

## Intelligentes und zeitsparendes Telefonieren in SAP Business One

Das IPAS-AddOn CTI ermöglicht ein sehr komfortables und zeitsparendes Anrufen bestehender Kontakte und das Anzeigen der vorher konfigurierten Informationen direkt aus SAP Business One – in der Regel alles ohne weitere Kosten.

### Funktionsweise

Mit einem Klick auf „Anrufen“ wird die dem Geschäftspartner zugeordnete Nummer direkt angerufen. Optional kann eine Tastenkombination zugewiesen werden. Sollten mehrere Nummern hinterlegt sein, erscheint eine Auswahlliste aller dem Geschäftspartner zugeordneten Nummern.

Ein zusätzliches Highlight: Das Anrufen muss nicht direkt aus der Maske erfolgen, in der eine Telefonnummer angezeigt wird. Sobald ein Querbezug zu Geschäftspartner-Stammdaten besteht, kann jederzeit aus SBO heraus telefoniert werden.

Über „Eingehende Anrufe“ können user-spezifisch definierte Aktionen in SAP Business One ausgeführt werden, beispielsweise die Einsicht in offene Rechnungen oder das Öffnen der user-spezifischen Aktivität.

### Installationshinweise

Die Telefonintegration durch das AddOn CTI setzt ein funktionierendes TAPI (ab Version 2.1) voraus. Der Einsatz in einer Terminalserverumgebung ist ebenfalls möglich.

Eine Besonderheit des AddOns: Nach der erstmaligen Installation auf dem Server und den Arbeitsplätzen müssen Programmänderungen nur noch auf dem Server aktualisiert werden. Dadurch lassen sich Updates problemlos in kurzer Zeit durchführen und werden sofort auf den Arbeitsplätzen wirksam.

### Optional: Klicktel-Erweiterung

Durch die Anbindung des AddOns an die Klicktel-Datenbank\* erweitern Sie das CTI um ein deutschlandweites Telefonbuch inklusive Rückwärtssuche und

dem Datenabgleich Ihrer bestehenden Stammdaten in SAP Business One.

Eingehende Anrufer werden automatisch für Sie identifiziert, auch wenn diese noch nicht als Geschäftspartner in SAP Business One angelegt sind bzw. die Telefonnummer noch keinem bestehenden Geschäftspartner zugewiesen ist. Mit nur wenigen Klicks können so neue Geschäftspartner mit allen relevanten Stammdaten, die im Telefonbucheintrag hinterlegt sind, in SAP Business One angelegt bzw. bestehende Stammdaten aktualisiert werden.

Sie reduzieren damit nicht nur den Aufwand beim Erfassen und Aktualisieren der Stammdaten, sondern verfügen durch die mögliche Datenprüfung auch über eine bessere und aktuellere Datenqualität.

\* Für Zugriffe auf die Klicktel-Datenbank wird eine separate Vereinbarung mit der Klicktel AG benötigt.

# Anrufen per Mausklick: Mit dem IPAS-AddOn CTI einfach Geschäftspartner aus SAP Business One anrufen

## Geschäftspartner direkt anrufen aus SAP Business One

Aus nahezu jeder Maske in SAP Business One kann ein Anruf gestartet werden. Die Besonderheit unseres CTI AddOns: In der Maske muss die Telefonnummer nicht enthalten sein, lediglich ein Querbezug zum Geschäftspartner (Interessant, Kunde, Lieferant) ist notwendig. Über einen rechten Mausklick steht dann automatisch die Funktion „Anrufen“ im Kontextmenü zur Verfügung. Ist dem Geschäftspartner nur eine Telefonnummer zugeordnet, wird diese umgehend gewählt. Steht mehr als eine Telefonnummer zur Verfügung, erscheint eine Zwischenauswahl, in der Sie die Nummer auswählen können.

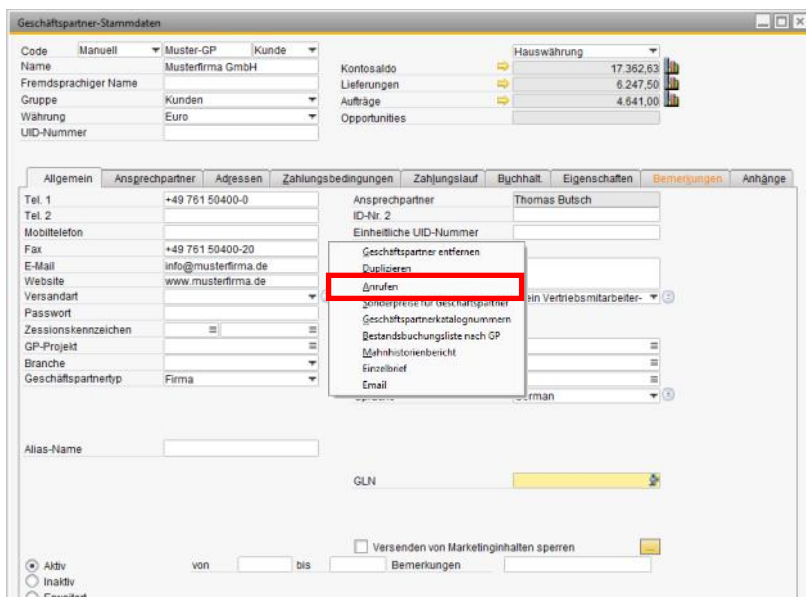


Abb. 1: Kontextmenüpunkt „Anrufen“ in den GP-Stammdaten

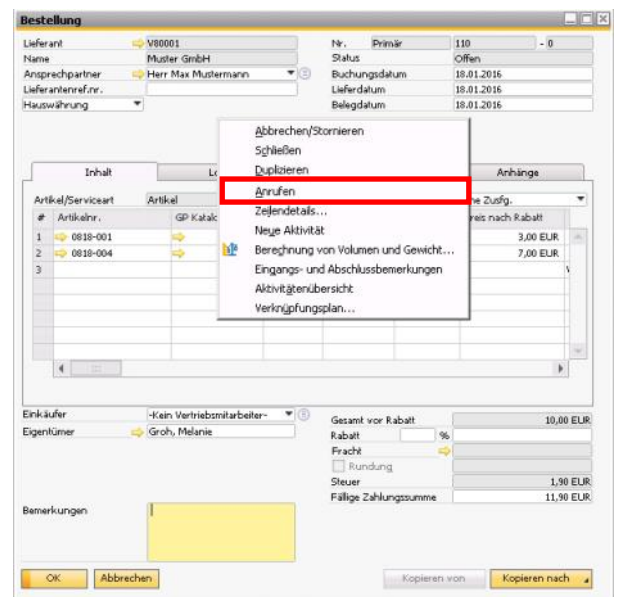


Abb. 2: Kontextmenüpunkt „Anrufen“ in der Maske „Bestellung“

## Während dem Telefonieren in verschiedene Masken springen

Erhalten Sie einen Anruf oder haben Sie die Nummer eines Geschäftspartners gewählt, erscheint automatisch die Maske „CTI Sprunginfo“, über die Sie in eines der von Ihnen gewünschten Fenster springen können. So können Sie beispielsweise die Serviceabrufe aller Geschäftspartner anzeigen lassen.

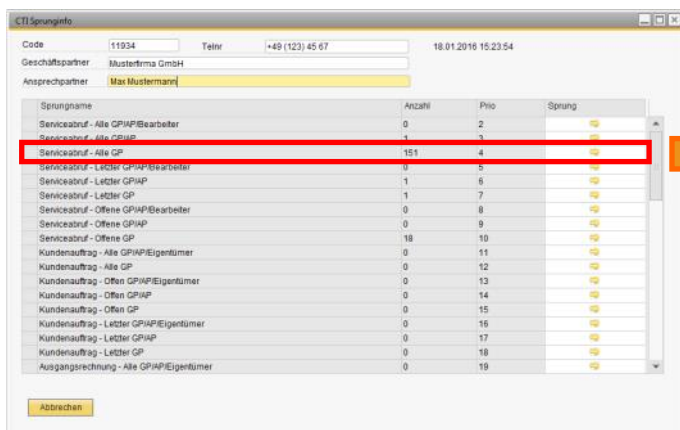


Abb. 3: Maske „CTI Sprunginfo“

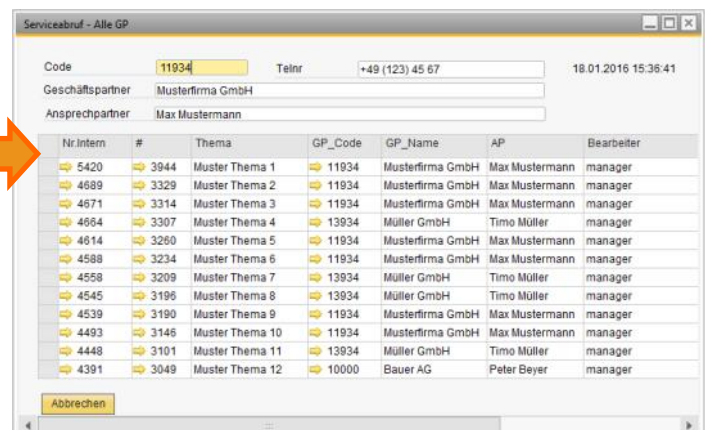


Abb. 4: Maske „Serviceabruf - Alle GP“ nach Sprung

# Anruf-Übersicht in SAP Business One

In der Anruf-Übersicht werden alle Telefonereignisse aufgelistet, die stattgefunden haben. Angezeigt werden neben Datum, Zeit und Dauer auch Informationen zum Geschäftspartner sowie die Richtung des Anrufs (ein- oder ausgehend). Die Anrufliste kann über verschiedene Auswahlmöglichkeiten (Datum, ein-/ausgehend, Verbindung) gefiltert dargestellt werden. Selbstverständlich ist auch hier ein direkter Anruf über das Kontextmenü der rechten Maustaste möglich.

Datum	Zeit Von	Zeit Bis	Dauer	Telefonnummer	GPNr	Name	Firma	Ein/Ausgehend	Verbindung	Von/Nach	Erfolg
15.01.2016	16:18	16:18	00:00:00	07664339999	28378	Herr Peter Schmidt	Schmidt AG Hartheimerstraße 5 77667 Schallstadt	eingehend	angeklopft	-	-
15.01.2016	17:04	17:04	00:00:25	0763582719999	21668	Herr Max Mustermann	Muster GmbH Musterstraße 1 79999 Musterstadt	ausgehend	verbunden	-	-
15.01.2016	14:05	14:12	00:06:23	08167699999	10540	Frau Anneliese Werner	NSR KG Tannenweg 9 25566 Altenheim	eingehend	verbunden	-	-
15.01.2016	11:41	11:41	00:00:14	45	10000	Herr Michael Häusser	IPAS Software GmbH Tullastraße 87 79108 Freiburg	ausgehend	verbunden	-	-
15.01.2016	11:17	11:18	00:01:24	077773999	26944	Herr Hans-Joachim Martin	MEDI GmbH Steckenstadt 10 46678 Karlhausen	ausgehend	verbunden	-	-
15.01.2016	11:18	11:18	00:00:18	076359272999	10000	Frau Anastasia Haar	IPAS Software GmbH Tullastraße 87 79108 Freiburg	eingehend	verbunden	-	-
15.01.2016	10:46	10:46	00:00:19	2105242	20925	Frau Maria Moser	Freiburger Stadtbau GmbH Am Karlsplatz 2 79098 Freiburg	eingehend	verbunden	-	-
15.01.2016	10:34	10:42	00:08:23	0763582719999	21668	Max Mustermann	Muster GmbH Musterstraße 1 79999 Musterstadt	eingehend	verbunden	-	-
15.01.2016	09:46	09:46	00:00:00	07413485620	27736	Frau Susanne Haar	Peter Friedheim GmbH Sepaweg 8 75678 Maasheim	ausgehend	nicht verbunden	-	-
15.01.2016	09:39	09:40	00:00:33	11	10000	Herr Martin Hagenmeyer	IPAS Software GmbH Tullastraße 87 79108 Freiburg	ausgehend	verbunden	-	-
15.01.2016	09:06	09:06	00:00:00	35	10000	Herr Stefan Mamber	IPAS Software GmbH Tullastraße 87 79108 Freiburg	eingehend	nicht verbunden	-	-
15.01.2016	08:14	08:15	00:01:30	07663912000	27735	Frau Martina Würst	Matrix Solution Berholdsweg 3 79108 Freiburg	ausgehend	verbunden	-	-
14.01.2016	17:43	17:43	00:00:00	0763582719999	21668	Herr Max Mustermann	Muster GmbH Musterstraße 1 79999 Musterstadt	eingehend	angeklopft	-	-
14.01.2016	17:10	17:11	00:01:00	0763582719999	21668	Herr Max Mustermann	Muster GmbH Musterstraße 1 79999 Musterstadt	ausgehend	verbunden	-	-
14.01.2016	16:00	16:00	00:00:21	15	10000	Herr Kai Henne	IPAS Software GmbH Tullastraße 87 79108 Freiburg	eingehend	verbunden	-	-
14.01.2016	15:45	15:46	00:00:45	061319709998	11550	Herr Thomas Delle	RSA AG Rattenweg 36 55778 Neuheim	eingehend	verbunden	-	-
14.01.2016	15:31	15:32	00:01:28	073088199999	10626	Herr Daniel Hermann	Boschmann GmbH Heerdweg 5 78999 Karlstadt	eingehend	verbunden	-	-
14.01.2016	15:27	15:27	00:00:42	076317033543	10000	Herr Lutz Heuermann	IPAS Software GmbH Tullastraße 87 79108 Freiburg	eingehend	verbunden	-	-
14.01.2016	15:23	15:24	00:00:19	0737150251	10624	Herr Alfred Butscher	Georg Schlegel GmbH & Co. KG Kapellenweg 4 88525 Dürmentingen	eingehend	verbunden	-	-
14.01.2016	15:23	15:24	00:00:19	0737150251	10000	Herr Lutz Heuermann	IPAS Software GmbH Tullastraße 87 79108 Freiburg	eingehend	verbunden	-	-
14.01.2016	15:19	15:19	00:00:21	07561979998	10104	Herr Andreas Tuffner	Essenrad Zeppelinstr. 44 47889 Raimersheim	eingehend	verbunden	-	-

Abb. 5: Maske „Anruf-Übersicht“ in SAP Business One

# Verwaltung des Anrufen-Menüs und der Sprünge in SAP Business One

Über „Anrufen Menü Verwaltung“ können verschiedene Menüpunkte, z. B. „Serviceabruf“, angelegt werden, in die während eines Telefonats gesprungen werden können soll. Zudem spezifizieren Sie über die „Sprünge Verwaltung“ zusätzlich die Daten, die angezeigt werden sollen. So können Sie sich während eines Telefonats beispielsweise alle offenen Serviceabrufe des Geschäftspartners anzeigen lassen.

#	Anrufermenü	Benutzerdefiniert	Lineid	Code
1	Geschäftspartner	nein	1	00000004
2	Aktivität	nein	2	00000004
3	Serviceabruf	nein	3	00000004
5	Angebot	nein	5	00000004
6	Kundenauftrag	nein	6	00000004
8	Ausgangsrechnung	nein	8	00000004
9	Ausgangsgutschrift	nein	9	00000004
10	Bestellung	nein	10	00000004
11	Eingangsrechnung	nein	11	00000004
12		nein	12	00000004

Abb. 6: Maske „Anrufen Menü Verwaltung“

#	Sprung	aktiv (ja / nein)	Prio	Anzeige: vorhandene Form nutzen	Anzahl ermittelte	Code	Lineid
2	Serviceabruf - Alle GPIAP/Bearbeiter	ja	2	vorhandene Form nutzen	ja	00000007	2
3	Serviceabruf - Alle GPIAP	ja	3	vorhandene Form nutzen	ja	00000007	3
4	Serviceabruf - Letzter GPIAP/Bearbeiter	ja	4	vorhandene Form nutzen	ja	00000007	4
5	Serviceabruf - Letzter GPIAP	ja	5	vorhandene Form nutzen	ja	00000007	5
6	Serviceabruf - Letzter GP	ja	6	vorhandene Form nutzen	ja	00000007	6
7	Serviceabruf - Offens GPIAP/Bearbeiter	ja	7	vorhandene Form nutzen	ja	00000007	7
8	Serviceabruf - Offens GPIAP	ja	8	neue Form	ja	00000007	8
9	Serviceabruf - Offens GP	ja	9	neue Form	ja	00000007	9
10	Serviceabruf - Offens GP	nein	10	vorhandene Form nutzen	ja	00000007	10
11	Kundenauftrag - Alle GPIAP/Eigentümer	ja	11	vorhandene Form nutzen	ja	00000007	11
12	Kundenauftrag - Alle GP	ja	12	neue Form	ja	00000007	12
13	Kundenauftrag - Offens GPIAP/Eigentümer	ja	13	vorhandene Form nutzen	ja	00000007	13
14	Kundenauftrag - Offens GPIAP	ja	14	vorhandene Form nutzen	ja	00000007	14
15	Kundenauftrag - Offens GP	nein	15	vorhandene Form nutzen	ja	00000007	15
16	Kundenauftrag - Letzter GPIAP/Eigentümer	ja	16	vorhandene Form nutzen	ja	00000007	16
17	Kundenauftrag - Letzter GPIAP	ja	17	vorhandene Form nutzen	ja	00000007	17
18	Kundenauftrag - Letzter GP	ja	18	vorhandene Form nutzen	ja	00000007	18
19	Ausgangsrechnung - Alle GPIAP/Eigentümer	ja	19	neue Form	ja	00000007	19

Abb. 7: Maske „Sprünge Verwaltung“



# Zusätzliche Telefonieunterstützung außerhalb von SAP Business One durch OSITRON CTI

## CTI-Status Fenster: Sehen, wer anruft

Bei eingehenden Anrufen im Klingelzustand öffnet sich das OSITRON Fenster „CTI-Status“. Dieses zeigt Ihnen sämtliche Kontakt-Informationen des Anrufers auf einen Blick. Von hieraus lässt sich das Gespräch bequem steuern und der Verbindungsstatus ablesen. Eine Anbindung von Home Office Arbeitsplätzen an die interne Telefonanlage ist möglich, sofern diese Funktion von der Telefonanlage unterstützt wird.



Abb. 8: OSITRON Fenster „CTI Status“

## Wählmöglichkeiten: Wählen über Menü oder aus Anwendungen heraus

Über das OSITRON Fenster „Wählen“ können Sie jede beliebige Telefonnummer einfügen und direkt wählen lassen. Über die Wahlwiederholung können Sie Kontakte aus der Anrufliste erneut anrufen. Zudem haben Sie die Möglichkeit eine Telefonnummer in einer beliebigen Anwendung, z.B. Internetseite oder E-Mail, zu markieren und durch Drücken eines Hotkeys anzurufen.



Abb. 9: OSITRON Fenster „Wählen“ — Eingabe

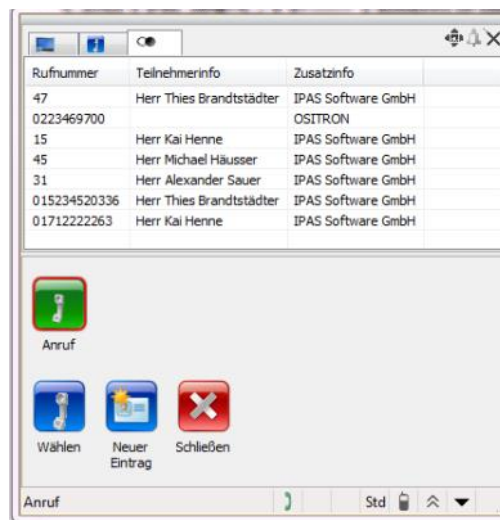


Abb. 10: OSITRON Fenster „Wählen“ — Wahlwiederholung

## Präsenz-Center



Abb. 11: OSITRON Fenster „Präsenz-Center“

Das Präsenz-Center zeigt übersichtlich alle im LAN angemeldeten Telefonie-Teilnehmer und deren Arbeitsstatus an. Zudem sehen Sie, welcher Nutzer gerade telefoniert, mit wem er verbunden wurde oder wo eine Telefonverbindung aufgebaut wird. Weitere Kommunikationsmöglichkeiten sind der Textchat und das Versenden von SMS.

## Kontakte suchen: Telefonnummern bestehender Kontakte einfach finden

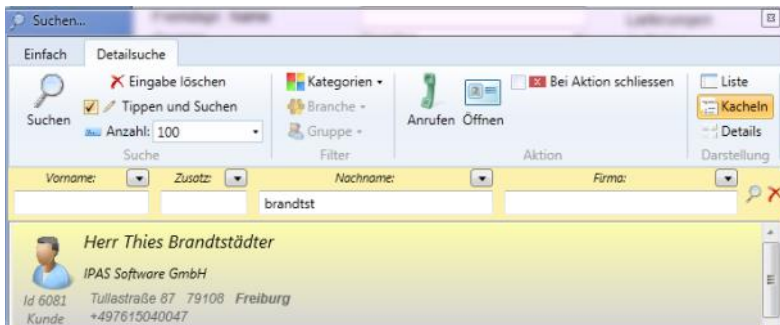


Abb. 12: OSITRON Fenster „Suchen...“ — Detailsuche

Durch die Anbindung an die SAP Business One Datenbank können Sie über die einfache Suche oder die Detailsuche von OSITRON nach Telefonnummern bestehender Geschäfts- und Ansprechpartner suchen und diese direkt anrufen. Bei der einfachen Suche werden Ihnen bei Eingabe von Firmenname oder Nachname alle möglichen Treffer aufgelistet. Über die Detailsuche können Sie die Suche genauer eingrenzen.

## Journalführung: Alle Anrufe auf einen Blick

Sämtliche Kommunikationsvorgänge werden zentral auf dem Server protokolliert. Jedem Mitarbeiter stehen je Arbeitsplatz seine individuellen Anruferdaten zur Verfügung. Das Journal enthält Angaben wie Rufnummer, Gesprächspartner und Dauer sowie die Richtung (ein-/ausgehend) des Gesprächs.

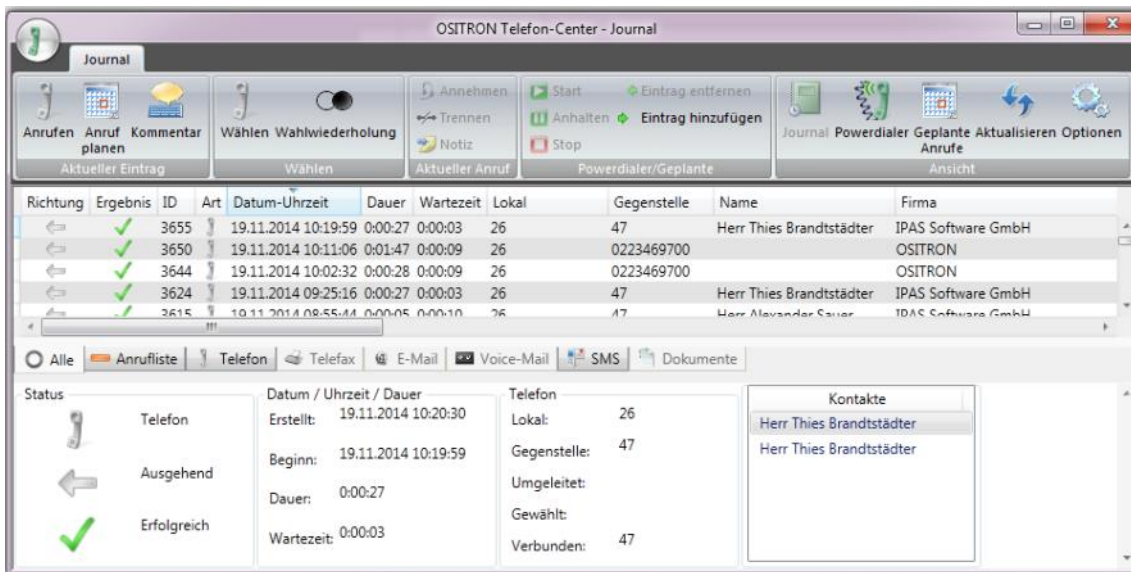


Abb. 13: OSITRON Fenster „Journal“

## Power-Dialer

Kontakte können dem Power-Dialer Journal zugewiesen werden. Diese werden dann vom Power-Dialer automatisch angewählt. Als Vorbereitungsmöglichkeit für anstehende Telefonate kann voreingestellt werden, für welchen Zeitraum der nächste anzuwählende Teilnehmer angezeigt wird, bevor die tatsächliche Verbindung aufgebaut wird. Außerdem können Sie erfolgte Anrufe als erledigt markieren lassen (automatisch, manuell oder mit Bestätigung).