

# SAP Business One

## Sentiment Analysis for Service

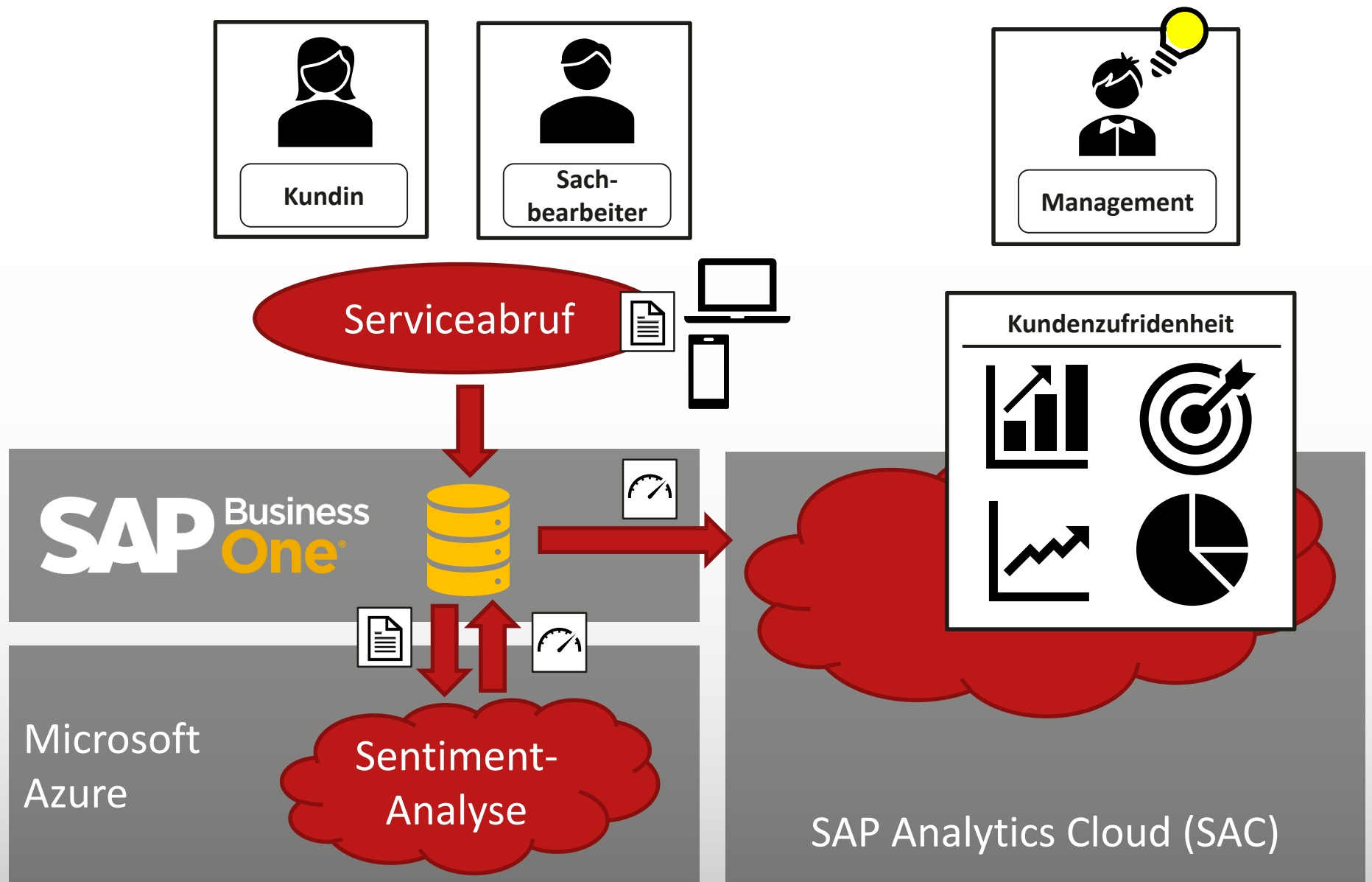
SAP Partner Innovation

Technischer Aufbau  
Andreas Mück



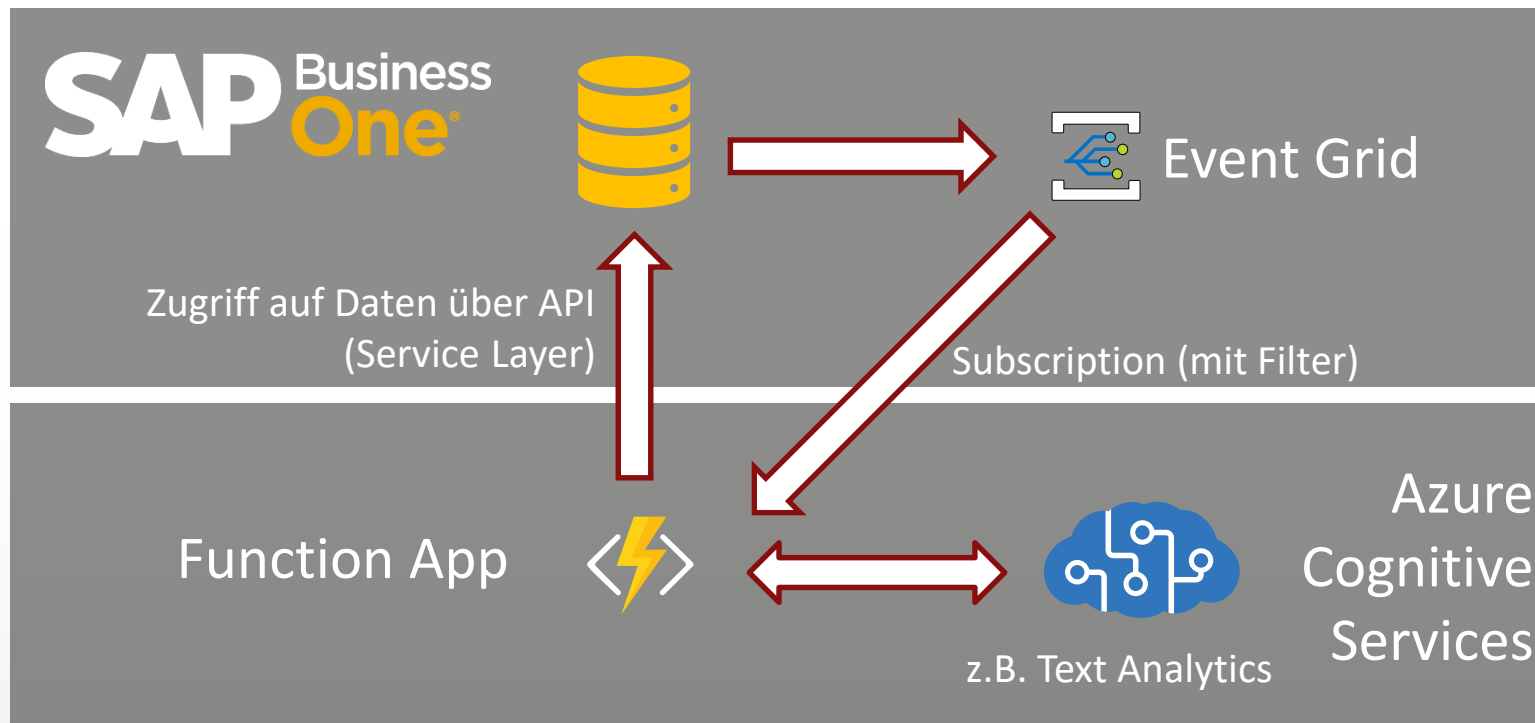
# SAP Business One als digitaler Core

mit MS Cognitive Services und SAP Analytics Cloud



# Verbindung SAP Business One mit MS Azure

## Cognitive Services



# SAP Business One: Serviceabruf

## Negatives und positives Beispiel

The screenshot shows the SAP Business One interface for a Service Request (Serviceabruf). The window title is "Serviceabruf". The main data area shows the following details:

Nr.	Primär	45
Abrufstatus		Offen
Abruf-Nr.		48
Priorität		Mittel
Erstellt am		08.09.2016 16:04
Abgeschlossen am		
Vertragsnr.		32
Enddatum		20.03.2017

The description field contains the text: "Drucker hat erneut einen Papierstau. Bitte austauschen, der Kunde ist sehr verärgert und will sonst den Vertrag kündigen." Below the description are tabs for "Allgemein", "Geschäftspartner", "Bemerkungen", "Aktivitäten", "Lösungen", "Zugehörige Belege", "Problemlösung", "Historie", "Planung", and "Anhänge". The "Allgemein" tab is active, showing the description text.

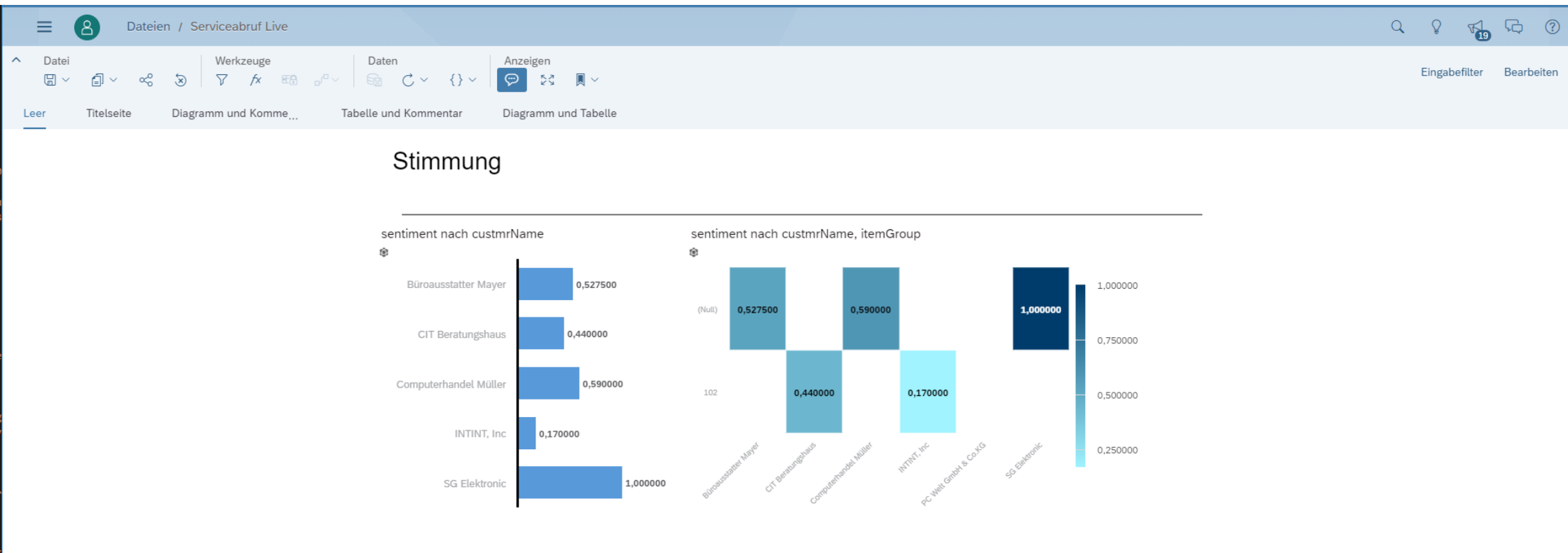
Two yellow callout boxes with icons are overlaid on the screenshot:

- A red sad face icon is next to a yellow box containing the text: "Drucker hat erneut einen Papierstau. Bitte austauschen, der Kunde ist sehr verärgert und will sonst den Vertrag kündigen."
- A green happy face icon is next to a yellow box containing the text: "Der Kunde ist sehr zufrieden und wird das Produkt weiterempfehlen."

The bottom status bar shows the date "26.09.2019" and time "14:37". The SAP Business One logo is visible in the bottom right corner.

# SAP Analytics Cloud

## Beispiel für Kundenzufriedenheit





**conesprit**

conesprit GmbH  
Löwensteiner Weg 28  
71522 Backnang  
**www:** [conesprit.de](http://conesprit.de)

Ansprechpartner  
Roman Douverne  
Geschäftsführer  
**Email:** [roman.douverne@conesprit.de](mailto:roman.douverne@conesprit.de)  
**Tel.:** +49 7191 18 70 190  
**Fax:** +49 7191 18 70 191

#### © Copyright

Diese Publikation ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine komplette oder auszugsweise Vervielfältigung dieser Publikation ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen zulässig. Zuwiderhandlungen können zivil- und strafrechtliche Folgen nach sich ziehen.

#### Haftungsausschluss

Die Informationen in dieser Publikation wurden aus Daten erarbeitet, von deren Richtigkeit ausgegangen wurde; wir übernehmen jedoch weder Haftung noch eine Garantie für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Informationen.

Obwohl wir diese Publikation mit Sorgfalt erstellt haben, ist nicht auszuschließen, dass sie unvollständig ist oder Fehler enthält. Der Herausgeber, dessen Geschäftsführer, leitende Angestellte oder Mitarbeiter haften deshalb nicht für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Informationen. Etwaige Unrichtigkeiten oder Unvollständigkeiten der Informationen begründen keine Haftung, weder für unmittelbare noch für mittelbare Schäden.