

Kapitel 3

Marktplatz

»www.business-one.de«

3.1	Was sind Add-Ons?	45
3.2	Marktplatz-Prinzip	46
3.3	BI-Arbeitsplan	48
3.4	Mobile-PDA-Kontaktbearbeitung	50
3.5	BI-Cash-Kassensystem	52
3.6	BI-TAPI-Telefonschnittstelle	56

Marktplatz

»www.business-one.de«

3.1 Was sind Add-Ons?

Add-Ons sind Zusatzprogramme zu SAP Business One, die mit dem SDK (Software Development Kit) erstellt worden sind oder eine eigene Integrationschnittstelle beinhalten. Oftmals entstehen während eines Projekts Zusatzlösungen, die kundenorientiert entwickelt wurden. Diese Lösungen werden als Add-Ons bezeichnet und können auch anderen Kunden mit gleichen Anforderungen in Zukunft bereitgestellt werden.

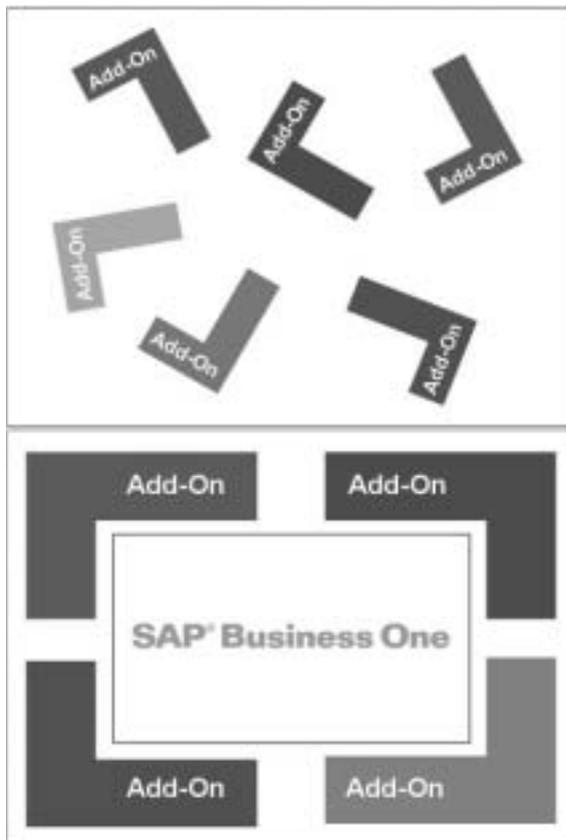


Abbildung 3.1 Baukastenprinzip mittels Add-On-Programmen

Abbildung 3.1 verdeutlicht den Bottom-up-Ansatz zum Aufbau der Unternehmenslösung. SAP Business One wird mit einzelnen Add-Ons zu einer Branchenlösung komplettiert. Das SAP Business One-SDK ermöglicht über das User-API und das Daten-API direkten Zugang zu den Business-Objekten. Diese Objektstruktur ist mit der Programmiersprache C++ oder C# .NET unter dem Namen COM-Objekte bekannt. Genau diese Technik benutzt das SAP Business One-SDK und stellt dazu (Stand heute) 52 COM-Objekte zur Entwicklung von Add-Ons zur Verfügung. Im Wesentlichen bietet sich dem Softwareentwickler eine Programmiermethode, die es ihm gestattet, alle oder nur Teile einer SAP Business One-Funktion zu verwenden.

3.2 Marktplatz-Prinzip

Der Marktplatz unter der Adresse *www.business-one.de* stellt den SAP Business One-Benutzern eine Bibliothek an Add-Ons zur Verfügung. Dadurch ergeben sich folgende Vorteile:

- Der Kunde kann durch angebotene Add-Ons seine Lösung in einem SAP Business One-Projekt komplettieren.
- Während der Projektdurchführung können Zeit und Kosten eingespart werden, indem der Business One-Berater bereits verfügbare Add-Ons einsetzt.
- Durch das mehrmalige Verkaufen eines Add-On-Bausteins werden die Kosten für das Add-On im Laufe der Zeit herabgesetzt.
- Release-Unabhängigkeit durch das Benutzen der COM-Objekte aus dem SAP Business One SDK (Data API).
- Der Marktplatz stellt eine Add-On-Plattform für jeden Entwickler dar, der mit dem SAP Business One SDK entwickelt.
- Unkomplizierte, schnelle Lieferung der SAP Business One-Add-Ons mithilfe des Business-One.de-Marktplatzes.

Die teufel software GmbH ist Sales and Service Partner der SAP AG für das Produkt SAP Business One und betreibt zur Vertriebsunterstützung den »B1-Marktplatz für Add-Ons zu SAP Business One« unter der Domain *www.business-one.de*. Es werden Add-Ons von verschiedenen Softwarelieferanten angeboten, die mit dem Marktplatzbetreiber einen OEM-Softwarelieferantenvertrag abgeschlossen haben. Dieser Vertrag enthält eine einheitliche Regelung zum Verkauf von Add-Ons, die dem Käufer das Erwerben von Zusatzprogrammen zu SAP Business One erleichtert. Der Marktplatzbetreiber freut sich über die Akzeptanz dieser Add-On-Handelsplattform und begrüßt jeden weiteren SAP-Channel Partner (SSP), Entwicklungspartner, Entwickler und Freelancer, der seine Add-Ons zu SAP Business One verkaufen möchte.

B1[®] Add-On | Marketplace
DER ERSTE FREIE MARKTPLATZ FÜR ZUSATZPROGRAMME ZU SAP[®] BUSINESS ONE

Mittwoch, 29. Oktober 2008 Mobile:

Partner	Add-On	Docs	Anfrage	Status	Branche	B1	R/3	Preis [unF]
	BI-TAPE-Telefonbuchstafel			V	General			280 K/ User
	Arbeitsplan			V	produzierendes Gewerbe			150 K/ User
	BI-EDI-Interface			B	Automotive, Handel			5.000 €/ einmalig
	BI-ebay-Interface			B	Commerce, Handel			2.000 €/ einmalig
	Service/ Reparaturmanagementsystem			F	General			nach offer
	Kassensystem			B	Handel			250 K
	Basic BI Reporting Tool			B	General			380 K
	Web-Configurator			V	General			480 K
	Web-Shop Lizenz			V	General			280 K
	Middleware			V	General			150 K

Status: V = zur Verfügung | B = in Bearbeitung | F = Planung

Partner
Passwort:
Login

BI-Marktplatz
Anlauf
Nutzen
Marktplatz-Betreiber
Add-On-Lieferant
Vorteile

Add-Ons
Was sind Add-Ons?
Baukastensystem
Komplexer Upload
Fester Abgabepreis

Software Dev. Kit (SDK)
Überblick SDK
Data-Interface API
User-Interface API
Beispiele

Add-On Anbieter
Mitmachen!
Kauf des SDK
Add-On Vertrag

CHANNEL
SAP
PARTNER
SAP BUSINESS ONE
2012 100 00001 001000

Kontakt
Tel: 0 74 24 / 9 99 99 - 0
Fax: 0 74 24 / 9 99 99 - 49
Email: vertr@business-one.de

Abbildung 3.2 Business-One.de-Marktplatz

Jedes Zusatzprogramm, das die Standardfunktionalität von SAP Business One ergänzt, kann auf dem Business-One.de-Marktplatz zur Verfügung gestellt werden. Diese Unternehmen und Entwicklungsteilnehmer, werden als Add-On-Lieferanten bezeichnet. Durch das Unterzeichnen eines Add-On-Vertrags partizipiert der Lieferant am Verkauf seiner Add-Ons mit einem im Vertrag definierten Abgabepreis. Der Business-One.de-Marktplatzbetreiber wickelt den Verkaufsprozess ab und liefert dem Kunden die Software mit Lizenzschlüsseln aus. Der Add-On-Lieferant wird nach dem Verkauf nach Anzahl der User-Lizenzen vergütet. Die genaue Abrechnung erfolgt mit der Lizenzschlüsselvergabe nach Anzahl der User für das Add-On. Oder der Add-On-Lieferant möchte sein Add-On mit einem Einmalpreis verkaufen. Demnach findet keine Abrechnung nach Usern statt, sondern mit einem Pauschalabrechnungsbetrag. Der Add-On-Lieferant ist zugleich SW-Hersteller und legt die UVP (unverbindliche Preisempfehlung) fest.

Vorteile:

- SAP Business One wird durch die angebotenen Add-Ons funktional erweitert.
- Business-One.de-Marktplatz gibt eine Übersicht einzelner SAP Business One-Add-Ons.
- Business-One.de-Marktplatz ist frei, unabhängig.

- Kosten-Sharing der Entwicklungskosten gegenüber dem Erwerber.
- In Kürze werden Add-Ons entstehen, die SAP Business One branchenorientiert (B1-Branchen-Templates) ausrichten.

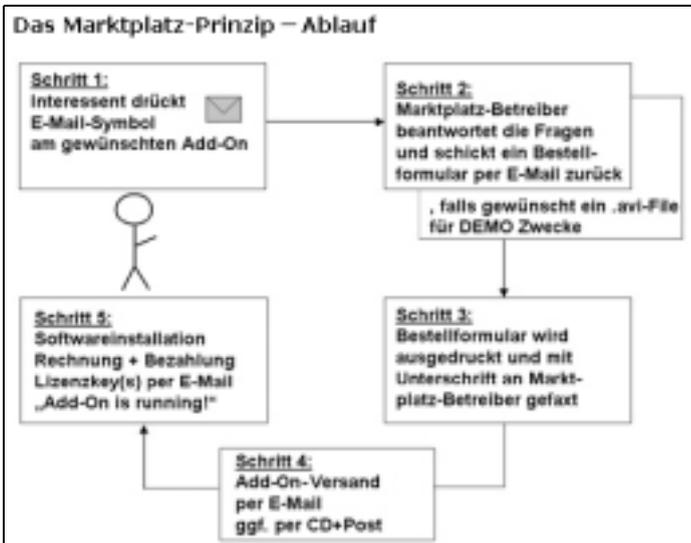


Abbildung 3.3 Ablauf des Prinzips Marktplatz

3.3 B1-Arbeitsplan

In Fertigungsbetrieben wie z.B. in blechverarbeitenden Unternehmen kommt es verstärkt vor, dass sowohl Stücklisten als auch Arbeitspläne verwaltet werden müssen und diese zum Zeitpunkt der Arbeitsanweisung in SAP Business One bekannt sein müssen. Deshalb war es notwendig, hierfür das Add-On *B1-Arbeitsplan* zu realisieren. Nur so lässt sich gewährleisten, dass die angestrebte Branchenlösung den Anforderungen von blechverarbeitenden Unternehmen genügt.

Dieses Arbeitsplan-Add-On beschreibt die Reihenfolge der einzelnen Arbeitsvorgänge, die zur Herstellung eines zu fertigenden Erzeugnisses dienen. Der Arbeitsplan wird auftragsneutral definiert und dient als Vorlage für die Kalkulation, für die Durchlauf- und Kapazitätsterminierung, für die Kapazitätsplanung und den Kapazitätsabgleich und später als Handlungsanweisung für die konkrete Produktionsdurchführung. Wesentliche Elemente des Arbeitsplans sind das verwendete Material, die verschiedenen Vorgänge sowie die einzelnen Betriebs- und Fertigungshilfsmittel.

Nach Aufruf der Funktion ARBEITSPLAN im Modul »Endmontage« öffnet sich eine Eingangsmaske zur Erfassung der allgemeinen Daten zum Arbeitsplan. In diesem Fenster muss der Artikel, zu welchem der Plan erstellt werden soll, festgelegt und eine Plangruppe sowie ein Plantyp zugewiesen werden. In der darauf folgenden Eingabemaske werden die Kopfdaten des Arbeitsplans erfasst.

Abbildung 3.4 Arbeitsplan Kopfdaten

Nach der Erfassung der Kopfdaten müssen die Arbeitsgänge erfasst werden. Neben den allgemeinen Angaben zum Vorgang wie Beschreibung, Typ etc. müssen auch Vorgabewerte wie Arbeitsplatz, Rüstzeit, Maschinenzeit, Personalzeit und die zu fertigende Menge angegeben werden.

Abbildung 3.5 Arbeitsplan Vorgangsdetails

Über das Feld MATERIAL STÜL können Stücklistenpositionen des zu fertigenden Enderzeugnisses zum Vorgang zugeordnet werden.

3.4 Mobile-PDA-Kontaktbearbeitung

Mit SAP Business One haben Sie die Möglichkeit, Ihre neuen Kontakte (Leads), Ihre Kunden und Ihre Lieferanten komfortabel zu verwalten. Die umfangreichen Funktionen zum Speichern von Informationen und Daten der Geschäftskontakte gewährleisten, dass keine wichtigen Infos, Telefonnummern oder persönlichen Daten zu einem Kontakt verloren gehen. Lediglich der Umstand, dass Sie SAP Business One nicht überall mitnehmen können, schränkt die permanente Kontaktpflege ein.

Mit dem neu entwickelten Add-On *B1 Mobile-PDA-Kontaktbearbeitung* und einem mobilen Kommunikationsgerät steht Ihnen nunmehr ein Tool zur Verfügung, das es Ihnen ermöglicht, an jedem Ort und zu jeder Zeit Informationen aus Ihrem Geschäftspartnerstamm aufzurufen und neue Kontakte zu erfassen.

Diese Kommunikationsgeräte (PDAs) ermöglichen das Speichern von Daten unabhängig von einem PC. Indem Sie Ihren PDA mit sich führen, können Sie mit geringem Aufwand Ihre Kontaktpflege durchführen und anschließend wieder im Büro alle Daten an SAP Business One übergeben. Die Vorgehensweise, wie die Kommunikation zwischen einem PDA und SAP Business One funktioniert, beschreibt der folgende Ablauf.

Eingabe der Daten auf dem PDA per Tastatur, Schrifterkennung

The image shows a screenshot of a PDA application interface. At the top, it displays 'Teufel Software Demo' and a time of 3:58. Below this, the text reads 'Teufel Software Vertriebspartner von: DELL und SAP Business One'. The form contains several input fields with the following data entered: 'Firma' (Teufel software), 'Ansprechpartner' (Herr Teufel), 'Straße/Postfach' (Mühl), 'Tel.' (07424 958390). Other fields for 'Ort', 'PLZ', 'Mobiltelefon', 'Fax', and 'Email' are empty. A 'Daten' button is visible at the bottom left.

Abbildung 3.6 Eingabemaske auf PDA

Die Dateneingabe erfolgt, wie bei den meisten PDAs üblich, mithilfe des Stifts oder einer kleinen Tastatur, die an den PDA angeschlossen werden kann. In einem extra für SAP Business One entwickelten Programm zur Erfassung von Personendaten können unabhängig vom Standort die persön-

lichen Daten von Geschäftsinteressenten, den so genannten Leads, erfasst werden. Nach dem Starten der Erfassungsmaske werden die einzelnen Felder mit dem Stift ausgewählt und die entsprechenden Angaben zur Person eingetragen. Weitere Informationen können benutzerspezifisch aufgenommen werden und durch den Abgleich mit Business One im System erfasst werden. Im Anschluss an die Eingaben erfolgt die Speicherung der Daten auf dem PDA durch Anwählen des Feldes INTERESSENT HINZUFÜGEN.

Transfer der Daten auf den PC per Station, Wireless LAN oder Infrarot

Die Übertragungsarten unterscheiden sich zunächst einmal dadurch, welche Verbindungsart zum PC vom Anwender verwendet wird. Es stehen grundsätzlich drei Möglichkeiten zur Verfügung.

Für den Datenaustausch zwischen dem PDA und dem PC können folgende Verbindungsarten verwendet werden:

- Docking Station
- Wireless LAN
- Infrarotschnittstelle

Der Transfer der Daten wird einerseits am PC durch Starten der Kommunikationssoftware vorbereitet und andererseits vom PDA aus eingeleitet, indem man das Menü DATEN EXPORTIEREN aufruft. Zwingend erforderlich ist es, dass SAP Business One während der Prozedur geöffnet ist, damit der Transfer in das System erfolgen kann. Der Transfer erfolgt danach automatisch und wird mit einer Statusmeldung beendet.



Abbildung 3.7 Datenübertragung von PDA an PC

Einlesen der Daten in SAP Business One

Das Einlesen der übertragenen Daten in SAP Business One erfolgt direkt während des Datentransfers vom PDA. Unter der Voraussetzung, dass SAP Business One während der Übertragung gestartet ist, gibt es keine Schwierigkeiten mit dem Transfer. Andernfalls wird eine Fehlermeldung auf dem PDA ausgegeben.

Anzeige der Daten in SAP Business One

Die Anzeige der Transferdaten zu den jeweiligen Interessenten kann nach der Übertragung in SAP Business One unter der Funktion STAMMDATEN *GESCHÄFTSPARTNER* in der Anwendung *Geschäftspartner* aufgerufen und eingesehen werden. Dazu müssen Sie mit den von SAP Business One bekannten Suchfunktionen den gewünschten Interessenten aus der Liste auswählen und in die Anzeige laden. Im Bearbeitungsmodus können hier Angaben hinzugefügt oder abgeändert werden. Die erneute Speicherung der Stammdaten des neuen Geschäftsinteressenten erfolgt durch HINZUFÜGEN.

Stammdaten Geschäftspartner (GP)																																																																																			
Code	19014 Kunde																																																																																		
Name	Teufel Software																																																																																		
Freundpr. Name																																																																																			
Gruppe	AKunde																																																																																		
Währung	Euro																																																																																		
LED-Nummer																																																																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Δlg</th> <th>Ansprechpartner</th> <th>Adressen</th> <th>Zahlungsbedingungen</th> <th>Zahlungssystem</th> <th>Suchhilf.</th> <th>Eigensch.</th> <th>Detail</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tel. 1</td> <td></td> <td>07424 950390</td> <td></td> <td></td> <td>Ansprech.</td> <td></td> <td>Herr Teufel</td> </tr> <tr> <td>Tel. 2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>USA-ID für Gleichordnungsk</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Mobiltelefon</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>ID-Nr. 2</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fax</td> <td></td> <td>07424 950395</td> <td></td> <td></td> <td>Bemerkungen</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>E-Mail</td> <td></td> <td>info@teufelsoftware.de</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Verändert</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Passwort</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Seziorenkennzeichen</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Vertriebsmitarbeiter</td> <td></td> <td>Sabine Winter</td> </tr> <tr> <td>Protektcode</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Benutzerdefinierte Provision</td> <td></td> <td>0.00</td> </tr> </tbody> </table>				Δlg	Ansprechpartner	Adressen	Zahlungsbedingungen	Zahlungssystem	Suchhilf.	Eigensch.	Detail	Tel. 1		07424 950390			Ansprech.		Herr Teufel	Tel. 2					USA-ID für Gleichordnungsk			Mobiltelefon					ID-Nr. 2			Fax		07424 950395			Bemerkungen			E-Mail		info@teufelsoftware.de						Verändert								Passwort								Seziorenkennzeichen					Vertriebsmitarbeiter		Sabine Winter	Protektcode					Benutzerdefinierte Provision		0.00
Δlg	Ansprechpartner	Adressen	Zahlungsbedingungen	Zahlungssystem	Suchhilf.	Eigensch.	Detail																																																																												
Tel. 1		07424 950390			Ansprech.		Herr Teufel																																																																												
Tel. 2					USA-ID für Gleichordnungsk																																																																														
Mobiltelefon					ID-Nr. 2																																																																														
Fax		07424 950395			Bemerkungen																																																																														
E-Mail		info@teufelsoftware.de																																																																																	
Verändert																																																																																			
Passwort																																																																																			
Seziorenkennzeichen					Vertriebsmitarbeiter		Sabine Winter																																																																												
Protektcode					Benutzerdefinierte Provision		0.00																																																																												
<input type="checkbox"/> Gültig <input type="checkbox"/> Gesperrt																																																																																			
Hinzufügen		Abbrechen																																																																																	
		Kontakt																																																																																	
		Kontakthistorie																																																																																	

Abbildung 3.8 Geschäftspartnerbearbeitung in SAP Business One

3.5 BI-Cash-Kassensystem

Das Add-On *B1-Cash* bildet in Verbindung mit SAP Business One ein komplettes Kassensystem mit integriertem Warenwirtschaftssystem auf PC-Basis.

Die Oberflächen des Kassenterminals können bei Bedarf entsprechend den Erfordernissen des einzelnen Anwenders angepasst bzw. erweitert werden. Somit sind das Aussehen und die Funktionen der Kasse den individuellen Bedürfnissen angepasst.

Die Software kann auf einen einfachen Desktop-Rechner, PDA oder Notebook portiert werden und individuell über Maus, Tastatur, Touchscreen oder in Verbindung mit einem Barcode-Lesegerät bedient werden.

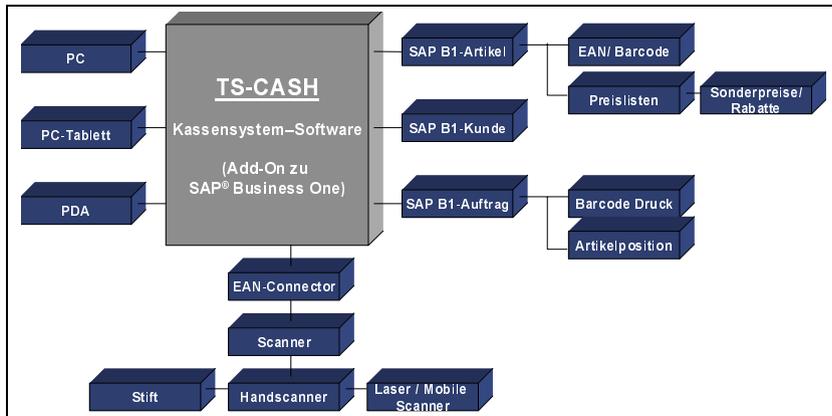


Abbildung 3.9 Blockbild B1-Cash

Kassenfunktionen Kassierer

Dem Kassierer stehen mit der Softwarekasse eine Vielzahl von Funktionen zur Verfügung, die in der nachfolgenden Aufzählung dargestellt sind. Dabei wird unterschieden, welche Funktionen im System von SAP Business One erfolgen und welche Funktionen das Add-On bereitstellt.

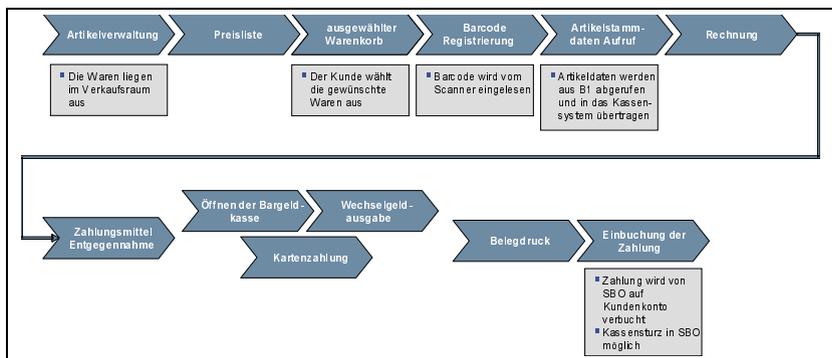


Abbildung 3.10 Prozesskette Barcode-Kassensystemabwicklung

- Kassiereran- und Kassiererabmeldung (B1) + Add-On (Kassierer = Vertriebsmitarbeiter)
- Kassiererabrechnung (B1-Query) über Vertriebsmitarbeiter
- Pause (B1-Query) über Vertriebsmitarbeiter
- Multikassierersystem (B1) Vertriebsmitarbeiter
- Wechselgeldabrechnung-Schnittstelle zur Kasse

- Kassensturz (pro Zahlungsmittel)
- Einzahlung/Einnahmen/Auszahlung/Ausgaben (B1)
- An-/Restzahlung, Bezahlte Rechnung (B1)
- Allgemeine Kassiererberichte (B1)

Registrierung

Die Registrierung dient dazu, dem System bekannt zu geben, mit welchem Mitarbeiter es zu tun hat. Weiterhin soll die Registrierung gewährleisten, dass unbefugte Personen keinen Zugriff auf die Funktionen der Kasse erhalten.

- Verkäufer- und Kundennummer (B1)
- Dienstleistung (Atelier, Reparatur, Service) (B1)
- Gutscheinverkauf (Gutscheinverwaltung) (B1)
- Artikel/Warengruppe erfassen (B1)
- Multikistenbuchung (B1) – Customizing
- Preisebenen, End- und Zwischensumme (B1)
- Menge/Multiplikation, Artikelrückgabe/Umtausch, Mehrwertsteuer-Ausweis (B1)
- Artikelzusatztexte (B1)

The screenshot shows the 'Kasse' (Cashier) software interface. At the top, there are input fields for 'Unternehm', 'Bestand', 'ArtikelCode', 'Artikelname', 'Menge', 'MwST in %', and 'Gesamtwert in €'. Below this is a table with columns 'Artikelcode', 'Preis', 'Menge', 'MwST', and 'Total in €'. The table contains the following data:

Artikelcode	Preis	Menge	MwST	Total in €
BF_Aufnahmechr	10	8	16	80
BF_Verkaufung	1000	2	16	2000
BF_Halbchale	20	5	16	150
BP_FIB	20	6	16	120

Below the table, there are several sections: 'Artikelgruppen' with buttons for 'Computer' and 'Fotografie'; 'Artikel' with buttons for 'Zusatztext', 'Leiste in Führungsbahn', 'Sonderdatei', 'Verkaufungspreis', and 'Vorratsschritte'; 'Menge' with numeric input fields for 7, 8, 9, 4, 5, 6, 1, 2, 3, 0, and 'all'; 'Zahlung' with buttons for 'Bar', 'Scheck', 'Leihstoff', 'Gutschein', 'Freiwertung', 'Kundenanz', and 'Rückgabe'. At the bottom, there are buttons for 'Abbrechen', 'Kassierernr', 'Vorschlag', 'Sol./in/negativ', and 'Beenden'.

Abbildung 3.11 Eingabemaske Softwarekasse

Erlösschmälerungen

Oft werden bei Geschäftsvorfällen Erlösschmälerungen zwischen den Geschäftspartnern ausgehandelt. Diese Schmälerungen können mit der Kassenlösung für SAP Business One direkt mit verwaltet werden. Dabei sind folgende Funktionen möglich:

- Preisnachlass Prozent/Betrag variabel (B1)
- Personal- und Kaufsummenrabatt (B1-Preisliste)

Korrekturen und Stornoarten

Für den alltäglichen Einsatz ist es erforderlich, dass schnell und unkompliziert mit der Software gearbeitet werden kann. Dabei kann es immer wieder zu Fehlern bei der Erfassung von Positionen kommen. Das Add-On bietet folgende Möglichkeiten zum nachträglichen Zugreifen auf schon erfasste Artikel:

- Sofortstorno (B1)
- Zeilen- und Bonstorno (B1)
- Summen-/Rabattstorno (B1)

Zahlungsmittel (wird in B1 gehandelt)

Der Text jeder Zahlungsart ist frei gestaltbar. Jede Zahlungsart ist vollständig parametrisierbar. Als Zahlungsmittel stehen alle in SAP Business One bekannten Zahlungsmittel für die Verwendung in der Kasse zur Verfügung. Auch ein gemischter Zahlungsausgleich mit unterschiedlichen kombinierten Zahlungsmitteln ist möglich. Die häufigsten und bekanntesten Zahlungsarten sind:

- Barzahlung
- Scheck
- Lastschriftenverkehr
- Kreditkarte

Natürlich lassen sich auch Fremdwährungen in das System aufnehmen, damit in grenznahen Regionen mehrere Währungen verwendet werden können.

Ausdrucke

Ein nachträglicher Belegdruck über die Vorwahl der Bonnummer ist für den ganzen Tag rückwärts gerechnet möglich. Die Beleggestaltung kann individuell an die Erfordernisse des Anwenders angepasst werden. Ein automatischer Belegzwang durch Koppelung an Vorgänge, Zahlungsarten und Tasten kann auf Wunsch festgelegt werden. Wenn es notwendig sein sollte, kann auch die Funktion zum Lieferschein- und Rechnungsdruck eingebunden werden.

Sonderfunktionen

Die Lösung beinhaltet noch einige wichtige Sonderfunktionen, die für eine vollständige Kassenlösung notwendig sind.

- Kein Verkauf (Nullbon)
- Mehrwertsteuer-Rückvergütung
- Schulungsmode B1-Testmandant
- Pflegefunktionen und Verwaltungsvorgänge



Abbildung 3.12 Barzahlung mit der Softwarekasse

3.6 B1-TAPI-Telefonschnittstelle

B1-TAPI ist die komplette Telefonielösung für die Mittelstandslösung SAP Business One. Als typische Ausgangssituation in mittelständischen Unternehmen findet man häufig die Variante, dass der Adressdatenbestand auf unterschiedliche Datenbanken verteilt ist (SAP Business One, CRM, Marketing, andere Datenbanken, MS Outlook). Aktuelle Adressen und Telefonnummern müssen aufwändig in diesen Systemen gesucht werden. Telefonnotizen werden nur sporadisch in eine zentrale Datenbank zurückgespeichert. Anrufer werden mehrmals nach dem korrekten Namen oder der Kundennummer gefragt.

Die Lösung dieser Problematik bildet das Add-On *B1-TAPI*. Der *CTI Connector* verbindet die SAP Business One-Software mit beliebigen CTI-Servern und Telefonanlagen und ist nahtlos in SAP Business One integriert.

Die Verwendung dieses Add-Ons ermöglicht neue Serviceleistungen für Kunden und optimierte Arbeitsabläufe innerhalb eines Unternehmens.

Bei eingehenden Anrufen werden Daten zum Anrufer (Firma, Ansprechpartner, Kundennummer) und weitere Informationen direkt in SAP Business One angezeigt. Danach kann per Mausklick in die Kundenakte, die Offene-Posten-Liste oder andere Bereiche des Systems verzweigt werden. Der Anwender begrüßt den Anrufer persönlich und kann sich bereits während er den Telefonhörer abnimmt, erste Informationen wie die Artikel der letzten Lieferung anzeigen lassen. Mit der Ruferrkennung über mehrere Datenbanken innerhalb einer Firma wird sichergestellt, dass z.B. eine Adresse, die im ERP-System nicht gespeichert ist, trotzdem im CRM-System gefunden wird. Dies ist dann wichtig, wenn neben SAP Business One z.B. MS Outlook eingesetzt wird.

