

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：

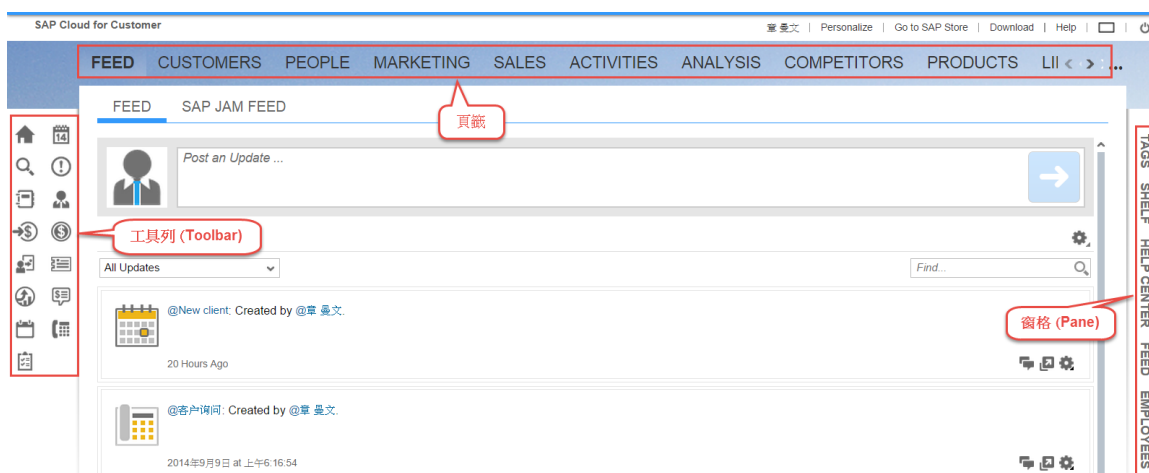
此畫面是使用者使用 C4C 的主要作業畫面，類似 Windows 的桌面，可供存取各項作業。

(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项目多寡可能不同：



1.1 工具列(Toolbar)：位於畫面的左邊，例如：首頁、搜尋、日曆及各類项目的建立(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：


Help Center


Make SAP Cloud for Customer Better

About SAP Cloud for Customer

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：

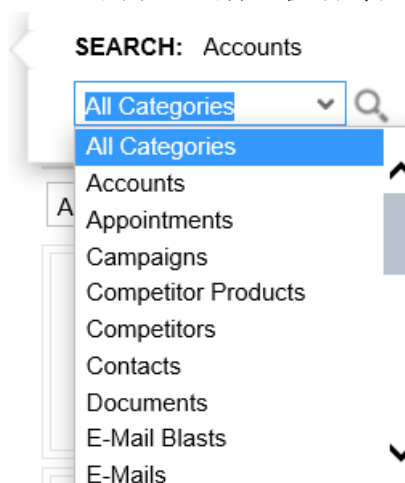
路徑	工具列→ 
----	--


(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：

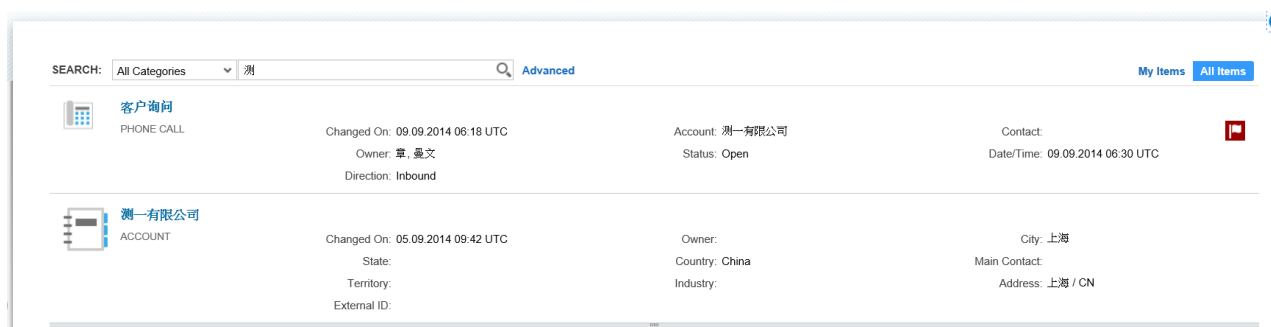


1.1 可按 ▾，顯示各類別供挑選：



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，可連結開啟該物件。

- 3 在搜尋結果畫面，按 **Advanced**，可作進階條件的輸入，All Categories 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：

SEARCH:

Changed On: To:

Owner:

Description:


ID:

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：

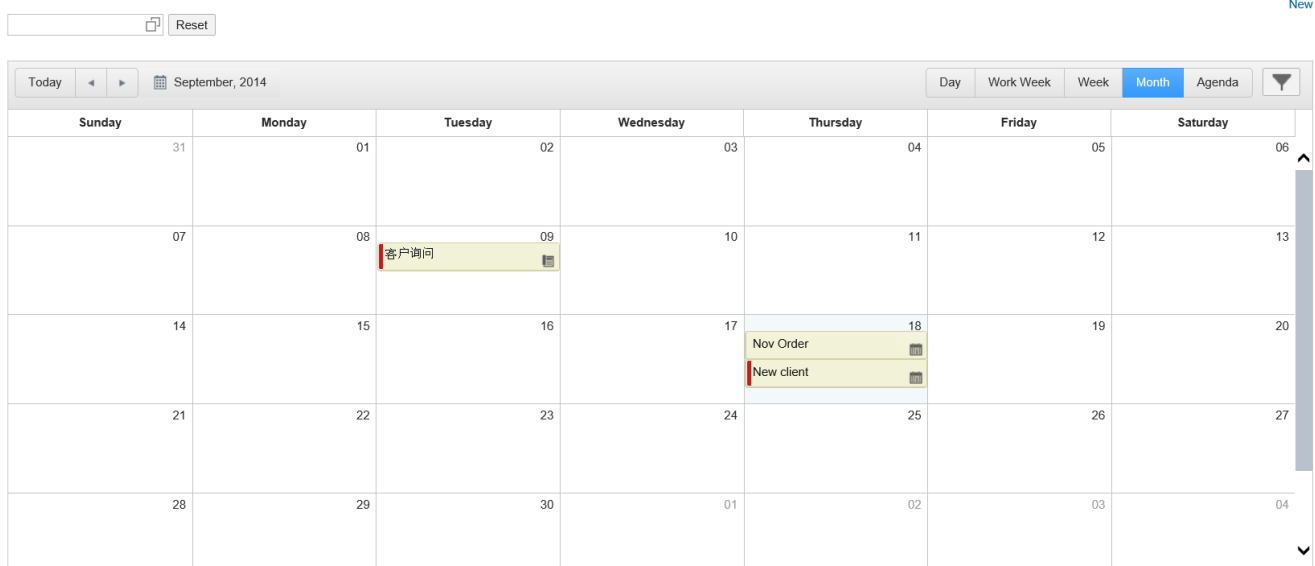
Calendar New

Today  Monday, September 15, 2014 - Friday, September 19, 2014 Day **Work Week** Week Month Agenda 

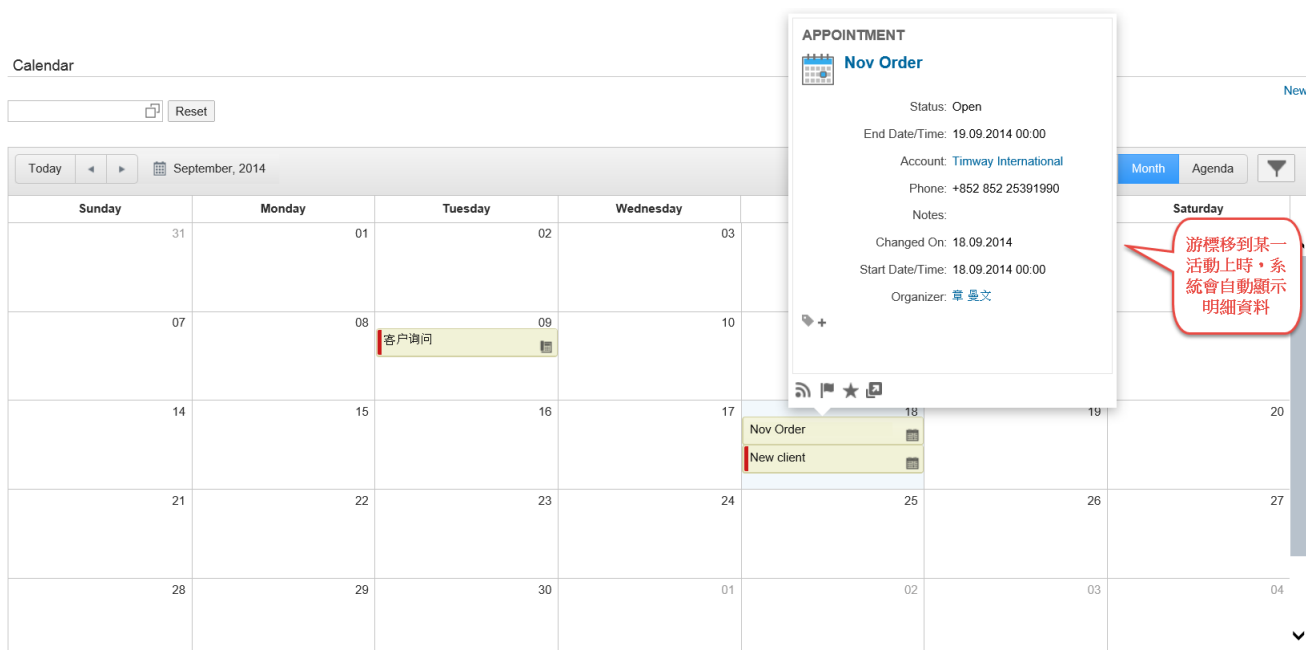
	Mon 15.09	Tue 16.09	Wed 17.09	Thu 18.09	Fri 19.09
All-Day Events				Nov Order	
11:00 AM					
12:00 PM					
1:00 PM					
2:00 PM					
3:00 PM					
4:00 PM					
5:00 PM					

2 如果以 Month 方式顯示，畫面如下：

Calendar



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：

Calendar

Reset

Today Monday, September 15, 2014 - Friday, September 19, 2014 Day Work Week Week Month Agenda

	Mon 15.09	Tue 16.09	Wed 17.09	Thu 18.09	Fri 19.09
All-Day Events				Nov Order	
11:00 AM					
12:00 PM					
1:00 PM					
2:00 PM					
3:00 PM					
4:00 PM					
5:00 PM					

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，再點選

SELECT TYPE

- Appointment
- Visit
- Phone Call

4.2 例如選了拜訪(Visit)，：

New Visit

Name:

Account:

Owner:

Organizer: 章曼文

Start Date/Time: 18.09.2014 14:00


End Date/Time: 18.09.2014 16:00

All-Day Event: ☐

Save Cancel

起迄時間會根據拖拉的時段帶出

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：

BY TYPE

Appointment

Visit

Phone Call


BY STATUS

Open

In Process

Completed

Overdue

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

四、訊息源

(一) 作業目的：

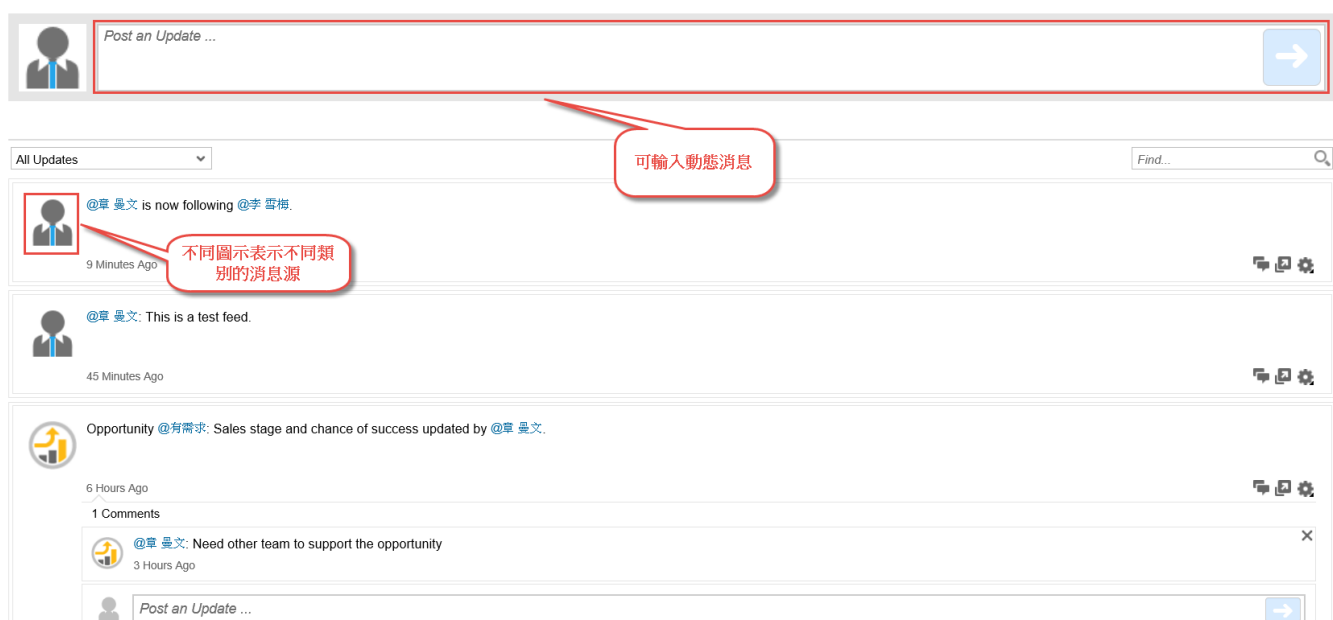
訊息源是提供所關注同事的即時訊息及後續更新，以及使用者所設定項目或系統預設項目的更新狀態。


(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：

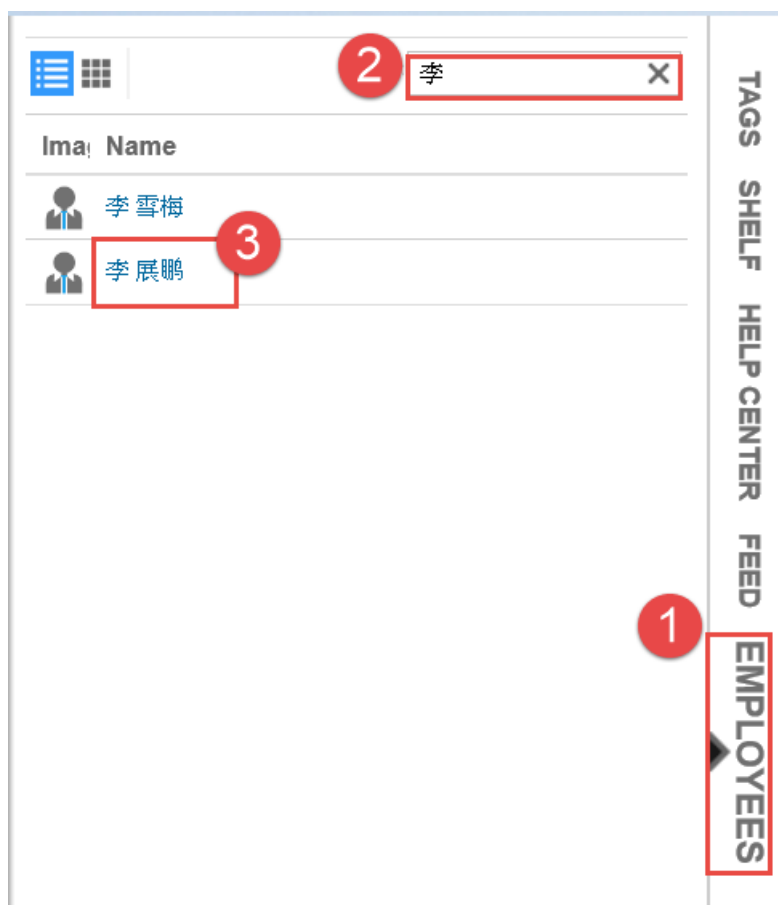




1.2 要刪除某一訊息源，可按 。

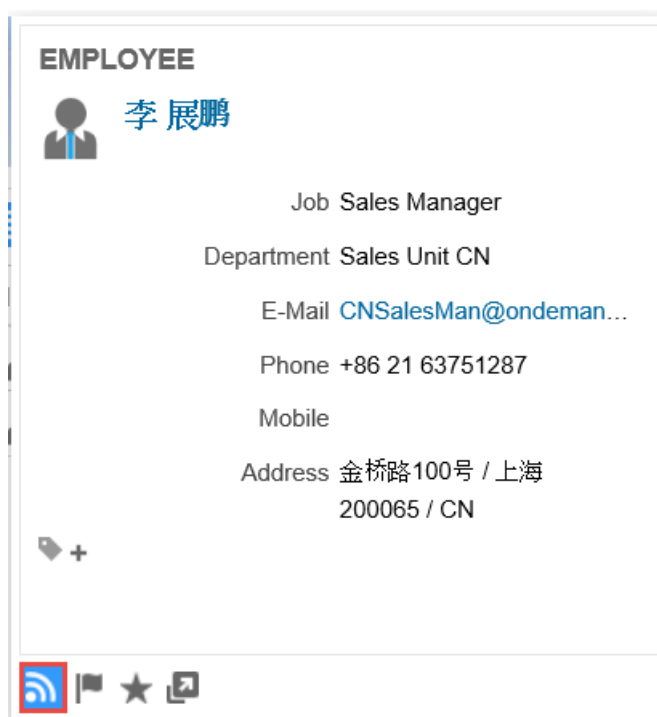
1.3 要顯示某一訊息源的明細資料，可按 。

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：

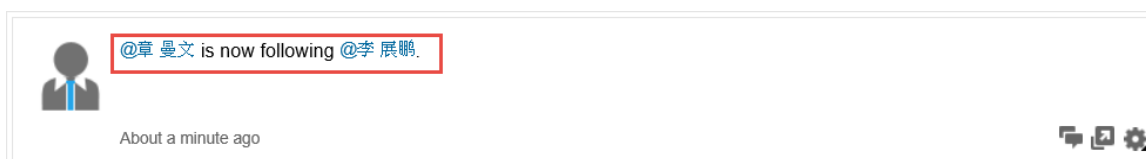
2.1 按窗格→EMPLOYEES，輸入搜尋條件，游標移至某位同事：



2.2 顯示下列視窗後，按左下角 ，按鈕將變成 ：

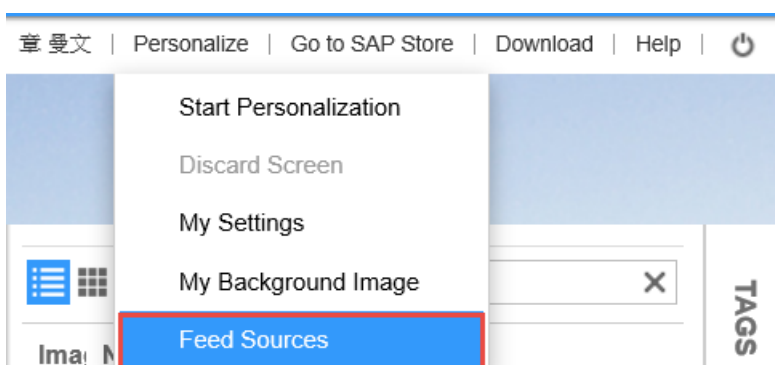


2.3 在訊息源會顯示該員工已被使用者關注：



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：

Feed Sources

FOLLOWING ()

Manage the sources from which you receive updates

People ▼

Find... 🔍

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：



Feed Sources

FOLLOWING (2)

Manage the sources from which you receive updates

People ▼

Find... 🔍

李 展鵬	Person		
李 雪梅	Person		

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。

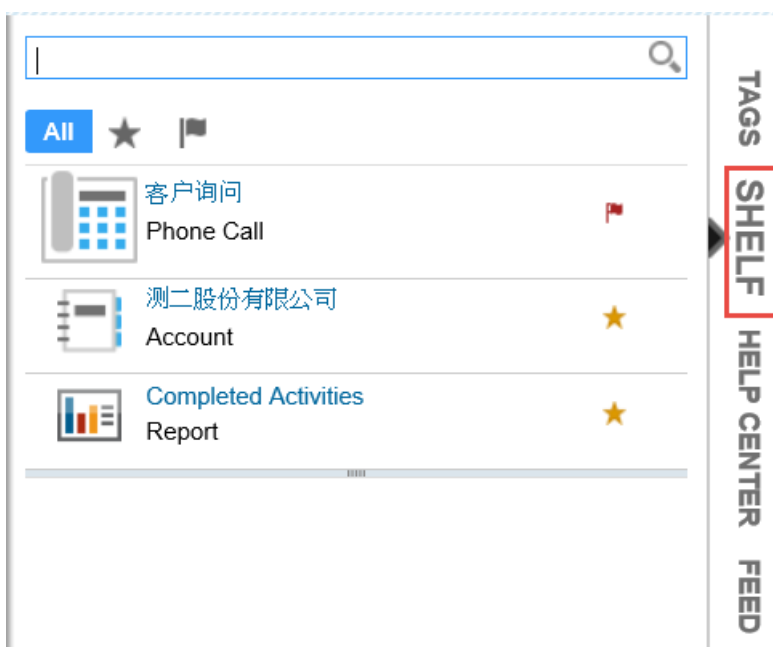
(二) 存取方法：

路徑	窗格→ SHELF
----	-----------

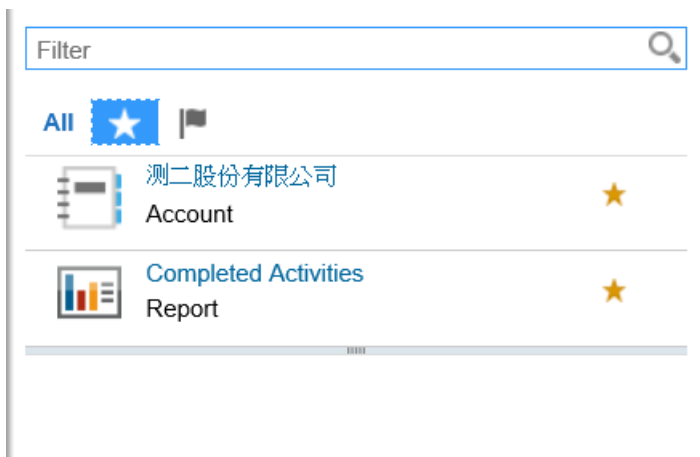
(三) 操作說明：

1 進入後，共分三個頁籤：

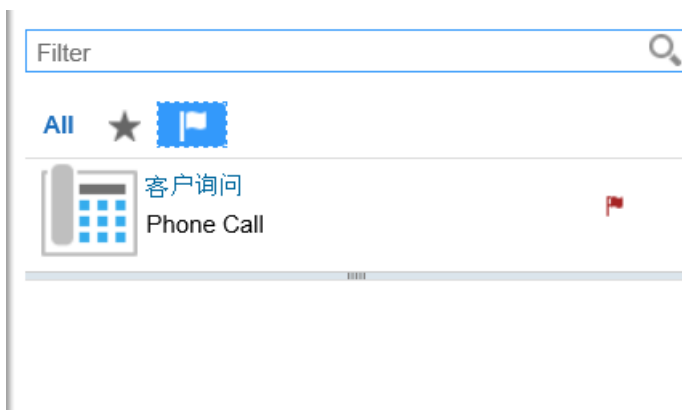
1.1 第一頁籤是全部的收藏及旗標：



1.2 第二頁籤是收藏清單：

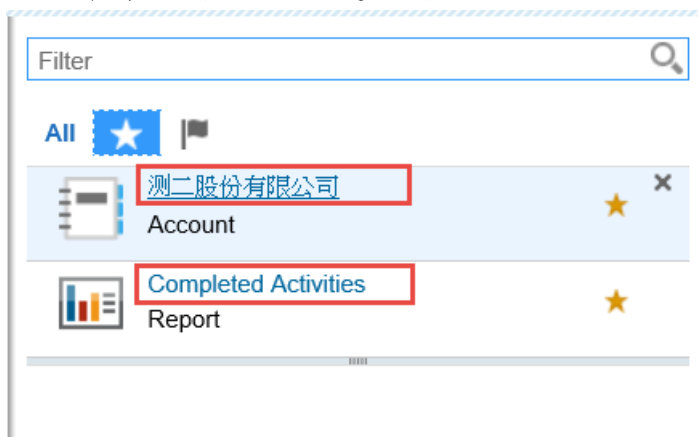


1.3 第三個頁籤的旗標清單：

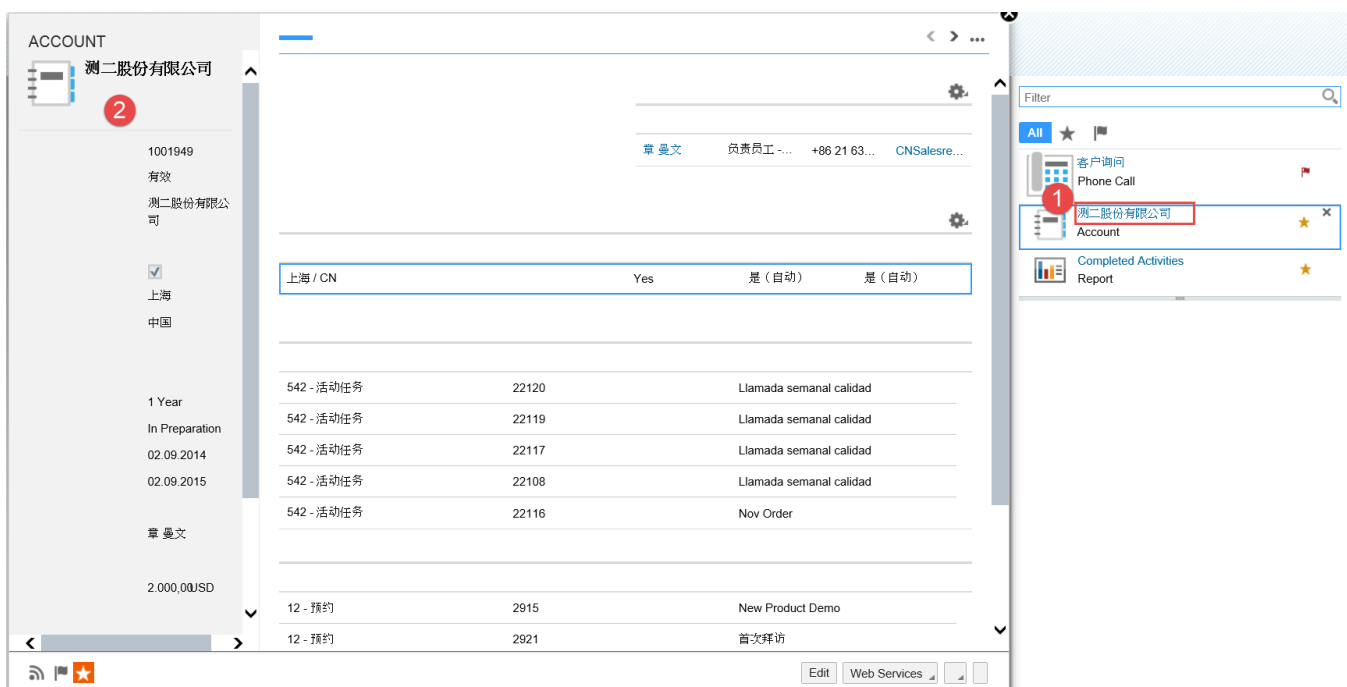


2 在清單中，可快速開啟書架中的項目：

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🚩：

ACCOUNT

宏新港机

10215
有效
宏新港机
杜天佑
江苏, 苏州
三香路56号
中国
+86 57128111907

制造
0.00 USD
+86 57128111207

No records found

三香路56号 / 苏州 21500...	+86 57128111907	+86 57128111207	Yes	是(自动)	是(自动)
----------------------	-----------------	-----------------	-----	-------	-------

542 - 活动任务	22120	Llamada semanal calidad
542 - 活动任务	22119	Llamada semanal calidad
542 - 活动任务	22117	Llamada semanal calidad
542 - 活动任务	22108	Llamada semanal calidad
542 - 活动任务	22116	Nov Order

12 - 预约 2915 New Product Demo

📶 🚩 ★

Edit Web Services

3.2 在書架的清單中，即會增加此一項目：

Filter

All

宏新港机
Account



測二股份有限公司
Account


Completed Activities
Report


TAGS SHELF HELP CENTER


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：

Tag	Uses
Follow_up	1
High_priority	2
Furnitures	1

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：

ACCOUNT

Status: Active

Name: 永通科技

Primary Contact:

Prospect: ☒

Address: 江苏, 昆山

China

Phone:

Contract Term:

Contract Status:

Contract Start Date:

Contract End Date:

Web Site:

Owner: 李展鹏

Industry:

Active Pipeline: 0,00 USD

Fax:

Contact Permission:

Customer Segment...

Black List: ☐

OVERVIEW FEED ACTIVITIES SALES TERRITORIES CONTACTS CAMPAIGNS LEADS SALE: < > ...

ACCOUNT TEAM

Name	Account Role	Phone	E-Mail
李展鹏	Owner	+86 21 63751287	CNSalesMan@o...

ADDRESSES

Address	Phone	Fax	Main	Bill-To	Ship-To
江苏, 昆山 / CN			Yes	Yes (Automatic)	Yes (Automatic)

PANE HEADER

Document Type	BusinessTransactionDocumentID	Subject
542 - Activity Task	22120	Llamada semanal calidad
542 - Activity Task	22119	Llamada semanal calidad
542 - Activity Task	22117	Llamada semanal calidad
542 - Activity Task	22108	Llamada semanal calidad
542 - Activity Task	22116	Nov Order

PANE HEADER

Document Type	BusinessTransactionDocumentID	Subject
12 - Appointment	2915	New Product Demo
12 - Appointment	2921	首次拜访

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：

VIP

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

VIP

3.4 在 TAGS 清單中，可查詢到所新增的標籤：

Recent Items Private My Public Top 50

Tag	Uses
VIP	1
Follow_up	1
High_priority	2
Furnitures	1

4 刪除標籤的步驟：

4.1 點選 TAGS，先點選該標籤，再按 ：

Recent Items
Private
My Public
Top 50

Tag	Uses	
VIP	1	
Follow_up	1	
High_priority	2	
Furnitures	1	

4.2 出現警告訊息，按 Yes：

Delete selected tag?
✕

This will remove it from 1 associated items


Yes
No

七、首頁

(一) 作業目的：

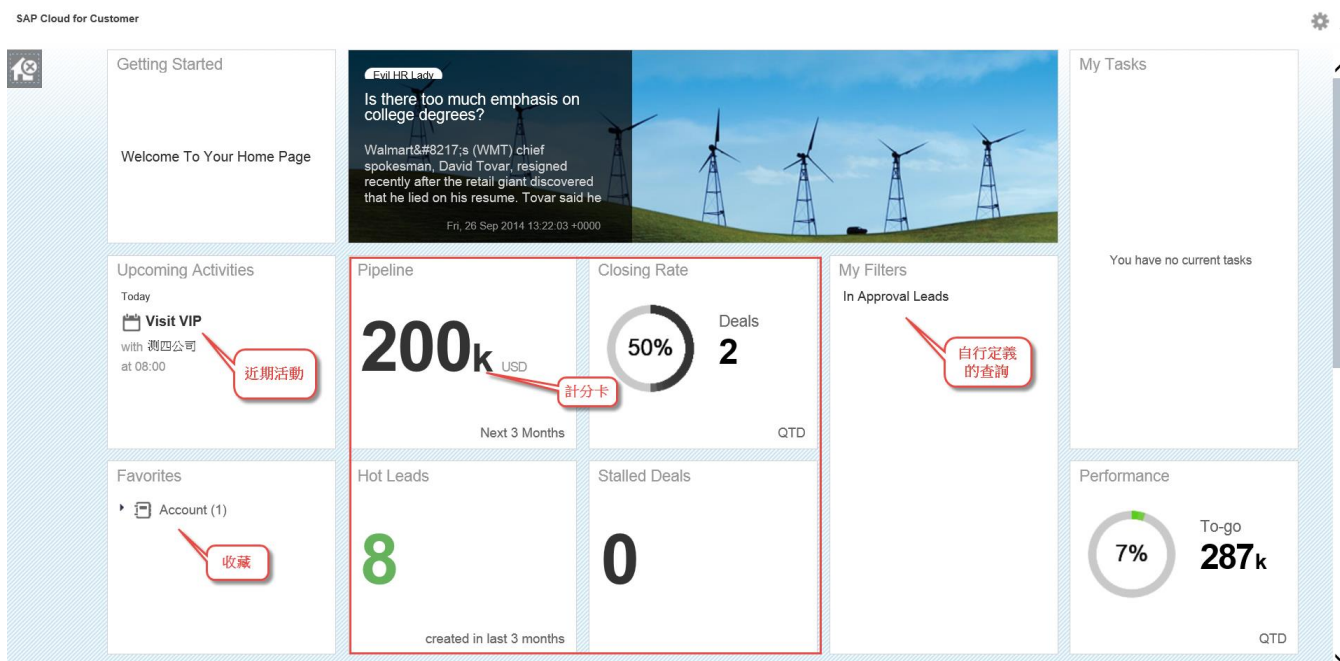
首頁是系統將與使用者重要相關資訊或捷徑，集中顯示在一個網頁上，以便利使用者快速獲取訊息及操作。首頁可作為登入後的第一個網頁，也可不是。首頁預設的內容乃管理者針對各角色所設定，但使用者可再作個人化調整。

(二) 存取方法：



路徑	功能列→ 
----	--

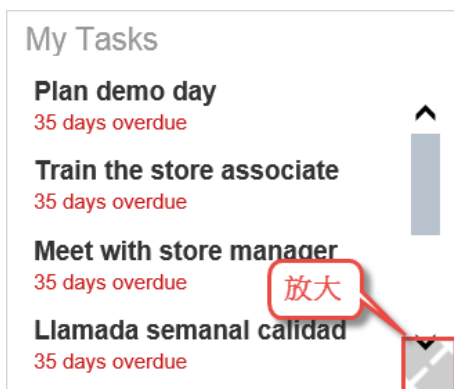
(三) 操作說明：

1 首頁範例如下，主要由各個圖塊組成：

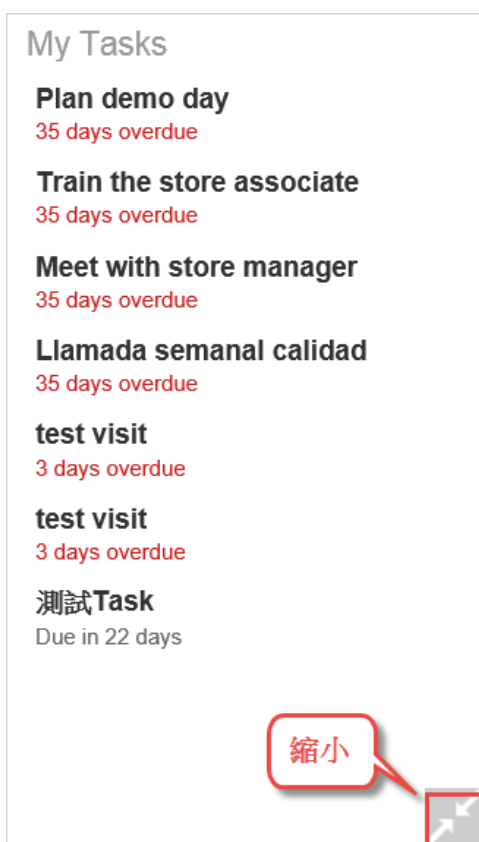


2 基本操作：

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：

Favorite

Account (1)

远新能源

按連結，可開啟該項目

ACCOUNT

远新能源

按此可回到首頁

Overview | FEED | ACTIVITIES | SALES TERRITORIES | CONTACTS | CAMPAIGNS | LEADS | SALE < > ...

ACCOUNT TEAM

Name	Account Role	Phone	E-Mail
No records found			

ADDRESSES

Address	Phone	Fax	Main	Bill-To	Ship-To
马当路2号 / 上海 200001...	+86 57128111902	+86 5712811202	Yes	Yes (Automatic)	Yes (Automatic)

ACTIVITIES

Document Type	Business TransactionDocumentID	Subject
542 - Activity Task	22388	Rappeler Eloie d'argent
542 - Activity Task	22387	Llamada semanal calidad
542 - Activity Task	22386	Meet with store manager
542 - Activity Task	22385	Train the store associate
542 - Activity Task	22384	Plan demo day

2.3 按計分卡圖塊，可查詢報表內容：

Pipeline

200k USD

months

按此圖塊可開啟報表

Customer Insight: Open and In Process deals

View : Pipeline

Selection : Initial

You can customize the view by selecting from available chart options. Expand the left panel in order to further narrow down the criteria or select a present view or selection at top.

Selection | Available Fields | Rows & Columns


☐ Report Default ☐ View Default

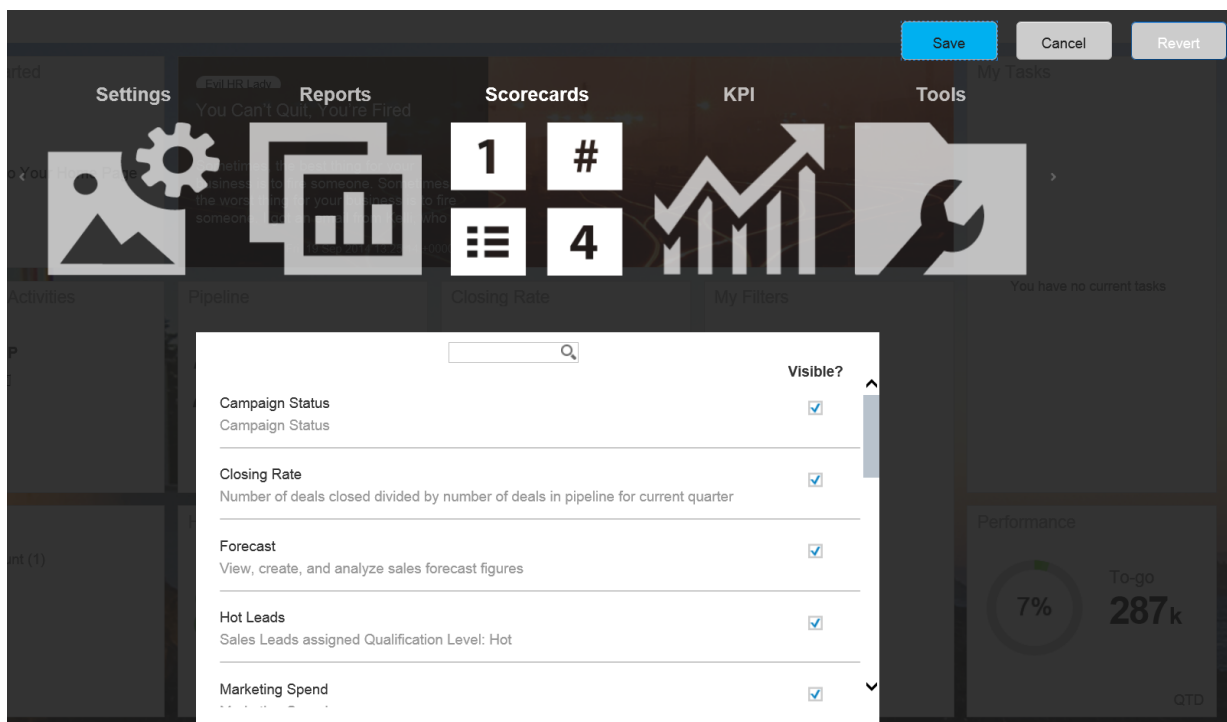
Selection Criteria

Access Context	Employee or Territory	
Status		✕ +
Account		✕
Main Competitor		✕
Close Date	Next 90 Days	✕
Display Currency	Default Company Currency	✕
* Display Currency - Cc	Today	✕

Go

按此執行查詢

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：

	Visible?
Campaign Status Campaign Status	<input checked="" type="checkbox"/>
Closing Rate Number of deals closed divided by number of deals in pipeline for current quarter	<input checked="" type="checkbox"/>
Forecast View, create, and analyze sales forecast figures	<input checked="" type="checkbox"/>
Hot Leads Sales Leads assigned Qualification Level: Hot	<input checked="" type="checkbox"/>
Marketing Spend ...	<input checked="" type="checkbox"/>

3.2 Settings(設置)：設定顯示的屬性：

Columns

How many columns? 3 4 5 6 7 [Adjust to fit](#)

Auto Refresh

After how many minutes? 0 - No auto refresh ▼

Default to Home Page

Set Home Page as landing page?

☒ No
☐ Yes

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：

	Visible?
Leads per Distributor 2	<input checked="" type="checkbox"/>
Sales Target vs. Pipeline - Current Year (Expected Rev.) 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.	<input type="checkbox"/>

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：

101 / 102 / 103 / 104 / 105 / 106 / 107 / 108 / 109 / 110 / 111 / 112 / 113 / 114 / 115 / 116 / 117 / 118 / 119 / 120 / 121 / 122 / 123 / 124 / 125 / 126 / 127 / 128 / 129 / 130 / 131 / 132 / 133 / 134 / 135 / 136 / 137 / 138 / 139 / 140 / 141 / 142 / 143 / 144 / 145 / 146 / 147 / 148 / 149 / 150 / 151 / 152 / 153 / 154 / 155 / 156 / 157 / 158 / 159 / 160 / 161 / 162 / 163 / 164 / 165 / 166 / 167 / 168 / 169 / 170 / 171 / 172 / 173 / 174 / 175 / 176 / 177 / 178 / 179 / 180 / 181 / 182 / 183 / 184 / 185 / 186 / 187 / 188 / 189 / 190 / 191 / 192 / 193 / 194 / 195 / 196 / 197 / 198 / 199 / 200 / 201 / 202 / 203 / 204 / 205 / 206 / 207 / 208 / 209 / 210 / 211 / 212 / 213 / 214 / 215 / 216 / 217 / 218 / 219 / 220 / 221 / 222 / 223 / 224 / 225 / 226 / 227 / 228 / 229 / 230 / 231 / 232 / 233 / 234 / 235 / 236 / 237 / 238 / 239 / 240 / 241 / 242 / 243 / 244 / 245 / 246 / 247 / 248 / 249 / 250 / 251 / 252 / 253 / 254 / 255 / 256 / 257 / 258 / 259 / 260 / 261 / 262 / 263 / 264 / 265 / 266 / 267 / 268 / 269 / 270 / 271 / 272 / 273 / 274 / 275 / 276 / 277 / 278 / 279 / 280 / 281 / 282 / 283 / 284 / 285 / 286 / 287 / 288 / 289 / 290 / 291 / 292 / 293 / 294 / 295 / 296 / 297 / 298 / 299 / 300 / 301 / 302 / 303 / 304 / 305 / 306 / 307 / 308 / 309 / 310 / 311 / 312 / 313 / 314 / 315 / 316 / 317 / 318 / 319 / 320 / 321 / 322 / 323 / 324 / 325 / 326 / 327 / 328 / 329 / 330 / 331 / 332 / 333 / 334 / 335 / 336 / 337 / 338 / 339 / 340 / 341 / 342 / 343 / 344 / 345 / 346 / 347 / 348 / 349 / 350 / 351 / 352 / 353 / 354 / 355 / 356 / 357 / 358 / 359 / 360 / 361 / 362 / 363 / 364 / 365 / 366 / 367 / 368 / 369 / 370 / 371 / 372 / 373 / 374 / 375 / 376 / 377 / 378 / 379 / 380 / 381 / 382 / 383 / 384 / 385 / 386 / 387 / 388 / 389 / 390 / 391 / 392 / 393 / 394 / 395 / 396 / 397 / 398 / 399 / 400 / 401 / 402 / 403 / 404 / 405 / 406 / 407 / 408 / 409 / 410 / 411 / 412 / 413 / 414 / 415 / 416 / 417 / 418 / 419 / 420 / 421 / 422 / 423 / 424 / 425 / 426 / 427 / 428 / 429 / 430 / 431 / 432 / 433 / 434 / 435 / 436 / 437 / 438 / 439 / 440 / 441 / 442 / 443 / 444 / 445 / 446 / 447 / 448 / 449 / 450 / 451 / 452 / 453 / 454 / 455 / 456 / 457 / 458 / 459 / 460 / 461 / 462 / 463 / 464 / 465 / 466 / 467 / 468 / 469 / 470 / 471 / 472 / 473 / 474 / 475 / 476 / 477 / 478 / 479 / 480 / 481 / 482 / 483 / 484 / 485 / 486 / 487 / 488 / 489 / 490 / 491 / 492 / 493 / 494 / 495 / 496 / 497 / 498 / 499 / 500 / 501 / 502 / 503 / 504 / 505 / 506 / 507 / 508 / 509 / 510 / 511 / 512 / 513 / 514 / 515 / 516 / 517 / 518 / 519 / 520 / 521 / 522 / 523 / 524 / 525 / 526 / 527 / 528 / 529 / 530 / 531 / 532 / 533 / 534 / 535 / 536 / 537 / 538 / 539 / 540 / 541 / 542 / 543 / 544 / 545 / 546 / 547 / 548 / 549 / 550 / 551 / 552 / 553 / 554 / 555 / 556 / 557 / 558 / 559 / 560 / 561 / 562 / 563 / 564 / 565 / 566 / 567 / 568 / 569 / 570 / 571 / 572 / 573 / 574 / 575 / 576 / 577 / 578 / 579 / 580 / 581 / 582 / 583 / 584 / 585 / 586 / 587 / 588 / 589 / 590 / 591 / 592 / 593 / 594 / 595 / 596 / 597 / 598 / 599 / 600 / 601 / 602 / 603 / 604 / 605 / 606 / 607 / 608 / 609 / 610 / 611 / 612 / 613 / 614 / 615 / 616 / 617 / 618 / 619 / 620 / 621 / 622 / 623 / 624 / 625 / 626 / 627 / 628 / 629 / 630 / 631 / 632 / 633 / 634 / 635 / 636 / 637 / 638 / 639 / 640 / 641 / 642 / 643 / 644 / 645 / 646 / 647 / 648 / 649 / 650 / 651 / 652 / 653 / 654 / 655 / 656 / 657 / 658 / 659 / 660 / 661 / 662 / 663 / 664 / 665 / 666 / 667 / 668 / 669 / 670 / 671 / 672 / 673 / 674 / 675 / 676 / 677 / 678 / 679 / 680 / 681 / 682 / 683 / 684 / 685 / 686 / 687 / 688 / 689 / 690 / 691 / 692 / 693 / 694 / 695 / 696 / 697 / 698 / 699 / 700 / 701 / 702 / 703 / 704 / 705 / 706 / 707 / 708 / 709 / 710 / 711 / 712 / 713 / 714 / 715 / 716 / 717 / 718 / 719 / 720 / 721 / 722 / 723 / 724 / 725 / 726 / 727 / 728 / 729 / 730 / 731 / 732 / 733 / 734 / 735 / 736 / 737 / 738 / 739 / 740 / 741 / 742 / 743 / 744 / 745 / 746 / 747 / 748 / 749 / 750 / 751 / 752 / 753 / 754 / 755 / 756 / 757 / 758 / 759 / 760 / 761 / 762 / 763 / 764 / 765 / 766 / 767 / 768 / 769 / 770 / 771 / 772 / 773 / 774 / 775 / 776 / 777 / 778 / 779 / 780 / 781 / 782 / 783 / 784 / 785 / 786 / 787 / 788 / 789 / 790 / 791 / 792 / 793 / 794 / 795 / 796 / 797 / 798 / 799 / 800 / 801 / 802 / 803 / 804 / 805 / 806 / 807 / 808 / 809 / 810 / 811 / 812 / 813 / 814 / 815 / 816 / 817 / 818 / 819 / 820 / 821 / 822 / 823 / 824 / 825 / 826 / 827 / 828 / 829 / 830 / 831 / 832 / 833 / 834 / 835 / 836 / 837 / 838 / 839 / 840 / 841 / 842 / 843 / 844 / 845 / 846 / 847 / 848 / 849 / 850 / 851 / 852 / 853 / 854 / 855 / 856 / 857 / 858 / 859 / 860 / 861 / 862 / 863 / 864 / 865 / 866 / 867 / 868 / 869 / 870 / 871 / 872 / 873 / 874 / 875 / 876 / 877 / 878 / 879 / 880 / 881 / 882 / 883 / 884 / 885 / 886 / 887 / 888 / 889 / 890 / 891 / 892 / 893 / 894 / 895 / 896 / 897 / 898 / 899 / 900 / 901 / 902 / 903 / 904 / 905 / 906 / 907 / 908 / 909 / 910 / 911 / 912 / 913 / 914 / 915 / 916 / 917 / 918 / 919 / 920 / 921 / 922 / 923 / 924 / 925 / 926 / 927 / 928 / 929 / 930 / 931 / 932 / 933 / 934 / 935 / 936 / 937 / 938 / 939 / 940 / 941 / 942 / 943 / 944 / 945 / 946 / 947 / 948 / 949 / 950 / 951 / 952 / 953 / 954 / 955 / 956 / 957 / 958 / 959 / 960 / 961 / 962 / 963 / 964 / 965 / 966 / 967 / 968 / 969 / 970 / 971 / 972 / 973 / 974 / 975 / 976 / 977 / 978 / 979 / 980 / 981 / 982 / 983 / 984 / 985 / 986 / 987 / 988 / 989 / 990 / 991 / 992 / 993 / 994 / 995 / 996 / 997 / 998 / 999 / 1000

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：

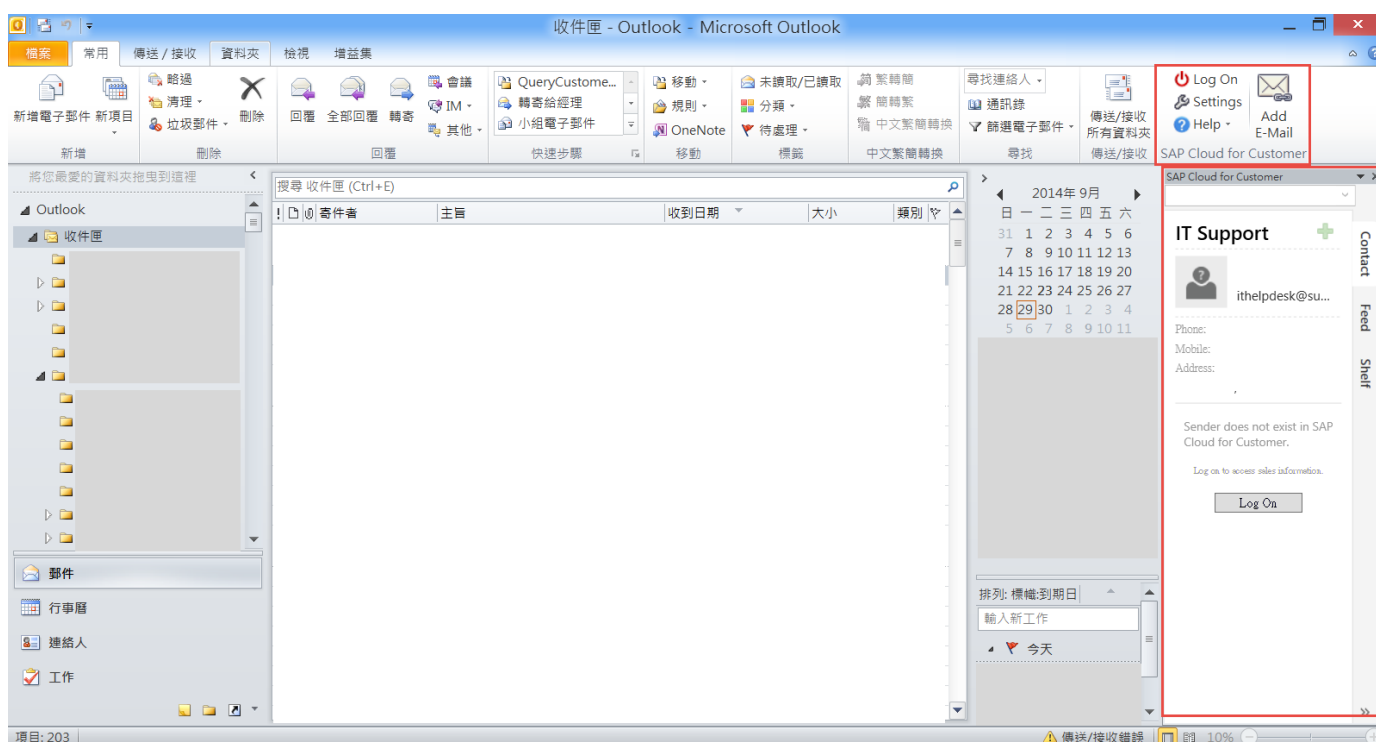
使 MS Outlook 與 Cloud for Customer 整合，同步客戶、聯絡人、任務及預約等資料。

(二) 存取方法：

路徑	Windows 桌面→Microsoft Outlook
----	------------------------------

(三) 操作說明：

- 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：



- 使用前，先設定，按 [Settings](#)，畫面顯示如下：

Settings for SAP Cloud for Customer Add-In for Microsoft Outlook

SAP Cloud for Customer: Folder _____
Select folders for synchronizing your activities with SAP Cloud for Customer.

Default Folder: [Outlook](#)
Accounts Folder: [Accounts](#)
Contacts Folder: [Contacts](#)

Download Contacts _____
 ☐ Keep Contacts Synchronized

Advanced Settings _____
 After Synchronization: ☒ Display Synchronization Errors ☒ Display Synchronization Notifications
☒ Save Synchronization Errors and Conflicts

Initial Synchronization _____
☒ Always Copy Contacts
 Copies any contact information that appears in the SAP Cloud for Customer sidebar into your SAP Cloud for Customer contacts folder automatically.:
☒ Always Add E-Mail to Account
 When you add an e-mail to SAP Cloud for Customer, in addition to adding it to the contact, the system finds the account that is related to the contact and automatically adds the e-mail to that account. If you deselect this option and you want to add an e-mail to an account, you must select the account manually each time you add an e-mail.:

Service Scenario _____
☐ Enable Service Agent Responses to Tickets
 Select this option if you are a service agent and want to respond to tickets. This will enable the threading of outbound e-mails in tickets in SAP Cloud for Customer, and will disable a few features not relevant for this scenario. You must have access to the shared e-mail account in your company, and must use this account to reply to tickets.:
 Default Account when replying to Tickets: _____


2.1 Default Folder：預設的資料夾。

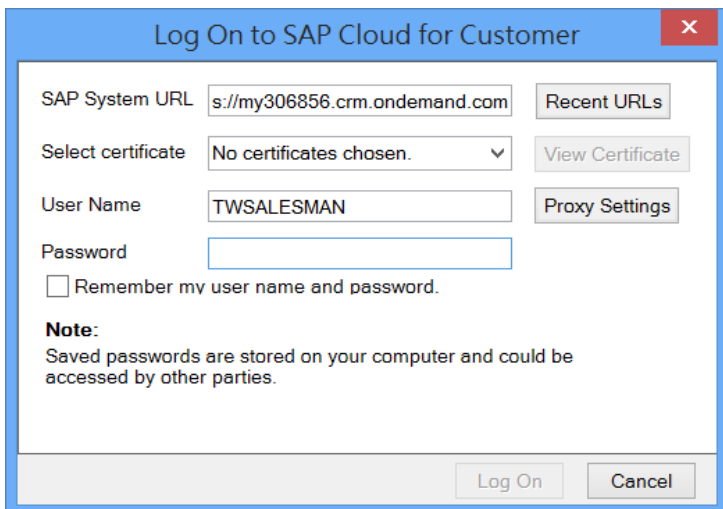
2.2 Accounts Folder 及 Contacts Foloder：存放客戶及聯絡人的資料夾，：

Select Folder - SAP Cloud for Cust...

Enter a location.

- ☐ Outlook
 - 聯絡人
 - 建議的聯絡人
 - ☐ SAP Cloud for Customer
 - SAP Cloud for Customer: Contacts
 - SAP Cloud for Customer: Accounts
- ☐ Outlook
- ☐ Outlook1

3 欲同步時，需先登入，按  Log On：



Log On to SAP Cloud for Customer

SAP System URL:

Select certificate:

User Name:

Password:

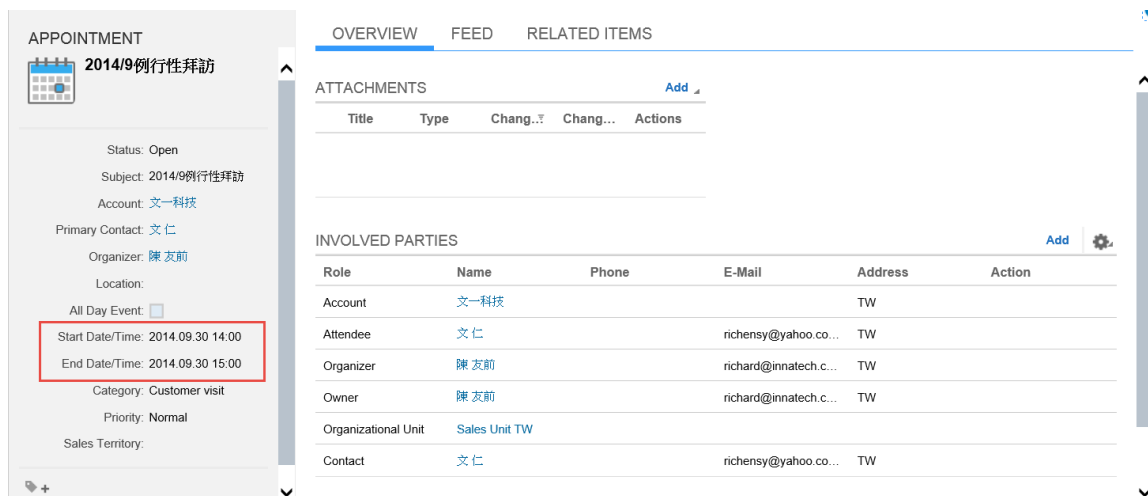
☐ Remember my user name and password.

Note:
Saved passwords are stored on your computer and could be accessed by other parties.

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：



APPOINTMENT

2014/9例行性拜訪

Status: Open

Subject: 2014/9例行性拜訪

Account: 文一科技

Primary Contact: 文仁

Organizer: 陳友前

Location:

All Day Event: ☐

Start Date/Time: 2014.09.30 14:00

End Date/Time: 2014.09.30 15:00

Category: Customer visit

Priority: Normal

Sales Territory:

OVERVIEW FEED RELATED ITEMS

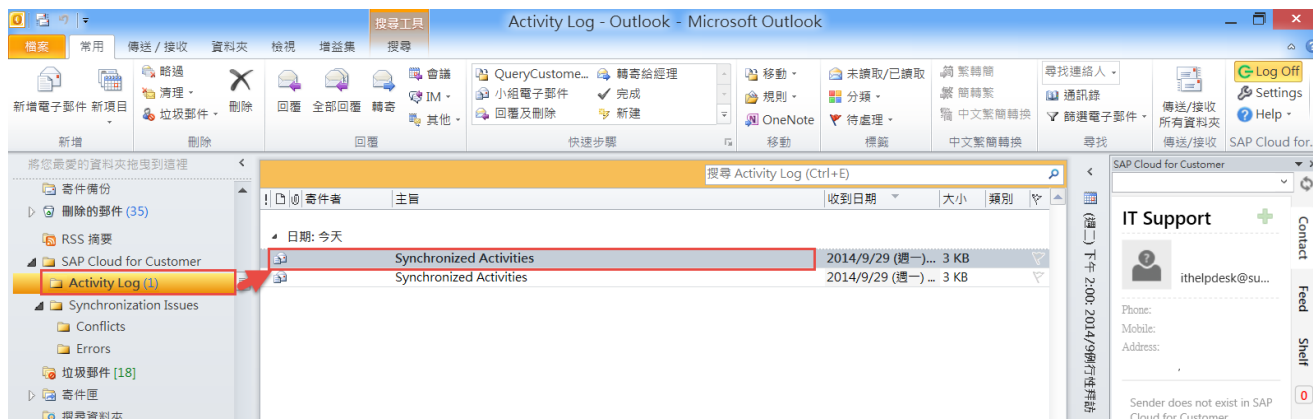
ATTACHMENTS

Title	Type	Chang..	Chang...	Actions
-------	------	---------	----------	---------

INVOLVED PARTIES

Role	Name	Phone	E-Mail	Address	Action
Account	文一科技			TW	
Attendee	文仁		richensy@yahoo.co...	TW	
Organizer	陳友前		richard@innatech.c...	TW	
Owner	陳友前		richard@innatech.c...	TW	
Organizational Unit	Sales Unit TW				
Contact	文仁		richensy@yahoo.co...	TW	

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



Activity Log - Outlook - Microsoft Outlook

檔案 常用 傳送/接收 資料夾 檢視 增益集 搜尋

新增電子郵件 新增項目 清理 刪除 回覆 全部回覆 轉寄 會議 小組電子郵件 完成 移動 未讀取/已讀取 翻譯 通訊錄 傳送/接收 所有資料夾 傳送/接收 SAP Cloud for...

將您最愛的資料夾拖曳到這裡

- 郵件備份
- 刪除的郵件 (35)
- RSS 摘要
- SAP Cloud for Customer
- Activity Log (1)
- Synchronization Issues
- Conflicts
- Errors
- 垃圾郵件 [18]
- 郵件匣
- 搜尋資料夾

搜尋 Activity Log (Ctrl+E)

日期: 今天	收到日期	大小	類別
Synchronized Activities	2014/9/29 (週一)...	3 KB	
Synchronized Activities	2014/9/29 (週一)...	3 KB	

IT Support

ithelpdesk@su...

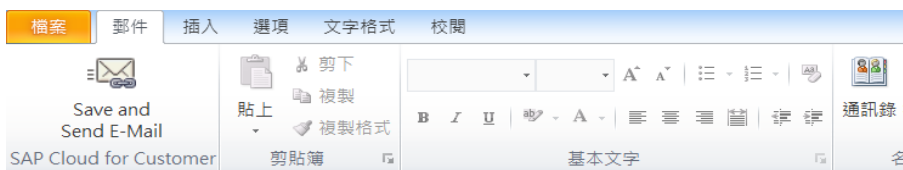
Phone:

Mobile:

Address:

Sender does not exist in SAP Cloud for Customer.

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

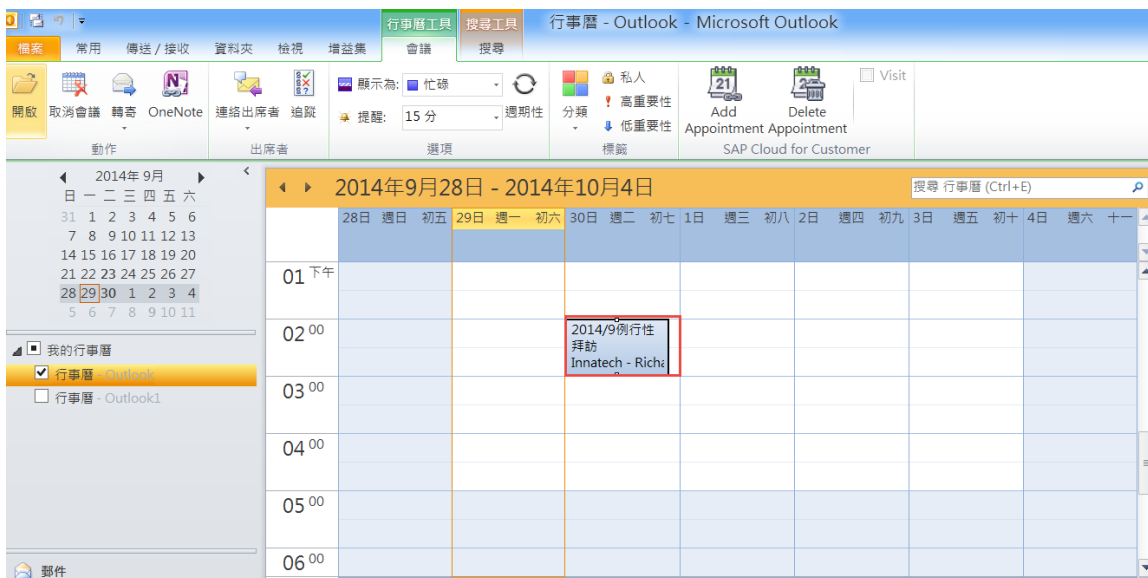
Activity : Appointment

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：

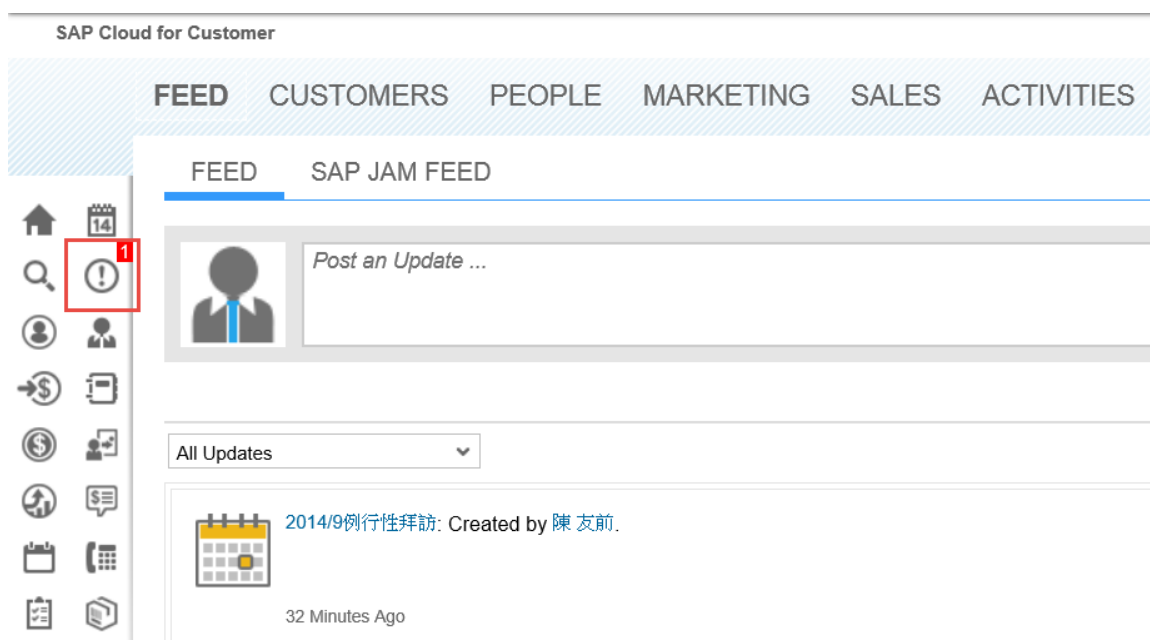



5 在 Outlook 新增項目，同步至 C4C：

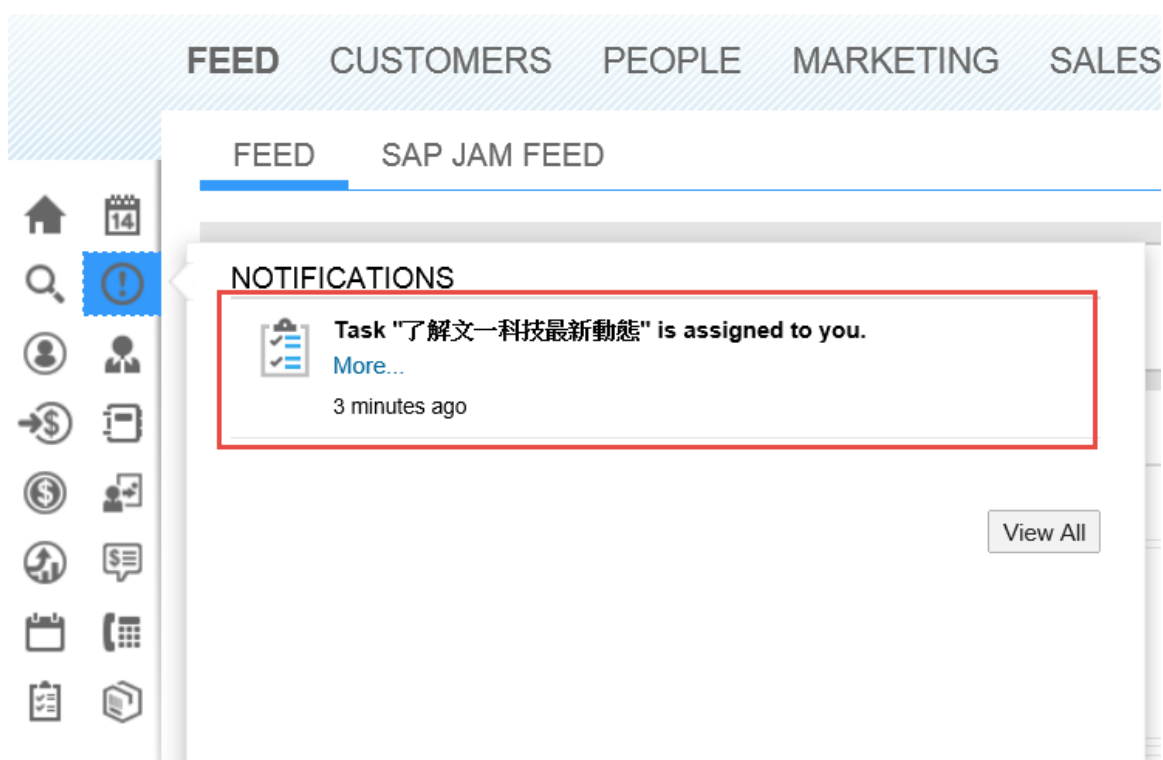
5.1 例如在 Outlook 新增一工作：

5.2 按  SAP Cloud for Customer，顯示下面視窗，按 Submit：

5.3 在 C4C，任務分派時，預設會有通知：



5.4 按 ，顯示通知內容：



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。

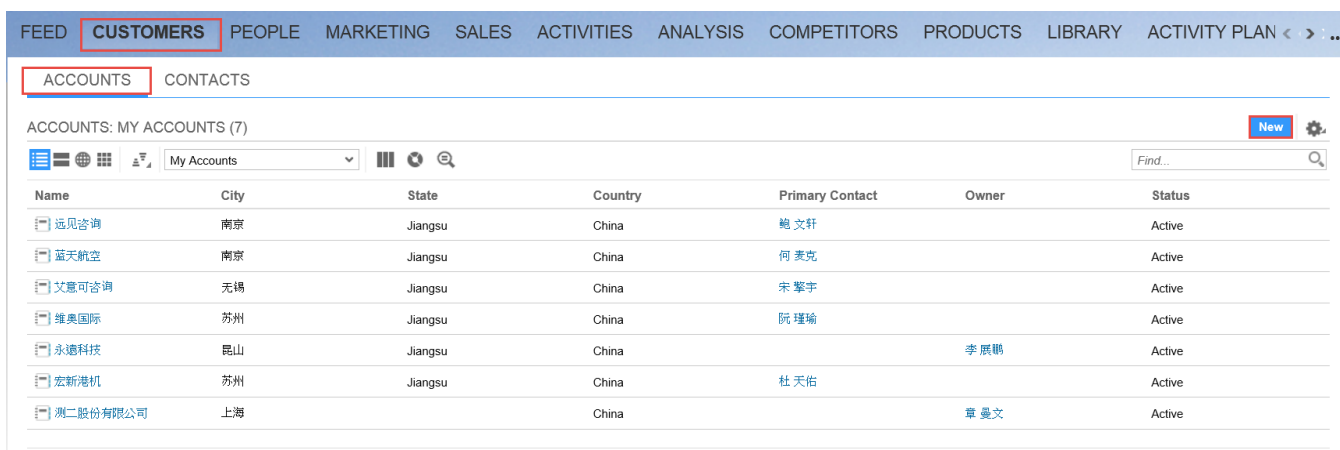
(二) 存取方法：

路徑	選單→CUSTOMERS(客戶)→ACCOUNTS(客戶)
----	-------------------------------

(三) 操作說明：

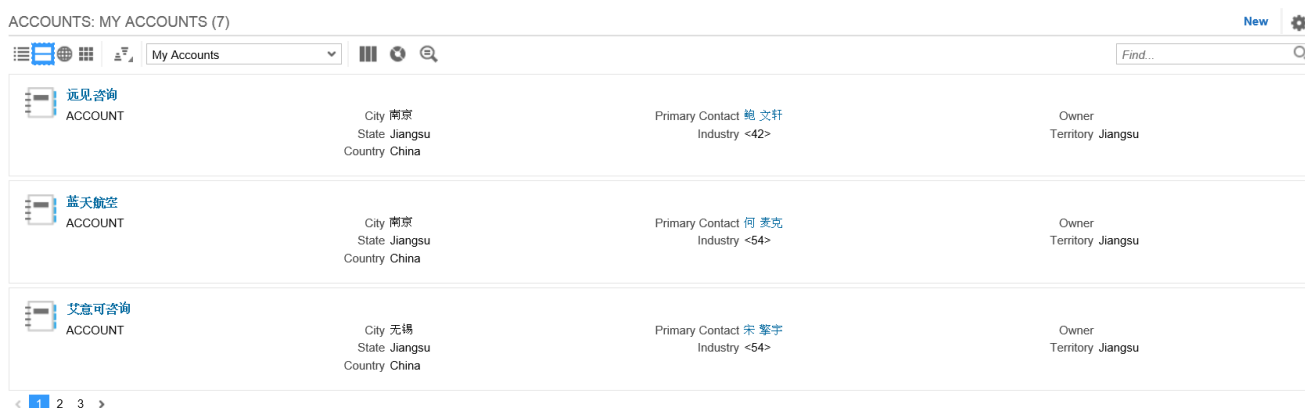
1 進入後，顯示所負責的客戶清單：

1.1 以清單方式顯示：





Name	City	State	Country	Primary Contact	Owner	Status
远见咨询	南京	Jiangsu	China	鲍文轩		Active
蓝天航空	南京	Jiangsu	China	何麦克		Active
艾意可咨询	无锡	Jiangsu	China	宋擎宇		Active
维奥国际	苏州	Jiangsu	China	阮瑾瑜		Active
永德科技	昆山	Jiangsu	China		李展鹏	Active
宏新港机	苏州	Jiangsu	China	杜天佑		Active
澳二股份有限公司	上海		China		章曼文	Active


1.2 按 ，則以卡片方式顯示：
















ACCOUNT	City	State	Country	Primary Contact	Industry	Owner	Territory
远见咨询	南京	Jiangsu	China	鲍文轩	<42>		Jiangsu
蓝天航空	南京	Jiangsu	China	何麦克	<54>		Jiangsu
艾意可咨询	无锡	Jiangsu	China	宋擎宇	<54>		Jiangsu




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；

ACCOUNTS: MY ACCOUNTS (7) New 


     My Accounts Find... 

-  远见咨询
广州路1000号 / 南京 210018 / CN
-  蓝天航空
珠江路33号 / 南京 210018 / CN
-  艾意可咨询
梁溪路430号 / 无锡 214000 / CN
-  维奥国际
现代大道2880号 / 苏州 215028 / CN
-  永通科技
江苏, 昆山 / CN
-  宏新港机
三香路56号 / 苏州 215004 / CN
-  溯二股份有限公司
上海 / CN


Today   Monday, September 15, 2014 - Friday, September 19, 2014 Day Work Week Week Month Agenda 

	Mon 15.09	Tue 16.09	Wed 17.09	Thu 18.09	Fri 19.09
All-Day Events					
10:00 AM					
11:00 AM					
12:00 PM					
1:00 PM					
2:00 PM					
3:00 PM					
4:00 PM					


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：







My Accounts 

- My Accounts
- My Account Team's Accounts
- My Territory Team's Accounts
- My Team's Accounts
- All








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：

ACCOUNTS: MY ACCOUNTS (7) New 

     My Accounts Find... 

Status	Country	State	Industry
All	All	All	All
Active (7)	China (7)	None (1) Jiangsu (6)	None (1) Manufacturing (6) Wholesale trade (2) Professional, scientific and technical services (2)

Name	City	State	Country	Primary Contact	Owner	Status
 远见咨询	南京	Jiangsu	China	鲍文轩		Active
 蓝天航空	南京	Jiangsu	China	何麦克		Active
 艾意可咨询	无锡	Jiangsu	China	宋攀宇		Active
 维奥国际	苏州	Jiangsu	China	阮瑾瑜		Active
 永通科技	昆山	Jiangsu	China		李展鹏	Active
 宏新港机	苏州	Jiangsu	China	杜天佑		Active
 溯二股份有限公司	上海		China		章曼文	Active

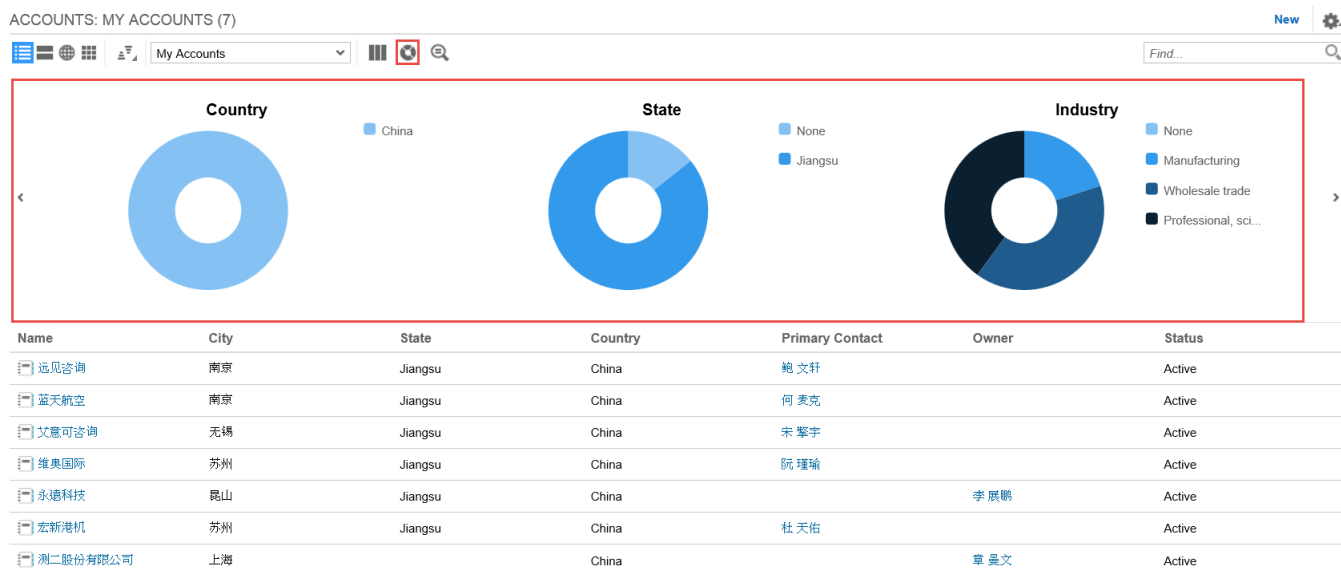
3.2 可在某一欄位點選某值，即可篩選清單，例如只顯示某一產業的客戶：

ACCOUNTS: MY ACCOUNTS (2)

Status	Country	State	Industry
All	All	All	All
Active (2)	China (2)	None Jiangsu	None Manufacturing (1) Wholesale trade (2) Professional, scientific and technical services (2)

Name	City	State	Country	Primary Contact	Owner	Status
远见咨询	南京	Jiangsu	China	鲍文轩		Active
维奥国际	苏州	Jiangsu	China	阮瑾瑜		Active

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：

ACCOUNTS CONTACTS

ACCOUNTS: MY ACCOUNTS (7)

Account ID: <input type="text"/> Status: <input type="text" value="I(=Obsolete;)"/> State: <input type="text"/> Postal Code: <input type="text"/> ABC Classification: <input type="text"/> Owner: <input type="text"/> Territory: <input type="text"/> Distribution Channel: <input type="text"/>	Name: <input type="text"/> Country: <input type="text"/> City: <input type="text"/> Primary Contact: <input type="text"/> Industry: <input type="text"/> Sales Organization: <input type="text"/> Division: <input type="text"/>
---	--

Go Reset Save Query Organize Queries

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：

City

Options:
Value:
Value To:

= Equal to

Add Option
Remove

☐ But exclude

OK
Cancel

5.2.1 可進一步指定篩選規則：

City

Options:
Value:
Value To:

= Equal to
= Equal to
| Contains pattern
> Greater than
>= Greater than or equal
< Less than
<= Less than or equal
... Between
Is Initial

Add Option
Remove

OK
Cancel

Country
Primary Contact
Owner

5.2.2 勾選 ☒ But exclude，可排除所指定的條件：

City

Options:
Value:
Value To:

= Equal to



Add Option
Remove

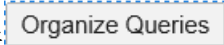
☒ But exclude

= Equal to
南京

Add Option
Remove

OK
Cancel

5.3 按 ，執行所輸入篩選條件的查詢；按 ，可清除所輸入的篩選條件。

5.4 按 ，可切換篩選客戶的範圍：

Organize Queries

Default	Name	Remove
<input type="radio"/>	My Accounts	
<input checked="" type="radio"/>	My Account Team's Accounts	
<input type="radio"/>	My Territory Team's Accounts	
<input type="radio"/>	My Team's Accounts	
<input type="radio"/>	All	

Apply Cancel

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：

Add Query

New Query Name:

Set As Default: ☐

Apply Cancel

5.5.2 儲存後，在下拉篩選清單即會增加此選項：

My Accounts ▼


- My Accounts
- My Account Team's Accounts
- My Territory Team's Accounts
- My Team's Accounts
- All
- My Accounts Excl. 南京

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：

NEW ACCOUNT

* Name:

Prospect: ☒

Parent Account: 

Web Site:


ABC Classification:

* Country:

City:

State:

Street:

Owner: 

Customer Note:

- 2 按 ，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：

NEW ACCOUNT

* Name: 测四公司

Prospect: ☒

Parent Account:

Web Site:

ABC Classification:

* Country: CN - China

City: 上海

State:

Street:

Owner:

Customer Note:

ZTest:

DUPLICATE CHECK RESULTS

Account	Address
测三公司	龙阳路303号 / 上海 / CN

Name:

Account ID:

Address:

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：

NEW ACCOUNT

* Name: 测四公司

Prospect: ☒

Parent Account:

Web Site:

ABC Classification:

* Country: CN - China

City: 上海

State:

Street: 龙阳路310号

Owner:

Customer Note:

ZTest:

DUPLICATE CHECK RESULTS

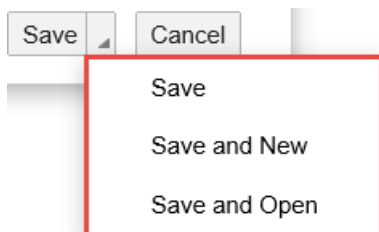
Account	Address
No records found	

Name:

Account ID:

Address:

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：

ACCOUNTS CONTACTS						
ACCOUNTS: MY ACCOUNTS (9)						
<div> <div>My Accounts</div> <div>Find...</div> </div>						
Name	City	State	Country	Primary Contact	Owner	Status
[-] 远见咨询	南京	Jiangsu	China	鲍文轩		Active
[-] 蓝天航空	南京	Jiangsu	China	何麦克		Active
[-] 艾意可咨询	无锡	Jiangsu	China	宋擎宇		Active
[-] 维奥国际	苏州	Jiangsu	China	阮瑾瑜		Active
[-] 永恒科技	昆山	Jiangsu	China		李展鹏	Active
[-] 宏新港机	苏州	Jiangsu	China	杜天佑		Active
[-] 测三公司	上海		China		章曼文	Active
[-] 测二股份有限公司	上海		China		章曼文	Active
[-] 测五公司	上海	Shanghai	China		章曼文	Active

2 開啟客戶資料後，按右下角 **Edit**：

ACCOUNT

测三公司

Account ID: 1001975

Status: Active

Name: 测三公司

Primary Contact:

Prospect: ☒

Address: 上海

龙阳路303号

China

Phone:

Contract Term: 1 Year

Contract Start Date: 02.09.2014

Contract End Date: 02.09.2015

Contract Status: In Preparation

Web Site:

Industry:

Owner: 章曼文

Fax:

Active Pipeline: 0,00 USD

Contact Permission:

OVERVIEW FEED ACTIVITIES SALES TERRITORIES CONTACTS CAMPAIGNS LEADS SALE: < > ...

ACCOUNT TEAM

Name	Account Role	Phone	E-Mail
章曼文	Owner	+86 21 63751282	CNSalesrep01@...

ADDRESSES

Address	Phone	Fax	Main	Bill-To	Ship-To
龙阳路303号 / 上海 / CN			Yes	Yes (Automatic)	Yes (Automatic)

PANE HEADER

Document Type	BusinessTransactionDocumentID	Subject
542 - Activity Task	22120	Llamada semanal calidad
542 - Activity Task	22119	Llamada semanal calidad
542 - Activity Task	22117	Llamada semanal calidad
542 - Activity Task	22108	Llamada semanal calidad
542 - Activity Task	22116	Nov Order

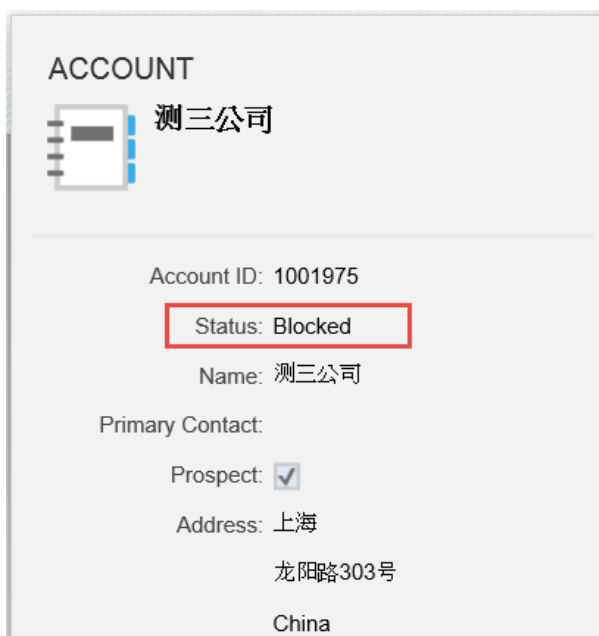
PANE HEADER

Document Type	BusinessTransactionDocumentID	Subject
12 - Appointment	2915	New Product Demo
12 - Appointment	2921	首次拜访


Edit Web Services Actions Summary

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：



ACCOUNT

 測三公司

Account ID: 1001975

Status: Blocked

Name: 測三公司

Primary Contact:

Prospect: ☒

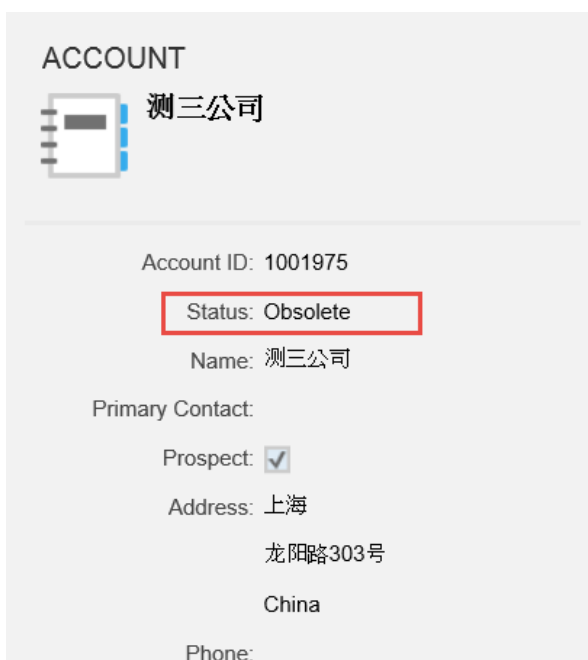
Address: 上海
龙阳路303号
China

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：



ACCOUNT

 測三公司

Account ID: 1001975

Status: Obsolete

Name: 測三公司

Primary Contact:


Prospect: ☒

Address: 上海
龙阳路303号
China

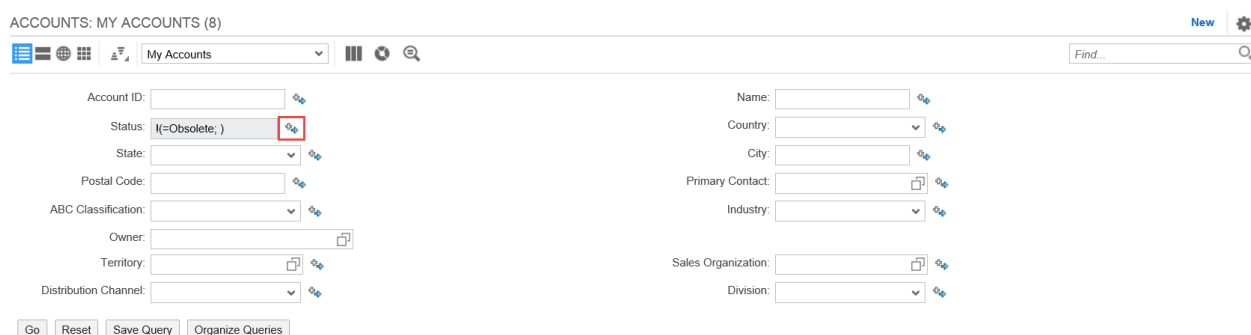
Phone:


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 ：





ACCOUNTS: MY ACCOUNTS (8) New 


My Accounts Find...


Account ID: 


Status: **I(=Obsolete;)** 


State: 


Postal Code: 


ABC Classification: 


Owner: 


Territory: 


Distribution Channel: 


Name: 


Country: 

City: 

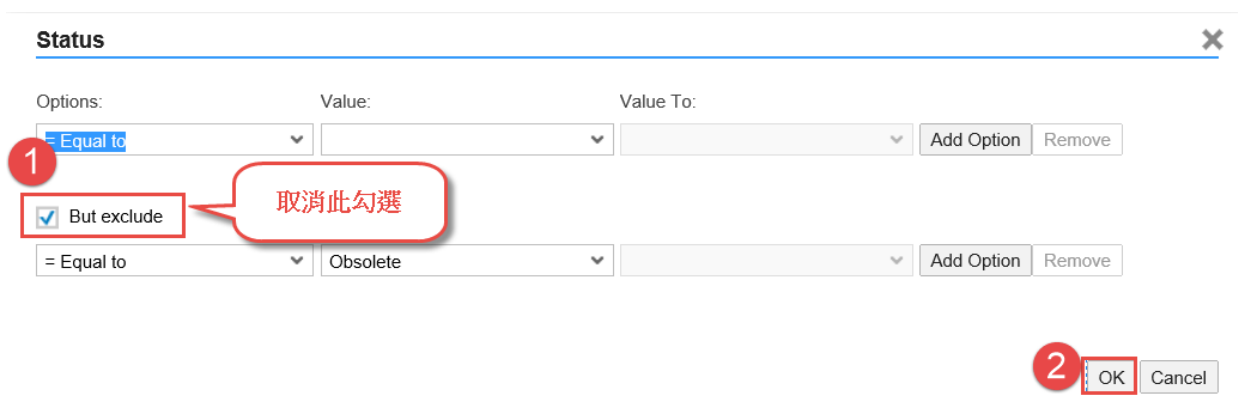
Primary Contact: 

Industry: 

Sales Organization: 

Division: 

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



Status ✕

Options: Value: Value To:

☒ But exclude 取消此勾選

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：

FEED CUSTOMERS PEOPLE MARKETING SALES ACTIVITIES ANALYSIS COMPETITORS PRODUCTS LIBRARY ACTIVITY PLAN < > ...								
ACCOUNTS CONTACTS								
CONTACTS: MY CONTACTS (5) New ⚙️								
				My Contacts				Find...
Name	Account	Function	Department	Phone	Mobile	E-Mail	Status	External ID
 何, 麥克	藍天航空	Distributor	Purchasing Dept	+86 57128111920	+86 13381993103	customer4@ondeman...	Active	
 鮑, 文軒	遠見諮詢	Engineer	Purchasing Dept	+86 57128111921	+86 13381993104	customer5@ondeman...	Active	
 杜, 天佑	宏新港機	Head of Personnel	Human Resources Dept	+86 57128111924	+86 13381993107	customer8@ondeman...	Active	
 阮, 瑾瑜	維奧國際	IT Manager	IT Dept	+86 57128111925	+86 13381993108	customer9@ondeman...	Active	
 宋, 擎宇	艾意可諮詢	Marketing Manager	Advertising Dept	+86 57128111926	+86 13381993109	customer10@ondema...	Active	

1.2 按 , 則以塊狀方式顯示：

CONTACTS: MY CONTACTS (5) New ⚙️		
		
 何, 麥克	 鮑, 文軒	 杜, 天佑
Account 藍天航空 Function Distributor Department Purchasing Dept Phone +86 57128111920	Account 遠見諮詢 Function Engineer Department Purchasing Dept Phone +86 57128111921	Account 宏新港機 Function Head of Personnel Department Human Resources Dept Phone +86 57128111924
 阮, 瑾瑜	 宋, 擎宇	
Account 維奧國際 Function IT Manager Department IT Dept Phone +86 57128111925	Account 艾意可諮詢 Function Marketing Manager Department Advertising Dept Phone +86 57128111926	

1.3 按 , 以縮圖方式顯示：

ACCOUNTS CONTACTS	
CONTACTS: MY CONTACTS (5) New ⚙️	
	
 何, 麥克	 鮑, 文軒
 杜, 天佑	 阮, 瑾瑜
 宋, 擎宇	


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：

My Contacts

My Contacts

My Team's Contacts

All

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：

CONTACTS: MY CONTACTS (5)

My Contacts

Find...

Status	Department	Function	Account
All	All	All	All
Active	(5) Purchasing Dept Human Resources Dept Advertising Dept IT Dept	(2) Head of Personnel (1) IT Manager (1) Marketing Manager (1) Distributor (1) Engineer	(1) 10211 (1) 10212 (1) 10215 (1) 10216 (1) 10217

Name	Account	Function	Department	Phone	Mobile	E-Mail	Status	External ID
何, 麥克	蓝天航空	Distributor	Purchasing Dept	+86 57128111920	+86 13381993103	customer4@ondeman...	Active	
鲍, 文轩	远见咨询	Engineer	Purchasing Dept	+86 57128111921	+86 13381993104	customer5@ondeman...	Active	
杜, 天佑	宏新港机	Head of Personnel	Human Resources Dept	+86 57128111924	+86 13381993107	customer8@ondeman...	Active	
阮, 瑾瑜	维奥国际	IT Manager	IT Dept	+86 57128111925	+86 13381993108	customer9@ondeman...	Active	
宋, 擎宇	艾意可咨询	Marketing Manager	Advertising Dept	+86 57128111926	+86 13381993109	customer10@ondema...	Active	

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：


CONTACTS: MY CONTACTS (2)

My Contacts

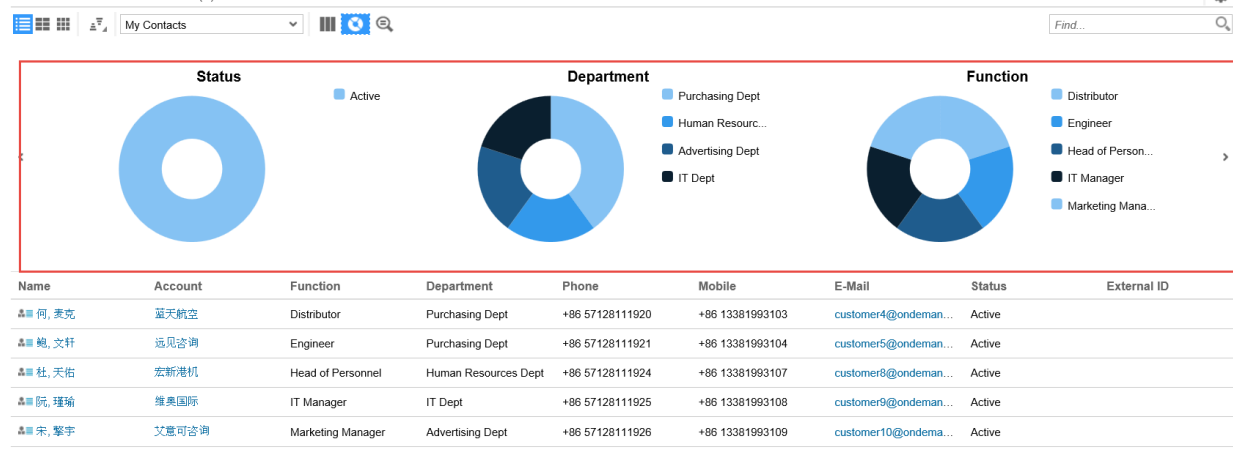
Find...

Status	Department	Function	Account
All	All	All	All
Active	(2) Purchasing Dept Human Resources Dept Advertising Dept IT Dept	(2) Head of Personnel (1) IT Manager (1) Marketing Manager (1) Distributor (1) Engineer	10211 10212 10215 10216 10217

Name	Account	Function	Department	Phone	Mobile	E-Mail	Status	External ID
何, 麥克	蓝天航空	Distributor	Purchasing Dept	+86 57128111920	+86 13381993103	customer4@ondeman...	Active	
鲍, 文轩	远见咨询	Engineer	Purchasing Dept	+86 57128111921	+86 13381993104	customer5@ondeman...	Active	

4 按 ，可顯示聯絡人數佔比的統計圖：

CONTACTS: MY CONTACTS (5)



5 按 ，可定義進階篩選條件：

5.1 系統顯示可供篩選的欄位：

CONTACTS: MY CONTACTS (5)

Find...

Contact ID:
 First Name:
 Department:
 Account:
 Mobile:
 City:
 State:

Status:
 Last Name:
 Function:
 Phone:
 E-Mail:
 Postal Code:
 Country:

Go Reset Save Query Organize Queries


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：

NEW CONTACT

First Name:

* Last Name:

* Account:



Job Title:

Function:

Department:

Phone:

Fax:

Mobile:

E-Mail:

2 按 ，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：

NEW CONTACT

First Name:

* Last Name:

* Account:

Job Title:

Function:

Department:

Phone:

Fax:

Mobile:

E-Mail:

DUPLICATE CHECK RESULTS

Name	Account
No records found	

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：

NEW CONTACT

First Name:

* Last Name:

* Account:

Job Title:

Function:

Department:

Phone:

Fax:

Mobile:

E-Mail:

DUPLICATE CHECK RESULTS

Name	Account
张 三丰	测二股份有限公司

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：

CONTACTS: MY CONTACTS (6)

Name	Account	Function	Department	Phone	Mobile	E-Mail	Status	External ID
何, 麥克	藍天航空	Distributor	Purchasing Dept	+86 57128111920	+86 13381993103	customer4@ondeman...	Active	
鮑, 文軒	遠見諮詢	Engineer	Purchasing Dept	+86 57128111921	+86 13381993104	customer5@ondeman...	Active	
杜, 天佑	宏新港機	Head of Personnel	Human Resources Dept	+86 57128111924	+86 13381993107	customer8@ondeman...	Active	
阮, 瑾瑜	維奧國際	IT Manager	IT Dept	+86 57128111925	+86 13381993108	customer9@ondeman...	Active	
宋, 擎宇	艾意可諮詢	Marketing Manager	Advertising Dept	+86 57128111926	+86 13381993109	customer10@ondema...	Active	
張, 三丰	測二股份有限公司	IT Manager	IT Dept				Active	

2 開啟聯絡人資料後，按右下角 **Edit**：

CONTACT

張 三丰
測二股份有限公司

Status: Active
Name: 張 三丰
Title:
Account: 測二股份有限公司
Job Title:
Function: IT Manager
Department: IT Dept
Business Address: 上海
China
Phone:
Fax:
Mobile:
E-Mail:
Best Reached By:
Contact Permission:
External ID:

OVERVIEW FEED ADDRESSES ACTIVITIES TICKETS LEADS SALES LEADS OPPORTUNITIES > ...

PERSONAL ADDRESSES

Address	Phone	Fax	Mobile	E-Mail	Main
No records found					

Edit Actions

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：

CONTACT

  张 三丰
测二股份有限公司

Status: Blocked

Name: 张 三丰

Title:

Account: 测二股份有限公司

Job Title:

Function: IT Manager

Department: IT Dept

Business Address: 上海

China

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：

CONTACT

  张 三丰
测二股份有限公司

Status: Obsolete

Name: 张 三丰

Title:

Account: 测二股份有限公司

Job Title:


Function: IT Manager

Department: IT Dept

Business Address: 上海

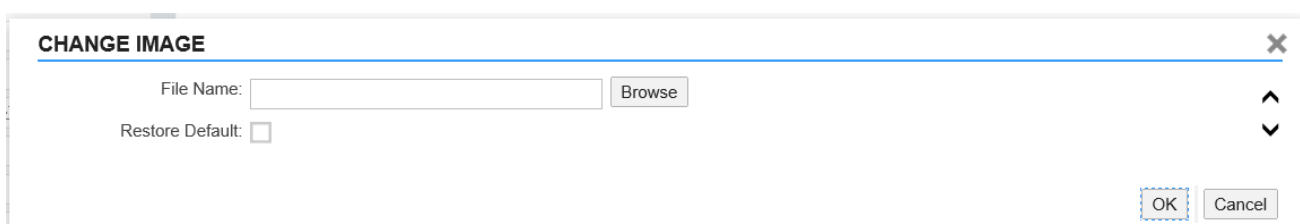
China

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**：

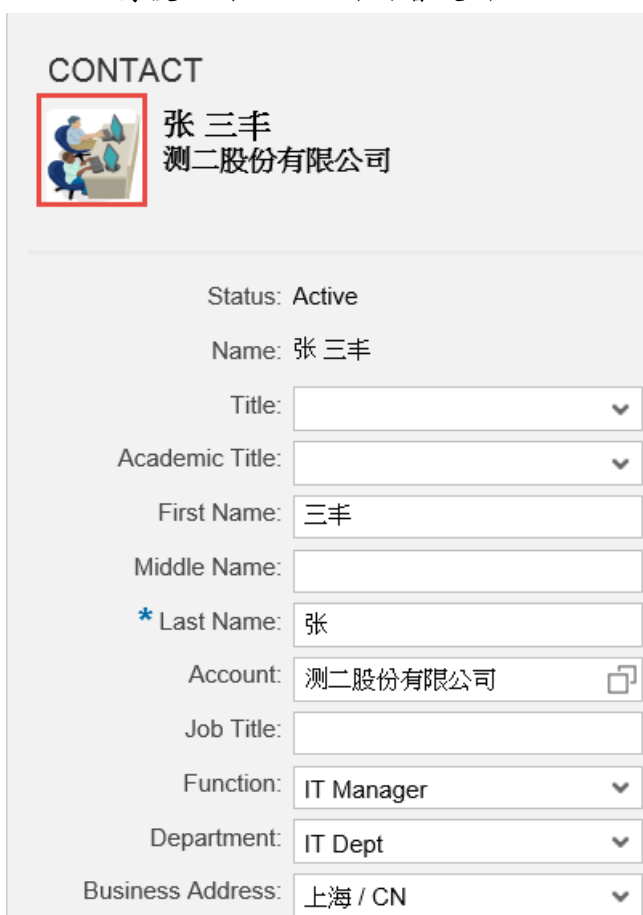
5.1 顯示下面畫面，供挑選照片圖檔；如果欲回復系統預設圖示，則勾選 **Restore Default**：



The dialog box titled "CHANGE IMAGE" contains the following elements:

- File Name:** A text input field followed by a **Browse** button.
- Restore Default:** A checkbox.
- Buttons:** **OK** and **Cancel** buttons at the bottom right.
- Icons:** A close (X) icon at the top right and expand/collapse arrows on the right side.

5.2 上傳後，聯絡人照片將會更新：



The "CONTACT" form displays the following information:

- Profile Picture:** A placeholder image of two people sitting at a table, highlighted with a red box.
- Name:** 张三丰
- Account:** 测二股份有限公司
- Status:** Active
- Name:** 张三丰
- Title:** (Dropdown menu)
- Academic Title:** (Dropdown menu)
- First Name:** 三丰
- Middle Name:** (Text input field)
- * Last Name:** 张
- Job Title:** (Text input field)
- Function:** IT Manager
- Department:** IT Dept
- Business Address:** 上海 / CN

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：

FEED	CUSTOMERS	PEOPLE	MARKETING	SALES	ACTIVITIES	ANALYSIS	COMPETITORS	PRODUCTS	LI	<	>	...
<div> APPOINTMENTS E-MAILS PHONE CALLS TASKS E-MAIL BLASTS ACTIVITY LISTS </div>												
APPOINTMENTS: MY APPOINTMENTS (2) New 												
<div>   My Appointments    <div>Find...</div> </div>												
Subject	Status	Start Date/Time	End Date/Time	Account	Primary Con...	Phone	Notes	Actions				
 New client	Open	18.09.2014 07:30	18.09.2014 08:00	Timway Intern...	David Chan	+852 852 253...						
 Nov Order	Open	18.09.2014 00:00	19.09.2014 00:00	Timway Intern...	David Chan	+852 852 253...						

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：

My Appointments	▼
All	
My Appointments	
My Completed Appointments	
My Open Appointments	
My Appointments This Week	
My Appointments This Month	
My Team's Appointments	

3 新增預約的畫面如下：

NEW APPOINTMENT

Subject:

Account:

Primary Contact:

* Location:

All-Day Event: ☐

Start Date/Time: 24.09.2014 10:00

End Date/Time: 24.09.2014 10:30

Category: Customer visit

Priority: Normal

Status: Open

Owner:

Sales Territory:

Notes:

ATTENDEES Add

Save Cancel

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**：


ATTENDEES Add

Name	E-Mail	Action
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

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：

Set as In Process
Set as Complete
Set as Canceled
Generate Summary

4.1 設定狀態後，畫面的 Status 會對應更新：

APPOINTMENT
 与测二公司讨论年度...

Status: Completed

Subject: 与测二公司讨论年度计

Account: 测二股份有限公司

Primary Contact: 张 三丰

Organizer: 章 曼文

Location: 测二公司

All Day Event: ☐

Start Date/Time: 25.09 14:00

End Date/Time: 25.09 15:00

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：



FEED	CUSTOMERS	PEOPLE	MARKETING	SALES	ACTIVITIES	ANALYSIS	COMPETITORS	PRODUCTS	LI < > ...
APPOINTMENTS	E-MAILS	PHONE CALLS	TASKS	E-MAIL BLASTS	ACTIVITY LISTS				
PHONE CALLS: MY PHONE CALLS (2) New 									
<div>   <input type="text" value="My Phone Calls"/>    <input type="text" value="Find..."/>  </div>									
Subject	Status	Date/Time	Owner	Account	Phone	Priority	Last Changed...	Notes	Actions
 客戶詢問	Open	09.09.2014 06:30	章曼文	洲一有限公司		Normal	09.09.2014 06:18		
 与潜一科技初步讨论需求	Open	25.09.2014 10:00	章曼文	潜一科技		Normal	25.09.2014 02:37		


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：


My Phone Calls
All
My Phone Calls
My Completed Phone Calls
My Open Phone Calls
My Phone Calls This Week
My Phone Calls This Month
My Team Phone Calls



3 新增電話記錄的畫面如下：


NEW PHONE CALL


Subject:


Account: 

Primary Contact: 


Date/Time:  


Direction: 


Category: 

Priority: 


Status: Open

Owner: 

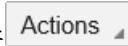
Campaign: 

Sales Territory: 

Notes:



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  設定狀態：

Set as In Process
Set Complete
Set as Canceled

Add Reference
Convert to New Ticket
Assign to Existing Ticket
Generate Summary

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：

FEED

CUSTOMERS

PEOPLE

MARKETING

SALES

ACTIVITIES

ANALYSIS

COMPETITORS

PRODUCTS

LI < > ..

APPOINTMENTS

E-MAILS

PHONE CALLS

TASKS

E-MAIL BLASTS

ACTIVITY LISTS

TASKS: MY TASKS (4)


New

My Tasks

Find...

Subject	Status	Start Date	Due Date	Date...	Acc...	Prim...	Phone	Proc...	Last...	Com...	Crea...	Notes	Actions
<div><div></div><div>Plan demo day</div></div>	Open	28.08.2014 15:00	28.08.2014 15:30		宏新...	杜天佑	+86...	章曼文	28.08...	0%	28.08...	Finali...	
<div><div></div><div>Train the store associate</div></div>	Open	28.08.2014 15:00	28.08.2014 15:30		宏新...	杜天佑	+86...	章曼文	28.08...	0%	28.08...	Provi...	
<div><div></div><div>Meet with store manager</div></div>	Open	28.08.2014 15:00	28.08.2014 15:30		宏新...	杜天佑	+86...	章曼文	28.08...	0%	28.08...	-> Di...	
<div><div></div><div>Llamada semanal calidad</div></div>	Open	28.08.2014 15:00	28.08.2014 15:05		宏新...	杜天佑	+86...	章曼文	28.08...	0%	28.08...	-> Disc...	

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：

My Tasks 
All
My Tasks
My Completed Tasks
My Open Tasks
My Tasks This Week
My Tasks This Month
My Team's Tasks

3 新增任務的畫面如下：

NEW TASK

Subject:

Account:

Primary Contact:

Processor: 章 曼文

Completion: 0%

Start Date/Time: 25.09.2014 04:00

Due Date/Time: 25.09.2014 04:30

Category: Preparation

Priority: Normal




Status: Open

Owner: 章 曼文


Notes:

Save Cancel

- 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：

NOTIFICATIONS



Task "了解潛一科技公司背景" is assigned to you.
[More...](#)
3 minutes ago

- 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：

Set to In Process

Set to Complete

- 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：

PEOPLE

MARKETING

SALES

ACTIVITIES

ANALYSIS

COMPETITORS

PRODUCTS

LIBRARY

ACTIVITY PLANNER

<

>

...

PLANS

ROUTING RULES

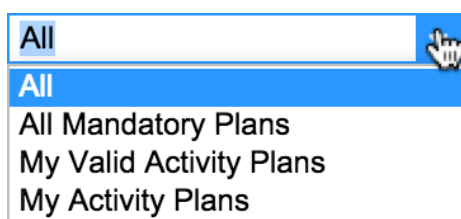
ACTIVITY PLANS: ALL (7)

All

Search

Name	Mandatory	Valid From	Valid To	Action
<div><div></div><div>Opportunity Identify</div></div>	<div><div></div></div>	2015.12.01	Unlimited	<div><div></div></div>
<div><div></div><div>Service plan</div></div>	<div><div></div></div>	2015.06.05	Unlimited	<div><div></div></div>
<div><div></div><div>kevin test paln</div></div>	<div><div></div></div>	2011.06.02	2015.06.30	<div><div></div></div>
<div><div></div><div>Check Order Status</div></div>	<div><div></div></div>	2013.10.11	Unlimited	<div><div></div></div>
<div><div></div><div>Activity Plan for work Order</div></div>	<div><div></div></div>	2013.09.23	2014.09.26	<div><div></div></div>
<div><div></div><div>Quarterly Activity Plan</div></div>	<div><div></div></div>	2013.08.01	Unlimited	<div><div></div></div>
<div><div></div><div>Regular Activity Plan</div></div>	<div><div></div></div>	2013.08.01	Unlimited	<div><div></div></div>

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：



All

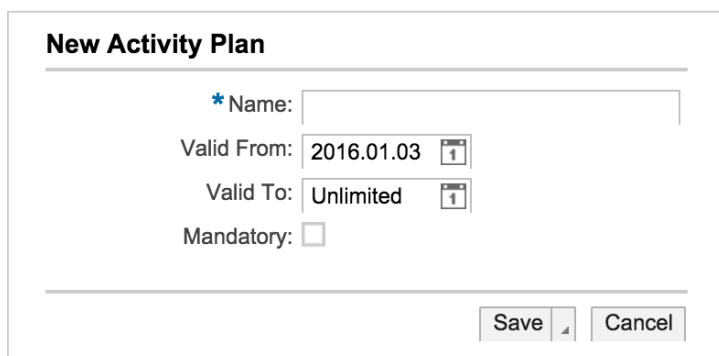
All

All Mandatory Plans

My Valid Activity Plans

My Activity Plans

3 新增計畫的畫面如下：



New Activity Plan

* Name:

Valid From: 2016.01.03

Valid To: Unlimited

Mandatory: ☐

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

ACTIVITY PLAN

機會判識

* Name: 機會判識

Valid From: 2016.01.01

Valid To: Unlimited

Mandatory: ☐

+

TASKS SURVEYS

TASKS

Subject Category Priority Planned Duration Assign Autom... Mandatory Action

No records found

New

Edit Actions

5 欲建立標準任務時，按 **New**：

Define Task

* Subject: 討論購置計畫及預算

Category: Customer Visit

Priority: Normal

Planned Duration:

Mandatory: ☐

Assign Automatically: ☐

Add Cancel

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)：

Add Survey

* Survey:


Add

Cancel


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)：

ACTIVITY PLAN

 機會判識


* Name:


Valid From: 

Valid To: 

Mandatory: ☐

TASKS SURVEYS

SURVEYS Add 

Name	Category	Valid From	Valid To	Assign Automati...	Mandatory	Action
客戶資訊需求...	Products			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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：

Description	Business Application	Status	Actions
General Routing Rule	Visit	Active	🗑️
Opportunity Identify	Opportunity	Active	🗑️
11	Ticket	Active	🗑️
kevin test routing	Visit	Active	🗑️
Check Order Status	Ticket	Inactive	🗑️
Work Order Routing Rule	Ticket	Inactive	🗑️

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：

All Rules	▼
All Rules	
Active Rules	
Inactive Rules	
My Active Rules	

3 新增規則的畫面如下：

New Activity Routing Rule

*Description: 機會判識

*Business Application: Opportunity

Save Cancel

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：

ACTIVITY ROUTING RULE

機會判識

Description: 機會判識

Business Applicat... Opportunity

Status: Inactive

CONDITIONS ACTIVITY PLANS

Conditions are structured in groups. Adding groups allows you to define OR conditions. If all conditions within at least one group are met, the overall condition is fulfilled.

Conditions within a group are AND conditions. To add a condition, click Add Condition.

Add Group Remove Group

None

Edit Actions

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：

Edit Condition

* Field: Value Before Object... ☐

- Account
- Account ID
- Approval Status
- Category
- Changed By
- Changed On
- Close Date
- Created By
- Created On
- Custom Status

OK Cancel

5.2 挑選好欄位後，將顯示判斷式及作為判斷的值：

Edit Condition

* Field: Value Before Object... ☐

* Compare Operator:

* With:

OK Cancel

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 (確定)後，將新增一筆至清單中：

CONDITIONS ACTIVITY PLANS

Conditions are structured in groups. Adding groups allows you to define OR conditions. If all conditions within at least one group are met, the overall condition is fulfilled.

Conditions within a group are AND conditions. To add a condition, click Add Condition.

Add Group **Remove Group**

Group 1	Category	Equal to	Prospect for Ser			
---------	----------	----------	------------------	--	--	--

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：

Activity Plan

Name: 機會判識

Mandatory: ☐

Valid From: 2016.01.01

Valid To: Unlimited

Add **Cancel**

6.2 存檔後，清單中將新增一筆：

CONDITIONS		ACTIVITY PLANS		
ACTIVITY PLANS			Add	
Name	Mandatory	Action		
機會判識	No			

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：

ACTIVITY ROUTING RULE

機會判識

Description: 機會判識

Business Applicat... Opportunity

Status: Active

CONDITIONS **ACTIVITY PLANS**

ACTIVITY PLANS Add ⚙️

Name	Mandatory	Action
機會判識	No	

Edit Actions

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)，

Set as Open

Set as In Process

Set as Won

Set as Lost

Set as Stopped

Copy

Submit for Approval

Withdraw from Approval

Refresh from Activity Plan

Check Consistency

Preview

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：

OPPORTUNITY

吳良企業導入ERP案

Account: 吳良企業

Name: 吳良企業導入ERP案

Primary Contact: 吳大老

Priority: Normal

Source:

Status: In Process

Reason for Status:

Approval Status: Approved

Sales Cycle: Mitutoyo opportunity

Sales Phase: 尚未報價

Days in Sales Ph...

Probability: 10%

Publish to Forecast: ☐

Expected Value: 300,000.00 USD

Total Negotiated ... 0.00 USD

Weighted Value: 30,000.00 USD

Start Date: 2016.01.03

OPW BUYING CENTER ATTACHMENTS SALES DOCUMENTS **SURVEYS** CONTRACTS < > ...

SURVEYS Add ⚙

Name	Status	Category	Actions
客戶資訊需求調查表	Open	Products	

Attachments

Title	Type	Change...	Changed By
-------	------	-----------	------------

Edit Actions

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)：

OPPORTUNITY

吳良企業導入ERP案

Account: 吳良企業

Name: 吳良企業導入ERP案

Primary Contact: 吳大老

Priority: Normal

Source:

Status: In Process

Reason for Status:

Approval Status: Approved

Sales Cycle: Mitutoyo opportunity

Sales Phase: 尚未報價

Days in Sales Ph...

Probability: 10%

Publish to Forecast: ☐

Expected Value: 300,000.00 USD

Total Negotiated ... 0.00 USD

Weighted Value: 30,000.00 USD

Start Date: 2016.01.03

OVERVIEW FEED PRODUCTS RELATED OPPORTUNITIES **SALES ACTIVITIES** COMI < > ...

APPOINTMENTS New ⚙

Subject	Status	Sales P...	Start D...	End Da...	Owner	Action
No records found						

TASKS New ⚙

Subject	Status	Sales ...	Start ...	Due D...	Owner	Action
討論購置計畫及預算	Open	尚未報價	2016.0...	2016.0...	張大師	

PHONE CALLS New ⚙

Subject	Status	Sales Pha...	Start Date...	Owner	Action
No records found					

E-MAILS ⚙

Subject	Status	Sales Pha...	Start Date...	Owner	Action
No records found					

ACTIVITY ADVISOR Add

Subject	Mandatory	Added
No records found		

Refresh
Add Tasks from Activity Plan

Edit Actions

六、調查表建立

(一) 作業目的：

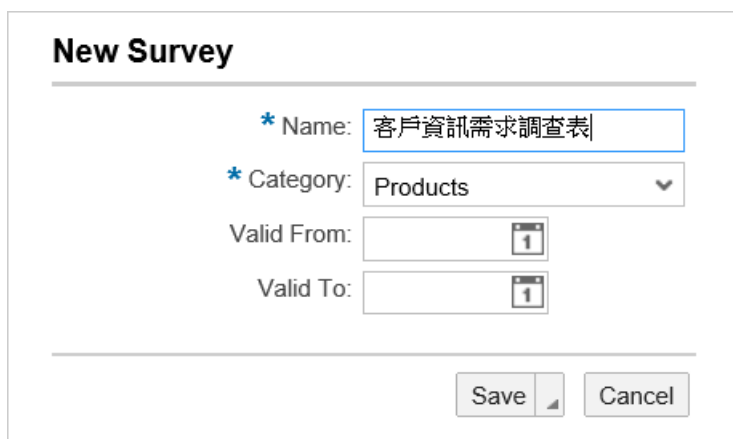
此作業通常由管理者負責建立及維護。調查表可供作市場調查或客戶的滿意度調查等，可應用在拜訪客戶時業務人員輸入。此功能在設計調查表的問題內容。

(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：



New Survey

* Name: 客戶資訊需求調查表

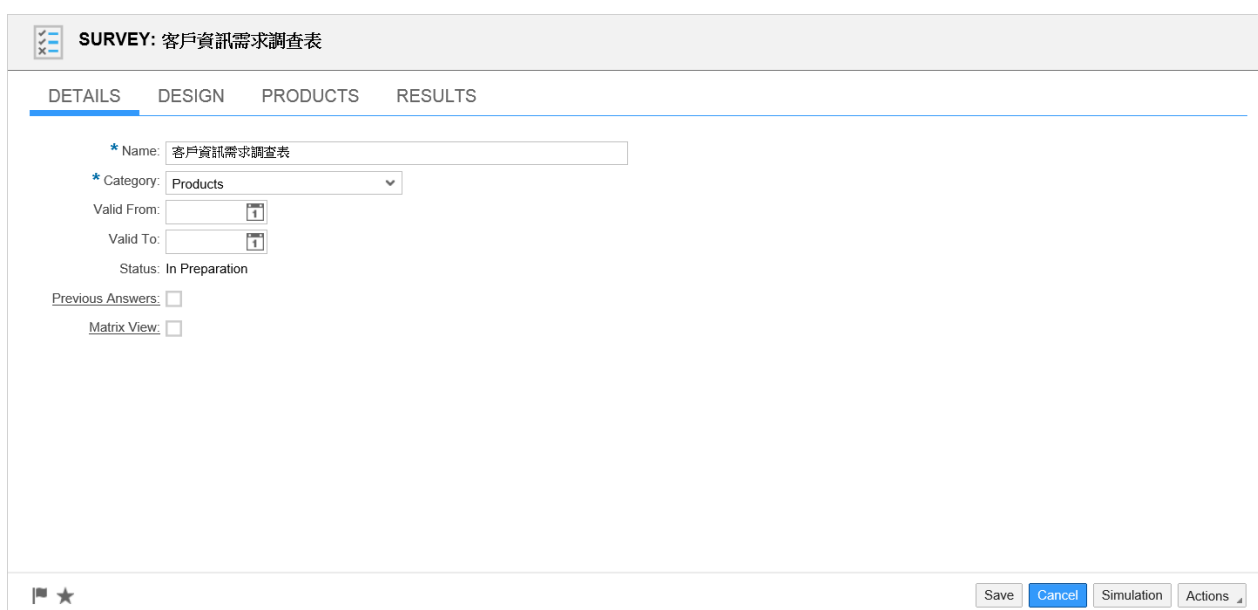
* Category: Products

Valid From: 1

Valid To: 1

Save Cancel

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



SURVEY: 客戶資訊需求調查表

DETAILS DESIGN PRODUCTS RESULTS

* Name: 客戶資訊需求調查表

* Category: Products

Valid From: 1

Valid To: 1

Status: In Preparation


Previous Answers: ☐

Matrix View: ☐

Save Cancel Simulation Actions

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：

 **SURVEY: 客戶資訊需求調查表**

DETAILS DESIGN PRODUCTS RESULTS

ITEMS Add

Type	Name	Branch To	Dependency	Action
No records found				

Save Cancel Simulation Actions

3.1 按 **Add** 鈕，新增問題，以 Type(類型)區段為例：

Add Item ✕

* Type: Section

* Description: 資訊使用現況

Insert page break af... ☐

OK Cancel OK & New

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：

Add Item

* Type: Multiple Choice (select multiple) Question Category:

* Question: 目前已上線的產品有哪些

Insert page break af...

Require an answer f...

Score: Branch To:

ANSWER OPTIONS

Answer Option	Answer Category	Score	Actions
ERP			
CRM			

OK OK & New

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：

Add Item

Insert page break af...

Require an answer f...

Score: Default Branching:

ANSWER OPTIONS

Answer Option	Answer Category	Score	Branch To	Actions
1. SAP				
2. Oracle				
3. 鼎新				
4. 聯合				
5. 其他			4 - 目前使用的ERF	

OK OK & New

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：

Add Item ✕

* Type: Text Question Category:

* Question: 目前使用的ERP，如果不是上述廠牌，請輸入：

Insert page break af... ☐

Require an answer f... ☐

Branch To:

OK Cancel OK & New

3.5 Branch To 為結束調查的例子：

Add Item ✕

* Type: Multiple Choice (select one) Question Category:

* Question: 今年有無汰換ERP計劃

Insert page break af... ☐

Require an answer f... ☐

Score: Default Branching:

ANSWER OPTIONS Add

Answer Option	Answer Category	Score	Branch To	Actions
有				
無			7 - End of Survey	

OK Cancel OK & New

3.6 以 Type Amount(金額)為例：

Add Item ✕

* Type: Amount Question Category:

* Question: 採購新ERP的預算

Insert page break af... ☐

Require an answer f... ☐

Branch To:

* Currency: New Taiwan Dollar

Answer Category:

OK Cancel OK & New

3.7 以 Type Quantity(數量)為例：

Add Item

* Type:

Quantity

Question Category:

* Question:

預計ERP的使用人數

Insert page break af...

☐

Require an answer f...

☐

Branch To:

* Unit of Measure:

Each

Answer Category:

OK

Cancel

OK & New

4 設計完調查表後，可以先模擬，按 Simulation：

SURVEY

ERP使用現況

目前已上線的產品有哪些：

☒ ERP

☒ CRM

☐ BI

☐ MES

☐ SCM

目前所使用ERP的供應商是哪一家

☐ 其他

☐ 聯合

☐ 鼎新

☒ Oracle

☐ SAP

Close

Previous

Next

Finish

Submit

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：

New Sales Lead

* Name:

* Account:

Primary Contact:

Source:

Qualification Level:

Priority:

Normal

Status:

Open

Category:

Campaign:

Marketing Unit:

Sales Unit:

Owner (Sales):

Owner (Marketing):

Note:

Territory ID:

Territory Name:

Save

Cancel

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：

FEED

CUSTOMERS

PEOPLE

MARKETING

SALES

ACTIVITIES

ANALYSIS

COMPETITORS

PRODUCTS

LIBRARY

ACTIVITY PLAN < > ...

SALES LEADS

OPPORTUNITIES

SALES QUOTES

FORECASTS

SALES LEADS: MY LEADS (261)

New


My Leads

Find...

Name	Account	Primary Contact	Source	Qualification Level	Status	Category	Owner (Sales)	Owner (Marketing)
① 测五公司购置笔记...	测五公司		Trade fair	Hot	Qualified		章 曼文	章 曼文
① 给客户10212的包...	远见咨询	鲍 文轩	Roadshow	Warm	Qualified		章 曼文	章 曼文
① 给客户10216的包...	维奥国际	阮 瑾瑜	Telephone inquiry	Hot	Qualified		章 曼文	章 曼文
① 给客户10211的包...	蓝天航空	何 麦克	Campaign	Warm	Qualified		章 曼文	章 曼文
① 给客户10212的包...	远见咨询	鲍 文轩	Roadshow	Warm	Qualified		章 曼文	章 曼文
① 给客户10216的包...	维奥国际	阮 瑾瑜	Telephone inquiry	Hot	Qualified		章 曼文	章 曼文

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：

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

▼

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

SALES LEAD

 測四公司购置电脑

Lead ID: 25083

External ID:

Name: 測四公司购置电脑

Account: 測四公司

Primary Contact:

Source: Email

Qualification Level: Cold

Priority: Normal

Status: Qualified

Category:

三、接受/拒絕

(一) 作業目的：

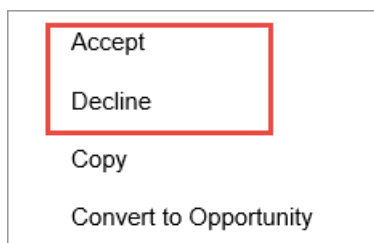
業務人員在 FEED 接收到分配的銷售線索，研判後，回覆接受或拒絕。

(二) 存取方法：

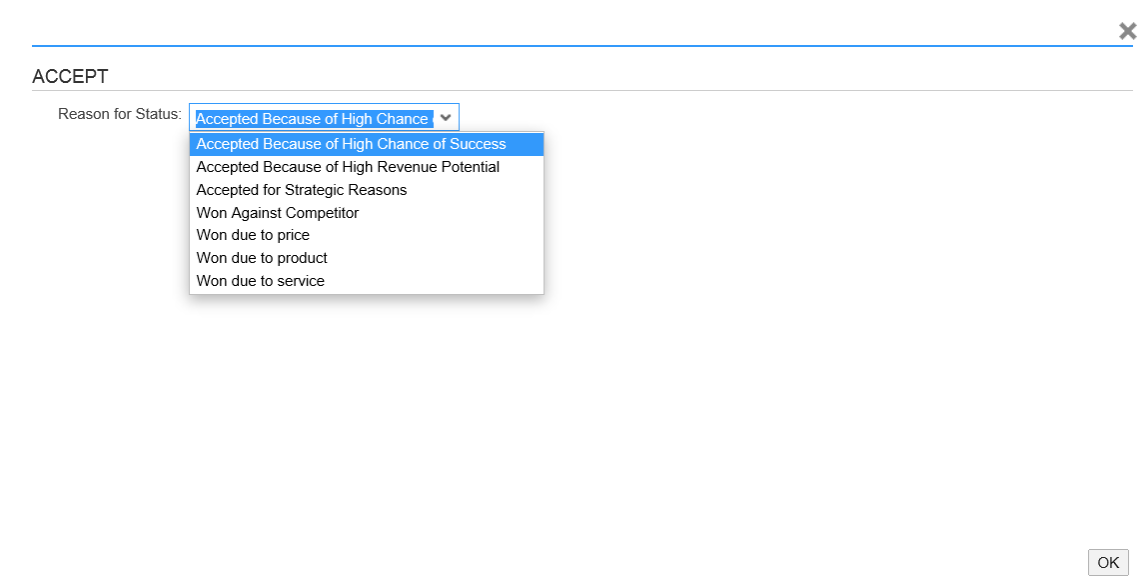
路徑	選單→SALES(銷售)→SALES LEADS(銷售線索)
----	--------------------------------

(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：

SALES LEAD 洲四公司购置电脑

Lead ID: 25083

External ID:

* Name: 洲四公司购置电脑

* Account: 洲四公司

Primary Contact:

Source: Email

Qualification Level: Cold

OVERVIEW FEED **PRODUCTS** ACTIVITIES CONTACTS SALES & MARKETING TEAM INVOLVED < > ...

PRODUCTS Add

Product	Category	Quantity	Action
Monarvo Laptop Computer X3 Series 32...	B2C	10 Each	

- 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：

SALES LEAD 洲四公司购置电脑

Lead ID: 25083

External ID:

* Name: 洲四公司购置电脑

* Account: 洲四公司

Primary Contact:

Source: Email

Qualification Level: Cold

Priority: Normal

Status: Accepted

Reason for Status: Accepted for Strategic Reas

Category:

Brand Interest: Brand A

Campaign:

Marketing Unit:

Sales Unit:

Territory ID:

Territory Name:

Owner (Sales):

Owner (Marketing): 曾 晏 文

OVERVIEW FEED PRODUCTS ACTIVITIES **CONTACTS** SALES & MARKETING TEAM INVOLVED < > ...

CONTACTS Add

Name	Function	Department	Address	Phone	Mobile	E-Mail	Primary Con...	Action
No records found								

Save Cancel Actions New

2.2 按 **Add**，可新增聯絡人：

ADD CONTACT

Enter a name that is assigned to the account that is associated with this lead.

Name:

Function:

Department:

Phone:


Mobile:

E-Mail:


Primary Contact: ☒

Add

Cancel

2.3 按 ，即新增至該銷售線索的聯絡人清單中：

SALES LEAD

 測四公司购置电脑

Lead ID: 25083

External ID:

* Name: 測四公司购置电脑

* Account: 測四公司

Primary Contact: 吕子仁



Source: Email


Qualification Level: Cold

Priority: Normal

Status: Accepted

OVERVIEW FEED PRODUCTS ACTIVITIES **CONTACTS** SALES & MARKETING TEAM INVOLVED < > ...

CONTACTS  

Name	Function	Department	Address	Phone	Mobile	E-Mail	Primary Con...	Action
吕子仁	IT Manager	IT Dept	龙岡路310号				<input checked="" type="checkbox"/>	

五、轉換成機會

(一) 作業目的：

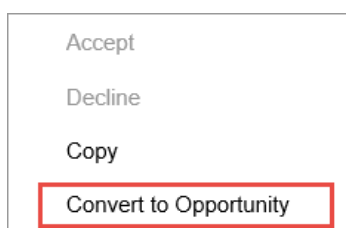
確定銷售線索有商機時，可轉換成機會。

(二) 存取方法：

路徑	選單→SALES(銷售)→SALES LEADS(銷售線索)
----	--------------------------------

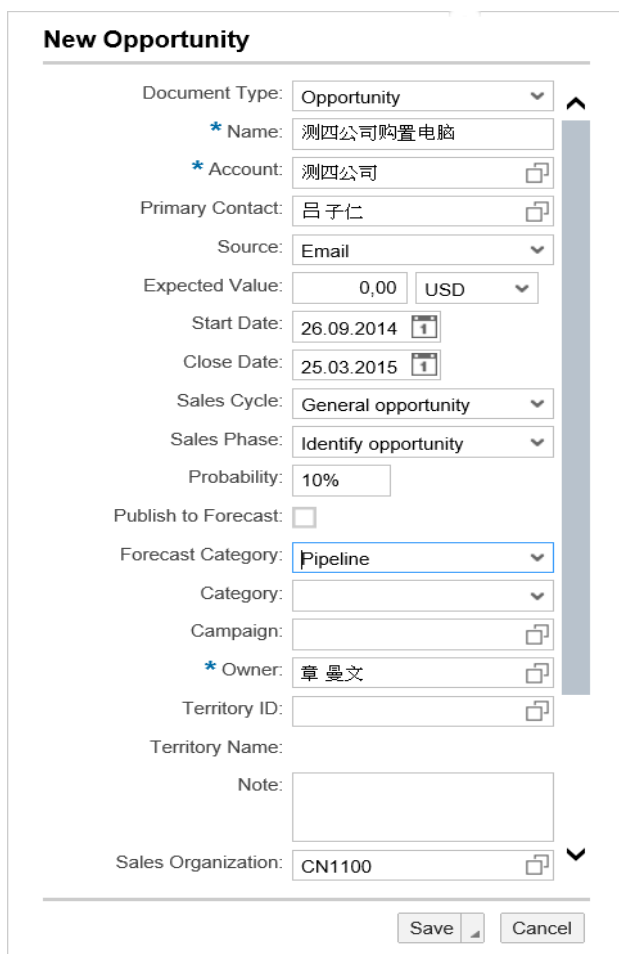
(三) 操作說明：

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



Accept
Decline
Copy
Convert to Opportunity

- 將顯示機會的資料畫面：



New Opportunity

Document Type: Opportunity

* Name: 測四公司购置电脑

* Account: 測四公司

Primary Contact: 吕子仁

Source: Email

Expected Value: 0,00 USD

Start Date: 26.09.2014

Close Date: 25.03.2015

Sales Cycle: General opportunity

Sales Phase: Identify opportunity

Probability: 10%

Publish to Forecast: ☐

Forecast Category: Pipeline

Category:

Campaign:

* Owner: 章曼文

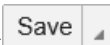
Territory ID:

Territory Name:

Note:

Sales Organization: CN1100

Save Cancel

3 按 ，狀態將對應更新：

SALES LEAD

 **測四公司购置电脑**

Lead ID: 25083

External ID:

Name: 測四公司购置电脑

Account: 測四公司

Primary Contact: 吕子仁

Source: Email

Qualification Level: Cold

Priority: Normal

Status: **Converted**

Conversion Date: 26.09.2014

Category:


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：

New Opportunity

Document Type: Opportunity

* Name: 測五公司2014/10增购计划

* Account: 測五公司

Primary Contact: 陈 百万

Source:

Expected Value: 0,00 USD

Start Date: 26.09.2014

Close Date: 25.03.2015

Sales Cycle: General opportunity

Sales Phase: Identify opportunity

Probability: 10%

Publish to Forecast:

Forecast Category: Pipeline

Category:

Campaign:

* Owner: 章 曼文

Territory ID:

Territory Name:

Note:

Sales Organization: CN1100

Save Cancel

- 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：

SALES LEADS

OPPORTUNITIES

SALES QUOTES






FORECASTS

OPPORTUNITIES: MY OPPORTUNITIES (477)

New

My Opportunities

Find...

Name	Account	Close Date	Sales Phase	Owner	Status	Progress	Changed On	Action
 源五公司2014/10...	源五公司	25.03.2015	Identify opportunity	章 曼文	Open	On Track	26.09.2014 06:49 UTC	
 源四公司购置电脑	源四公司	25.03.2015	Identify opportunity	章 曼文	Open	On Track	26.09.2014 03:48 UTC	
 源二公司有需求	源二股份有限公司	30.11.2014	Qualify opportunity	章 曼文	Open	On Track	19.09.2014 09:17 UTC	
 给客户10215的包...	宏新港机	02.01.2013	Develop value propos...	章 曼文	Won	Not Relevant	05.06.2013 18:21 UTC	
 给客户10211的包...	蓝天航空	21.11.2012	Identify opportunity	章 曼文	Won	Not Relevant	05.06.2013 18:21 UTC	

2 在某機會 Name 上點選可開啟該機會，可按 設定狀態：

Set as Open
Set as In Process
Set as Won
Set as Lost
Set as Stopped
Copy
Refresh

3 如要新增潛在客戶欲採購的產品：

3.1 選 PRODUCTS(產品)頁籤：

OPPORTUNITY

洲五公司2014/10增购计划

Account: 洲五公司

Name: 洲五公司2014/10增购计划

Primary Contact: 陈百万

Source:

Status: Open

Reason for Status:

Approval Status: Not Started

Sales Cycle: General opportunity

Sales Phase: Identify opportunity

Days in Sales Phase:

Probability: 10%

Expected Value: 0.00 USD

Total Negotiated Va... 0.00 USD

Weighted Value: 0.00 USD

Start Date: 26.09.2014

* Close Date: 25.03.2015

Publish to Forecast: ☒

Forecast Category: Pipeline

Category:

OVERVIEW FEED **PRODUCTS** SALES ACTIVITIES COMPETITORS SALES TEAM RELATED OPP > > ...

PRODUCTS Add

Product	Descript...	Product...	List Price	Unit	Quantity	Propose...	Negotiat...	Notes	Revenu...	Revenu...	Action
No records found											

Save Cancel Actions

3.2 按 **Add**，可新增潜在客户欲采购的产品：

PRODUCT

Product:

Line: 10

Description:

Product Category:

List Price:

Unit:

Quantity:

Proposed Value: 0,00 USD

Negotiated Value: 0,00 USD

Notes:

Start Date: 25.03.2015

End Date: 25.03.2015

3.3 按 **Add**，即新增至该机会的产品清单中：

OPPORTUNITY
測五公司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: Open
Reason for Status:
Approval Status: Not Started
Sales Cycle: General opportunity
Sales Phase: Identify opportunity

OVERVIEW FEED **PRODUCTS** SALES ACTIVITIES COMPETITORS SALES TEAM RELATED OPP > ...

PRODUCTS

Product	Descript...	Product...	List Price	Unit	Quantity	Propose...	Negotiat...	Notes	Revenu...	Revenu...	Action
Comput	Computer	B2C			10 E	0,00 USD	800 L		25.03.2	25.03.2	

NOTES

4 如果要新增機會的競爭者：

4.1 選 COMPETITORS(競爭對手)頁籤：

OPPORTUNITY
測五公司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: Open
Reason for Status:
Approval Status: Not Started
Sales Cycle: General opportunity
Sales Phase: Identify opportunity

Days in Sales Phase:
Probability: 10%
Expected Value: 0,00 USD
Total Negotiated Va...: 800,00 USD
Weighted Value: 0,00 USD
Start Date: 26.09.2014
* Close Date: 25.03.2015
Publish to Forecast: ☒
Forecast Category: Pipeline
Category:
Publish to Forecast: ☒

OVERVIEW FEED PRODUCTS SALES ACTIVITIES **COMPETITORS** SALES TEAM RELATED OPP < > ...

COMPETITORS

Name	City	Web Site	Classification	Status	Main	Action
No records found						

Save Cancel Actions

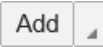
4.2 按 **Add**，可新增此機會的競爭者：

COMPETITOR


Role: Competitor

Name:
City:
Web Site:
Classification:
Status:
Main: ☒

Add Cancel

4.3 按 ，即新增至該機會的競爭者清單中：

OPPORTUNITY

 測五公司2014/10增购计划

Account: 測五公司

Name: 測五公司2014/10增购计划

Primary Contact: 陈 百万

Source:



Status: Open


Reason for Status:

Approval Status: Not Started

Sales Cycle: General opportunity

OVERVIEW FEED PRODUCTS SALES ACTIVITIES **COMPETITORS** SALES TEAM RELATED OPP < > ...

COMPETITORS  

Name	City	Web Site	Classification	Status	Main	Action
Kingston Technologies	New York	www.Kingston.com	Big Threat	Active	<input checked="" type="checkbox"/>	

三、機會簽核

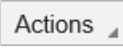
(一) 作業目的：

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。

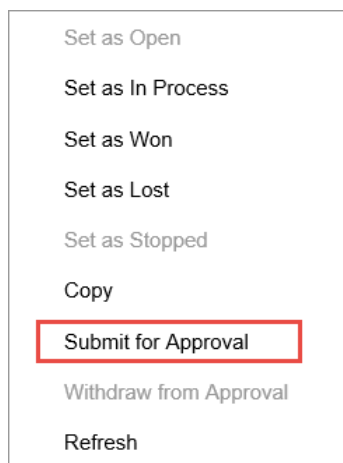
(二) 存取方法：

路徑	選單→SALES(銷售)→OPPORTUNITIES(機會)
----	--------------------------------

(三) 操作說明：

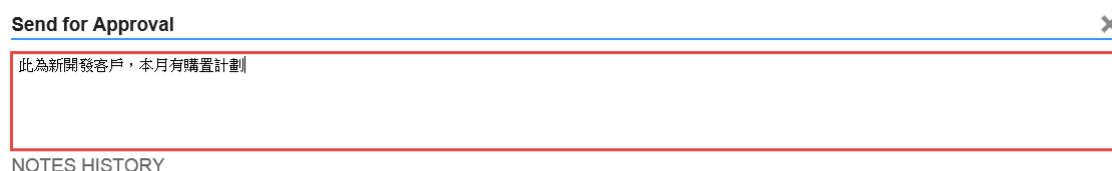
- 系統可以設定自動送簽或人工送簽，如果是人工送簽時，開啟機會後，按 ：

1.1 選擇 Submit for Approval(提交審批)：



Set as Open
Set as In Process
Set as Won
Set as Lost
Set as Stopped
Copy
Submit for Approval
Withdraw from Approval
Refresh

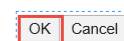
1.2 送簽前，可輸入文字說明：



Send for Approval ×

此為新開發客戶，本月有購置計劃

NOTES HISTORY



OK Cancel

1.3 送簽後，Approval Status(審批狀態)將對應更新：

OPPORTUNITY

 **忠孝資訊2014/10購置電...**

Account: 忠孝資訊

Name: 忠孝資訊2014/10購置電腦設備

Primary Contact: 李任行

Source:

Status: Open

Reason for Status:

Approval Status: In Approval

Sales Cycle: General opportunity

Sales Phase: Identify opportunity

Days in Sales Phase:

Probability: 10%

Expected Value: 10,000.00 USD

Total Negotiated Va... 0.00 USD

Weighted Value: 1,000.00 USD

Start Date: 2014.10.02

Close Date: 2015.03.31

1.4 送簽後，按 **Actions** ▾，也可撤簽(撤出審批)：

Set as Open

Set as In Process

Set as Won

Set as Lost

Set as Stopped

Copy

Submit for Approval

Withdraw from Approval

Refresh


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：

OPPORTUNITY


忠孝資訊2014/11購置電...

Account: 忠孝資訊
Name: 忠孝資訊2014/11購置電腦設備
Primary Contact: 李任行
Source:
Status: Open
Reason for Status:

Approval Status: In Revision

Sales Cycle: General opportunity
Sales Phase: Identify opportunity
Days in Sales Phase:
Probability: 10%
Expected Value: 20,000.00 USD

四、銷售階段回報

(一) 作業目的：

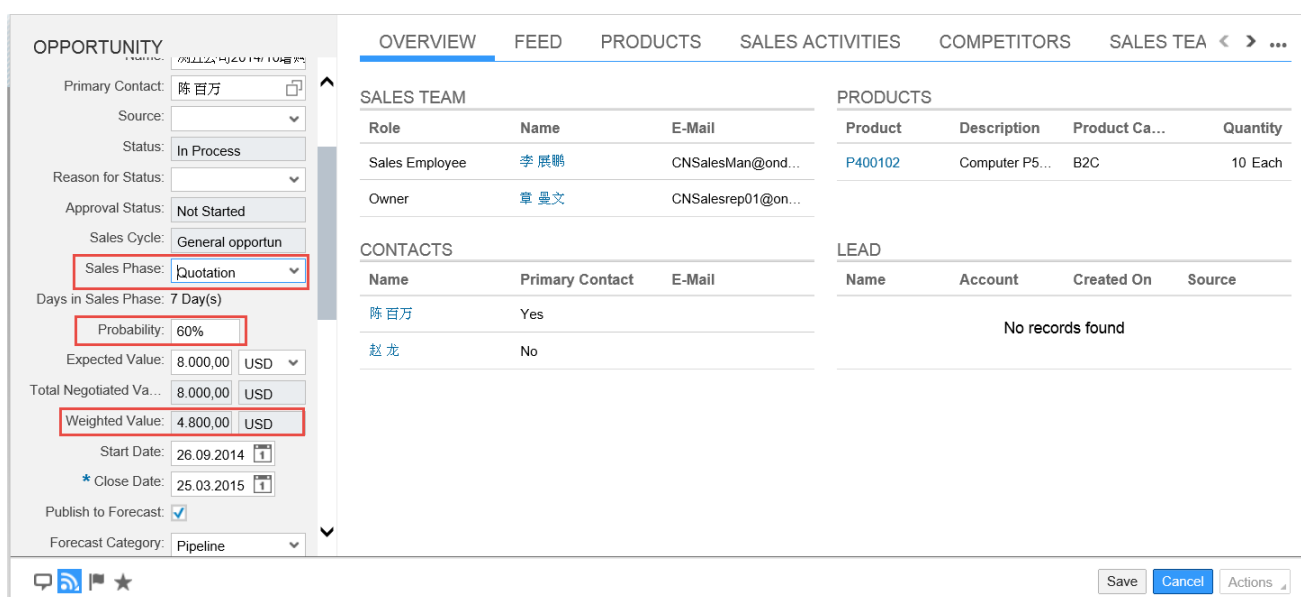
企業可針對公司業務從銷售線索開始至結案之間，每一商機可區分為哪些階段、每一階段的成交機率及歷時平均天數作一標準化的定義，要求業務人員針對所負責的機會回報目前進度的階段，以確切掌握每一機會的執行狀況及分析。

(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 ：



1.1 在 Sales Phase(銷售階段)輸入目前的進行階段

1.2 Probability(概率)：會根據後臺設定，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 ：

2.1 選 Set as Lost(設為已失去)：

Set as Open

Set as In Process

Set as Won

Set as Lost

Set as Stopped

Copy

Refresh

2.2 Status(狀態)及 Probability(概率)將對應更新：

OPPORTUNITY

 **測五公司2014/10增...**

Account: 測五公司

Name: 測五公司2014/10增购计划

Primary Contact: 陈百万

Source:

Status: Lost

Reason for Status:

Approval Status: Not Started

Sales Cycle: General opportunity

Sales Phase: Quotation

Days in Sales Phase: 7 Day(s)

Probability: 0%

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：

FEED CUSTOMERS PEOPLE MARKETING SALES ACTIVITIES **ANALYSIS** COMPETITORS PRODUCTS LIBRARY ACTIVITY PLAN < > .

DASHBOARD **REPORTS**

REPORTS: REPORT VIEWS (17) Refresh

Report Views

Report View Name	Report Name	Description	Actions
Average Sales Cycle	Sales Cycle Trend	Compare the average sales cycle length for a selected account vs all accounts, across all opportunities won to date	
Average Sales Cycle - Last 12 Months	Average Sales Cycle	Average sales cycle length across all opportunities won in the last 12 months	
Campaign Scorecard	Campaign Scorecard	Compares leads and opportunities created from campaigns vs. Won opportunities.	
Deals Won vs Total deals by month	Customer Insight: Closing Rate Details Report	Number of deals won versus the total number of deals broken down by month	
Deals Won vs Total deals by Sales Rep	Customer Insight: Closing Rate Details Report	Number of deals won versus the total number of deals broken down by sales representative	
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)	
Forecast Variance	Forecast Variance Metrics	Difference between forecast revenue and won revenue	
Performance Analysis	Customer Insight: Performance Analysis	Comparison of target vs won revenue	
Pipeline Forecast - Current Year	Pipeline Forecast	Revenue in pipeline split by won and expected revenue across months of the current year	
Sales by Product Category (Top 10) - Current Year	Sales by Product Category	Top 10 product categories by total revenue share in won and open opportunities closing in the current year	
Sales Reps by Revenue Won (Top 10) - Last 12 Months	Sales Reps by Revenue Won	Top 10 sales representatives by total revenue for opportunities won in the last 12 months	
Sales Summary - Current Year	Sales Summary (Current Year)	Total expected revenue of won opportunities in the current year, quarter, and month	

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：

Customer Insight: Closing Rate Details Report

View : **Deals Won vs Total deals by month**

Selection : **Initial**

You can customize the view by selecting from available chart options. Expand the left panel in order to further narrow down the criteria or select a present view or selection at top.

☐ Report Default
 ☐ View Default

Selection Criteria

Access Context: Employee or Territory
 Quarter/Calendar Year: Year and Current Quarter
 Display Currency: Default Company Currency
 * Display Currency - Cc: Today

Go

2.2 條件輸入完成後，按 **Go**，系統顯示查詢的結果：

Customer Insight: Closing Rate Details Report

View : **Deals Won vs Total deals by month**

Selection : **Initial**

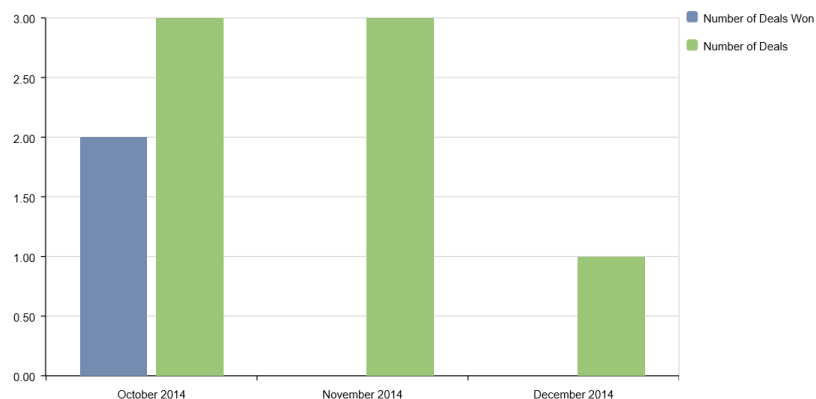
You can customize the view by selecting from available chart options. Expand the left panel in order to further narrow down the criteria or select a present view or selection at top.

☐ Report Default
 ☐ View Default

Selection Criteria

Access Context: Employee or Territory
 Quarter/Calendar Year: Year and Current Quarter
 Display Currency: Default Company Currency
 * Display Currency - Cc: Today

Go



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：

Opportunity Win/Loss Analysis

View : **Win/Loss Reason - Last 12 Months**

Selection : **Initial**

You can customize the view by selecting from available chart options. Expand the left panel in order to further narrow down the criteria or select a present view or selection at top.

☐ Report Default
 ☐ View Default

Selection Criteria

Access Context: Employee or Territory
 Display Currency: Default Company Currency
 * Display Currency - Cc: Today

Go

3.2 條件輸入完成後，按 Go，系統顯示查詢的結果：

Opportunity Win/Loss Analysis

View : Win/Loss Reason - Last 12 Months



Selection : Initial

You can customize the view by selecting from available chart options. Expand the left panel in order to further narrow down the criteria or select a present view or selection at top.

Report Default
View Default

Selection Criteria

Access Context

Display Currency

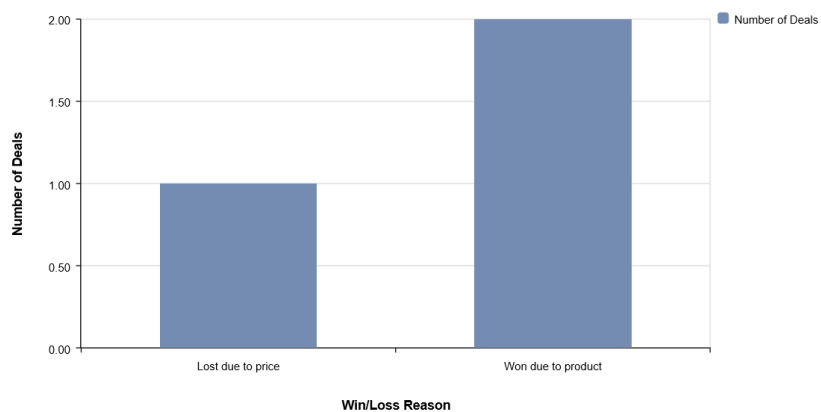
* Display Currency - Cc

Employee or Territory

Default Company Currency

Today

Go



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：

New Quote

* Account: 測五公司

Primary Contact: 陈百万

External Reference:

Date: 02.10.2014

* Payment Terms:

Valid To: 04.10.2014

Owner: 章 曼文

Sales Unit: Sales Unit CN

Internal Notes:

PRODUCTS

Add


Product ID	Description	Quantity	Actions
P400102	Computer P5	10 ea	

Save Cancel

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:

Process: On Track





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	蔡曼文

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：

New Quote

* Account:

Primary Contact:

External Reference:

Date: 02.10.2014

* Payment Terms:

Valid To: 04.10.2014

Owner: 章 曼文

Sales Unit:

Internal Notes:

PRODUCTS

Add

Product ID

Description

Quantity

Actions

No records found

Save

Cancel

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：

PRODUCTS

Add



Product ID	Description	Quantity	Actions
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="v"/> <input type="button" value="trash"/>

2 存檔後，新建立的報價將會列示在報價清單中：

FEED CUSTOMERS PEOPLE MARKETING SALES ACTIVITIES ANALYSIS COMPETITORS PRODUCTS LIBRARY ACTIVITY PLAN < > ...											
SALES LEADS OPPORTUNITIES SALES QUOTES FORECASTS											
QUOTES: MY OPEN QUOTES (3) New											
<input type="button" value="list"/> <input type="button" value="grid"/> <input type="button" value="refresh"/> <input type="button" value="search"/> <input type="text" value="Find..."/>											
ID	Progress	Status	External Refer...	Account	Primary Contact	Date	Valid To	Total	Owner	Actions	
416	Not Relevant	Open		測二股份有限公司	张三丰	02.10.2014	24.10.2014	1,000.00 USD	章曼文		
414	Not Relevant	Open		测五公司	陈百万	02.10.2014	31.10.2014	0.00 USD	章曼文		
381	Not Relevant	Open		永通科技		22.09.2014	24.09.2014	16.96 USD	章曼文		

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：

SALES QUOTE

\$

≡

416

Progress: Not Relevant

Delivery Priority: Normal

Account: 测二股份有限公司

Primary Contact: 张 三丰

External Reference:

Ticket:

Status: Open

Approval Status: Not Started

Reason for Rejection:

Description:

Date: 02.10.2014

Valid To: 24.10.2014

Requested Date: 04.10.2014

Overall Discount (%):

Total: 1,000.00 USD

Payment Terms: 60 days net

Incoterms:

Incoterms Location:

Owner: 章 曼文

Sales Unit: Sales Unit CM

OVERVIEW

PRODUCTS

INVOLVED PARTIES

SALES DOCUMENTS

ATTACHMENTS

PRICING

AF < > ...

INVOLVED PARTIES

Role	Name	Address	E-Mail	Phone	Main
Account	测二股份有限公司	上海 / CN			<input checked="" type="checkbox"/>
Owner	章 曼文	金桥路100号 / 上海 2000...	CNSalesrep01@ondema...	+86 21 63751282	<input checked="" type="checkbox"/>
Bill-To	测二股份有限公司	上海 / CN			<input checked="" type="checkbox"/>
Ship-To	测二股份有限公司	上海 / CN			<input checked="" type="checkbox"/>
Payer	测二股份有限公司	上海 / CN			<input checked="" type="checkbox"/>

PRODUCTS

Line	Product	Description	Price	Price Unit	Quantity	Discount (%)	Item Value
10	P400105	Monarvo笔记本电...	1,000.00 USD	1 ea	1 ea		1,000.00 USD

OUTPUT

Resubmit

Set to Successful

View Data XML

Refresh

File Type	Document Name	Status	Recipient	Sent By	Sender	Submitted On	Retained Until
-----------	---------------	--------	-----------	---------	--------	--------------	----------------

Edit

Actions

3.2 PRODUCTS(產品)頁籤顯示報價單的產品清單，可在此維護價格：

SALES QUOTE

416

Progress: Not Relevant

Delivery Priority: Normal

Account: 測二股份有限公司

Primary Contact: 張三丰

External Reference:

Ticket:

Status: Open

Approval Status: Not Started

Reason for Rejection:

Description:

Date: 02.10.2014

Valid To: 24.10.2014

Requested Date: 04.10.2014

Overall Discount (%):

Total: 1,000.00 USD

Payment Terms: 60 days net

Incoterms:

Incoterms Location:

Owner: 章曼文

OVERVIEW

PRODUCTS

INVOLVED PARTIES

SALES DOCUMENTS

ATTACHMENTS

PRICING

AF < > ...

PRODUCTS

Line	Product	Description	Price	Price Unit	Quantity	Discount (%)	Item Value	Action	Color
10	P400105	Monarvo 筆記本	1,000	US	1 ea		1,000 US		

EXTERNAL NOTE

INTERNAL NOTE

ATTACHMENTS

Title	Type	Changed On	Changed By	Actions
-------	------	------------	------------	---------

Save

Cancel

Actions

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：

SALES QUOTE

416

Progress: Not Relevant

Delivery Priority: Normal

Account: 測二股份有限公司

Primary Contact: 張三丰

External Reference:

Ticket:

Status: Open

Approval Status: Not Started

Reason for Rejection:

Description:

Date: 02.10.2014

Valid To: 24.10.2014

Requested Date: 04.10.2014

Overall Discount (%):

Total: 1,000.00 USD

Payment Terms: 60 days net

Incoterms:

Incoterms Location:

Owner: 章曼文

OVERVIEW

PRODUCTS

INVOLVED PARTIES

SALES DOCUMENTS

ATTACHMENTS

PRICING

AF < > ...

INVOLVED PARTIES

Role	Name	Address	E-Mail	Phone	Main	Action
Account	測二股份有限公司	上海 / CN			<input checked="" type="checkbox"/>	
Owner	章曼文	金橋路100號 / 上海	CNSalesrep01@ond...	+86 21 63751282	<input checked="" type="checkbox"/>	
Bill-To	測二股份有限公司	上海 / CN			<input checked="" type="checkbox"/>	
Ship-To	測二股份有限公司	上海 / CN			<input checked="" type="checkbox"/>	
Payer	測二股份有限公司	上海 / CN			<input checked="" type="checkbox"/>	

CONTACTS

Name	Address	E-Mail	Phone	Main	Action
張三丰	上海 / CN			<input checked="" type="checkbox"/>	

Save

Cancel

Actions

三、報價簽核

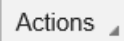
(一) 作業目的：

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。

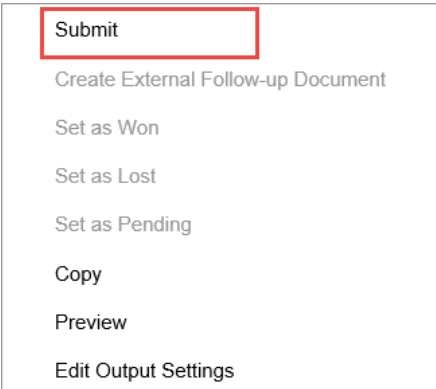
(二) 存取方法：

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 ：

1.1 選擇 Submit：



Submit

Create External Follow-up Document

Set as Won

Set as Lost

Set as Pending

Copy

Preview

Edit Output Settings

1.2 送簽後，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:

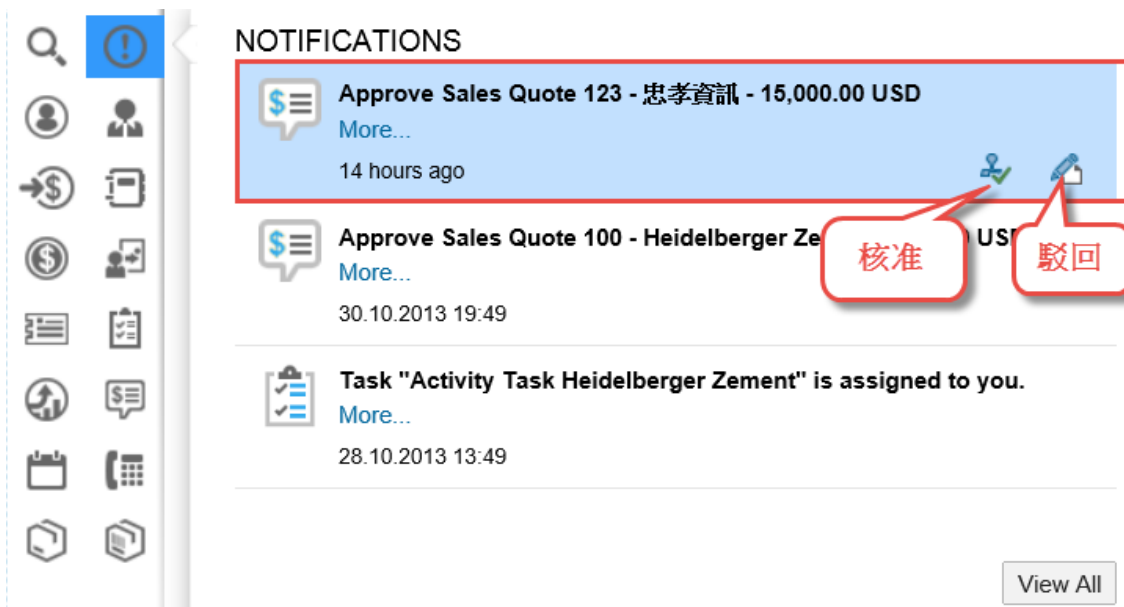
Status: Open

Approval Status: In Approval

Reason for Rejection:

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：

New Forecast

* Name:

* Sales Unit:

Sales Unit CN

* Owner:

李雪梅

* Currency:

USD - US Dollar

* From Year-Month:

2014

October

* To Year-Month:

2014

December

* Level:

Opportunity Forecast

Source:

Opportunity Expected Revenue

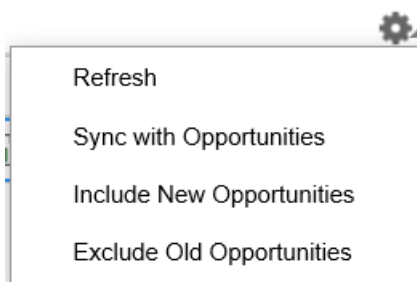
Save

Cancel

2 新增後，顯示在清單中：

FEED CUSTOMERS PEOPLE MARKETING SALES ACTIVITIES ANALYSIS COMPETITORS PRODUCTS LI < > ...										
SALES LEADS OPPORTUNITIES SALES QUOTES FORECASTS										
FORECASTS: MY FORECASTS (1) New										
				Find...						
Name	From	To	Level	Status	Owner	Sales Unit	Revenue	Latest Vers...	Data	Action
2014/Q4...	2014-10	2014-12	Product Fore...	In Preparation	李雪梅	Sales Unit CN	20,000... USD	VERSION1		

3 點選名稱，可開啟該筆預測資料：



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

FORECAST

2014/Q4 Product Forecast

Name: 2014/Q4 Product Forecast

Owner: 李雪梅

Sales Unit: Sales Unit CN

Currency: USD

From Year-Month: 2014 October

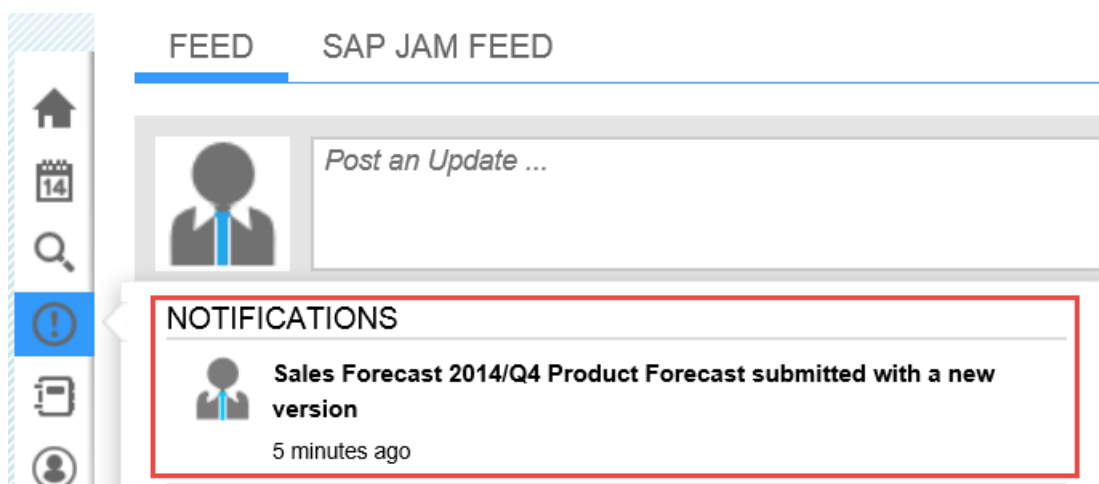
To Year-Month: 2014 December

Status: Submitted

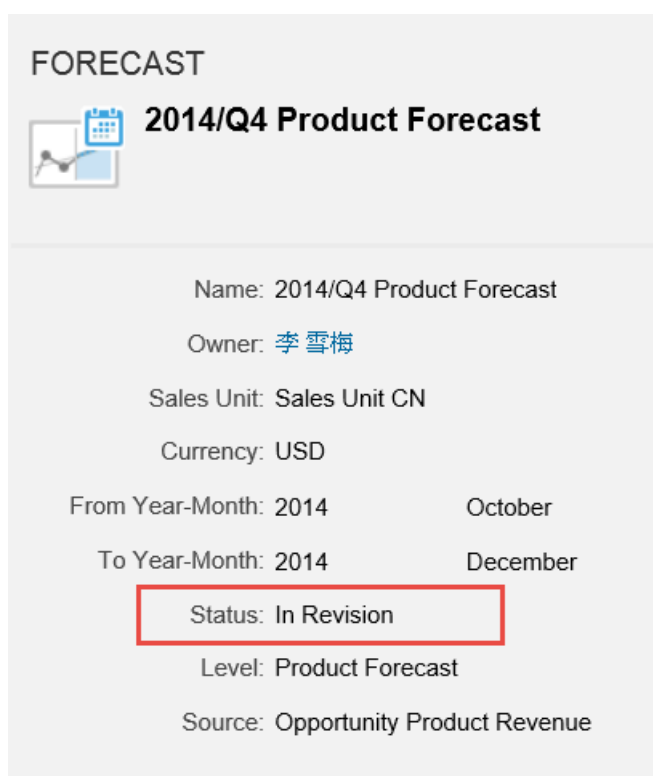
Level: Product Forecast

Source: Opportunity Product Revenue

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**：

FORECAST

2014/Q4 Product Forecast

Name: 2014/Q4 Product Forecast

Owner: 李雪梅

Sales Unit: Sales Unit CN

Currency: USD

From Year-Month: 2014 October

To Year-Month: 2014 December

Status: In Revision

Level: Product Forecast

Source: Opportunity Product Revenue

VERSIONS OPPORTUNITIES

VERSIONS

ID	Active	Revenue	Submitted On	Created On	Data	Action
VERSION1	<input checked="" type="checkbox"/>	230,000.00	01.10.2014 08:19 UTC	01.10.2014 08:19 UTC		

5.2 系統供使用者確認是否確定要新增版本：

NEW VERSION

ID: VERSION2

Add Cancel

5.3 按 **Add** 後，清單中會複製前一版本，產生新版本，供輸入：

FORECAST

2014/Q4 Product Forecast

Name: 2014/Q4 Product Forecast

Owner: 李雪梅

Sales Unit: Sales Unit CN

Currency: USD

From Year-Month: 2014 October

To Year-Month: 2014 December

Status: In Revision

Level: Product Forecast

Source: Opportunity Product Revenue

VERSIONS OPPORTUNITIES

VERSIONS

ID	Active	Revenue	Submitted On	Created On	Data	Action
VERSION1	<input checked="" type="checkbox"/>	230,000.00	01.10.2014 08:19 UTC	01.10.2014 08:19 UTC		
VERSION2	<input type="checkbox"/>	220,000.00		01.10.2014 08:49 UTC		

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：

New Sales Target Plan

Status: In Preparation Employee Responsible: 李展鵬 Horizon From/To: Sales Unit: Sales Unit CN

1 Set General Propert... 2 Select Planning Di... 3 Manage Plan Versi... 4 Copy Target Data 5 Review 6 Confirmation

Previous Next Finish Cancel Close Open Plan in Excel Change Status

General Properties

* Sales Unit: Sales Unit CN Company: Almika

Horizon From/To: October 2014 / December 2014 Employee Responsible: 李展鵬

Plan Name: Sales Unit CN (CN1100) Direct Manager:

Plan ID: CN1100 * Plan Currency: USC

Total Target by Direct M...

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：

Sales Target Plan: Sales Unit CN (CN1100):2014/10-2014/12

Status: In Preparation Employee Responsible: 李展鵬 Horizon From/To: 2014/10-2014/12 Sales Unit: Sales Unit CN

1 Set General Propert... 2 Select Planning Di... 3 Manage Plan Versi... 4 Copy Target Data 5 Review 6 Confirmation

Previous Next Finish Cancel Close Open Plan in Excel Change Status

Here you can define the level of granularity for which you can set targets.
Note: When adding or removing planning dimensions in existing plans, data is only lost when deleting the planning dimension and item. If you want to save existing data before changing the dimensions, you must first copy the data from the Excel and save it to a local file.

PLANNING DIMENSIONS		DETAILS OF PRODUCT	
Type	Active	Product	Product ID
Account	<input type="checkbox"/>	Computer X3 Series 160GB	P400100
Employee	<input checked="" type="checkbox"/>	Computer X3 Series 320GB	P400101
Product Category	<input type="checkbox"/>	Computer P5 SSD Series	P400102
Product	<input checked="" type="checkbox"/>	Monarvo Laptop Computer X3 Series 320GB	P400104
Sales Unit	<input type="checkbox"/>	Monarvo Laptop Computer X5 Series 500GB	P400105
		Not Assigned	

1.2.1 選妥構成對象後，需作分配，按 **Edit**，顯示畫面如下：

New Sales Target Plan

Status: **In Preparation** Employee Responsible: 李展鵬 Horizon From/To: 2014/10-2014/12 Sales Unit: Sales Unit CN

1 Set General Propert... 2 Select Planning Di... 3 Manage Plan Versi... 4 Copy Target Data 5 Review 6 Confirmation

Previous Next Finish Cancel Close Open Plan in Excel Change Status

PLAN VERSIONS

Version Name	Description	Active Version	Changed On
VERSION1	Version 1	<input checked="" type="checkbox"/>	

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：

New Sales Target Plan

Status: **In Preparation** Employee Responsible: 李展鵬 Horizon From/To: 2014/10-2014/12 Sales Unit: Sales Unit CN

1 Set General Propert... 2 Select Planning Di... 3 Manage Plan Versi... 4 Copy Target Data 5 Review 6 Confirmation

Previous Next Finish Cancel Close Open Plan in Excel Change Status

You can copy data from the preceding sales plan into your plan version in order to get a basis for your planning. Select the source data and the plan version into which the selected data will be copied. Choose Refresh to display the result in the Preview area.

Selection of Copy Sources Selection of Copy Target

Plan Horizon From/To: / Plan Version: *

Preview

Refresh

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；

New Sales Target Plan

Status: **In Preparation** Employee Responsible: 李展鵬 Horizon From/To: 2014/10-2014/12 Sales Unit: Sales Unit CN

1 Set General Propert... 2 Select Planning Di... 3 Manage Plan Versi... 4 Copy Target Data 5 Review 6 Confirmation

Previous Next Finish Cancel Close Open Plan in Excel Change Status

General Properties

Plan Name: Sales Unit CN (CN1100):2014/10-2014/12
Plan ID: CN1100:2014/10-2014/12
Sales Unit: Sales Unit CN
Company: Almika
Horizon From/To: October 2014 / December 2014
Employee Responsible: 李展鵬
Direct Manager:
Plan Currency: USD

Planning Dimensions and Items

Account:
Employee: Not Assigned
Product Categories:

VERSIONS

Version Name	Active Version
VERSION1	Yes

Settings for Copying Actual Data

Copy Source
Plan: /
Copy Target
Plan Version:

1.6 按 **Finish**，進入步驟六，可按 [Open Plan in Excel](#)，在 Excel 中輸入資料：

Sales Target Plan: Sales Unit CN (CN1100):2014/10-2014/12

Status: In Preparation Employee Responsible: 李展鵬 Horizon From/To: 2014/10-2014/12 Sales Unit: Sales Unit CN

1 Set General Propert... 2 Select Planning Di... 3 Manage Plan Versi... 4 Copy Target Data 5 Review 6 Confirmation

Previous Next Finish Cancel Close Open Plan in Excel Change Status

[Open Plan in Excel](#)

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：

Sales Target Setting						
Plan	CN1100:2014/10-2014/12					
Currency	US Dollar					
Target						
Employee Responsible	Product Calendar Year/Month	2014.10	2014.11	2014.12	Result	
李展鵬	Computer X3 Series 160GB	20,000.00 USD	21,000.00 USD	20,000.00 USD	61,000.00 USD	
	Computer X3 Series 320GB	10,000.00 USD	9,000.00 USD	10,000.00 USD	29,000.00 USD	
	Computer P5 SSD Series	15,000.00 USD	12,000.00 USD	15,000.00 USD	42,000.00 USD	
	Monarvo Laptop Computer X3 Series 320GB	25,000.00 USD	21,000.00 USD	25,000.00 USD	71,000.00 USD	
	Monarvo Laptop Computer X5 Series 500GB	10,000.00 USD	9,000.00 USD	10,000.00 USD	29,000.00 USD	
	Not assigned	12,000.00 USD	11,000.00 USD	12,000.00 USD	35,000.00 USD	
	Result	92,000.00 USD	83,000.00 USD	92,000.00 USD	267,000.00 USD	
李雪梅	Computer X3 Series 160GB	30,000.00 USD	25,000.00 USD	30,000.00 USD	85,000.00 USD	
	Computer X3 Series 320GB	15,000.00 USD	18,000.00 USD	15,000.00 USD	48,000.00 USD	
	Computer P5 SSD Series	18,000.00 USD	19,000.00 USD	18,000.00 USD	55,000.00 USD	
	Monarvo Laptop Computer X3 Series 320GB	21,000.00 USD	22,000.00 USD	21,000.00 USD	64,000.00 USD	
	Monarvo Laptop Computer X5 Series 500GB	11,000.00 USD	10,000.00 USD	11,000.00 USD	32,000.00 USD	
	Not assigned	8,000.00 USD	7,000.00 USD	8,000.00 USD	23,000.00 USD	
	Result	103,000.00 USD	101,000.00 USD	103,000.00 USD	307,000.00 USD	
Not assigned	Computer X3 Series 160GB	0.00 USD	0.00 USD	0.00 USD	0.00 USD	
	Computer X3 Series 320GB	0.00 USD	0.00 USD	0.00 USD	0.00 USD	
	Computer P5 SSD Series	0.00 USD	0.00 USD	0.00 USD	0.00 USD	
	Monarvo Laptop Computer X3 Series 320GB	0.00 USD	0.00 USD	0.00 USD	0.00 USD	
	Monarvo Laptop Computer X5 Series 500GB	0.00 USD	0.00 USD	0.00 USD	0.00 USD	
	Not assigned	0.00 USD	0.00 USD	0.00 USD	0.00 USD	
	Result	0.00 USD	0.00 USD	0.00 USD	0.00 USD	
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：

活頁簿4 - Microsoft Excel

SAP Cloud for Customer

檔案 常用 插入 版面配置 公式 資料 校閱 檢視 增益集

全部保存 保存工作簿 保存计划数据 工作簿另存为新

Currency		US Dollar			
		Target			
Product Calendar Year/Month		2014.10	2014.11	2014.12	Result
Computer X3 Series 160GB		20,000.00 USD	21,000.00 USD	20,000.00 USD	61,000.00 USD
Computer X3 Series 320GB		10,000.00 USD	9,000.00 USD	10,000.00 USD	29,000.00 USD
Computer P5 SSD Series		15,000.00 USD	12,000.00 USD	15,000.00 USD	42,000.00 USD
Monarvo Laptop Computer X3 Series 320GB		25,000.00 USD	21,000.00 USD	25,000.00 USD	71,000.00 USD
Monarvo Laptop Computer X5 Series 500GB		10,000.00 USD	9,000.00 USD	10,000.00 USD	29,000.00 USD
Not assigned		12,000.00 USD	11,000.00 USD	12,000.00 USD	35,000.00 USD
Result		92,000.00 USD	83,000.00 USD	92,000.00 USD	267,000.00 USD

- 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：

SALES LEADS OPPORTUNITIES SALES QUOTES FORECASTS TERRITORIES SALES TARGET PLANNING

SALES PLANNING: MY PLANS (2) Edit New Copy Delete **Change Status**

My Plans Find...

Status	Plan Name	Pla...	Horizon...	Horizon...	Sales Unit	Employee Responsible
In Preparation	Sales Unit CN (CN1100);2014/07-2014/09		2014/07	2014/09	Sales Unit CN	李展鵬
Active	Sales Unit CN (CN1100);2014/10-2014/12		2014/10	2014/12	Sales Unit CN	李展鵬

三、銷售目標報表

(一) 作業目的：

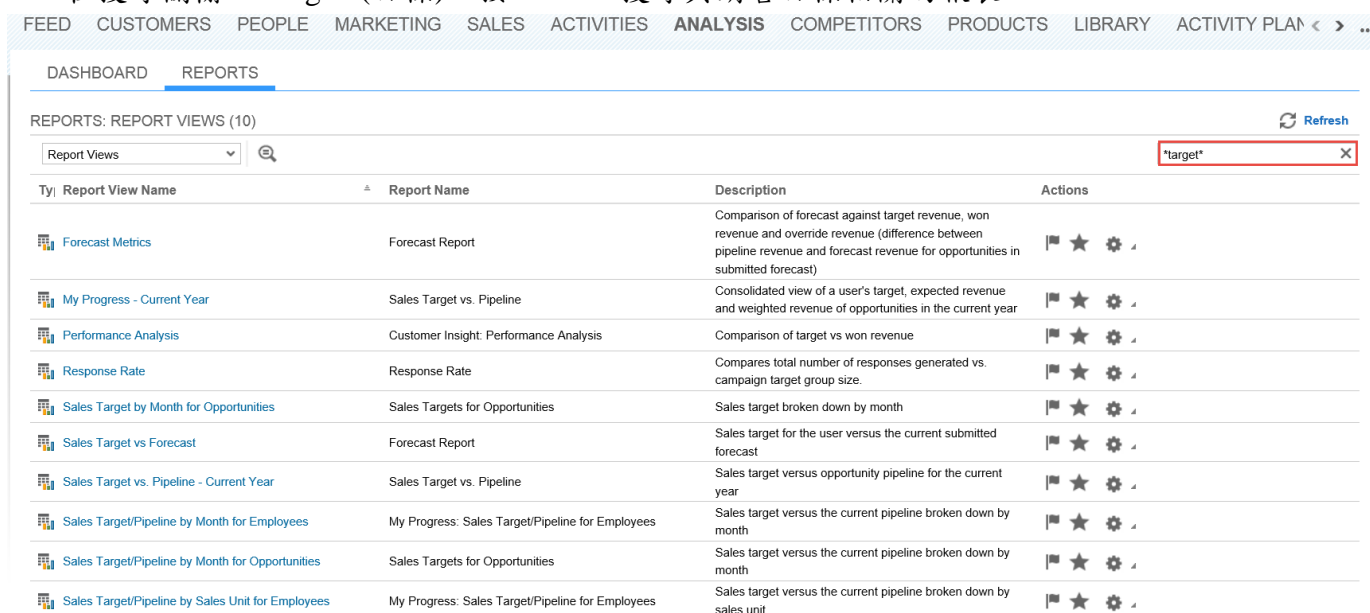
查詢銷售目標的達成狀況等。

(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：



The screenshot shows the 'REPORTS' section of the Innatech system. A search bar at the top right contains the text '*target*'. Below the search bar, a table lists various reports. The table has columns for 'Type', 'Report View Name', 'Report Name', 'Description', and 'Actions'.

Type	Report View Name	Report Name	Description	Actions
Forecast Metrics	Forecast Report	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)	Flags, Star, Gear
My Progress - Current Year	Sales Target vs. Pipeline	Sales Target vs. Pipeline	Consolidated view of a user's target, expected revenue and weighted revenue of opportunities in the current year	Flags, Star, Gear
Performance Analysis	Customer Insight: Performance Analysis	Customer Insight: Performance Analysis	Comparison of target vs won revenue	Flags, Star, Gear
Response Rate	Response Rate	Response Rate	Compares total number of responses generated vs. campaign target group size.	Flags, Star, Gear
Sales Target by Month for Opportunities	Sales Targets for Opportunities	Sales Targets for Opportunities	Sales target broken down by month	Flags, Star, Gear
Sales Target vs Forecast	Forecast Report	Forecast Report	Sales target for the user versus the current submitted forecast	Flags, Star, Gear
Sales Target vs. Pipeline - Current Year	Sales Target vs. Pipeline	Sales Target vs. Pipeline	Sales target versus opportunity pipeline for the current year	Flags, Star, Gear
Sales Target/Pipeline by Month for Employees	My Progress: Sales Target/Pipeline for Employees	My Progress: Sales Target/Pipeline for Employees	Sales target versus the current pipeline broken down by month	Flags, Star, Gear
Sales Target/Pipeline by Month for Opportunities	Sales Targets for Opportunities	Sales Targets for Opportunities	Sales target versus the current pipeline broken down by month	Flags, Star, Gear
Sales Target/Pipeline by Sales Unit for Employees	My Progress: Sales Target/Pipeline for Employees	My Progress: Sales Target/Pipeline for Employees	Sales target versus the current pipeline broken down by sales unit	Flags, Star, Gear

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：

Sales Target vs. Pipeline

View : **Sales Target vs. Pipeline - Current Year**

Selection : Initial

You can customize the view by selecting from available chart options. Exp

Selection

Available Fields

Rows & Colu...

☐ Report Default
 ☐ View Default

Selection Criteria

Access Context

Sales

Display Currency

Default Company Currency

* Display Currency - Cc

Today

Account

Product

Product Category

Sales Unit

* Calendar Year

Current Year As YYYY

Go

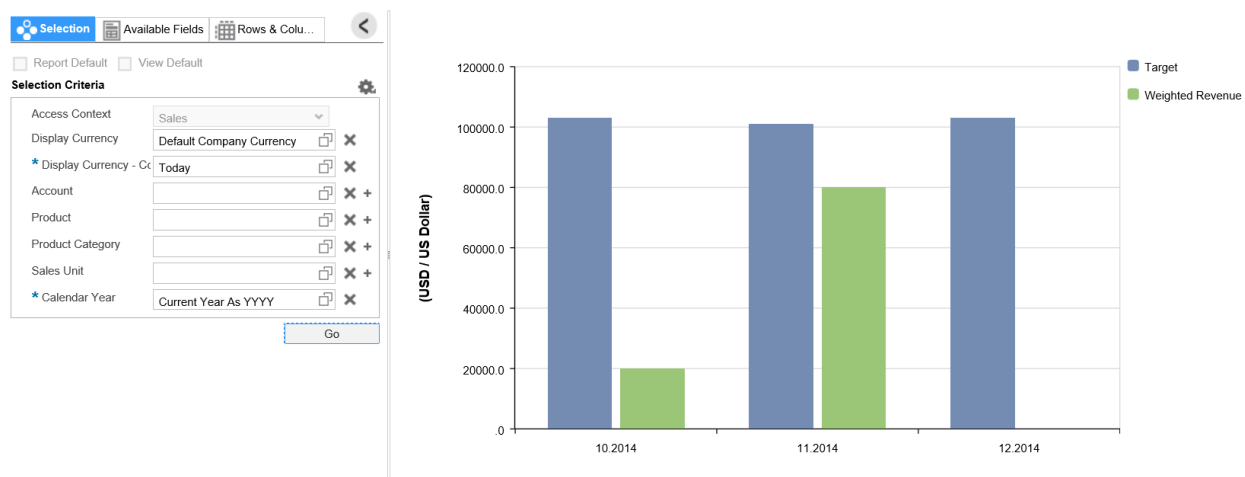
2.2 條件輸入完成後，按 **Go**，系統顯示查詢的結果：

Sales Target vs. Pipeline

View : **Sales Target vs. Pipeline - Current Year**

Selection : Initial

You can customize the view by selecting from available chart options. Expand the left panel in order to further narrow down the criteria or select a present view or selection at top.



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：

Selection Available Fields Rows & Columns

Report Default


Row Fields

Calendar Year/Month

Column Fields

Key Figure

- Target
- Weighted Revenue
- Expected Revenue

2.5 按 ，可從統計圖切換至數值表格：

Sales Target vs. Pipeline

View : Sales Target vs. Pipeline - Current Year (modified)

Selection : Initial

You can customize the view by selecting from available chart options. Expand the left panel in order to further narrow down the criteria or select a present view or selection at top.

Selection Available Fields Rows & Columns

☐ Report Default ☐ View Default

Selection Criteria

Access Context: Sales

Display Currency: Default Company Currency

* Display Currency - C: Today

Account:

Product:


Product Category:

Sales Unit:

* Calendar Year: Current Year As YYYY

Go

Calendar Year/Month	Target	Weighted Revenue	Expected Revenue
10.2014	103,000.00 USD	20,000.00 USD	20,000.00 USD
11.2014	101,000.00 USD	80,000.00 USD	200,000.00 USD
12.2014	103,000.00 USD		

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：

Selection Available Fields **Rows & Columns**

☐ Report Default

Row Fields

Calendar Year/Month


Column Fields

Key Figure

Target

Weighted Revenue

Expected Revenue



Rename

Delete

Save

Save As

Disable Refresh

3.2 輸入名稱：

Save View As

Sales Target vs. Pipeline - Current Year (Expected Rev.)

My Progress - Current Year

Sales Target vs. Pipeline - Current Year









































* View Name: Sales Target vs. Pipeline - Current Year (Exp

OK Cancel

3.3 在報表清單中即會新增所儲存的報表：

DASHBOARD REPORTS

REPORTS: REPORT VIEWS (11)

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	