

**Gros plan sur la solution
SAP Business One**



SAP® BUSINESS ONE : L'EFFICACITE DANS LES PME/PMI

© Copyright 2003 SAP AG. Tous droits réservés.

Toute utilisation par un tiers ou toute reproduction de cette publication, même partielle, à quelque fin et par quelque procédé que ce soit, est interdite sans autorisation écrite de la part de SAP AG. Les informations contenues dans cette brochure peuvent être modifiées sans préavis.

Les progiciels proposés par SAP AG ou par ses partenaires commerciaux peuvent comprendre des composants de logiciels dont la propriété intellectuelle appartient à des éditeurs tiers.

Microsoft®, WINDOWS®, NT®, EXCEL®, Word®, PowerPoint® et SQL Server® sont des marques déposées de 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 et Informix® Dynamic Server™ sont des marques de IBM Corporation aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays du monde.

ORACLE® est une marque déposée de ORACLE Corporation.

UNIX®, X/Open®, OSF/1® et Motif® sont des marques déposées de Open Group.

Citrix®, le logo Citrix, ICA®, Program Neighborhood®, MetaFrame®, WinFrame®, VideoFrame®, MultiWin® ainsi que les autres noms de produit Citrix référencés sont des marques déposées de Citrix Systems, Inc.

HTML, DHTML, XML, XHTML sont des marques ou des marques déposées de W3C®, World Wide Web Consortium, Massachussets Institute of Technology.

JAVA® est une marque déposée de Sun Microsystems, Inc.

JAVASCRIPT® est une marque déposée de Sun Microsystems, Inc. utilisée sous licence relative à la technologie inventée et mise en œuvre par la société Netscape.

SAP, le logo SAP, R/2, RIVA, R/3, SAP ArchiveLink, SAP Business Workflow, Webflow, SAP EarlyWatch, BAPI, SAPPHIRE, Management Cockpit, mySAP, mySAP.com, les autres produits et services SAP mentionnés ainsi que leurs logos respectifs sont des marques ou des marques déposées de SAP AG en Allemagne et dans d'autres pays du monde. MarketSet et Enterprise Buyer sont des offres conjointes de SAP Markets et Commerce One. Tous les autres produits et services mentionnés sont des marques de leurs sociétés respectives.

SOMMAIRE

Introduction	5
Problème : Le coût excessif des logiciels d'entreprise classiques	6
Solution : SAP Business One	6
Une mise en œuvre rapide pour un déploiement rapide	6
Simplification des processus grâce à des fonctions innovantes	7
Architecture	10
Conçue pour réunir flexibilité, évolutivité et puissance	10
Fonctions et propriétés	11
Vue d'ensemble des domaines fonctionnels	11
Configuration de la solution	14
Administration	14
Zones définies par l'utilisateur	14
Recherche et contrôles de saisie métier	14
Développements spécifiques	15
Adaptation au moyen d'interfaces de programmation d'applications (API)	15
Interface de données : centre d'échange d'objets	15
Accès à l'interface utilisateur	15
Composants facultatifs	16
Packages de migration	16
Internet sales (ventes internet)	16
Interfaces avec les applications HR	17
Intégration avec mySAP Business Suite	17
Scénarii d'intégration pour groupes de systèmes SAP	17
Configuration requise	19
Faible coût total de possession	19

Une solution métier idéale.....	19
 Annexe - Liste des fonctions	20
Comptabilité	20
Transactions bancaires - Trésorerie	21
Contrôle de gestion - Analytique	22
Gestion commerciale	23
Achats	25
Partenaires	25
Gestion des stocks	26
Assemblage final / Production	28
Reporting - Décisionnel et tableaux de bord	28
Gestion des services et SAV	30
Fiche salariés	30

INTRODUCTION :

Les PME/PMI s'efforcent d'accéder à des outils longtemps réservés, pour des questions de prix et de conception, aux grands groupes. SAP offre cette possibilité en combinant une gamme complète de fonctions de gestion au sein d'une même solution, abordable et intégrée : SAP® Business One, un véritable ERP (planification de toutes les ressources de l'entreprise) accessible aux PME/PMI. Il rend le travail des utilisateurs plus rapide et efficace.

Facile à utiliser et à personnaliser, et bénéficiant du soutien du premier fournisseur mondial de solutions d'entreprise globales, SAP Business One offre de nouveaux débouchés aux PME/PMI, aujourd'hui et demain en proposant une intégration automatique entre tous les départements de l'entreprise : les magasins sont informés des commandes clients, les services comptables sont mis à jour en temps réel ; les responsables de départements se concentrent sur l'essentiel grâce aux procédures de contrôles tel que le workflow (circuit de validation et signature électronique).

L'administration d'un système SAP Business One est très simple. Grâce à la robustesse de sa technologie, votre entreprise a l'assurance de pouvoir gérer sa croissance et d'évoluer en toute tranquillité vers les solutions éprouvées de SAP.

Un excellent rapport prix-performance :

SAP Business One offre de nombreuses fonctionnalités dans un système complet à un coût par utilisateur très avantageux.

Vous respectez votre budget informatique. Le retour sur investissement est bien plus rapide que les solutions traditionnelles taillées uniquement pour effectuer une seule et unique tâche (par exemple la comptabilité ou la facturation). Par une meilleure communication entre tous les départements de l'entreprise et tout en maîtrisant vos ressources internes, vos clients bénéficient d'un taux de service élevé. C'est là la véritable valeur ajoutée d'un ERP comme SAP Business One.

PROBLÈME : LE COÛT EXCESSIF DES LOGICIELS D'ENTREPRISE CLASSIQUES

Dans l'environnement commercial dynamique d'aujourd'hui, les entreprises ne peuvent plus fonctionner sans système informatique efficace. Quelle que soit leur taille, elles dépendent de plus en plus de l'informatique pour rester performantes et conserver leur avantage sur la concurrence.

A l'instar des grands groupes, les PME/PMI nécessitent des progiciels de gestion intégrés (ERP, Enterprise Resource Planning), sur lesquels elles peuvent compter aujourd'hui et dans le futur pour réaliser efficacement leurs objectifs.

Pour être efficaces dans les PME/PMI, les logiciels ERP doivent répondre à un large éventail de besoins et d'attentes. Par exemple, ils doivent être mis en œuvre rapidement, fournir un champ d'application fonctionnel suffisamment vaste et offrir une intégration adéquate entre les différents composants applicatifs. Ils doivent également être abordables, faciles d'utilisation et évolutifs pour faire face aux mises à jour technologiques futures. Enfin, ils doivent faire appel aux technologies les plus récentes (notamment Internet), prendre en charge les normes actuelles et bénéficier d'une assistance en ligne – par un prestataire de services compétent, possédant une bonne connaissance du marché et expérimenté – pour le déploiement, la maintenance et la formation.

SOLUTION : SAP BUSINESS ONE

SAP Business One est une solution intégrée qui s'adresse spécifiquement aux PME/PMI. Non seulement elle offre un accès rapide et simple à toutes les informations de l'entreprise, mais elle fournit également les états et documents nécessaires à la prise de décisions à tous les niveaux de votre société. En quelques clics, vous accédez à un instrument idéal pour une prise en charge efficace et rentable des opérations quotidiennes, qu'il s'agisse des ventes, des achats, de la comptabilité, etc. Tous les départements de l'entreprise sont intégrés en temps réel. SAP Business One fournit des informations vitales pour une gestion réussie de l'entreprise. La comptabilité est totalement intégrée aux activités opérationnelles. Vous pouvez vous concentrer sur les activités de contrôle de gestion et moins sur les saisies comptables, grâce aux schémas automatiques d'écritures.

Cette solution répond également à une autre exigence importante : elle pérennise vos investissements tout en fournissant une solution d'entreprise évolutive et facilement personnalisable.

UNE MISE EN ŒUVRE RAPIDE POUR UN DÉPLOIEMENT RAPIDE

La mise en œuvre de SAP Business One est rapide. Selon la complexité des processus métiers, elle va de quelques jours à quelques semaines seulement. La simplicité de la mise en œuvre est garantie par la structure et la conception de la solution proprement dite, qui bénéficie des fonctions spéciales de migration des données de SAP, telles que notre module d'importation de données, les fonctions d'importation de plans comptables, les utilitaires et la possibilité de recourir au langage XML.

En outre, les étapes de mise en œuvre et les procédures de déploiement clairement documentées, s'appuient sur les progrès technologiques pour réduire le plus possible les travaux de développement pendant l'installation. SAP Business One est mis en œuvre par des partenaires SAP régionaux spécialement

formés, qui possèdent des dizaines d'années d'expérience dans la mise en œuvre de systèmes dans les PME/PMI et bénéficient de nos 30 ans d'expérience.

SIMPLIFICATION DES PROCESSUS GRÂCE À DES FONCTIONS INNOVANTES

SAP Business One fournit toutes les fonctions et propriétés requises dans une solution efficace, innovante et évolutive. En outre, elle répond aux exigences strictes de SAP, qui en poursuit le développement en privilégiant les besoins de ses clients. Principales caractéristiques de cette solution :

■ Interface utilisateur conviviale, données pertinentes

Facile à utiliser, SAP Business One simplifie toutes les tâches. Révolutionnaire, la fonction Drag&Relate (mise en corrélation par glisser-déplacer) vous permet d'exécuter intuitivement vos requêtes métier. Par exemple, depuis l'écran de commande, vous pouvez procéder à l'analyse des données client, en glissant son numéro sur l'état des factures par exemple, trouver les devis et affaires en cours d'un simple clic de souris et générer des états d'analyse pour pratiquement toutes les données présentées sur un écran (voir la figure 1). Vous disposez ainsi des informations contextuelles requises pour prendre des décisions plus efficaces et ce, plus rapidement.

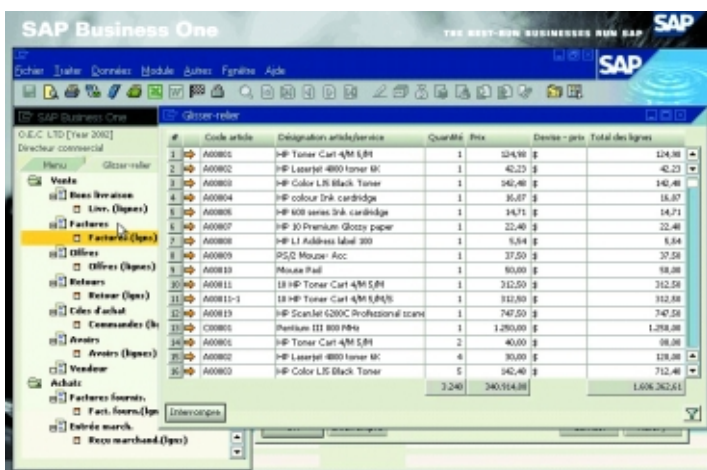
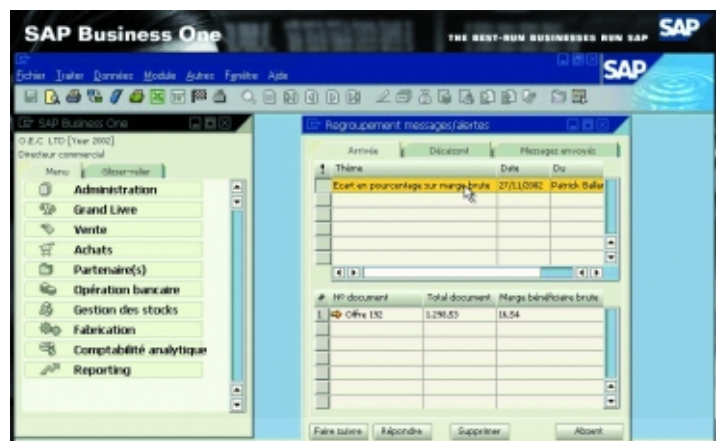


Figure 1 : grâce à la fonction Drag&Relate, quelques secondes suffisent aux utilisateurs pour générer des états personnalisés. Ici en glissant un article sur l'option « Factures », toutes les factures où apparaît ce produit s'affichent.

■ Fonctions d'alerte basées sur le workflow (circuit de validation)

Chaque utilisateur de SAP Business One peut configurer tout un éventail de fonctions d'alerte pour les événements exceptionnels : par exemple, dans le cadre de processus d'approbation de commandes, des rappels sont exécutés pour vous avertir d'envoyer des documents à un autre utilisateur. La solution envoie automatiquement les messages à l'employé concerné. Ces actions peuvent être déclenchées par les fonctions d'alerte de la solution, ainsi que par courrier électronique, par télécopie et par SMS. C'est un circuit de validation et de signature électronique.



Exemple de circuit de validation, la procédure à contrôler apparaît automatiquement sur le bureau du responsable de département. Dans cet exemple, la marge sur ce devis est anormale.

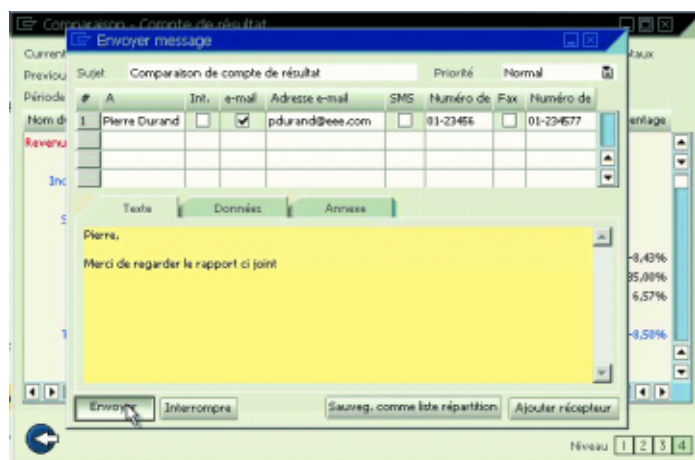
■ Assistant de requête flexible pour la génération d'états

Outre le large éventail d'états standard fournis, vous pouvez lancer l'Assistant de requête intuitif de cette solution pour compiler des informations provenant de tous les domaines et générer des états spécifiques pour un client.

■ Intégration transparente avec Microsoft Office

SAP Business One fonctionne dans un environnement Windows homogène et exploite les interfaces et fonctions standard bien connues des utilisateurs de Microsoft Office. Tout cela garantit la facilité d'utilisation de la solution. Par exemple,

vous pouvez convertir un état en lettre personnalisée dans Word ou en feuille de calcul Excel, puis l'envoyer par courrier électronique d'un simple clic de souris.



N'importe quel état ou écran peut être envoyé par e-mail.

■ Modèles de documents spécifiques de l'entreprise

Vous pouvez personnaliser tous les modèles d'édition de la solution SAP pour votre entreprise.

Les éléments client que vous sélectionnez, tels que des données, des images de produits, des coûts, des sous-totaux, etc., peuvent être mis en forme dans des documents d'aspect attrayant.

■ Prise en charge des devises et des langues étrangères

Les fonctions comptables de SAP Business One prennent en charge la gestion simultanée de toutes les écritures en trois devises, avec historique quotidien : la devise locale (votre devise), la devise de la transaction (ex : la devise du client) et la devise système (ex : une devise de reporting). Vous pouvez ainsi générer facilement des états dans n'importe quelle devise. Cette solution prend également en charge plusieurs langues et permet aux utilisateurs de sélectionner la langue via leur interface personnelle et d'en changer à tout moment.

■ CRM : fonctions internes d'Automatisation des Forces de Vente (CRM SFA)

Les fonctions d'automatisation des forces de vente, intégrées, vous permettent de gérer les opportunités de vente, les contacts prospects, de consulter le pipeline des opportunités (portefeuille d'affaires) et de gérer les activités relatives aux clients. Vous bénéficiez d'une visibilité complète sur les informations concernant le client, notamment le revenu brut et les niveaux de stock. Après une brève période d'apprentissage, ces informations vous aident à optimiser les opportunités de vente et à améliorer vos résultats. Orientée client, cette solution prend en charge tout votre cycle de vente. Vos clients sont ainsi les premiers bénéficiaires d'un service plus performant.

Date	Heure	Util.	Nv. contact	Contenu contact
15/09/2002	10:10	Patrick Ballan	22/09/2002	Invitation à une démonstration produit
01/10/2002	12:31	Directeur général	10/10/2002	Invitation à un salon
16/10/2002	09:15	Patrick Ballan	22/10/2002	Devis pour de nouvelles imprimantes
26/10/2002	22:52	Directeur commercial	30/10/2002	Factures non réglées
01/11/2002	15:00	Responsable logistique	15/11/2002	Livraison endommagée

Exemple de tous les contacts sur un partenaire : prospect, client ou fournisseur.

■ Interfaces standard pour une intégration complète

SAP Business One est un ERP (Enterprise Resource Planning) incorporant des interfaces standard avec des sources de données internes et externes. Ces interfaces englobent les périphériques de poche, les applications de vente Internet et les programmes d'analyse tiers. Ceci grâce à de puissants outils d'import/export des données.

■ Personnalisation : mise à jour des zones utilisateur et modifications « à la volée »

Flexible, cette solution s'adapte aisément aux besoins du client. Un système intégré et convivial de gestion des zones vous permet d'ajouter des champs aux formulaires existants. Vous pouvez également associer des listes déroulantes, des analyses et des processus à quasiment n'importe quelle zone valide. En outre,

les mêmes outils vous permettent d'ajouter d'autres tables afin d'améliorer les fonctionnalités de SAP Business One ou les contrôles de saisie. Enfin l'utilisateur peut se constituer un menu propre personnalisé.

Les systèmes en temps réel nécessitent des mises à jour et des modifications immédiates, et les utilisateurs doivent pouvoir ajouter des tables et des zones à la volée. C'est pourquoi toutes les modifications effectuées dans SAP Business One sont appliquées immédiatement. Par ailleurs, les modifications les plus fréquemment demandées peuvent être mises en place par des utilisateurs n'ayant reçu aucune formation technique particulière.

Il s'agit là d'une amélioration importante par rapport aux solutions concurrentes, qui ne fournissent des mises à jour que sous forme de programmes à lancer la nuit ou le week end.

■ **Kit de développement logiciel complet pour des montées de version sans souci**

En ce qui concerne les opérations de personnalisation plus complexes, les développeurs disposent d'un kit de développement logiciel (SDK, software development kit) simple, mais puissant. Reposant sur des normes éprouvées bien connues des développeurs de logiciels, le SDK de SAP Business One offre un accès complet à toutes les fonctionnalités de cette solution, avec deux niveaux d'intégration :

- L'API Data Interface (DI-API) est une couche logicielle qui permet de dialoguer avec la base de données, afin d'effectuer vos propres calculs.
- L'API User Interface (UI-API) permet aux développeurs de créer de nouvelles fenêtres, de modifier les fenêtres existantes, de répondre aux événements de l'interface utilisateur, etc.

Selon les compétences de votre équipe, le SDK SAP Business One permet aux développeurs de travailler dans n'importe quel langage COM ou .NET (C, C++, Visual Studio), voire Java, pour la personnalisation technique. De plus, sachant que la technologie et les besoins métier évoluent, SAP a créé ce SDK pour garantir une procédure fluide de montée de version, sans qu'il soit nécessaire de réécrire le code pour personnaliser la solution. Le code source des programmes n'est pas modifié, ce qui vous garantit la possibilité de suivre les évolutions de versions.

ARCHITECTURE :

CONÇUE POUR RÉUNIR FLEXIBILITÉ, ÉVOLUTIVITÉ ET PUISSANCE

SAP Business One est une solution entièrement intégrée offrant une interface unique et intuitive pour toutes les fonctions d'entreprise. Son architecture simplifiée lui permet d'exploiter une véritable base de donnée : la base de données MS SQL Server, ce qui en fait une puissante solution facile à gérer et à administrer.

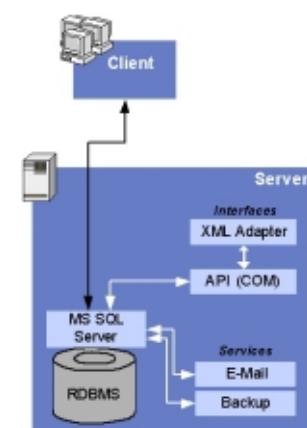


Schéma 2 : un même environnement serveur facilite l'administration, la maintenance et l'intégration de SAP Business One avec d'autres solutions.

L'application SAP Business One réside sur un seul serveur et s'intègre ainsi en toute transparence à votre réseau Windows NT. En s'appuyant sur une architecture client/serveur Win32 à deux niveaux (voir le schéma 2) : une couche client (ce que voit l'utilisateur), et une couche serveur (les calculs effectués et les données sur le serveur), SAP Business One garantit aux utilisateurs des performances optimales.

- Optimisé pour MS SQL Server, il tire parti de votre réseau existant et garantit ainsi une efficacité maximale. Il inclut des fonctions de sécurité et de sauvegarde, ainsi que des protocoles d'accès au réseau. L'accès est assuré par l'intermédiaire de terminaux WAN (Wide Area Network, réseau étendu) ou par modem.

- L'accès est également possible via « Terminal Services », ce qui vous évite d'installer la partie « interface utilisateur » sur tous les postes, qu'ils soient PC ou Macintosh : c'est la fonction connexion bureau à distance, y compris par internet. Aucune installation sur les postes des utilisateurs n'est alors nécessaire. Pour une agence de communication, par exemple, tous les utilisateurs travaillent sur Apple Macintosh mais accèdent au serveur de gestion sous Windows.
- Vous avez également la possibilité de développer vos propres requêtes SQL (le langage des bases de données) et de les intégrer dans la saisie des écrans.
- Par ailleurs, toutes les modifications sont tracées par utilisateur (avant-après).

Dans l'environnement SAP Business One, vous pouvez appliquer vos procédures standard de sauvegarde de base de données ; ainsi, vous enregistrez et transférez votre base de données facilement sur une autre machine offrant un accès immédiat aux informations stratégiques.

Pour simplifier la maintenance, le modèle de sécurité suit le modèle fonctionnel. Pour la maintenance des autorisations, l'administrateur peut consulter la liste de toutes les fonctions disponibles pour chaque module et spécifier le mode d'accès des utilisateurs à ces fonctions : lecture, écriture ou les deux.

Tous les composants reposent sur la philosophie de SAP, selon laquelle une solution doit fonctionner et répondre intuitivement à vos besoins. Elle ne doit être ni complexe, ni imposée, ni difficile à exploiter. SAP Business One et ses composants reposant sur la logique de l'utilisateur, les besoins de formation sont minimes et son adoption est rapide.

Démonstration de sa nature intuitive et de sa facilité d'utilisation :

- Sa conception modulaire permet aux composants de communiquer entre eux grâce à une API qui améliore leur adaptabilité. La conception inclut des éléments qui simplifient l'interaction avec l'utilisateur, tels que des modules de calcul des taxes et de répartition détaillée. Le workflow assure le suivi de procédures d'approbation et de contrôle (par exemple, alerte au responsable de département si la marge est inférieure à la normale).
- Les écritures de rapprochement, internes et externes, sont facilitées par le reporting des exceptions, d'où un gain de temps considérable lors de la clôture de la comptabilité et de la préparation des états.
- Le module bancaire particulièrement flexible vous permet de vous adapter au mode de pensée de vos utilisateurs. Cette solution gère efficacement les opérations liées aux transactions bancaires. Vous pouvez ouvrir votre courrier, placer un chèque dans une pile de courrier à envoyer puis, dans le courant de la journée, le déposer à la banque. Deux écritures séparées, « rapprochement » et « prise en compte du solde en circulation » vous permettent de savoir précisément ce qu'il est advenu du chèque.
- Vous disposez de la même flexibilité lorsque vous préparez une offre : vous pouvez établir un bon de livraison avec le numéro de client (et les factures) sans connaître le numéro d'identification du client.

FONCTIONS ET PROPRIÉTÉS

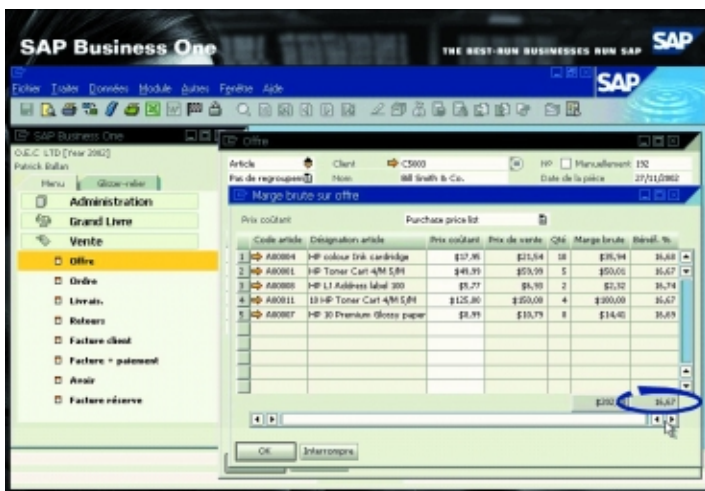
VUE D'ENSEMBLE DES DOMAINES FONCTIONNELS

SAP Business One est doté d'une interface conviviale et, grâce à de nombreuses interfaces standard, constitue l'application ERP principale de la société. Vous disposez ainsi d'un outil de gestion d'entreprise complet et polyvalent. Multi-langue et localisé dans plusieurs pays, SAP Business One est l'outil idéal pour gérer vos filiales et/ou sous-traitants.

Cette solution fournit toutes les fonctions requises pour personnaliser et sauvegarder rapidement vos données, définir les cours de change des devises, configurer les autorisations et les alertes et, pour finir, accéder aux informations provenant de logiciels non-SAP. SAP Business One comporte onze modules permettant d'étendre ses fonctionnalités bien au-delà de sa fonction administrative principale et de rationaliser l'ensemble de vos processus de gestion. Ces modules sont les suivants :

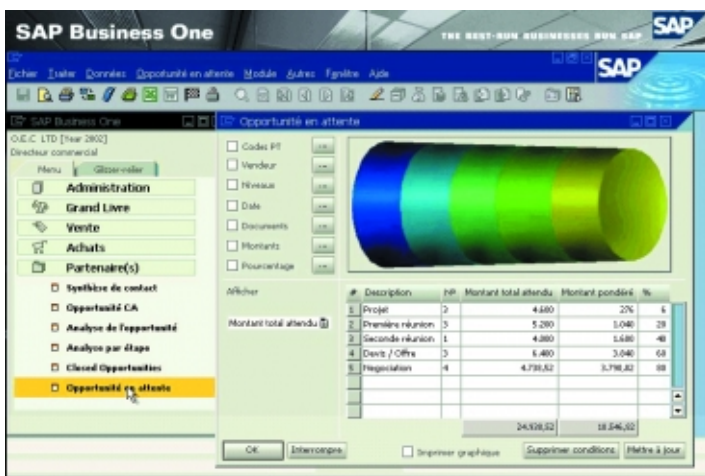
- **Comptabilité financière** : le plan comptable standard livré ou paramétrable, gère toutes vos transactions financières, à savoir la comptabilité générale, la TVA, le regroupement des comptes en tiroirs, la préparation et la gestion de comptes, les écritures au journal, la régularisation de change, l'édition des grands livres, le compte de résultats et les budgets. Génération automatique des écritures selon diverses méthodes, intégration en temps réel avec tous les modules opérationnels. Gestion de la comptabilité en multi-devises : devise de transaction, devise de fonctionnement et devise de reporting. Historique des devises.
- **Administration des ventes** : vous aide à établir des devis, à saisir les commandes clients, à planifier et préparer les livraisons, selon un calendrier par client, les livraisons directes (commande fournisseur pour le compte d'un client), à mettre à jour les stocks magasin, à gérer la facturation, les pro forma, les retours et la comptabilité clients. Tous les mouvements comptables sont mis à jour en temps réel, nul besoin de lancer des programmes spéciaux de mise à jour vers la comptabilité. Barèmes tarifaires, gestion en temps réel du facturé, payé, de la marge sur chaque commande et des

créances douteuses. Impression de documents spécifiques par client (selon langue, libellés, critères de contrôles, etc.).
Contrôle crédit (limite autorisée).



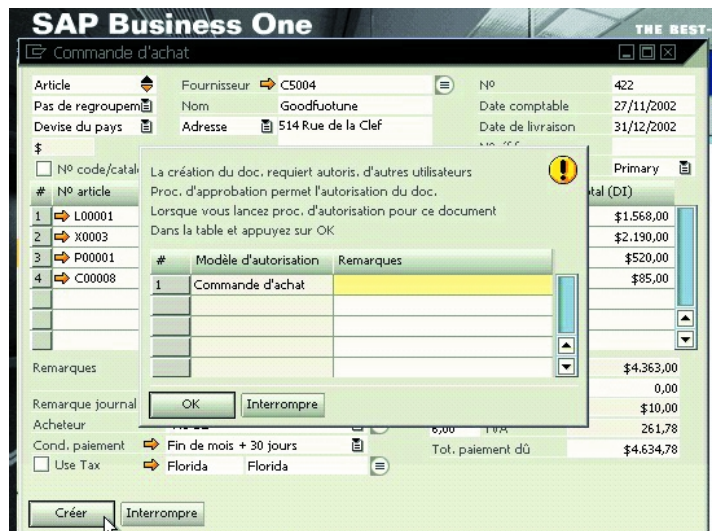
Exemple d'analyse de la marge en temps réel sur une commande ou une offre, ici 16 % de marge

- **CRM** : Gestion des opportunités et projets de vente, des contacts prospects ; suivi du pipeline des opportunités (portefeuille d'affaires), des activités relatives aux clients et aux fournisseurs. Gestion des contacts et pièces jointes (Word, Excel, etc.)



Analyse du portefeuille d'affaires

- **Achats** : gère les contrats et les transactions fournisseurs, notamment l'émission des commandes d'achat, la mise à jour des quantités en stock, la valorisation des réceptions marchandises, barèmes tarifaires, pro forma, tous les contacts avec les fournisseurs et le calcul de la valeur des articles importés, la gestion des retours et des avoirs et le traitement des paiements.



Exemple de Circuit de validation sur les achats. Cette commande d'achat est bloquée car l'utilisateur a dépassé son plafond d'achat autorisé.

- **Partenaires** : contrôle toutes les informations en rapport avec vos prospects, clients, revendeurs et fournisseurs, telles que profils, contacts, niveau de risque, niveau de relances, soldes des comptes et analyses du pipeline des ventes. Classification libre selon vos critères (groupe, type de client,) zones libres.
- **Transactions bancaires** : gère tous les traitements financiers tels que les encaissements, établissements de chèques, cartes de crédits, gestion des effets-LCR, escompte, échéanciers de paiement, multi-banques par client, dépôts, acomptes, paiements par carte de crédit et rapprochement bancaire. Emission d'un fichier aux normes bancaires.

- **Gestion des Stocks** : gestion des stocks en consignation, préparation de commandes (pick & pack), multi-dépôt avec magasin préférentiel, gestion par lots (avec leur emplacement) et numéro de série, classification ABC, prise en compte des niveaux de stock mini-maxi, gestion des articles, des tarifs, des accords tarifaires préférentiels, les transferts entre magasins et les mouvements de stock, valorisation en temps réel, selon diverses méthodes (sans écriture de régularisation nécessaire), inventaires normaux et tournants, facteurs de conversions en cartons, degrés, palettes, etc. Substitution d'articles.
- **Assemblage final** : vous permet, à l'aide de nomenclatures multi-niveaux et d'ordres de travail, de vérifier et de déclarer la disponibilité des composants et des matières. Mise à jour des stocks en entrée du produit fini et sortie automatique des composants. Contrôle de disponibilité sur tous les composants.
- **Contrôle de gestion et gestion par Projet** : vous permet de définir les centres de profit et les facteurs d'absorption des frais généraux, de générer des rapports sur les comptes de résultat pour chaque centre et projet et de calculer la marge brute par projet.
- **Reporting Tableaux de bord** : outils statistiques, créant des états détaillés sur presque tous les aspects de votre entreprise : créances clients et fournisseurs, ventes, flux de trésorerie, contacts clients, tenue des livres comptables, stock des magasins, états financiers, liste des prix, activité clients, etc (via des états prédéfinis ou des requêtes personnalisées). Assistant de création d'états.
- **Gestion des Services et SAV** : optimise le potentiel de vos services techniques en assurant la prise en charge des opérations de service, la gestion des contrats de service, la planification des services, le suivi de l'interaction avec les clients, la gestion d'une base de connaissance des problèmes type, le service clientèle et la gestion des opportunités de vente. Reporting et analyses statistiques.
- **Gestion du personnel** : offre des fonctions de gestion du personnel, compétences des techniciens, notamment des informations sur les employés, sur les contacts ainsi que des feuilles de présence.
- **Workflow** : définition des étapes d'approbation, des destinataires des contrôles et procédures d'approbation, des documents à contrôler en temps réel. Les documents en cours d'approbation ont des statuts.

La section suivante présente le module d'administration. Pour plus de détails sur les autres modules, reportez-vous à l'annexe.

CONFIGURATION DE LA SOLUTION

ADMINISTRATION

SAP Business One vous permet de configurer facilement les paramètres de base du système pour tous les composants. Vous pouvez ainsi définir les taux de change, initialiser le système, définir les paramètres liés aux autorisations, à la messagerie interne, la messagerie électronique et aux SMS, et configurer les fonctions d'importation/exportation de données.

Les principales fonctions contrôlées par le module d'administration de cette solution sont les suivantes :

- choix de la société (différents paramètres de base) ;
- initialisation du système et préférences générales (données de la société et paramètres généraux) ;
- définitions d'utilisateur (devises, conditions de paiement) ;
- autorisations (protection des accès, modification des droits) ;
- définition des taux de change (constituant la base de tous les états et données enregistrées) ;
- utilitaires (sauvegarde de données, copie des données d'une année sur l'autre, définition de processus automatiques) ;
- importation/exportation de données ;
- récupération (administration/récupération de données) ;
- fonctions d'alerte (définition de profils personnels pour les messages d'avertissement) ;
- envoi de message (utilisateur interne, client, fournisseur, etc.).

ZONES DÉFINIES PAR L'UTILISATEUR

Dans SAP Business One, vous pouvez définir vos propres zones de saisie pour tous les objets tels que les lignes de commandes, les projets, les comptes, les partenaires ou les commandes. Cela vous permet de gérer les informations habituellement requises pour de nombreuses activités commerciales (affacturage, contrôles qualité, etc.). Vous pouvez également sélectionner des zones définies par l'utilisateur pour saisir différents types d'informations : texte, adresses, numéros de téléphone, URL, pièces jointes, images, listes déroulantes, etc.

RECHERCHES ET CONTRÔLES DE SAISIE MÉTIER

La fonction de recherche et de mise en forme de la saisie, garantit que les valeurs d'un processus de recherche prédéfini sont enregistrées pour chaque zone système (y compris les zones définies par l'utilisateur).

Les utilisations possibles de recherche et de mise en forme (sélection) sont les suivantes :

- saisie automatique de valeurs dans les zones en fonction de l'utilisation des différents objets du système (ex : calcul automatique et affichage du résultat dans une zone de saisie) ;
- saisie de valeurs dans les zones à partir de listes prédéfinies ;
- saisie automatique de valeurs dans les zones à partir de requêtes SQL prédéfinies (définies par l'utilisateur) ;
- définition des dépendances entre les zones système.

Exemple : la valeur de la zone X dépend de celle de la zone Y ou est le résultat d'un calcul sur Y ;

- affichage des zones ne pouvant être utilisées que dans les requêtes, par exemple, la signature de l'utilisateur, la date de création et le solde des chèques non encaissés (pour un partenaire).

DÉVELOPPEMENTS SPÉCIFIQUES

ADAPTATION AU MOYEN D'INTERFACES DE PROGRAMMATION D'APPLICATIONS (API)

SAP Business One est un système robuste doté de puissantes fonctionnalités internes incluant les principaux processus d'une société et tenant compte des exigences légales spécifiques d'un pays particulier. SAP fournit le SDK (Software development kit) afin d'effectuer des développements. Des API vous permettent d'utiliser ce système de base avec des fonctions métier et d'adapter les fonctions existantes à vos besoins, tout en conservant la possibilité de changer de version de SAP Business One. Ces API sont des points d'entrée/sortie normalisés dans le système, facilement compréhensibles par un programmeur. Le code source n'est pas modifié, réduisant ainsi les risques de mal fonctionnement.

Le système dispose d'une API de programmation fondée sur la technologie COM. Grâce à cette API, vous pouvez améliorer le champ d'application de la solution ou l'adapter à vos besoins particuliers. Vous pouvez modifier les objets COM disponibles dans des langages de programmation tels que Visual Basic, C/C++ et Java. Deux API différentes sont disponibles : l'une pour les interfaces de données et l'autre pour la modification de l'interface utilisateur.

INTERFACE DE DONNÉES : CENTRE D'ÉCHANGE D'OBJETS

L'API sur les données applique les objets (ex : une commande) et les procédures que vous utilisez pour lire et traiter les objets de données les plus importants dans SAP Business One. De là, vous accédez à la fois aux données de base et transactionnelles, ainsi qu'à tout un éventail d'objets à usage général. Cette API de données fournit, entre autres, les objets et procédures suivants :

- *DBConnection* – établit une connexion avec un serveur SQL.
- *Company* – représente une base de données d'entreprise.
- *RecordSet* – contient des données SQL. (Vous pouvez faire appel à sa fonction DoQuery pour lancer des requêtes SQL et des processus préenregistrés.)

- *SBObob* – vous aide à trouver rapidement et facilement des informations importantes.
- *Message* – vous permet d'envoyer à un autre utilisateur de SAP Business One un message comportant des pièces jointes et des liens.
- *UserFields* – contient toutes les zones définies par l'utilisateur.
- *Field* – sert à traiter les données des zones.
- *Items* – représente l'enregistrement des données de base d'un produit.
- *BusinessPartner* – contient l'enregistrement des données de base d'un client ou d'un fournisseur.
- *ProductTrees* – représente l'en-tête d'une nomenclature.
- *ProductTrees_Lines* – représente les articles individuels affectés à une nomenclature.
- *Documents* – représente la ligne d'en-tête d'un document de vente ou d'achat.
- *Documents_Lines* – contient les lignes de commandes affectées à un document de vente ou d'achat.
- *JournalEntries* – représente les entrées du journal.

ACCÈS À L'INTERFACE UTILISATEUR

Cette API fournit des objets et des procédures vous permettant d'accéder, entre autres, à des zones de saisie/cases à cocher et à des événements internes du système. Il est possible d'ajouter un bouton pour effectuer un contrôle via un programme externe, développé en Visual Basic par exemple.

Voici quelques exemples des objets et procédures de l'interface utilisateur :

- *Application* – établit la connexion avec l'application SAP Business One.
- *Form* – représente une fenêtre dans le module SAP Business One.
- *Item* – vous permet de traiter des boîtes de dialogue. (Vous pouvez en modifier le contenu, ainsi que la position, la taille ou la visibilité.)
- *CheckBox* – vous permet de traiter des cases à cocher.
- *Matrix* – représente une table dans une fenêtre.
- *ItemEvent* – sert à traiter des événements.

- *MenuItem* – active des options de menu individuelles.
- *MenuEvent* – vous permet d’influencer un processus d’événement.

COMPOSANTS FACULTATIFS

Outre la solution de base, SAP offre toute une gamme de composants supplémentaires, tels que Internet Sales (ventes Internet), que vous pouvez utiliser comme extensions de SAP Business One.

PACKAGES DE MIGRATION

■ Transfert des données existantes

Pendant un projet de mise en œuvre, vous devez charger des données – par exemple, pour les produits, les commandes, les factures et les entrées de journal – depuis votre système existant. SAP a développé une interface utilisateur conviviale pour importer des données à partir de fichiers plats (Excel par exemple) dans SAP Business One.

■ Migration vers mySAP™ Business Suite

Les entreprises qui utilisent SAP Business One disposent d’une solution qui s’adapte à l’évolution de leurs besoins. En effet, la procédure de migration de SAP Business One vers mySAP Business Suite permet aux entreprises d’assurer le lien avec leur société mère ou de gérer l’intégration soudaine de milliers d’employés.

INTERNET SALES (VENTES INTERNET)

Une solution logicielle complète pour les ventes sur Internet, basée sur la norme Internet J2EE, est disponible pour SAP Business One. Elle inclut les composants Business-to-Business (inter-entreprises) et Business-to-Consumer (entreprise à consommateur). Votre boutique Web et SAP Business One communiquent en toute transparence et échangent des données telles que des catalogues, des prix et des données sur les clients. Les commandes sont créées directement dans SAP Business One à partir du panier de l’utilisateur.

INTERFACES AVEC LES APPLICATIONS HR

SAP Business One vous permet de configurer des interfaces avec des solutions logicielles de gestion des ressources humaines telles que mySAP HR ou d'autres solutions indépendantes.

Ainsi, vous gérez les données de base et les transactions de paie dans l'application de gestion des ressources humaines. Outre son interface ouverte (XML) pour la comptabilité financière, SAP offre un lien vers mySAP HR. Les partenaires de SAP proposent cette connexion en tant que solution d'hébergement pour les clients qui utilisent SAP Business One. Ces partenaires peuvent également établir des liens avec des applications tierces de gestion des ressources humaines.

INTÉGRATION AVEC mySAP BUSINESS SUITE

Différentes fonctionnalités assurent une intégration transparente entre mySAP Business Suite et SAP Business One. Vous bénéficiez ainsi d'un environnement applicatif SAP standard, parfaitement intégré.

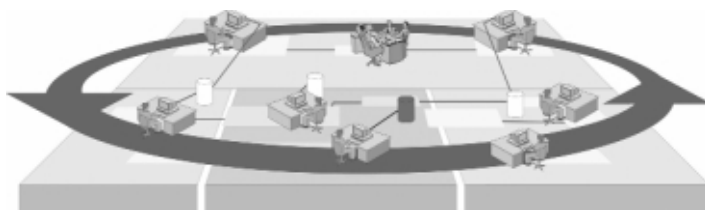


Schéma 3 : SAP Business One considère l'ensemble de votre entreprise comme un seul objet, quelle que soit la situation géographique des bureaux.

SCÉNARI D'INTÉGRATION POUR GROUPES DE SYSTÈMES SAP

SAP Business One est la solution idéale pour les succursales ou filiales des sociétés multinationales. Un package d'intégration relie en toute transparence mySAP Business Suite, utilisée dans les sièges sociaux, avec les systèmes SAP Business One installés à distance par les filiales internationales ou des sous-traitants. Vous disposez ainsi d'un environnement système entièrement intégré et parfaitement transparent (voir le schéma 3), basé sur SAP Business Information Warehouse (SAP BW), SAP Enterprise Portal et mySAP NetWeaver.

■ Consolidation des données avec SAP BW (décisionnel)

Les dirigeants des sociétés multinationales ont besoin, et pour longtemps encore, de systèmes informatiques intégrés leur permettant de consolider les données de différents systèmes d'information afin de prendre des décisions pertinentes. La réponse à cette exigence de l'entreprise est une solution préconfigurée qui analyse les données dans SAP Business One et les extrait à des fins de reporting.

SAP fournit aux filiales internationales utilisant SAP Business One, l'outil de configuration et les composants requis pour l'accès aux données consolidées.

■ mySAP Enterprise Portal

L'accès aux données, via mySAP Enterprise Portal, vous permet d'intégrer SAP Business One à mySAP Business Suite et aux sources de données externes ainsi qu'à d'autres solutions logicielles. Ce portail web constitue un point d'accès central pour toutes les activités partagées et met des informations à la disposition des salariés, des partenaires et des clients dans le monde entier. Quels en sont les avantages ?

- accès centralisé à l'information, indépendamment de l'emplacement de la source de données (Intranet ou Internet) ;
- intégration des processus métier inter-entreprises ;
- accès transparent et uniforme aux solutions permettant une coopération à l'intérieur de la société et entre sociétés ;
- technologie d'interaction de haut niveau : présentation intelligente du contenu ; fonction Drag&Relate, conviviale, intuitive et rapide.

■ Contenu du portail

Le business package pour SAP Business One intègre du contenu de portail permettant de configurer un environnement système géographiquement dispersé. Les utilisateurs peuvent ainsi accéder aux informations d'une ou de plusieurs installations de SAP Business One.

Dans la version initiale, ce contenu se compose des éléments suivants :

- iViews : affichent des informations provenant de SAP Business One sous forme de petites fenêtres ;
- pages affichant des états Web SAP BW (décisionnel) ;
- worksets pour la structuration des pages fournies.

Ce portail fournit une vue d'ensemble bien structurée des informations provenant de sources diverses et offre un accès direct ou indirect à différentes installations de SAP Business One, via SAP BW.

■ Rôles définis par l'utilisateur

Dans leur travail quotidien, les salariés des filiales internationales utilisent généralement l'interface utilisateur standard de SAP Business One plutôt que celle de mySAP Enterprise Portal.

Toutefois, si un portail d'entreprise est disponible dans un groupe mondial, il est possible de l'utiliser pour permettre aux commerciaux d'accéder au système. Ainsi, les commerciaux des filiales internationales peuvent utiliser un navigateur Internet pour accéder à distance à SAP Business One.

Le business package pour SAP Business One s'adresse aux utilisateurs des filiales de sociétés multinationales ayant besoin d'informations sur les processus en place dans ces dernières, toutes (ou du moins certaines) utilisant SAP Business One. Ces utilisateurs doivent également disposer :

- d'un écran initial affichant des chiffres clés, des indicateurs clés de performance ou des messages d'avertissement ;
- de fonctions permettant de détailler des informations résumées et d'exploiter la fonction Drag&Relate pour faire glisser des objets depuis un rapport ou une alerte vers des composants d'iPanel (fenêtre de présentation sans SAP Portal), afin de trouver des informations supplémentaires ou de lancer des processus inter-entreprises ;
- d'informations provenant en particulier des services commerciaux et de comptabilité financière.

CONFIGURATION REQUISE

FAIBLE COÛT TOTAL DE POSSESSION

Les coûts d'utilisation au quotidien sont faibles. La configuration minimale requise pour cette solution permet de bénéficier d'un faible coût total de possession, tandis que l'administration et la maintenance du système restent très simples. Le tableau suivant détaille la configuration requise pour SAP Business One :

	Serveur (minimum)	Client (minimum)
Système d'exploitation	Microsoft® Windows 2000 Server Advanced Server ou Microsoft Windows NT Server 4.0	Microsoft Windows NT Workstation 4.0 ou Microsoft Windows 2000 Professionnel ou Microsoft Windows XP
UC	1x Intel® Pentium III	1x Intel Pentium
Mémoire RAM	12 Mo	128 Mo
Espace libre sur le disque dur	Partition système : 500 Mo Partition des données : 2 Go	500 Mo
Lecteur de CD-ROM	X24 ou supérieur	X24 ou supérieur
Affichage	640 x 480 256 couleurs ou plus	800 x 480, couleur 24 bits ou plus
Logiciels	Microsoft IE 5.5 Microsoft Windows 2000/NT 4.0 Microsoft SQL Server 2000; port 1433* Microsoft Internet Information Services (IIS); port 80* si le web est nécessaire Microsoft Data Access Components 2.6 (MDAC) * Il n'est pas nécessaire d'enregistrer des ports.	Microsoft IE 5.5 Microsoft Windows NT/2000/XP Microsoft Data Access Components 2.6

Tableau 1 : configuration requise pour SAP Business One.

UNE SOLUTION MÉTIER IDÉALE

SAP Business One rétablit l'équilibre entre les grandes entreprises et les plus petites grâce à une gamme complète de fonctions de gestion réunies au sein d'une solution intégrée, à un prix en adéquation avec le marché des PME/PMI. Rapidement mise en œuvre et facile à utiliser et à personnaliser, elle simplifie les opérations quotidiennes liées à l'administration, à la vente, aux achats, au stockage, à la comptabilité, etc. Grâce au travail collaboratif et à une architecture ouverte, elle offre également un moyen rapide et simple d'accéder aux informations de l'entreprise, notamment aux états et aux documents requis pour une prise de décisions efficaces à tous les niveaux de votre entreprise.

Non seulement la solution SAP Business One améliore l'efficacité de l'entreprise, mais elle offre de nouvelles perspectives en matière de compétitivité. Prise en charge par le premier fournisseur mondial de solutions de gestion intégrée d'entreprise, elle constitue un solide investissement, à court comme à long terme.

Pour en savoir plus sur SAP Business One et les avantages qu'il peut offrir à votre entreprise, visitez notre site www.sap.com/france/solutions/pme.

ANNEXE – LISTE DES FONCTIONS

COMPTABILITÉ

- **Comptabilité Multidevise.** SAP Business One intègre un modèle de plan comptable pour chaque pays. Regroupement des comptes généraux et auxiliaires en « tiroirs » pour rendre la navigation dans le plan comptable plus facile. Vous pouvez l'adapter aux exigences particulières de votre entreprise et définir des plans comptables individuels comportant jusqu'à dix segments (ex : établissement, département, famille, etc...), si vos besoins en matière de reporting l'exigent. Gestion multi-période, procédure de clôture comptable et possibilité de voir l'activité avec ou sans les écritures de régularisation. Monnaie de tenue (ex Euro), monnaie de reporting et monnaie de transaction. Intégration complète avec la comptabilité Tiers (par exemple, schéma d'écritures directement issues des ventes : TVA, compte de résultat, compte auxiliaire, échéancier de paiement, escompte, etc.)

The screenshot shows the 'Sélection compar. compte de résultat' window. It has two identical sections for comparing two periods. The first section shows the period from 01/02/2002 to 28/02/2002, and the second section shows the period from 01/01/2002 to 31/01/2002. Below the second section, there are radio buttons for 'En devise du pays', 'En devise système', and 'En devise étrangère'. There are also checkboxes for 'Afficher comptes avec solde nul', 'Afficher l'écart en %', 'Afficher l'écart en valeur absolue', 'Afficher noms étrang.', 'Afficher code externe', and 'Ajouter soldes finaux'. At the bottom, there are buttons for 'OK', 'Interrompre', 'Délimitations', and 'Revalorisation'.

Exemple de comparaison entre deux périodes comptables

- **Pré-enregistrement des pièces.** Ecritures temporaires. Il est possible de pré enregistrer manuellement les entrées du journal pour empilement ou traitement préliminaire, ce qui vous permet de vérifier et de corriger les écritures avant leur saisie dans le grand livre.
- **Modèles de saisie.** Schéma type de saisie, la possibilité de définir des modèles d'imputation vous permet de gagner du temps et d'éviter les erreurs pendant la saisie manuelle des entrées du journal. Lettrage automatique. Délettrage.
- **Déclaration de TVA.** État préparatoire, TVA sur encaissements et sur les débits.
- **Journaux de contre-passation/extourne.** Cette solution vous permet d'effectuer automatiquement les écritures de contre-passation de fin de mois. Par défaut, la contre-passation des écritures spécifiées a lieu le premier jour du mois calendaire suivant ; toutefois, si nécessaire, vous pouvez spécifier une date de contre-passation différente pour chaque écriture.
- **Écritures périodiques / abonnements.** Vous pouvez définir vos propres écritures à exécuter à intervalles réguliers dans la comptabilité, en spécifiant leur fréquence. (Dans ce cas, la solution vous rappelle automatiquement de saisir ces écritures répétitives.)
- **Journal de comptabilisation.** Cet état regroupe toutes les entrées par journal.
- **Ecarts de taux de change.** SAP Business One vous permet d'évaluer périodiquement les postes non soldés dans des devises étrangères, puis d'identifier les écarts et choisir la transaction corrective appropriée.

- **Programme de test du bilan.** Vous permet d'afficher et d'imprimer des soldes de compte et des relevés de transactions. Vous pouvez afficher n'importe quel état financier, dans n'importe quelle devise et avec n'importe quel niveau de détail. Différentes vues sont disponibles pour chaque état financier : résultats trimestriels ou mensuels, par centre de profit, par projet, etc.
- **Compte de résultat.** Cet état identifie les revenus et les dépenses conformément aux obligations légales en vigueur dans le pays sélectionné. Vous pouvez l'utiliser, ainsi que tous les autres états financiers, pour comparer des données financières entre différentes périodes comptables.
- **Bilan.** Cet état identifie les éléments de l'actif et du passif conformément aux obligations légales configurées pour le pays concerné.
- **Etats comparatifs.** Il est également possible de générer tous les états ci-dessus sous forme d'états comparatifs (mensuels, trimestriels, annuels ou pour toute autre période).
- **Comptabilité budgétaire.** Budget par nature ou par destination, ces états vous permettent de définir et de gérer des budgets. Vous pouvez configurer les méthodes d'affectation des budgets, définir les chiffres d'un budget dans n'importe quelle devise (locale, étrangère ou les deux), et afficher un budget résumé comparant les chiffres réels aux chiffres prévus. Vous pouvez également définir une alerte en ligne permettant à l'utilisateur de savoir si une transaction dépasse la limite budgétaire mensuelle ou annuelle. Analyse des écarts.
- **Modèles d'état financiers.** Vous pouvez générer rapidement et facilement autant de modèles d'état financier que vous le souhaitez. Ce formulaire vous permet de créer des modèles à n'importe quelle fin (par exemple, d'autres comptes de résultat comparés).

TRANSACTIONS BANCAIRES - TRÉSORERIE

Mise à jour instantanée des soldes, calcul automatique des dates de valeur, date de valeur fiscale, d'opération et d'imputation comptable, taux d'intérêt de retard. Graphiques sur les tableaux. Comptabilisation automatique des mouvements de trésorerie. Prévisions de trésorerie.

- **Multidevise :** base de donnée des cours de devise, historique des cours, mise à jour à partir d'Internet, chaque compte bancaire et comptable peut être multidevise. Gestion et suivi des compte en devises.
- **Saisie des règlements clients.** Cette fonction permet de consigner tous les paiements entrants, qu'il s'agisse de chèques, de paiements par carte de crédit, effets et LCR, en espèces ou par virement bancaire. Vous pouvez également affecter des paiements à des factures en cours, afin de simplifier le processus de réception des paiements. Lorsque vous créez un paiement, la comptabilité est mise à jour automatiquement. La gestion des effets est assurée par statut : créé, émis, payé, impayé, terminé, etc. Lettrage des factures simultanément. Suivi par date de valeur. Gestion des domiciliations bancaires.
- **Règlements Fournisseurs.** Circuit de bons à payer. Cette fonction vous permet de définir les paiements aux fournisseurs. Vous pouvez ainsi affecter des paiements à des factures fournisseurs en cours et lancer l'émission automatique de chèques aux fournisseurs concernés. Lettrage des factures simultanément. Suivi par date de valeur. Gestion des domiciliations bancaires.
- **Cycle de paiement.** Cette fonctionnalité vous permet de gagner du temps en spécifiant tout un groupe de fournisseurs devant être payé en même temps selon une série de critères définis par l'utilisateur, tels que la date d'échéance d'une facture, d'une remise, etc. Une fois la liste terminée, les paiements sont générés pour tous les enregistrements des fournisseurs sélectionnés.

- **Annulation de chèques.** Cette fonctionnalité vous permet d'annuler l'ensemble d'une écriture de paiement et de recommencer avec les informations correctes. Elle est utile lorsqu'un cycle de paiement rencontre des circonstances inattendues (telles qu'un bourrage papier dans l'imprimante) à la suite desquelles les données enregistrées diffèrent des informations imprimées sur les chèques.
- **Bordereaux de Dépôts.** Cette fonctionnalité vous permet d'enregistrer des paiements en espèces, par carte de crédit et par chèque. En ce qui concerne les remises de chèques, la liste de tous les chèques est affichée et vous pouvez choisir ceux que vous souhaitez remettre à l'encaissement. Il est possible de déposer les paiements par carte de crédit automatiquement, selon les accords passés avec les fournisseurs de cartes de crédit.
- **Remise de chèque postdaté.** SAP Business One affiche les chèques postdatés devant être remis le jour même à l'encaissement. L'opération de remise peut être déclenchée directement.
- **Gestion des effets et LCR :** La gestion des effets est assurée par statut : créé, émis, payé, impayé, terminé, etc. Un fichier est constitué pour envoi à la banque. Liste des effets en portefeuille par montant, statut, date, prorogation des effets, schéma de comptabilisation, avis d'impayés, annulation d'effet.
- **Gestion des chèques.** Vous pouvez gérer aisément toutes les données relatives aux chèques et endosser ou annuler des chèques individuellement.
- **Gestion des cartes de crédit.** Vous pouvez également gérer facilement toutes les données relatives aux cartes de crédit, ainsi qu'endosser ou annuler un paiement par carte de crédit.
- **Paiement par carte de crédit postdaté.** SAP Business One affiche les paiements par carte de crédit postdatés devant être remis à l'encaissement le jour même. L'opération de remise peut être déclenchée directement.
- **Extraits de compte et rapprochement.** SAP Business One intègre un module très performant qui permet d'effectuer automatiquement les rapprochements. Vous pouvez ainsi rapprocher des transactions de crédit et de débit pour le grand livre ou comparer les données de votre livre de caisse avec les données de la banque.
- **Assistant de rapprochement.** Lettrage automatique, semi-automatique. Cet assistant SAP Business One peut éviter à votre comptable des heures, voire des jours, de travail. Une fois que vous avez défini les paramètres de rapprochement, cette solution fait appel à un algorithme sophistiqué pour calculer automatiquement le rapprochement correct.

CONTRÔLE DE GESTION - ANALYTIQUE

- **Création de centre de profit.** En plus des 10 segments de la clé comptable, cette fonction vous permet de définir les différents centres/services de profit d'une entreprise. Vous pouvez affecter les comptes de produits et de charges correspondants à un centre de profit prédéfini dans le plan comptable. Un centre de profit est systématiquement associé à un compte comptable ou bien choisi lors de chaque transaction. N centres de profits peuvent être reliés entre eux avec basculement des transactions.
- **Création de règles de distribution (éclatement).** Selon les coûts définis et votre propre expérience, vous pouvez spécifier différentes règles de distribution entre centre de profit, afin de caractériser les activités de votre entreprise, puis affecter simplement un compte de produits ou de charges à la règle de distribution correspondante.
- **Table des centres de profit et des règles de distribution.** Cette fonctionnalité affiche les centres de profit et les règles de distribution sous forme de tableau. Tous les chiffres sont affichés clairement et peuvent être ajustés si nécessaire. Vous pouvez également définir d'autres centres de profit et règles de distribution. Dès que tous les facteurs de coût ont été

définis, le système les affecte automatiquement aux centres de coût individuels de chaque transaction, vous permettant de consulter rapidement le détail des coûts.

- **Etat des centres de profit.** Il s'agit du compte de résultat destiné à la direction de la société. Vous pouvez le générer pour n'importe quel centre de profit. Il est basé sur les produits et charges, directs et indirects, définis dans les règles d'affectation. Vous pouvez choisir entre un affichage annuel et mensuel, et comparer les résultats aux chiffres de l'année précédente.

GESTION COMMERCIALE

Intégration directe avec la trésorerie, la comptabilité et les prévisions de stocks. Historisation des modifications apportées à une commande (qui, quand). Portefeuille de commandes clients, d'achats et état de synthèse. Recherche multi-critères, constitution d'analyses type et mémorisées par utilisateur, accès à toutes les zones comme critère de recherche.

- **Offre/Devis client.** Cette solution permet de calculer facilement une offre client. Il vous suffit de déterminer le revenu brut d'une offre, consulter les stocks (total ou par magasin) ou d'afficher les derniers prix proposés à un client particulier pour un article dans cette gamme de prix. Une fois l'offre créée, vous pouvez soit l'imprimer directement via un modèle de devis ou bien l'exporter dans un document Microsoft Word d'un simple clic de souris, comme n'importe quel autre document. Le modèle de document Word est paramétrable

- **Commande client.**

- Cette solution accélère également la saisie des commandes clients et vous permet de déterminer si la livraison des articles commandés peut être différée ou si une livraison partielle d'une commande est autorisée.
- Il est possible de spécifier plusieurs dates – de demande, de livraison, d'annulation – pour chaque commande.

- Une commande peut être liée à plusieurs lignes de devis différents, être saisie selon votre code article ou le code article du client. Gestion des calendriers de livraisons clients. Commande de produits ou de services.
- Commande de kits commerciaux (avec affichage ou pas des composants). Analyse de la marge en temps réel. Modèle de saisie pour commande client répétée. Indication du code projet. Personnalisation du masque de saisie (ajout de zones de saisie libre par ligne ou pour toute la commande). Gestion des reliquats de livraison.

- **Conditions Tarifaires - Liste de prix.** Vous pouvez définir autant de listes de prix que vous le souhaitez et les associer à des clients ou à des fournisseurs. En outre, vous pouvez rapidement et facilement créer des liens dynamiques entre les listes de prix et mettre à jour ces liens automatiquement lorsque la liste de prix principale change. Par exemple : appliquer 20% automatiquement sur tous les prix d'achat de cet article. Conditions par groupe d'articles, par quantité, par groupe de clients, par date de validité. Consultation des derniers prix pratiqués sur les autres commandes.

- **Prix spéciaux.** Vous pouvez définir des prix spéciaux pour certains clients ou fournisseurs. Vous pouvez également définir des prix liés au volume des commandes, et spécifier une période de validité pour chaque liste de prix, qui est ajustée automatiquement à chaque fois que les données sont modifiées. Vous pouvez même définir des remises selon les différentes conditions de paiement. Commissions des commerciaux.

- **Prélèvement/Emballage.** Chaque commande fait l'objet d'un processus dans le magasin. Une fois la commande confirmée, elle passe par les étapes « prélèvement en cours », « prélevé » et « emballé », permettant aux utilisateurs de savoir à tout moment où une commande particulière se trouve dans le système. Calcul automatique des poids et volumes lors de la commande. Génération automatique des livraisons par priorité client.
- **Retours.** Les retours clients sont saisis en tant qu'entrées de marchandises.
- **Facture.** La facture est le document de vente le plus important. Elle crée automatiquement une entrée de journal correspondante. Ainsi, vous pouvez émettre automatiquement un reçu si le client règle une partie de la facture immédiatement. Regroupement de factures. Lettrage et intégration avec la trésorerie sans module additionnel.
- **TVA.** Facturation de la TVA, exemption de TVA, par taux adéquat, quel que soit l'endroit où se trouvent vos clients. Il est possible de créer et d'appliquer plusieurs codes taxe correspondant aux taux applicables selon le pays, l'état, etc., à chaque poste individuel d'une facture de vente. Le suivi de la taxe est effectué dans le système de comptabilité au niveau de la juridiction fiscale, ce qui permet d'enregistrer correctement la taxe due dans chaque juridiction et de générer des états corrects.
- **Factures et paiement direct.** Cette solution vous permet de créer une facture et un reçu en une seule opération (ex : facture comptoir), à partir du même document. Gestion des soldes clients et relances automatiques, regroupement de factures.
- **Avoir.** Lorsque vous créez un avoir pour un client, par exemple pour une marchandise retournée, vous pouvez facilement importer les données requises à partir de la facture d'origine, comme vous le feriez avec n'importe quel autre document de vente ou d'achat.

- **Facture de réserve (pro forma).** Utilisez ce type de facture si vous devez émettre le document sans modifier la quantité en stock du magasin.
- **Impression.** Utilisez cette fonction pour imprimer des documents de vente et d'achat. Vous pouvez les imprimer par période, par numéro ou par type de document. Chaque document peut être modifié et lié à un partenaire donné.



Exemple d'édition automatique totalement personnalisable.

- **Regroupement de documents.** Cet assistant convivial vous permet de regrouper sur une même facture tous les documents de vente existant pour un client donné. Il sert particulièrement aux utilisateurs qui émettent toute une série de commandes et de bons de livraison au cours du mois, mais ont besoin d'une facture récapitulative pour chaque client à la fin du mois.
- **Liste des pièces préenregistrées.** Cette fonctionnalité vous permet d'imprimer, de modifier et de gérer tous les documents de manière provisoire, en attente de confirmation client ou contrôle crédit par exemple.

- **Livraison.** Cette fonction vous permet de transférer les marchandises achetées au client. Elle n'implique pas de facturation, mais elle met automatiquement à jour les quantités en stock dans le magasin.
- **Lien entre commandes client et commandes d'achat.** Avec SAP Business One, vous pouvez créer une commande d'achat associée lorsque vous préparez une commande client, afin que la quantité appropriée de marchandises soit en magasin à la date d'expédition demandée.

ACHATS

- **Commande d'achat.** Proposition de réapprovisionnement. SAP Business One vous permet de commander des articles ou des services à des fournisseurs. Ces commandes mettent à jour la quantité disponible des lignes commandées et informent le responsable du magasin de la date de livraison prévue.
- **Livraison d'une commande d'achat.** Cette fonction est pratique lors de la réception d'une livraison dans le magasin et que, de ce fait, vous devez modifier la quantité réelle en stock. Elle ne modifie pas le stock fournisseur.
- **Fractionnement de commande d'achat.** Vous pouvez fractionner une commande d'achat en plusieurs parties lorsque, par exemple, les postes doivent être expédiés à différents magasins. Le fractionnement ou les révisions sont requis pour qu'il soit possible de créer des listes de colis et des bons de livraison différents pour chaque transport.
- **Adresses d'expédition multiples.** Chaque poste d'une commande d'achat ou d'un document fournisseur peut être envoyé à/spécifié comme un magasin différent.
- **Retours.** Cette fonctionnalité vous permet de saisir les retours aux fournisseurs.

- **Facture fournisseur.** Lorsque vous traitez les factures fournisseurs, une entrée de journal est créée simultanément. Vous pouvez utiliser ces informations pour le traitement ultérieur des paiements au fournisseur. Assistant de paiement aux fournisseurs. Facture fournisseur sans incidence sur le stock ou pré-facture pour autoriser un paiement avant livraison.
- **Avoir.** Cette fonction vous permet d'émettre un avoir au fournisseur pour la marchandise retournée. Vous pouvez facilement importer les données requises de la facture originale, comme pour n'importe quel autre document de vente ou d'achat.
- **Factures d'importation.** SAP Business One vous permet de calculer le prix d'achat de marchandises importées. Vous pouvez affecter les différentes natures comptables (fret, assurance, frais de douane, etc.) aux frais d'approche de chaque article, ce qui a pour effet d'actualiser sa valeur réelle en magasin.
- **Journal de comptabilisation.** C'est dans cette zone que toutes les entrées du journal sont affichées. Vous pouvez les trier par période.
- **Impression.** Utilisez cette fonction pour imprimer tous les documents de vente et d'achat. Vous pouvez les imprimer par période, par numéro ou par type de document.

PARTENAIRES

Toutes les informations essentielles sur les prospects, revendeurs, clients et fournisseurs — adresse, préférences, commerciaux, niveau de relance, conditions de crédit — sont saisies dans le module partenaires. Il vous permet de définir un nombre illimité de contacts pour chaque partenaire, avec leur numéro de téléphone, leur adresse de messagerie et d'autres données importantes. Vous pouvez également saisir un contact client ou un nom de fournisseur et envoyer des messages

électroniques ou des SMS. Il est également possible d'afficher toutes les données associées pertinentes, telles que des états des ventes aux clients, des soldes détaillés, etc. Comme pour toutes les autres fonctions, vous pouvez appliquer des méthodes de recherche telles que « Commence par », « Contient », « Supérieur à » pour trouver les postes qui vous intéressent. Ce module inclut les fonctionnalités suivantes :

- **Classification des partenaires.** Groupe, type de client, attribution de propriétés libres et regroupement des traitements par grands groupes
- **Définitions.** Vous pouvez définir le nom des groupes de clients et de fournisseurs, ainsi que leurs attributs, puis utiliser ces groupes pour combiner les états sur les partenaires.
- **Contacts avec les partenaires.** SAP Business One vous permet de documenter une conversation téléphonique ou n'importe quel type de rendez-vous ou d'activité avec les clients ou les fournisseurs, et d'associer des documents reçus (système ou autres) à un contact. Ce contact fait alors partie des données client/fournisseur.
- **Soldes initiaux.** Cette fonction vous permet de saisir le solde initial du compte des clients et des fournisseurs. Elle est particulièrement utile pour les nouveaux utilisateurs qui doivent faire migrer des données depuis une autre application comptable.
- **Vue d'ensemble des contacts.** Cet état vous permet de trier tous les contacts en cours par date, par rapport à la date du jour ou à la semaine courante. Vous pouvez y terminer les activités en cours, établir des contacts et clore des activités et des dossiers de contact déjà terminés.
- **Opportunité/Affaire.** SAP Business One vous permet de consigner toutes les opportunités de vente, depuis le premier appel téléphonique jusqu'à la conclusion d'une transaction.

Vous pouvez saisir différents détails sur l'opportunité concernée, notamment la source, le potentiel, la date de clôture, les concurrents et les activités. Dès que vous créez la première offre, vous pouvez l'associer à l'opportunité afin de simplifier le suivi et l'analyse ultérieurs.

- **Analyse d'opportunité.** Vous pouvez analyser une opportunité selon trois perspectives différentes : par client, par ligne et par commercial. En outre, vous pouvez combiner ces perspectives afin d'obtenir une analyse encore plus fine (par exemple, déterminer qu'un commercial particulier propose un poste lié à un bénéfice potentiel important). L'état d'analyse crée automatiquement des graphiques illustrant les données. Vous pouvez afficher tous les états avec n'importe quel niveau de détail, du plus général (opportunités par groupe de clients, par exemple) au plus précis (opportunité associée à un client particulier).
- **Pipeline des opportunités.** L'analyse du portefeuille d'affaires, vous permet de générer une vue d'ensemble dynamique des opportunités à toutes les étapes de la vente, depuis l'intérêt potentiel jusqu'à la commande. Il vous suffit de cliquer sur un élément quelconque pour afficher un rapport détaillé pour chaque niveau. D'autres fonctions graphiques permettent d'illustrer le processus de vente. Par exemple, SAP Business One peut afficher les 10 à 30 opportunités les plus importantes avec tous les détails, de la conception à la clôture. Cette fonctionnalité permet de déceler beaucoup plus facilement les tendances et les habitudes d'achat.

GESTION DES STOCKS

Ce module vous permet de centraliser la gestion de tous les articles et de toutes les données des magasins. Vous pouvez y saisir des informations telles que le nom et le numéro de l'article, son code à barres, sa marque, ses dimensions, son prix et même des images. Vous pouvez également consulter la quan-

tité disponible en stock, les quantités commandées et les analyses des ventes, le tout depuis un même écran. Ce module inclut les fonctionnalités suivantes :

- **Définitions.** Cette fonctionnalité vous permet de définir le nom des groupes d'articles ainsi que leurs attributs (propriétés). Vous pouvez ensuite définir n'importe quelle combinaison de ces groupes dans les états correspondants. Il vous est également possible de définir des magasins, des marques, des dimensions, des types de livraison, etc., notamment des références de catalogue spécifiques du client/fournisseur pour des postes individuels. Cela vous permet de gérer le même poste de différents fournisseurs, même s'il a des références de catalogue différentes.
- **Fiche Article.** Cette fonction vous permet d'obtenir rapidement des informations détaillées sur un article : critères commerciaux, gestion, logistique, champs libres et images associées.
- **Livraison directe.** Il arrive qu'un client ait besoin qu'un poste soit livré immédiatement, mais que vous ne l'ayez pas en stock. Cette fonctionnalité permet d'envoyer directement le poste du fournisseur au client via un magasin de « livraison directe » spécial, qui vous permet de conserver le contrôle des écritures à tous les niveaux de votre système.
- **Postes de substitution.** Cette fonctionnalité vous permet de créer une liste de postes à suggérer au client comme alternatives si le poste demandé n'est pas disponible. Il est possible de classer les postes de substitution par catégorie de poste, de prix ou de quantité.
- **Entrée/sortie de marchandises.** Ces deux fonctions vous permettent d'enregistrer les entrées et les sorties de marchandises qui ne sont pas directement associées à un document de vente ou d'achat.
- **Transfert de stock.** Si plusieurs magasins ont été définis, cette fonctionnalité vous permet de saisir tous les transferts de stock en magasin.
- **Système d'inventaire périodique/tournant.** Dans les magasins de grande taille, l'inventaire est souvent un processus constant. Cette fonction d'inventaire périodique simplifie le processus en identifiant le moment où chaque poste en stock doit être compté. Les alertes et les états produits aident à s'assurer que les postes de niveaux d'importance différents sont comptés aussi fréquemment que nécessaire.
- **Enregistrement mouvement de marchandise sur compte de stock.** Par cette fonction, la solution assure deux activités vitales :
 - Saisie des stocks initiaux pour les comptes de stocks
 - Mise à jour des données du magasin dans le système
- **Méthodes de valorisation des stocks.** Vous pouvez choisir d'appliquer la méthode du coût moyen, FIFO ou celle du coût standard pour la valorisation automatique des stocks dans votre système. SAP Business One se charge alors automatiquement de tous les calculs et de toutes les écritures. Vous pouvez aussi lancer une valorisation selon d'autres critères et ensuite passer une écriture comptable manuelle : le système s'adapte à vos besoins.
- **Gestions des Lots.** Vous pouvez affecter des lots aux produits et les classer en fonction de leur durée de conservation ou de tout autre attribut de votre choix. Le système propose une numérotation automatique (numérique ou alphanumérique). Ensuite, vous choisissez les lots de ces produits dans les commandes clients, les bons de livraison et les mouvements de stock. Un état séparé permet la surveillance des lots. Gestion des dates de péremption.

- **Numéros de série.** Vous pouvez affecter des numéros de série aux produits et les définir dans les commandes clients, les bons de livraison et les mouvements de stock. Proposition des N° de série/lots disponibles en stock. Gestion de la garantie.
- **Classes de magasins/dépôts.** Les classes de magasins permettent de grouper ceux présentant des caractéristiques similaires, à des fins de reporting. Chaque magasin de stockage possède une adresse physique.
- **Calcul des mouvements.** Calcul en temps réel des commandes clients, achat, réservation et disponibilité par article.

ASSEMBLAGE FINAL / PRODUCTION

- **Définition de nomenclature.** Cette fenêtre vous permet de définir une nomenclature multiniveau. Pour ce faire, vous devez définir un produit principal et toutes les matières premières requises pour le produire, avec des spécifications précises quant aux quantités et aux magasins concernés.
- **Instructions de production/ordre de travail.** Vous pouvez définir des ordres de production et les convertir simplement en ordres de travail jusqu'à la dernière étape de fabrication des produits finis. Lorsque vous créez un ordre de travail, vous pouvez vérifier instantanément la quantité nécessaire, afin de déterminer si les niveaux de stock actuels sont suffisants. Production spéciale pour un client.
- **Ordres de travail en cours.** Cet état récapitule tout le travail en cours et un simple clic de souris suffit pour afficher les ordres de travail correspondants. La confirmation des ordres d'assemblage met à jour les stocks automatiquement (produit fini et composants), y compris les co-produits.

- **Etat des recommandations de production.** Cette fonctionnalité vous permet de vous assurer, à n'importe quel stade de la production, que vous disposez en stock d'une quantité suffisante de produits ou des matières requises pour la production.
- **Nomenclatures des produits.** Cette fonctionnalité vous permet d'afficher une vue d'ensemble détaillée de toutes les nomenclatures de produits à n'importe quel niveau.

REPORTING – DECISIONNEL ET TABLEAUX DE BORD

Le module de reporting est l'un des plus importants de SAP Business One. Il vous permet de générer tous types d'états et de lancer toutes les actions correctives nécessaires immédiatement après. Il inclut des états d'entreprise, comptables, des stocks et financiers, ainsi que des états destinés à faciliter la prise de décisions. Vous pouvez exporter n'importe quel état vers Microsoft Excel d'un simple clic de souris. La simplicité de la navigation parmi les données de la solution vous permet d'extraire facilement les données dont vous avez besoin. Avec ce module, vous gagnez un temps précieux et accédez efficacement aux nouvelles données et informations.

Le module de reporting inclut les fonctionnalités suivantes :

- **Postes non soldés.** Lignes ouvertes, commandes ouvertes, etc. Ces états permettent à la direction de générer rapidement une vue d'ensemble de tous les postes et lignes non soldés, notamment les factures impayées ainsi que les offres et les commandes en cours. L'intégration à Microsoft Word vous permet de générer des lettres pour les clients concernés.

■ **Comptes clients/fournisseurs par date d'échéance.**

Balance âgée, ces états vous permettent d'afficher tous les comptes clients/fournisseurs, triés selon des intervalles spécifiques. Lorsque vous cliquez sur un poste client, un état détaillé s'affiche pour celui-ci. Un lien direct avec Microsoft Word vous permet d'afficher les soldes du compte client d'un simple clic ; cet état montre le statut du compte correspondant dans la Comptabilité clients.

■ **Analyse des ventes.** Cette fonction vous permet d'effectuer une analyse des ventes selon trois perspectives : par client, par article/produit et par commercial. Vous pouvez combiner ces perspectives afin d'affiner encore l'analyse (par exemple, les postes vendus par tel commercial, ceux achetés par un client donné, etc.). Cet état crée automatiquement des schémas montrant clairement les données. Vous pouvez afficher ces informations avec n'importe quel niveau de détail, du plus général (ventes par groupe de clients, par exemple) au plus précis (facture associée à un client particulier).

■ **Flux de trésorerie.** Cash flow. Cet état analyse le flux de trésorerie pour tous les revenus et toutes les dépenses, notamment les chèques, les paiements par carte de crédit, les effets, les transactions périodiques, les comptes clients, etc. Vous pouvez choisir parmi différents niveaux de détail.

■ **Assistant de requête.** Cet outil offre un langage simple pour créer des analyses sur la base de données et définir des états. Vous pouvez utiliser toutes les données de n'importe quelle zone pour créer un état détaillé ou de totalisation. Une fois que vous avez défini une requête, vous pouvez l'enregistrer dans la bibliothèque des requêtes pour la réutiliser ultérieurement, ou faire appel à l'éditeur d'états pour affiner et modifier des requêtes existantes.

■ **CRM - Vue d'ensemble des contacts.** Outil d'analyse complet sur les affaires et activités, cet état vous permet de trier tous les contacts en cours par date, par rapport à la date du jour ou à la semaine courante. Vous pouvez y terminer les activités en cours et établir des contacts, et clore des activités et des dossiers de contact déjà terminés.

■ **Etats comptables.** Cette option de menu couvre les états comptables les plus importants :

- soldes de compte ;
- extraits de compte (groupent toutes les écritures, par partenaire ou par compte) ;
- déclaration d'impôts (obligations fiscales cumulées conformément aux obligations légales locales) ;
- liste des ventes dans l'Union Européenne (groupe toutes les ventes à des clients de l'Union Européenne, conformément aux obligations légales locales) ;
- journal des pièces comptables ;
- journal de comptabilisation ;
- vérification de la numérotation des documents/pièces (vous permet de vérifier l'ordre de numérotation).

■ **Etats de la société.** Cette option de menu couvre tous les états financiers importants :

- bilan ;
- solde du programme de test ;
- compte de résultat ;
- état des centres de profit.

■ **Etats des magasins.** Tous les états importants relatifs aux magasins sont prédéfinis. Ils incluent les éléments suivants :

- liste des articles ;
- liste des mouvements de marchandises sur compte de stock (regroupe tous ces enregistrements par partenaire ou par poste) ;
- état du stock (affiche les stocks du magasin par poste en stock, par quantité commandée et par quantité disponible). Vous pouvez cliquer sur un article individuel pour afficher un état des commandes pour l'article sélectionné ;

- état du stock magasin (affiche tous les stocks pour l'article concerné, par magasin, ainsi que le stock total pour chaque poste) ;
 - valorisation du stock magasin (valorise le stock disponible par l'une des méthodes classiques suivantes) : coût standard, FiFo ou prix moyen pondéré. Vous pouvez afficher une vue d'ensemble de tous les articles ou une vue détaillée de chaque article. Cette valorisation fait appel à un algorithme spécial assurant l'interprétation correcte des quantités en stock négatives.
 - nomenclatures produits (affiche une vue d'ensemble de toutes les nomenclatures de produits pour chaque niveau demandé et avec différents niveaux de détail).
- **Autres états.** Cette option de menu donne accès à tous les autres états :
- derniers prix (affiche la liste des derniers prix proposés à un client donné) ;
 - clients inactifs (affiche une vue d'ensemble des clients inactifs au cours d'une période donnée) ;
 - postes inactifs (affiche une vue d'ensemble des postes inactifs au cours d'une période donnée, ce qui contribue à réduire les coûts de stockage).

GESTION DES SERVICES ET SAV

Ce module optimise le potentiel de vos services techniques en assurant la prise en charge des opérations de service, les appels clients, la gestion des contrats de service, la planification des services, le suivi de l'interaction avec les clients, le service clientèle et la gestion des opportunités de vente. La gestion des services englobe les fonctionnalités suivantes :

- **Demande de service.** Cette fonction vous permet de répondre aux questions des clients et de résoudre les problèmes associés aux postes.

- **Fiche Equipement client.** Il s'agit de la base de données contenant tous les produits, gérés par n° de série, pouvant faire l'objet d'une prestation de service.
- **Contrat de Service.** Le contrat de service est un document légal formel permettant à un client de bénéficier d'un service pour des produits et des numéros de série pendant la période spécifiée. Ce contrat contient des informations indiquant le niveau de service dont un client peut bénéficier.
- **Base de connaissances.** Inclut des solutions clés pour résoudre divers problèmes et situations. Cette solution contribue à rationaliser le service et à accélérer les performances des techniciens. Elle permet également la consultation, par des sources externes, des questions et solutions concernant les produits de l'entreprise.
- **Rapports de service.** Les rapports de service vous permettent de consulter et d'analyser les données associées aux contrats de service, aux équipements des clients et aux demandes de service. Vous pouvez consulter les demandes de service effectuées par des commerciaux ou par certains clients. Ces états peuvent également servir à évaluer l'efficacité et les performances.

FICHE SALARIÉS

Ce module propose des fonctions de gestion du personnel incluant des informations détaillées sur les salariés, sur les contacts et des données d'absence.

■ Liste des salariés

Cette liste contient des informations telles que le nom de la filiale, du service, l'intitulé de fonction, le poste, le nom du responsable et des détails personnels sur le salarié.

■ Etat des absences

Cet état permet le reporting des jours ouvrés non travaillés.

■ Annuaire téléphonique

L'annuaire affiche les informations de contact de chaque salarié, à savoir : numéro de téléphone avec indication du numéro de poste, numéro de portable, de bipeur et de télécopie.

www.sap.com/contactsap