

Intelligentes und zeitsparendes Telefonieren in SAP Business One

Das CTI-AddOn 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. Auch das Telefonieren durch Markieren einer Telefonnummer in einer Rechnung oder einem Lieferschein ist möglich.

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 unsere Erweiterung „CTI-Anbindung“ setzt ein funktionierendes TAPI (ab Version 2.1) voraus. Der Einsatz in einer Terminalserverumgebung ist durch ein spezielles Zusatz-AddOn sichergestellt.

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 und ohne zusätzliche Prozessorzeit 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.

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

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.

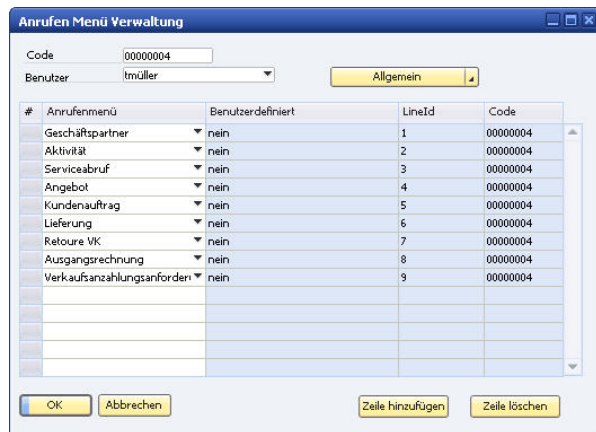


Abb. 1: Maske „Anrufen Menü Verwaltung“

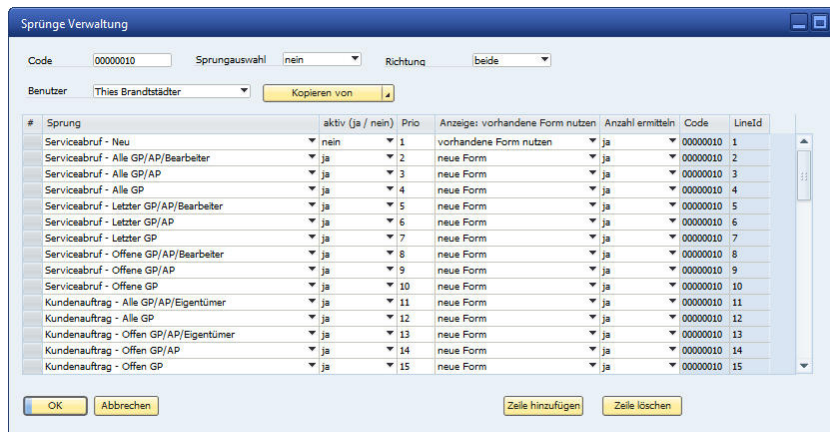


Abb. 2: Maske „Sprünge Verwaltung“

Geschäftspartner direkt anrufen aus SAP Business One

Sobald in einer Maske in SAP Business One eine Telefonnummer enthalten ist, können Sie mit einem rechten Mausklick die Funktion „Anrufen“ im Kontextmenü auswählen. 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.

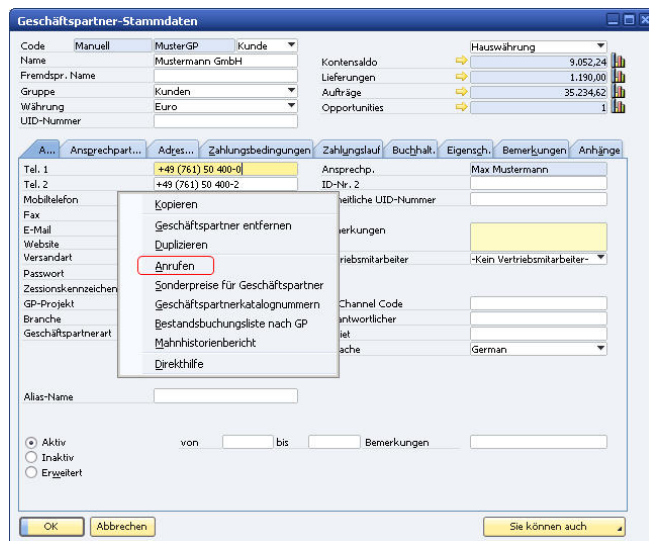


Abb. 3: Kontextmenüpunkt „Anrufen“ in den GP-Stammdaten



Abb. 4: Zwischenauswahl bei mehreren Telefonnummern

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 z. B. alle offene Serviceabrufe anzeigen lassen, die dem Geschäftspartner, mit dem Sie gerade telefonieren, zugeordnet sind.

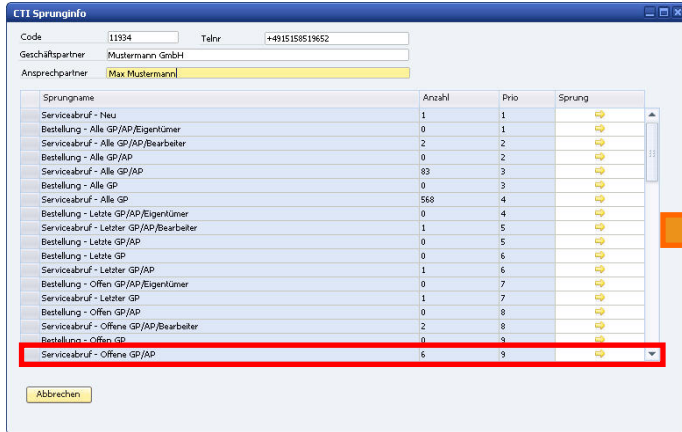


Abb. 5: Maske „CTI Sprunginfo“

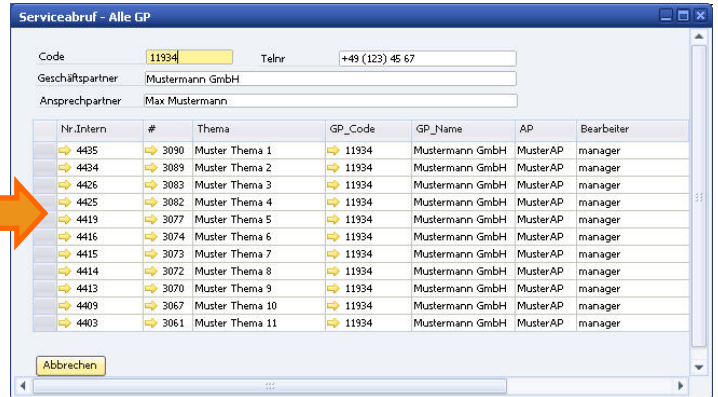


Abb. 6: Maske „Serviceabruf - Alle GP“ nach Sprung

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.

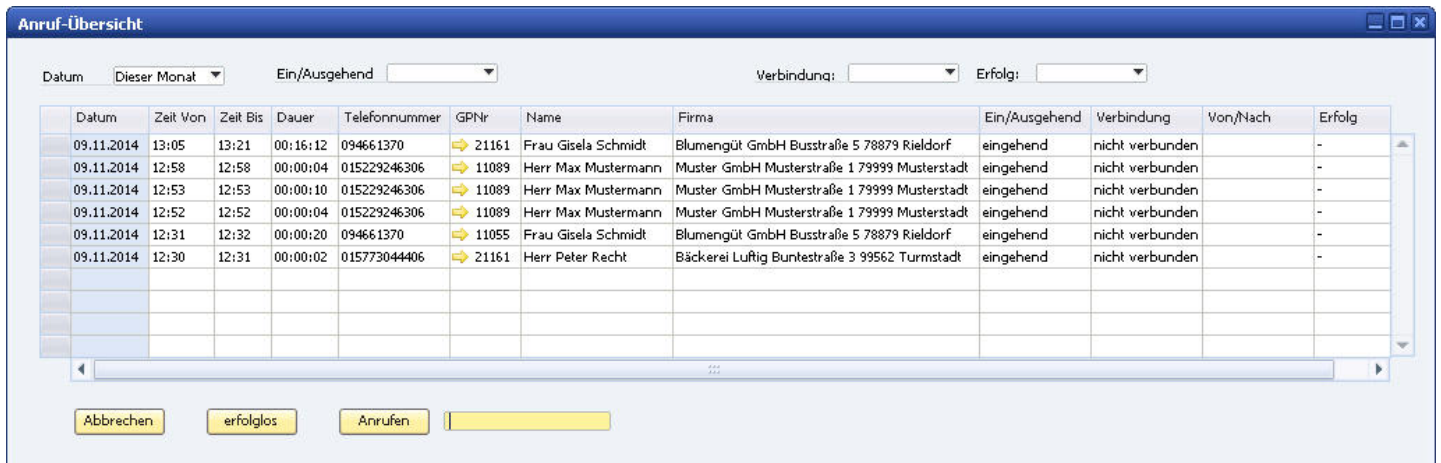


Abb. 7: Maske „Anruf-Übersicht“ in SAP Business One

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.

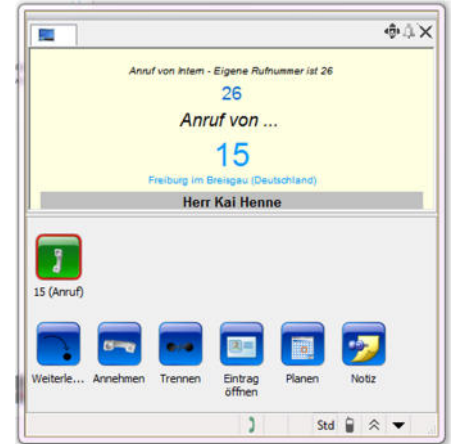


Abb. 8: OSITRON Fenster „CTI Status“

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.

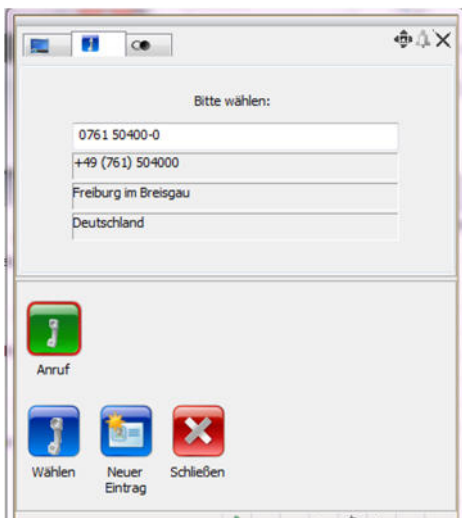


Abb.9: OSITRON Fenster „Wählen“ — Eingabe

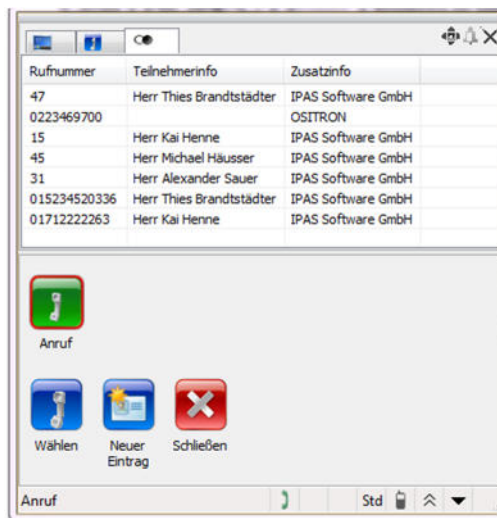


Abb. 10: OSITRON Fenster „Wählen“ — Wahlwiederholung

Präsenz-Center

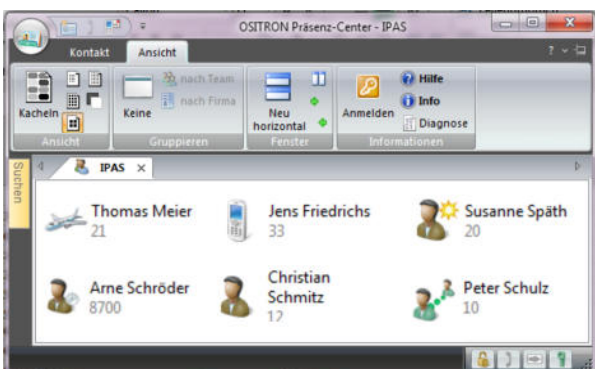


Abb. 11: OSITRON Fenster „Präsenz-Center“

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

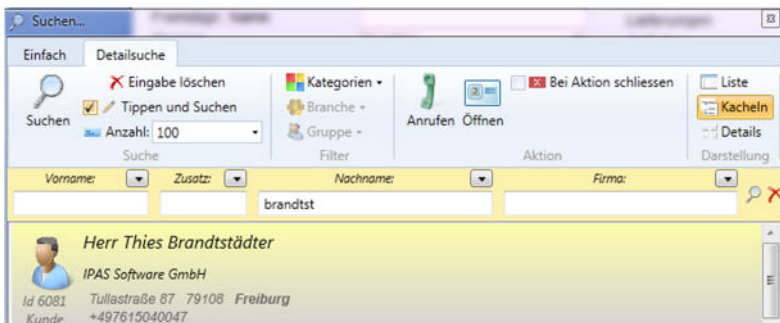


Abb. 12: OSITRON Fenster „Suchen...“ — Detailsuche

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.

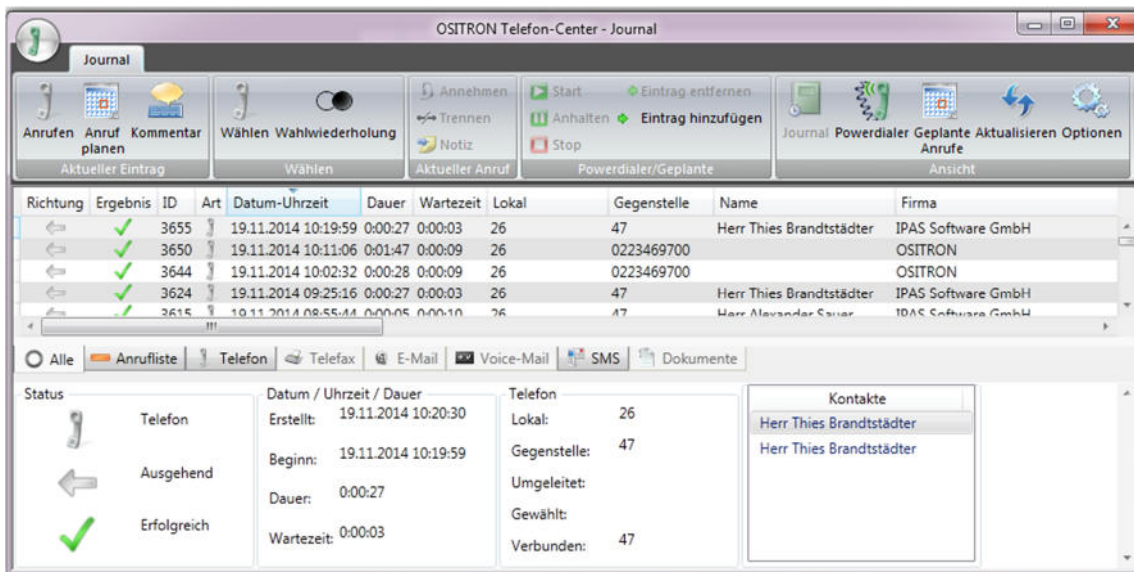


Abb. 13: OSITRON Fenster „Journal“

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).