

SAP Solution in Detail
SAP Business One



SAP® BUSINESS ONE:
EFFICIENZA,
PROFITABILITÀ
E CRESCITA
PER LE PICCOLE
IMPRESE

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



© Copyright 2004 SAP AG. Tutti i diritti riservati.

Non è ammessa la riproduzione o la trasmissione di questa brochure né di alcuna delle sue parti, in qualsiasi formato o per qualsiasi fine, senza l'esplicita autorizzazione di SAP AG. Le informazioni contenute nel presente documento possono essere modificate senza alcun preavviso.

Alcuni prodotti software commercializzati da SAP AG e dai suoi distributori contengono componenti software brevettati di altre software house.

Microsoft®, WINDOWS®, NT®, EXCEL®, Word®, PowerPoint® e SQL Server® sono marchi registrati di Microsoft Corporation.

IBM®, DB2®, DB2 Universal Database, OS/2®, Parallel Sysplex®, MVS/ESA, AIX®, S/390®, AS/400®, OS/390®, OS/400®, iSeries, pSeries, xSeries, zSeries, z/OS, AFP, Intelligent Miner, WebSphere®, Netfinity®, Tivoli®, Informix e Informix® Dynamic Server™ sono marchi di IBM Corporation negli USA e/o in altri paesi.

Adaptive Server® Enterprise è un marchio registrato di Sybase Inc. ORACLE® è un marchio registrato di ORACLE Corporation. UNIX®, X/Open®, OSF/1®, e Motif® sono marchi registrati di Open Group.

Citrix®, il logo Citrix, ICA®, Program Neighborhood®, MetaFrame®, WinFrame®, VideoFrame®, MultiWin® e altri nomi di prodotti Citrix cui si fa riferimento in quest'ambito sono marchi di Citrix Systems, Inc.

HTML, DHTML, XML, XHTML sono marchi depositati o marchi registrati di W3C®, World Wide Web Consortium, Massachusetts Institute of Technology.

JAVA® è un marchio registrato di Sun Microsystems, Inc.

JAVASCRIPT® è un marchio registrato di Sun Microsystems, Inc., utilizzato su licenza per tecnologia ideata e implementata da Netscape.

MarketSet ed Enterprise Buyer sono marchi di proprietà congiunta di SAP AG e Commerce One.

SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver e altri prodotti e servizi SAP citati in questa sede, nonché i rispettivi loghi, sono marchi depositati o marchi registrati di SAP AG in Germania e in diversi altri paesi. Tutti i nomi di altri prodotti e servizi menzionati sono marchi delle rispettive aziende. I dati contenuti nel presente documento sono da intendersi a scopo esclusivamente informativo. Specifiche nazionali di prodotto sono soggette a variazioni.

INDICE

Executive Summary	4
SAP Business One: Una soluzione integrata che risponde a tutte le esigenze delle piccole imprese.....	5
SAP Business One: Progettato per il successo delle piccole imprese	8
Architettura	8
Funzionalità e caratteristiche	9
Configurazione della Soluzione	10
Opzioni di ampliamento dinamiche	11
Componenti opzionali	12
Integrazione con mySAP Business Suite	14
Requisiti di sistema	16
Una soluzione ideale	17
Appendice: Funzioni	17

EXECUTIVE SUMMARY

SAP® Business One, soluzione caratterizzata da massima integrazione e costi estremamente contenuti, è stata progettata appositamente per le piccole imprese. Con un unico sistema, le imprese possono automatizzare tutti i processi di business e disporre di un accesso rapido, semplice e costantemente aggiornato alle informazioni critiche per tutte le aree aziendali, dalla gestione delle relazioni con i clienti (CRM) alla produzione e alla contabilità. SAP Business One consente di gestire l'impresa incrementandone la profittabilità, ottenendo nel contempo un miglior controllo.

SAP® BUSINESS ONE: UNA SOLUZIONE INTEGRATA CHE RISPONDE A TUTTE LE ESIGENZE DELLE PICCOLE IMPRESE

In uno scenario economico come l'attuale, caratterizzato da grande incertezza, competizione globale ed esigenze sempre più specifiche da parte dei clienti, le piccole imprese sono esposte a una pressione crescente. Per rispondere a queste sfide e operare efficacemente, le piccole imprese devono raggiungere nuovi livelli di controllo della propria operatività. I sistemi tradizionali di gestione aziendale - che spesso non sono altro che serie di applicativi obsoleti e scarsamente integrati - non sono certamente in grado di soddisfare le esigenze attuali. Informazioni lacunose, assenza di collegamento tra i vari processi di business e dati non aggiornati costituiscono gli ostacoli principali che impediscono un controllo efficace ed efficiente delle operazioni aziendali. Dislocando le informazioni critiche in vari "silos", isolati e non integrati, tali sistemi obbligano gli utenti a effettuare operazioni lunghe e complesse per portare a termine attività aziendali di per sé semplici e consuete. Ne consegue che molto spesso interessanti opportunità di vendita vanno perse, le risorse sono sprecate e le inefficienze si moltiplicano. Per affermarsi, le piccole imprese devono disporre di una soluzione aziendale caratterizzata da piena integrazione e costi contenuti: un unico sistema che automatizzi i processi di business e fornisca un accesso semplice e immediato a informazioni costantemente aggiornate, come SAP Business One, la soluzione appositamente sviluppata per le piccole imprese dal principale fornitore al mondo di soluzioni di business.

Soluzione al contempo semplice e potente, SAP Business One dispone di tutto quanto occorre per gestire un'impresa e fornisce tutte le informazioni necessarie: dove, quando e nel formato in cui gli utenti ne necessitano. SAP Business One è un sistema che può essere personalizzato con modalità estremamente semplici; risponde pienamente alle attuali esigenze dell'impresa e a quelle future, in quanto pronto ad adattarsi ai cambiamenti organizzativi e di mercato.

SAP Business One è distribuito da una rete di partner altamente qualificati con grande esperienza nel settore delle piccole imprese i quali, facendo leva sulle conoscenze e sulle esperienze globali di SAP, garantiscono a livello locale il massimo supporto e la migliore assistenza ottenibili.

MIGLIORARE IL CONTROLLO DELL'IMPRESA

SAP Business One offre le funzionalità fondamentali, necessarie alle piccole imprese per incrementare la profittabilità e raggiungere un nuovo e crescente livello di controllo nell'ambito di tutte le operazioni aziendali.

Piena visibilità su tutte le attività aziendali

SAP Business One consente di:

- Gestire e controllare le operazioni aziendali mediante un'unica soluzione integrata che automatizza e razionalizza tutti i processi critici dell'impresa, inerenti a contabilità, gestione dei magazzini, acquisti, produzione, operazioni bancarie e relazioni con i clienti (CRM - Customer Relationship Management).
- Utilizzare le funzionalità CRM native della soluzione per instaurare un collegamento continuo tra tutti i processi relativi a vendite, servizi di assistenza, contatti con i clienti, integrandoli perfettamente con tutte le rispettive funzioni all'interno dell'impresa.
- Migliorare la gestione della produzione, automatizzando e snellendo i processi inerenti la pianificazione dei materiali e le distinte base. La soluzione prevede cinque fasi estremamente semplici, con cui definire scenari di pianificazione e gestire al meglio la produzione del materiale, coniugando efficientemente domanda e produzione.

Accesso istantaneo a informazioni critiche in ambito CRM, produzione e contabilità

SAP Business One consente agli utenti di accedere in modo semplice e immediato a informazioni aziendali complete, precise, attendibili e aggiornate. Utilizzando un'unica, esaustiva fonte di dati, gli utenti ottengono una visibilità globale di tutte le operazioni e le attività aziendali.

SAP Business One consente di:

- Navigare agevolmente attraverso i dati, grazie a un'interfaccia utente caratterizzata da semplicità e immediatezza d'uso. L'accesso immediato a informazioni aggiornate consente di operare più efficientemente e prendere decisioni rapide e affidabili.

- Identificare immediatamente relazioni e transazioni di importanza fondamentale grazie all'esclusiva tecnologia Drag&Relate™, che consente agli utenti di creare collegamenti tra informazioni provenienti da svariate e diverse fonti, trascinandolo semplicemente i dati da una posizione all'altra delle schermate e creando in tal modo relazioni e riferimenti.
- Sincronizzare le comunicazioni grazie alla piena integrazione tra SAP Business One e Microsoft Outlook, che permette agli utenti di operare su agende e calendari, schedulare contatti e attività, acquisire tutte le informazioni rilevanti di clienti, partner e fornitori.

Notifica immediata di importanti eventi aziendali e risposte automatiche

Gli utenti di SAP Business One possono configurare una serie di funzioni di allarme, destinate a gestire eventi eccezionali. La violazione di una regola predefinita e parametrizzata genera, ad esempio, la sua immediata notifica al rispettivo responsabile e attiva un processo all'interno del workflow, mirato a gestire adeguatamente tale evento.

SAP Business One consente di:

- Ricevere messaggi di allarme e attivare processi che, oltre a segnalare istantaneamente un determinato evento, attivano automaticamente azioni specifiche mirate alla gestione dello stesso.
- Accedere rapidamente e semplicemente a informazioni dettagliate sull'evento che ha generato l'allarme, permettendo ai responsabili di prendere le decisioni più appropriate.
- Definire determinati processi all'interno del workflow, quali approvazioni, autorizzazioni, procedure e azioni, attivate automaticamente dal sistema; ciò consente ai responsabili di rispondere immediatamente al verificarsi di un determinato evento.

Profittabilità e crescita per le piccole imprese

SAP Business One può essere semplicemente adattato a fronte del cambiamento delle condizioni di business e di nuove esigenze aziendali, senza appesantire l'area IT con funzionalità complesse per le quali non sia previsto un utilizzo immediato.

Con SAP Business One è possibile:

- Modificare e adattare rapidamente la soluzione per garantire il pieno supporto a evoluzioni del business o soddisfare nuovi requisiti formulati dai clienti.
- Integrare all'interno di nuove versioni tutte le modifiche apportate alla soluzione, senza che questa attività implichi un elevato impegno di tempo e risorse e generi gli oneri normalmente correlati alle procedure di upgrade.
- Integrare altre applicazioni con modalità estremamente semplici, sfruttando gli investimenti effettuati precedentemente e facendo leva su tecnologie innovative.

Più potere agli utenti

SAP Business One offre agli utenti potenti strumenti per personalizzare la soluzione adattandola alle esigenze specifiche della propria impresa.

Con SAP Business One è possibile:

- Personalizzare, conformemente alle specifiche esigenze, qualsiasi documento, quali moduli, contratti, interrogazioni (query) e report, adeguandoli alle modalità operative in uso presso la propria impresa.
- Utilizzare le potenti funzionalità di configurazione per apportare modifiche alla soluzione, con modalità estremamente semplici e senza la necessità di conoscenze informatiche specifiche.
- Implementare immediatamente le modifiche apportate a SAP Business One, consentendo alla soluzione di conformarsi alle modalità di gestione richieste dagli utenti in tempi estremamente brevi.

Più vantaggi in meno tempo

SAP Business One consente alle imprese di ridurre i tempi legati all'implementazione e di conseguire più rapidamente i vantaggi offerti da una soluzione tecnologicamente avanzata.

SAP Business One offre:

- Un'interfaccia utente intuitiva e un ambiente Windows standard. Ciò contribuisce ad abbreviare i tempi di apprendimento necessari agli utenti per essere pienamente produttivi. L'implementazione di SAP Business One risulta più semplice rispetto a quella di altre soluzioni gestionali e i relativi costi ulteriormente ridotti grazie all'ambiente basato su un

unico server richiesto dalla soluzione.

- Funzionalità semplificate di gestione del sistema, le quali snelliscono sia l'operatività quotidiana che le procedure di aggiornamento e manutenzione, riducendo drasticamente i costi d'esercizio.
- Un TCO (Total Cost of Ownership) estremamente contenuto; la soluzione consente anche a persone tecnicamente non esperte di aggiungere nuove funzionalità al sistema. SAP Business One elimina i costi legati all'integrazione o alla manutenzione, che sono normalmente generati dall'utilizzo di più sistemi.

LE UNICITÀ DI SAP BUSINESS ONE

SAP Business One contribuisce al successo delle imprese offrendo:

Integrazione - SAP Business One è l'unica soluzione di gestione aziendale dedicata alle piccole imprese, totalmente integrata ed espressamente progettata per automatizzare - all'interno di un unico sistema - la gestione delle relazioni con i clienti (CRM), la produzione e la contabilità.

CRM nativo - SAP Business One è l'unica soluzione comprendente funzionalità CRM (Customer Relationship Management) native. Vendite, servizi, assistenza e processi di interazione con i clienti sono perfettamente integrati con tutte le funzioni rilevanti all'interno dell'impresa.

Funzionalità Drag&Relate™ - SAP Business One è l'unica soluzione che utilizza la funzione innovativa di Drag&Relate™ per offrire una visibilità completa, in tutte le operazioni aziendali, agli utenti di qualsiasi livello, mettendoli in condizione di identificare immediatamente relazioni e transazioni di importanza fondamentale all'interno dell'impresa.

Messaggi di allarme basati su workflow - SAP Business One è l'unica soluzione che prevede una serie di funzioni di allarme, basate su workflow, grazie alle quali è possibile controllare e segnalare eventi specifici, intraprendendo azioni correttive mirate.

Adattabilità - SAP Business One è l'unica soluzione che permette agli utenti di operare con la massima libertà aggiungendo campi, modificando moduli già esistenti e personalizzando interrogazioni (query), tabelle e report. È possibile aggiungere nuove funzionalità o effettuare upgrade della soluzione in seguito a cambiamenti organizzativi e di mercato.

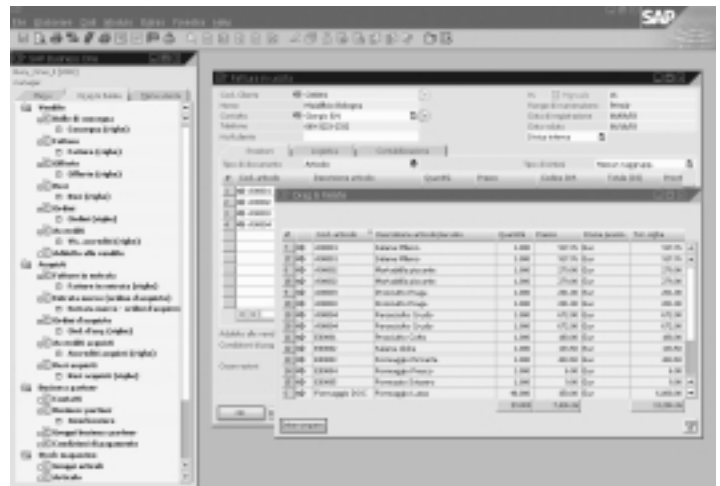


Figura 1: Con la funzionalità Drag&Relate, gli utenti possono generare report personalizzati nel giro di pochi secondi.

SAP BUSINESS ONE: PROGETTATO PER IL SUCCESSO DELLE PICCOLE IMPRESE

ARCHITETTURA

COSTRUITO PER ESSERE FLESSIBILE, SCALABILE E POTENTE

SAP Business One costituisce una soluzione integrata, dotata di un'interfaccia facile e intuitiva e di funzionalità uniche.

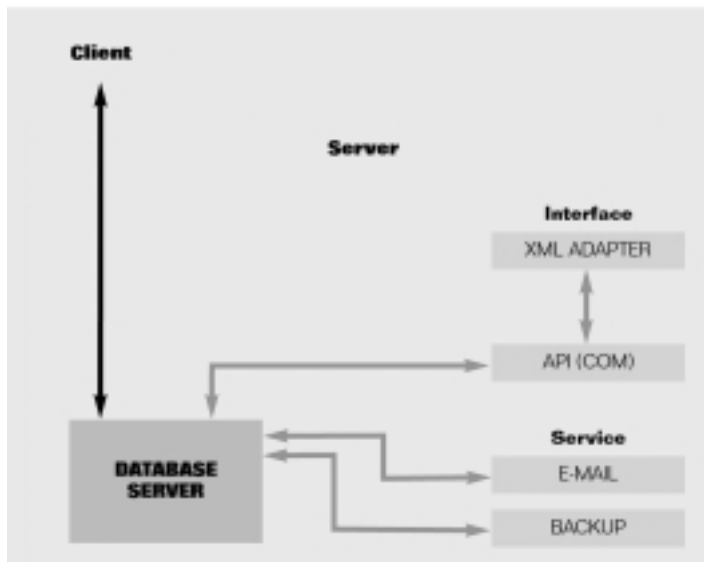


Figura 2: Un ambiente basato su un unico server rende SAP Business One semplice da amministrare, facile da mantenere e integrare con altre soluzioni.

La soluzione SAP Business One risiede su un unico server perfettamente integrato nella rete Windows dell'impresa. Con un'architettura client-server a due livelli e basata su Win 32, SAP Business One garantisce agli utenti la massima performance anche in situazioni di picco. Il sistema sfrutta la rete già esistente ai fini di ottenere la massima efficienza. SAP Business One include funzioni di sicurezza, backup e protocolli di accesso alla rete. L'accesso avviene tramite servizi in rete WAN (Wide Area Network) o connettività di tipo dial-up.

L'ambiente di SAP Business One offre una procedura standard di backup del database per salvare facilmente i dati ed eventualmente trasferirli su un'altra macchina; in tal caso è possibile un'analisi immediata di informazioni critiche. L'architettura di SAP Business One supporta i seguenti database:

- Microsoft SQL Server
- Sybase Adaptive Server Enterprise - Small Business Edition

- IBM Universal Database Express Edition.

Per semplificare le attività di manutenzione e aggiornamento, relative alla sicurezza funzionale dei singoli utenti, l'amministratore può visualizzare una lista di tutte le funzioni per ogni singolo modulo e attribuire i diversi tipi di accesso ai vari utenti, (ad esempio, visualizzazione, modifica oppure entrambi).

FUNZIONALITÀ E CARATTERISTICHE

PRINCIPALI AREE FUNZIONALI

Soluzione al contempo semplice e potente, SAP Business One opera quale sistema ERP (Enterprise Resource Planning) principale dell'impresa. SAP Business One fornisce una serie completa di funzionalità, necessarie per gestire tutte le attività aziendali; offre tuttavia anche funzioni mirate a soddisfare le esigenze specifiche delle singole imprese. Su richiesta, è possibile aggiungere ulteriori applicazioni estendendo la portata funzionale della soluzione. Attraverso diverse interfacce standard, SAP Business One si connette ad altre applicazioni garantendo la piena integrazione. La soluzione costituisce uno strumento di gestione aziendale, completo e versatile, destinato espressamente alle piccole imprese.

La soluzione offre tutte le funzioni di configurazione del sistema che consentono di eseguire la personalizzazione e il backup dei dati, di definire i tassi di cambio, di configurare autorizzazioni e allarmi e di accedere alle informazioni provenienti dal software di terze parti. SAP Business One comprende 12 moduli che contribuiscono a estendere la sua portata e il raggio d'azione ben oltre la sua primaria funzione amministrativa, operando una razionalizzazione di tutti i processi di business. Il design modulare consente ai suoi componenti di dialogare utilizzando un'interfaccia API (Application Programming Interface) a garanzia di una migliore adattabilità. I moduli fondamentali comprendono:

- **Contabilità** - Questo modulo gestisce tutte le transazioni finanziarie, tra cui definizione e aggiornamento del piano dei conti, contabilità generale, inserimenti di prima nota, differenze cambi, definizione dei budget, definizioni dei centri di costo e regole di ripartizione costi.
- **Opportunità di vendita** - Questo modulo registra tutte le fasi relative a un'opportunità di vendita, dal primo contatto telefonico alla chiusura dell'opportunità stessa. Importantissimo all'interno della soluzione CRM nativa di SAP Business One, tale modulo consente agli utenti di introdurre nel sistema informazioni dettagliate relative alle opportunità, tra cui l'origine, il potenziale di vendita, la data di chiusura della tran-

sazione commerciale, i dati sulla concorrenza e le attività eseguite. Non appena, a fronte di un'opportunità, si crea la prima offerta, questa può essere collegata all'opportunità stessa al fine di semplificare la tracciabilità e l'analisi che verranno eseguite successivamente. Un'ulteriore parte molto importante delle funzionalità CRM è costituita dai potenti report che consentono agli utenti di analizzare le opportunità per origine, area geografica, settore, cliente e articolo. Grazie a tali report è possibile gestire le previsioni e visualizzare anticipatamente i ricavi impostando diverse alternative in termini di date quali, ad esempio, periodi mensili o trimestrali. Gli utenti possono inoltre visualizzare la distribuzione dei lead (potenziali acquirenti), suddivisi per fonte e nell'arco di un periodo specifico, in modo da identificare le attività di generazione dei lead maggiormente profittevoli.

- **Vendite - Contabilità Clienti.** Questo modulo consente di creare quotazioni, inserire ordini di vendita, effettuare consegne, gestire i resi, aggiornare i magazzini ed emettere le fatture aggiornando automaticamente la contabilità clienti.
- **Acquisti - Contabilità Fornitori.** Questo modulo gestisce i rapporti con i fornitori e le relative transazioni, quali l'emissione di ordini d'acquisto, l'aggiornamento del magazzino, la gestione dei resi, delle fatture e dei crediti.
- **Business Partner** - Questo modulo gestisce tutte le informazioni relative a clienti, clienti potenziali e fornitori, ad esempio anagrafica, saldi dei conti, attività svolte e collegate a un'agenda specifica per ogni utente.
- **Banche** - Questo modulo gestisce tutte le transazioni finanziarie, quali pagamenti in entrata e in uscita, attraverso assegni, contanti, effetti e bonifici. Sono ulteriormente possibili operazioni bancarie quali depositi o prelievi, presentazione effetti, gestione estratti conto e riconciliazioni bancarie.
- **Gestione magazzino** - Questo modulo gestisce i livelli dello stock, gli articoli, standard e alternativi, i listini prezzi, i prezzi

CONFIGURAZIONE DELLA SOLUZIONE

FLESSIBILITÀ NELLA PERSONALIZZAZIONE

SAP Business One consente di parametrizzare la configurazione base del sistema in tutte le sue componenti. Le operazioni previste comprendono la definizione dei tassi di cambio, l'inizializzazione del sistema, l'impostazione dei parametri di autorizzazione, la definizione delle impostazioni per la posta interna, la posta elettronica e gli SMS, la configurazione delle funzioni di importazione/esportazione dei dati.

Le funzionalità principali previste dal modulo configurazione di sistema sono le seguenti:

- Selezione dell'azienda - Sono disponibili varie impostazioni di base
- Inizializzazione del sistema e impostazione delle preferenze generali - Dati relativi all'impresa e impostazioni generali
- Definizioni utente - Piano dei conti, aliquote, agenti, aree geografiche, progetti, formati indirizzo, termini di pagamento, fornitori, clienti, articoli, magazzini, modelli di contratto di servizio, banche, modalità di pagamento e modalità di spedizione
- Autorizzazioni - Gli amministratori possono definire le informazioni cui gli utenti sono autorizzati ad accedere. Ogni documento ha infatti uno specifico proprietario e, in base alla relazione dell'utente con il proprietario, sarà caratterizzato da un accesso completo, di sola lettura o da nessuna possibilità di accesso. L'accesso può essere definito in funzione del fatto che l'utente appartenga allo stesso gruppo, reparto o alla stessa filiale, oppure abbia come riferimento lo stesso manager del proprietario
- Definizione dei tassi di cambio
- Utility - Backup dei dati, definizione di processi automatizzati
- Importazione/esportazione dati
- Ripristino - Gestione dati/ripristino dati
- Funzioni di allarme - Definizione di profili personali per messaggi di allarme
- Invio di messaggi - Utente interno, cliente e fornitore
- Saldi iniziali - Definizione dei saldi iniziali del conto di Contabilità Generale e saldi iniziali dei business partner

speciali (a tempo e a quantità), i trasferimenti tra magazzini, le procedure di inventario, il prelievo e l'imballaggio degli articoli.

- **Produzione** - Questo modulo permette di definire distinte basi multilivello e di creare ordini di lavoro, consentendo di verificare e analizzare la disponibilità del prodotto e del materiale.
- **MRP (Material Requirement Planning)** - Questo modulo gestisce la pianificazione MRP tramite un processo basato su wizard, che consente di definire uno scenario di pianificazione. A questo scopo sono previste cinque semplici fasi, basate su una serie di criteri, grazie alle quali è possibile calcolare i fabbisogni basandosi sulle previsioni.
- **Servizio Assistenza** - Questo modulo ottimizza il potenziale dei reparti di servizio e assistenza, offrendo un valido supporto per tutte le attività correlate a quest'area, come la gestione dei contratti di servizio, la pianificazione degli interventi, la tracciatura delle richieste di intervento dei clienti e il supporto clienti. Il modulo prevede altresì un database che gestisce i problemi e le relative soluzioni.
- **Risorse Umane** - Questo modulo offre funzioni di gestione del personale, tra cui informazioni dettagliate sui dipendenti, informazioni su contatti e report sulle presenze.
- **Reporting** - Questo modulo crea report efficaci destinati a essere utilizzati all'interno di tutte le aree aziendali, ossia report su debiti clienti e fornitori, vendite, flusso di cassa, storici dei contatti clienti, contabilità, stock di magazzino, stato patrimoniale, prezzi e attività dei clienti. Sono previsti report predefiniti o interrogazioni personalizzate.

Per un elenco dettagliato delle opzioni di configurazione relative ad altri moduli e funzionalità, si consiglia di consultare l'Appendice.

CAMPI DEFINITI DALL'UTENTE

SAP Business One offre agli utenti la possibilità di definire campi specifici per qualsiasi tipo di oggetto, quali articoli, business partner oppure ordini. Ciò consente di gestire le informazioni che sono necessarie per eseguire le più svariate attività aziendali. I campi definiti dall'utente sono selezionabili al fine di acquisire diversi tipi di informazioni come, ad esempio, testi, indirizzi, numeri telefonici, URL e allegati.

RICERCHE FORMATTATE

Grazie alla ricerca formattata i valori di un processo di ricerca predefinito possono essere salvati all'interno del sistema per ciascun campo (compresi i campi specifici dell'utente).

Di seguito sono elencate alcune tra le possibili modalità di utilizzo della ricerca formattata:

- Imputazione automatica di valori nei campi sulla base di oggetti differenti utilizzati all'interno del sistema
- Imputazione di valori nei campi sulla base di liste predefinite
- Imputazione automatica di valori nei campi sulla base di query predefinite (specifiche dell'utente)
- Definizione di interrelazioni tra diversi campi di sistema (ad esempio, il valore del campo X dipende dal valore del campo Y)

OPZIONI DI AMPLIAMENTO DINAMICHE

SAP Business One è concepito come un sistema di grande stabilità, dotato di funzionalità estremamente potenti, tra cui figurano il CRM, la gestione della produzione e dell'area contabile-finanziaria. La soluzione comprende i processi primari, utilizzati generalmente in qualsiasi impresa, come pure funzionalità specifiche di singoli paesi, quali i requisiti in materia legale, valutaria e finanziaria. Le API (Application Programming Interface) consentono alle imprese di utilizzare tale sistema di base con funzioni specifiche di settore, adeguando le funzionalità esistenti alle proprie esigenze.

Il sistema di base è dotato di API programmabili basate sulla tecnologia COM. Le imprese possono utilizzare tali API per ampliare la portata e il raggio d'azione delle funzioni della soluzione o per adeguarle alle proprie esigenze specifiche. Gli oggetti COM disponibili possono essere elaborati utilizzando linguaggi di programmazione quali Visual Basic, C/C++, e Java. Sono disponibili due differenti API: una per le interfacce dati e l'altra per l'editing dell'interfaccia utente.

INTERFACCIA DATI: LO STRUMENTO PER LO SCAMBIO DEI DATA OBJECT

Le API (Application Programming Interface) utilizzano oggetti e procedure per leggere ed elaborare i principali data object in SAP Business One. Le API consentono agli utenti di accedere ai dati anagrafici e ai dati transazionali, come pure a molteplici oggetti generici. Di seguito sono elencati alcuni tra gli oggetti e le procedure forniti dalle API:

- **DBConnection** - Stabilisce una connessione a un server SQL
- **Company** - Rappresenta un database aziendale
- **RecordSet** - Contiene dati SQL (la relativa funzione DoQuery può essere utilizzata per lanciare query SQL e avviare processi precedentemente salvati)
- **SBOBob** - Consente di trovare informazioni con rapidità e semplicità
- **Message** - Consente di inviare un messaggio a un altro utente di SAP Business One con relativi allegati e link
- **UserFields** - Comprende tutti i campi specifici dell'utente

- **Field** - Viene utilizzato per elaborare i dati dei campi
- **Items** - Rappresenta il record di dati anagrafici di un determinato prodotto
- **BusinessPartner** - Comprende il record di dati anagrafici di un cliente o fornitore
- **ProductTrees** - Rappresenta la testata di una distinta base (Bill of Material)
- **ProductTrees_Lines** - Rappresenta i singoli materiali attribuiti a una distinta base
- **Documents** - Rappresenta la riga della testata di un documento di vendita o d'acquisto
- **Documents_Lines** - Contiene le singole posizioni (attribuite a un documento di vendita o d'acquisto)
- **JournalEntries** - Rappresenta le registrazioni del libro giornale

ACCESSO ALL'INTERFACCIA UTENTE

L'API interfaccia utente fornisce oggetti e procedure che possono essere utilizzati per accedere ai campi di input/checkbox, a eventi interni di sistema e ad altro. Di seguito sono riportati alcuni esempi di oggetti e procedure resi disponibili dall'interfaccia utente:

- **Application** - Stabilisce una connessione all'applicazione SAP Business One
- **Form** - Rappresenta una finestra all'interno del modulo SAP Business One
- **Item** - Consente di elaborare finestre di dialogo (e modificare contenuti, posizione, dimensione e visibilità)
- **CheckBox** - Consente di processare i checkbox
- **Matrix** - Rappresenta una tabella all'interno di una finestra
- **ItemEvent** - Viene utilizzato per processare eventi
- **MenuItem** - Attiva singole voci di menu
- **MenuEvent** - Consente di influenzare un evento di processo

COMPONENTI OPZIONALI

Oltre a quanto previsto nella soluzione di base, SAP offre un'ampia gamma di opzioni progettate per ampliare le funzionalità di SAP Business One. Tali funzionalità non richiedono un investimento supplementare.

OUTLOOK INTEGRATION

Totalmente integrato con Microsoft® Outlook, SAP Business One opera con modalità di comunicazione che includono l'intera impresa e tutte le sue funzioni di business. Attività, contatti e appuntamenti possono essere gestiti in modo condiviso tra SAP Business One e Outlook. È inoltre disponibile la gestione integrata delle offerte all'interno di Outlook.

XL REPORTER

Questa soluzione integra pienamente il reporting di Microsoft® Excel con SAP Business One offrendo la possibilità di operare direttamente in Excel, utilizzandolo come principale strumento di reporting. Questa modalità operativa fa leva sulle potenzialità di gestione integrata delle informazioni aziendali di SAP Business One coniugate alle funzionalità di Excel, estremamente note e diffuse.

Definizione dei report. I report possono essere creati in modo estremamente semplice grazie alle funzionalità di "point-and-click" e "drag-and-drop". In pochi secondi è possibile realizzare report aziendali completi ed esaurienti. Qualora fossero richieste funzionalità più avanzate, calcoli o grafici più complessi, ci si può avvalere delle opzioni di analisi offerte da Microsoft Excel, congiunte alle informazioni aziendali integrate di SAP Business One; in tal modo è disponibile un reporting avanzato e flessibile che comprende la gestione delle relazioni con i clienti (CRM), la produzione e la contabilità.

Tale funzionalità:

- Fornisce informazioni dinamiche all'interno dei report grazie a potenti funzionalità analitiche, che offrono dati costantemente aggiornati e critici per l'intera impresa
- Consente di creare i report in pochi secondi con modalità immediate e procedure facili da utilizzare

- Comprende funzionalità che spaziano dai report standard delle vendite e della contabilità fino alla reportistica ad hoc più complessa, tra cui valutazioni istantanee dei key performance indicator (KPI)
- Fornisce funzionalità di analisi dettagliate fino al livello della singola registrazione contabile
- Offre funzionalità di schedulazione dei report e distribuzione automatica degli stessi via e-mail
- Gestisce la nomenclatura tecnica e le tabelle del database di sistema in modo tale da consentire lo sviluppo dei report, senza richiedere alcuna competenza tecnica specifica per eseguire tale attività

MIGRATION PACKAGE

- Data Transfer Workbench
Il tool di migrazione Data Transfer Workbench, progettato per SAP Business One, offre un valido supporto nei progetti di implementazione, semplificando la migrazione dei dati analitici e transazionali dal sistema preesistente (legacy) a SAP Business One. Questo tool offre modelli di file predefiniti allo scopo di facilitare l'approntamento dei dati che devono essere importati.
- Migrazione a mySAP™ Business Suite
Le imprese che utilizzano SAP Business One dispongono di una soluzione in costante evoluzione in grado di rispondere alle crescenti esigenze aziendali. SAP offre un percorso di migrazione da SAP Business One a mySAP Business Suite che consente alle imprese di interfacciarsi con la casa madre oppure supportare la crescita del proprio business.

BUSINESS CONFIGURATION SET (BC SET)

Il BC Set è costituito da un set di strumenti di implementazione di grande utilità, per semplificare il processo di personalizzazione. Facilita notevolmente la creazione e la manutenzione di soluzioni specifiche consentendo di riutilizzare le parametrizzazioni per una determinata funzione, come pure per un intero processo di business.

PAYMENT ENGINE

Il Payment Engine di SAP Business One crea i formati di file da utilizzare per i pagamenti elettronici. Garantisce l'accesso a formati predefiniti, destinati a bonifici bancari, addebiti diretti, effetti, estratti conto e assegni elettronici di vario tipo e specifici. Questa soluzione integra pienamente il reporting di Microsoft® Excel con SAP Business One, offrendo la possibilità di operare direttamente in Excel, utilizzandolo come principale strumento di reporting. Questa modalità operativa fa leva sulle potenzialità di gestione integrata delle informazioni aziendali di SAP Business One coniugate alle funzionalità di Excel, estremamente note e diffuse.

ADVANCED LAYOUT DESIGNER

Operante tramite List & Label, l'Advanced Layout Designer costituisce uno strumento di sviluppo modulare, progettato per semplificare e migliorare altre applicazioni con funzionalità di layout e stampa. List & Label è integrato con SAP Business One e offre un notevole miglioramento delle modalità operative nell'area della stampa moduli e del layout delle etichette.

SUPPORT DESK

Il Support Desk consente di accedere a SAP Service Marketplace direttamente da SAP Business One. Dopo aver eseguito una rapida configurazione, è possibile creare un messaggio di servizio offline e quindi inviare tale messaggio, unitamente a un allegato che può raggiungere 4 MB, al Service Marketplace.

EARLYWATCH ALERT

L'EarlyWatch Alert consente di ricevere informazioni in merito alla performance del sistema. Ciò contribuisce a prevenire i problemi inerenti quest'area, prima che questi si manifestino. I dati sono rilevati da SAP Business One ed esportati al sistema SAP appositamente previsto per tali analisi. I risultati delle analisi sono quindi replicati nel SAP Service Marketplace, dove è possibile accedervi senza alcuna difficoltà. È inoltre possibile ricevere presso la propria casella di posta elettronica tutti i report delle analisi effettuate.

INTEGRAZIONE CON mySAP BUSINESS SUITE

L'architettura aperta di SAP Business One garantisce una piena integrazione con mySAP Business Suite, nonché con altri fornitori di software indipendenti, consentendo sia alle grandi aziende che alle loro filiali e società controllate, come pure alle piccole imprese, di ottenere il massimo beneficio dall'utilizzo delle soluzioni SAP.

SAP Business One integra perfettamente e con modalità estremamente semplici società controllate, filiali, partner e fornitori nell'ambiente mySAP Business Suite, tramite la piattaforma tecnologica SAP NetWeaver™, che abilita tutte le soluzioni mySAP Business Suite. La piattaforma SAP NetWeaver™ consente alle imprese di ottenere un valore aggiunto dagli investimenti IT precedentemente effettuati e di implementare un'architettura orientata ai servizi. SAP NetWeaver offre la modalità migliore per integrare all'interno di un'unica piattaforma tutti i sistemi che utilizzano software SAP o di terze parti.

L'ambiente Microsoft Windows all'interno di SAP Business One consente agli utenti di scambiare dati con altre applicazioni desktop di Windows, quali Word, Excel e Outlook.

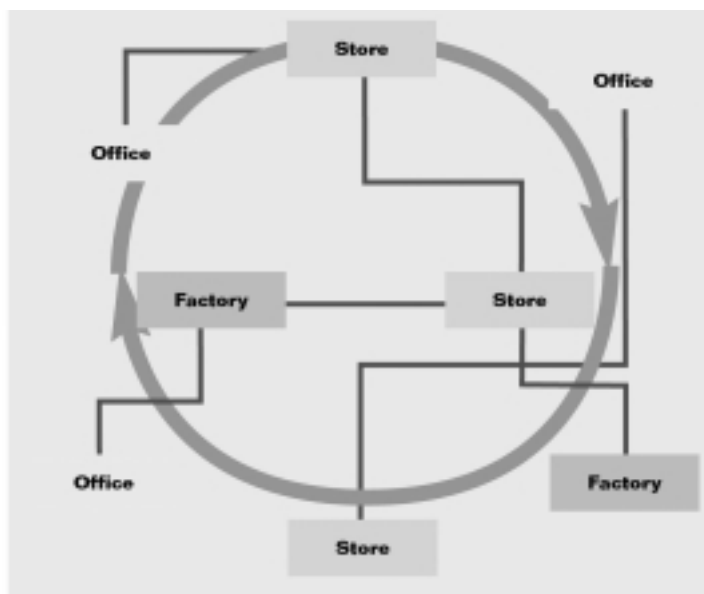


Figura 3: SAP Business One introduce un nuovo paradigma: concepire l'intera impresa come una singola entità a prescindere dall'ubicazione delle varie sedi.

SCENARI DI INTEGRAZIONE

SAP Business One è la soluzione ideale da utilizzare in filiali o società controllate appartenenti a gruppi multinazionali. L'integration package collega perfettamente mySAP Business Suite, utilizzata presso la sede centrale, ai sistemi SAP Business One installati nelle società controllate, e alle filiali internazionali. In tal modo si ottiene un'infrastruttura di sistemi perfettamente integrata, basata su SAP Business Information Warehouse (SAP BW), SAP Enterprise Portal e SAP NetWeaver.

CONSOLIDAMENTO DATI CON SAP BW

Per i manager che operano nelle aziende multinazionali è indispensabile disporre di sistemi informativi integrati che consentano loro di monitorare i dati provenienti da diversi sistemi produttivi, in modo da poter prendere le migliori decisioni possibili. SAP Business One offre una soluzione preconfigurata che esegue il monitoraggio dei dati all'interno della soluzione e li estrae destinandoli a finalità di reporting. Alle filiali o controllate di multinazionali che si avvalgono di SAP Business One, SAP offre sia il pacchetto di configurazione sia le relative componenti per l'accesso ai dati e la distribuzione degli stessi.

SAP ENTERPRISE PORTAL

L'accesso ai dati tramite SAP Enterprise Portal consente di integrare SAP Business One con mySAP Business Suite e sorgenti di dati esterne, come pure con qualsiasi altra soluzione software. Tramite portale è possibile creare un punto di accesso centrale per tutte le attività aziendali condivise, rendendo disponibili le informazioni a collaboratori, partner e clienti in qualsiasi paese. I vantaggi garantiti da SAP Enterprise Portal comprendono:

- Accesso centralizzato alle informazioni indipendentemente dall'ubicazione della sorgente dati (Intranet o Internet)
- Integrazione di processi di business trasversali all'azienda (cross-company)
- Accesso trasparente e standard alle soluzioni con l'obiettivo di abilitare la collaborazione tra più aziende oppure all'interno di un'unica azienda
- Tecnologia interattiva di alto livello - Staging intelligente dei contenuti, funzionalità "point-and-click" facili da utilizzare, funzionalità di Drag&Relate.

CONTENUTO DEL PORTALE: FUNZIONI

SAP Business One è dotato di contenuti che consentono alle imprese di configurare un'infrastruttura di sistemi estremamente estesa dal punto di vista geografico. Gli utenti hanno la possibilità di accedere alle informazioni residenti su più installazioni di SAP Business One.

Il contenuto standard del portale consiste di:

- iView che visualizzano le informazioni provenienti da SAP Business One
- Pagine che visualizzano i report Web di SAP Business Warehouse
- Work set per strutturare le pagine fornite

Il portale fornisce un riepilogo ben strutturato delle informazioni provenienti da varie fonti e consente l'accesso diretto o indiretto a diverse installazioni di SAP Business One tramite SAP Business Warehouse.

RUOLI UTENTE

Nelle loro attività quotidiane, i collaboratori che operano presso le filiali e le società controllate di gruppi multinazionali utilizzano generalmente l'interfaccia utente grafica standard (GUI) di SAP Business One, piuttosto che quella disponibile tramite SAP Enterprise Portal. Se, tuttavia, all'interno di un gruppo internazionale si dispone di un portale aziendale, questo potrà essere utilizzato per fornire l'accesso al sistema ai commerciali e al personale addetto alle vendite. Adottando un simile approccio, gli addetti alle vendite che operano presso filiali o società controllate potranno accedere in remoto a SAP Business One, avvalendosi di un browser Internet.

SAP Business One offre un valido supporto agli utenti che operano presso filiali e società controllate di gruppi multinazionali, le quali richiedono informazioni sui processi di tali aziende; alcuni di questi utenti utilizzano SAP Business One e necessitano inoltre di quanto segue:

- Una videata iniziale che visualizzi i principali dati, KPI (Key Performance Indicator) e i messaggi di allarme
- Funzioni mirate alla visualizzazione in dettaglio delle informazioni e all'abilitazione della funzionalità di Drag&Relate, che consente di trascinare gli oggetti da un report e/o un

allarme nei componenti dell'iPanel, permettendo agli utenti di reperire informazioni supplementari o avviare processi trasversali all'azienda

- Informazioni provenienti dalle aree Contabilità e Vendite

REQUISITI DI SISTEMA

TOTAL COST OF OWNERSHIP ESTREMAMENTE CONTENUTO

I requisiti minimi di sistema assicurano un TCO (Total Cost of Ownership) estremamente contenuto e garantiscono immediatezza e semplicità nell'amministrazione e nella manutenzione del sistema. Le tabelle seguenti forniscono una sintesi dei requisiti di SAP Business One:

	Server
Sistema operativo	Microsoft Windows 2000 - Server/Advanced Server Microsoft Windows 2003 - Server Standard/Enterprise 32 Bit
CPU	MS SQL Server - 1x Intel Pentium III Sybase ASE - 1x Intel Pentium IV IBM Universal Database Express Edition - 1x Intel Pentium IV
Memoria RAM	MS SQL Server - 512MB Sybase ASE - 1GB IBM Universal Database Express Edition - 1GB
Spazio su HD	MS SQL Server - System partition 0.5GB/Data partition 2GB Sybase ASE - System Partition 0.5GB/Data Partition 2GB + 1GB supplementare per singola impresa IBM Universal Database Express Edition - System partition 0.5GB/Data partition 2GB
CD Rom Drive	24x o superiore
Video	640 x 480 con 256 colori o maggiore
Database	Microsoft SQL Server 2000 SP3 Sybase Adaptive Server Enterprise - Small Business Edition Versione 12.5.2 GA IBM Universal Database Express Edition - Versione 8.1 FP5
Software	Microsoft IE 6.0 SP1 Microsoft Data Access Components (MDAC) 2.6 / 2.8 per Windows 2003 Server Per IBM Universal Database Express Edition : Microsoft Net SDK - Windows 2000 Microsoft Visual C++ .NET - Windows 2003

	Workstation
Sistema operativo	Microsoft Windows 2000 Professional Microsoft Windows XP SP1 32 Bit
CPU	1x Intel Pentium
Memoria RAM	128 MB
Spazio su HD	500 MB
CD Rom Drive	24x o superiore
Video	800 x 600 con colori 24 Bit o maggiore
Software	Microsoft IE 6.0 SP1 Microsoft Data Access Components 2.6 (MDAC) o maggiore.

Tavola 1: Requisiti minimi Hardware e Software per SAP® Business One

UNA SOLUZIONE IDEALE

SAP Business One è il nuovo standard in termini di soluzioni di gestione aziendale. Caratterizzata dalla massima integrazione e da costi estremamente contenuti, progettata con un'attenzione particolare per le esigenze specifiche delle piccole imprese, SAP Business One si rivolge a manager e imprenditori, offrendo loro la possibilità di apportare modifiche al software e di ottenere con altrettanta semplicità e rapidità tutte le risposte che necessitano per gestire le proprie imprese. SAP® Business One è una soluzione proveniente dal principale fornitore di software gestionale nel mondo, con oltre 30 anni di esperienza e 12 milioni di utenti in tutto il mondo.

Per affrontare il futuro, incrementare i profitti e ottenere un nuovo livello di controllo, è indispensabile far leva sulla potenza strategica di SAP Business One. Per saperne di più, si consiglia di visitare il sito Web www.sap.com/italy/businessone.

APPENDICE: FUNZIONI

CONTABILITÀ

Contabilità - SAP Business One offre, per ogni paese, un modello di piano dei conti che può essere adeguato alle esigenze specifiche dell'impresa.

Registrazioni di prima nota - La soluzione consente di eseguire nuove registrazioni di prima nota e di ricercare quelle già esistenti (la maggior parte delle registrazioni nel libro giornale vengono eseguite automaticamente dalle aree Vendite, Acquisti e Transazioni Bancarie). Gli utenti possono inoltre attribuire automaticamente ogni singola registrazione a un progetto o a un centro di profitto.

Preacquisizione registrazioni - Gli utenti possono acquisire provvisoriamente le registrazioni di prima nota. Questo consente di verificare e di correggere le registrazioni prima di inserirle definitivamente in Contabilità Generale.

Modelli di contabilizzazione - Questa funzionalità permette di definire modelli di contabilizzazione, consentendo quindi di risparmiare tempo e di evitare errori in fase di registrazione manuale nel libro giornale.

Registrazioni ricorrenti - Gli utenti possono definire che alcune registrazioni siano eseguite in Contabilità su base periodica, specificando la frequenza di ogni registrazione ricorrente (in questo caso, la soluzione invia automaticamente un sollecito all'utente).

Storno delle registrazioni - La soluzione consente di stornare automaticamente le registrazioni dei ratei/risconti eseguiti a fine periodo. Di default, lo storno delle registrazioni specificate sarà eseguito il primo giorno del mese di calendario successivo. Tuttavia, se necessario, è possibile specificare una data di storno diversa per ogni registrazione.

Differenze dei tassi di cambio - SAP Business One consente di valutare periodicamente le partite aperte in divise estere, di identificare le possibili differenze cambi e di scegliere la registrazione adeguata.

Modelli di report finanziario - È possibile creare in modo semplice e rapido un numero illimitato di modelli di report finanziari. Questo modulo consente di creare modelli per qualsiasi scopo (come, ad esempio, conti economici supplementari).

Budget - Questa funzionalità supporta gli utenti nella definizione e nella gestione dei budget. È possibile configurare metodi di assegnazione del budget, creare budget in qualsiasi divisa (locale, estera o ambedue) e visualizzare un report riepilogativo che confronti gli importi attuali con quelli pianificati. È inoltre possibile definire un allarme online che consenta di avvisare l'utente ogniqualvolta una transazione supera il limite di budget annuale o mensile.

Definizione di centri di profitto - Questa funzione permette di definire diversi centri di profitto o reparti. I corrispondenti costi e ricavi possono essere attribuiti a un centro di profitto predefinito nel piano dei conti.

Definizione dei criteri di distribuzione - In base ai costi definiti e all'esperienza maturata è possibile creare diversi criteri di distribuzione, i quali caratterizzano le attività di business dell'azienda. A un conto di costi o ricavi è possibile attribuire la corrispondente regola di distribuzione.

Tabella per centri di profitto e criteri di distribuzione - Questa funzione consente di visualizzare i centri profitto e i relativi criteri di distribuzione sotto forma di tabella. Tutti i dati sono visualizzati in modo chiaro e, se necessario, possono essere modificati. È possibile creare anche centri di profitto e criteri di distribuzione supplementari. Quando tutti i fattori di costo sono stati definiti, il sistema li attribuisce automaticamente ai singoli centri di costo in ogni transazione, fornendo quindi un rapido accesso alle informazioni dettagliate relative ai costi.

Report per centri di profitto - Si tratta del conto economico per la gestione aziendale che può essere eseguito per qualsiasi centro di profitto. Si basa sui costi e sui ricavi, sia di tipo diretto che indiretto, così come definito nelle regole di attribuzione. È

possibile scegliere tra il formato di visualizzazione mensile e annuale e confrontare i risultati con gli importi dell'anno precedente.

OPPORTUNITÀ DI VENDITA

Le opportunità di vendita consentono agli utenti di registrare ogni singola opportunità commerciale, a partire dal primo contatto fino alla sua chiusura. Gli utenti possono specificare varie informazioni dettagliate sulle singole opportunità, tra cui la fonte, il potenziale, la data di chiusura, dati sulla concorrenza e le attività eseguite. Dopo aver creato la prima offerta in relazione a un'opportunità, è possibile collegarla all'opportunità stessa al fine di semplificare la tracciabilità e l'analisi che saranno eseguite successivamente.

VENDITE - CONTABILITÀ CLIENTI

La funzione di creazione offerte di SAP Business One è contrassegnata da un elevato livello di flessibilità nella generazione dei contenuti delle offerte stesse o di qualsiasi altro documento di marketing. All'interno di un documento possono essere utilizzati vari tipi di righe e ciò consente di creare totali parziali di righe precedenti. È possibile inserire un testo in formato libero ovunque all'interno del documento, nonché visualizzare articoli alternativi. Commenti o testi standard possono essere memorizzati e riutilizzati. Per ogni singolo documento è possibile definire liberamente dei testi di intestazione oppure a piè di pagina. È molto semplice determinare l'utile lordo per ogni singola offerta oppure visualizzare gli ultimi prezzi offerti a un cliente specifico. Dopo aver creato un'offerta, è possibile esportarla in Microsoft Word con un semplice clic del mouse.

Ordine - Questa funzionalità snellisce il processo di acquisizione degli ordini e offre una visibilità completa sulla situazione di un determinato articolo nei diversi magazzini, in modo da segnalare immediatamente articoli mancanti o in esaurimento. Per ogni ordine è possibile specificare diverse date di consegna e indirizzi di spedizione. Dall'ordine di vendita gli utenti possono creare automaticamente ordini d'acquisto.

Consegna - Con questa funzionalità i reparti spedizione possono generare la documentazione relativa alla singola spedizione. Il processo di packaging integrato facilita l'assegnazione degli articoli a diversi colli nel corso della consegna. Nella bolla di consegna è possibile introdurre un numero specifico collegato al singolo collo che consente di tracciare esattamente tutti i dati relativi alla spedizione. Con un semplice clic del mouse si accede quindi allo stato della spedizione. Le quantità a magazzino sono aggiornate automaticamente quando la consegna è effettuata.

Resi - I resi del cliente senza note di credito o i resi per riparazioni possono essere facilmente gestiti e inseriti con la funzione resi.

Fatture Clienti - La fattura crea automaticamente una registrazione corrispondente nel libro giornale. È inoltre possibile creare contestualmente un documento di pagamento nel caso che il cliente paghi immediatamente parte della fattura.

Fattura e pagamento - È possibile creare una fattura e un documento di pagamento in un unico passaggio, utilizzando lo stesso documento.

Nota di credito - Quando si crea una nota di credito per il cliente, ad esempio per merce resa, i dati richiesti possono essere facilmente importati dalla fattura, così come è possibile fare per qualsivoglia documento di vendita e d'acquisto.

Stampe - Questa funzione è utilizzata per stampare qualsiasi documento di vendita e d'acquisto. È possibile operare una selezione per periodo, numero di documento o tipo di documento.

Riepilogo documento - Questo wizard, facile da utilizzare, consente di raggruppare in un'unica fattura tutti i documenti di vendita esistenti per un dato cliente. Il wizard risulta particolarmente utile per coloro che, nell'arco del mese, creano una molteplicità di ordini e bolle di consegna, i quali, alla fine del mese, necessitano di una fattura riepilogativa per ogni cliente.

Lista dei documenti preacquisiti - Questa funzionalità consente di stampare, elaborare e gestire tutti i documenti salvati come bozze.

Wizard solleciti - Questo wizard estremamente potente gestisce diverse lettere di sollecito per singolo cliente e costruisce uno storico dei solleciti per ciascuno di essi. Il wizard può essere eseguito a intervalli regolari, ad esempio mensilmente o settimanalmente, per eseguire un controllo delle fatture insolute. Una serie di lettere di sollecito di diverso livello può essere inviata a intervalli predefiniti. È inoltre possibile definire il metodo per calcolare gli interessi e le spese di sollecito.

ACQUISTI

Ordine d'acquisto - SAP Business One offre la possibilità di ordinare merci o servizi ai fornitori. Tali ordini aggiornano la quantità disponibile degli articoli ordinati e informano il responsabile del magazzino in merito alla data di consegna prevista. Gli utenti possono suddividere un singolo ordine d'acquisto in diverse parti, nel caso in cui, ad esempio, gli articoli debbano essere spediti a magazzini diversi. La suddivisione è necessaria allo scopo di creare diverse distinte e bolle di consegna. Ogni riga d'articolo all'interno di un ordine d'acquisto o di una fattura fornitori può essere inviata a un diverso magazzino o a un'ubicazione specificata.

Entrata merce collegata a ordine d'acquisto - Questa funzione consente di ricevere una consegna presso il magazzino o di allocare le consegne a diversi magazzini. Le entrate merci possono essere collegate a un ordine d'acquisto ed è possibile modificare la quantità dell'ordine d'acquisto a fronte della quantità effettivamente ricevuta.

Resi - È possibile gestire i resi senza note di credito o i resi per riparazione utilizzando il documento del reso.

Fatture Fornitori - Quando si elaborano le fatture fornitori, il sistema crea contemporaneamente una registrazione nel libro giornale. Queste informazioni possono essere utilizzate per elaborare i pagamenti al fornitore.

Nota di credito - Con questa funzione, la soluzione consente di registrare una nota di credito del fornitore per le merci rese. I dati richiesti possono essere facilmente importati dalla fattura originale.

Dati di importazione - SAP Business One consente di calcolare il prezzo d'acquisto della merce importata. Le diverse voci di costo e di ricavo (nolo, assicurazione, imposte doganali, etc.) possono essere assegnate ai costi FOB di ogni posizione, determinando un aggiornamento del suo effettivo valore di magazzino.

Lista dei documenti preacquisiti - Questa funzionalità consente di stampare, elaborare e gestire tutti i documenti d'acquisto salvati come bozze.

Stampa - Questa funzione consente di stampare tutti i documenti di vendita e d'acquisto. È possibile operare una selezione per periodo, numero di documento o tipo di documento.

BUSINESS PARTNER

Tutte le informazioni rilevanti relative ai clienti e ai fornitori (indirizzi, caratteristiche, addetti alle vendite, condizioni di pagamento) sono inserite nel modulo del Business Partner. In tale modulo è possibile definire un numero illimitato di contatti per ogni business partner, nonché i relativi numeri di telefono, indirizzi di posta elettronica oppure altri dati importanti. È possibile inoltre inserire un contatto cliente o il nome di un fornitore e inviare e-mail o SMS. Possono essere visualizzati anche tutti i dati che hanno una correlazione con quelli sopra indicati (report di vendita del cliente, saldi dettagliati, etc.). Per trovare le posizioni corrispondenti è possibile utilizzare le stesse procedure previste per le altre funzioni: si possono utilizzare metodi di ricerca come "Inizia per", "Contiene" o "Maggiore di".

Attività - Grazie a questa funzionalità è possibile documentare tutte le interazioni che intercorrono con i clienti, quali contatti telefonici, incontri e relative attività di follow-up. Nelle singole attività gli utenti possono inoltre registrare note specifiche e allegati e programmare operazioni da eseguire nel breve periodo.

Calendario - SAP Business One è dotato di un calendario che consente di visualizzare le attività relative a uno o più utenti. Tale calendario offre altresì funzioni che permettono di programmare le attività, nonché di modificare quelle già schedate. Il calendario può essere configurato in modo da visualizzare solo determinati utenti e attività. È possibile inoltre visualizzare il calendario in differenti layout, basati sul giorno, sul mese, sulla settimana lavorativa, o solare e sul calendario di gruppo.

BANCHE

Pagamenti in entrata - Questa funzione fornisce un supporto per la registrazione di tutti gli incassi (assegni, pagamenti con carte di credito, pagamenti in contanti, bonifici bancari ed effetti). È possibile altresì assegnare i pagamenti alle fatture aperte, allo scopo di semplificare il processo di incasso. Nel momento in cui si crea un pagamento, la Contabilità Generale viene aggiornata automaticamente.

Gestione degli assegni - È possibile gestire facilmente tutti i dati relativi agli assegni, nonché girare o annullare i singoli assegni.

Gestione delle carte di credito - Grazie a questa funzione è possibile gestire facilmente tutti i dati relativi alle carte di credito, nonché approvare o annullare un documento relativo alla carta di credito.

Depositi - Questa funzione consente di registrare le operazioni bancarie in contanti, quelle con carte di credito e quelle effettuate con assegni. Per i versamenti si utilizza un elenco di tutti gli assegni da cui si selezionano quelli che si intende presentare all'incasso. I pagamenti con carta di credito possono essere versati automaticamente, in funzione degli accordi presi con i fornitori di carte di credito.

Pagamenti in uscita - Questa funzione consente di definire i pagamenti verso i fornitori. È possibile assegnare i pagamenti alle fatture fornitori aperte, nonché avviare l'emissione automatica degli assegni ai fornitori.

Esecuzione pagamenti - La presente funzionalità consente di risparmiare tempo in quanto permette di indicare un'intera serie di pagamenti da effettuarsi contemporaneamente tramite bonifico bancario elettronico, con emissione di assegno o tramite effetti. Gli utenti selezionano i fornitori che devono essere pagati in base a una serie di criteri definiti da essi stessi come, ad esempio, la data di scadenza della fattura o la data di scadenza dello sconto; il sistema crea quindi una serie di pagamenti (batch), visualizzabile sotto forma di report. Tale batch può essere salvato come attività raccomandata oppure può essere eseguito nel momento della sua creazione. Allo stesso modo sono trattati i pagamenti dei clienti.

Estratti conto e riconciliazione - La soluzione supporta un efficace modulo di riconciliazione che consente di eseguire la riconciliazione interna o esterna in modo completamente automatico. È possibile riconciliare tra loro le transazioni a debito e a credito; in questo modo è consentito riconciliare qualsiasi conto di Contabilità Generale, oppure confrontare i dati del libro cassa dell'azienda con i dati della banca.

Wizard di riconciliazione - Questo wizard previsto in SAP Business One consente di far risparmiare agli addetti alla Contabilità ore o addirittura giornate di lavoro. Dopo aver definito i parametri di riconciliazione, la soluzione utilizza un sofisticato algoritmo per calcolare in modo automatico la riconciliazione corretta.

GESTIONE DEL MAGAZZINO

Le funzionalità destinate alla gestione del magazzino consentono di gestire i livelli dello stock, gli articoli con numeri di serie e di partita e i listini prezzi. È possibile definire articoli sostitutivi, eseguire rettifiche delle quantità di stock, rivalutare lo stock basandosi sui valori attuali del mercato, eseguire un inventario dello stock e generare liste di prelievo per ordini aperti.

Dati anagrafici articolo - Questa funzionalità consente di definire articoli di produzione (make), articoli di acquisto (buy), oppure articoli non di stock, tra cui manodopera, trasferte, ser-

vizi e altro. L'anagrafica gestisce le informazioni di default, quali il fornitore abituale, l'unità di misura d'acquisto e di vendita, nonché l'aliquota IVA a cui i singoli articoli sono soggetti. Gli articoli a stock possono essere gestiti in diversi magazzini; la soluzione può altresì gestire i costi di ogni singolo articolo nei diversi magazzini. SAP Business One supporta vari metodi di valutazione dello stock, ad esempio, a costo standard, a media mobile e a FIFO. Anche i dati relativi alla pianificazione sono gestiti all'interno dell'anagrafica articolo. È possibile definire un metodo di approvvigionamento (quale make oppure buy), nonché la frequenza e gli intervalli degli ordini d'acquisto (ordini mensili, settimanali o giornalieri). Si possono stabilire le dimensioni dei lotti con cui si acquistano gli articoli, così come la quantità minima degli ordini e il lead time medio.

Numeri di serie - I numeri di serie possono essere generati automaticamente in base a maschere predefinite; possono tuttavia essere creati anche manualmente e assegnati solo nel momento del rilascio di un articolo dal magazzino o, nel caso, contestualmente a ciascuna transazione.

Lotti - È possibile attribuire le partite ai prodotti e classificarle in base alla data di scadenza o a qualsiasi altro attributo definibile a discrezione dell'utente. Negli ordini cliente, nelle bolle di consegna e nei movimenti di stock sono quindi definiti i lotti per i vari prodotti. Per il monitoraggio dei lotti è disponibile un report specifico.

Prodotti alternativi - Questa funzionalità consente di creare un elenco di prodotti che possono essere suggeriti al cliente come alternativi se il prodotto richiesto non è disponibile. I prodotti alternativi possono essere classificati in base all'analogia con i prodotti "originali" in termini di tipologia, prezzo o quantità.

Definire il codice di catalogo del business partner - Questa funzionalità gestisce una tabella di riferimento incrociato tra i codici articolo dei fornitori e i codici articolo di magazzino. I codici articolo dei fornitori possono essere utilizzati all'interno dei documenti d'acquisto al posto dei codici articolo magazzino.

Metodo di valutazione del magazzino - L'instaurarsi di situazioni diverse o di condizioni di mercato differenti può richiedere dei cambiamenti in termini di valutazione dello stock. Grazie al report di valutazione del magazzino, è possibile selezionare in modo semplice gli articoli da una lista e calcolare la valorizzazione dello stock adottando un metodo alternativo.

Entrata/uscita merci - Queste due funzioni consentono di registrare le entrate e le uscite merci che non sono direttamente collegate a un documento d'acquisto o di vendita.

Trasferimento stock - Questa funzionalità consente di trasferire gli stock tra differenti magazzini.

Registrazione stock - Detta funzionalità gestisce due attività fondamentali:

- Inserire i saldi iniziali per le singole posizioni
- Aggiornare le giacenze a seguito di inventari

Inventario a rotazione - Nei magazzini di grandi dimensioni, il conteggio dello stock è spesso un processo che si ripete costantemente. Questa funzione semplifica tale processo identificando il momento in cui ogni posizione nello stock deve essere conteggiata. I messaggi di allarme e i report creati aiutano a garantire che le posizioni con differenti livelli di importanza siano conteggiate con la frequenza richiesta.

Rivalutazione del materiale - Questa funzionalità consente di apportare cambiamenti di prezzo agli articoli a stock. Ciò è necessario quando il prezzo corrente del materiale non corrisponde al prezzo di mercato vigente. In casi di questo tipo, il prezzo è adeguato e viene eseguita una registrazione manuale del cambiamento.

Listino prezzi - È possibile definire un numero illimitato di listini prezzi e di collegarli successivamente ai clienti o ai fornitori. Inoltre, si possono creare collegamenti dinamici di rapido utilizzo tra i listini prezzi e aggiornare automaticamente i listini collegati, ogniqualvolta il listino prezzi principale sia modificato.

Prezzi speciali - È possibile definire prezzi speciali per i singoli clienti o fornitori. È inoltre consentito definire prezzi specifici per quantità in base al volume dell'ordine e definire un periodo di validità per ogni listino prezzi, aggiornato automaticamente ogniqualvolta si modificano i dati. È possibile definire sconti, in base alle diverse condizioni di pagamento.

Pick and pack manager - Questa funzionalità consente di gestire il processo di prelievo e di imballaggio degli articoli in tre fasi. Nel momento in cui si acquisiscono gli ordini di vendita, questi sono visualizzati in stato "open" (aperto); è possibile contrassegnare le quantità come disponibili al rilascio completo o parziale per l'operazione di prelievo. Lo stato "released" (rilasciato) visualizza tutti gli ordini rilasciati per il prelievo, anche in questo caso gli ordini possono essere contrassegnati come completamente prelevati o parzialmente prelevati. Sia nello stato di "aperto" che in quello di "rilasciato", il sistema può creare automaticamente liste di prelievo per singolo ordine oppure per una serie di ordini. Nell'ambito dello stato "prelevato" gli ordini contrassegnati come prelevati possono essere visualizzati e selezionati per l'imballaggio. La funzione di pick and pack manager offre una serie di opzioni di classificazione (sorting) e presenta un'elevata flessibilità che consente di operare al meglio nell'ambito dei processi di prelievo e di imballaggio.

PRODUZIONE

Definizione Distinte Base - In questa finestra è possibile definire una distinta base multilivello. A questo scopo si definiscono un prodotto principale e tutte le materie prime necessarie per produrlo, specificando le quantità e i magazzini coinvolti.

Ordine di produzione - Le funzionalità destinate alla produzione consentono di creare tre tipologie di ordini di produzione: un ordine standard, generato da una distinta base esistente; un ordine speciale, per prodotti senza distinta e un ordine di disassemblaggio, utilizzato per disassemblare i prodotti finiti e per reinviare i relativi componenti allo stock. Gli ordini possono essere creati per gli articoli da produrre con uno stato iniziale di "pianificato" e per essere successivamente rilasciati per la

produzione. I componenti assegnati a un articolo “prodotto finito” possono essere inviati all’ordine di produzione in modo manuale oppure tramite il metodo del prelievo retroattivo. I componenti possono essere sostituiti oppure aggiunti e la soluzione supporta inoltre il completamento parziale di ordini di produzione, che garantisce flessibilità e controllo globali per quanto concerne gli ordini interni. È inoltre possibile visualizzare le quantità pianificate a fronte di quelle completate e respinte; le date di scadenza dell’ordine possono essere controllate con la massima precisione. Gli ordini cliente possono fare riferimento a un ordine di produzione e, in tal modo, è possibile controllare lo stato dell’articolo durante il processo di lavorazione.

Entrata da produzione - Tale funzionalità consente di versare i prodotti finiti nello stock.

Uscita per produzione - Tale funzionalità permette di inviare componenti (materie prime) a ordini di produzione specifici.

PIANIFICAZIONE FABBISOGNO MATERIALI (MRP)

SAP Business One offre un sistema di pianificazione semplice e potente che supporta gli addetti alla pianificazione e agli acquisti nella schedulazione e nella gestione degli articoli relativi a produzione e acquisti, fornendo un’ampia gamma di funzionalità.

Definizione previsioni - Questa funzione consente di costruire la domanda basandosi su previsioni, senza doversi affidare esclusivamente agli ordini ricevuti. Ciò permette agli utenti di effettuare una previsione sulla domanda del prodotto, adeguando il fabbisogno dei relativi componenti. Nel rispettivo report tali previsioni sulla domanda possono essere utilizzate come fabbisogno supplementare.

Wizard di pianificazione - Il wizard di pianificazione assiste gli utenti nel processo di creazione degli scenari di pianificazione con cinque semplici fasi. L’orizzonte di pianificazione viene definito e visualizzato sulla base di settimane o giorni. È possibile escludere dalla pianificazione della produzione e degli acquisti i giorni non lavorativi. Gli scenari possono essere previsti per tutti gli articoli o gruppi di articoli e per ogni scenario si possono selezionare diversi dati quali, ad esempio, i livelli di stock esistenti, gli ordini d’acquisto aperti, gli ordini di vendita, gli ordini interni e lo stock che ha raggiunto il livello minimo, nonché le previsioni di vendita predefinite. Una volta eseguito lo scenario, la soluzione, in un apposito report, visualizza una raccomandazione che suggerisce di “produrre” oppure “acquistare” gli articoli. Sono disponibili varie opzioni di “drill-down” che consentono agli addetti alla pianificazione di visualizzare, con il massimo livello di dettaglio, i calcoli del fabbisogno netto e i documenti effettivi per la definizione del fabbisogno lordo. Sono inoltre disponibili messaggi di avvertimento speciali, i quali consentono di identificare gli ordini che devono essere sollecitati. Gli scenari di pianificazione possono essere salvati come “simulazioni” e gli utenti possono eseguire una serie di scenari “what if”, senza produrre alcun impatto sulle raccomandazioni effettivamente generate.

Report azioni raccomandate per gli ordini - Da questo report, gli addetti alla pianificazione possono selezionare gli ordini di produzione e d’acquisto raccomandati, da destinarsi alla creazione automatica. Se per un articolo è richiesto un outsourcing (terziarizzazione), il sistema consente agli addetti alla pianificazione di trasformare un ordine di produzione in un ordine d’acquisto senza necessità di procedure complesse o onerose. Gli ordini d’acquisto destinati allo stesso fornitore possono essere consolidati in un unico ordine, ottimizzando il processo degli acquisti.

GESTIONE SERVIZI E ASSISTENZA

Questo modulo ottimizza il potenziale del servizio di assistenza clienti fornendo supporto per le operazioni di servizio, la gestione dei contratti di servizio, la pianificazione dei servizi, il monitoraggio delle attività di contatto con i clienti, il supporto ai

clienti e la gestione delle attività di intervento. Il modulo comprende le seguenti funzionalità:

Richieste di intervento - Questa funzionalità consente di gestire e monitorare le richieste dei clienti, rispondendovi adeguatamente e affrontando tutti i problemi correlati ai prodotti. È possibile inoltre visualizzare e aggiornare uno storico delle chiamate relative a un evento specifico. Sono previsti vari status di chiamata che possono essere monitorati; le chiamate possono essere inoltrate a singoli tecnici oppure tenute in una coda a livello di gruppo/squadra di intervento.

Scheda attrezzatura cliente - Questa funzione fornisce agli addetti ai servizi e assistenza le informazioni dettagliate in merito a un prodotto venduto a un cliente: numero di serie del produttore, numero di serie del prodotto sostitutivo, storico delle chiamate. Fornisce inoltre un elenco dei contratti di servizio correlati al singolo prodotto o alla singola posizione.

Contratto di servizio - Questa funzione consente di creare un regolare contratto di servizio e assistenza per prodotti o servizi specifici forniti a un cliente. Nel contratto sono indicate e aggiornate le date di inizio e di fine prestazione, come pure condizioni specifiche previste dal contratto quali, ad esempio, tempi di risposta garantiti. Lo storico delle chiamate di servizio può essere visualizzato da qualsiasi contratto e questa funzione visualizza altresì tutti prodotti o servizi correlati al contratto stesso.

Database soluzioni - Questa funzionalità gestisce una base dati dei problemi e le relative soluzioni, che si sono nel tempo presentate. Aiuta a snellire e accelerare la performance degli addetti al servizio clienti. Offre la possibilità anche a esterni di visualizzare quesiti e soluzioni inerenti ai prodotti dell'impresa.

Report di servizio - Consentono di visualizzare e analizzare dati relativi a contratti di servizio, impianti e attrezzature del cliente, e chiamate di servizio. È possibile verificare le chiamate di servizio effettuate da singoli addetti alle vendite oppure quelle segnalate da determinati clienti. I report possono essere inoltre utilizzati per valutare l'efficienza e le performance.

RISORSE UMANE

Il modulo HR (Risorse Umane) offre funzionalità di gestione del personale, tra cui informazioni dettagliate su dipendenti e report sulle presenze.

Dati anagrafici dipendenti - Questa funzione consente agli utenti di documentare e controllare le informazioni e i dati relativi a ogni singolo dipendente, quali nome, mansione, competenze, reparto, responsabile di riferimento, informazioni relative a presenze, retribuzione, appartenenza a un gruppo di lavoro e indirizzo.

REPORTING

Le funzionalità di reporting consentono di eseguire tutti i tipi di report, adottando immediatamente tutte le eventuali misure correttive che si rendessero necessarie. Comprende report contabili, report aziendali, di magazzino, finanziari, nonché report a supporto del processo decisionale. È possibile esportare i report in Microsoft Excel con un semplice clic del mouse. Navigando tra i dati della soluzione è consentito inoltre reperire esattamente i dati richiesti per la singola esigenza. Il modulo permette di risparmiare tempo prezioso, accedendo a dati e informazioni in modo semplice e immediato.

I report contabili comprendono:

- Saldi clienti e fornitori e conti di contabilità generale
- Elenco saldi clienti e fornitori per data di scadenza. Con un semplice clic del mouse, il sistema visualizza un report dettagliato per cliente. Un "hot link" con Microsoft Word esporta un documento che può essere inviato al cliente stesso fornendo la situazione aggiornata
- Libro giornale delle transazioni
- Libro giornale delle transazioni per progetto
- Giornale bollato

I report aziendali comprendono:

- Bilancio
- Bilancio di verifica
- Conto economico
- Flusso di cassa con analisi di tutti i ricavi e le spese, compren-

dente assegni, pagamenti con carte di credito, transazioni periodiche e contabilità clienti. È possibile operare una selezione tra numerosi livelli di dettaglio.

I report comparativi comprendono tutti i report che possono essere eseguiti anche con valenza comparativa (mensili, trimestrali, annuali o per altri periodi). I report di budget consentono di visualizzare i budget inseriti, effettuare report comparativi con il bilancio e il conto economico.

I report delle opportunità comprendono:

- **Opportunità** - È possibile eseguire un'analisi delle opportunità partendo da tre diversi punti di vista: in base al cliente, in base al prodotto e in base all'addetto vendite. Tali punti di vista possono essere combinati tra loro per ottenere diversi livelli di dettaglio, così come richiesti dall'utente, dal livello più generale (ad esempio, opportunità in base a gruppo clienti) a livelli estremamente dettagliati e specifici (opportunità per singolo cliente).
- **Analisi delle fasi (stage analysis)** - Questo report consente di visualizzare le opportunità di vendita così come si presentano durante le varie fasi dell'opportunità.
- **Pipeline delle opportunità** - Il presente report permette di generare un riepilogo dinamico delle opportunità relativo a tutte le azioni eseguite nelle diverse fasi, dal lead all'ordine, e di rappresentare tale riepilogo in un diagramma a imbuto. Per visualizzare un report dettagliato per ogni livello è sufficiente cliccare su un qualsiasi elemento. Per illustrare il processo di vendita sono disponibili anche altre funzioni grafiche. Ad esempio, la soluzione può visualizzare le più importanti opportunità, da 10 fino a 30, complete di tutti i dettagli, dall'inizio alla chiusura.
- **Stima delle opportunità** - Questo report consente di eseguire una stima delle opportunità aperte, raggruppate per area geografica, addetto alle vendite o business partner.
- **Previsioni delle opportunità nel tempo** - Detto report visualizza le opportunità di vendita nell'arco di periodi specifici di tempo (mese, trimestre, anno); in tal modo, i trend possono essere efficacemente identificati e analizzati e ciò costituisce

un valido supporto per il marketing e per le fasi decisionali.

- **Opportunità vinte** - Questo report costituisce un efficace supporto per analizzare le opportunità che hanno avuto un esito positivo e le fasi in cui le transazioni sono state concluse.
- **Opportunità perse** - Il report fornisce informazioni sulle opportunità che hanno avuto un esito negativo e sulle fasi in cui ogni singola opportunità è andata persa.
- **Opportunità aperte e chiuse** - Il sistema visualizza le opportunità aperte e quelle chiuse di un singolo utente specifico.
- **Distribuzione del lead nel tempo** - Questo report fornisce informazioni sulla distribuzione delle opportunità aperte e di quelle chiuse nell'ambito di un determinato periodo di tempo.

I report vendite e acquisti comprendono:

- **Partite aperte** - Questo report consente al management di ottenere rapidamente un riepilogo di tutte le partite aperte nelle rispettive aree, tra cui fatture non pagate, offerte aperte, consegne non fatturate e ordini in sospeso. L'integrazione con Microsoft Word consente di creare lettere da inviare ai clienti.
- **Analisi delle vendite** - Tale funzione permette di eseguire un'analisi delle vendite da tre prospettive: per cliente, per prodotto e per addetto alle vendite. È possibile combinare tra loro le diverse prospettive e ottenere ulteriori dettagli (ad esempio: articoli venduti da un determinato addetto alle vendite, articoli acquistati da un cliente, etc.). Il report crea automaticamente grafici che visualizzano i dati con maggiore chiarezza. Le informazioni possono essere visualizzate in molteplici livelli di dettaglio, dal più generico (come, ad esempio, le vendite in base al gruppo di clienti) al più specifico (una fattura relativa a un cliente determinato).
- **Analisi degli acquisti** - Analogamente al report di analisi delle vendite, questo report consente di analizzare i trend di acquisto in relazione a vari articoli acquistati dai fornitori nell'arco di vari periodi di tempo.

I report dei business partner comprendono:

- **Riepilogo delle attività** - Questo report consente di classificare tutte le attività aperte in base alla data e con riferimento al

giorno o alla settimana in corso. È possibile completare le attività in corso, nonché chiudere le attività che sono già stati completate.

- Clienti non attivi - Questo report visualizza un riepilogo completo dei clienti considerati non attivi.
- Storico dei solleciti - Il report esegue la tracciatura dello storico dei solleciti in relazione a un business partner.

I report di servizio e assistenza comprendono:

- Chiamate di servizio - Questo report consente di visualizzare tutte le chiamate di servizio create, gestite o chiuse in una determinata data oppure nell'arco di un intervallo di date. È possibile delimitare il report in modo da visualizzare esclusivamente le chiamate di servizio effettuate da un determinato tecnico oppure in base al tipo di problema riscontrato, alla priorità, all'articolo coinvolto e allo stato della chiamata. È altresì possibile delimitare il report in modo da visualizzare esclusivamente chiamate in ritardo.
- Chiamate di servizio in base all'attesa - Questo report esegue la tracciatura di tutte le chiamate di servizio che si trovano in attesa.
- Tempo di risposta - Il presente report consente di seguire l'interazione tra un cliente e gli addetti ai servizi e all'assistenza, registrando il tempo necessario per rispondere a una singola chiamata di servizio.
- Tempo medio di chiusura - Questo report analizza il tempo medio impiegato per risolvere un intervento richiesto da un cliente o una serie di interventi.
- Contratti di servizio - Il report fornisce un elenco dei contratti di servizio in relazione a un cliente o a una serie di clienti, in base al tipo e allo stato del contratto in essere.
- Report attrezzatura cliente - Questo report visualizza le attrezzature (impianti/apparecchiature/dispositivi) con i rispettivi numeri di serie venduti a un cliente specifico o a una serie di clienti.
- Monitor di servizio - Il presente report monitorizza le chiamate aperte e quelle in ritardo tramite un report grafico dinamico. Attiva degli allarmi acustici nel momento in cui una chiamata raggiunge il limite massimo di attesa.

- Chiamate di servizio specifiche di un utente - Questo report consente agli addetti al servizio e all'assistenza di gestire e controllare le rispettive chiamate nei vari stati.
- Chiamate di servizio aperte specifiche di un utente - Il report visualizza le chiamate aperte per un singolo addetto al servizio e all'assistenza.
- Chiamate di servizio in ritardo specifiche di un utente - Il presente report visualizza questo tipo di chiamate per un singolo addetto al servizio e all'assistenza.

I report di magazzino comprendono:

- Lista articoli.
- Ultimi prezzi - Questo report visualizza una lista degli ultimi prezzi offerti a un cliente specifico.
- Articoli non attivi - Questo report visualizza un riepilogo degli articoli non attivi in un determinato periodo.
- Interrogazione (query) articoli - Questo report reperisce dettagli relativi agli articoli.
- Lista delle registrazioni di stock - Questo report raggruppa tutte le registrazioni di stock in base al business partner o all'articolo.
- Situazione stock - Detto report visualizza tutti gli stock di magazzino per articolo a magazzino, quantità ordinata e quantità disponibile. Con un semplice clic del mouse su un articolo consente di eseguire un report ordine per l'articolo selezionato.
- Situazione stock per magazzino - Detto report visualizza tutti gli stock di articoli in base al magazzino e al saldo totale di ciascun articolo.
- Report di valorizzazione stock - Il presente report esegue vari valorizzazioni dello stock di magazzino utilizzando vari metodi (FIFO, LIFO, costi standard, etc.). Consente inoltre di visualizzare un riepilogo di tutti gli articoli oppure dei singoli articoli in modo dettagliato. Include un algoritmo speciale che garantisce la corretta interpretazione degli stock negativi.
- Report transazioni articoli con numero di serie - Questo report elenca ciascuna transazione interessante un articolo serializzato.

- Report transazioni articoli con numero partita - Il report visualizza ciascuna transazione che interessi articoli assegnati a partite.

I report di produzione comprendono:

- Ordini interni aperti - Questo report offre un riepilogo di tutti i lavori in corso e visualizza, mediante un semplice clic del mouse, gli ordini interni corrispondenti.
- Distinta base di prodotto - Il presente report visualizza un riepilogo di tutte le distinte base del prodotto a qualsiasi livello di dettaglio.

I report di Risorse Umane comprendono:

- Lista dipendenti - Questo report contiene informazioni, quali filiale, divisione, descrizione della mansione, posizione, responsabile e dettagli personali.
- Report assenze - Il presente report elenca i giorni di assenza.
- Rubrica - Questo report visualizza le informazioni dettagliate richieste per contattare ciascun dipendente, tra cui numero di telefono, interno, numero del cellulare, cercapersone, numero di fax.

Generatore di query. Questo strumento si basa su un semplice linguaggio per la creazione di interrogazioni al database e la definizione di report. È possibile creare un report dettagliato o riepilogativo utilizzando i dati di qualsiasi campo. Una volta definita una interrogazione è possibile salvarla nella libreria delle query per essere eventualmente utilizzata in un momento successivo, oppure utilizzare l'editor del report per affinare e modificare le interrogazioni esistenti.

Query wizard. Questo strumento è analogo a quello disponibile nell'interfaccia di interrogazione (generatore di query), ma consente di generare le interrogazioni utilizzando un wizard per avviarle durante il processo. Si tratta di uno strumento particolarmente utile agli utenti non esperti di sintassi SQL che vogliono comunque creare delle interrogazioni.



SAP ITALIA S.p.A.

AGRATE

Centro Direzionale Colleoni
Palazzo Cassiopea 2
Via Paracelso, 24
20041 Agrate Brianza (Milano)
Tel. 039.6879.1
Fax 039.6091005

BOLOGNA

Via Ferrarese, 3
40128 Bologna
Tel. 051.4198555
Fax 051.4198450

PADOVA

Via Milazzo, 10/B
35139 Padova
Tel. 049.8732511
Fax 049.8725980

ROMA

Via Paolo di Dono, 73
Zona Laurentina
00142 Roma
Tel. 06.510731
Fax 06.51956127

www.sap.com/italy

info.italy@sap.com