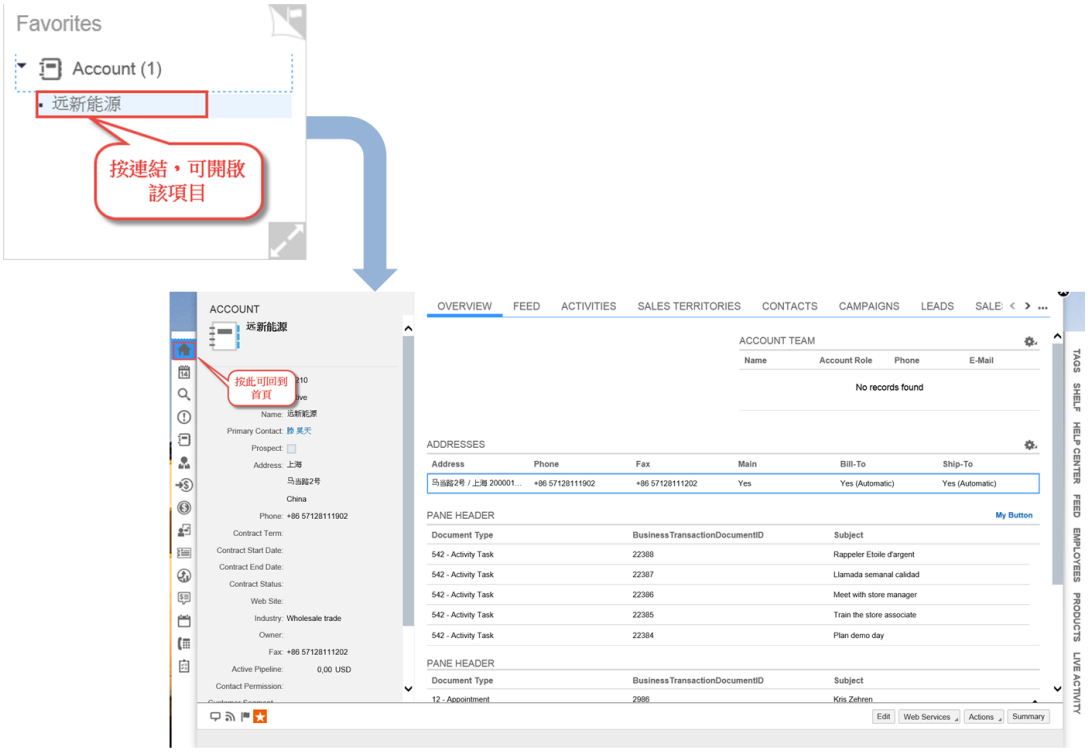
2.1　某些圖塊支援放大縮小，可按 (放大)或 (縮小)：



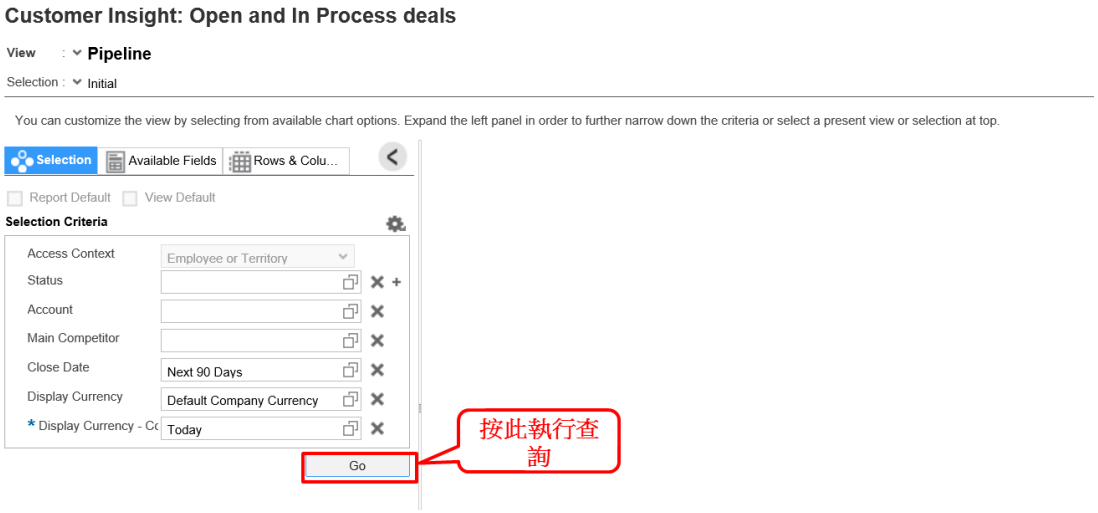
放大後的範例如下，可容納較多資料，可能無需捲軸：



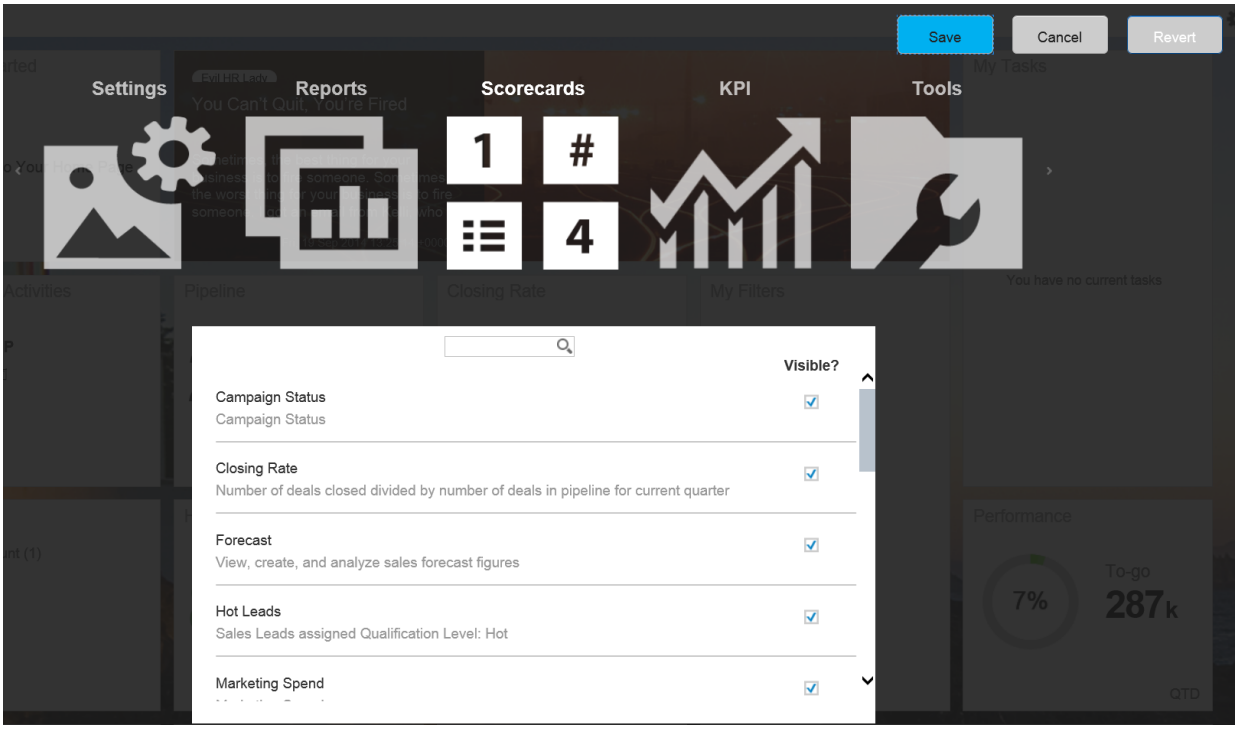
2.2　在活動、任務、書架等圖塊內，按項目連結可開啟該項目：



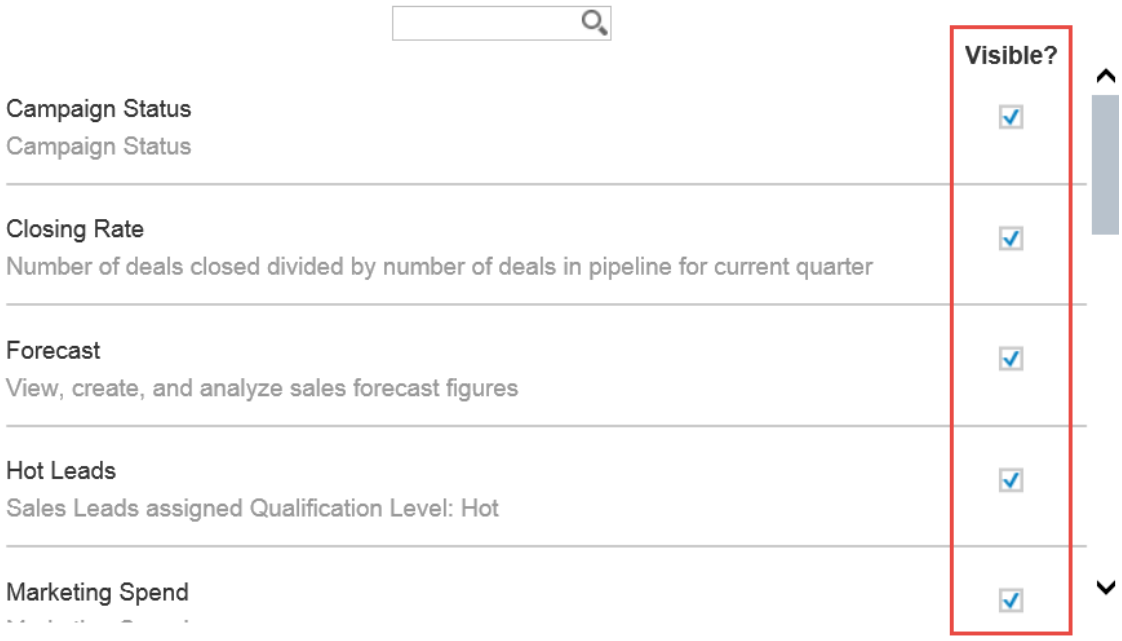
2.3　按計分卡圖塊，可查詢報表內容：



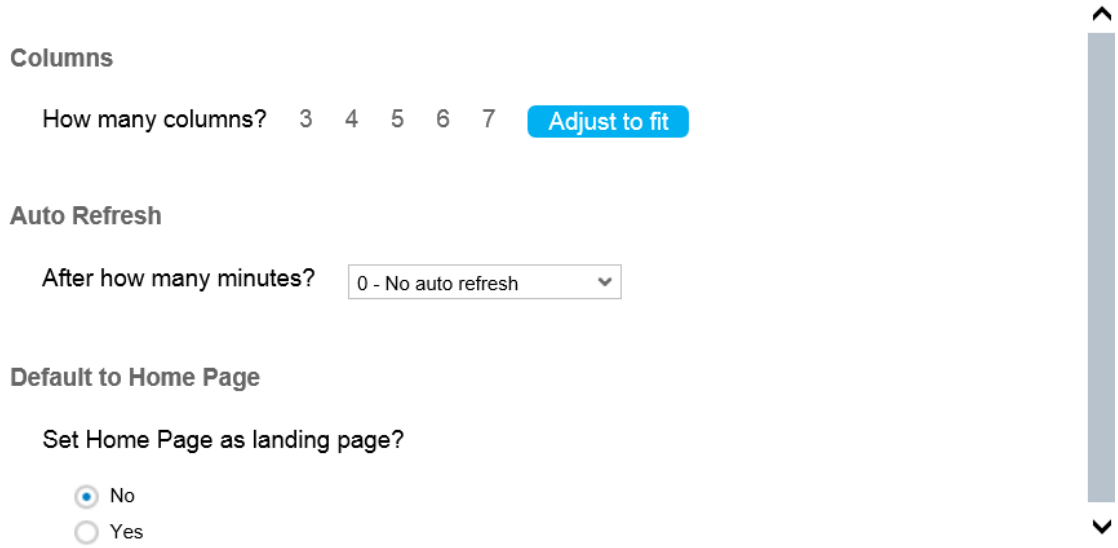
3　欲調整首頁個人化設定，可按 ⚙ ，選 Personalize：



3.1　Scorecards(計分卡)：可設定各計分卡是否顯示。Visible(是否可見)勾選取消，則不顯示：



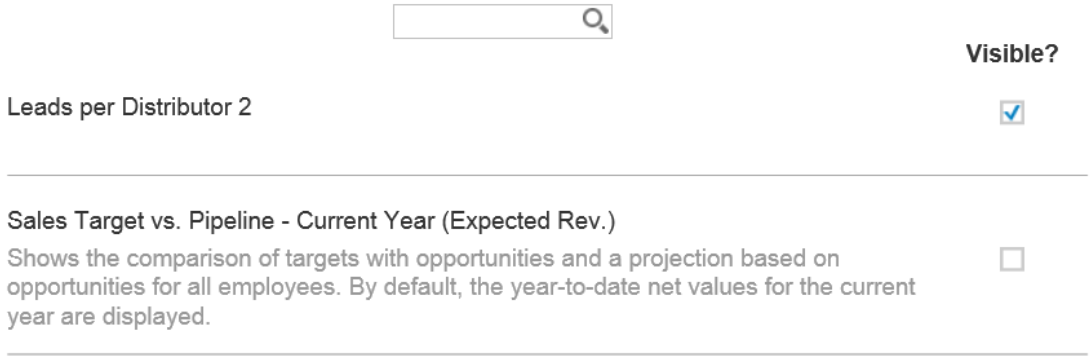
3.2　Settings(設置)：設定顯示的屬性：



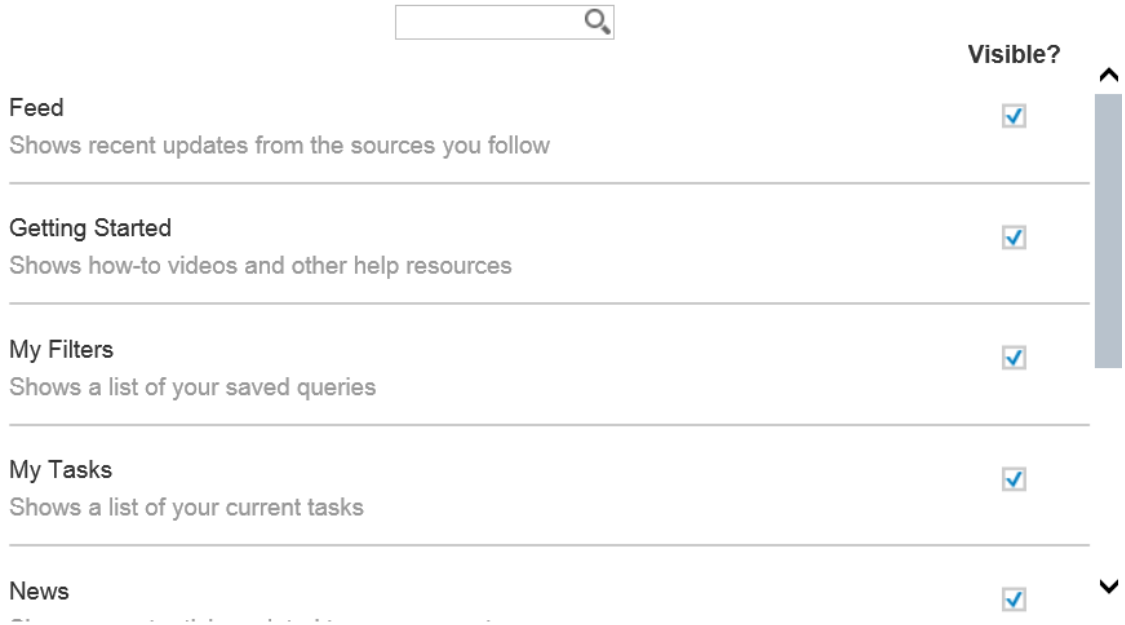
3.2.1 Columns(列數)：顯示幾欄。Adjust to fit-自動調整。

3.2.2 Set Home Page as landing page?：登入後是否以首頁為第一個網頁。

3.3 Reports：可設定各報表是否顯示在首頁。Visible(是否可見)勾選取消，則不顯示：



3.4 Tools(工具)：設定訊息源、任務、書架及近期活動等是否顯示在首頁。Visible(是否可見)勾選取消，則不顯示：


Visible?
Feed
Shows recent updates from the sources you follow
Getting Started
Shows how-to videos and other help resources
My Filters
Shows a list of your saved queries
My Tasks
Shows a list of your current tasks
News

八、與 MS Outlook 整合

（一）作業目的：

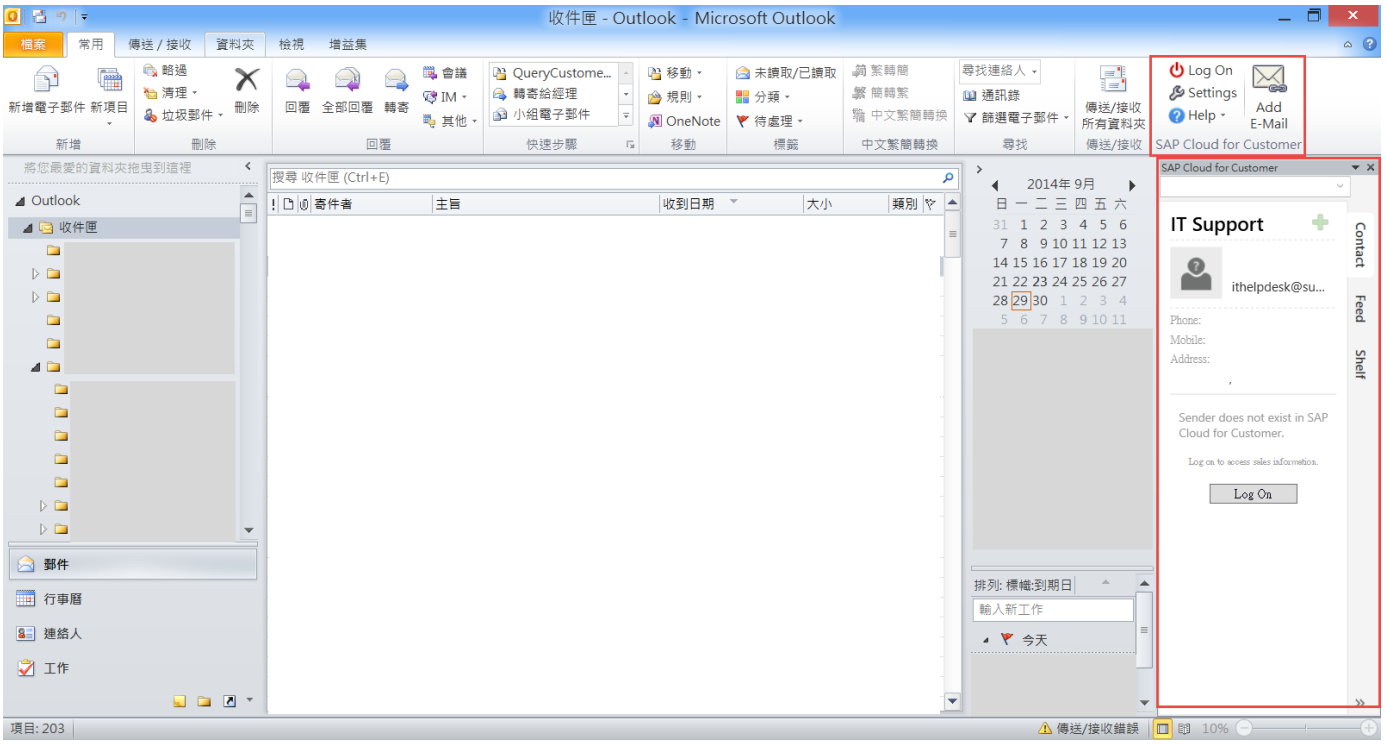
使 MS Outlook 與 Cloud for Customer 整合，同步客戶、聯絡人、任務及預約等資料。

（二）存取方法：

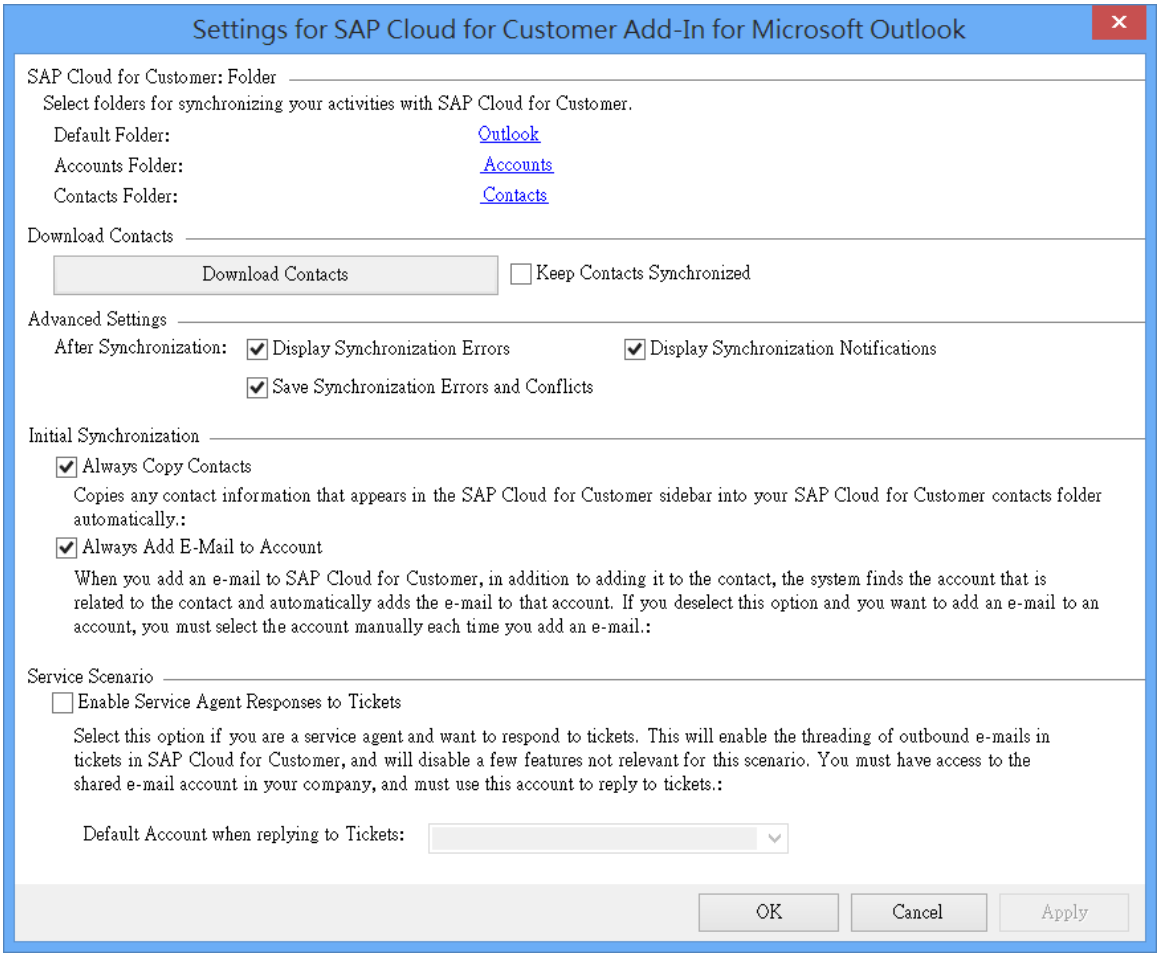
路徑	Windows 桌面→Micorsoft Outlook

（三）操作說明：

1　必需先安裝 Cloud for Customer Add-In for Microsoft Outlook® 。安裝後，重新進入 Outlook，工具列上會有針對 C4C 的按鈕：

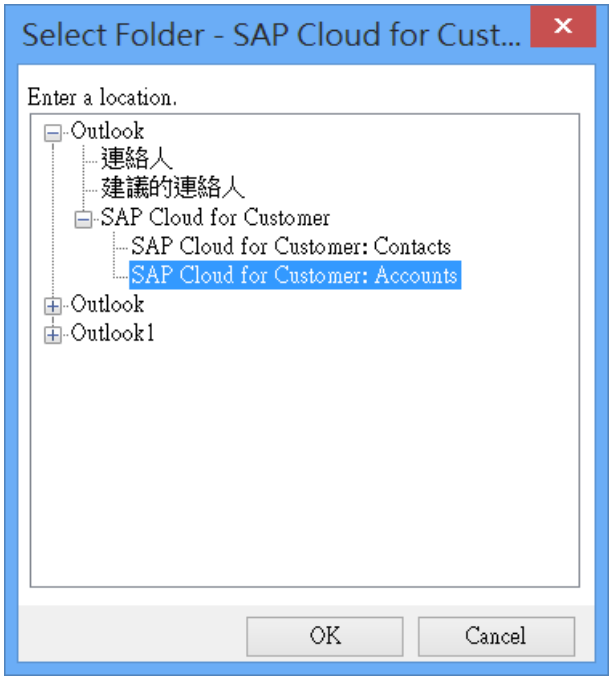


2　使用前，先設定，按 Settings，畫面顯示如下：



2.1 Default Folder：預設的資料夾。

2.2 Accounts Folder 及 Contacts Foloder：存放客戶及聯絡人的資料夾，：

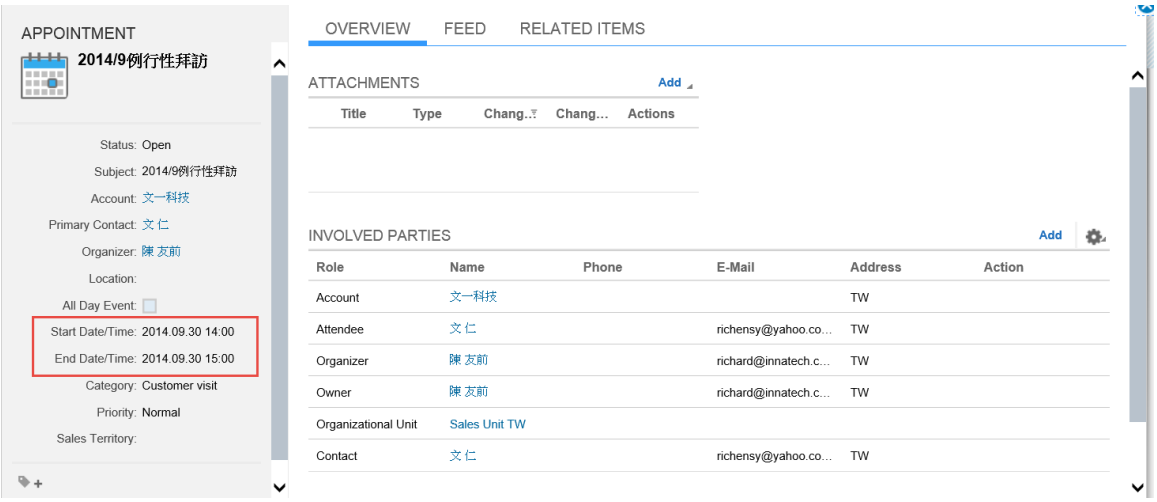


3　欲同步時，需先登入，按 Log On ：

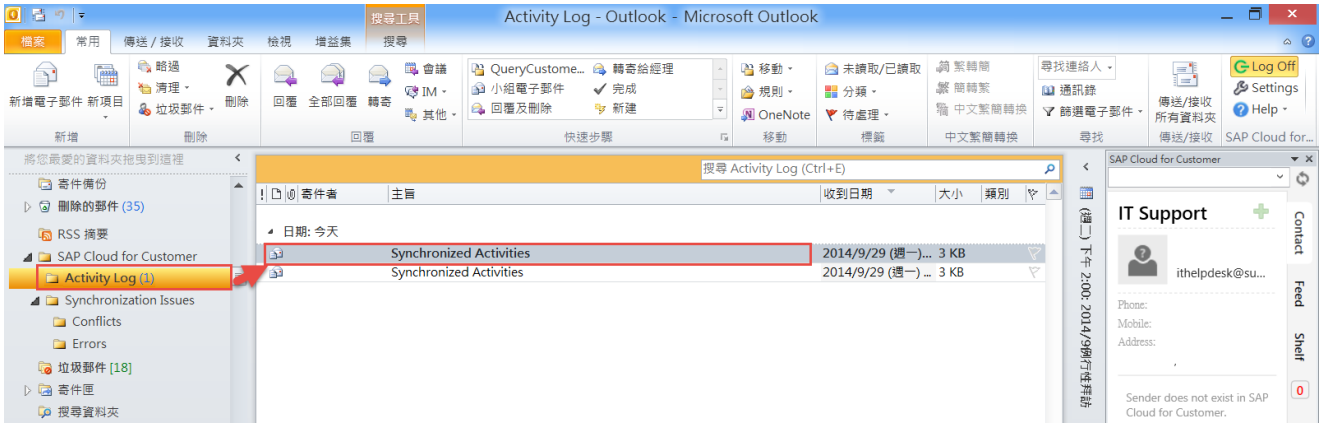
3.1　SAP System URL：指 C4C 的網址。首次登入時，必需輸入，之後即會帶出前次的值。

4　在 C4C 新增活動，可同步更新至 Outlook：

4.1　例如在 C4C 新增一預約：



4.2　登入後，如有同步更新，將會記錄在 Activity Log 子資料夾中：



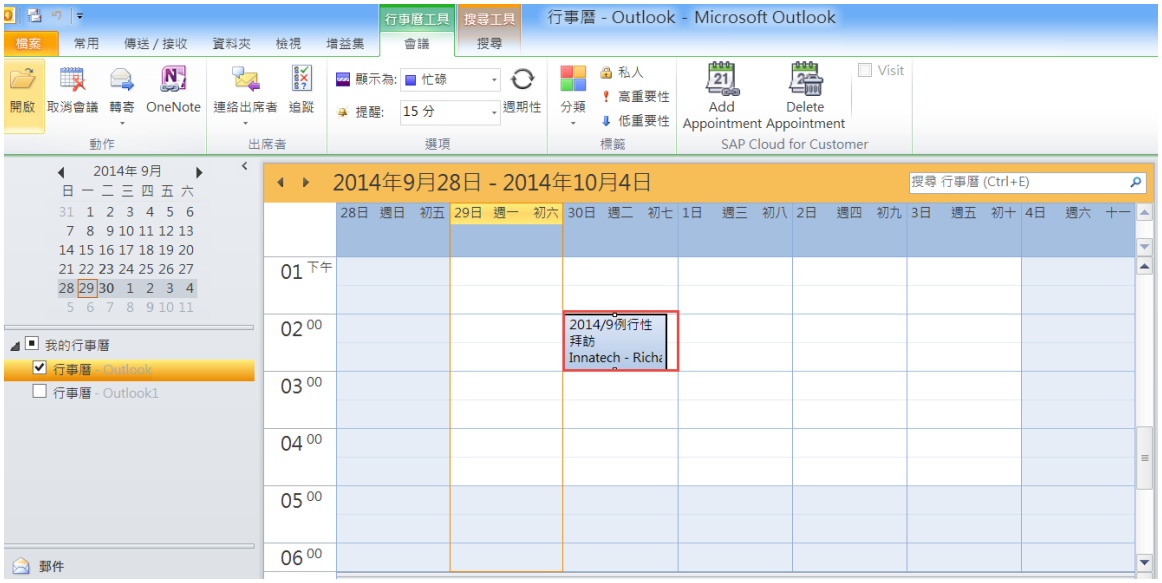
4.3　開啟 Log 中的 Synchronized Activities，可得知同步的項目：

The following activities were synchronized:

Sync Time : 2014/9/29 下午 10:07:23
Activity : ContactAndAccount
Title : 文仁
Operation : Track
Synchronization Direction : Outbound

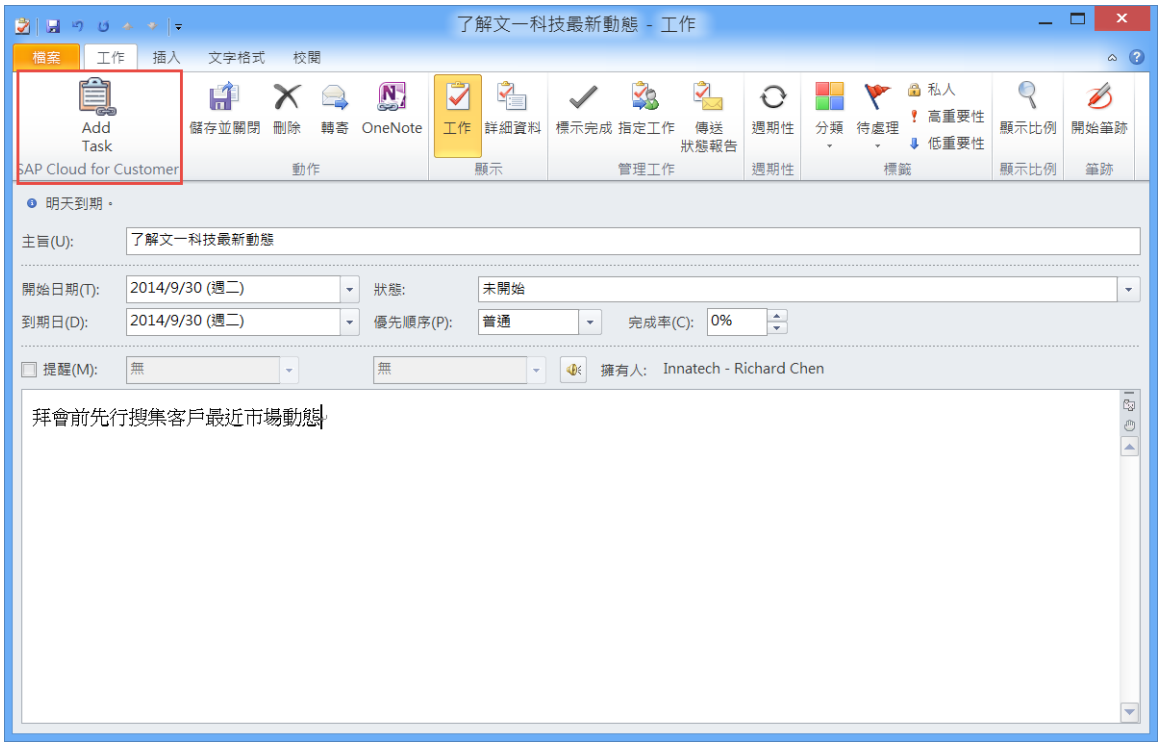
Sync Time : 2014/9/29 下午 10:07:45
Activity : Appointment
Title : 2014/9例行性拜訪
Operation : Track
Synchronization Direction : Outbound

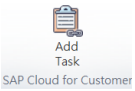
4.4　同步後，會自動更新至 Outlook 的行事曆：



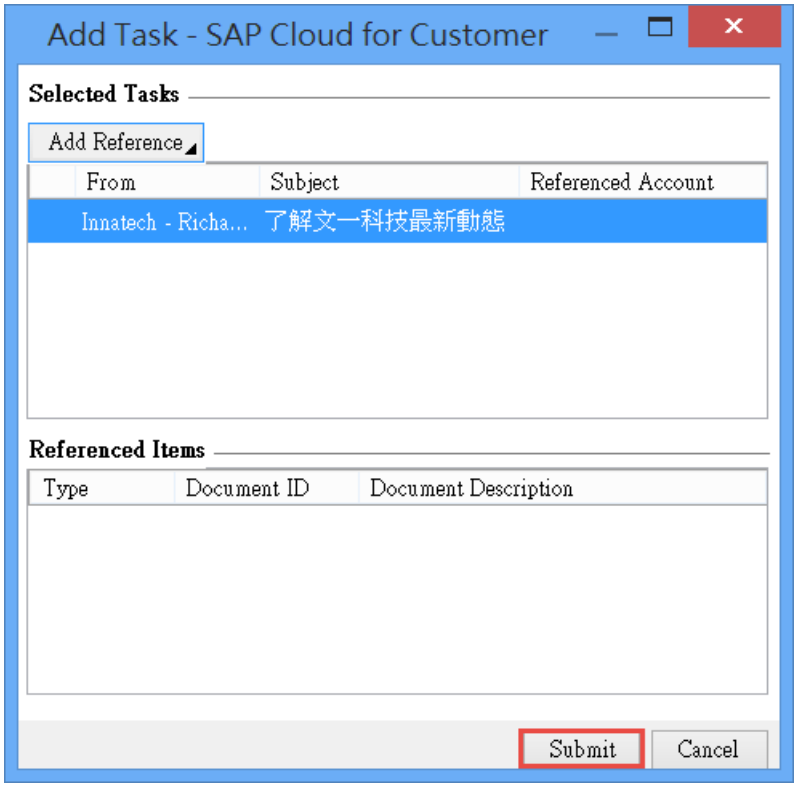
5　在 Outlook 新增項目，同步至 C4C：

5.1　例如在 Outlook 新增一工作：

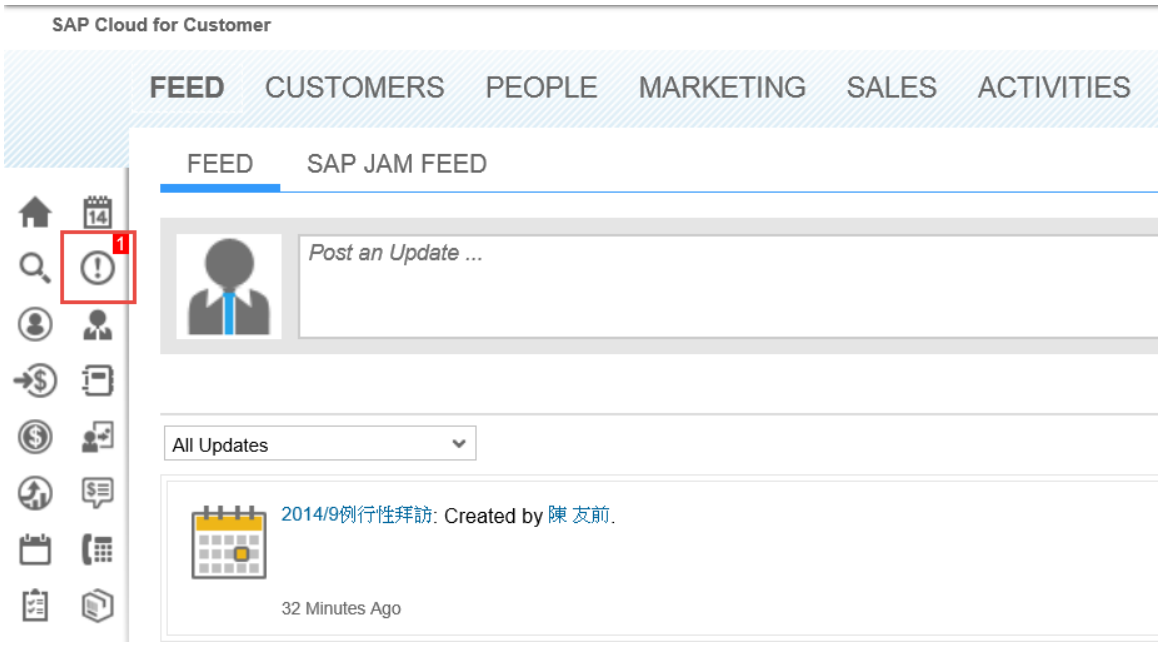


5.2 按 

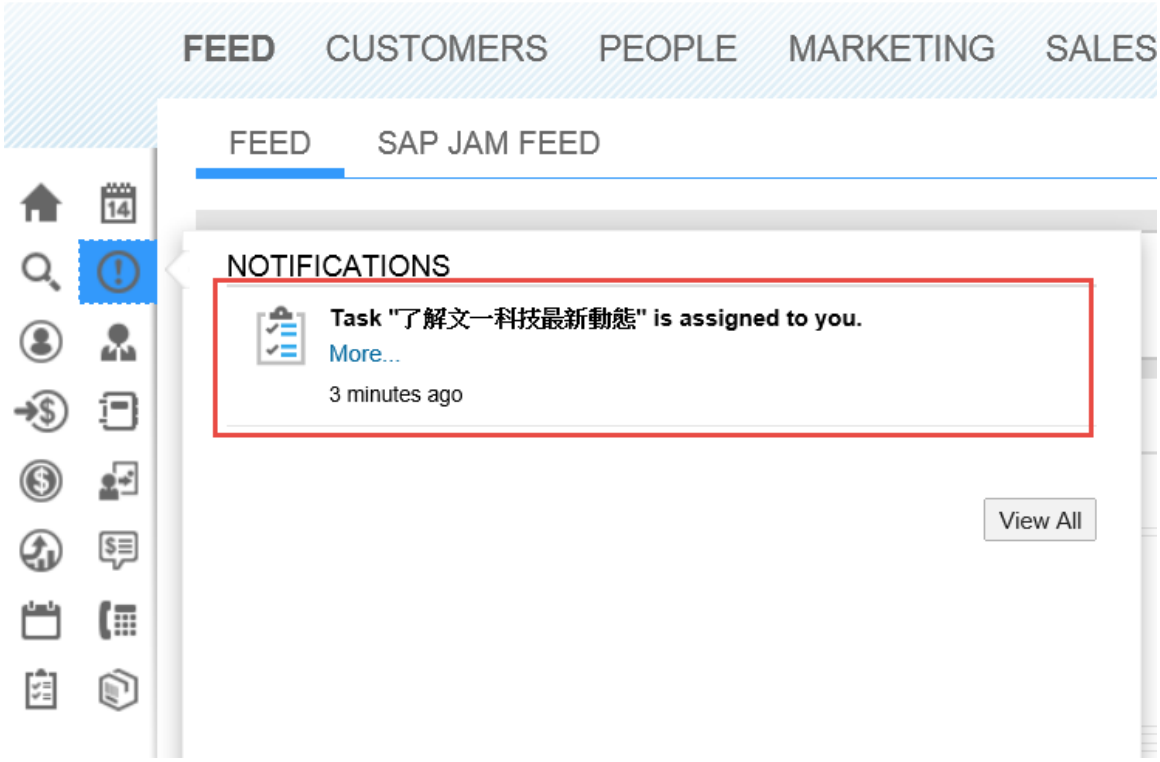
，顯示下面視窗，按 Submit：



5.3 在 C4C，任務分派時，預設會有通知：


SAP Cloud for Customer
FEED
CUSTOMERS
PEOPLE
MARKETING
SALES
ACTIVITIES
FEED
SAP JAM FEED
Post an Update ...
All Updates
2014/9例行性拜訪: Created by 陳 友前.
32 Minutes Ago

5.4 按 ，顯示通知內容：


FEED
CUSTOMERS
PEOPLE
MARKETING
SALES
FEED
SAP JAM FEED
NOTIFICATIONS
Task "了解文一科技最新動態" is assigned to you.
More...
3 minutes ago
View All

貳、客戶和聯絡人(BP-C4C-210)

一、客戶清單

（一）作業目的：

查詢或維護客戶。客戶可能是正式的客戶或潛在客戶。

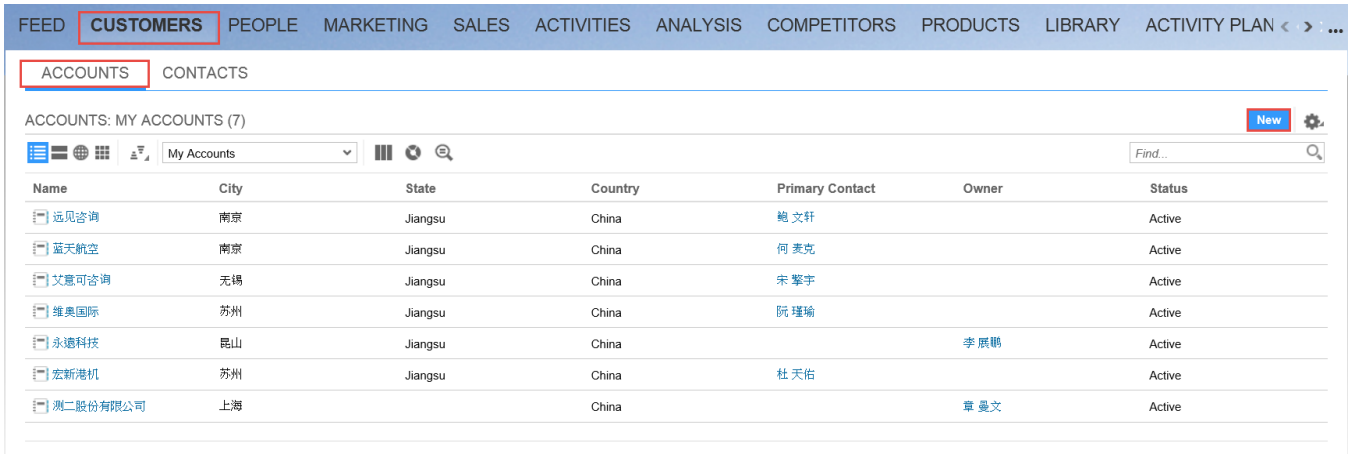
（二）存取方法：

路徑	選單→CUSTOMERS(客戶)→ACCOUNTS(客戶)

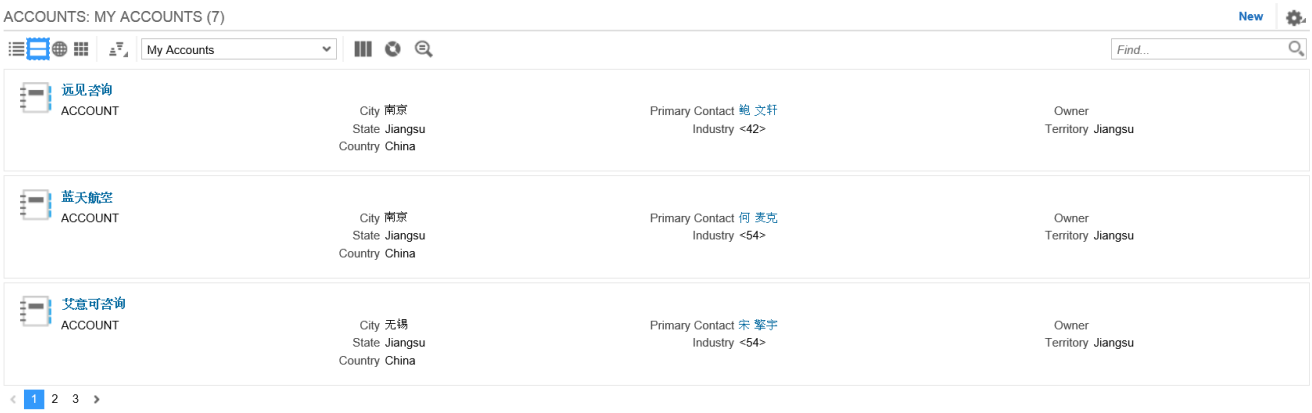
（三）操作說明：

1　進入後，顯示所負責的客戶清單：

1.1　以清單方式顯示：

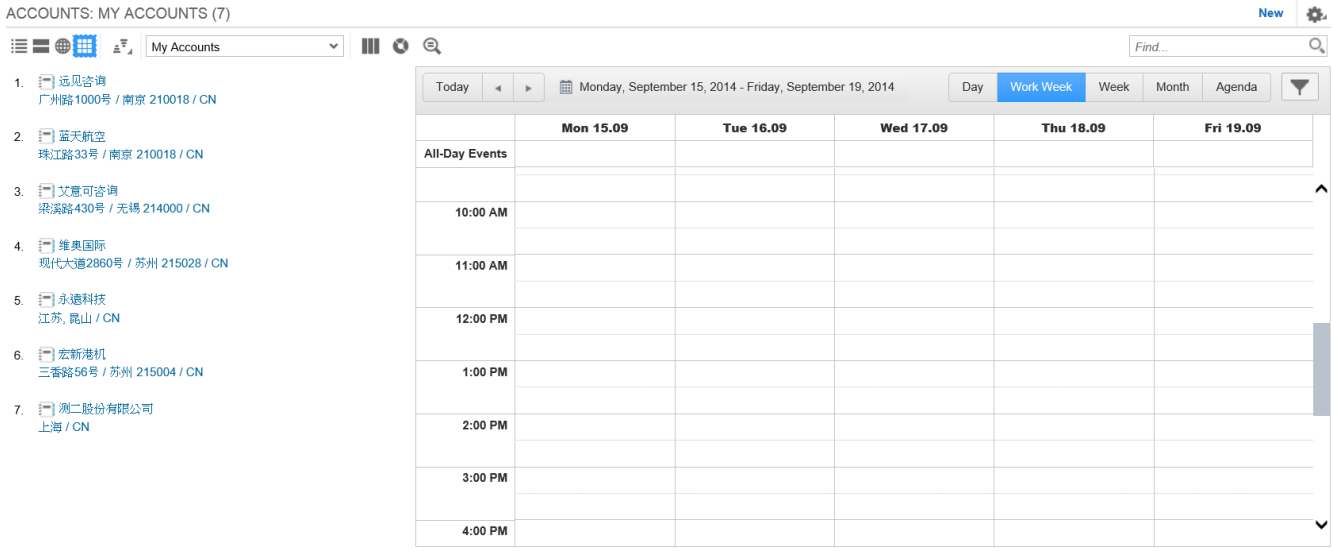


1.2　按，則以卡片方式顯示：

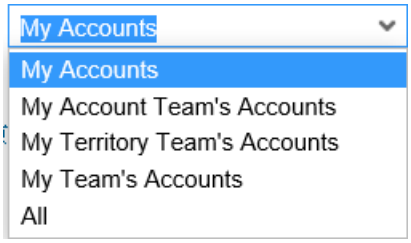


1.3 按 ，以簡易清單與地圖並列方式顯示。

1.4 按 ，以簡易清單與日曆並列方式顯示；

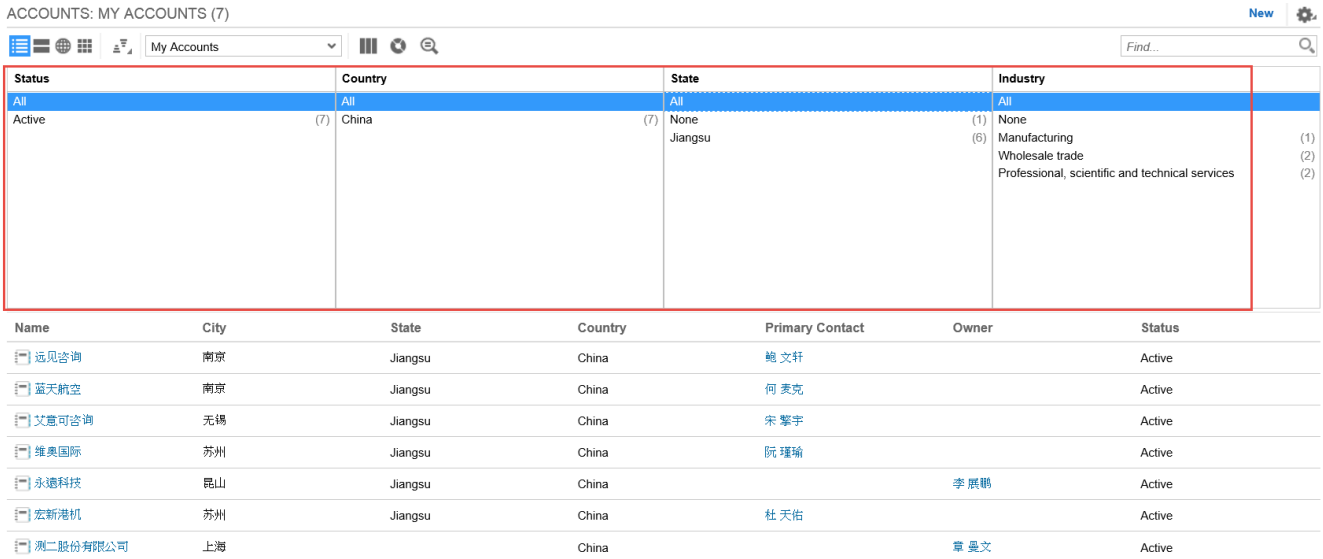


2 可以篩選只顯示所負責的客戶、同組區域的客戶或所有客戶等：



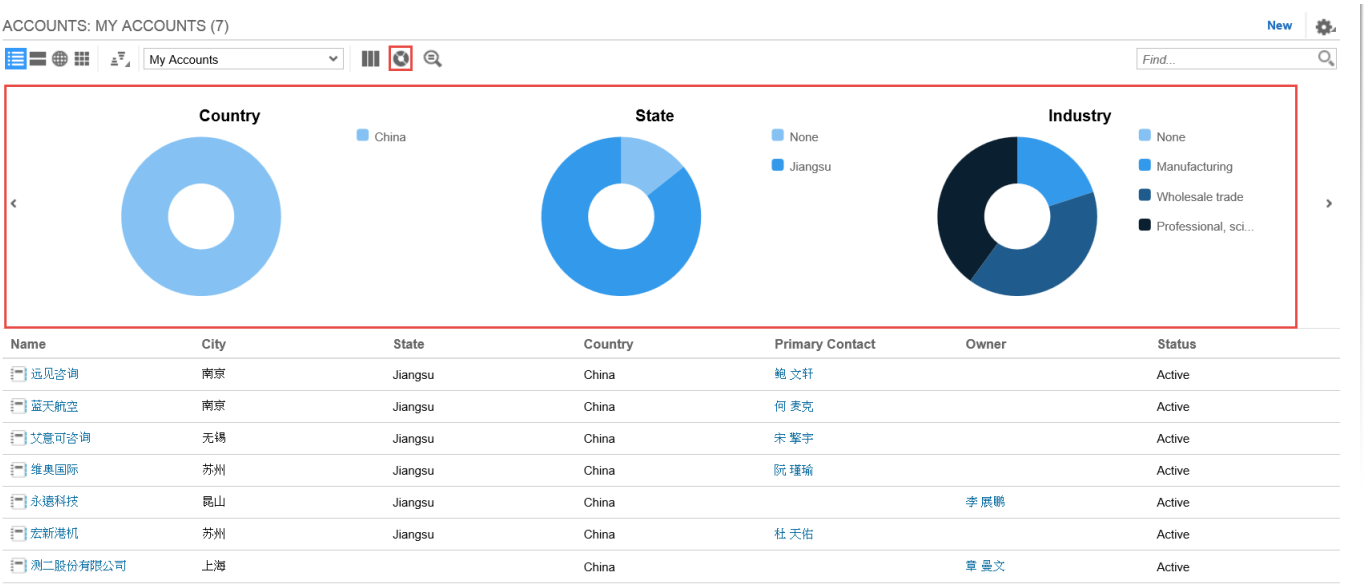
3 按 ，可篩選客戶清單：

3.1 在畫面上方，顯示各欄位不同值的筆數：



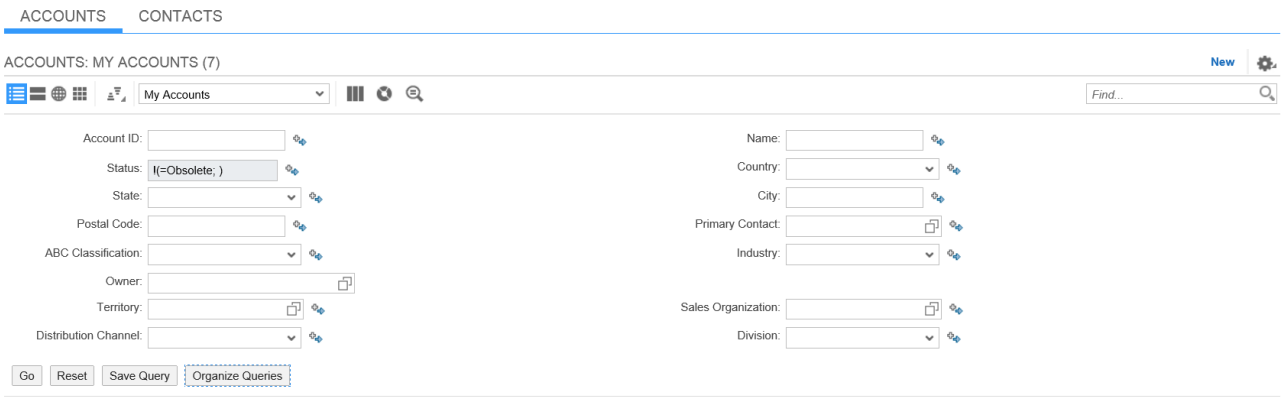
3.2　可在某一欄位點選某值，即可篩選清單，例如只顯示某一產業的客戶：

4　按 ，可顯示客戶數量佔比的統計圖：

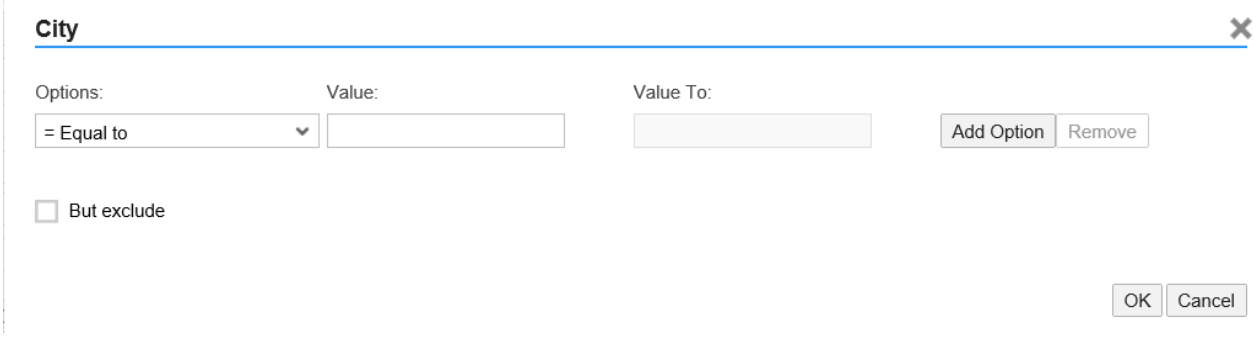


5　按 ，可定義進階篩選條件：

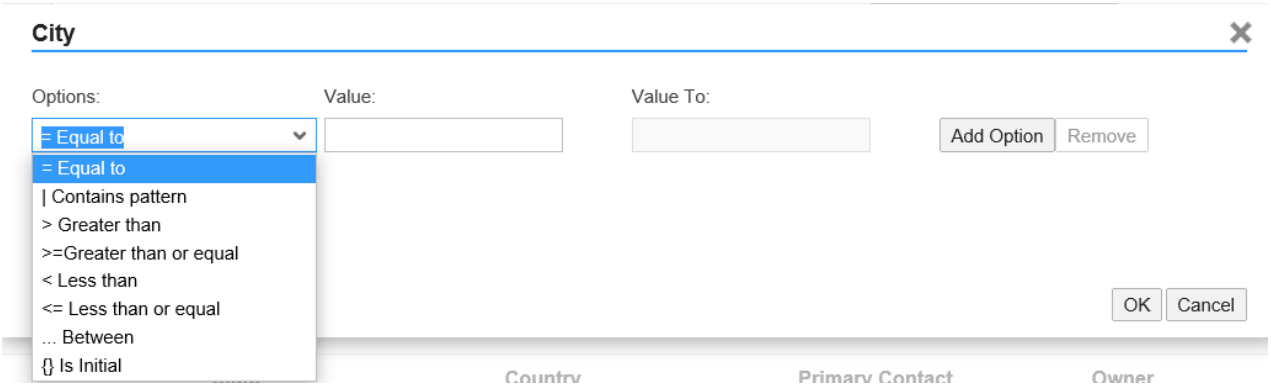
5.1　系統顯示可供篩選的欄位：



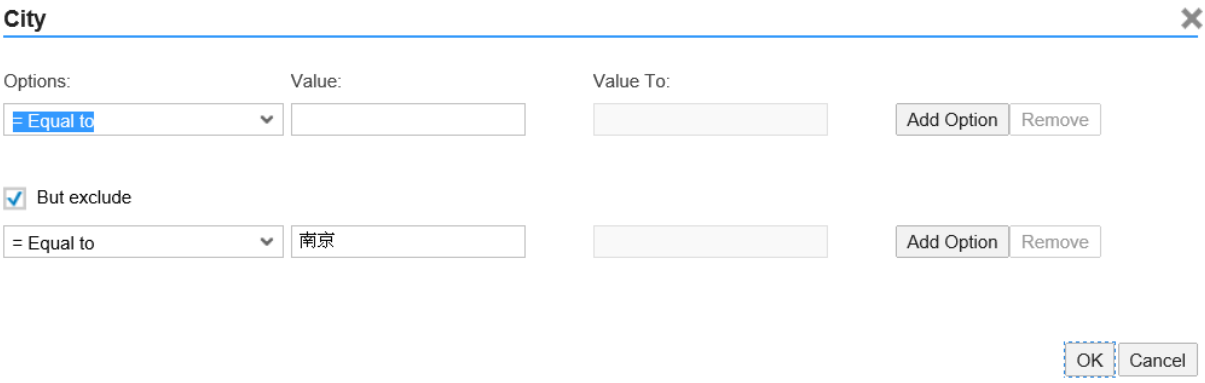
5.2　可直接在欄位中輸入條件值，或按欄位旁 ，可進一步指定篩選規則：



5.2.1 可進一步指定篩選規則：

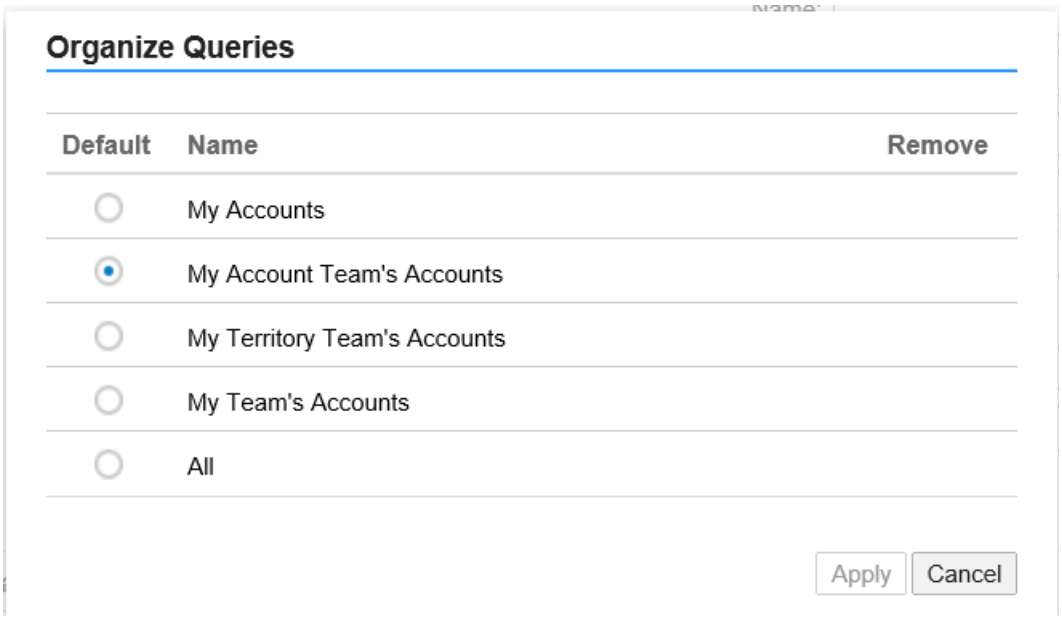


5.2.2 勾選 But exclude ，可排除所指定的條件：



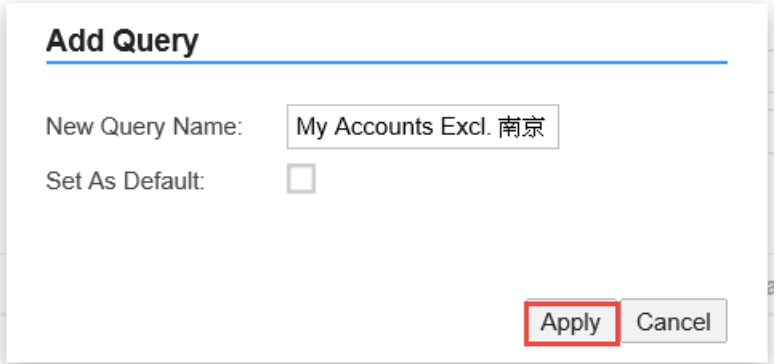
5.3　按 Go ，執行所輸入篩選條件的查詢；按 Reset ，可清除所輸入的篩選條件。

5.4　按 Organize Queries ，可切換篩選客戶的範圍：



5.5 按 Save Query ，可儲存所輸入篩選條件：

5.5.1 輸入儲存的名稱：



5.5.2 儲存後，在下拉篩選清單即會增加此選項：

二、建立客戶

（一）作業目的：

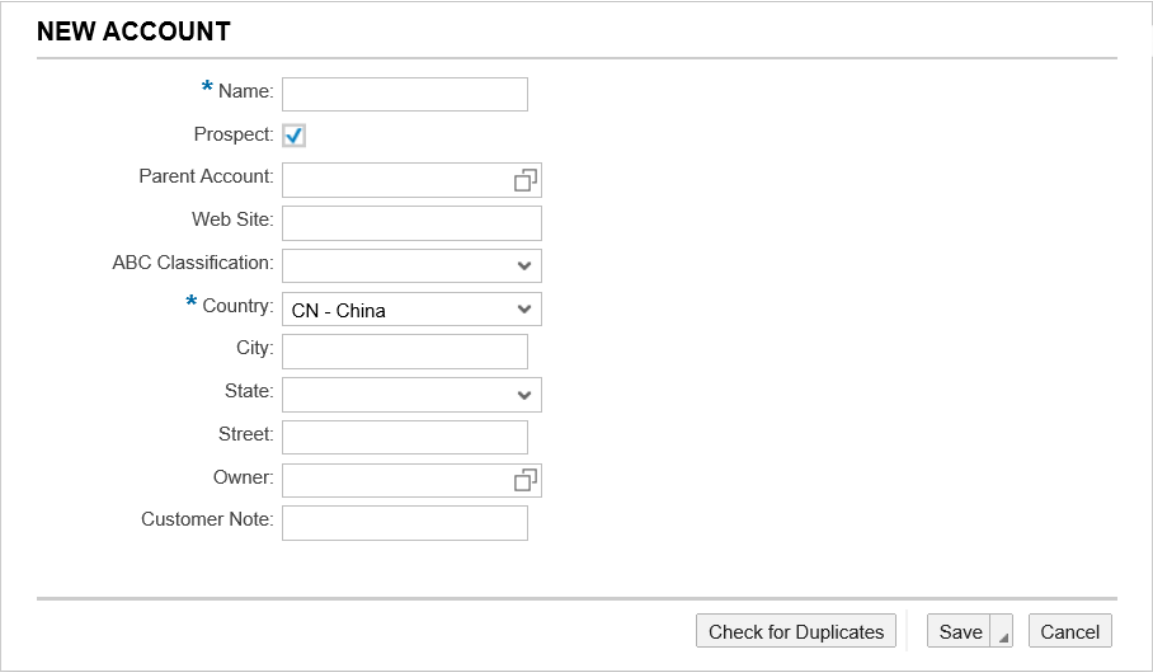
建立新客戶的基本資料。客戶可能是正式客戶或潛在客戶。

（二）存取方法：

路徑	選單→CUSTOMERS(客戶)→ACCOUNTS(客戶) 或 工具列→

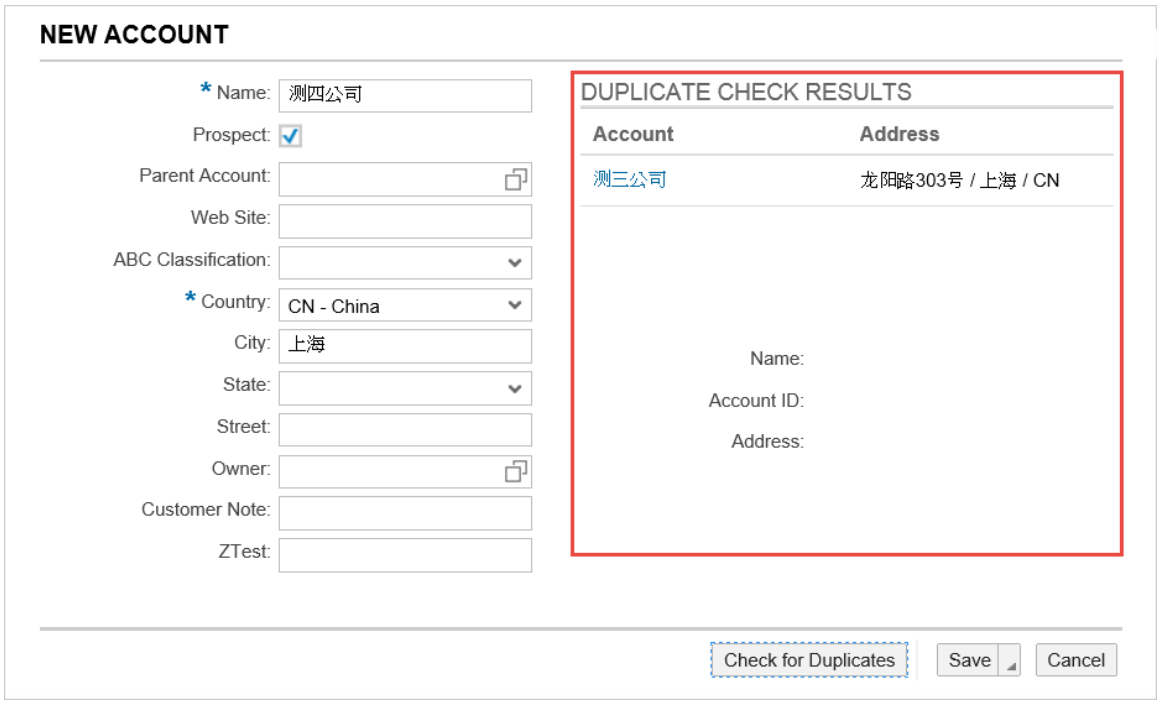
（三）操作說明：

1 進入後，顯示畫面如下：

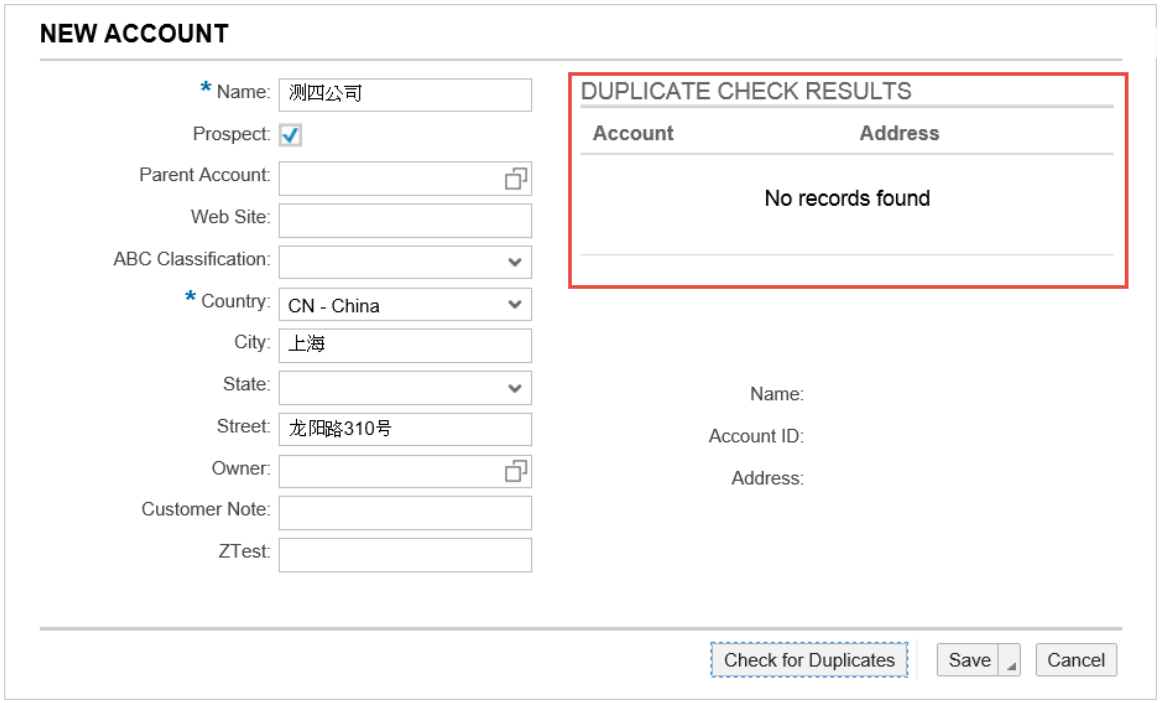


2 按 Check for Duplicates ，會檢核是否已有類似客戶(根據設定檢核，例如：同一國家、州及街道，是否有類似的客戶名稱)，以防重覆建檔：

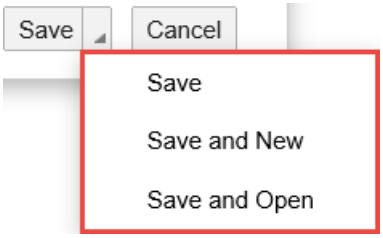
2.1 如有類似的客戶名稱，將會顯示類似客戶的清單：



2.2　如果城市或街道不同，或名稱沒有類似，右邊清單將會是空的：



3　有三種存檔方式：



3.1 Save：存檔後回到原畫面。

3.2 Save and New：存檔後留在原新增畫面，可供建立第二筆新客戶。

3.3 Save and Open：存檔後開啟所建立的客戶。

三、維護客戶

（一）作業目的：

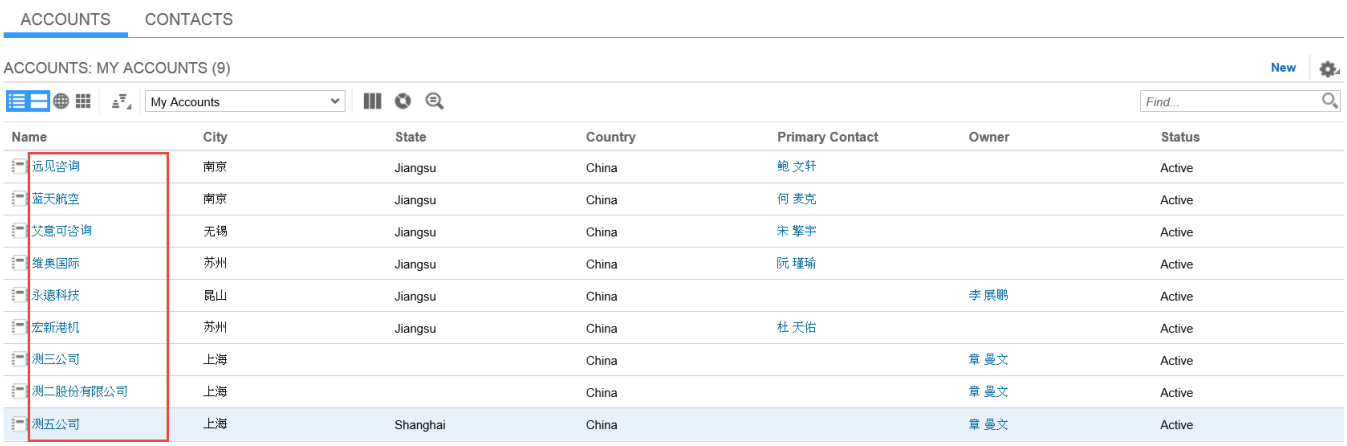
修改或作廢現有客戶資料。

（二）存取方法：

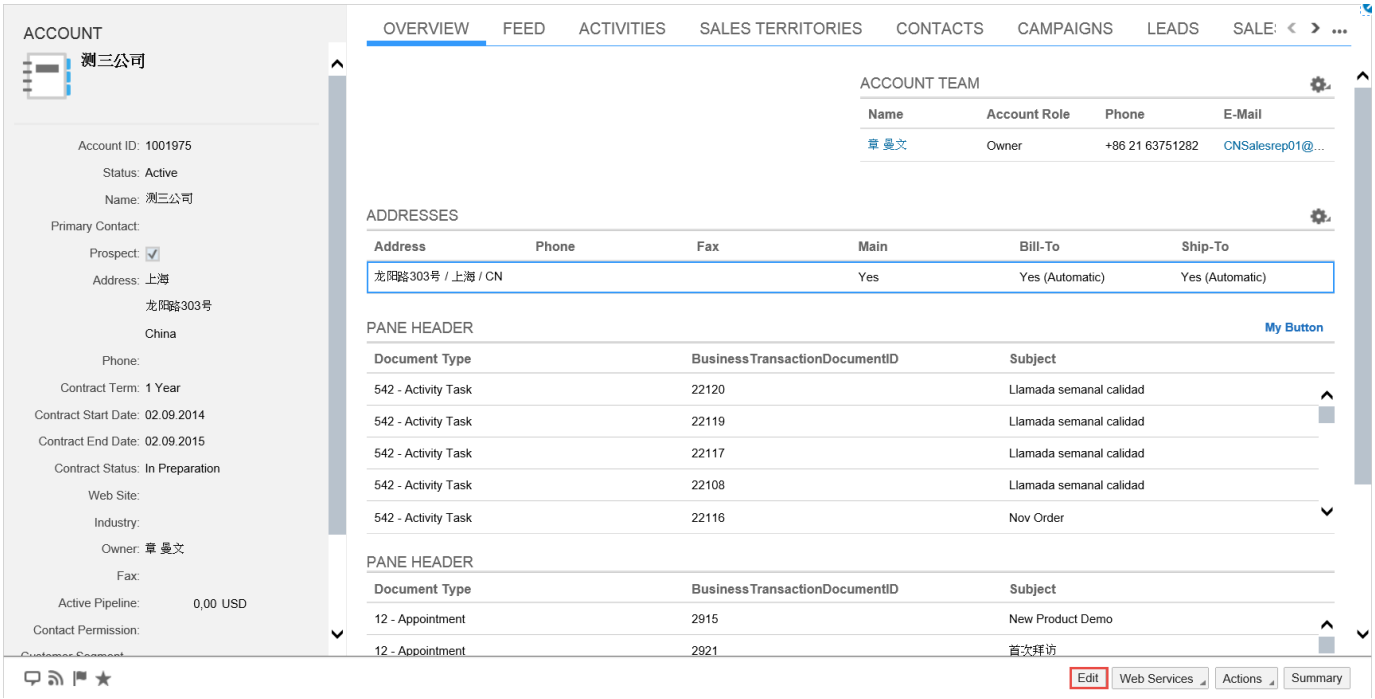
路徑	選單→CUSTOMERS(客戶)→ACCOUNTS(客戶)

（三）操作說明：

1　在下面清單中，點選某一筆客戶名稱：



2　開啟客戶資料後，按右下角 Edit ：



3 欲凍結某一客戶時，開啟客戶資料後，應按 Actions 再選 Block 。

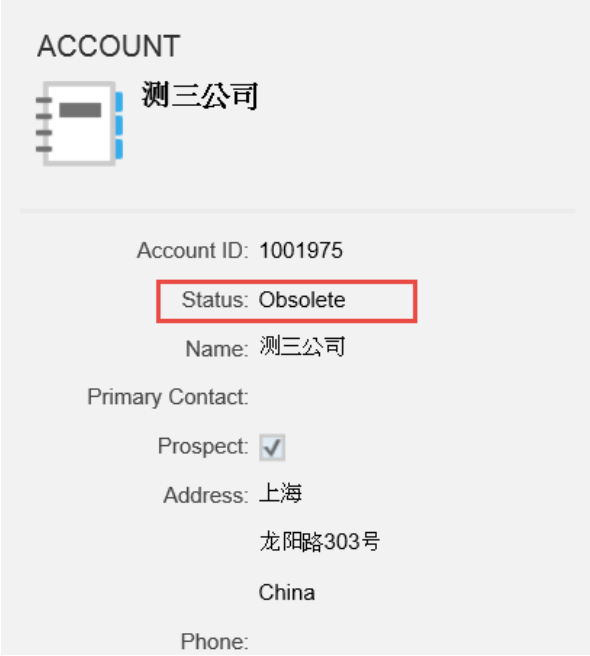
3.1 凍結後，狀態會變成 Blocked：

3.2 已凍結的客戶，將無法針對該客戶建立機會或其他活動。

3.3 欲解除被凍結的客戶，需按 Actions ，再選 Set as Active 。

4 欲作廢某一客戶時，開啟客戶資料後，應按 Actions 再選 Set as Obsolete 。

4.1 作廢後，狀態將會變成 Obsolete：

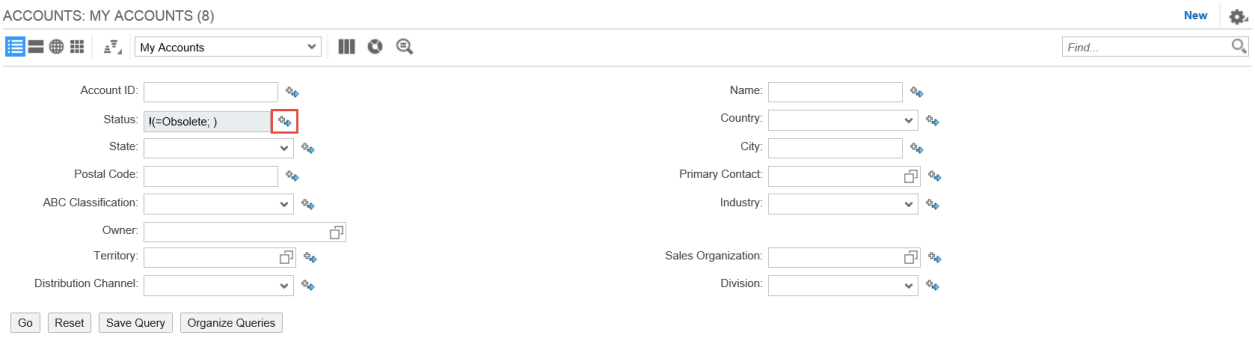


4.2　已作廢的客戶，將無法針對該客戶建立機會或其他活動。

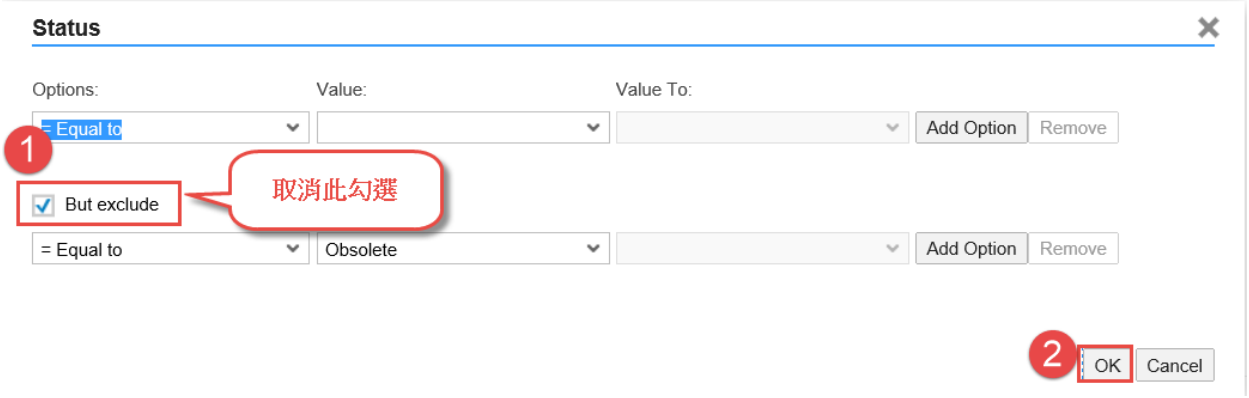
4.3　欲解除被作廢的客戶，應按 Actions ，再選 Set as Active 。

4.4　已作廢的客戶，預設不會顯示在客戶清單中。如果欲顯示，需按 ，修改篩選條件，將 Status 的條件清除：

4.4.1 先按 Status 旁 ：



4.4.2 進入 Status 篩選規則畫面後，取消 Status 的排除條件：



4.4.3 回進階篩選條件畫面，再按 Go ，即會顯示包含已作廢的客戶。

四、連絡人清單

（一）作業目的：

查詢或維護客戶的聯絡人。。

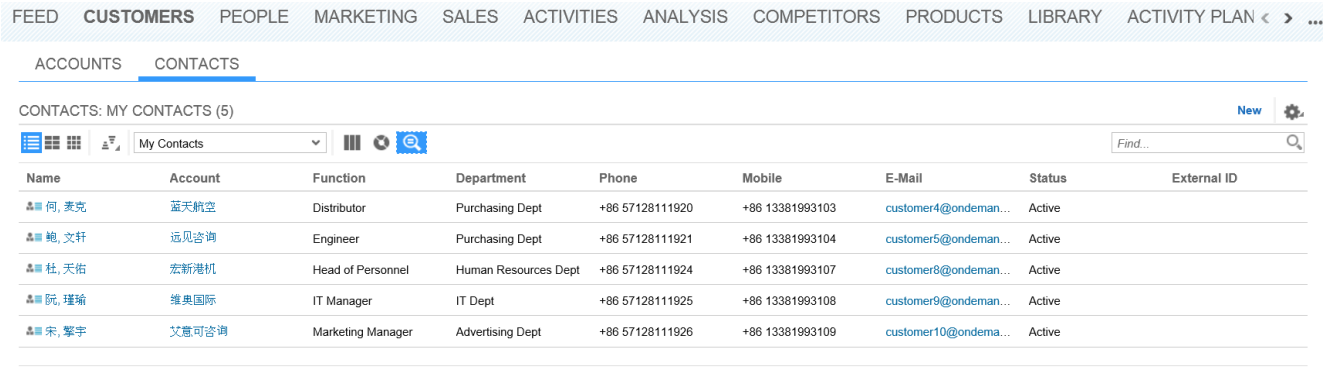
（二）存取方法：

路徑	工具列→CUSTOMERS(客戶)→CONTACTS(連絡人)

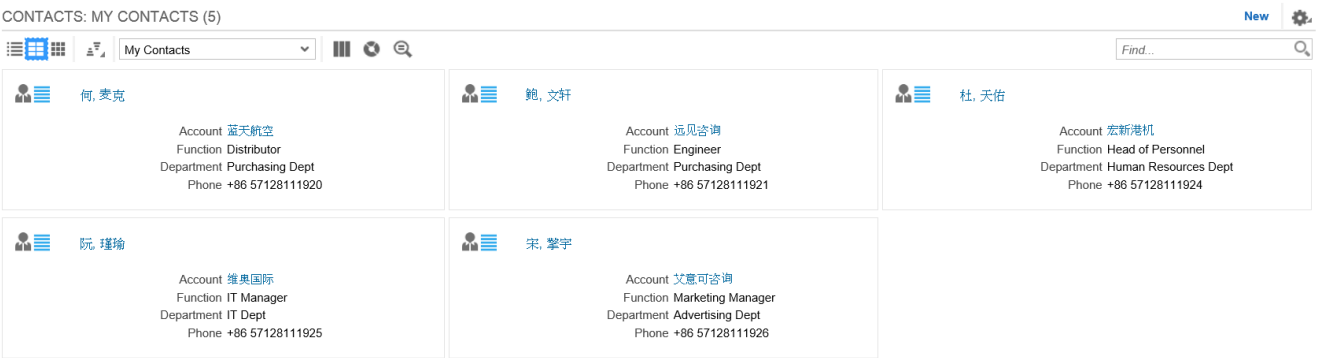
（三）操作說明：

1　進入後，顯示所負責的客戶清單：

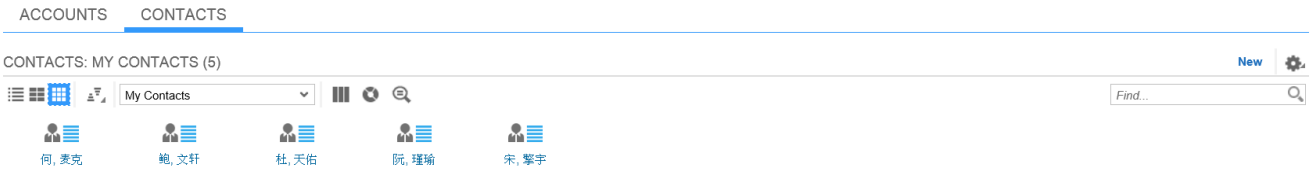
1.1　以清單方式顯示：



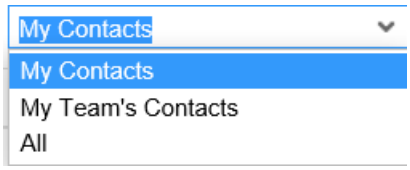
1.2　按，則以塊狀方式顯示：



1.3　按，以縮圖方式顯示：

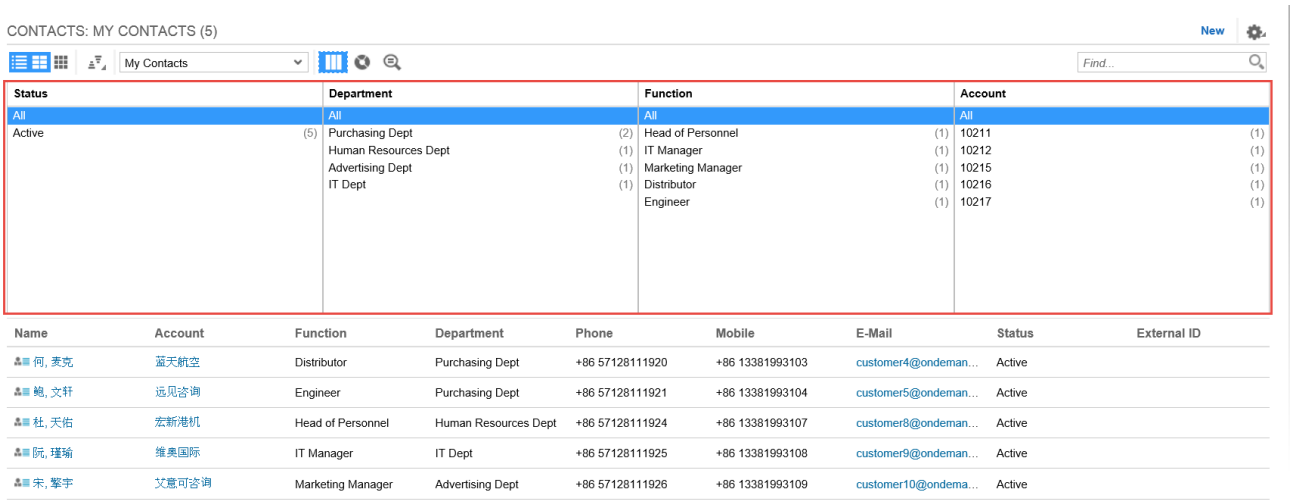


2　可以篩選只顯示所負責的聯絡人、同部門的聯絡人或所有聯絡人等：

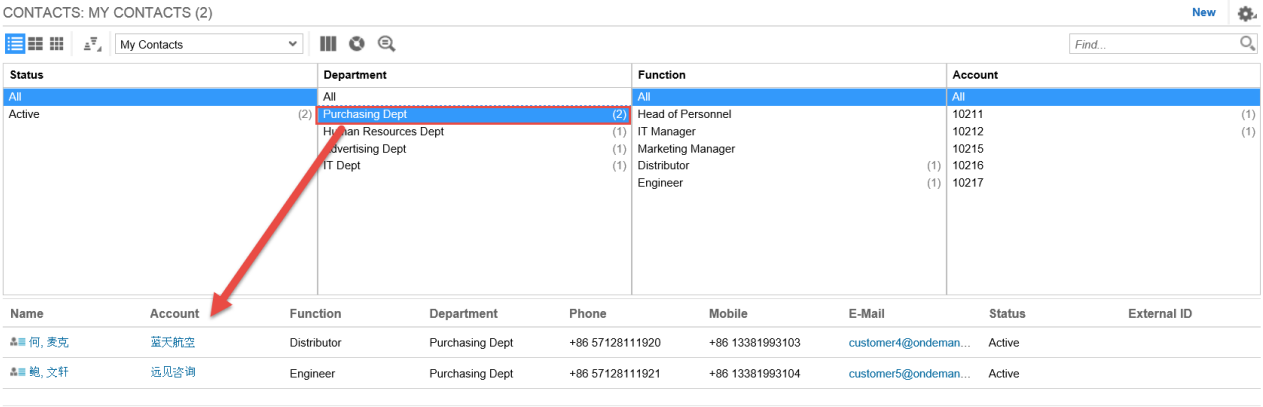


3 按 ，可篩選聯絡人清單：

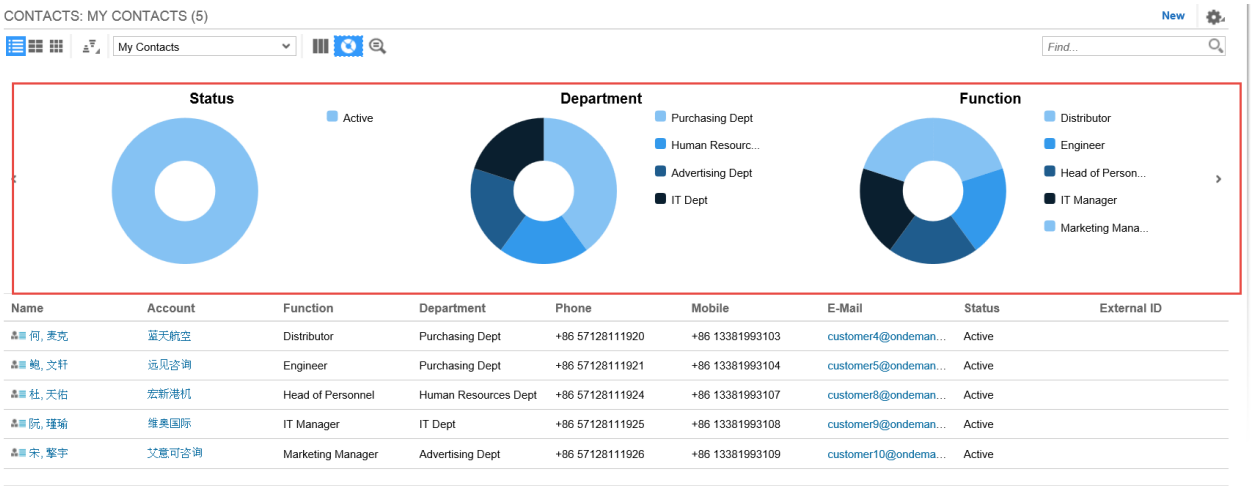
3.1 在畫面上方，顯示各欄位不同值的筆數：



3.2 可在某一欄位點選某值，即可篩選清單，例如只顯示某一部門的聯絡人：

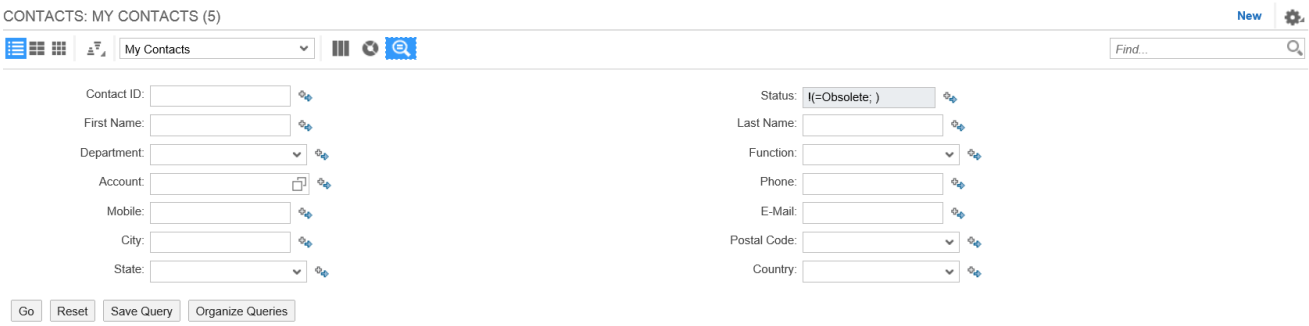


4 按 ，可顯示聯絡人數量佔比的統計圖：



5 按 ，可定義進階篩選條件：

5.1 系統顯示可供篩選的欄位：



5.2 進階篩選的操作方式，可參照客戶。

五、建立聯絡人

（一）作業目的：

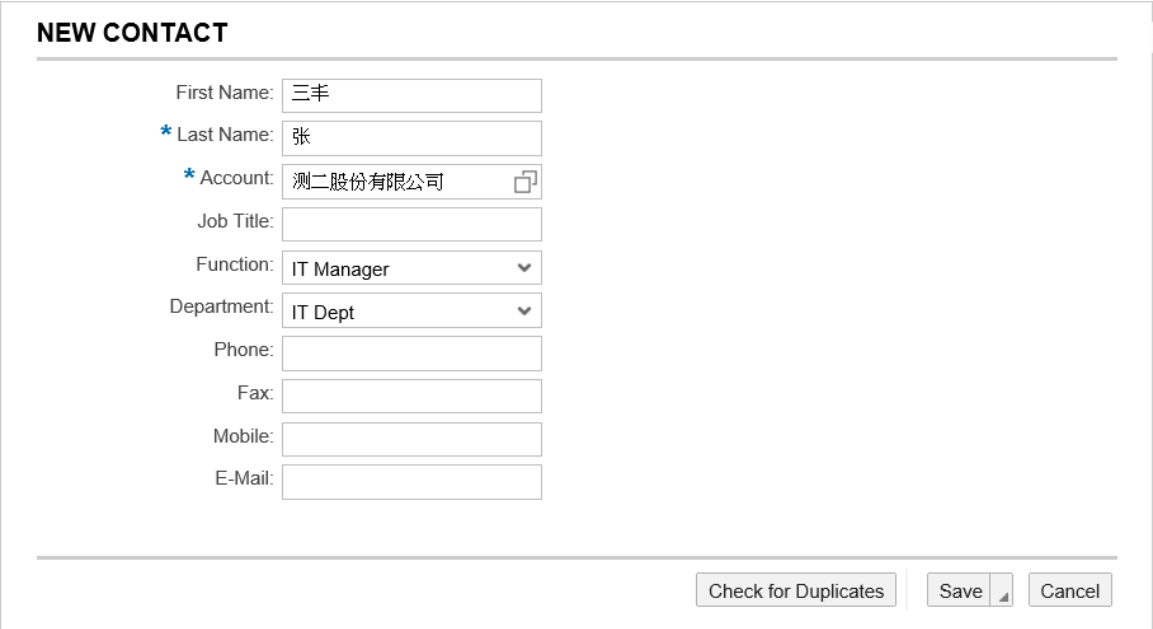
建立新聯絡人的基本資料。

（二）存取方法：

路徑	選單→CUSTOMERS(客戶)→CONTACTS(連絡人) 或 工具列→

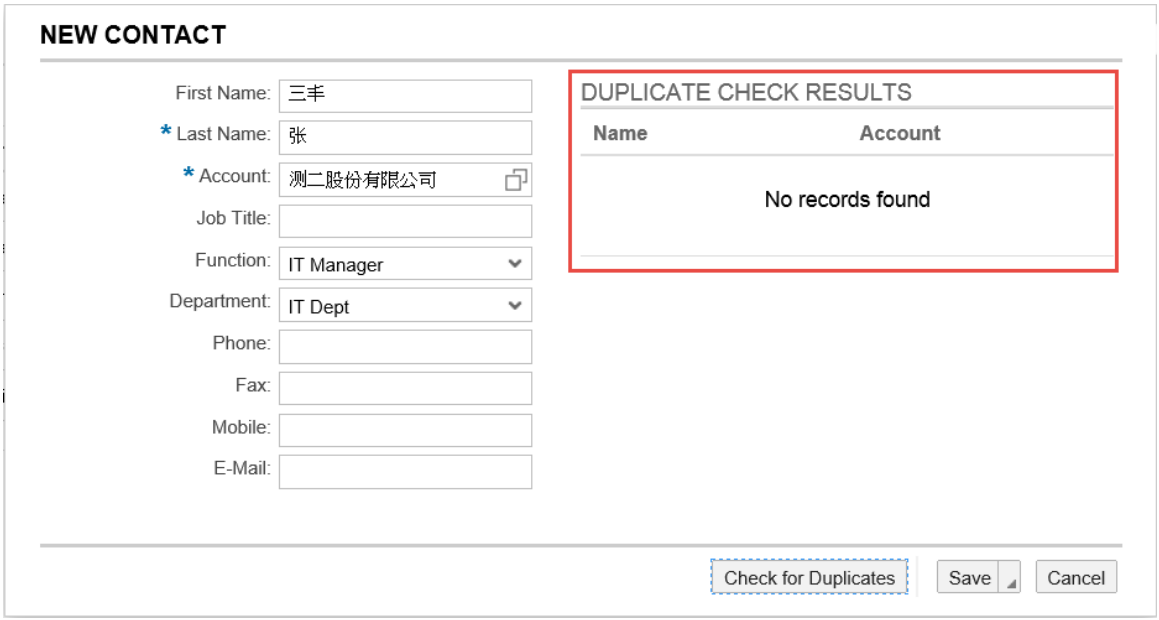
（三）操作說明：

1　進入後，顯示畫面如下：

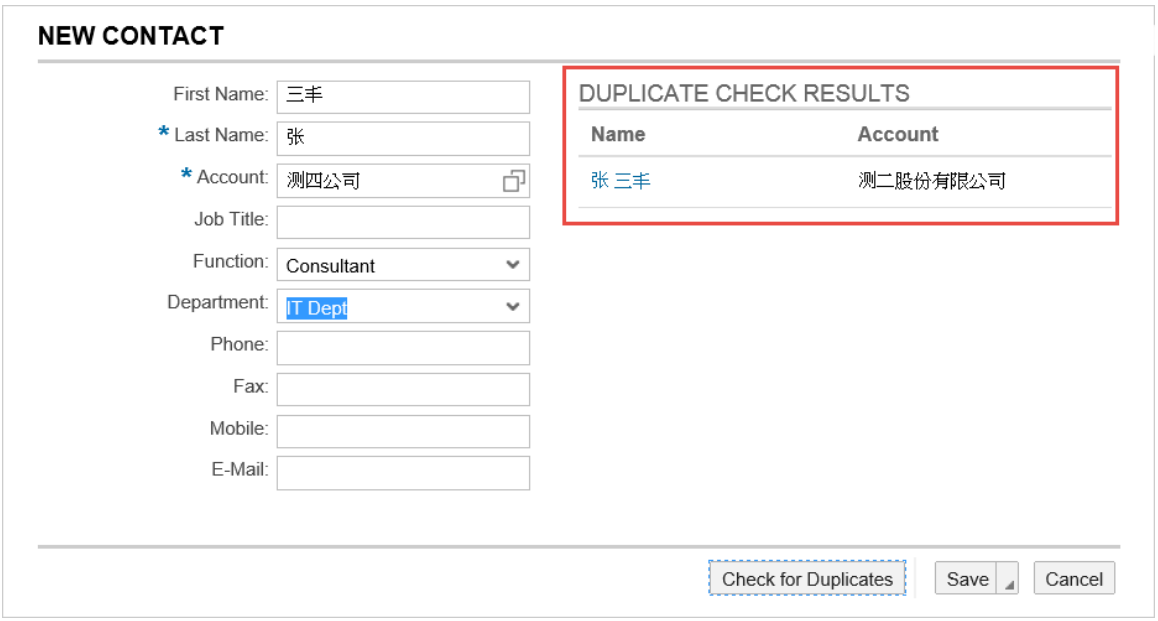


2　按 Check for Duplicates ，會檢核是否已有相同姓名的聯絡人，以防重覆建檔：

2.1　如果姓名沒有相同，右邊清單將會是空的：



2.2　如有相同的聯絡人姓名，將會顯示相同姓名的聯絡人清單：



3　存檔方式與客戶相同。

六、維護聯絡人

（一）作業目的：

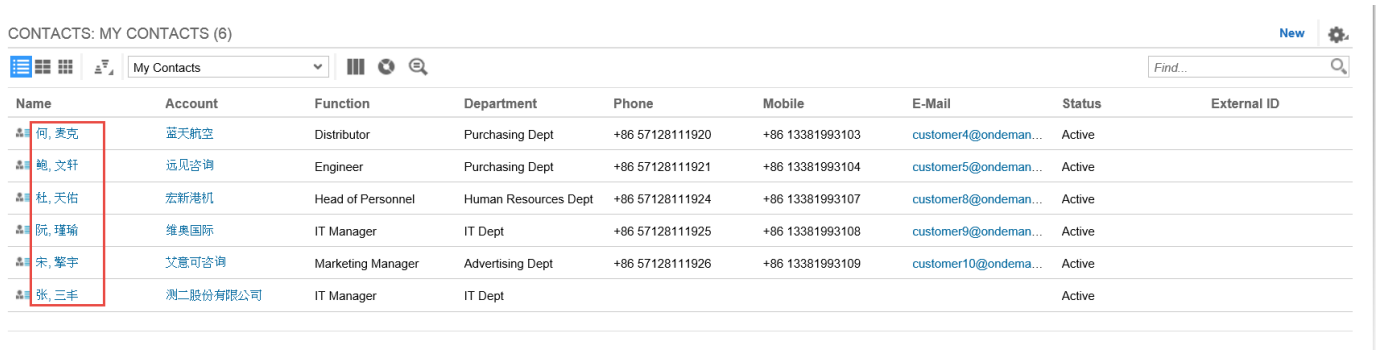
修改或作廢現有聯絡人資料。

（二）存取方法：

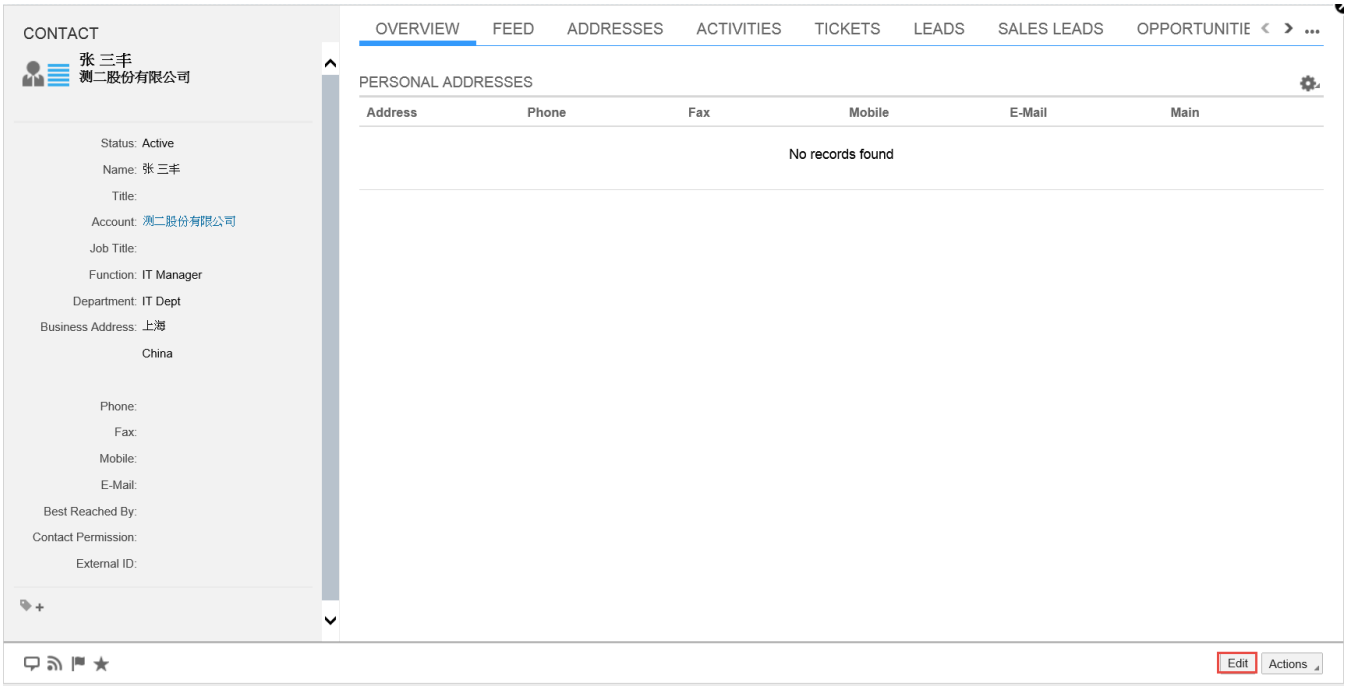
路徑	選單→CUSTOMERS(客戶)→CONTACTS(連絡人)

（三）操作說明：

1　在下面清單中，點選某一筆聯絡人名稱：

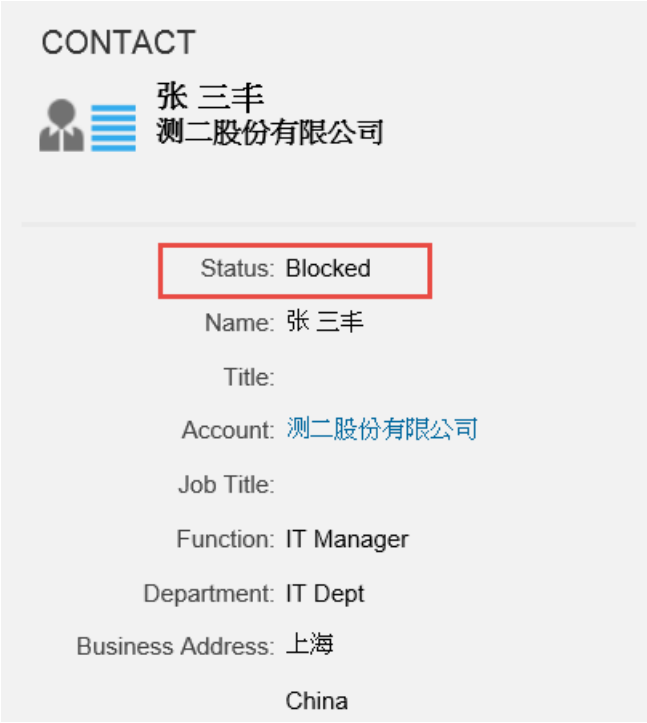


2　開啟聯絡人資料後，按右下角 Edit ：



3　欲凍結某一聯絡人時，開啟聯絡人資料後，應按 Actions 再選 Block 。

3.1　凍結後，狀態會變成 Blocked：



3.2　欲解除被凍結的客戶，需按 Actions ，再選 Set as Active 。

4　欲作廢某一聯絡人時，開啟聯絡人資料後，應按 Actions 再選 Set as Obsolete 。

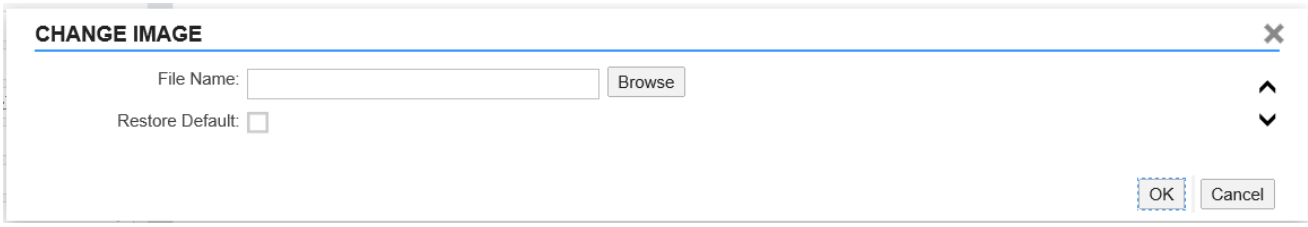
4.1　作廢後，狀態將會變成 Obsolete：

4.2 欲解除被作廢的聯絡人，應按 Actions ，再選 Set as Active 。

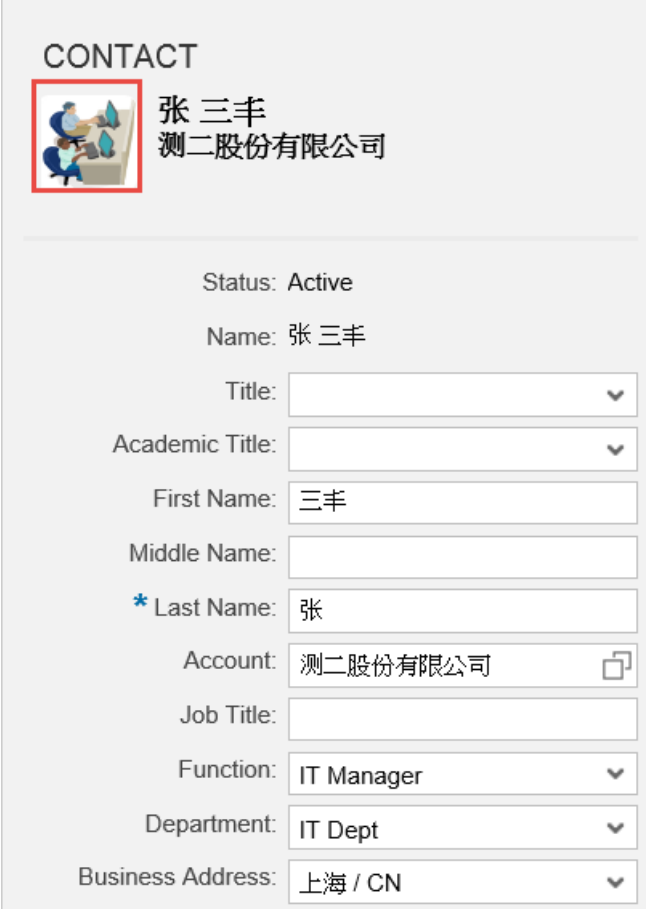
4.3 已作廢的聯絡人，預設不會顯示聯絡人清單中。如果欲顯示，需按 ，修改篩選條件，將 Status 的條件清除，操作方式同客戶。

5 欲修改某一聯絡人照片時，開啟聯絡人資料後，應按 Actions 再選 Change Image ：

5.1 顯示下面畫面，供挑選照片圖檔；如果欲回復系統預設圖示，則勾選 Restore Default: ：



5.2 上傳後，聯絡人照片將會更新：



參、活動管理(BP-C4C-220)

一、預約

（一）作業目的：

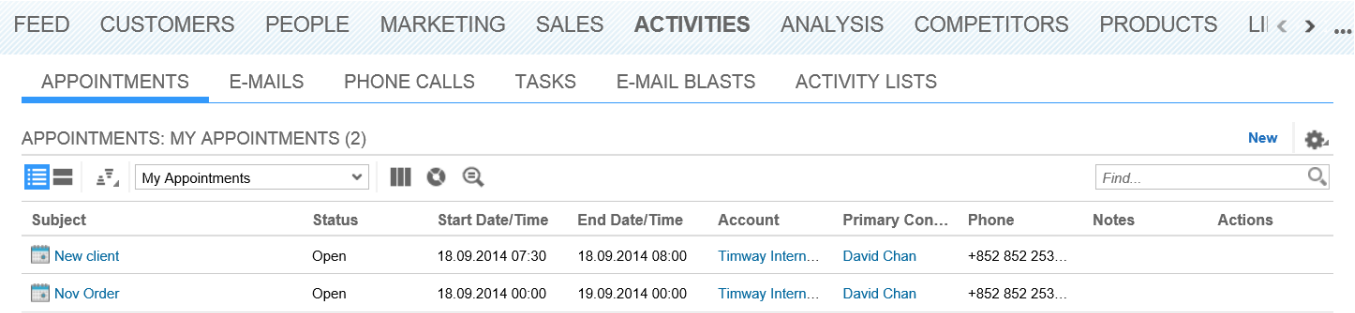
查詢或維護與客戶等的預約。

（二）存取方法：

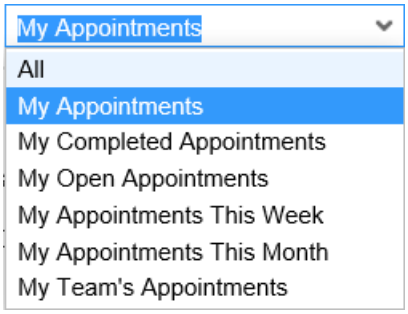
路徑	清單：	ACTIVITIES(活動)→APPOINTMENTS(預約)
	建立：	ACTIVITIES(活動)→APPOINTMENTS(預約)→New 或
		工具列→ 或
		日曆→New→Appointment 或
		LEADS(線索)、SALES LEADS(銷售線索)、ACCOUNTS(客戶)→ACTIVITIES(活動)→APPOINTMENTS(預約)→New (建議使用此路徑)

（三）操作說明：

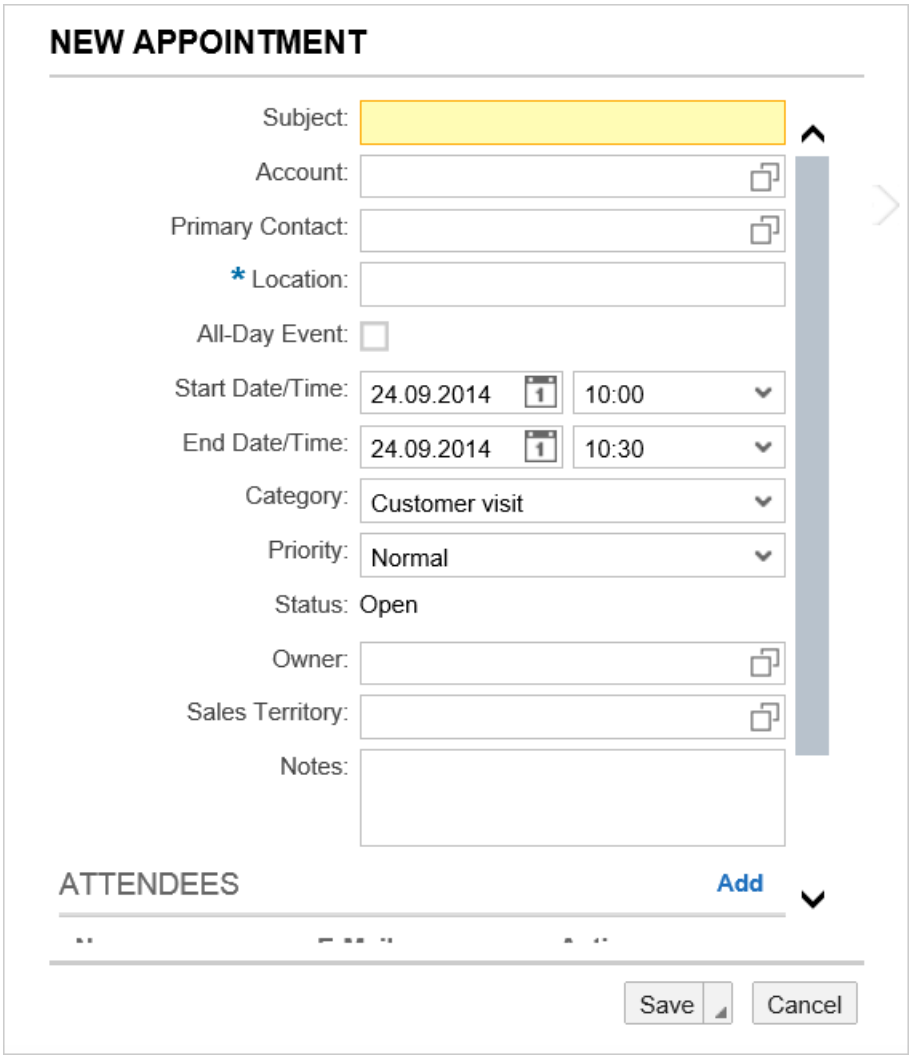
1　進入後，顯示預約清單如下畫面：



2　清單可以篩選只顯示已完成的預約、尚未完成的預約、本週預約、本月預約或同部門的預約等：



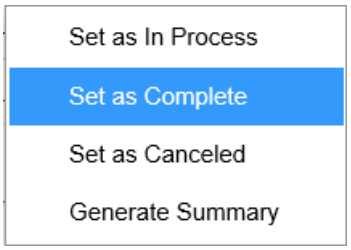
3　新增預約的畫面如下：



3.1 如果是從 LEADS(線索)、SALES LEADS(銷售線索)、ACCOUNTS(客戶)選 New，Account(客戶)、Primary Contact(主要連絡人)及 Owner(所有者)欄位值會自動帶出。

3.2 如果有其他一同與會同事，可在 ATTENDEES(參與者)區塊中按 Add ：

4 在清單中或 FEED(訊息源)中點選某一筆預約，可維護該預約資料，也可按 Actions 設定狀態：



4.1　設定狀態後，畫面的 Status 會對應更新：

二、電話記錄

（一）作業目的：

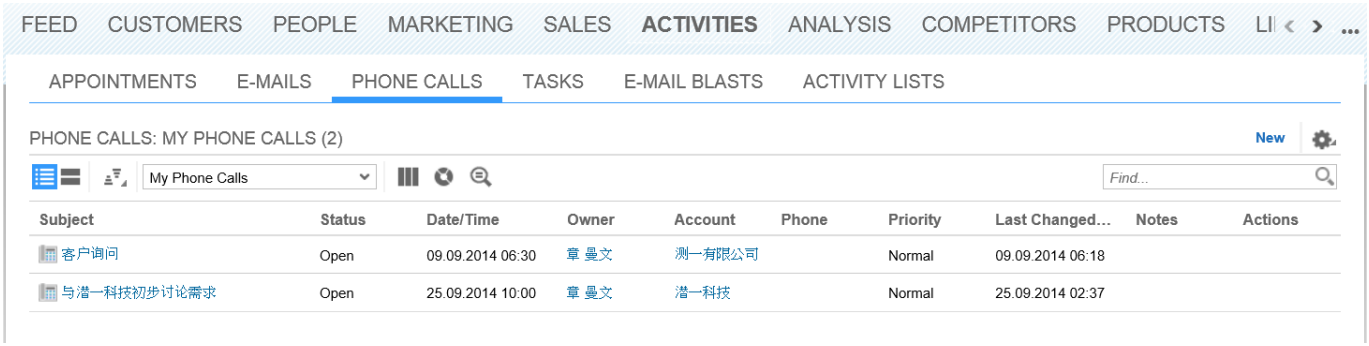
查詢或維護來電或去電記錄。

（二）存取方法：

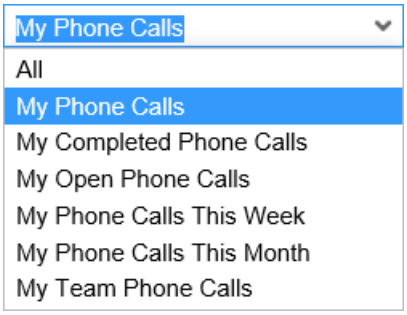
路徑	清單：	ACTIVITIES(活動)→PHONE CALLS(電話)
	建立：	ACTIVITIES(活動)→PHONE CALLS(電話)→New 或
		工具列→ 或
		日曆→New→Phone Call 或
		LEADS(線索)、SALES LEADS(銷售線索)、ACCOUNTS(客戶)→ACTIVITIES(活動)→PHONE CALLS(電話)→New (建議使用此路徑)

（三）操作說明：

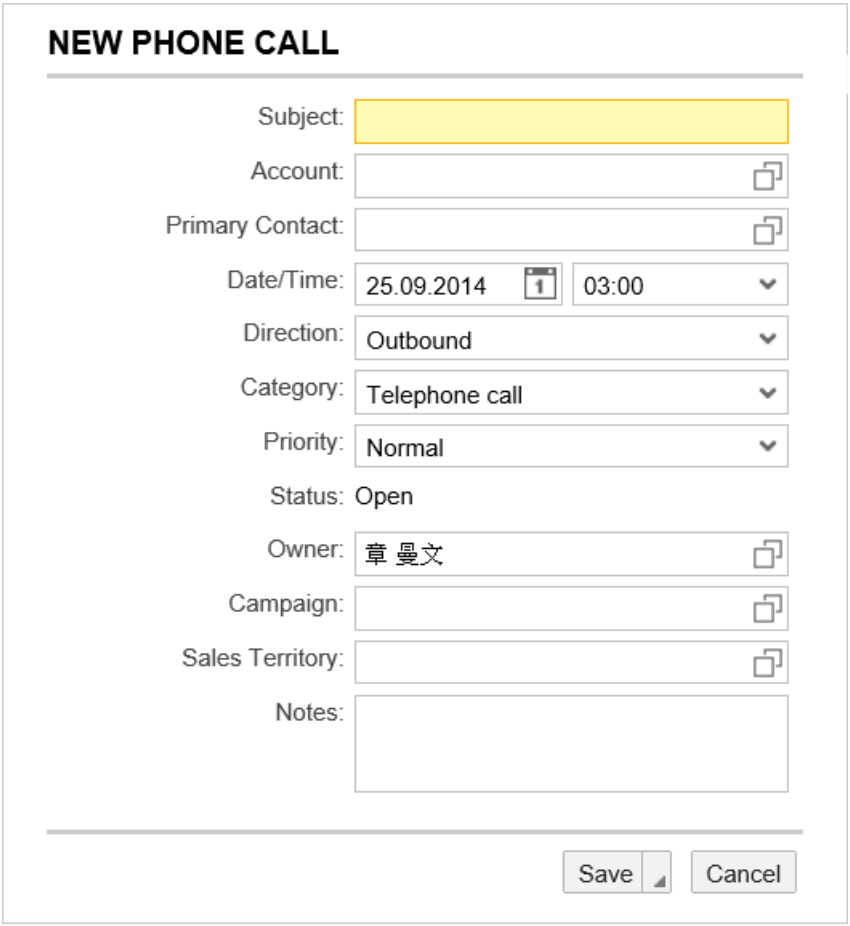
1　進入後，顯示預約清單如下畫面：



2　清單可以篩選只顯示已完成的電話記錄、尚未完成的電話記錄、本週電話記錄、本月電話記錄或同部門的電話記錄等：

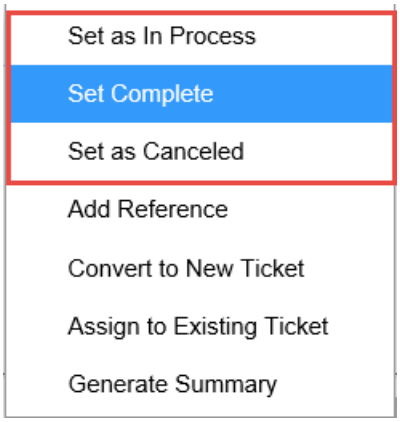


3　新增電話記錄的畫面如下：

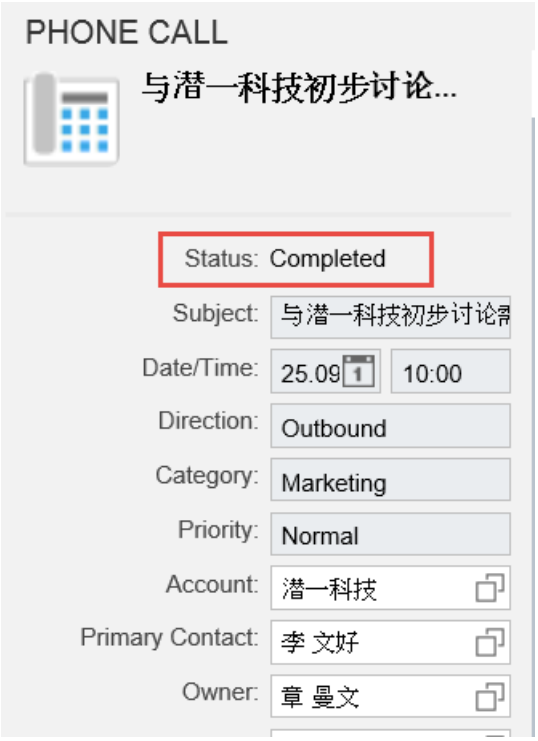


3.1 如果是從 LEADS(線索)、SALES LEADS(銷售線索)、ACCOUNTS(客戶)選 New，Account(客戶)及 Primary Contact(主要連絡人)欄位值會自動帶出。

4 在清單中或 FEED 中點選某一筆電話記錄，可維護該電話記錄資料，也可按 Actions 設定狀態：



4.1 設定狀態後，畫面的 Status 會對應更新：


PHONE CALL
与潜一科技初步讨论...
Status: Completed
Subject: 与潜一科技初步讨论
Date/Time: 25.09 10:00
Direction: Outbound
Category: Marketing
Priority: Normal
Account: 潜一科技
Primary Contact: 李 文好
Owner: 章 曼文

三、任務

（一）作業目的：

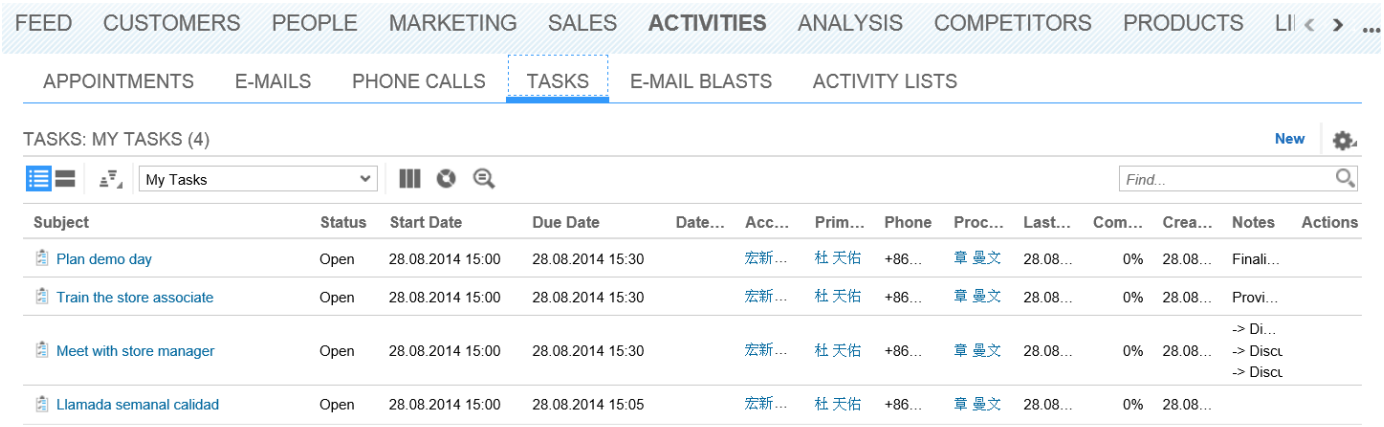
查詢或維護拜訪客戶前的準備、事後的待辦事項等任務。任務可能是本身的備忘記錄或交辦其他同事的事項。機會或拜訪的任務也可由 Activity Planner(活動計畫器)自動產生。

（二）存取方法：

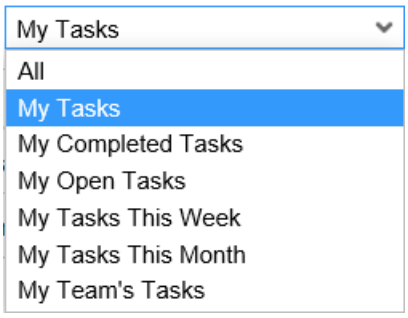
路徑	清單：	ACTIVITIES(活動)→TASKS(任務)
	建立：	ACTIVITIES(活動)→TASKS(任務)→New 或
		工具列→ 或
		LEADS(線索)、SALES LEADS(銷售線索)、ACCOUNTS(客戶)→ACTIVITIES(活動)→TASKS(任務)→New (建議使用此路徑)

（三）操作說明：

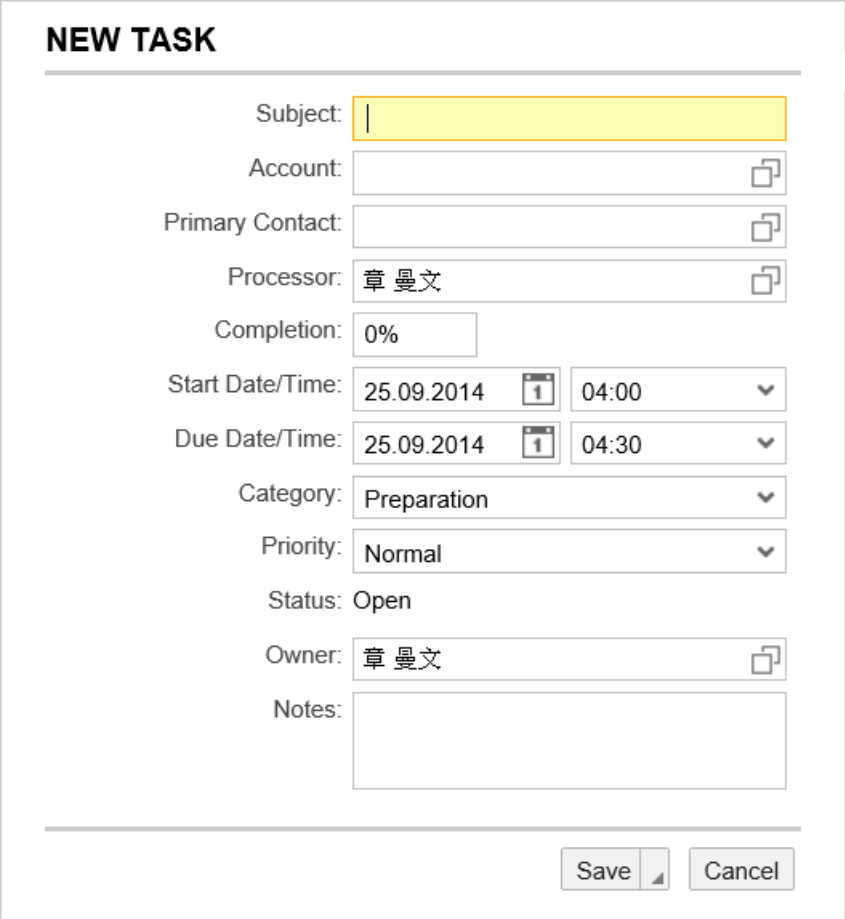
1　進入後，顯示任務清單如下畫面：



2　清單可以篩選只顯示已完成的任務、尚未完成的任務、本週任務、本月任務或同部門的任務等：

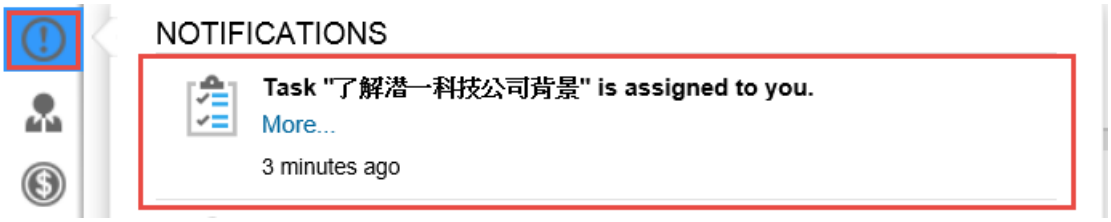


3　新增任務的畫面如下：

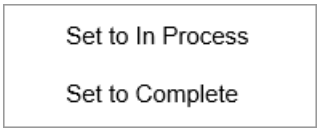


3.1 如果是從 LEADS(線索)、SALES LEADS(銷售線索)、ACCOUNTS(客戶)選 New，Account(客戶)及 Primary Contact(主要連絡人)欄位值會自動帶出。

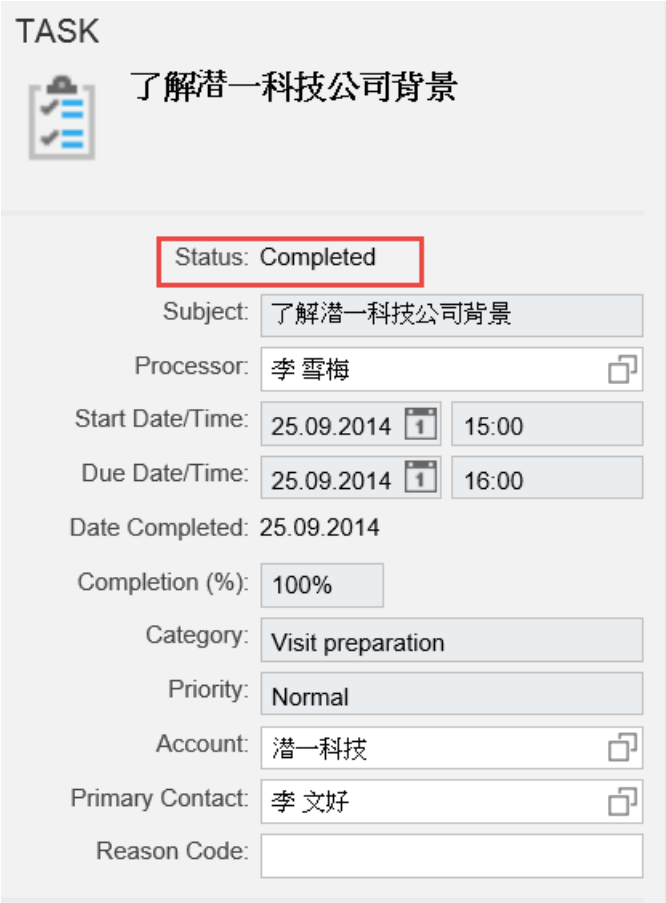
3.2 如果 Processor 指定其他同事，當事人將會收到通知：



4 在清單中或 FEED(訊息源)中點選某一筆任務，可維護該任務資料，也可按 Actions 設定狀態：



4.1 設定狀態後，畫面的 Status 會對應更新：


TASK
了解潜一科技公司背景
Status: Completed
Subject: 了解潜一科技公司背景
Processor: 李 雪梅
Start Date/Time: 25.09.2014 15:00
Due Date/Time: 25.09.2014 16:00
Date Completed: 25.09.2014
Completion (%): 100%
Category: Visit preparation
Priority: Normal
Account: 潜一科技
Primary Contact: 李 文好
Reason Code:

四、活動計畫

（一）作業目的：

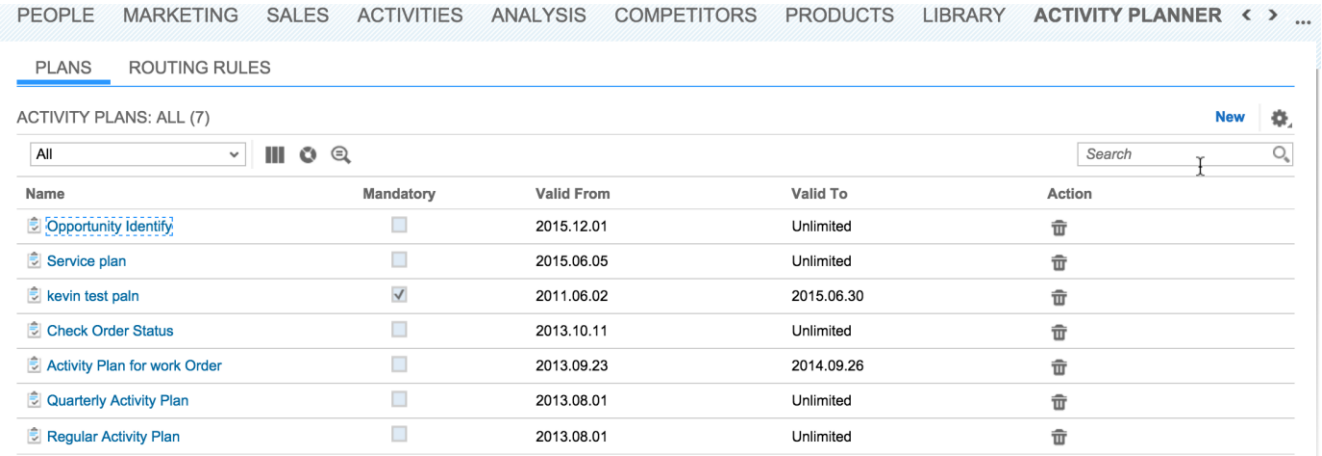
此作業通常由管理者負責建立及維護。活動計畫目的在針對拜訪、機會等規範標準的任務及調查表，以落實業務人員應執行的工作。

（二）存取方法：

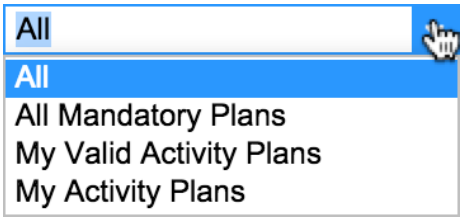
路徑	清單：	ACTIVITIE PLANNER(活動計畫器)→PLANS(計畫)
	建立：	ACTIVITIE PLANNER(活動計畫器)→PLANS(計畫)→New

（三）操作說明：

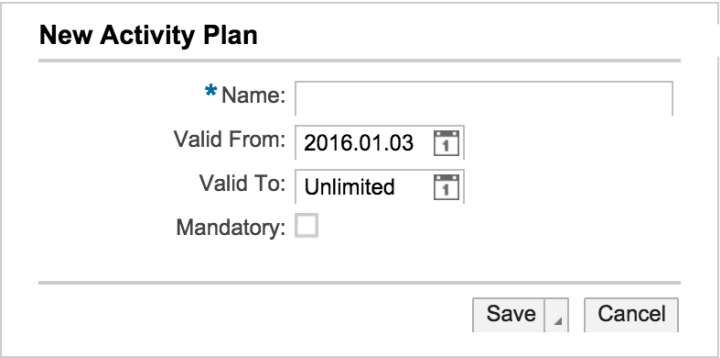
1　進入後，顯示計畫清單如下畫面：



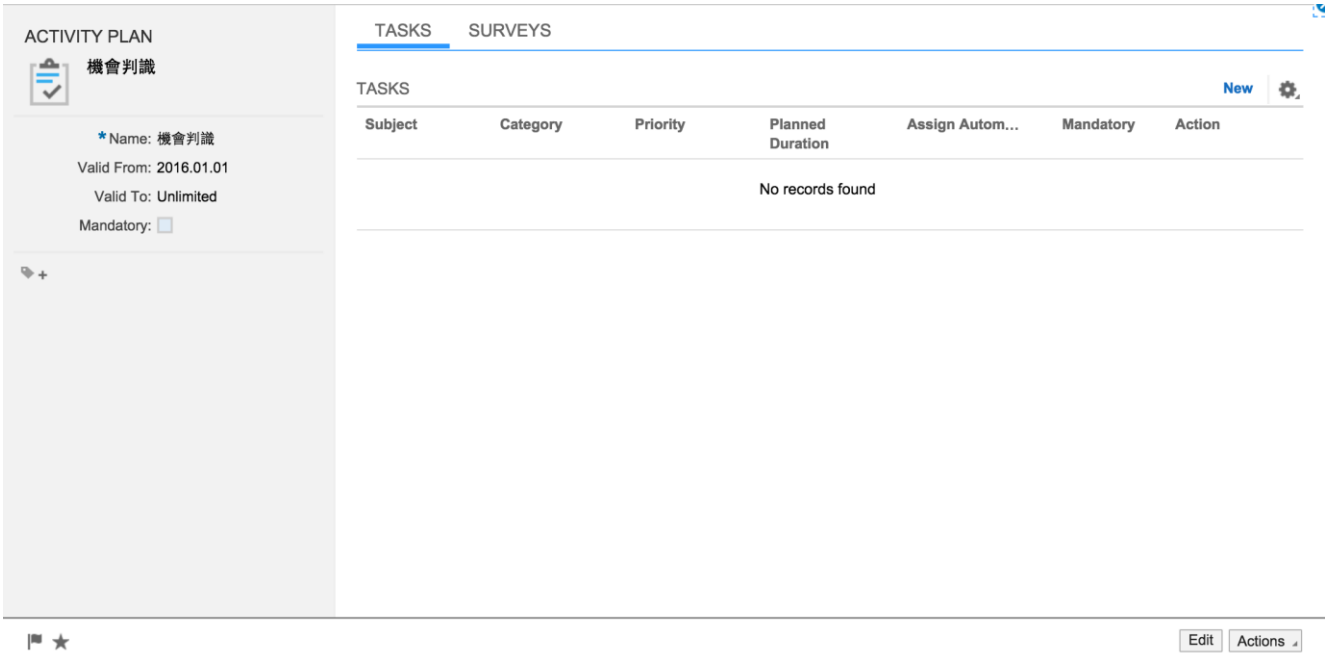
2　清單可以篩選只顯示必需的任務計畫、有效的任務計畫或我的計畫等：



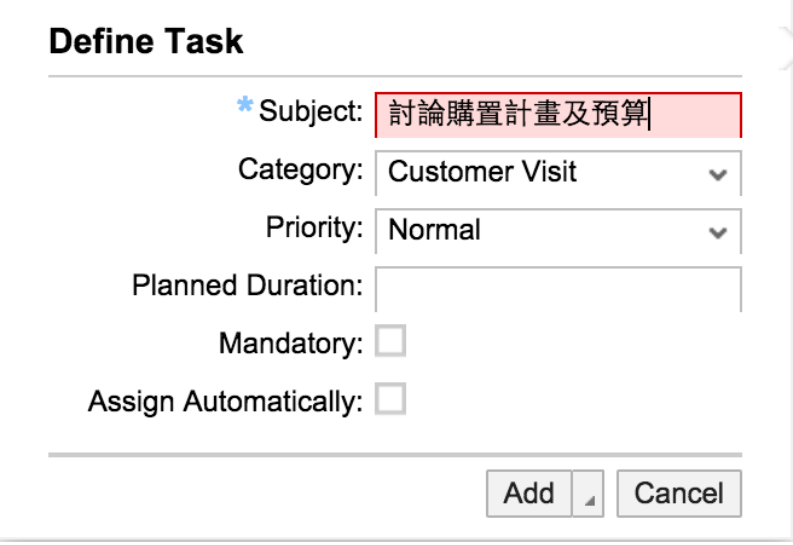
3　新增計畫的畫面如下：



4　存檔後開啟，明細畫面有兩個頁籤 TASK(任務)及 SURVEYS(調查)：



5　欲建立標準任務時，按 **New** ：



5.1　Category(類別)：區分為市場行銷、客戶拜訪、拜訪準備、準備、電話等。

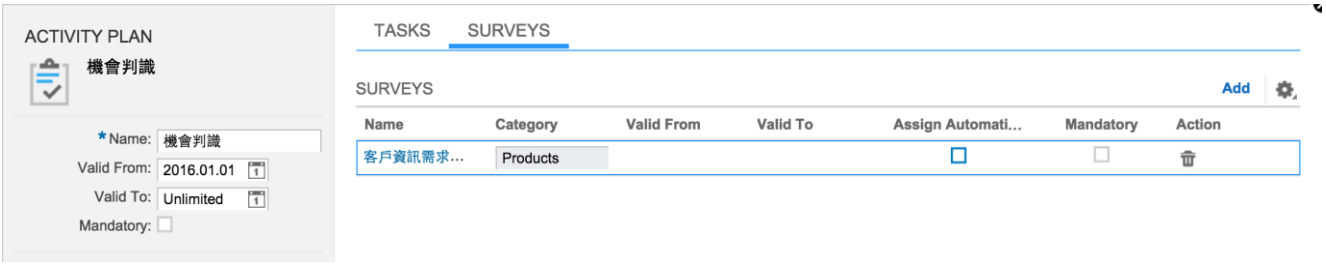
5.2　Assign Automatically(自動分配)：建立機會或拜訪時，自動產生此任務。

6　欲建立調查表時，

6.1　在 SURVEYS(調查)頁籤按 **Add** (添加)：

6.1.1 Survey(調查)：輸入已設計好的問卷調查表。

6.2 輸入調查表後，清單中將增加一筆，可再決定是否勾選 Assign Automatically(自動分配)及 Mandatory(必需)：



五、傳送規則

（一）作業目的：

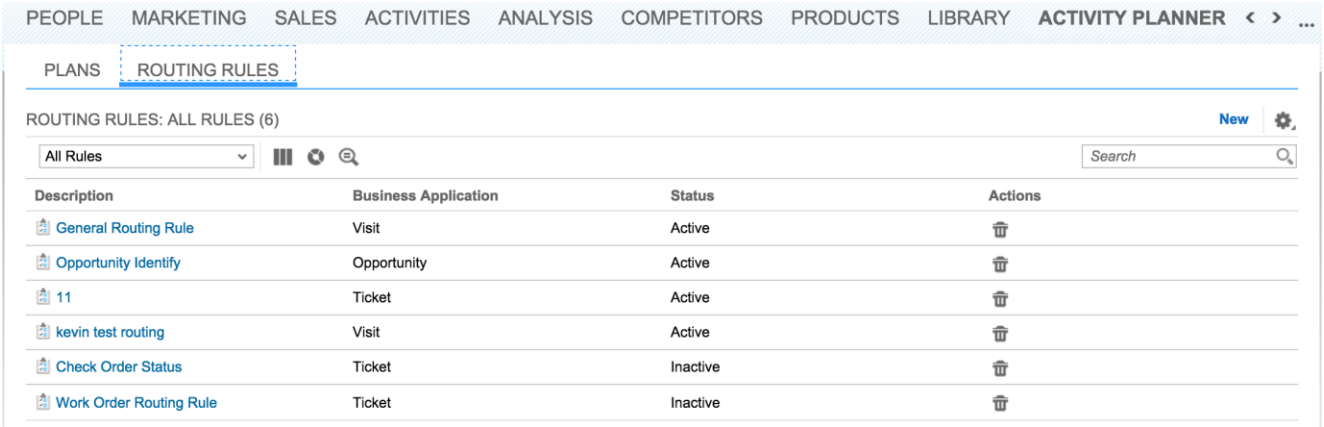
此作業通常由管理者負責建立及維護。傳送規則目的在定義哪一種活動在某些條件成立時，所適用的活動計畫。所以一個傳送規則包括兩個部份：一為條件內容，另一為所適用的活動計畫。

（二）存取方法：

路徑	清單：	ACTIVITIE PLANNER(活動計畫器)→ROUTING RULES(傳送規則)
	建立：	ACTIVITIE PLANNER(活動計畫器)→ ROUTING RULES(傳送規則)→New

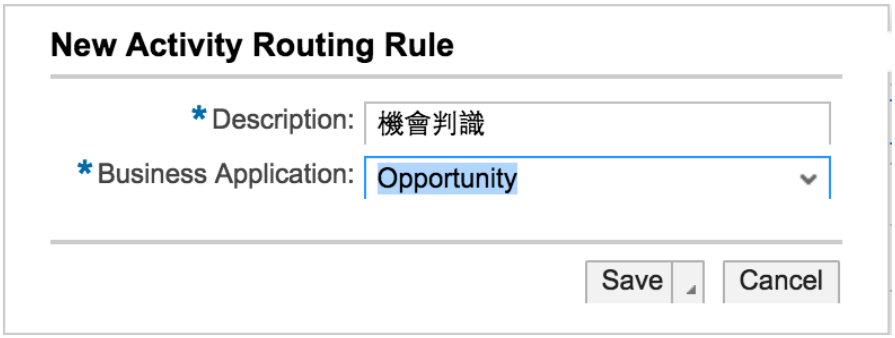
（三）操作說明：

1　進入後，顯示規則清單如下畫面：



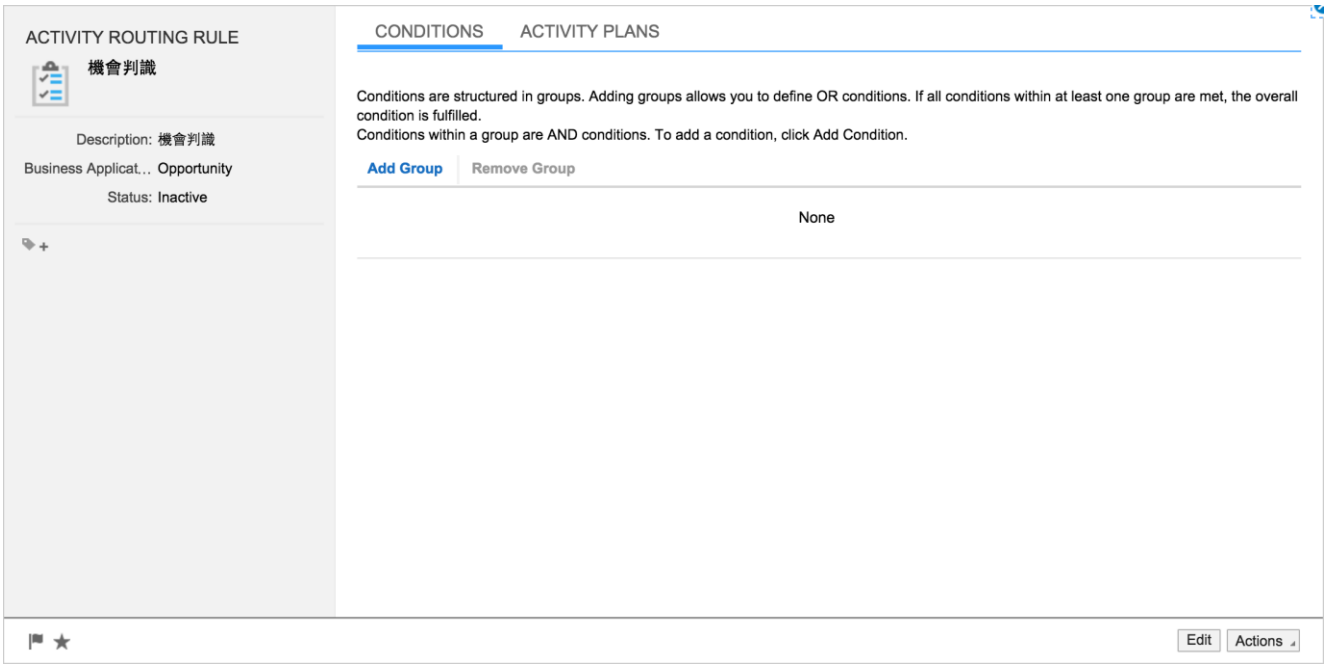
2　清單可以篩選只顯示有效的規則、無效的規則或我的有效規則等：

3　新增規則的畫面如下：



3.1 Business Application(業務運用)：指此規則適用於哪一種交易。包括：線索、機會、報價、服務及拜訪。

4 存檔後開啟，畫面包括 CONDITIONS(條件)及 ACTIVITY PLANS(活動計劃)兩個頁籤：

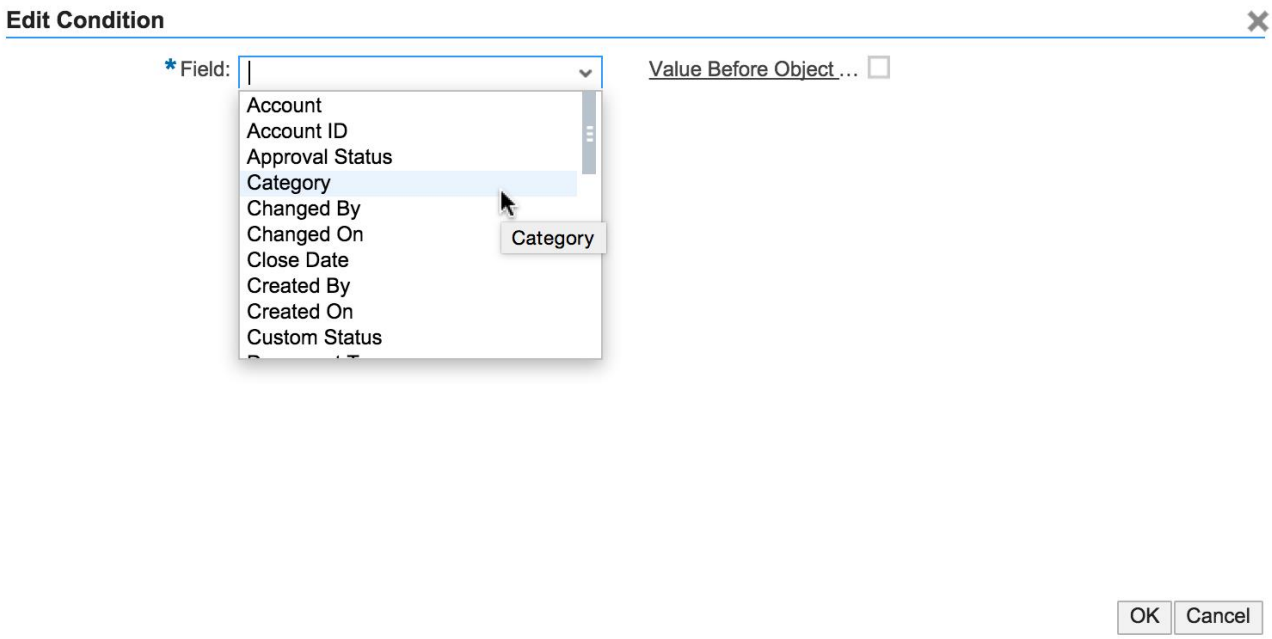


4.1 CONDITIONS(條件)：定義適用此規則的條件，例如哪一類機會或哪一區域等。

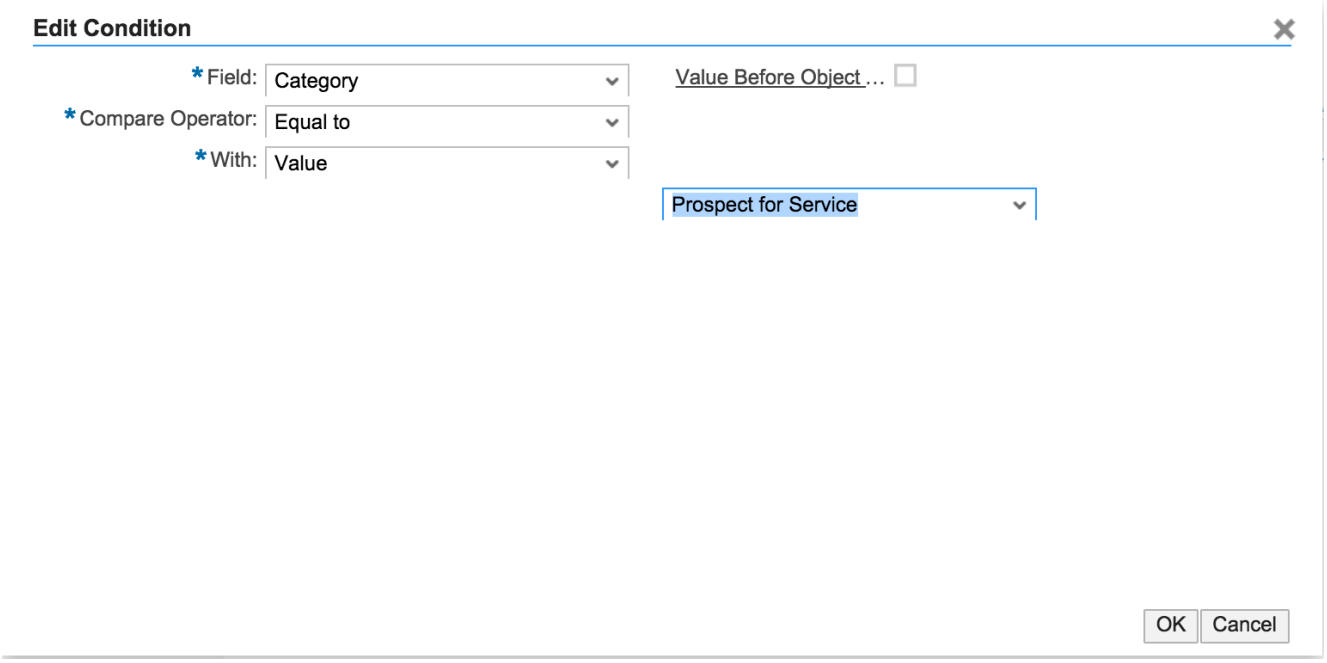
4.2 ACTIVITY PLANS(活動計劃)：定義此規則成立時，將引用哪一個活動計畫。

5 在 CONDITIONS(條件)按 **Add Group** (添加組)，可新增條件式：

5.1 首先指定作為條件的欄位，欄位清單是根據之前所指定的 usiness Application(業務運用)對應列出：



5.2　挑選好欄位後，將顯示判斷式及作為判斷的值：

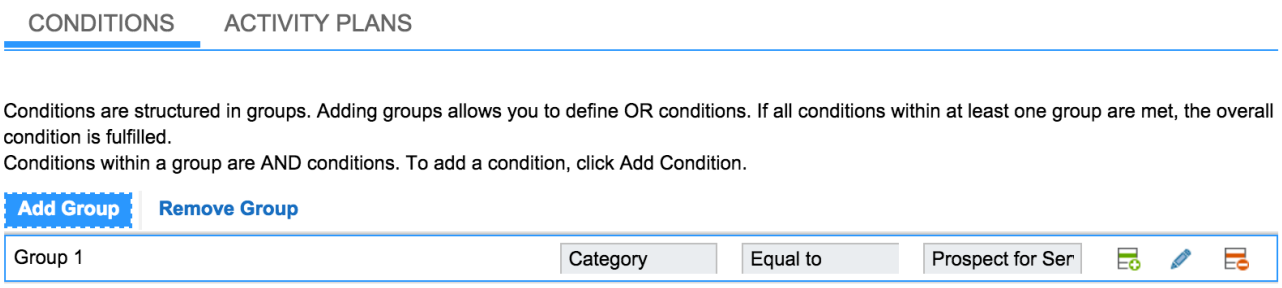


5.2.1 Compare Operator(比較運算子)：視所選擇的欄位，可挑選「等於」、「不等於」、「大於」、「大於或等於」、「小於」或「小於或等於」。

5.2.2 With(與)：視所選擇的欄位，可挑選「值」或「欄位」

5.2.3 值：輸入作為判斷的值

5.3　按 OK (確定)後，將新增一筆至清單中：



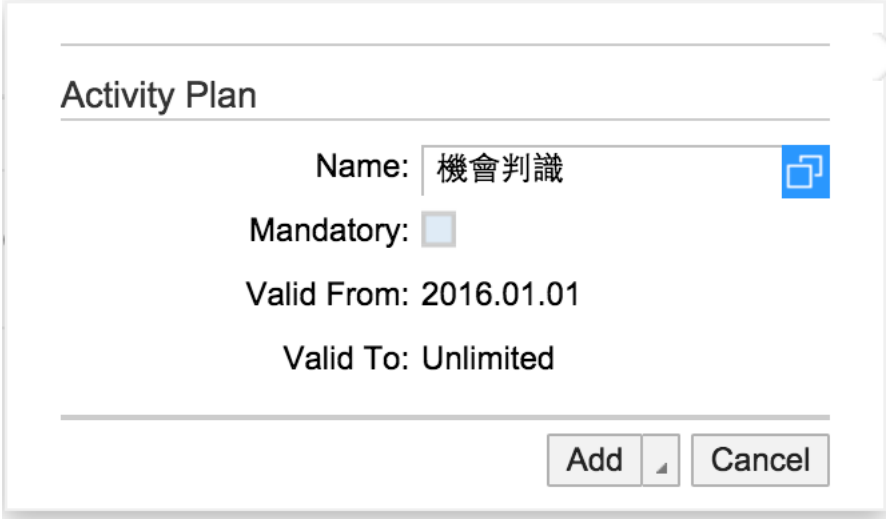
5.3.1 ：可新增另一條件式，同一群組中的條件式是「AND」的關係；如果要指定「OR」的關係條件式，則需另新增一 Group(組)

5.3.2 ：修改條件式

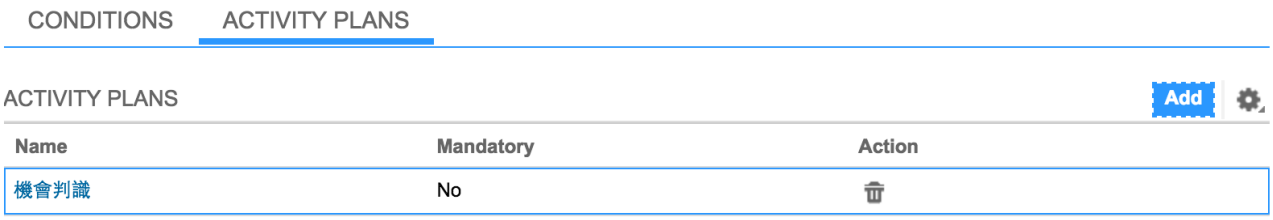
5.3.3 ：刪除條件式

6 在 ACTIVITY PLANS (活動計畫)按 **Add** (添加)，

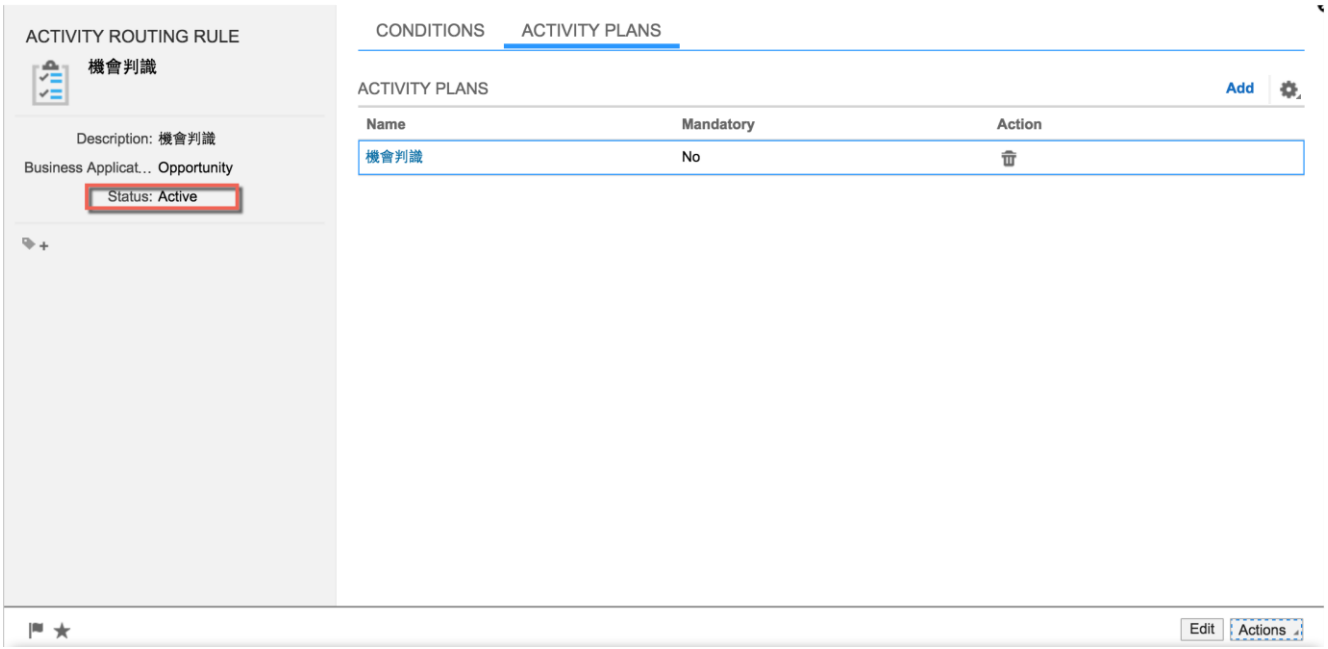
6.1 可指定條件成立時所適用的活動計畫，畫面如下：



6.2 存檔後，清單中將新增一筆：

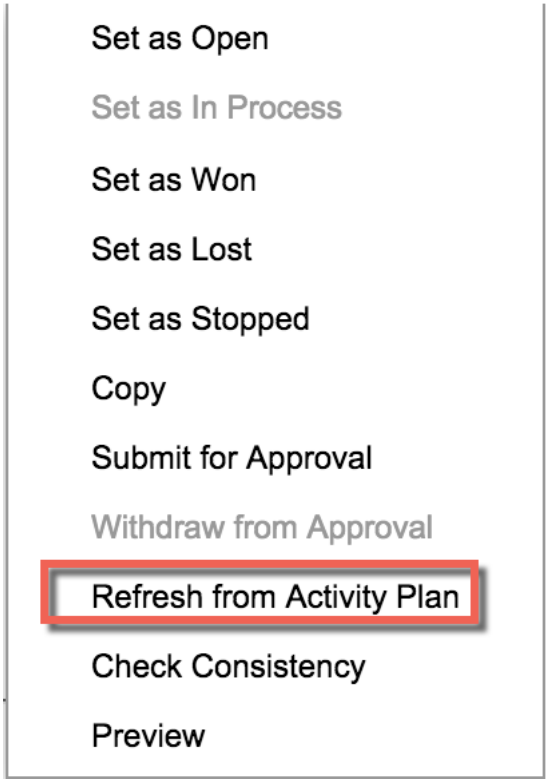


7 規則存檔後，需按 Actions → Set as Active (生效)，狀態變成 Active(有效)，才能使用：

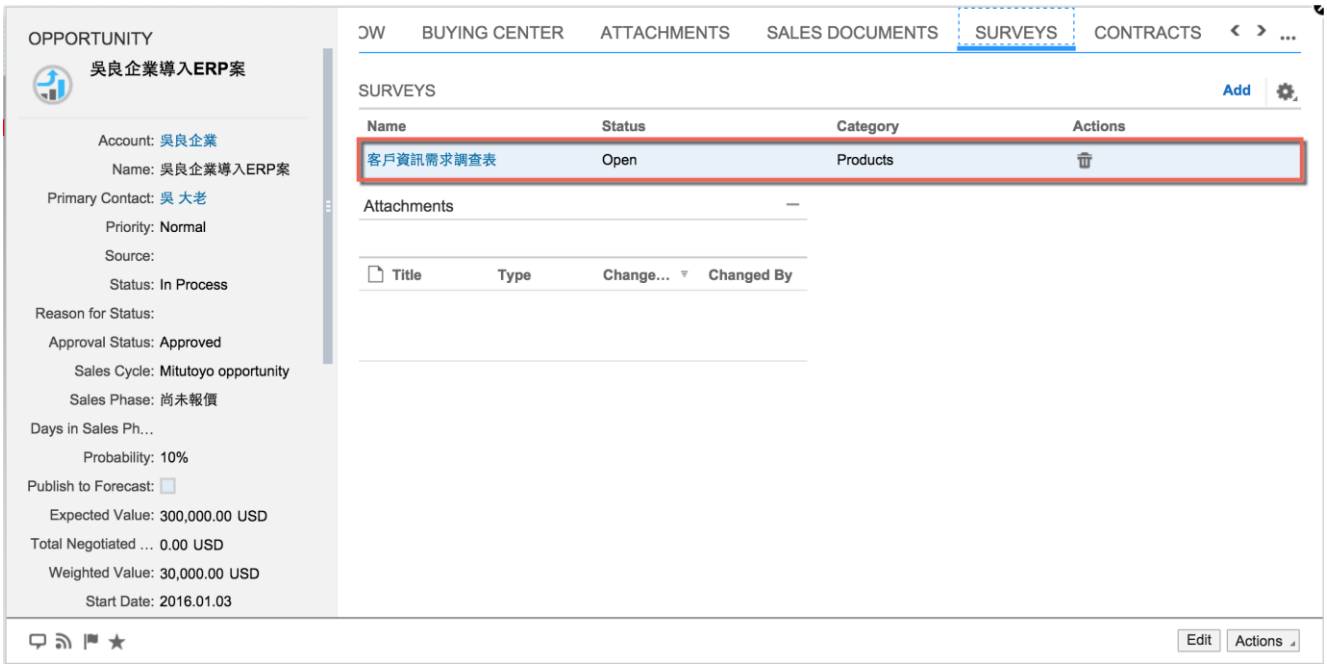


8　例如日後在某筆「機會」中，

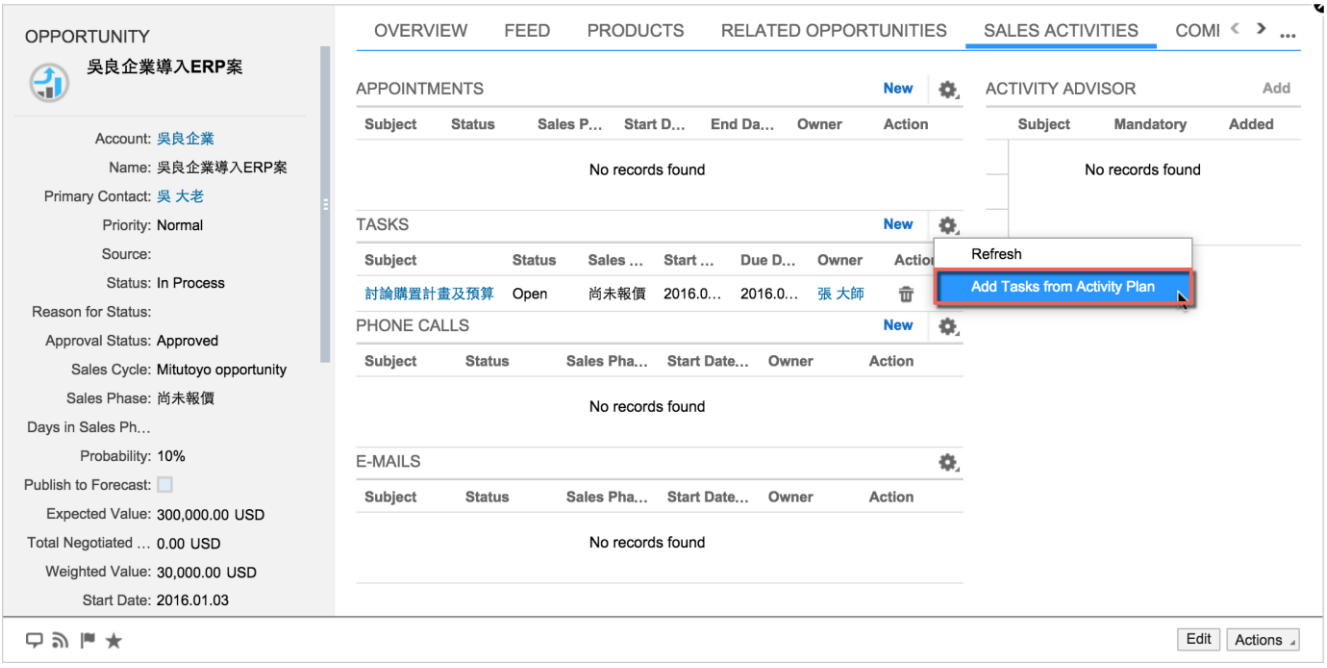
8.1　按 Actions ，選 Refresh from Activity Plan(從活動計畫刷新)，



8.2　如符合條件，即會根據活動計畫自動建立屬於 Assign Automatically(自動分配)的任務及調查：



8.3 活動計畫如果未指定 Assign Automatically(自動分配)的任務，也可在任務中選 Add Tasks from Activity Plan(從活動計畫添加任務)：



六、調查表建立

（一）作業目的：

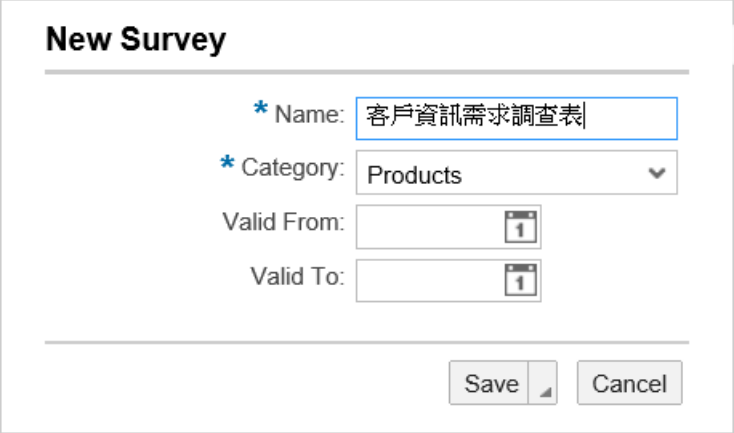
此作業通常由管理者負責建立及維護。調查表可供作市場調查或客戶的滿意度調查等，可應用在拜訪客戶時業務人員輸入。此功能在設計調查表的問題內容。

（二）存取方法：

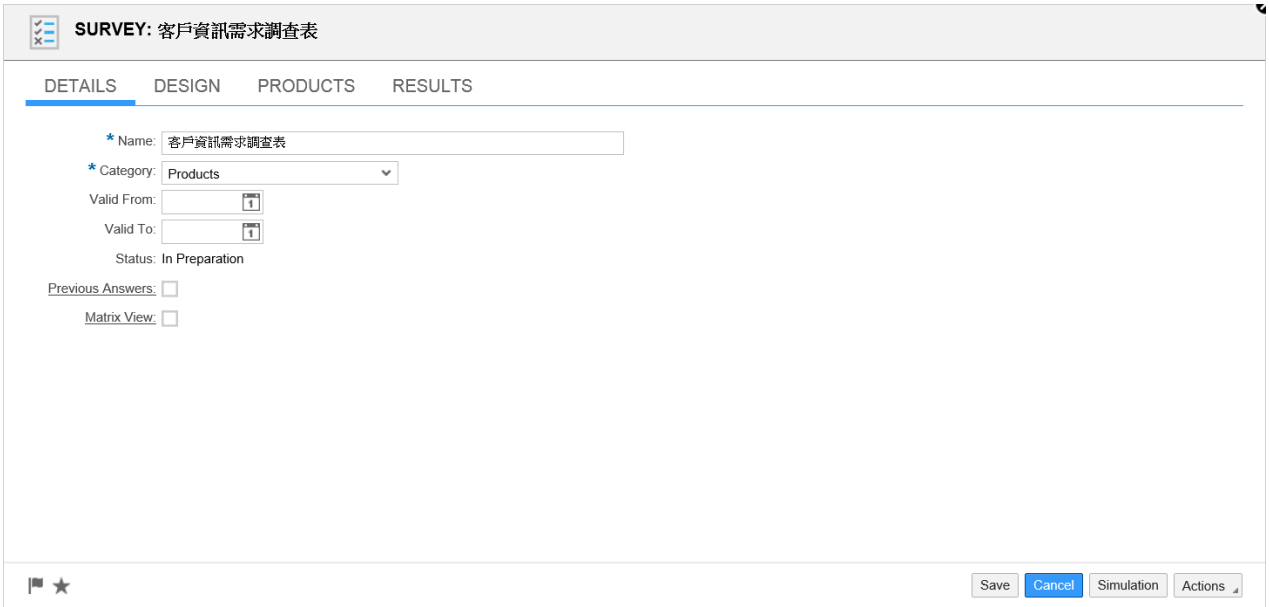
路徑	選單→SURVEYS(調查)

（三）操作說明：

1　進入後，按 **New** 可建立調查表的名稱：

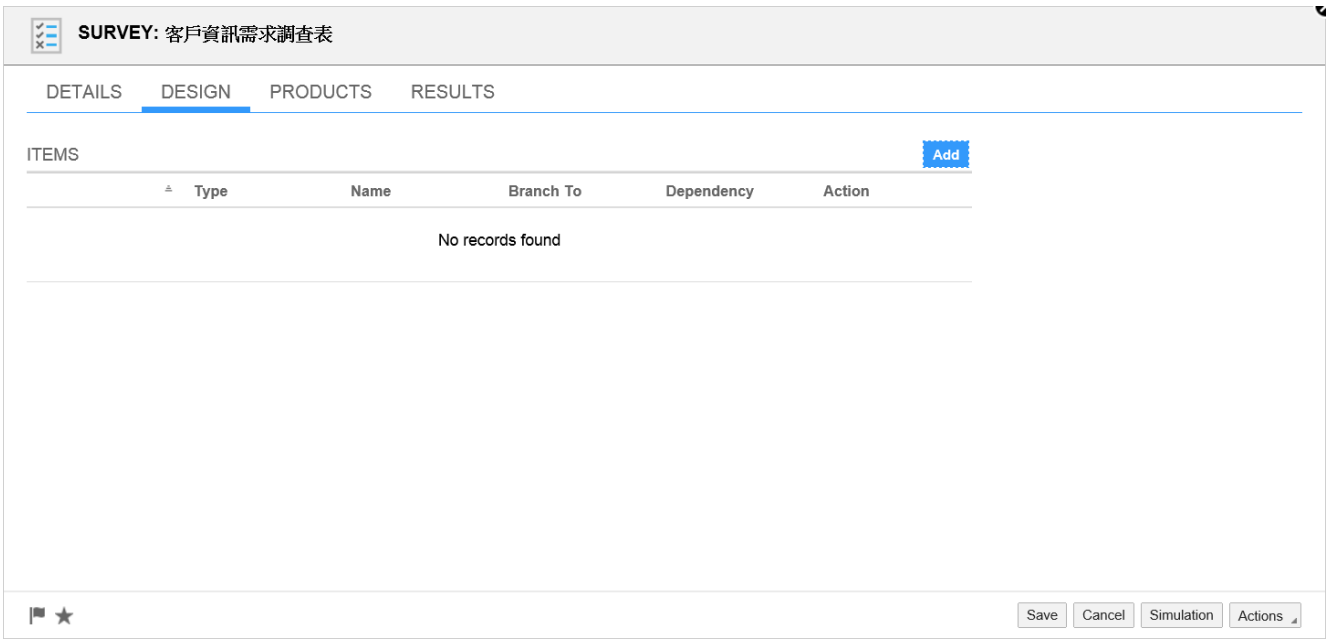


2　選 Save and Open，進入調查表明細資料畫面，按 Edit ：

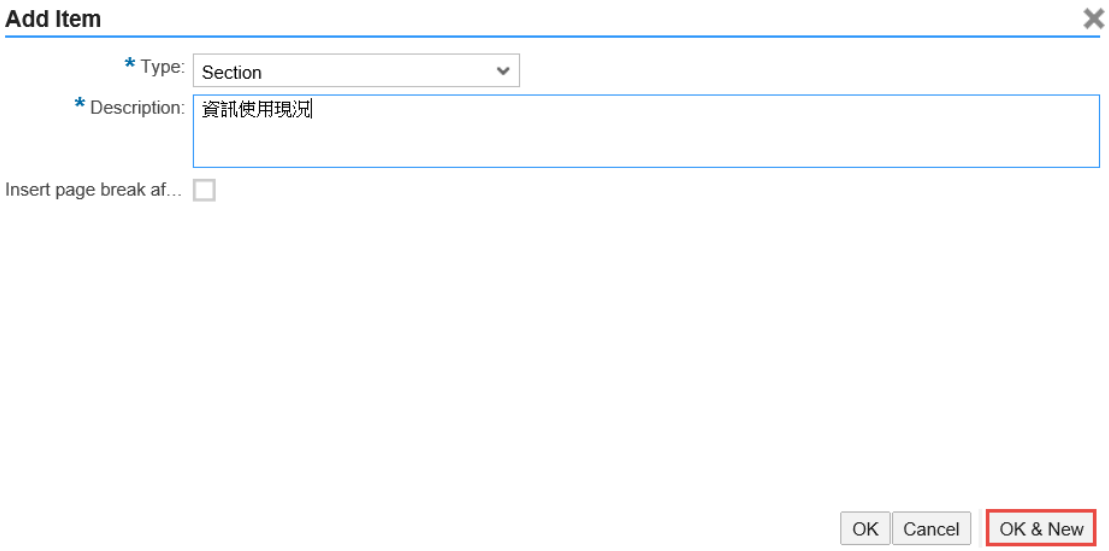


2.1　Matrix View(矩陣視圖)：供行動裝置使用，限問題小於 10 題。

3　切換至 DESIGN(設計)頁籤，可設計問卷：



3.1　按 Add 鈕，新增問題，以 Type(類型)區段為例：



3.1.1 Type：問題類別。

3.1.1.1 Amount：金額類問題。

3.1.1.2 Multiple Choice(select multiple)：複選題。

3.1.1.3 Multiple Choice(select one)：單選題　。

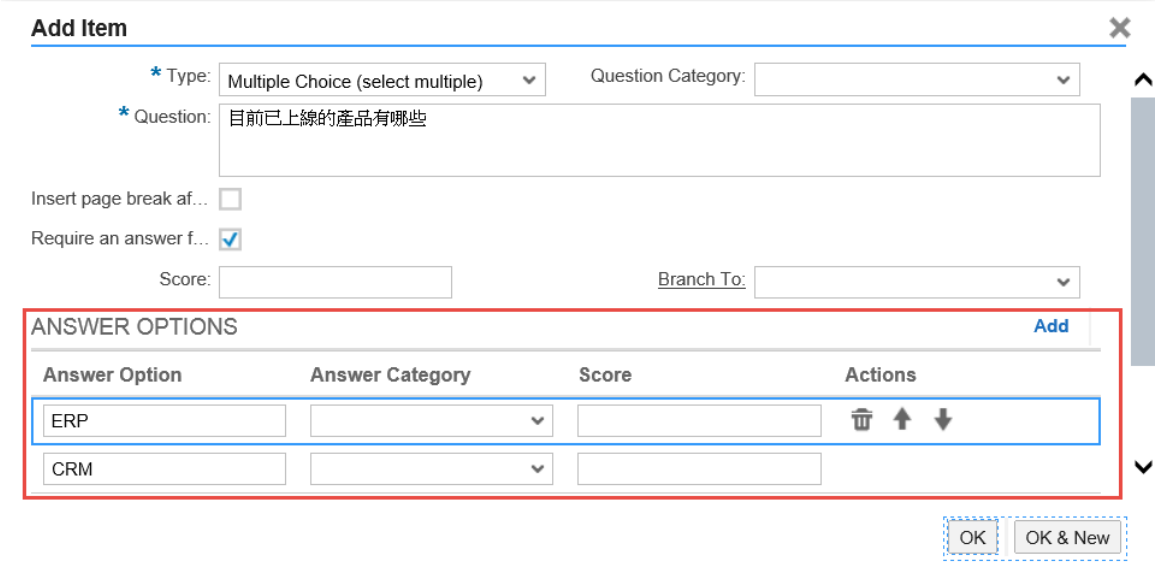
3.1.1.4 Quantity：數量類問題。

3.1.1.5 Section：區段，可把多個問題群組在一區段歸類。

3.1.1.6 Text：開放性問題。

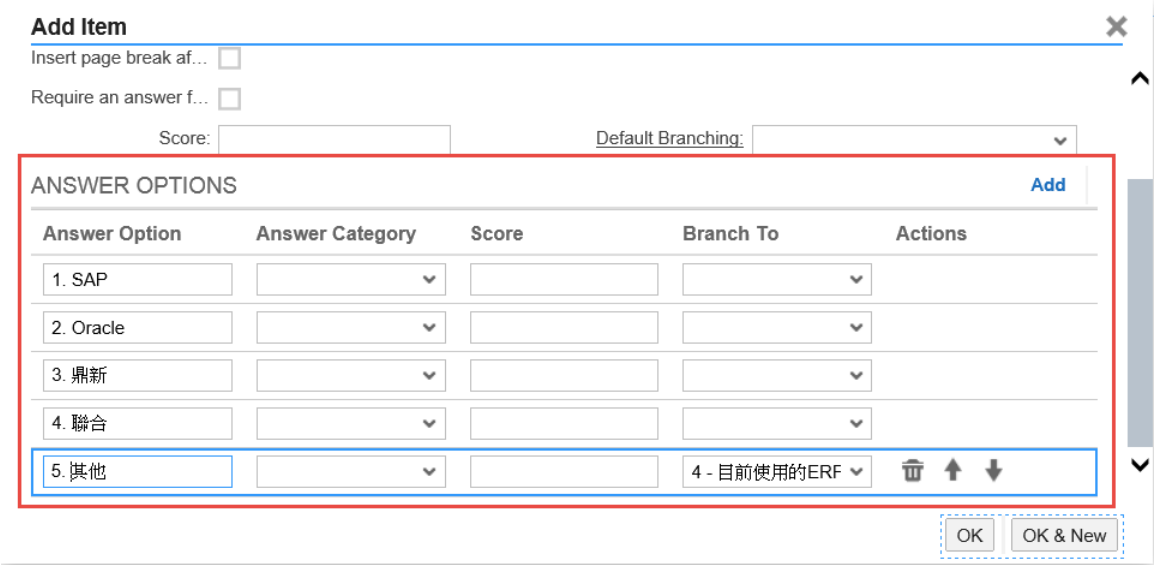
3.2　輸入完成按 OK & New ，可供輸入下一問題，以 Type Multiple Choice(select multiple) (不

定項選擇（選擇多項）)為例，應在 ANSWER OPTIONS 中輸入回覆的選項：



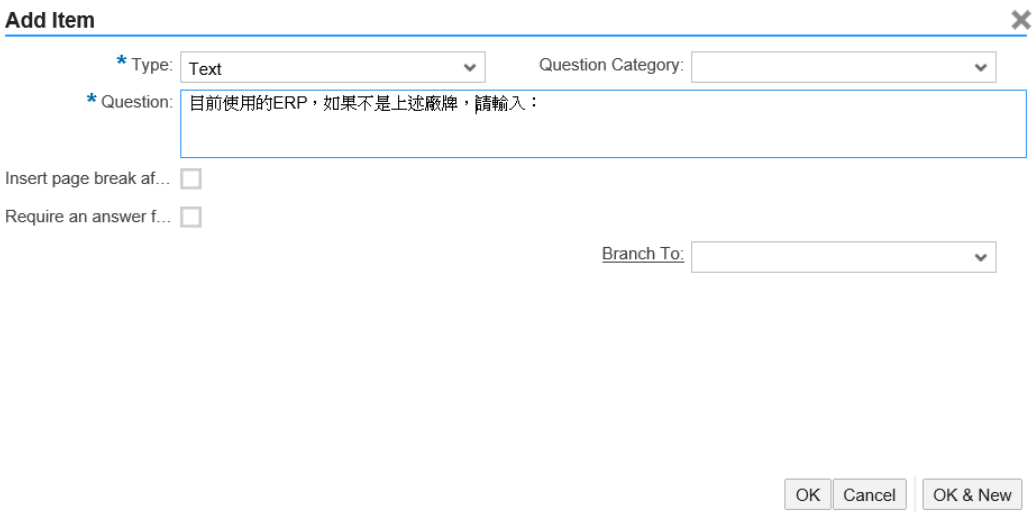
3.2.1 Score(分數)：可以針對問題及答案給予分數，以利系統統計調查結果的分數。

3.3 以 Type Multiple Choice(select one)(不定項選擇（選擇一項）)為例，應在 ANSWER OPTIONS(回答選項)中輸入回覆的選項：

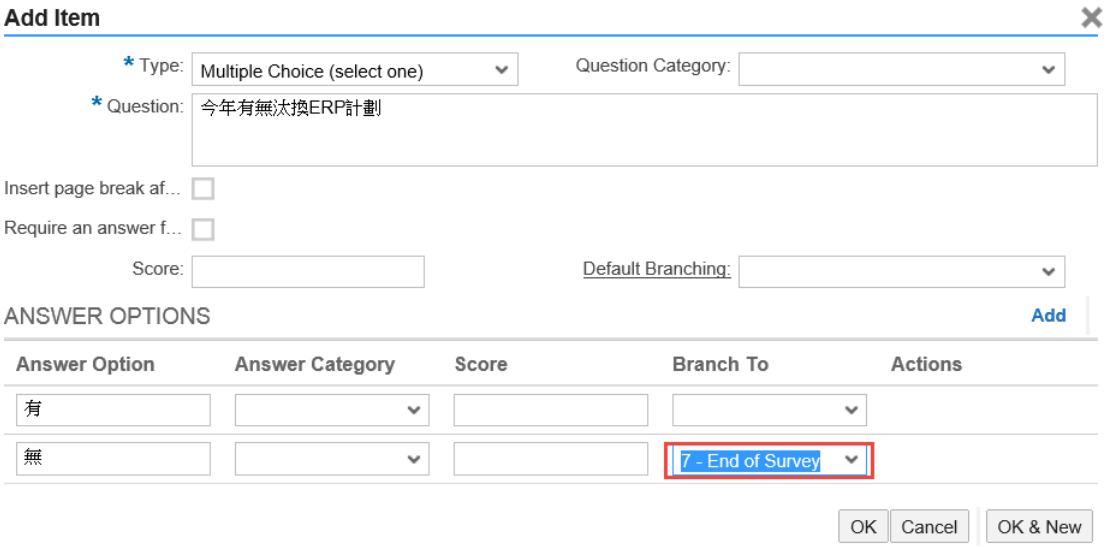


3.3.1 Branch To(關聯到)：如果回覆了此選項，步驟需跳到另一問題或結束調查。

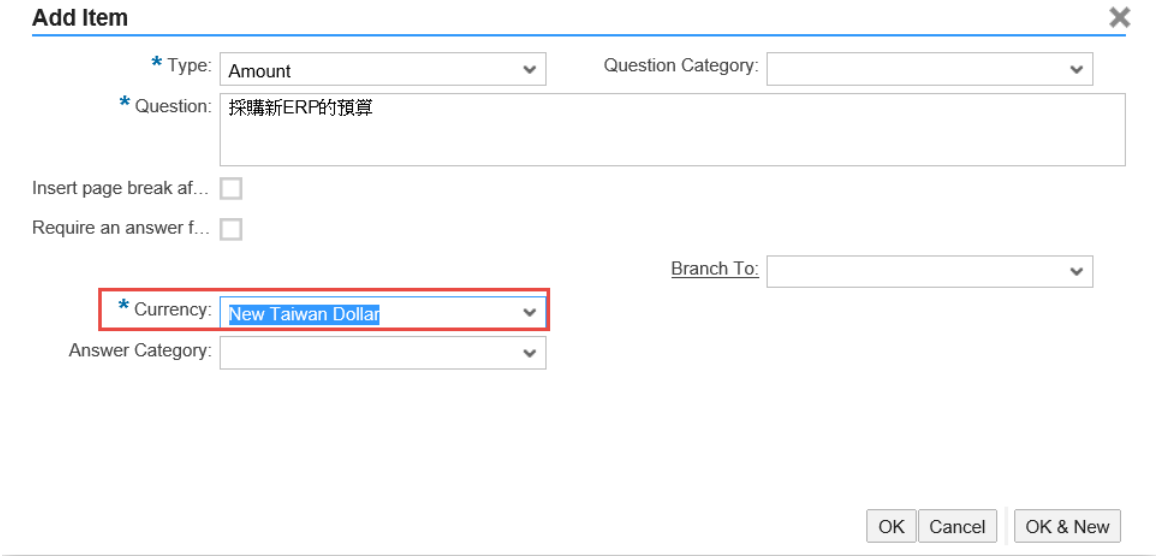
3.4 以 Type Text(文本)為例：



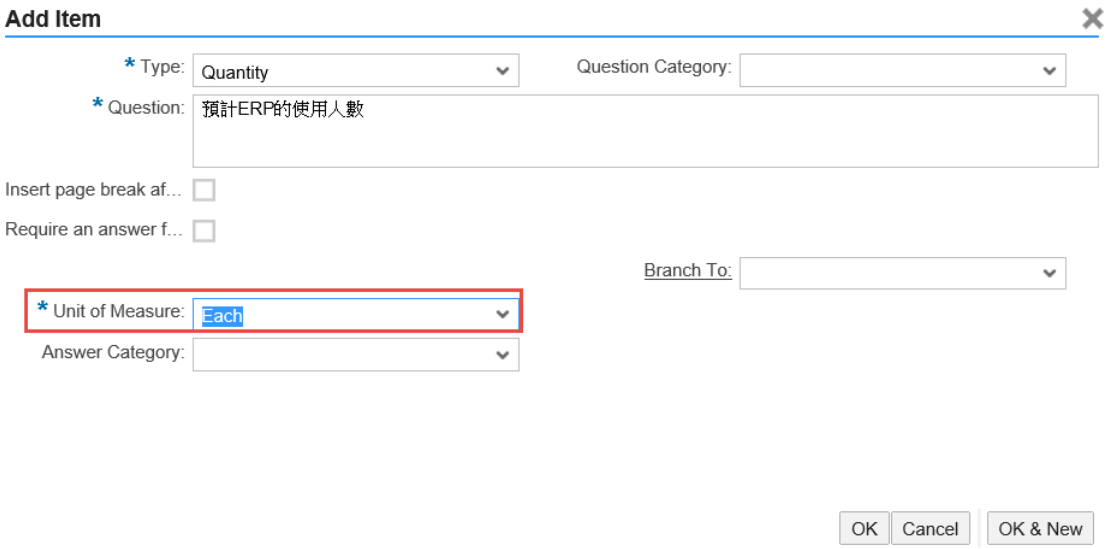
3.5 Branch To 為結束調查的例子：



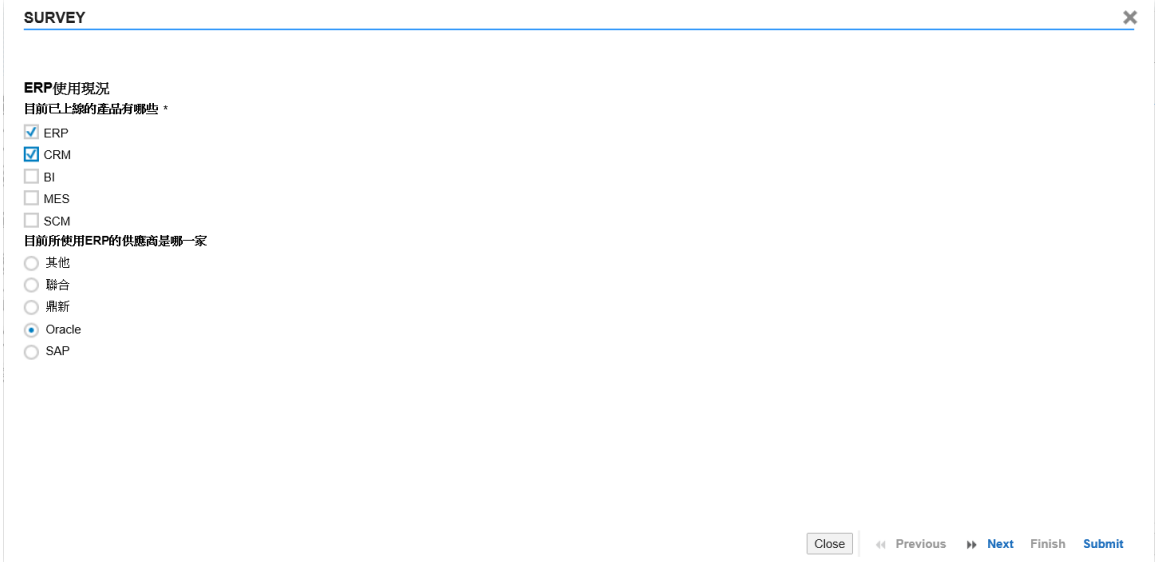
3.6 以 Type Amount(金額)為例：



3.7　以 Type Quantity(數量)為例：



4　設計完調查表後，可以先模擬，按 Simulation ：



4.1　回答完一網頁問題，應按 **Next** 至下一頁。

4.2　最後完成按 **Submit** 送出結果。

5　模擬測試完成，正式啟用，需按 Actions ，選 Activate。

肆、銷售線索管理(BP-C4C-230)

一、建立銷售線索

（一）作業目的：

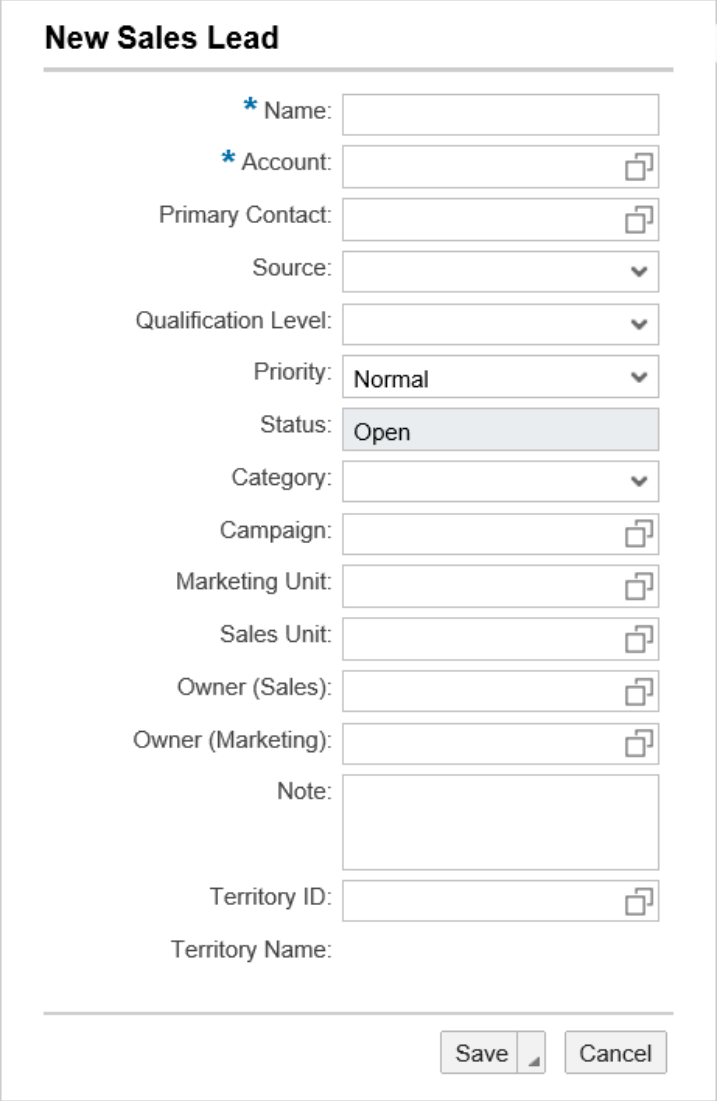
行銷活動或其他管道獲知有商機時，可建立銷售線索，銷售線索是整個銷售循環的第一步。

（二）存取方法：

路徑	選單→SALES(銷售)→SALES LEADS(銷售線索)→New 或 工具列→

（三）操作說明：

1 進入後，新增畫面如下：



1.1 Qualification Level 如果未輸入，Status 將會是 Open。

二、評估等級

（一）作業目的：

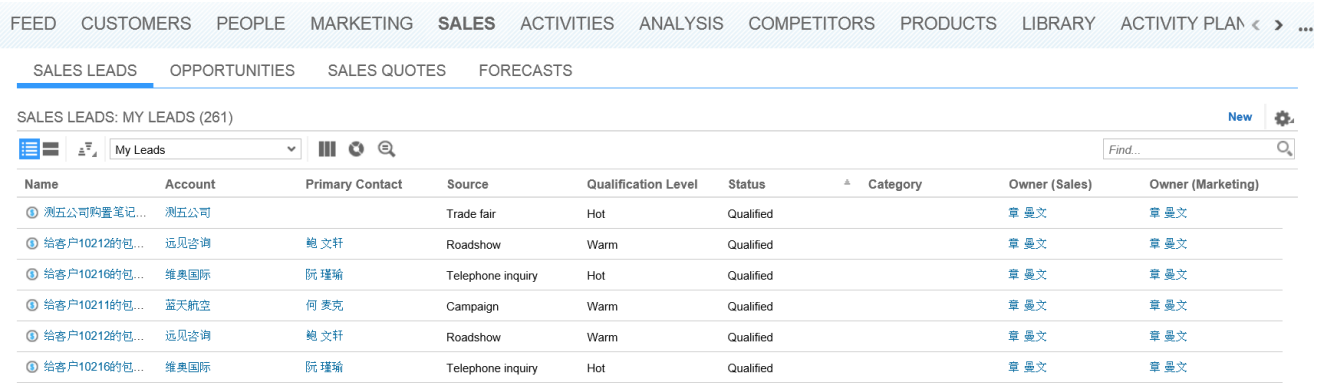
根據初步銷售活動等，研判銷售線索的等級。

（二）存取方法：

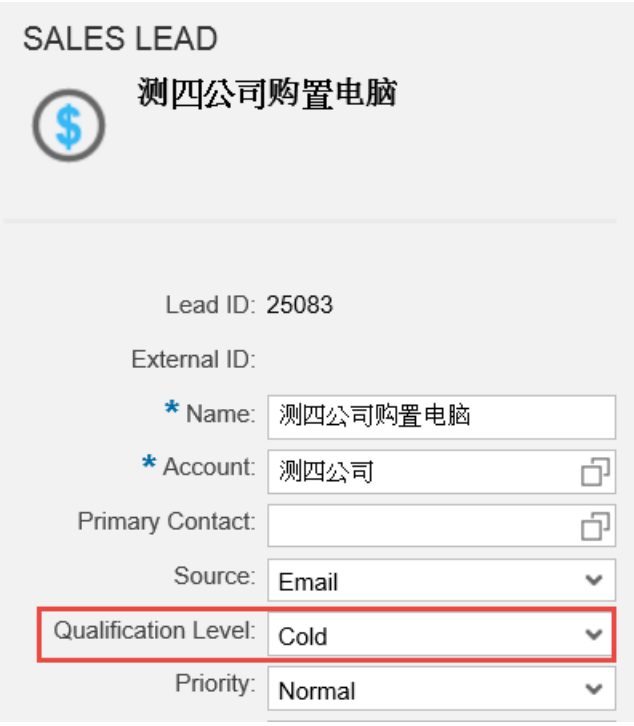
路徑	選單→SALES(銷售)→SALES LEADS(銷售線索)

（三）操作說明：

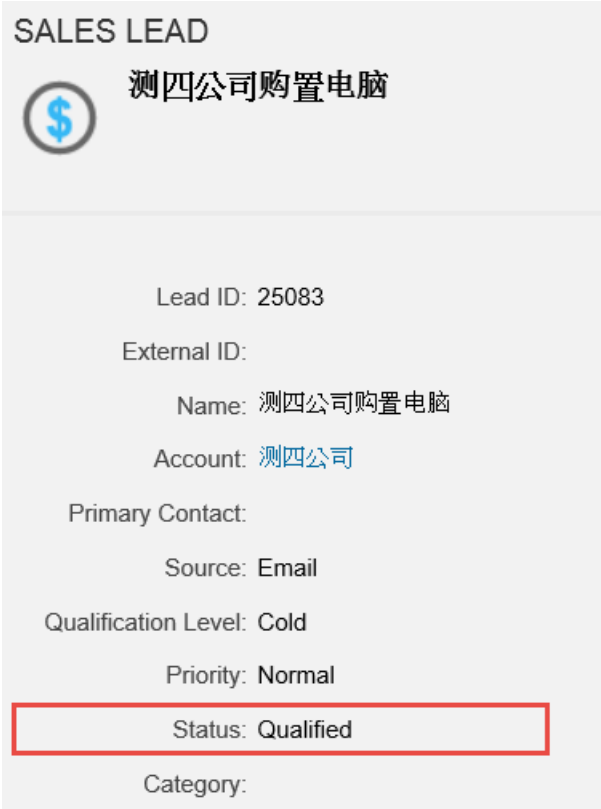
1　進入後，顯示銷售線索清單如下畫面：



2　點選及開啟銷售線索資料後，按右下角 Edit 後，在 Qualification Level(評估等級)，挑選合適的值：



3　輸入 Qualification Level 後，狀態會更新為 Qualified(已審核)：



三、接受/拒絕

（一）作業目的：

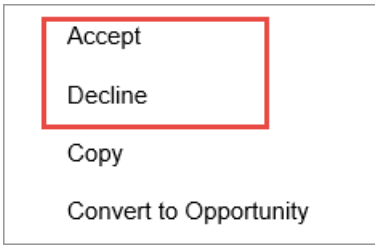
業務人員在 FEED 接收到分配的銷售線索，研判後，回覆接受或拒絕。

（二）存取方法：

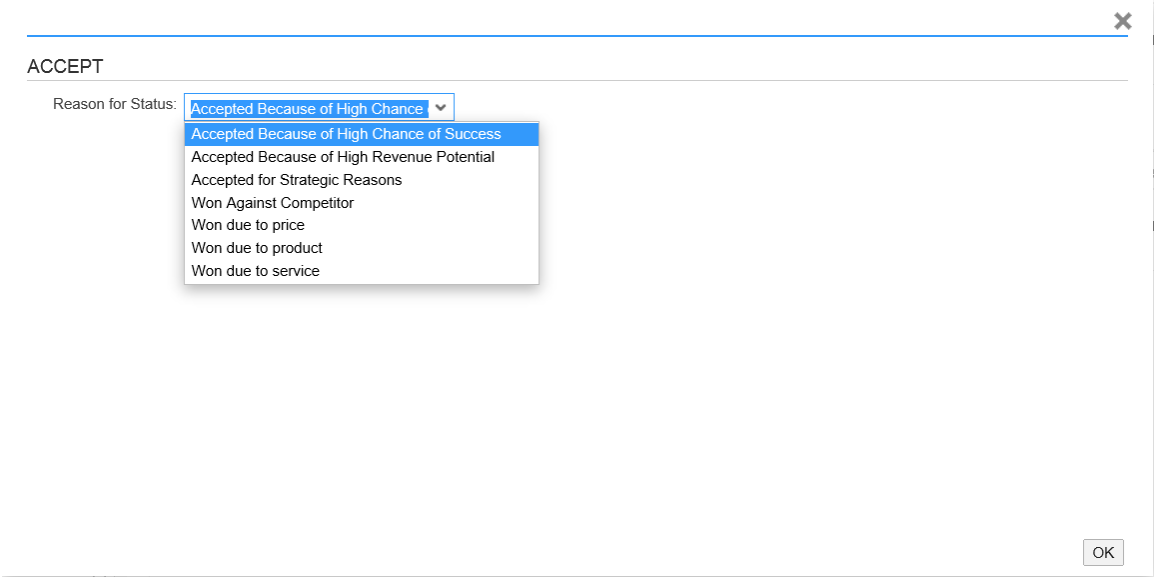
路徑	選單→SALES(銷售)→SALES LEADS(銷售線索)

（三）操作說明：

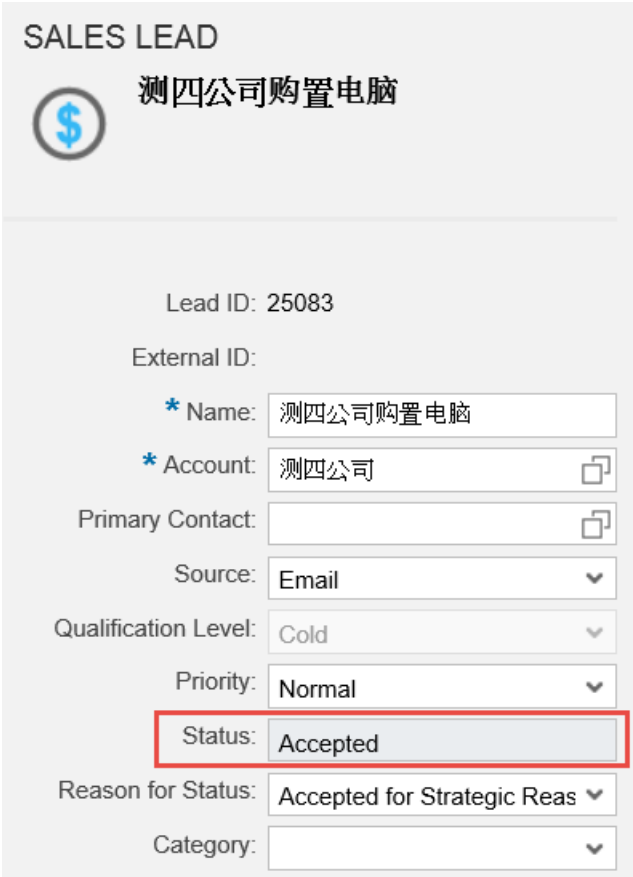
1　進入銷售線索後，按右下角 Actions ，顯示下面選單：



2　點選後，將顯示原因供挑選：



3　狀態將對應更新：


SALES LEAD
测四公司购置电脑
Lead ID: 25083
External ID:
* Name: 测四公司购置电脑
* Account: 测四公司
Primary Contact:
Source: Email
Qualification Level: Cold
Priority: Normal
Status: Accepted
Reason for Status: Accepted for Strategic Reas
Category:

四、維護銷售線索

（一）作業目的：

修改銷售線索有關產品、聯絡人等資料。

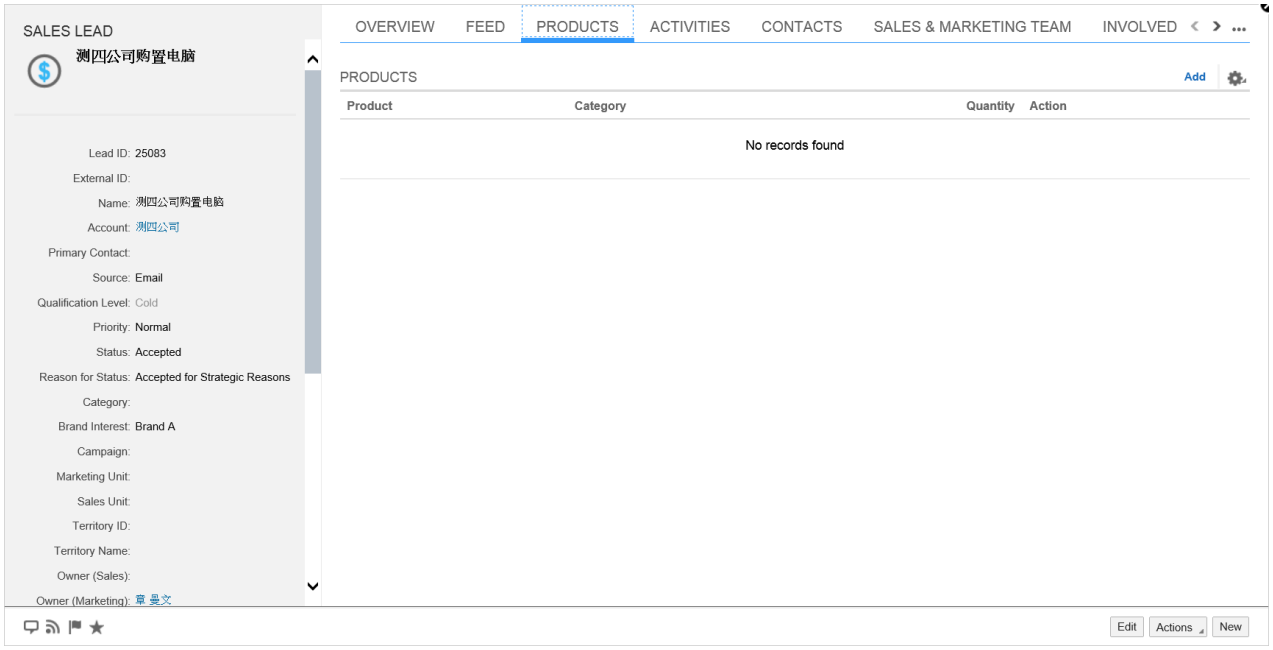
（二）存取方法：

路徑	選單→SALES(銷售)→SALES LEADS(銷售線索)

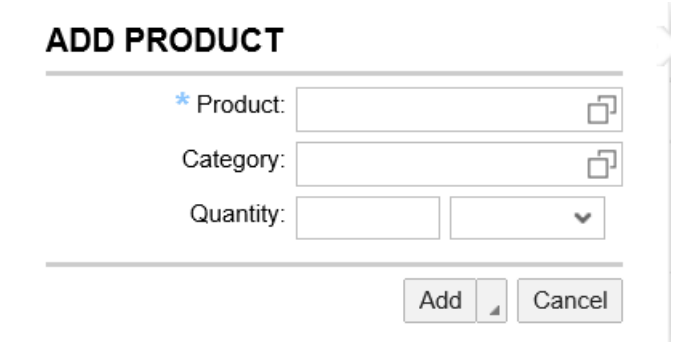
（三）操作說明：

1　新增潛在客戶欲採購的產品：

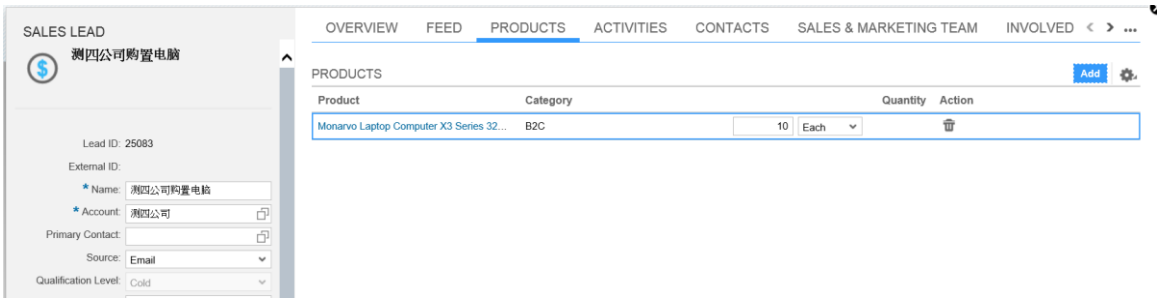
1.1　進入銷售線索後，選 PRODUCTS(產品)頁籤：



1.2　按 **Add** ，可新增潛在客戶欲採購的產品：

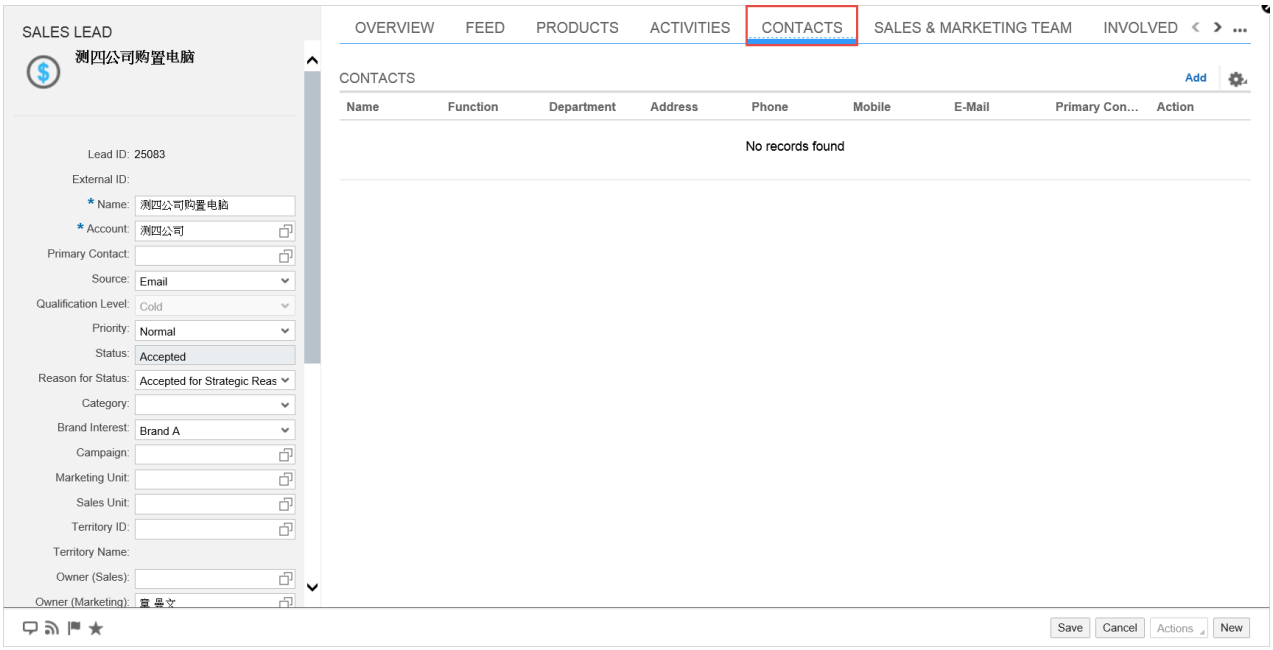


1.3　按 Add ，即新增至該銷售線索的產品清單中：

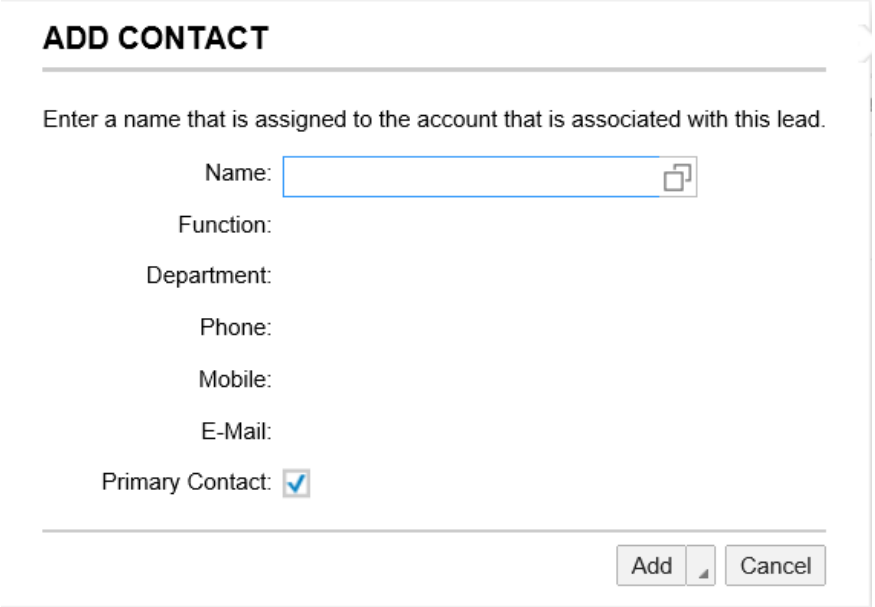


2　新增潛在客戶的聯絡人：(新增銷售線索時，主要聯絡人自動會帶入，其他聯絡人經由此功能引入)

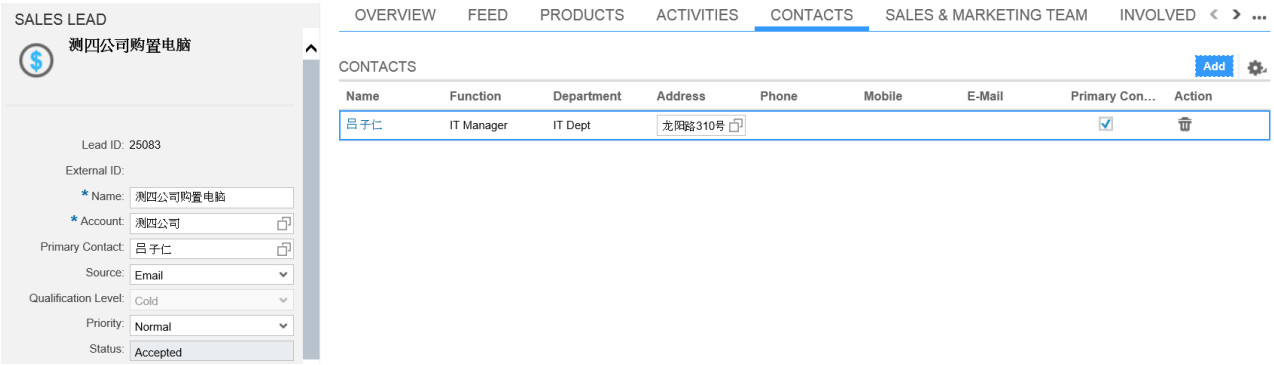
2.1　進入銷售線索後，選 CONTACTS(連絡人)頁籤：



2.2　按 **Add** ，可新增聯絡人：



2.3 按 Add ，即新增至該銷售線索的聯絡人清單中：



五、轉換成機會

（一）作業目的：

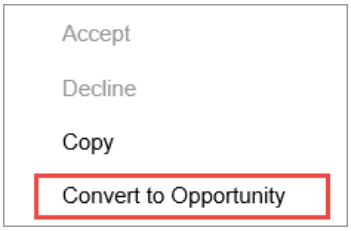
確定銷售線索有商機時，可轉換成機會。

（二）存取方法：

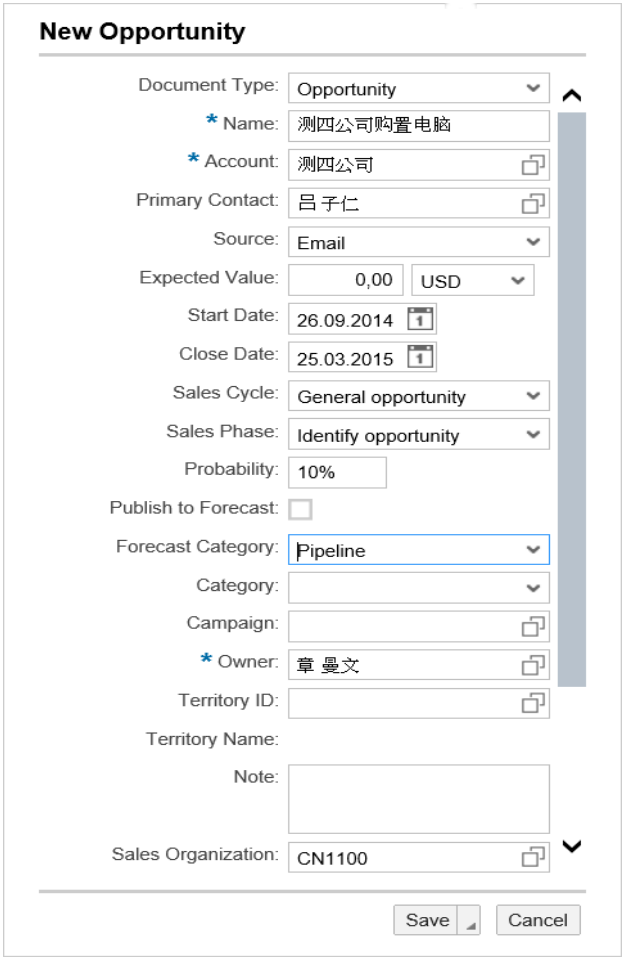
路徑	選單→SALES(銷售)→SALES LEADS(銷售線索)

（三）操作說明：

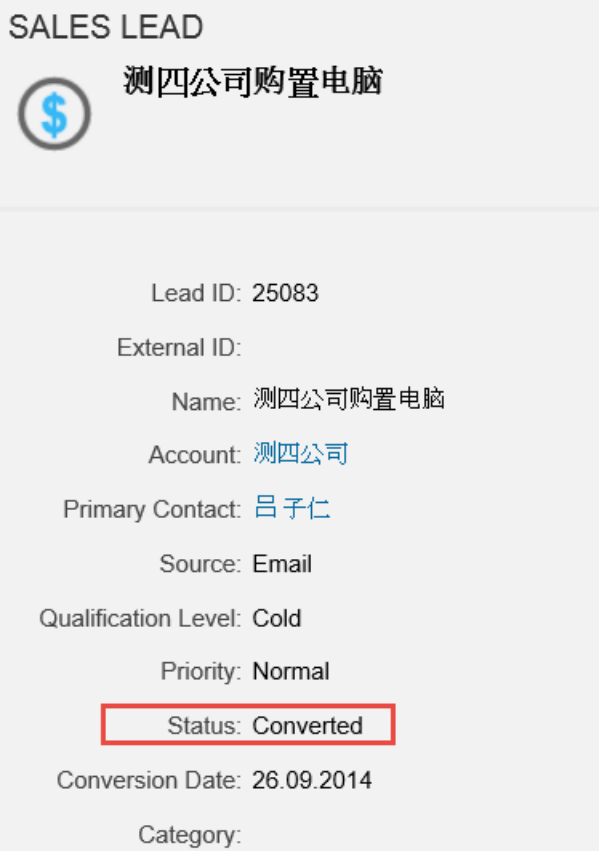
1　進入銷售線索後，按 Actions ，選 Convert to Opportunity(轉換為機會)：



2　將顯示機會的資料畫面：



3　按 Save ，狀態將對應更新：



伍、機會管理(BP-C4C-240)

一、機會建立

（一）作業目的：

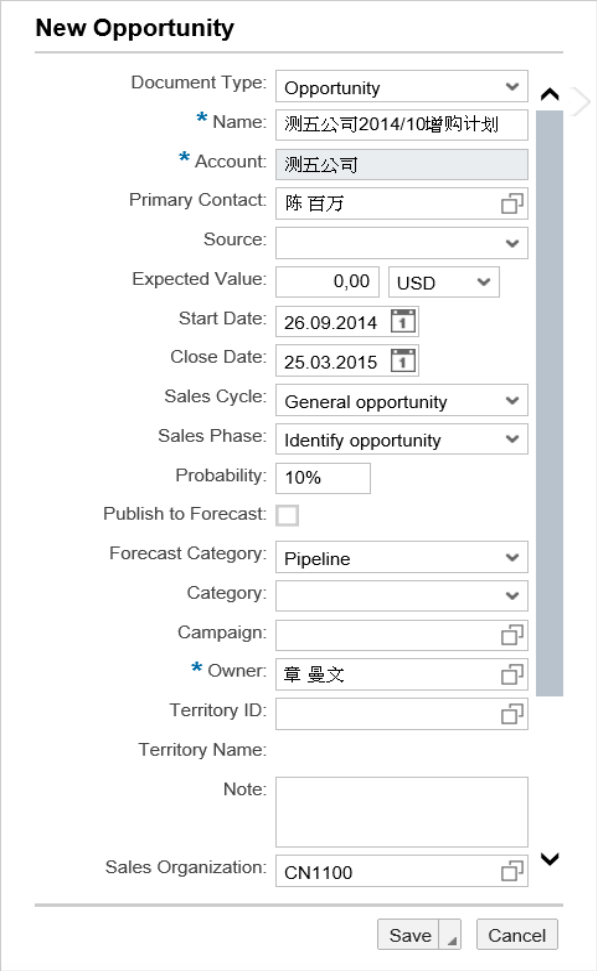
當客戶有採購的可能性，欲以系統管理此商機的各階段狀態、可能成交的產品及金額、成交的機率等，即應建立此機會資料。機會可由銷售線索轉換產生，也可直接建立。

（二）存取方法：

路徑	選單→SALES(銷售)→OPPORTUNITIES(機會)→New 或 選單→CUSTOMERS(客戶)→ACCOUNTS(客戶)→OPPORTUNITIES(機會)→New 或 工具列→

（三）操作說明：

1 進入後，，新增畫面如下：



1.1 如果由客戶資料的 OPPORTUNITIES(機會)頁籤按 New，Account(客戶)、Primary Contact(主要連絡人)及 Owner(所有者)等欄位值會自動帶出。

1.2 Sales Cycle(銷售週期)：企業可針對公司業務從銷售線索開始至結案之間，每一商機可區分為哪些階段、每一階段的成交機率及歷時平均天數作一標準化的定義，由業務人員針對所負責的機會回報目前進度的階段，以確切掌握每一機會的執行狀況及分析。此標準化的各階段組合即為銷售週期。

1.3 Sales Phase(銷售階段)：目前進行的銷售階段，可設定 Probability 與 Sales Phase 的對應關係，例如：Identify Opportunity(識別機會)是 10%、Qualify Opportunity(評估銷售機會)是 20%、Develop Value Proposition(開發價值體現)是 40%、Quotation(報價)是 60%、Decision(決策)是 80%、Close(關閉)是 100%。

1.4 Publish to Forecast(發佈到預測)：是否將此機會納入預測計算。

二、維護機會

（一）作業目的：

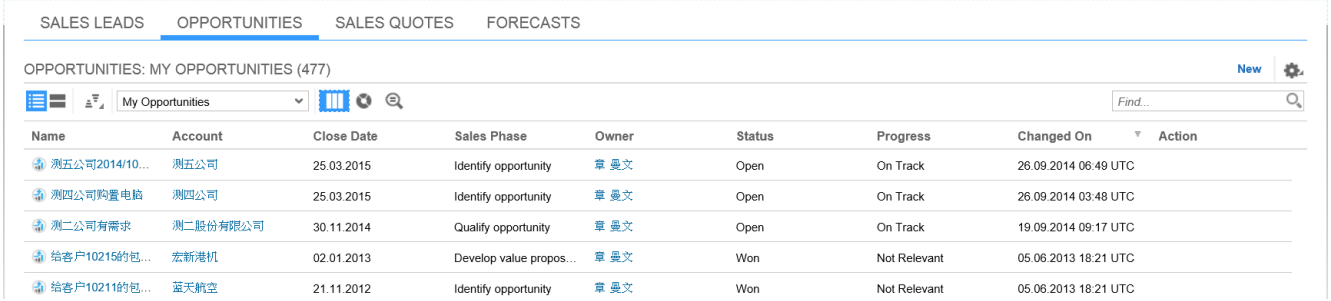
修改機會有關產品、競爭者等資料。

（二）存取方法：

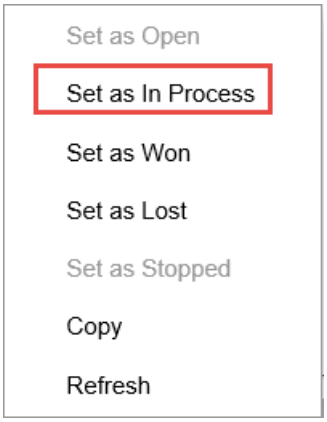
路徑	選單→SALES(銷售)→OPPORTUNITIES(機會)

（三）操作說明：

1　進入後，顯示機會清單如下：

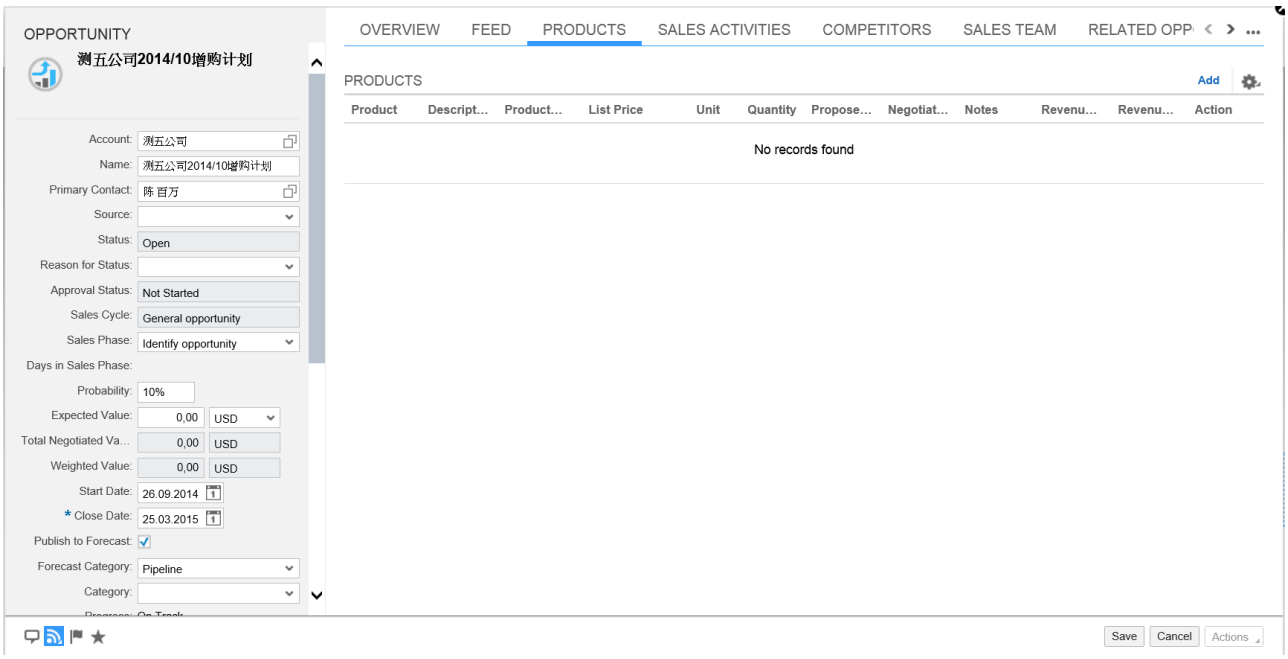


2　在某機會 Name 上點選可開啟該機會，可按 Actions 設定狀態：

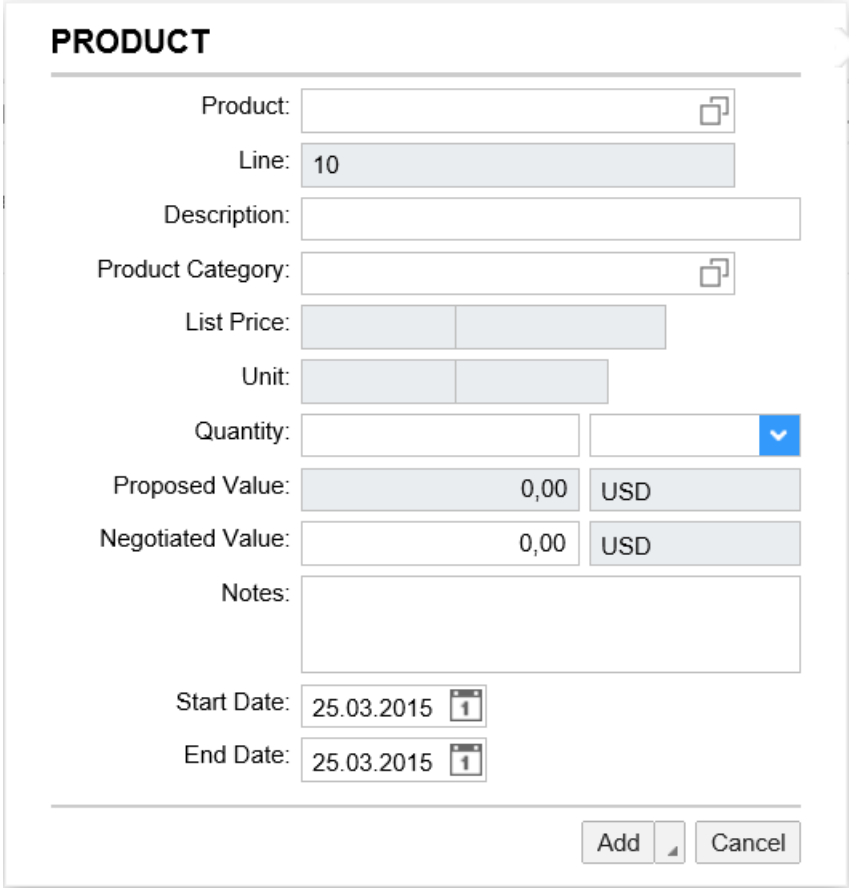


3　如要新增潛在客戶欲採購的產品：

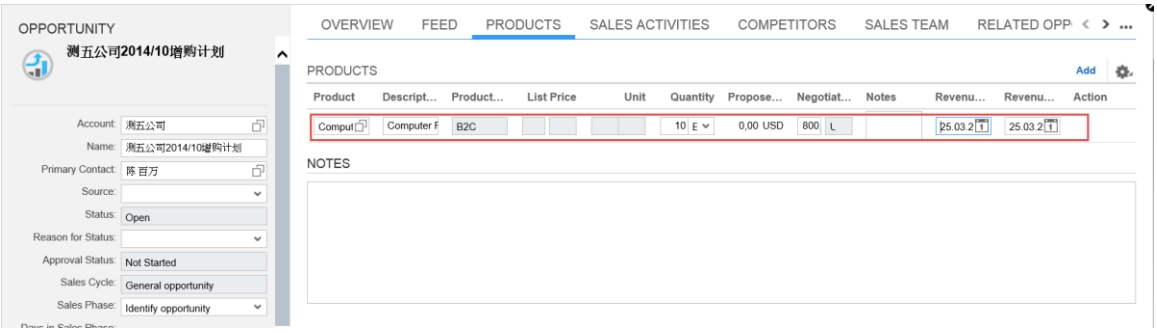
3.1　選 PRODUCTS(產品)頁籤：



3.2　按 **Add** ，可新增潛在客戶欲採購的產品：

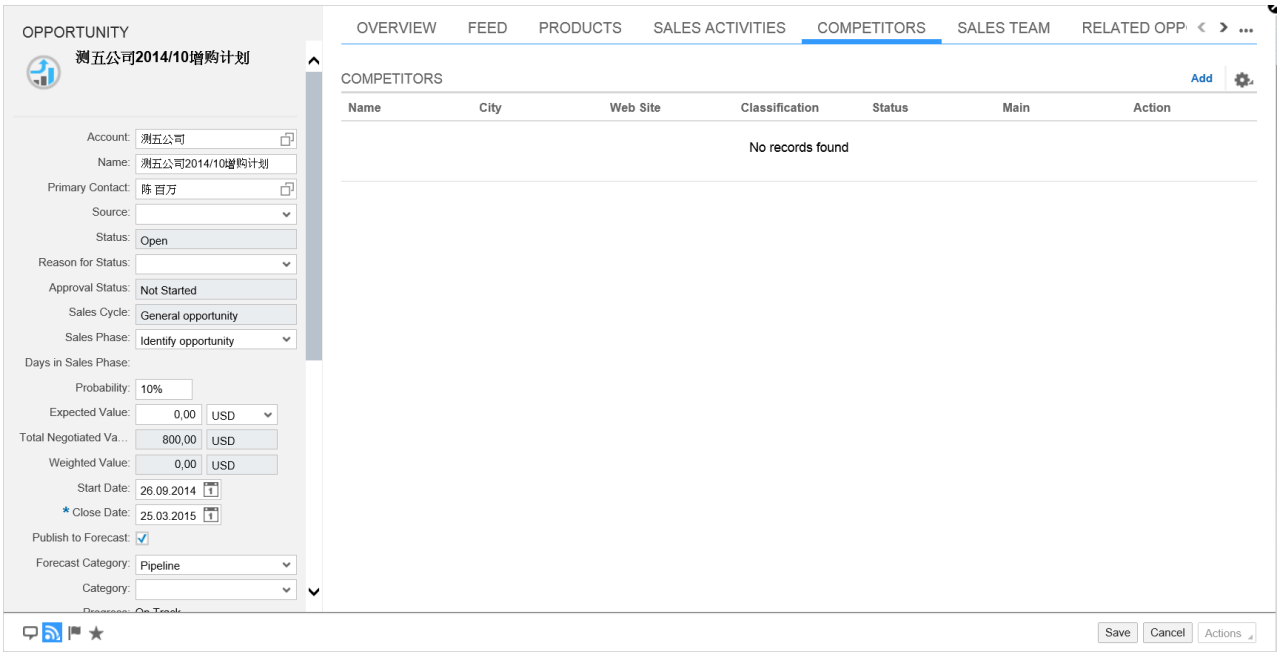


3.3　按 Add ，即新增至該機會的產品清單中：

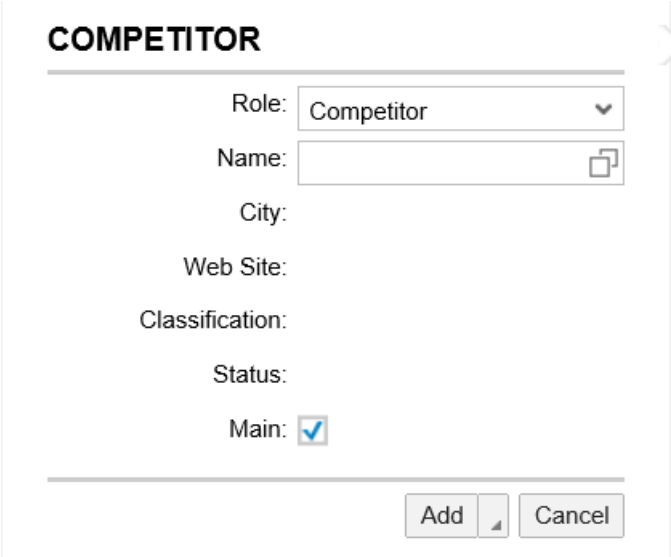


4　如果要新增機會的競爭者：

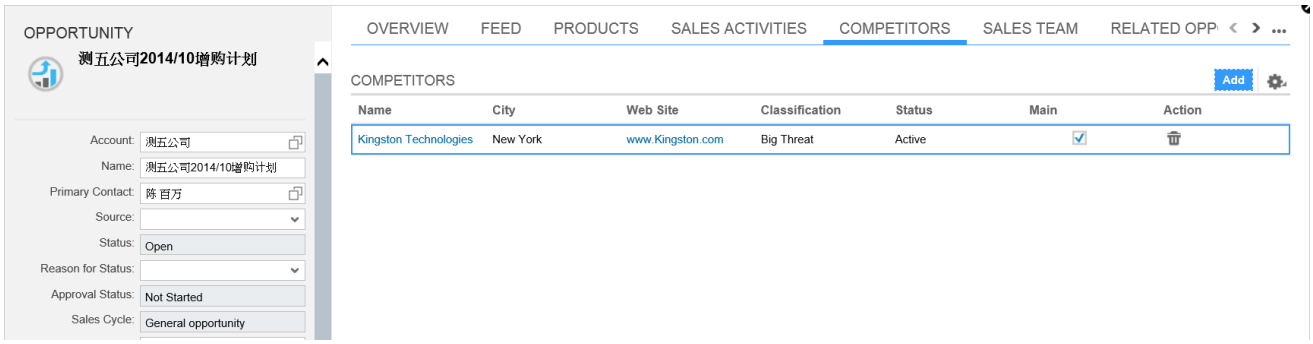
4.1　選 COMPETITORS(競爭對手)頁籤：



4.2　按 **Add** ，可新增此機會的競爭者：



4.3 按 Add ，即新增至該機會的競爭者清單中：



三、機會簽核

（一）作業目的：

如果機會設有簽核的機制，且符合簽核的條件時，將需由主管簽核。

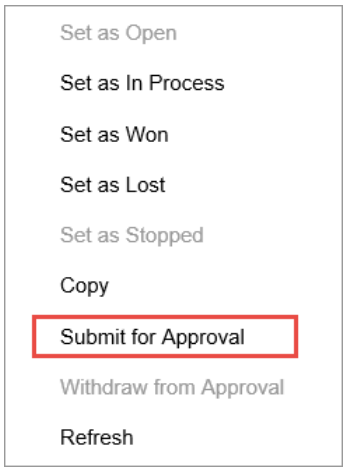
（二）存取方法：

路徑	選單→SALES(銷售)→OPPORTUNITIES(機會)

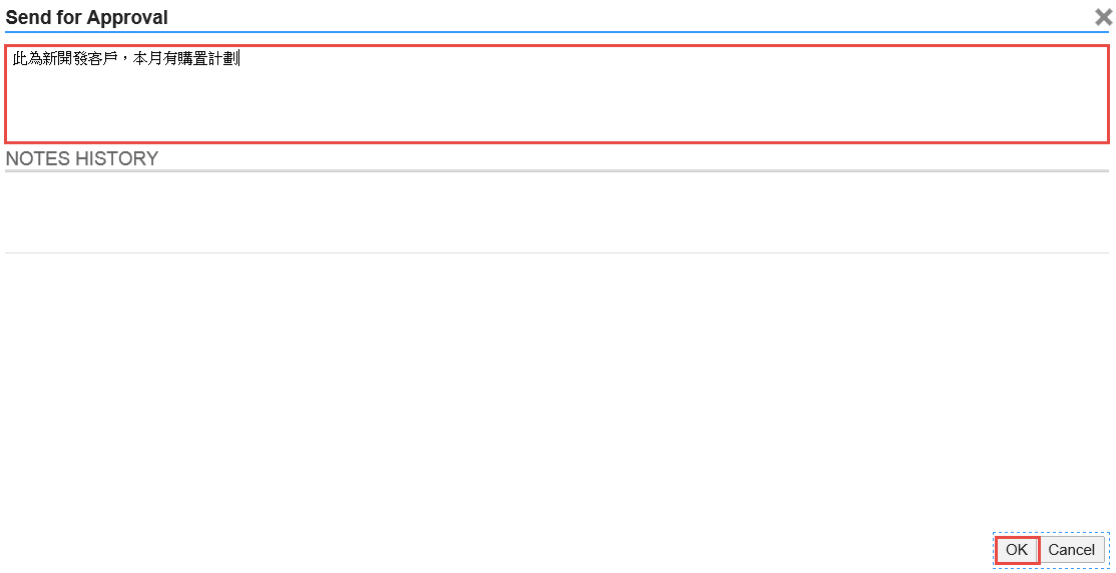
（三）操作說明：

1　系統可以設定自動送簽或人工送簽，如果是人工送簽時，開啟機會後，按 Actions ：

1.1　選擇 Submit for Approval(提交審批)：

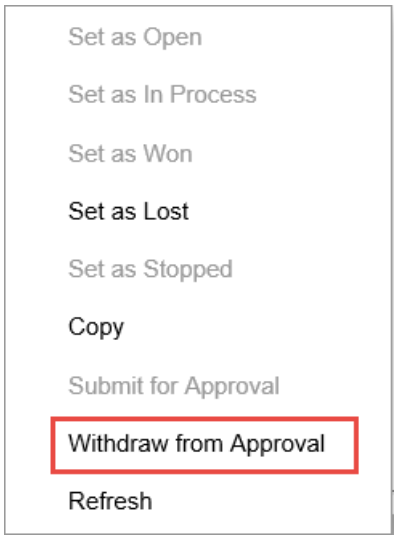


1.2　送簽前，可輸入文字說明：



1.3　送簽後，Approval Status(審批狀態)將對應更新：

1.4 送簽後，按 Actions ，也可撤簽(撤出審批)：



2　主管簽核作業：

2.1　登入系統後，將會收到待簽核的通知：

2.2　可按核准該機會。如果查詢該機會，Approval Status(審批狀態)將對應更新：

2.3 按 可駁回申請，要求修改該機會資料。如果查詢該機會，Approval Status(審批狀態)將對應更新：

四、銷售階段回報

（一）作業目的：

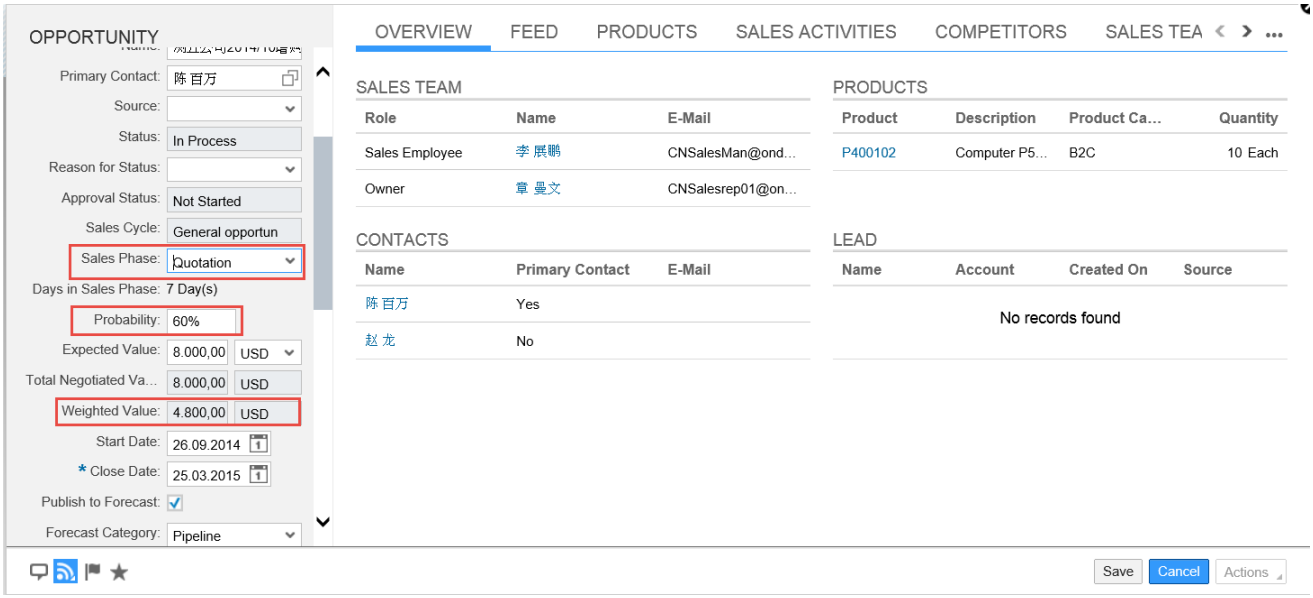
企業可針對公司業務從銷售線索開始至結案之間，每一商機可區分為哪些階段、每一階段的成交機率及歷時平均天數作一標準化的定義，要求業務人員針對所負責的機會回報目前進度的階段，以確切掌握每一機會的執行狀況及分析。

（二）存取方法：

路徑	選單→SALES(銷售)→OPPORTUNITIES(機會)

（三）操作說明：

1　在某機會 Name(名稱)上點選可開啟該機會，按 Edit ：



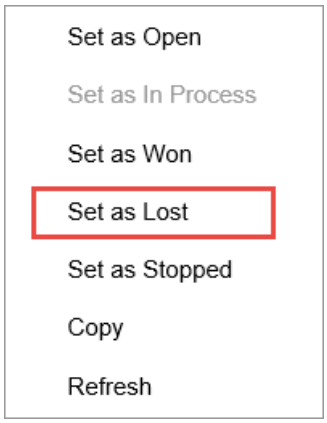
1.1　在 Sales Phase(銷售階段)輸入目前的進行階段

1.2　Probability(概率)：會根據後檯設定，帶出 Sales Phase 對應的成交機率。

1.3　Weighted Value(加權價值)：根據 Expected Value(預期價值) * Probability(概率)算出，可提供分析報表使用。

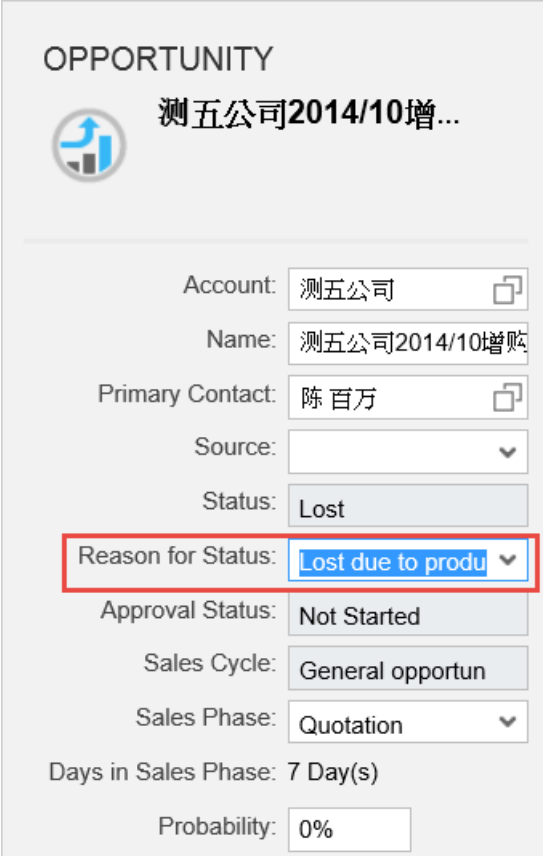
2　如果機會已確定失敗，應按 Actions ：

2.1　選 Set as Lost(設為已失去)：



2.2 Status(狀態)及 Probability(概率)將對應更新：

2.3 按 Edit ，輸入 Reason for Status(狀態原因)，戰勝戰敗原因，可作日後分析使用，最後按 Save ：


OPPORTUNITY
测五公司2014/10增...
Account:
测五公司
Name:
测五公司2014/10增购
Primary Contact:
陈 百万
Source:
Status:
Lost
Reason for Status:
Lost due to produ
Approval Status:
Not Started
Sales Cycle:
General opportun
Sales Phase:
Quotation
Days in Sales Phase:
7 Day(s)
Probability:
0%

五、機會分析報表

（一）作業目的：

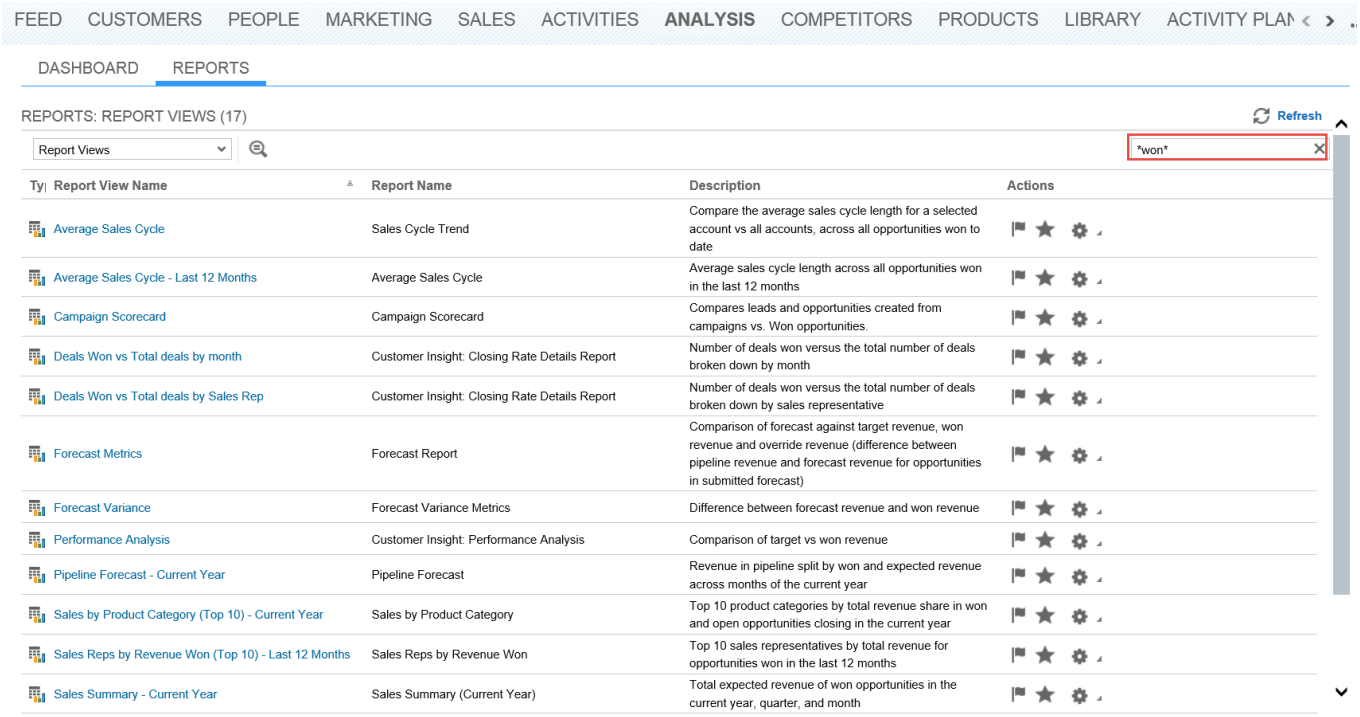
可查詢及分析。

（二）存取方法：

路徑	選單→ANALYSIS(分析)→REPORTS(報表)

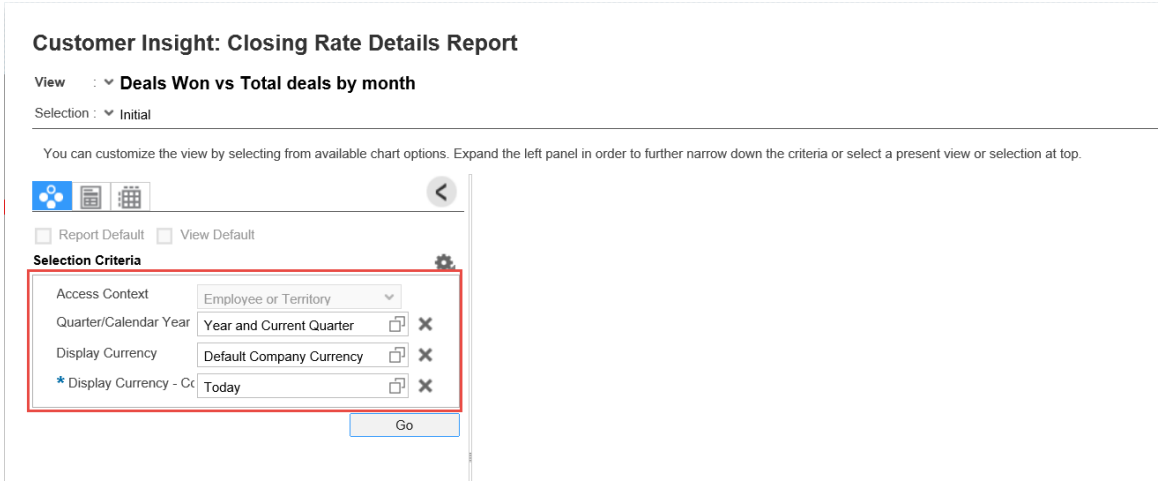
（三）操作說明：

1　在搜尋欄輸入*won*或*win*(贏)，按 Enter，搜尋與機會戰勝分析相關的報表：

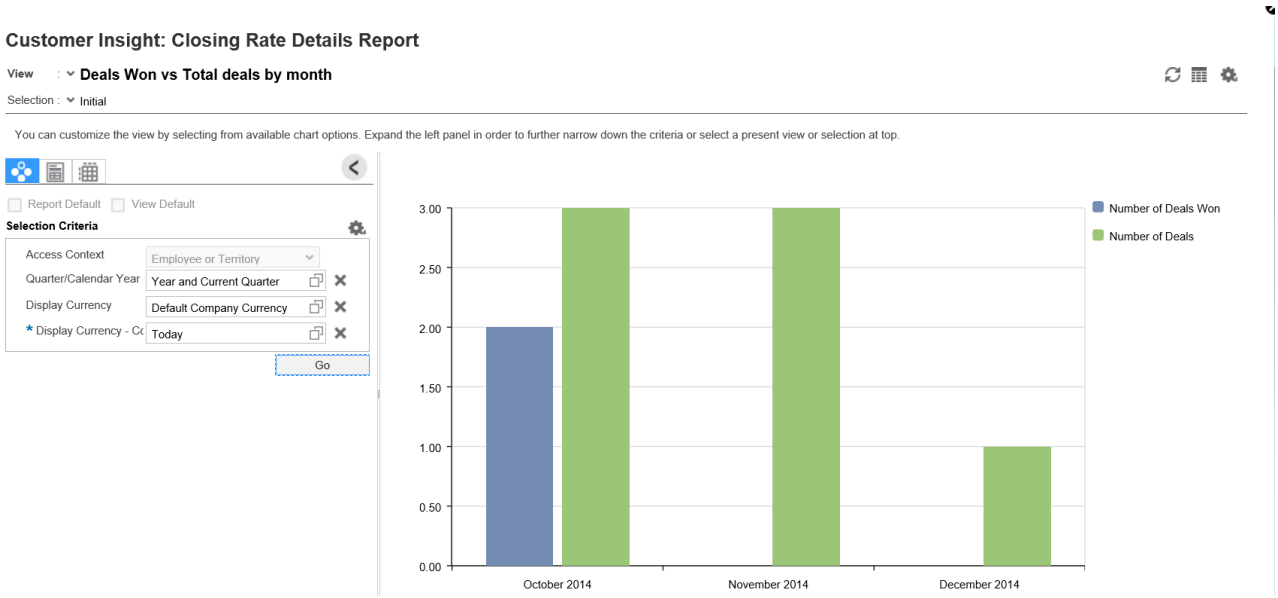


2　例如選Deals Won vs Total deals by month ：

2.1　顯示查詢條件的輸入畫面，可指定年度及幣別：

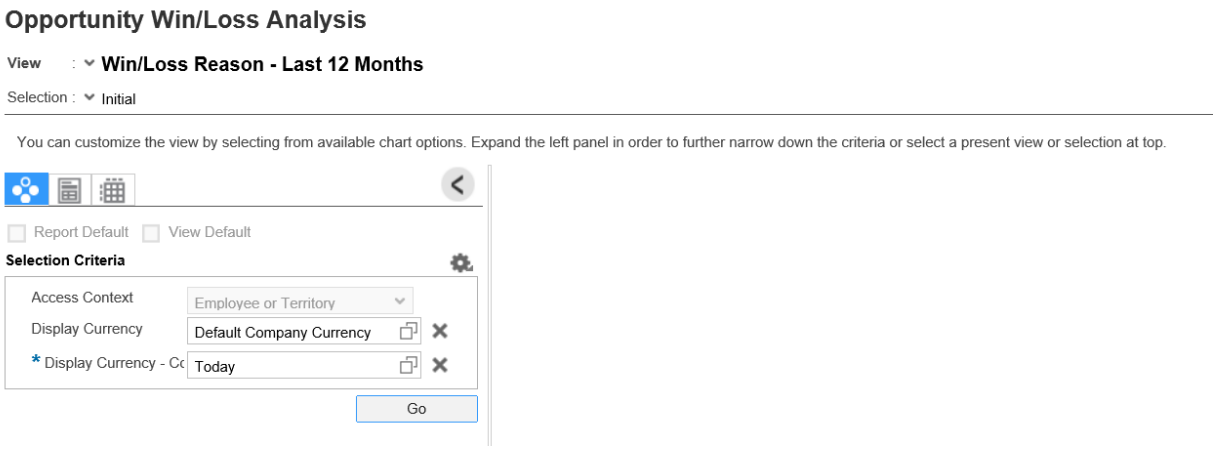


2.2　條件輸入完成後，按 Go ，系統顯示查詢的結果：

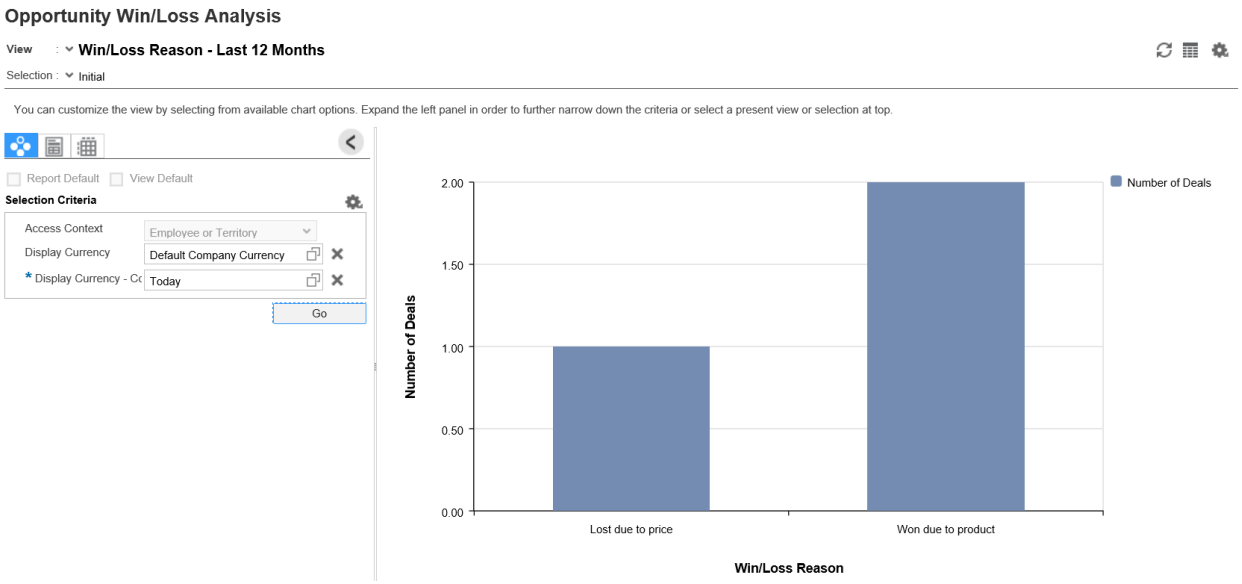


3　例如選 Win/Loss Reason - Last 12 Months ：

3.1　顯示查詢條件的輸入畫面，可指定幣別：



3.2　條件輸入完成後，按 Go ，系統顯示查詢的結果：



陸、報價管理(BP-C4C-250)

一、從機會建立報價

（一）作業目的：

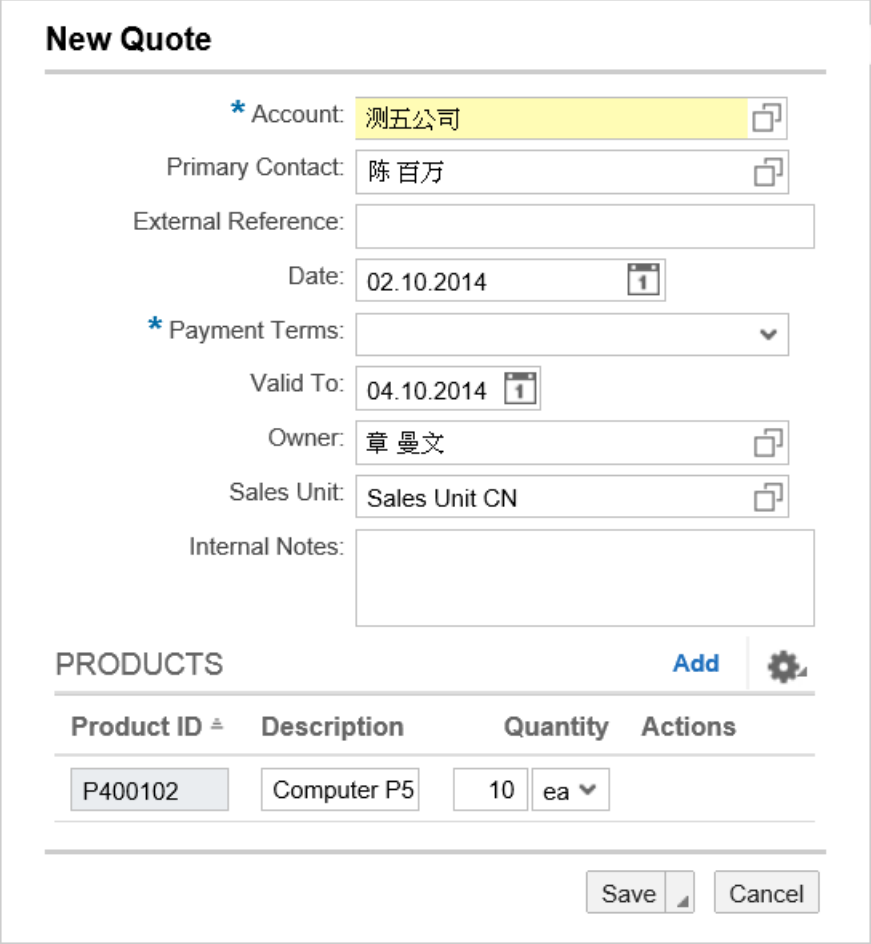
在銷售循環中，針對某些機會建立報價，以掌握各機會的狀況。

（二）存取方法：

路徑	選單→SALES(銷售)→OPPORTUNITIES(機會)→Sales Documents(銷售單據)頁籤

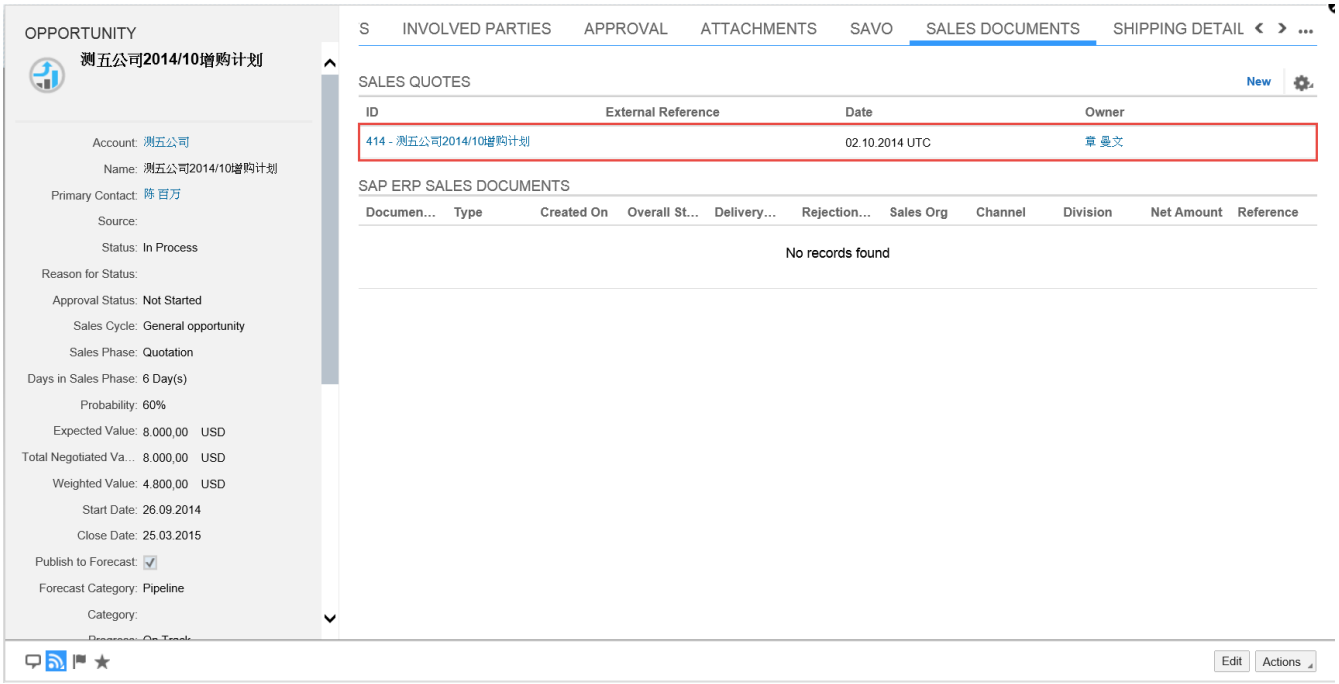
（三）操作說明：

1　按 **New** ，可新增報價資料：



1.1　如果在機會資料已建立產品資料，將會帶出。如有不足，可按 **Add** 新增產品空白行。

2　存檔後，將會列示在該機會報價清單中：


OPPORTUNITY
测五公司2014/10增购计划
Account: 测五公司
Name: 测五公司2014/10增购计划
Primary Contact: 陈 百万
Source:
Status: In Process
Reason for Status:
Approval Status: Not Started
Sales Cycle: General opportunity
Sales Phase: Quotation
Days in Sales Phase: 6 Day(s)
Probability: 60%
Expected Value: 8.000,00 USD
Total Negotiated Va... 8.000,00 USD
Weighted Value: 4.800,00 USD
Start Date: 26.09.2014
Close Date: 25.03.2015
Publish to Forecast:
Forecast Category: Pipeline
Category:
S
INVOLVED PARTIES
APPROVAL
ATTACHMENTS
SAVO
SALES DOCUMENTS
SHIPPING DETAIL
SALES QUOTES
New
ID
External Reference
Date
Owner
414 - 测五公司2014/10增购计划
02.10.2014 UTC
章 曼文
SAP ERP SALES DOCUMENTS
Documen...
Type
Created On
Overall St...
Delivery...
Rejection...
Sales Org
Channel
Division
Net Amount
Reference
No records found
Edit
Actions

二、單獨建立報價

（一）作業目的：

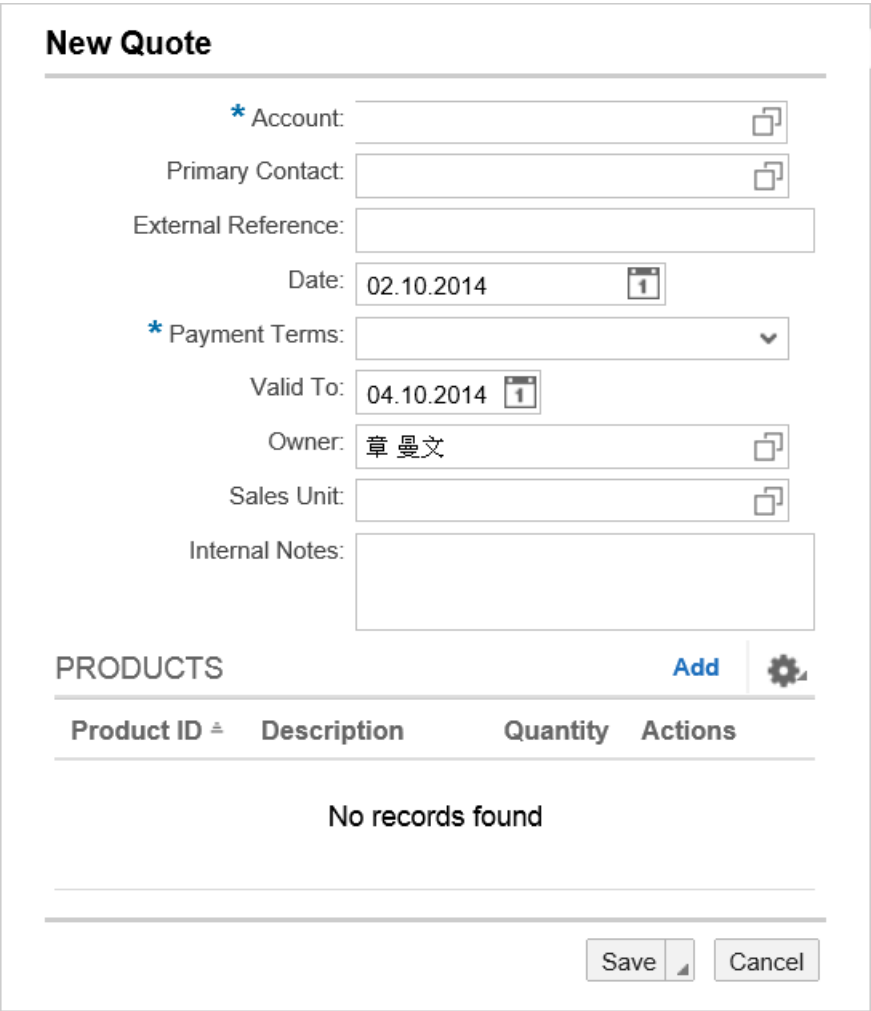
沒有參考來源機會，也可單獨建立報價。

（二）存取方法：

路徑	選單→SALES(銷售)→SALES QUOTES(銷售報價) 或 工具列→

（三）操作說明：

1　按 **New** ，可新增報價資料：

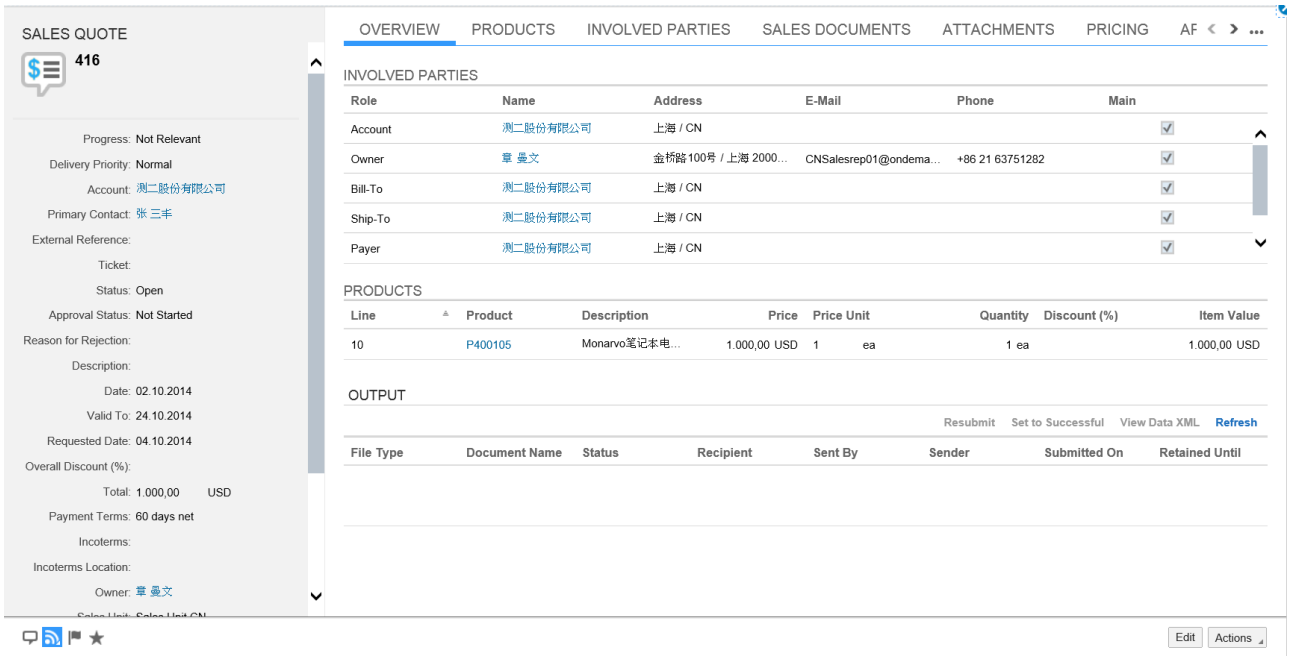


1.1　因無資料來源，需按 **Add** 新增產品空白行，再輸入產品代號及數量：

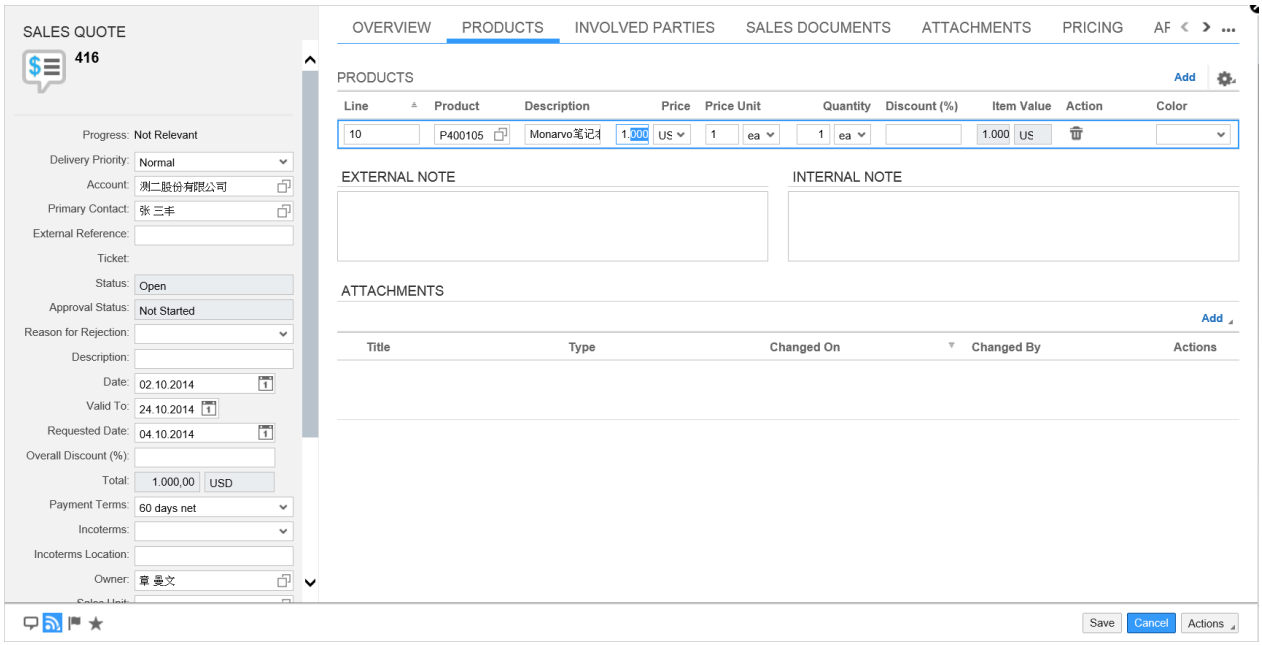
2　存檔後，新建立的報價將會列示在報價清單中：

3　點選報價 ID，可開啟該報價單：

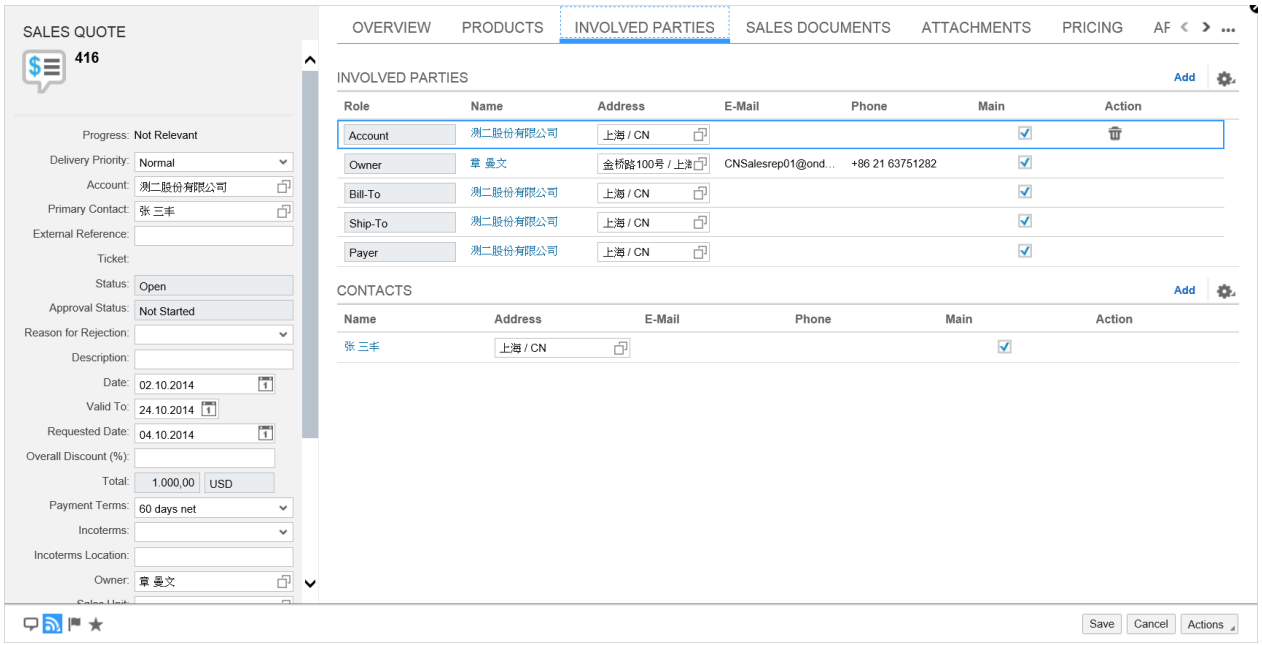
3.1　OVERVIEW(總覽)頁籤顯示報價的概觀。如欲維護各區塊資料，需至對應的頁籤中修改：



3.2　PRODUCTS(產品)頁籤顯示報價單的產品清單，可在此維護價格：



3.3 INVOLVED PARTIES(相關方)預設會根據系統設定帶出與報價單有關的對象，例如：送貨對象、發票對象、收款對象等，可再由人工調整：



三、報價簽核

（一）作業目的：

如果報價設有簽核的機制，且符合簽核的條件時，將需由主管簽核。

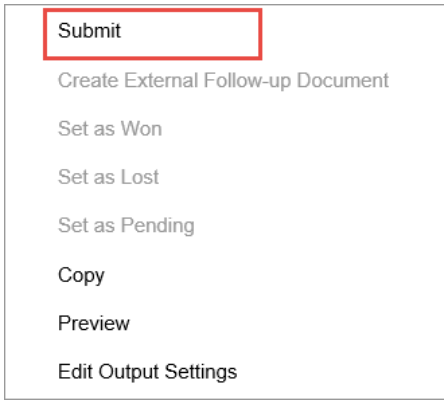
（二）存取方法：

路徑	選單→SALES(銷售)→SALES QUOTES(銷售報價)

（三）操作說明：

1　系統可以設定自動送簽或人工送簽，如果是人工送簽時，開啟報價後，按 Actions ：

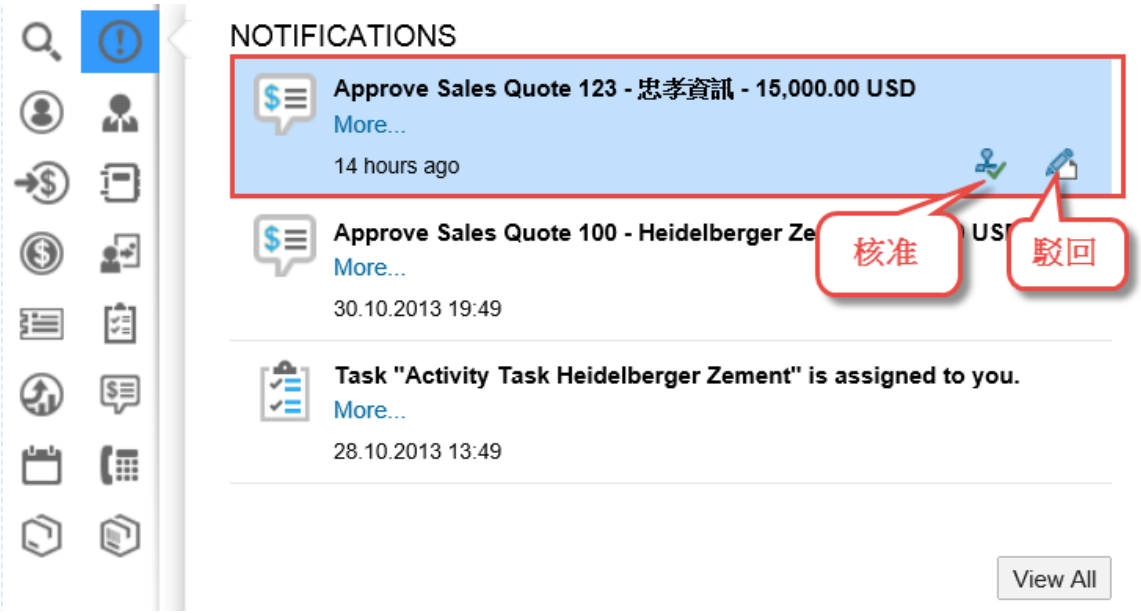
1.1　選擇 Submit：



1.2　送簽後，Approval Status(審批狀態)將對應更新

2 主管簽核作業：

2.1 登入系統後，將會收到待簽核的通知：



2.2 可按核准該報價。如果查詢該報價，Approval Status(審批狀態)將對應更新：

2.3 按可駁回申請，要求修改該報價資料。如果查詢該報價，Approval Status(審批狀態)將對應更新：

SALES QUOTE

123 - 忠孝資訊2014/10購...

Progress:	Not Relevant
Delivery Priority:	Normal
Account:	忠孝資訊
Primary Contact:	李 任行
External Reference:	
Ticket:	
Status:	Open
Approval Status:	In Revision
Reason for Rejection:	
Description:	忠孝資訊2014/10購置電腦設備

柒、銷售績效管理(BP-C4C-260)

一、預測輸入

（一）作業目的：

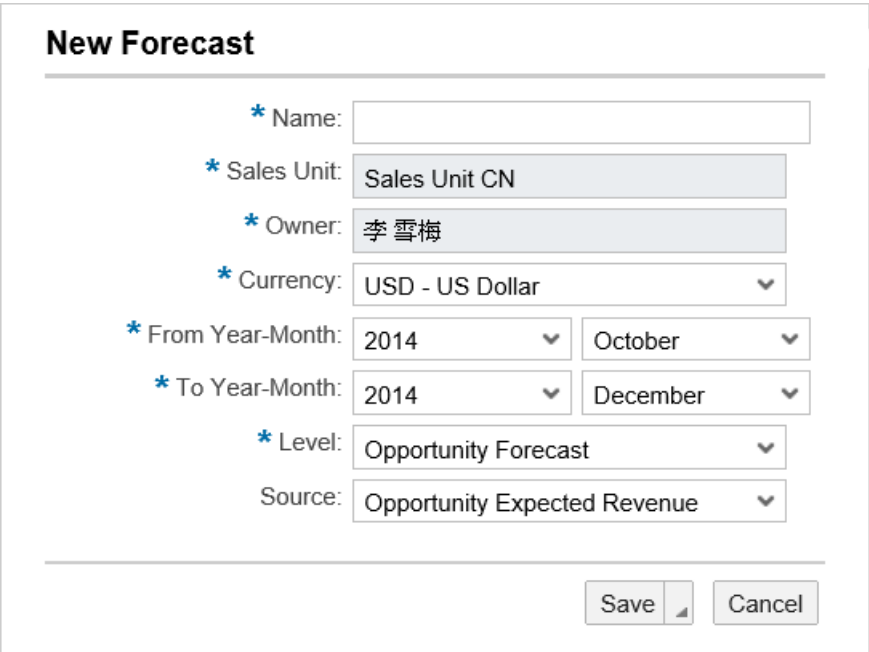
輸入各期間的機會預測金額。

（二）存取方法：

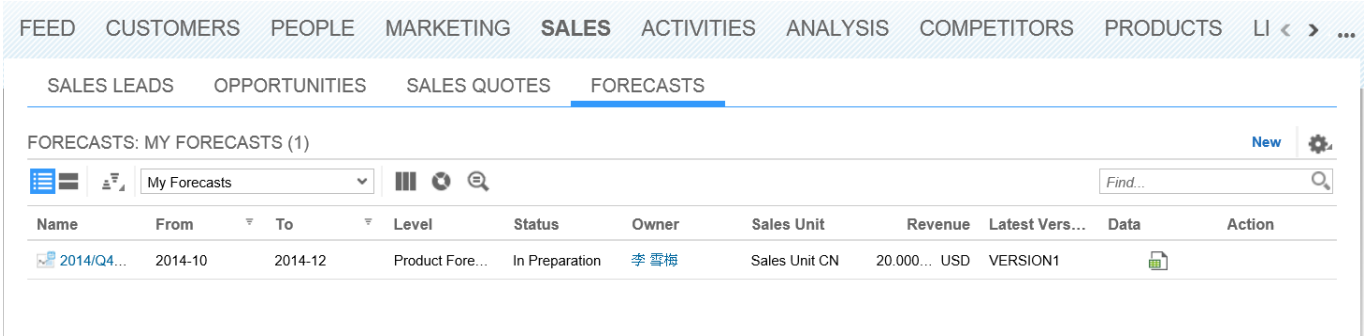
路徑	選單→SALES(銷售)→FORECASTS(預測)

（三）操作說明：

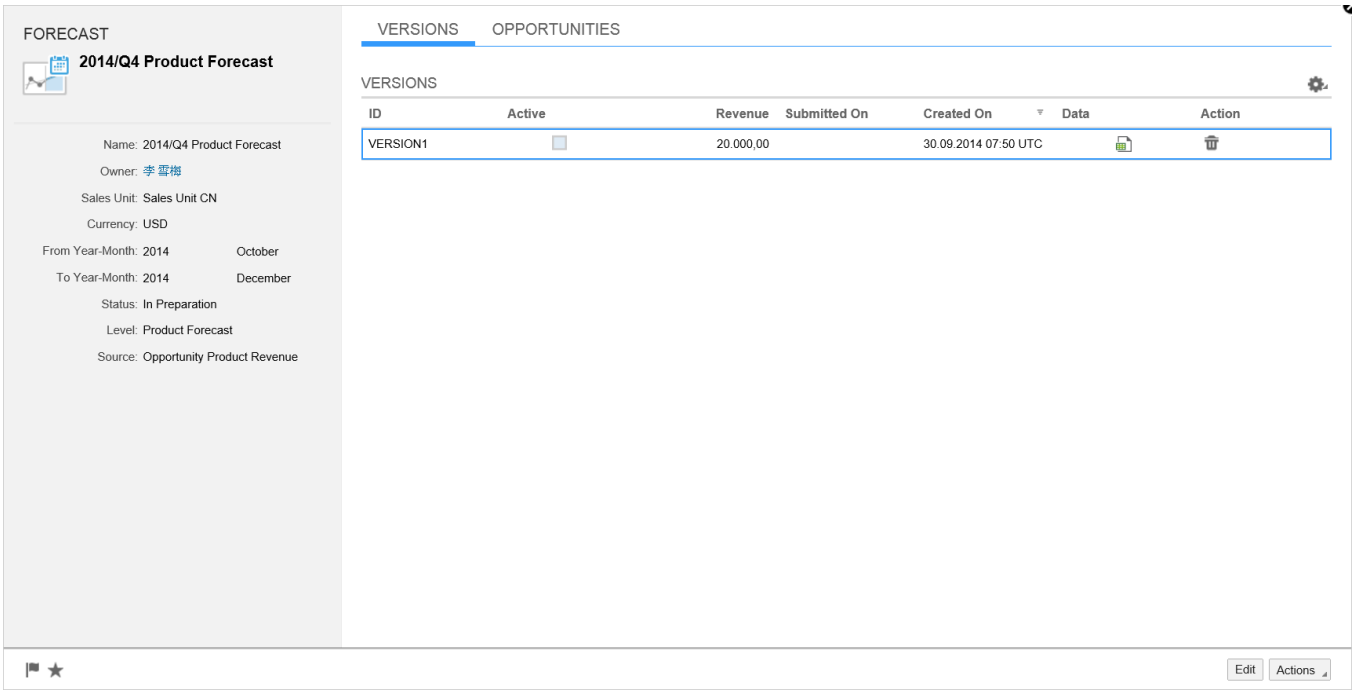
1　按 New ，可新增預測資料：



2　新增後，顯示在清單中：

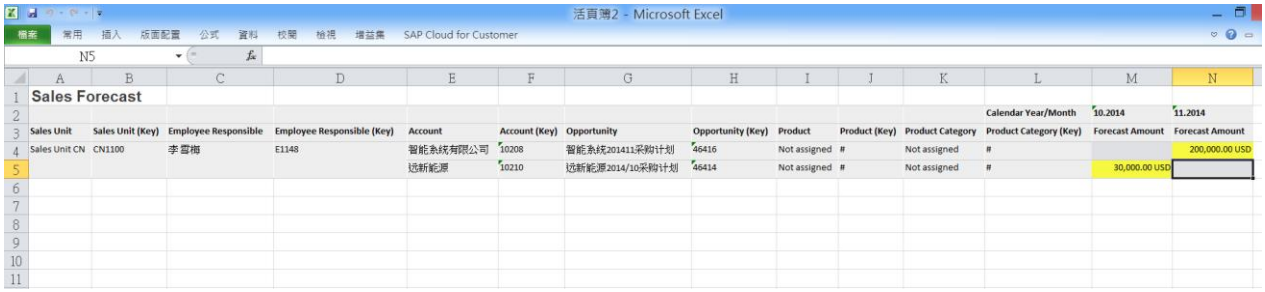


3　點選名稱，可開啟該筆預測資料：

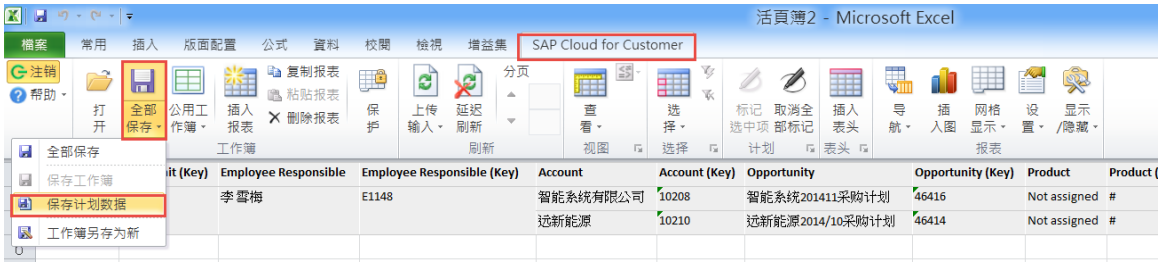


3.1 欲輸入預測資料，應按 Data 欄的 ：

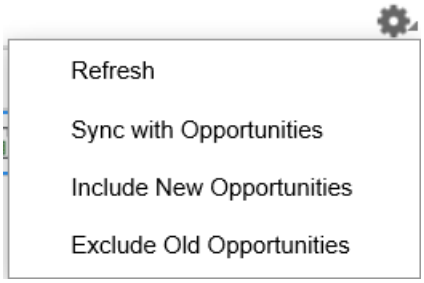
3.1.1 需使用 Excel 輸入資料 (需先安裝 Add-In for Microsoft Excel®)：



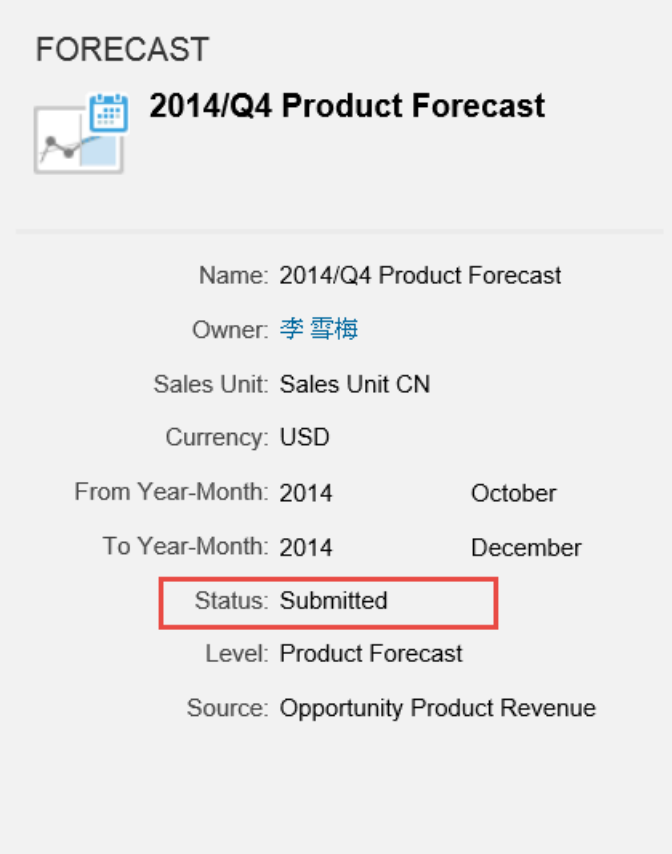
3.1.2 建妥資料後，可按鈕更新主機資料：



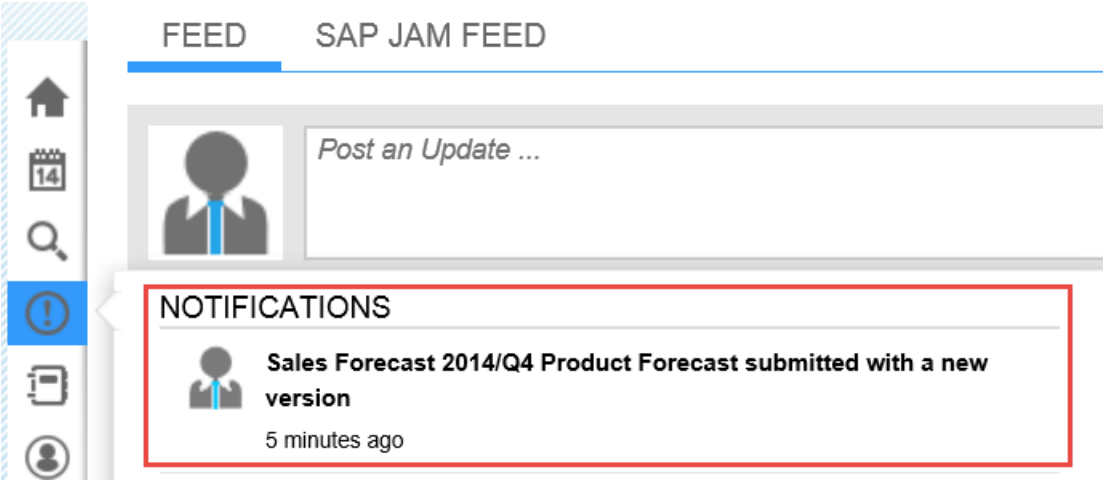
3.2 開啟預測資料後，也可按 ，與 Opportunties 同步更新、引入新的 Opportunties 或移除舊的 Opportunties：



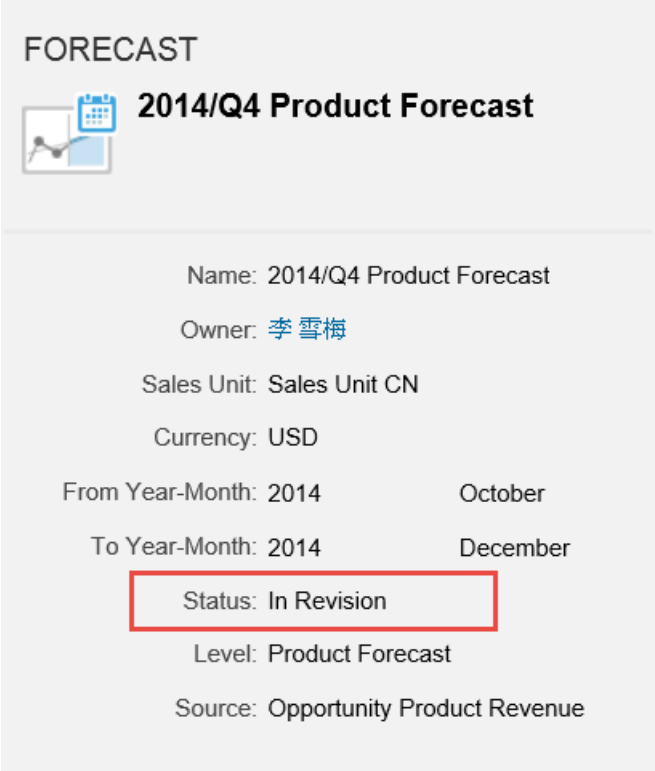
4　最後確認預測後，應按 Actions ，選 Submit，送交主管，狀態對應更新：



4.1　主管會收到 Submit 預測的通知：

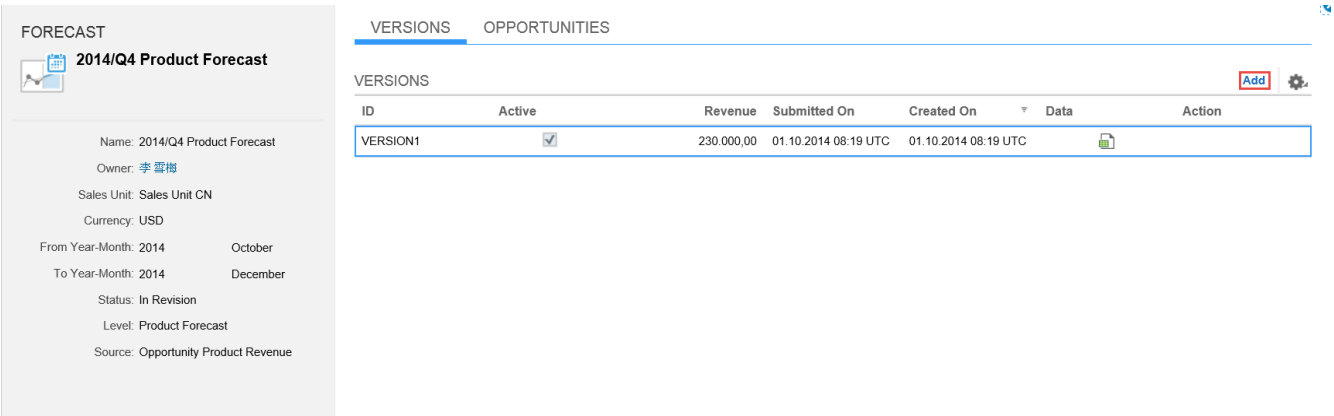


4.2　主管如果覺得預測內容需再作調整，應按 Actions ，選 Revise，狀態對應更新：



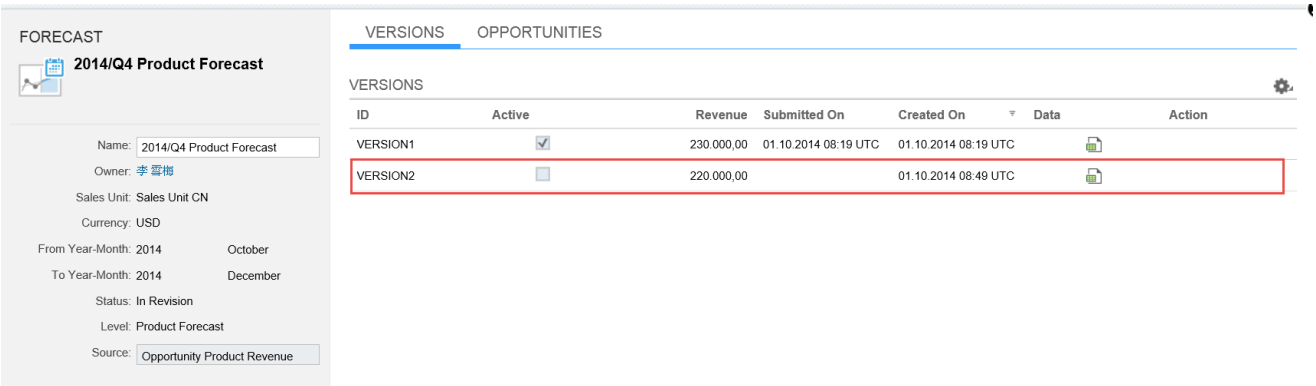
5　業務人員調整預測：

5.1　開啟預測資料後，按 **Add**：



5.2　系統供使用者確認是否確定要新增版本：

5.3　按 Add 後，清單中會複製前一版本，產生新版本，供輸入：



5.4　修改完成，應再次按 Actions ，選 Submit，送交主管。

二、銷售目標計劃

（一）作業目的：

輸入銷售目標金額，可供日後與機會數值等分析比較。

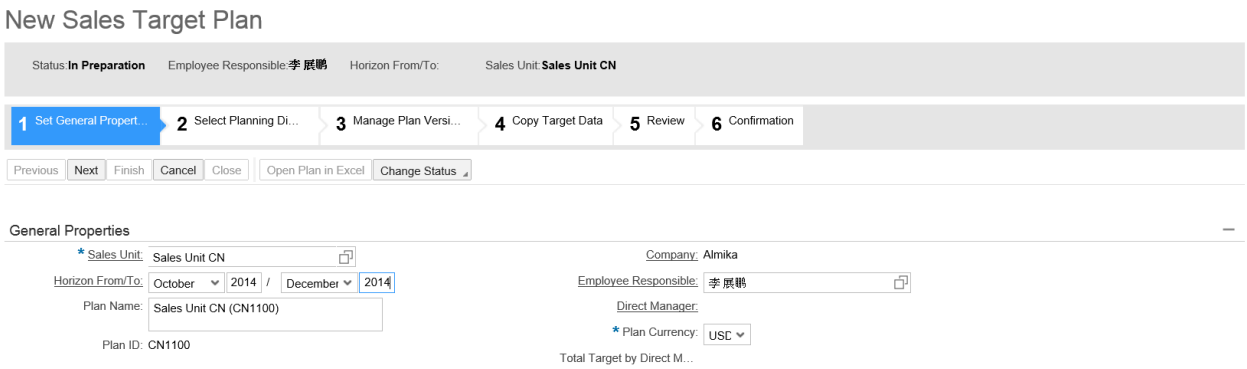
（二）存取方法：

路徑	選單→SALES(銷售)→SALES TARGET PLANNING(銷售目標計劃)

（三）操作說明：

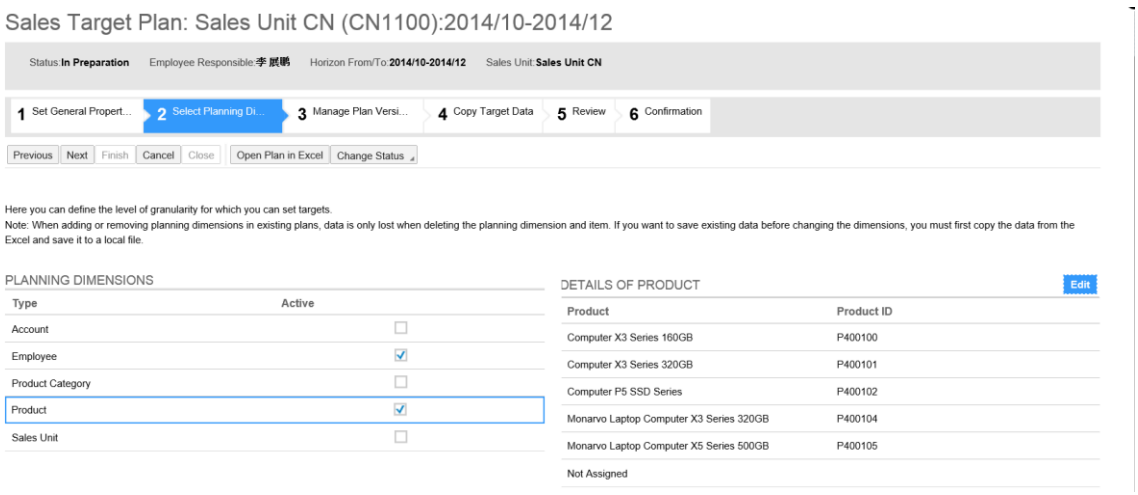
1　按 **New** ，可新增銷售目標計劃資料，共六個步驟：

1.1　步驟一是 Set General Properties(設置一般屬性)，即輸入計劃的組織、期間起迄、負責人及幣別：

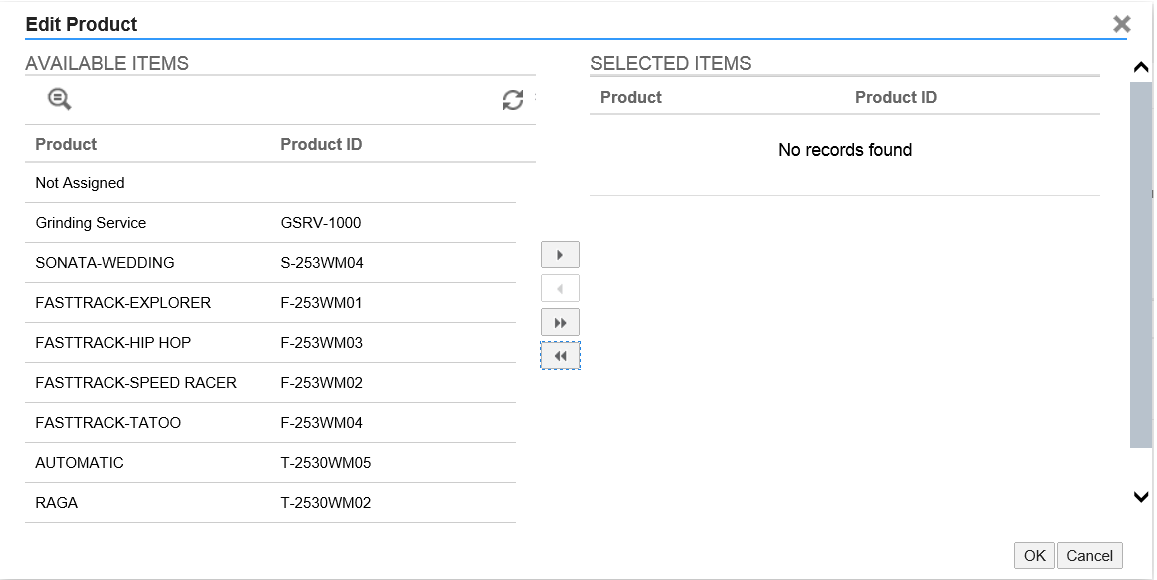


1.1.1 Horizon From/To：計劃起迄期間。

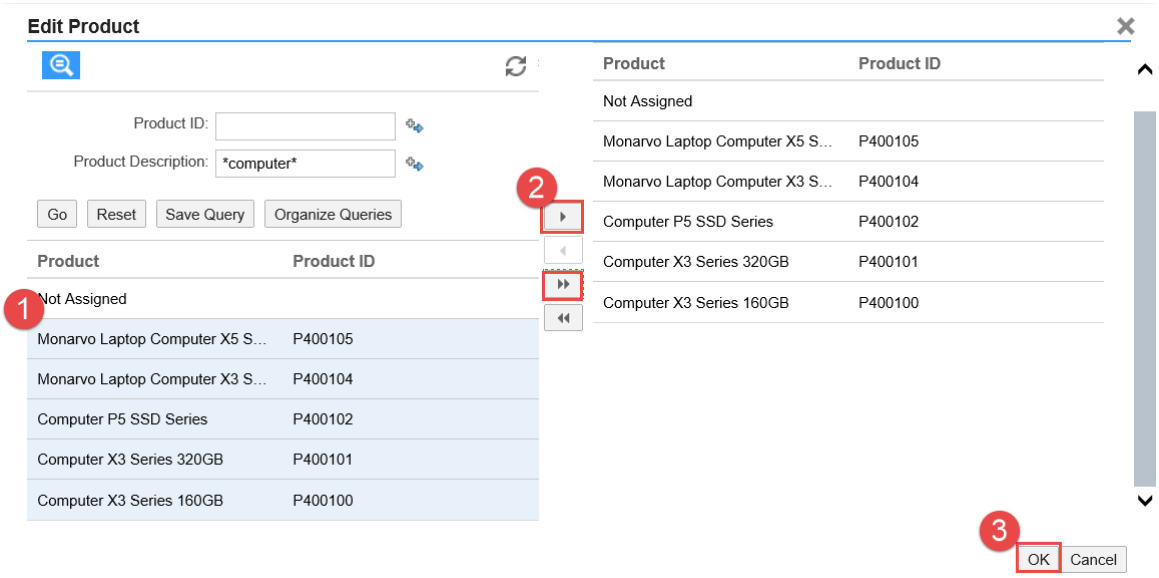
1.2　按 Next ，進入步驟二 Select Planning Dimensions(選擇計畫維度)，指定計劃的構成對象，有客戶、員工、產品類別、產品及組織可供挑選：



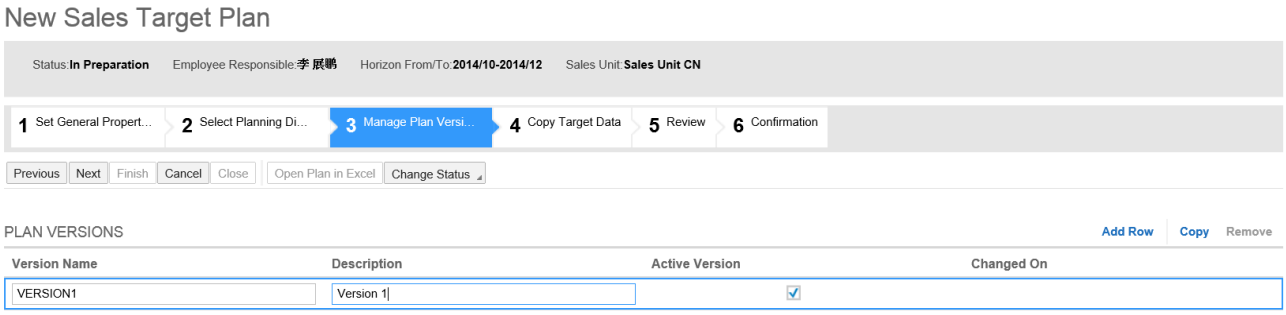
1.2.1 選妥構成對象後，需作分配，按 **Edit** ，顯示畫面如下：



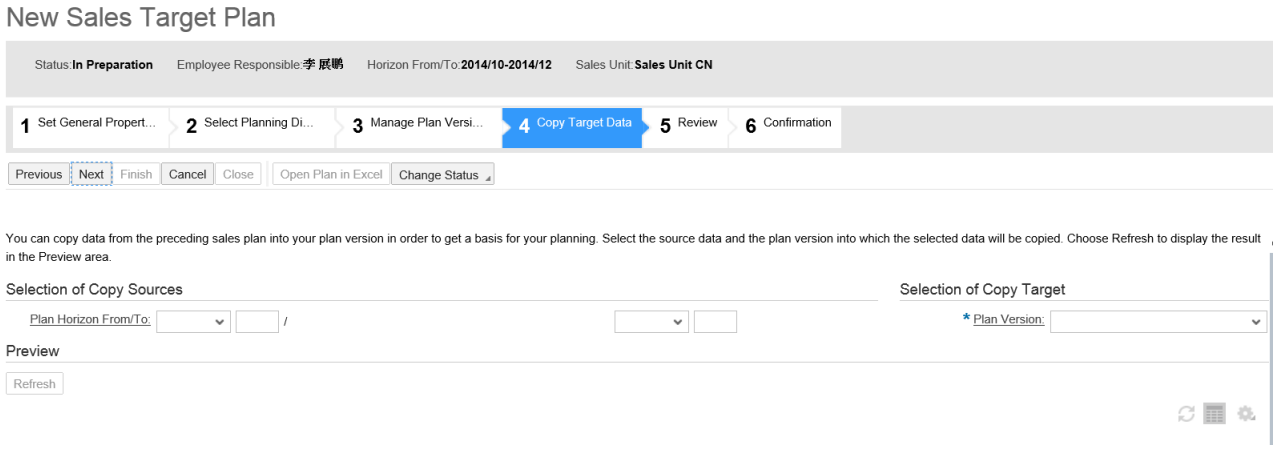
1.2.2 可按 , 根據條件搜尋，選擇產品後，按 將所選擇的產品加入或按 將全部產品加上：



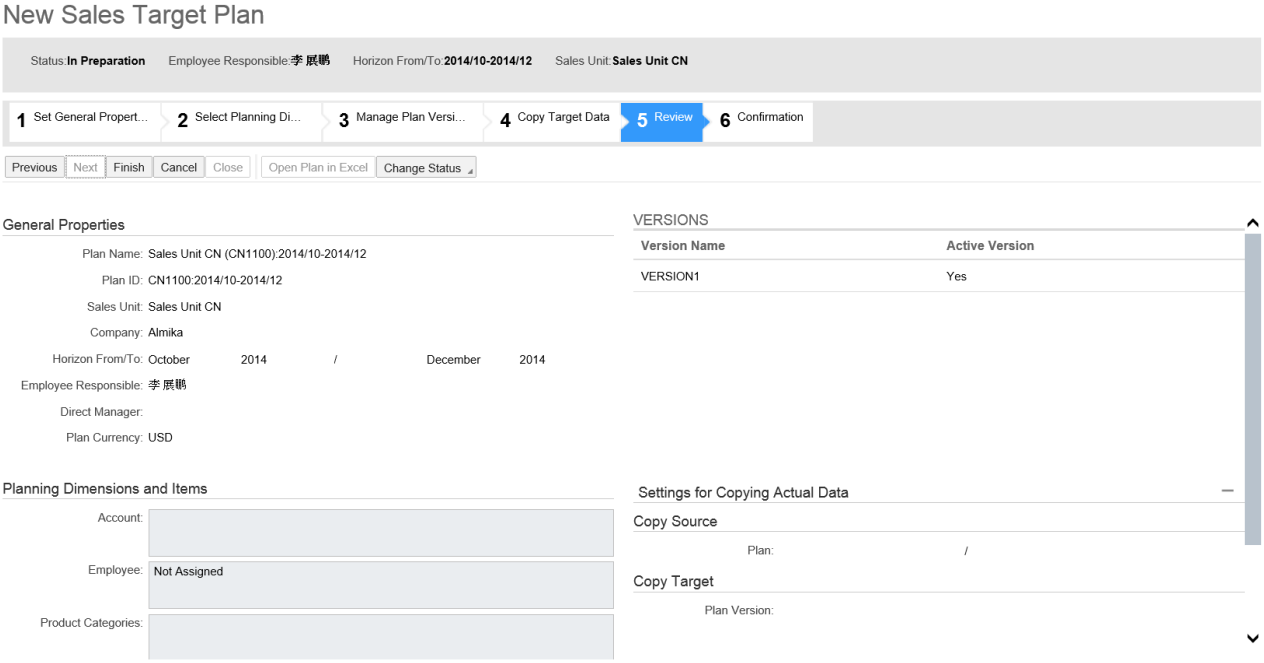
1.3 按 Next ，進入步驟三 Management Plan Versions(管理計畫版本)，輸入計劃的版本：



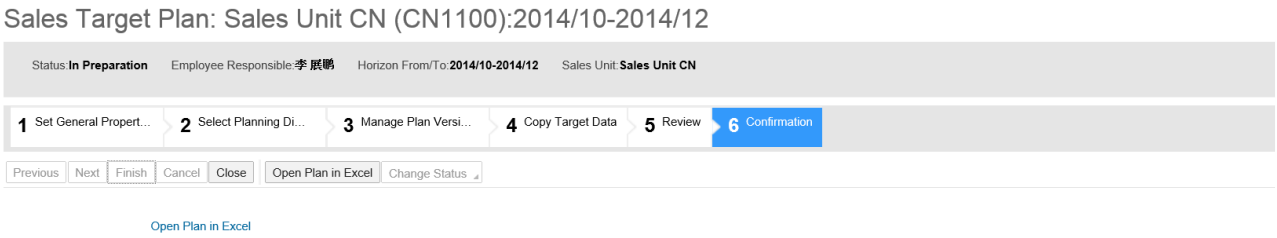
1.4 按 Next ，進入步驟四 Copy Target Data(複製目標資料)，可選擇複製之前的計劃資料：



1.5 按 Next ，進入步驟五 Review(檢查)，檢視所輸入的資料是否正確無誤；

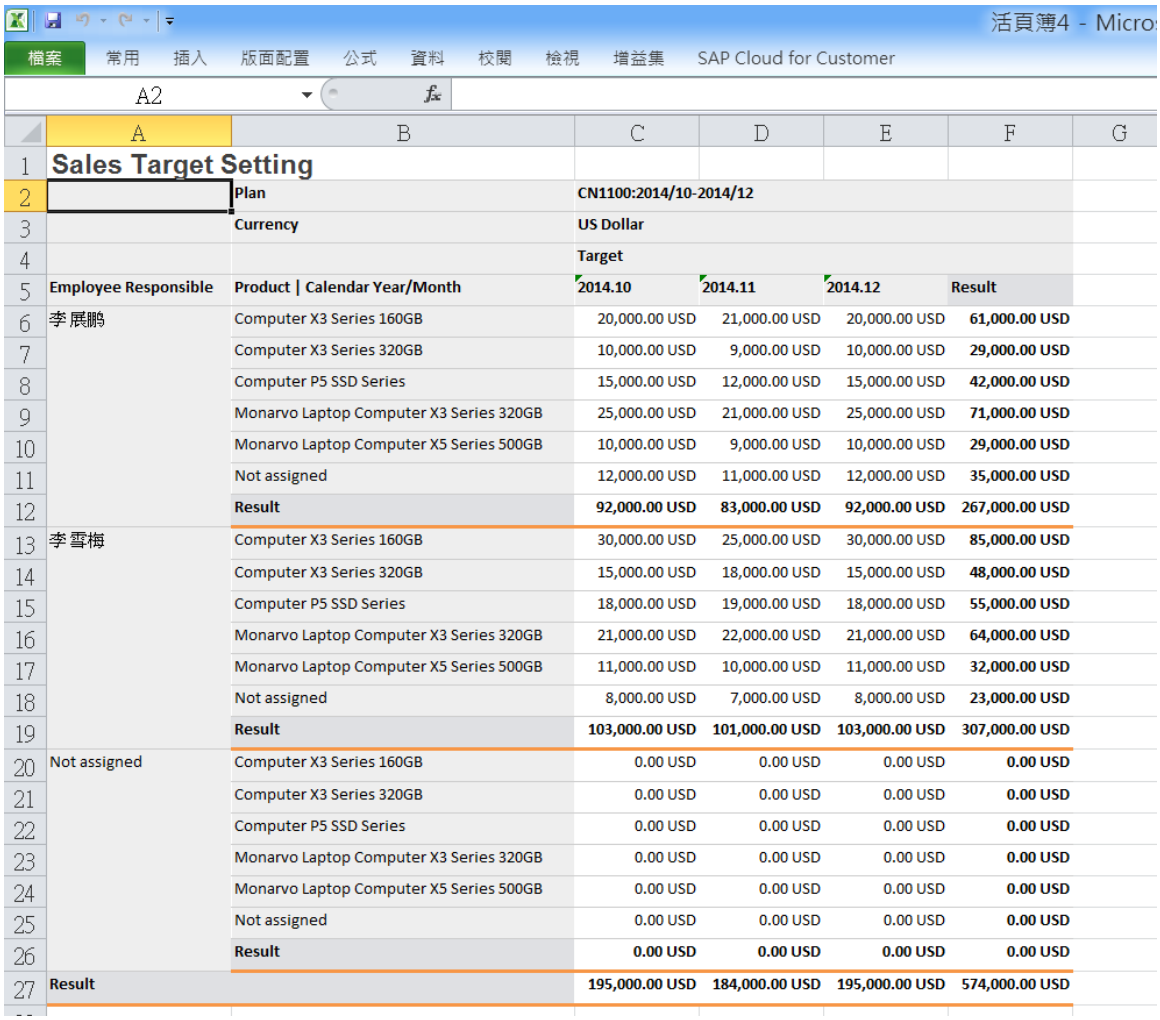


1.6 按 Finish ，進入步驟六，可按 Open Plan in Excel ，在 Excel 中輸入資料：



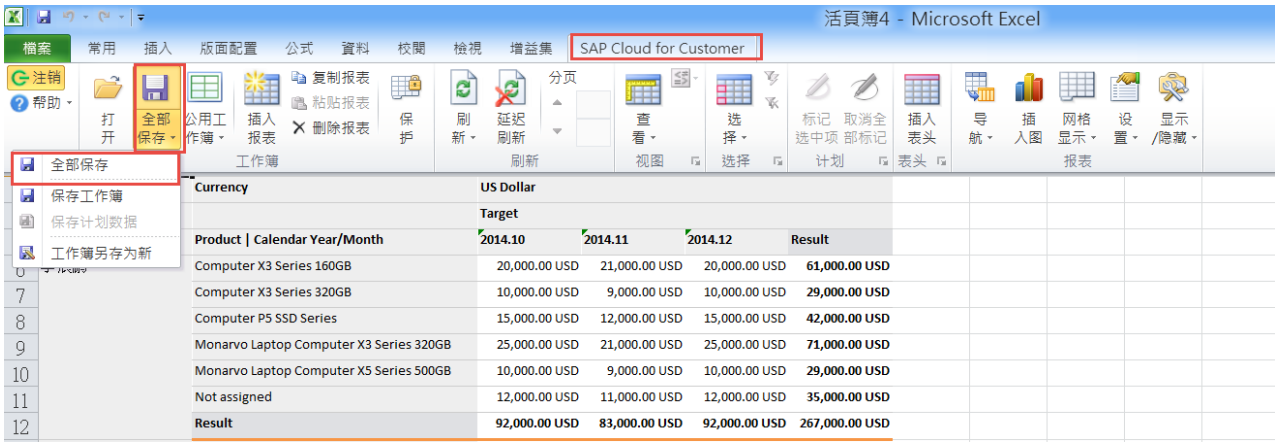
2 在 Excel 開啟後，可輸入目標計劃資料(需先安裝 Add-In for Microsoft Excel®)：

2.1 輸入各期間及所指定的構成對象的計劃金額：

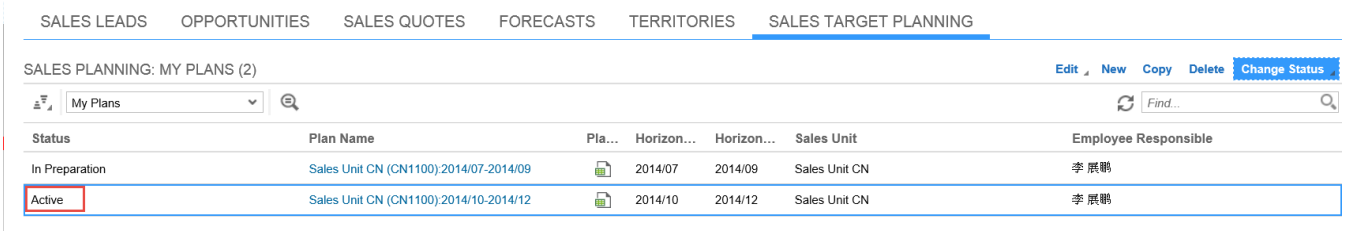


	A	B	C	D	E	F	G
1	Sales Target Setting						
2		Plan	CN1100:2014/10-2014/12				
3		Currency	US Dollar				
4			Target				
5	Employee Responsible	Product | Calendar Year/Month	2014.10	2014.11	2014.12	Result	
6	李 展鵬	Computer X3 Series 160GB	20,000.00 USD	21,000.00 USD	20,000.00 USD	61,000.00 USD	
7		Computer X3 Series 320GB	10,000.00 USD	9,000.00 USD	10,000.00 USD	29,000.00 USD	
8		Computer P5 SSD Series	15,000.00 USD	12,000.00 USD	15,000.00 USD	42,000.00 USD	
9		Monarvo Laptop Computer X3 Series 320GB	25,000.00 USD	21,000.00 USD	25,000.00 USD	71,000.00 USD	
10		Monarvo Laptop Computer X5 Series 500GB	10,000.00 USD	9,000.00 USD	10,000.00 USD	29,000.00 USD	
11		Not assigned	12,000.00 USD	11,000.00 USD	12,000.00 USD	35,000.00 USD	
12		Result	92,000.00 USD	83,000.00 USD	92,000.00 USD	267,000.00 USD	
13	李 雪梅	Computer X3 Series 160GB	30,000.00 USD	25,000.00 USD	30,000.00 USD	85,000.00 USD	
14		Computer X3 Series 320GB	15,000.00 USD	18,000.00 USD	15,000.00 USD	48,000.00 USD	
15		Computer P5 SSD Series	18,000.00 USD	19,000.00 USD	18,000.00 USD	55,000.00 USD	
16		Monarvo Laptop Computer X3 Series 320GB	21,000.00 USD	22,000.00 USD	21,000.00 USD	64,000.00 USD	
17		Monarvo Laptop Computer X5 Series 500GB	11,000.00 USD	10,000.00 USD	11,000.00 USD	32,000.00 USD	
18		Not assigned	8,000.00 USD	7,000.00 USD	8,000.00 USD	23,000.00 USD	
19		Result	103,000.00 USD	101,000.00 USD	103,000.00 USD	307,000.00 USD	
20	Not assigned	Computer X3 Series 160GB	0.00 USD	0.00 USD	0.00 USD	0.00 USD	
21		Computer X3 Series 320GB	0.00 USD	0.00 USD	0.00 USD	0.00 USD	
22		Computer P5 SSD Series	0.00 USD	0.00 USD	0.00 USD	0.00 USD	
23		Monarvo Laptop Computer X3 Series 320GB	0.00 USD	0.00 USD	0.00 USD	0.00 USD	
24		Monarvo Laptop Computer X5 Series 500GB	0.00 USD	0.00 USD	0.00 USD	0.00 USD	
25		Not assigned	0.00 USD	0.00 USD	0.00 USD	0.00 USD	
26		Result	0.00 USD	0.00 USD	0.00 USD	0.00 USD	
27	Result		195,000.00 USD	184,000.00 USD	195,000.00 USD	574,000.00 USD	

2.2 輸入完成後，可按全部保存，更新主機端資料：



3　最後確認後，應在清單畫面，按 **Change Status**，選 Active(啟動)，銷售目標的狀態將對應更新：



三、銷售目標報表

（一）作業目的：

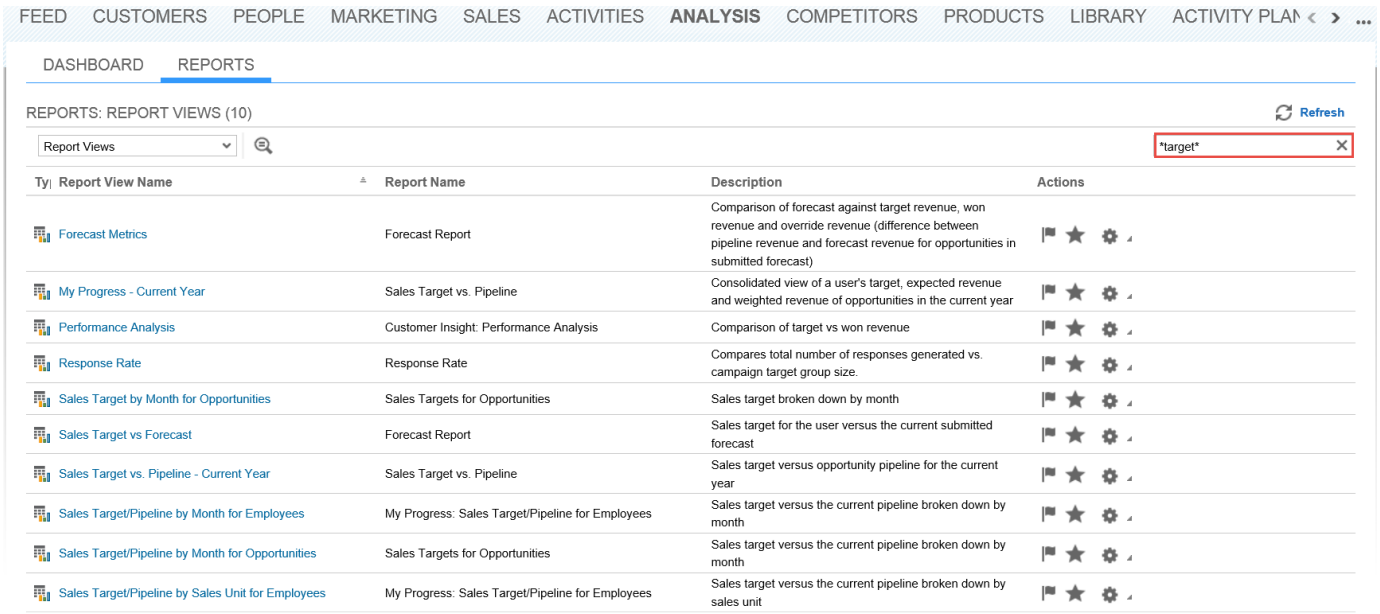
查詢銷售目標的達成狀況等。

（二）存取方法：

路徑	選單→ANALYSIS(分析)→REPORTS(報表)

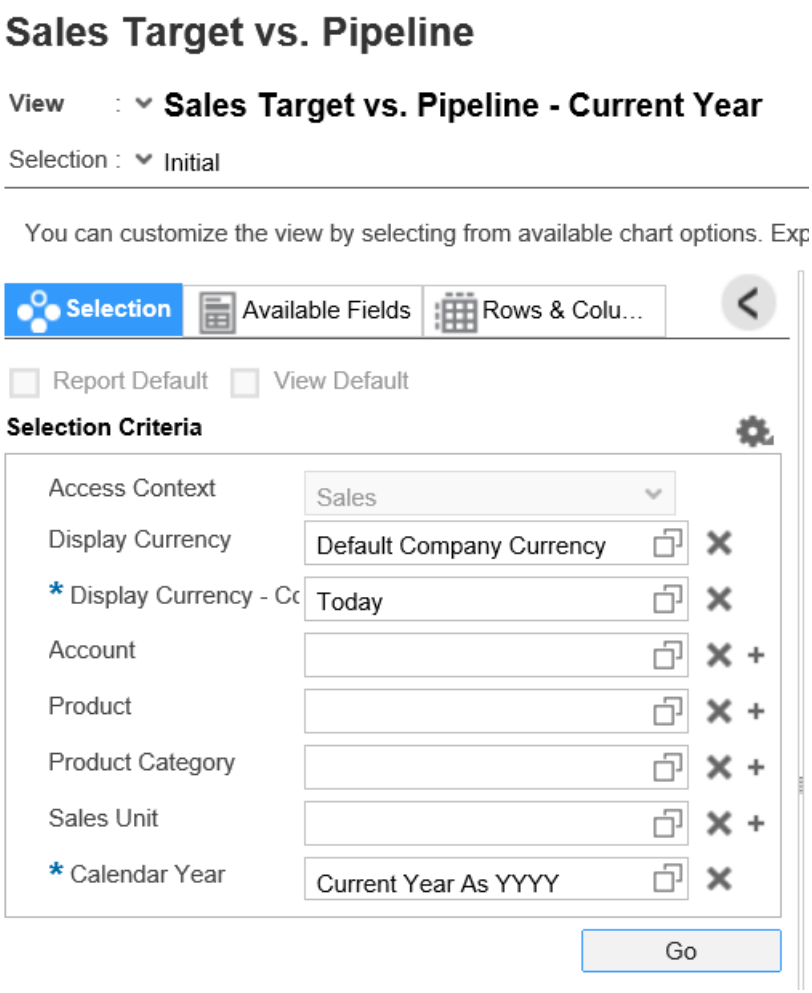
（三）操作說明：

1　在搜尋欄輸入*target*(目標)，按 Enter，搜尋與銷售目標相關的報表：

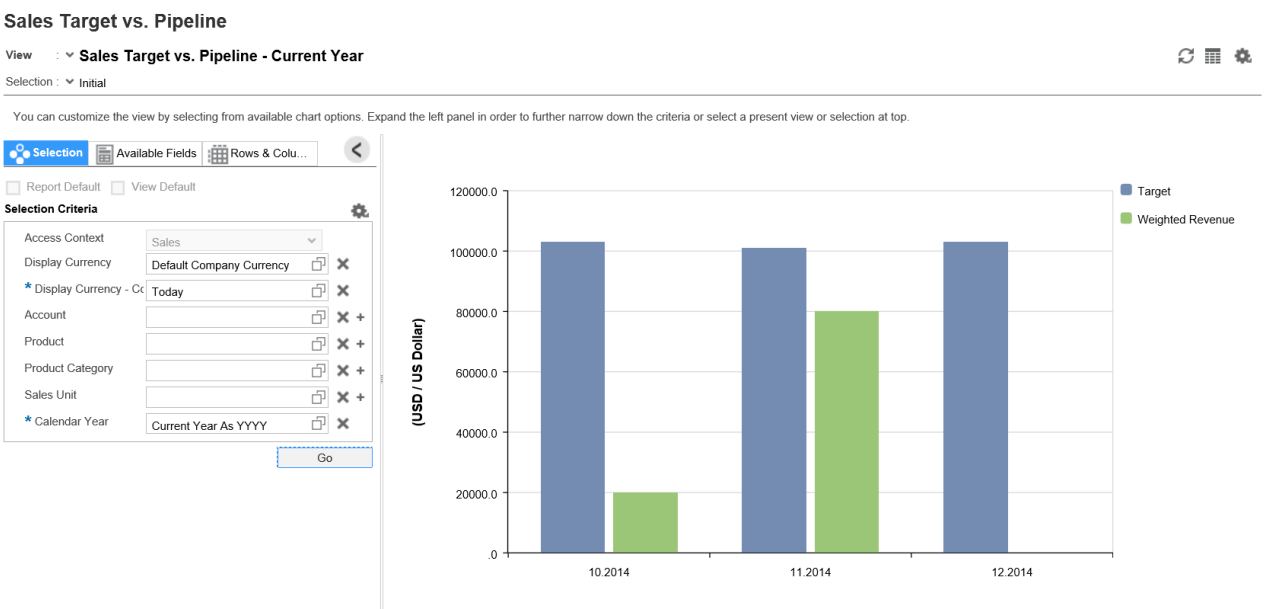


2　例如選 Sales Target vs. Pipeline - Current Year (銷售目標與管道 - 本年)：

2.1　顯示查詢條件的輸入畫面，可指定客戶、產品、產品類別或銷售部門等：

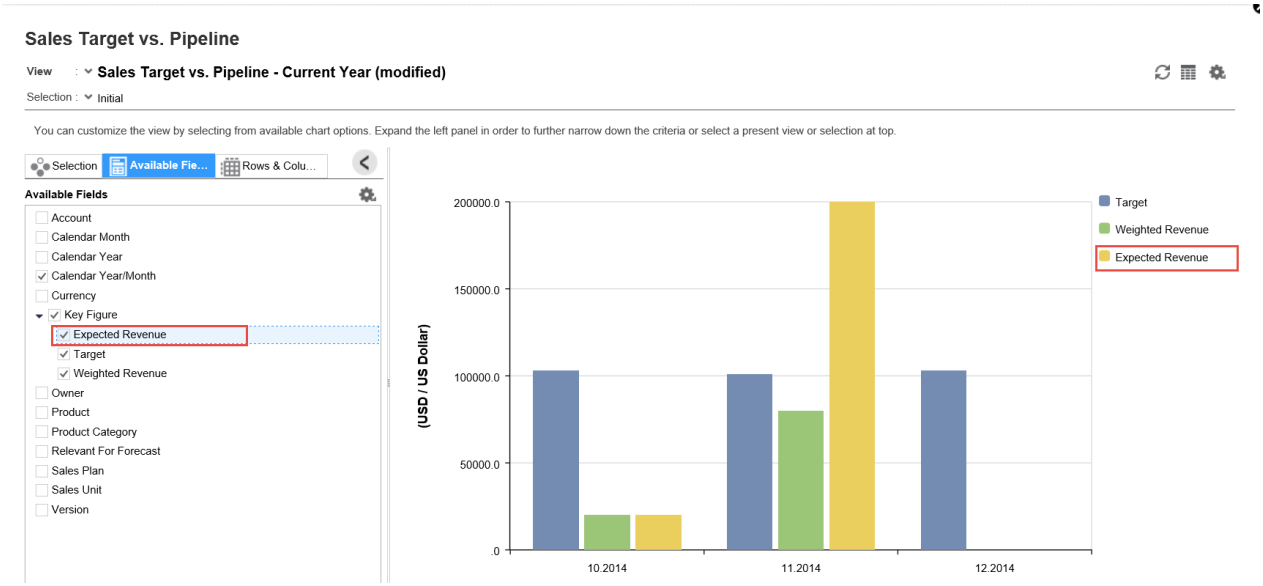


2.2 條件輸入完成後，按 Go ，系統顯示查詢的結果：

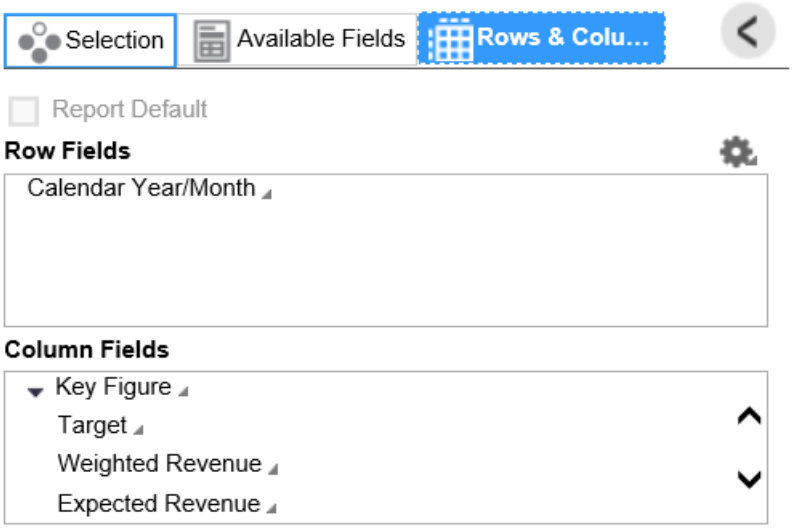


2.2.1 Weighted Revenue(加權價值)：是 Opportunity(機會)中的 Expected Value(預期價值)*Probability(概率)計算出。

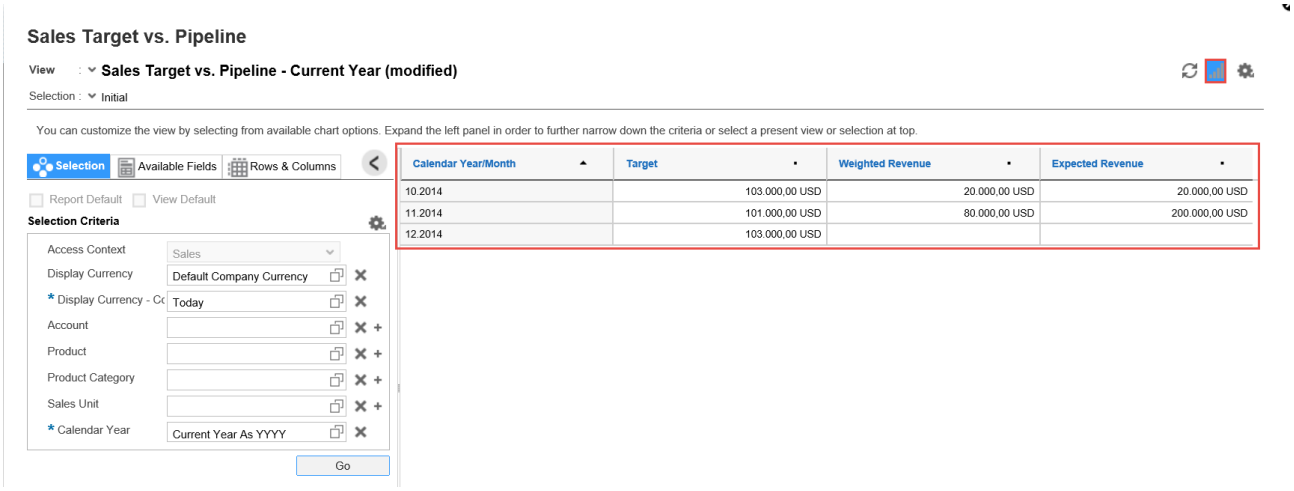
2.3 可以切換至 Available Fields 頁籤，增減顯示的欄位。例如勾選 Expected Value(預期價值)，即會顯示預期收入的金額：



2.4 切換至 Rows & Columns 頁籤，可檢視目前橫向及縱向所顯示的欄位有哪些：

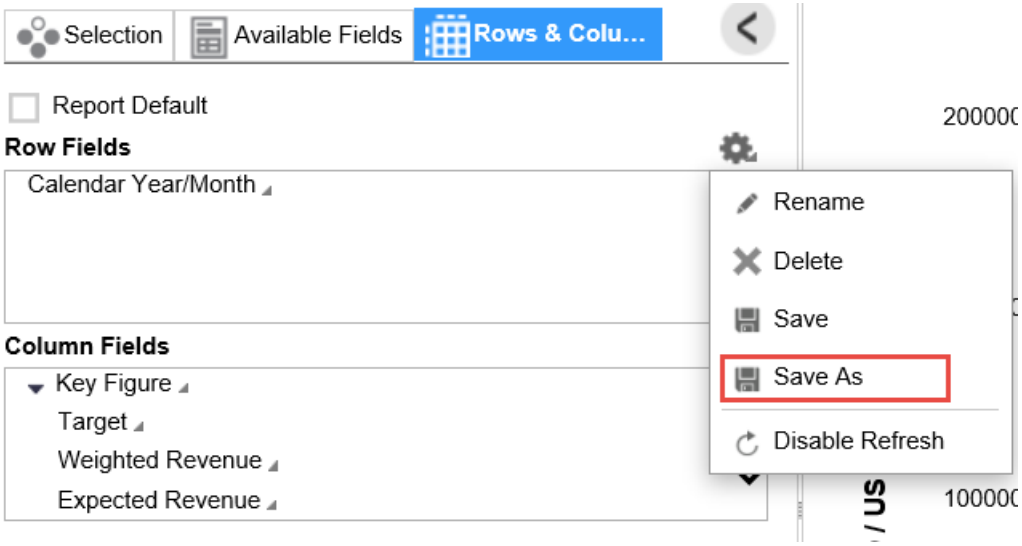


2.5 按 ，可從統計圖切換至數值表格：

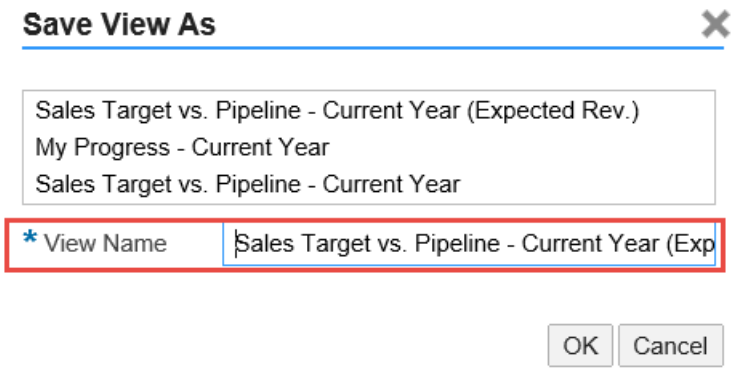


3　在 Rows & Columns 頁籤，可按 ⚙，將所修改的行列格式儲存成另一名稱：

3.1　先選 Save As：



3.2　輸入名稱：



3.3　在報表清單中即會新增所儲存的報表：

DASHBOARD REPORTS

REPORTS: REPORT VIEWS (11) Refresh

Report Views *target*

Ty	Report View Name	Report Name	Description	Actions
	Forecast Metrics	Forecast Report	Comparison of forecast against target revenue, won revenue and override revenue (difference between pipeline revenue and forecast revenue for opportunities in submitted forecast)	
	My Progress - Current Year	Sales Target vs. Pipeline	Consolidated view of a user's target, expected revenue and weighted revenue of opportunities in the current year	
	Performance Analysis	Customer Insight: Performance Analysis	Comparison of target vs won revenue	
	Response Rate	Response Rate	Compares total number of responses generated vs. campaign target group size.	
	Sales Target by Month for Opportunities	Sales Targets for Opportunities	Sales target broken down by month	
	Sales Target vs Forecast	Forecast Report	Sales target for the user versus the current submitted forecast	
	Sales Target vs. Pipeline - Current Year	Sales Target vs. Pipeline	Sales target versus opportunity pipeline for the current year	
	Sales Target vs. Pipeline - Current Year (Expected Rev.)	Sales Target vs. Pipeline	Shows the comparison of targets with opportunities and a projection based on opportunities for all employees. By default, the year-to-date net values for the current year are displayed.	
	Sales Target/Pipeline by Month for Employees	My Progress: Sales Target/Pipeline for Employees	Sales target versus the current pipeline broken down by month	
	Sales Target/Pipeline by Month for Opportunities	Sales Targets for Opportunities	Sales target versus the current pipeline broken down by month	
	Sales Target/Pipeline by Sales Unit for Employees	My Progress: Sales Target/Pipeline for Employees	Sales target versus the current pipeline broken down by sales unit	