



cCRM Connector Outlook Benutzerhandbuch





Unsere Leistungen

combit CRM address manager List & Label Desinger

Schulungen

- * Standard
- * Individuell
- * Online
- * Administratoren
- * Power User
- * Konfiguration

Serviceleistungen

- * Formulargestaltung
- * Datenbankerstellung
- * Skripterstellung
- * Maskendesign
- * Beratung
- * Support

Programmierungen

- * Datenübernahme
- * Replikationen
- * Schnittstellen
- * Module
- * Connectoren

Kontakt

UNIRENT EDV-Systemtechnik GmbH
Rosenstraße 20
24576 Bad Bramstedt

Telefon ++49 / 4192 / 87 96 66
Telefax ++49 / 4192 / 87 96 76

info@unirent.de
www.unirent.net

Angaben gemäß den Inhalten des Teledienstgesetzes
Fotograf Konstantin Gastmann



Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort	5
2	Konfiguration	6
2.1	Erste Inbetriebnahme	6
2.1.1	Konfiguration öffnen	6
2.1.2	Konfiguration erstellen.....	7
2.1.2.1	Betriebsmodi	7
2.1.2.2	combit CRM/address manager-Anbindung	8
2.1.2.3	Datenbank-Verbindung	9
2.1.2.4	eMail-Ablage.....	9
2.1.2.5	Konfiguration des allgemeinen Datenmodells	10
2.1.2.1	Besonderheiten bzgl. Datenmodell.....	14
2.1.2.2	Weitere Einstellungen	15
2.1.2.1	Einstellung der Sprache.....	15
2.1.2.2	Konfigurationen veröffentlichen und laden	16
2.1.2.3	Lizensierung	19
2.2	Ordner-Konfiguration	20
2.3	Konfiguration – eMail	20
2.3.1	Konfigurationsdefinition – eMail	21
2.4	Konfiguration - Termine	24
2.4.1	Konfigurationsdefinition – Termine	25
2.5	Konfiguration – Kontakte.....	27
2.5.1	Konfigurationsdefinition - Kontakte	28
2.6	Konfiguration - Aufgaben	31
2.6.1	Konfigurationsdefinition - Aufgaben	32
2.7	Synchronisierungsstatus anzeigen	35
2.7.1	„CRM“-Statusfeld in Microsoft® Outlook einblenden	35
2.7.2	Status Legende.....	36
2.8	Kategorien	37
2.9	Einschränkungen über Black- bzw. Whitelists.....	37
3	Betrieb	39
3.1	Abgleich – eMail.....	39
3.1.1	Weiterleitungen	39
3.1.2	Microsoft Outlook Abgleich eMail	40
3.1.3	combit CRM/address manager Abgleich eMail	41
3.1.3.1	Datenfeld für eMail-Anhänge.....	42
3.1.4	Manuelle combit CRM eMail-Zuordnungen	43
3.1.4.1	eMail-Zuordnung und Kategorien.....	43
3.1.4.2	eMail-Zuordnung und Kontakte	44
3.1.4.3	eMail-Zuordnung und Zusatzablagen	44
3.1.5	Automatische combit CRM eMail-Zuordnungen.....	45
3.1.5.1	Beispiel an Aktion.....	45
3.1.6	Generierung von Terminen und/oder Aufgaben zu eMails	46
3.1.7	Anzeige Historie beim Verfassen neuer eMails.....	49
3.2	Abgleich – Termine.....	50
3.2.1	Termine im combit CRM/address manager erfassen.....	50
3.2.2	Termine in Microsoft® Outlook erfassen.....	51
3.2.3	Microsoft® Outlook Abgleich Termine	52
3.2.4	Microsoft® Outlook Terminverschiebung im Gruppenkalender (optional).....	53
3.2.5	Microsoft® Outlook Terminlöschung	53
3.2.6	Inspektor-Panel Termine.....	54
3.2.6.1	Kontaktadresse	54
3.2.6.2	Kontaktzuordnung	54
3.2.6.3	Verknüpfungen (sog. Links).....	55
3.3	Abgleich – Aufgaben.....	56
3.4	Abgleich – Kontakte.....	57
3.4.1	Unterstützung weiterer Microsoft® Outlook-Felder für den Kontaktabgleich.....	57

3.4.2	combit CRM/address manager Abgleich Kontakte	58
3.4.3	Microsoft® Outlook Abgleich Kontakte	59
3.4.4	Besonderheiten der Kontakte in Microsoft® Outlook	62
3.4.4.1	Name einer Person	62
3.4.4.2	Name einer Firma	62
3.4.4.3	Name einer Firma mit einer Person	63
3.4.4.4	Adressinformationen	63
3.4.5	Kontakt-Synchronisation mit Verteilern	64
3.4.6	Microsoft® Outlook Kontaktlöschung	66
3.5	Suchdialoge	67
3.5.1	Schnellsuche	67
3.5.2	Sortieren und Filtern	67
3.6	Vordefinierte Filter	69
3.7	Generelle Funktion für Ablage bzw. Abgleich von Microsoft® Outlook Elementen	70
3.8	Ereignisprotokoll	71
3.9	Update-Funktionalität	72
3.10	Upgrades	72
3.11	Versionsinfo	73
4	Fehlerbehandlung	74
4.1	Debug-Protokoll	74
4.2	Die Add-In Verwaltung in Outlook	75
5	Anhang	77
5.1	Ablageregeln bzgl. eMail-Adressen und Kontakzuordnung	77
5.2	Pfad-Variablen	78
5.3	Muster SQL-Script Berechtigungen	80

1 VORWORT

Mit dem UNIRENT CRM-Connector Outlook haben Sie die Möglichkeit Ihre Termine, Aufgaben und Kontakte zwischen Microsoft® Outlook und combit CRM/address manager bidirektional abzugleichen. Ein- und ausgehende eMails können Ihren Kontakten im combit CRM/address manager zugeordnet werden. Neben der Kompatibilität zu Microsoft® Office Outlook 2010 bis 2019 erwarten Sie viele Features. Die dafür notwendige Installation und Konfiguration der Software wird Ihnen von Ihrem Administrator oder von UNIRENT direkt zur Verfügung gestellt.

Der CRM-Connector Outlook kann je Windows-Benutzer immer nur mit genau ***einem*** CRM-Projekt verknüpft werden. Ein Wechsel zwischen verschiedenen CRM-Projekten innerhalb desselben Windows Benutzerkontext ist nicht möglich.

Der Connector ist nicht lauffähig unter Microsoft® Windows Home Editionen!

Der Connector kann nur für die combit Solutions eingesetzt werden, die die Sichten Firmen, Personen sowie Kommunikation/Aktivitäten im Datenmodell haben. Dies sind z.B. die combit Solutions Large, Medium, Basic.

Alle nachfolgend genannten Marken und gezeigten Logos sind Eigentum der jeweiligen Unternehmen und urheberrechtlich geschützt.

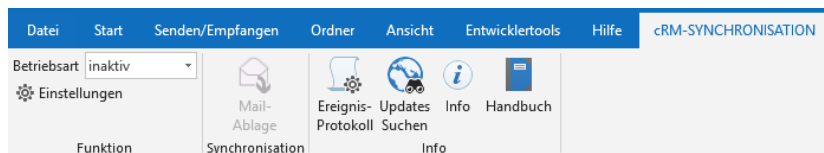
2 KONFIGURATION

Zur Inbetriebnahme des CRM-Connector Outlook muss dieser für das eigene combit CRM/address manager-Projekt konfiguriert werden. Dies sind zum einen die allgemeinen Einstellungen, die für alle Benutzer konfiguriert werden und zum anderen Einstellungen, die jeder Benutzer für sich persönlich einstellen kann. Die allgemeinen Einstellungen können im CRM-Projektverzeichnis veröffentlicht werden, so dass alle Arbeitsplätze diese automatisch verwenden. Für die Erstkonfiguration steht zudem eine Auto-Erkennung des Datenmodells zur Verfügung, die den größten Teil der erforderlichen, allgemeinen Einstellungen abdeckt.

2.1 Erste Inbetriebnahme

Nach der CRM-Connector Outlook Installation wird in der Microsoft® Outlook Menüleiste ein neuer Tab sichtbar: **cRM-SYNCHRONISATION**

Unter diesem Tab befinden sich mehrere Optionen:



Zur Konfiguration des Connectors bestätigen Sie den Button **Einstellungen**


2.1.1 Konfiguration öffnen

Bestätigen Sie nach der Installation des CRM-Connector Outlook erstmalig den Button **Einstellungen**, so werden Sie nach Ihrem Benutzernamen gefragt, der Ihrem **Login-Namen** aus der combit CRM/address manager Benutzer- und Rechteverwaltung entspricht:



Es öffnet sich der CRM-Connector Outlook Einstellungsdialog, indem Sie zuerst den gewünschten Betriebsmodus wählen (siehe Kapitel 2.1.2.1).

Je nach gewähltem Betriebsmodus werden sofort die entsprechenden Tabs zur Einstellung der entsprechenden Verbindungen und des Ablageverhaltens von Mails sowie für die allgemeinen Einstellungen sichtbar. Die Einstellungen für **Netzwerk** und **Lokal** sind praktisch gleich und verweisen lediglich auf andere (Netzwerk- oder lokale) Verzeichnisse und SQL-Serverinstanzen. Die Einstellungen in den Tabs **Netzwerk** und **Allgemein** können veröffentlicht und damit auf andere Arbeitsplätze ausgerollt werden, während die Einstellungen im Tab **Lokal** immer individuell und daher nicht sinnvoll verteilbar sind.

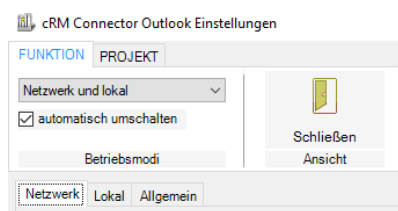
Grundsätzlich werden alle Änderungen im Dialog immer sofort automatisch gespeichert – das Konfigurationsfenster kann daher auch über das  geschlossen werden, ohne dass Einstellungen verloren gehen. Wurden grundlegende Einstellungen geändert, während der Connector in einem der aktiven Modi arbeitet, wird der Connector bei Schließung der Einstellungen automatisch kurz deaktiviert und reaktiviert, um die Verwendung dieser Änderungen zu erzwingen, ohne dass der Benutzer dies manuell durchführen muss.

Die komplette Einrichtung ist in den nachfolgenden Kapiteln beschrieben.

2.1.2 Konfiguration erstellen

2.1.2.1 Betriebsmodi

Im Tab **Funktion** kann zwischen drei Betriebsarten gewählt werden:



Netzwerk und lokal

= Wird eingestellt, wenn Sie mit Ihrem Notebook teilweise in der Firma über das Firmen-LAN auf das dort installierte CRM/address manager Projekt zugreifen und für unterwegs ein lokal installiertes Projekt verwenden, das per Replikation mit der Netzwerk-Version synchronisiert wird. Mit der Option **automatisch umschalten** kann der Connector selbständig überwachen, ob ein Netzwerk verfügbar ist und automatisch in den passenden Modus umschalten.

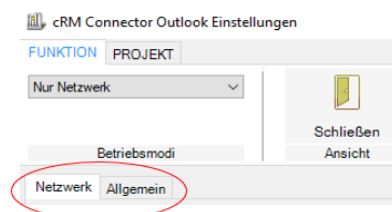
Nur Netzwerk

= Die empfohlene Einstellung, wenn alle Benutzer ausschließlich im Firmen-LAN mit demselben CRM-Projekt arbeiten.

Nur lokal

= Die empfohlene Einstellung für Einzelplatz-Installationen.

Je nach gewählter Betriebsart sind neben dem Tab **Allgemein** die Tabs für **Netzwerk** und/oder **lokal** sichtbar,



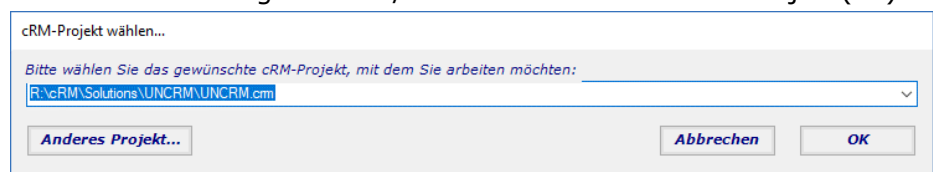
in denen die Grundeinstellungen für diese beiden Betriebsarten vorgenommen werden können. Im Tab **Allgemein** wird das beiden Betriebsarten gemeinsame Datenmodell sowie generelle Optionen festgelegt. Es ist daher nicht möglich, für Netzwerk und lokal unterschiedliche Projekte zu konfigurieren.

2.1.2.2 combit CRM/address manager-Anbindung

Im Tab **Netzwerk** und/oder **Lokal** werden die allgemeinen Einstellungen für das Projekt eingetragen. Gehen Sie jeweils vor wie folgt:

Wählen Sie zuallererst das CRM Projektverzeichnis. Bei den Netzwerkeinstellungen wird sofort automatisch überprüft, ob in dem angegebenen Verzeichnis bereits eine veröffentlichte Konfigurationsdatei (**OLC.tmp**) vorliegt und diese ggf. geladen, ohne dass dies manuell über den Button **jetzt laden** im Tab **Projekt** ausgelöst werden muss und ohne dass im Tab **Allgemein** später die Auto-Erkennung für das gemeinsame Datenmodell erforderlich wird. Besitzen Sie keine vorgefertigte Konfiguration oder befinden Sie sich im Tab **Lokal**, muss die Einrichtung und der Start der Auto-Erkennung manuell erfolgen. Durch die Auswahl des Projekts wird ggf. bereits automatisch die zugehörige SQL-Serverinstanz und -Datenbank ermittelt und eingetragen.

Projektverzeichnis = Wählen Sie hier die Projektdatei (*.crm) des Projektes aus, das über den Connector mit Outlook verbunden werden soll. Es erscheint zunächst ein Dialog mit dem/den zuletzt verwendeten Projekt(en):



Ist das gewünschte Programm nicht in der Combobox enthalten, können Sie über den Button **Anderes Projekt** mit Hilfe des Windows Explorers Ihre Projektdatei frei aus allen verfügbaren Laufwerken wählen.

Fotoverzeichnis (optional) = Sofern in den Kontakten Fotos verwendet und abgeglichen werden sollen, legen Sie hier den Ordner fest, in dem Outlook und combit CRM/address manager diese Bilder ablegen. Beachten Sie, dass jeder Benutzer auf dieses Verzeichnis lesend und schreibend zugreifen können muss.

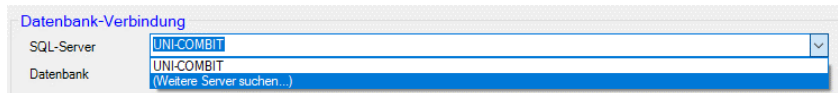
CRM-Benutzername = Sofern der SQL-Server bereits ausgewählt ist, wählen Sie hier einfach Ihren Login-Name des combit CRM/address manager-Benutzers aus der Combobox aus. Alternativ können Sie den Benutzernamen auch manuell eingeben, müssen dann aber sicherstellen, dass der Benutzer in der combit Benutzerverwaltung exakt so geschrieben wird, wie hier eingegeben. Achten Sie bei UNIRENT Projekten bitte ferner darauf, dass in der Ansicht Mitarbeiter ein Datensatz mit gleichem CRM-Benutzernamen vorhanden ist.

Passwort = Das Passwort des verwendeten combit CRM/address manager-Benutzers (wird verschlüsselt in der Windows Registry abgelegt).

2.1.2.3 Datenbank-Verbindung

Hier werden die Einstellungen eingetragen, die der Connector für die Datenbankverbindung benötigt (in den meisten Fällen werden SQL-Server und Datenbank bereits automatisch erkannt worden sein). Sofern Microsoft® Outlook und der Microsoft® SQL-Server nicht auf demselben Computer installiert sind, müssen Arbeitsplatz und Server mittels Netzwerk-Synchronisation **dieselbe Uhrzeit** haben, da ansonsten kein korrekter Betrieb gewährleistet werden kann! Aus diesem Grund werden Windows Home-Editionen nicht unterstützt, da diese keine Zeitsynchronisation im LAN unterstützen.

SQL-Server = Name des Microsoft® SQL-Servers, ggf. inkl. Instanz-Name. Sollte Ihr SQL-Server noch nicht in der Combobox enthalten sein, wählen Sie den Eintrag **(Weitere Server suchen...)**:



Der Connector scannt nun das Netzwerk nach öffentlichen SQL-Instanzen – dies kann einen Moment dauern. Warten Sie, bis der Mauszeiger von Sanduhr/warten wieder auf das Standardsymbol zurück wechselt und öffnen Sie die Liste der Combobox erneut: nun sollten alle SQL-Serverinstanzen sichtbar sein, die von Ihrem Arbeitsplatz aus erreichbar sind.

Datenbank = Name der Datenbank, die im CRM-Projekt verwendet wird. Diese Liste füllt sich automatisch mit den verfügbaren Datenbanken, sobald der SQL-Server ausgewählt wurde.

Anmeldung = Hier kann angegeben werden, ob die Windows-Authentifizierung oder ein Microsoft® SQL-Benutzerkonto inkl. Passwort für die Datenbankmeldung verwendet werden muss. Erfragen Sie ggf. von Ihrem Datenbank-Administrator, wie dies in Ihrem Hause eingerichtet wurde.

Über **Verbindung testen** kann geprüft werden, ob mit den aktuellen Einstellungen eine Datenbankverbindung erfolgreich hergestellt werden kann.

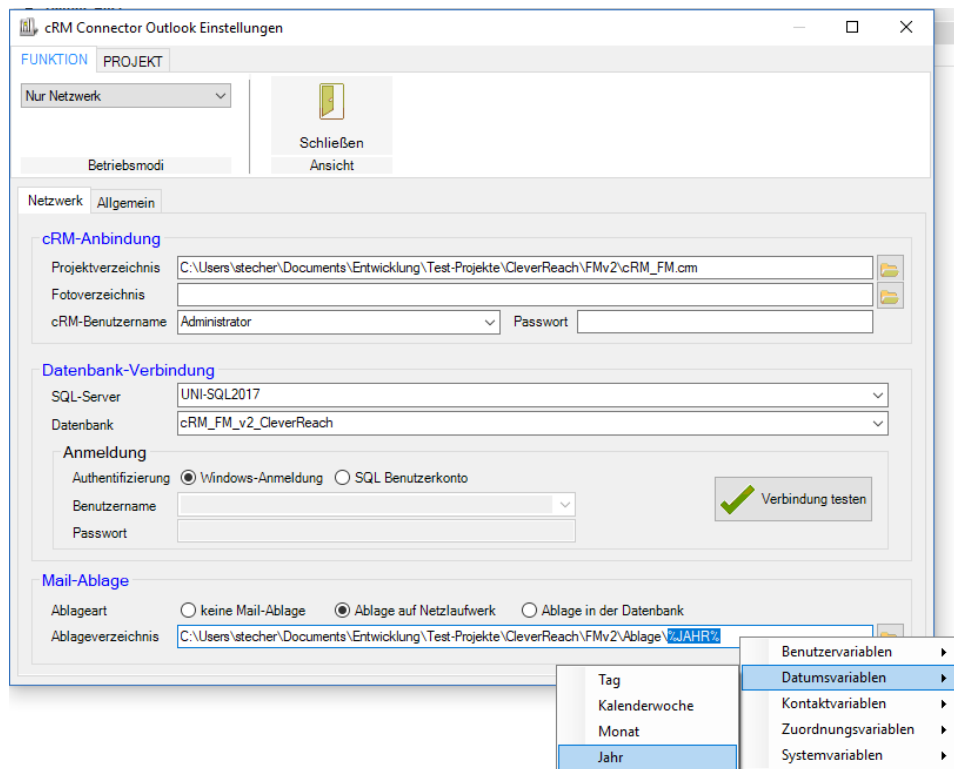
2.1.2.4 eMail-Ablage

Hier wird eingestellt, ob die verarbeiteten eMails zusätzlich auf dem Dateisystem abgelegt oder in der Datenbank als BLOB/Filestream gespeichert werden sollen. Bei Ablage auf einem Netzlaufwerk muss zwingend ein vorhandenes Verzeichnis angegeben sein, das für alle combit CRM/address manager-Benutzer mit Lese- und Schreibberechtigung erreichbar ist, da die Ablagen sonst nicht über den combit CRM/address manager geöffnet werden können. Dies gilt auch bei Ablage in der Datenbank, da in diesem Fall ein temporäres Verzeichnis für die Zwischenablage vor dem Import in die Datenbank benötigt wird.

Um die Ablage von eMails bei Bedarf (z.B. bei sehr hohem eMail-Aufkommen) in einer Verzeichnisstruktur zu organisieren, stehen diverse Variablen zur Verfügung, die per Rechtsklick auf das Eingabefeld des Ablageverzeichnisses ausgewählt und an der Cursor-Position eingefügt werden können (siehe Liste der **Pfad-Variablen** im Anhang). Über die vordefinierten Variablen hinaus können hier alle Windows Umgebungsvariablen verwendet werden, die im Ausführungskontext von Outlook verfügbar sind. Die daraus resultierenden Verzeichnisse werden bei Ablage ggf. automatisch angelegt, wenn diese noch nicht vorhanden sind. Schlägt die eMail-Ablage mit der Meldung fehl, dass diese nicht ausgeführt werden konnte, weil die Nachricht durch einen anderen Prozess (meist andere Office Add-

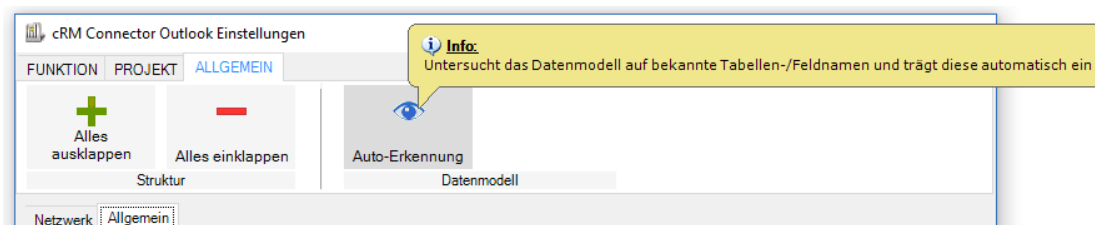
Ins) geändert wurde, so versucht der CRM-Connector Outlook, die eMail noch einmal neu zu laden und die Änderungen über das neue Objekt zu speichern. Erst wenn die Wiederholung ebenfalls fehlschlägt, wird die eMail-Ablage als gescheitert betrachtet.

Um die Zugriffsrechte auf abgelegte Mails für die verschiedenen CRM-Benutzer einzuschränken, kann dies beispielsweise bei Ablage auf einem Netzwerkverzeichnis durch die zuvor genannten Pfad-Variablen und Rechte-Einschränkungen auf Verzeichnisebene (und mittels Active Directory) erfolgen. Bei Ablage in der Datenbank kann dies alternativ über die Benutzerrechte im combit CRM/address manager gesteuert werden.

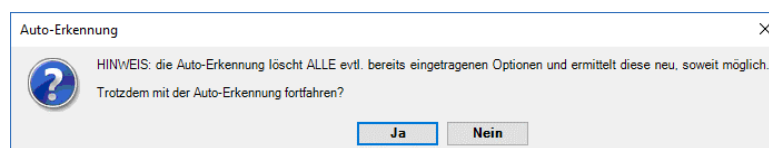


2.1.2.5 Konfiguration des allgemeinen Datenmodells

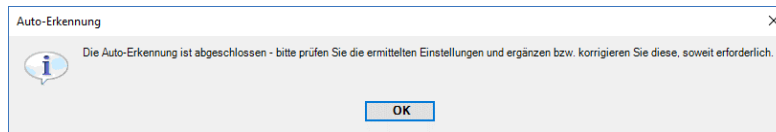
Im Tab **Allgemein** werden die allgemeinen Optionen sowie die Konfiguration des Datenmodells Ihres Projektes hinterlegt. Ist noch keine Konfiguration vorhanden, können die Datenfelder über den Button **Auto-Erkennung** im Tab **Allgemein** automatisch gefüllt werden.



Bestätigen Sie den folgenden Sicherheitshinweis mit **Ja**:



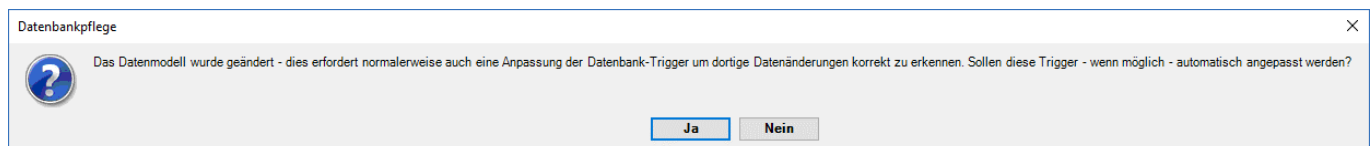
Warten Sie, während der CRM-Connector versucht, die einzelnen Bereiche in der angegebenen Datenbank zu erkennen und zuzuordnen. Nach Abschluss erscheint folgende Meldung:



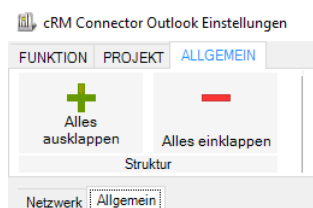
In den meisten Fällen sind keine bis nur noch sehr wenige Nacharbeiten oder Bedürfnisanpassungen notwendig, damit eine fertige Konfiguration zur Verfügung steht.

Im Abschnitt **11) Datenmodell, Multiple eMail-Adresse** kann auf Wunsch automatisch eine Datenbanksicht erzeugt werden, die es dem CRM-Connector Outlook ermöglicht, je Person, Firma oder Mitarbeiter mehr als eine eMail-Adresse in die Erkennung bei der eMail-Ablage einzubeziehen. Da es sich lediglich um eine sogenannte „Sicht“ handelt, die rein lesend auf die zugrundeliegenden Tabellen zugreift, ist die Verwendung für alle Projekte gefahrlos möglich. Folgen Sie einfach den Einrichtungsdialogen und wählen Sie für jede Ansicht/Tabelle alle Felder aus, die eMail-Adressen beinhalten und einbezogen werden sollen. Der CRM-Connector Outlook markiert zur Unterstützung bereits automatisch alle Felder vorab, in deren Feldnamen die Zeichenfolge „mail“ vorkommt. Sie müssen also lediglich die Felder an- beziehungsweise abwählen, die von dieser Regel abweichen.

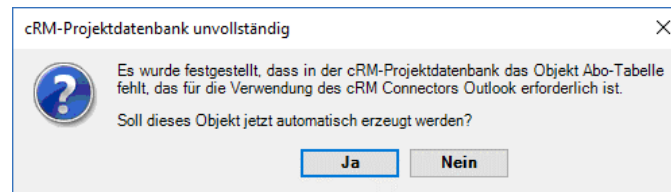
Prüfen Sie alle Datenmodell-Einstellungen (Abschnitte 03 bis 20). Alle Optionen in **blauer** Schrift sind Pflichtfelder und müssen zwingend angegeben werden. Der Connector prüft beim Schließen des Dialogs u.a. diese Felder und gibt gegebenenfalls entsprechend Meldungen aus, wenn fehlende Pflichtfelder entdeckt werden. Änderungen am Datenmodell können ferner die Aktualisierung von Datenbankobjekten (sog. Trigger) erfordern, die der Connector auf Wunsch vollautomatisch aus den Angaben zum Datenmodell erstellt. Sofern diese nicht ausnahmsweise manuell von einem Administrator gepflegt werden, bestätigen Sie diesbezügliche Nachfragen des Connectors immer mit **Ja** bzw. **OK**:



Bei den Einstellungen helfen die zugehörigen Erläuterungen im rechten Kontroll-Panel. Zur optischen Übersicht können die Abschnitte der Einstellungen über die Buttons **Alles ausklappen** und **Alles einklappen** oder auch einzeln ein- und ausgeblendet werden:



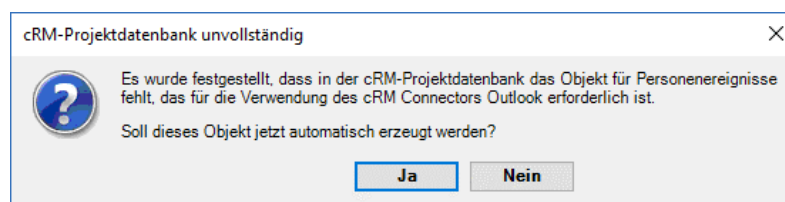
Der Connector prüft vor jedem Start das Datenmodell der zugeordneten Projektdatenbank. Fehlen für den Betrieb des Connectors benötigte Datenbank-Objekte, werden die immer benötigten Objekte ohne Nachfrage erstellt. Bei optionalen Objekten und Triggern wird hingegen gefragt, wie im folgenden Beispiel:



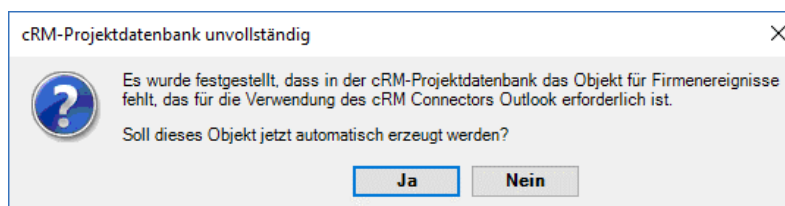
Der Connector hat festgestellt, dass in der CRM-Projektdatenbank die sog. **Abo-Tabelle** fehlt, die für den Kontaktabgleich erforderlich ist. Lassen Sie dieses Objekt nun automatisch erzeugen, indem Sie mit **Ja** bestätigen. Die Erstellung Abo-Tabelle kann mit **Nein** übersprungen werden, wenn nicht mit Kontakt-Abonnements gearbeitet wird (in diesem Fall entfällt auch bei den später folgenden Einstellungen der Kontakte-Ordner die Abo-Option als Abgleichmerkmal).

Bei den benötigten Triggern wird einzeln gefragt, ob diese angelegt werden sollen, oder eventuell bereits durch einen anderen Trigger abgedeckt werden. Der Connector merkt sich die gewünschten Antworten und setzt diese nur zurück, wenn das Datenmodell danach nochmals geändert wird, so dass die Fragen nicht bei jedem Start erneut beantwortet werden müssen. Beispiele:

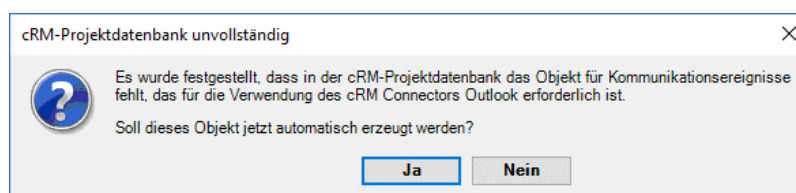
Der Connector stellt fest, dass in der CRM-Projektdatenbank der Trigger für **Personenereignisse** fehlt. Lassen Sie diesen vom Connector automatisch erzeugen, indem Sie mit **Ja** bestätigen:

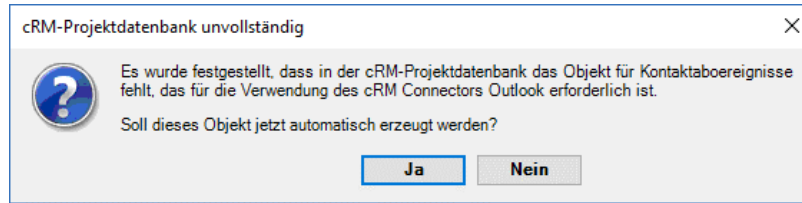


Analog gilt dies auch für **Firmenereignisse**:

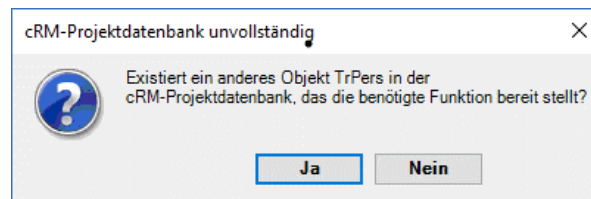


Für **Kommunikationsereignisse**:

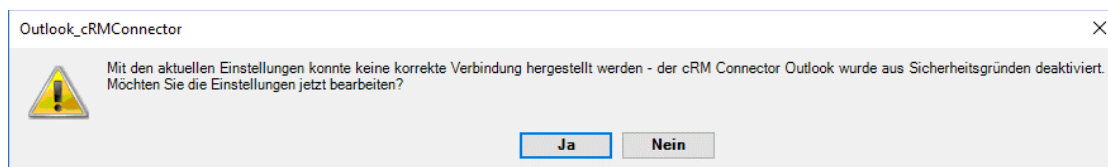


Für **Kontaktboereignisse**:

Bestätigen Sie in den Dialogen für Personen-, Firmen-, Kommunikations- und Kontaktboereignisse die Auswahl mit **Nein** (Trigger soll nicht automatisch erzeugt werden), erscheint eine weitere Abfrage, z.B.:



Hier geht es um die Frage, ob ein anderes Objekt die benötigte Funktionalität in der Projektdatenbank bereitstellt. Bei der Auswahl **Ja** muss es anderweitige Objekte geben, welche die Funktionalitäten für den CRM-Connector Outlook übernehmen. Der Dialog wird daraufhin ohne weitere Nachfragen geschlossen. Bestätigen Sie die Auswahl mit **Nein** erscheint eine Meldung, dass der Connector ohne diese Funktionalität nicht korrekt betrieben werden und daher nicht aktiviert werden kann:



2.1.2.1 Besonderheiten bzgl. Datenmodell

ACHTUNG

Die alten Microsoft® SQL-Datentypen 'text' und 'ntext' werden nicht mehr unterstützt. Felder mit diesem Typen müssen in der Datenbank in den entsprechenden Datentyp varchar(max) bzw. nvarchar(max) umgewandelt werden, um weiterhin Notizen bzw. Bemerkungsfelder zwischen Microsoft® Outlook und dem combit CRM/address manager abzugleichen.

Diese Umwandlung kann ab Microsoft® SQL 2005 problemlos direkt in der Datenbank durchgeführt werden und hat keinerlei Auswirkungen auf die Daten oder die Verwendung im combit CRM/address manager. Können ältere Microsoft® SQL-Server nicht auf Version 2005 (oder höher) aktualisiert werden, muss der Abgleich der Notizen deaktiviert werden, indem alle Felder dieser alten Datentypen im Einstellungsdialog des CRM-Connector aus den allgemeinen Datenmodellangaben entfernt werden.

Der CRM-Connector Outlook prüft bei jedem Start, ob solche Feldkonflikte bestehen. Der Connector kann nicht aktiviert werden, bis nicht alle obengenannten Probleme gelöst wurden!

ACHTUNG

Langen Textfeldern kann ab combit CRM 8/address manager 18 auch der interne Feldtyp **Notizen formatiert** zugewiesen werden. Dieser Feldtyp kann vom CRM-Connector Outlook aus technischen Gründen **NICHT** unterstützt werden!

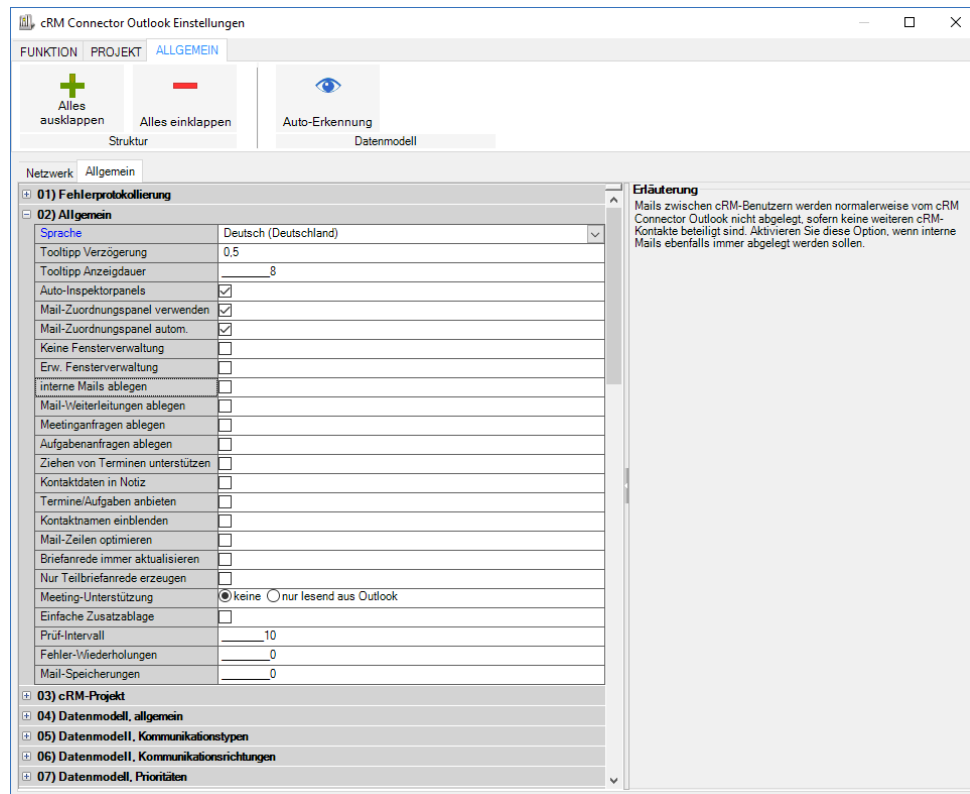
Der Grund hierfür liegt bei den unterschiedlichen Dateiformaten. Im Microsoft® Outlook wird RTF und im combit CRM/address manager wird HTML genutzt.

Verwenden Sie solche Felder auf keinen Fall in den Datenmodelleinstellungen des Connectors um Datenverluste zu vermeiden!

Bedenken Sie bitte auch, dass viele Feldzuordnungen im Einstellungsdialog optional sind und nicht gefüllt sein müssen. Der CRM-Connector Outlook kann – bis auf wenige Pflichtfelder – mit allen möglichen Kombinationen aus vorhandenen und nicht vorhandenen Feldern umgehen. Dennoch sollte die Feldzuordnung Ihre besondere Aufmerksamkeit erhalten.

2.1.2.2 Weitere Einstellungen

Im Bereich **02) Allgemein** können Sie vom Datenmodell unabhängige Einstellungen vornehmen, mit denen Sie das Verhalten des Connectors an Ihre speziellen Bedürfnisse anpassen können:



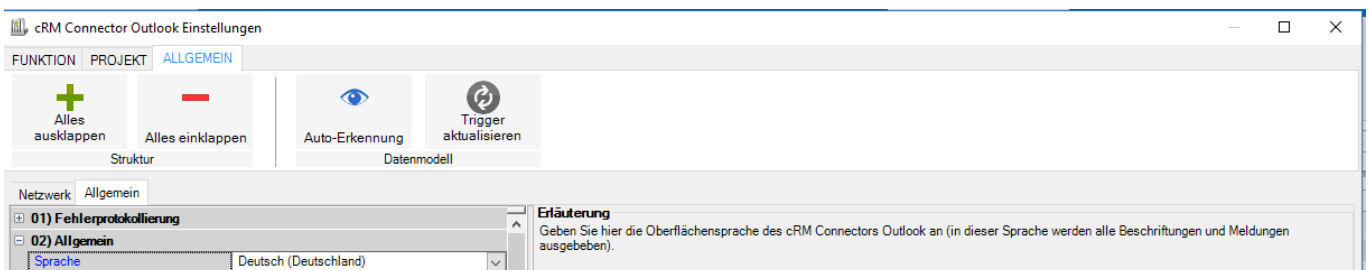
Bitte lesen Sie die Erläuterungen zu jeder Option sorgfältig durch und prüfen Sie, ob Sie die jeweilige Option benötigen oder nicht.

2.1.2.1 Einstellung der Sprache

Der CRM-Connector Outlook bietet Ihnen verschiedene Sprachunterstützung an.

Standardmäßig wird neben der Sprache Deutsch auch Englisch in den Ausprägungen britisch und amerikanisch mitgeliefert.

Weitere Sprachen sind für den CRM-Connector Outlook auf Anfrage erhältlich. Die Sprache kann im allgemeinen Datenmodell unter **02) Allgemein** bei **Sprache** beliebig gewählt werden.



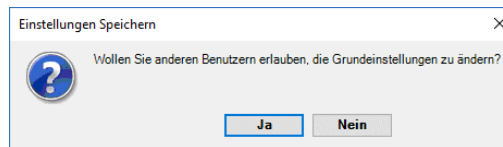
Die weiteren Einstellungen werden im Einzelnen über die Erläuterungen auf der rechten Seite im Detail erklärt. Beachten Sie bitte auch die Hinweise zu den Kategorien im Kapitel 2.8.

2.1.2.2 Konfigurationen veröffentlichen und laden

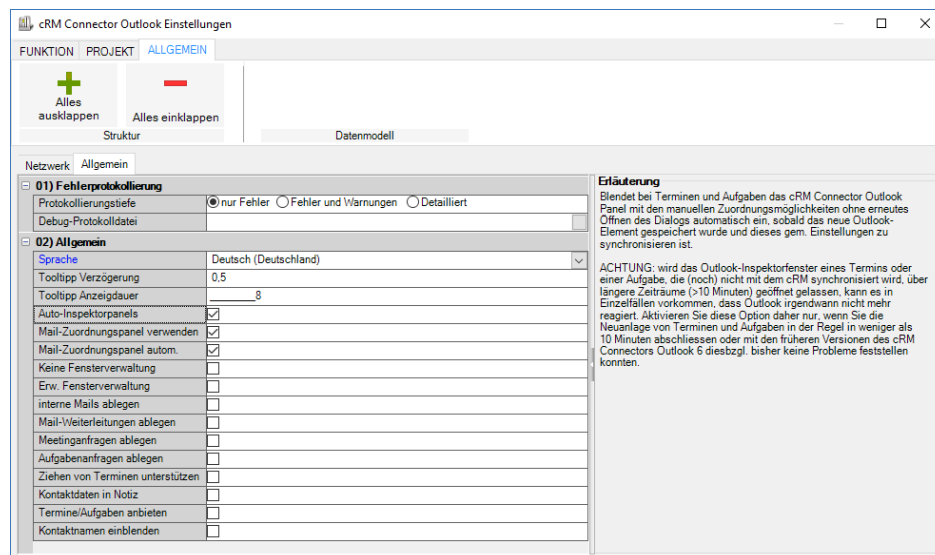
Sind die Einstellungen in jedem Bereich vollständig, kann die Konfiguration über den Button **veröffentlichen** im Hauptmenü **Projekt** für andere Benutzer bereitgestellt werden:



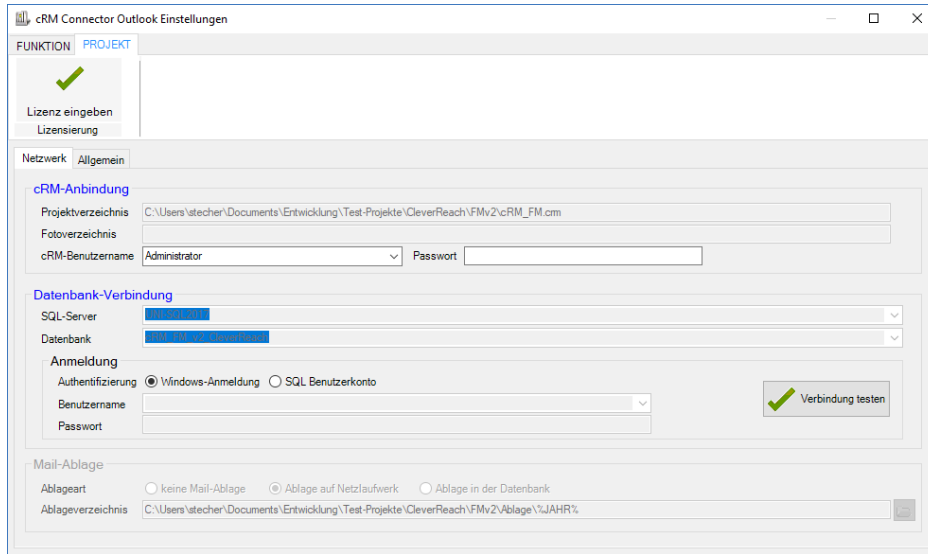
Sie werden gefragt, ob Sie anderen Benutzern die Änderung Ihrer Konfiguration erlauben wollen:



Beantworten Sie diese Frage mit **Ja**, kann jeder Benutzer **alle** Einstellungen an seinem Arbeitsplatz ändern (einschl. Datenmodell!). Im Normalfall werden die Ersteinstellungen von einem Administrator vorgenommen und sollen (bis auf wenige, individuelle Präferenzen) von allen Benutzern genauso verwendet werden. Dafür empfiehlt es sich, diese Frage mit Nein zu beantworten. Dies hat zur Folge, dass bei allen anderen Benutzern nur noch die Einstellmöglichkeiten sichtbar werden, die persönliche Präferenzen beim Arbeiten mit dem Connector betreffen. Alle Einstellungen bzgl. Datenmodell und alle Einstellungen zum Verhalten, die projektbezogen sind und nicht geändert werden dürfen oder sollten, werden komplett ausgeblendet. Das Tab **Allgemein** sieht dann reduziert so aus:

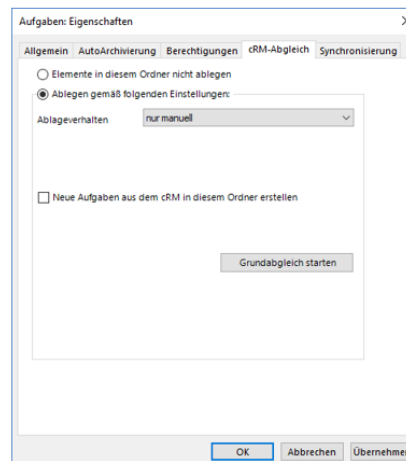
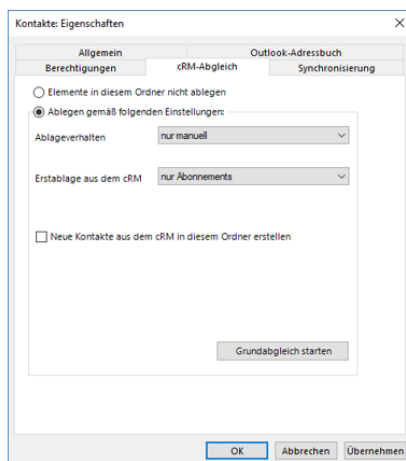
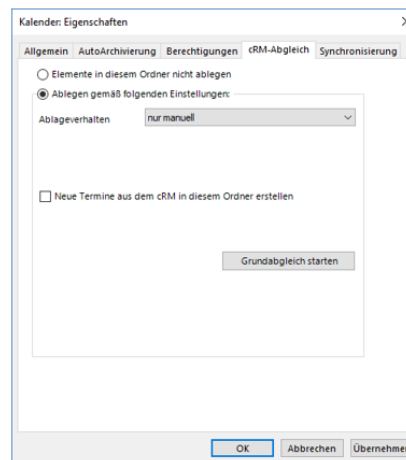
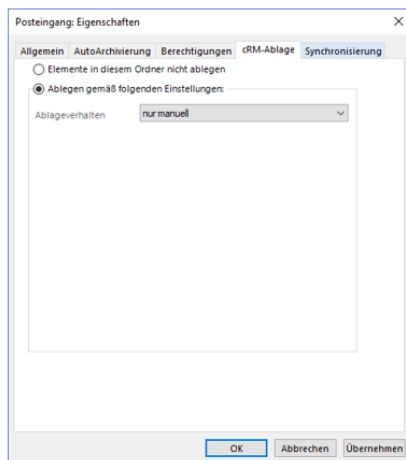


Auch das Tab **Netzwerk** wird eingeschränkt:



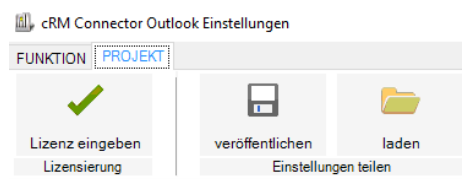
...so dass hier nur noch CRM-Benutzername und -Passwort und ggf. die SQL-Anmeldung geändert oder eine Lizenz eingetragen werden kann.

Auch die später noch beschriebenen Einstellmöglichkeiten der zu synchronisierenden Outlook-Ordner werden stark verringert:



Beim Veröffentlichen wird im combit CRM/address manager-Projektverzeichnis eine Datei namens **OLC.tmp1** erzeugt. Jeder CRM-Connector Outlook prüft bei jeder Einstellung oder Änderung des Projektverzeichnisses in der Konfiguration und bei jedem Start bzw. Aktivierung, ob in dem eingestellten Verzeichnis eine Konfigurationsdatei dieses Namens existiert. Wenn ja, wird als nächstes die Version der Konfigurationsdatei geprüft: wurden noch keine Konfiguration importiert oder ist die Version höher als die zuletzt importierte, werden die Einstellungen automatisch geladen beziehungsweise aktualisiert. Wurde anderen Benutzern die Änderung der Grundeinstellungen nicht erlaubt und ist der Outlook-Benutzer nicht identisch mit dem Ersteller der Konfiguration, wird an dem Arbeitsplatz die Anzeige bzw. Bearbeitbarkeit der Grundeinstellungen abgeschaltet.

Wurde eine neue Konfiguration veröffentlicht und ein Benutzer möchte diese sofort verwenden, ohne bis zum nächsten Start von Outlook zu warten oder den Connector zu de-/reaktivieren sowie in Fällen, in denen aus anderen Gründen die Konfiguration manuell geladen werden muss, kann dies über den Button **laden** jederzeit vom Benutzer explizit ausgelöst werden:



Bitte beachten Sie aber, dass für Benutzer, die die Grundeinstellungen nicht ändern dürfen auch die Buttons zum veröffentlichen und laden von Konfigurationen nicht zur Verfügung stehen!

Wird die Verteilung und Synchronisierung zentraler Einstellungen nicht (mehr) gewünscht, muss lediglich die Datei **OLC.tmp1** im combit CRM/address manager-Projektverzeichnis gelöscht werden.

Hinweis zu den veröffentlichten Einstellungen:

Diese umfassen nur das allgemeine Datenmodell sowie einige Grundvorgaben für die Ordneinstellungen für den Netzwerkbetrieb (lokale Einstellungen sind stets individuell und können daher nicht sinnvoll veröffentlicht werden). Die veröffentlichten Einstellungen reichen nicht aus, um andere Arbeitsplätze vollständig zu konfigurieren. In jedem Fall muss an neuen Arbeitsplätzen nach Übernahme der veröffentlichten Einstellungen noch der combit CRM/address manager-Benutzername angegeben, sowie die gewünschten Microsoft® Outlook-Ordner für die eMail-Ablage bzw. Synchronisation aktiviert werden.

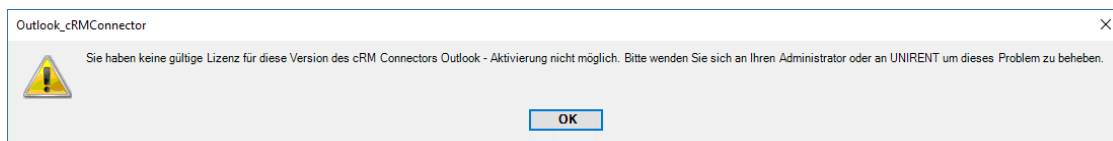
Sofern zum Zeitpunkt der Veröffentlichung für die Ordner **Posteingang, Gesendete Objekte, Kalender, Kontakte** und/oder **Aufgaben** bereits Einstellungen vorhanden sind, werden diese ebenfalls an anderen Arbeitsplätzen als Vorgaben verwendet, wenn dort Ordner neu (erstmalig) für den Abgleich konfiguriert werden, wobei die Einstellungen der persönlichen Präferenzen vom jeweiligen Benutzer überschrieben werden können. Für Ordner, die bereits vorher konfiguriert waren, ist leider keine nachträgliche Übernahme von Ordnevoreinstellungen mehr möglich. In diesem Fall kann entweder kurzfristig eine Veröffentlichung ohne Benutzereinschränkungen veröffentlicht und dann die lokalen Ordner der betroffenen Benutzer konfiguriert werden oder der Administrator kann am jeweiligen Arbeitsplatz manuell die Sperre der Einstellungen vorübergehend aufheben, um die Ordner zu konfigurieren. Für letzteren Fall kontaktieren Sie bitte den UNIRENT Support, wie die Sperre lokal an einem Arbeitsplatz de- und reaktiviert werden kann.

Hinweis zur Versionierung:

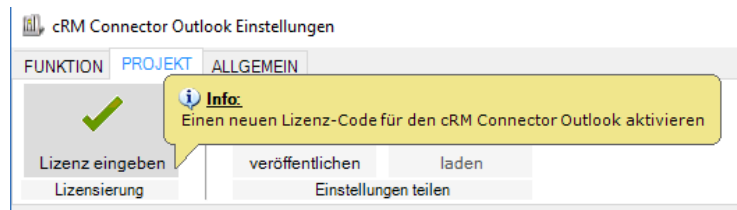
Wurde zunächst eine Einstellungsdatei verwendet, dann gelöscht und später doch wieder verwendet, beginnt die Versionierung der Einstellungsdatei wieder bei 1! Um zu erreichen, dass die Arbeitsplätze die Einstellungen laden, müssen die Einstellungen so oft gespeichert werden, bis die Versionsnummer wieder höher ist als die zuletzt verwendete.

2.1.2.3 Lizenzierung

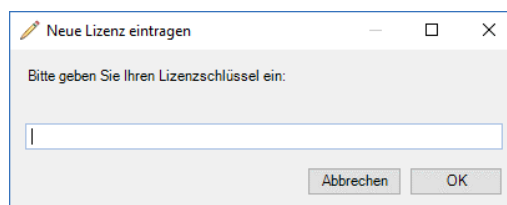
Wird beim Start von Microsoft® Outlook keine gültige Lizenz gefunden, erstellt der CRM-Connector Outlook automatisch eine 30-Tage Testlizenz für bis zu 3 gleichzeitige Benutzer. Nach Ablauf dieser Frist lässt sich der CRM-Connector Outlook nicht mehr aktivieren, bis eine gültige Lizenz eingegeben wurde. Sie erhalten folgende Meldung:



Die Lizenz kann bequem von einem beliebigen Arbeitsplatz über den Button **Lizenz eingeben** im Tab **Projekt** eingegeben werden:



Es erscheint ein Eingabefenster, in dem Sie bitte den Lizenzschlüssel exakt so eingeben, wie von UNIRENT zur Verfügung gestellt (vorzugsweise per Kopieren & Einfügen):



Die Lizenz ist nicht personalisiert auf bestimmte Benutzer, sondern bezieht sich (ebenso wie die combit CRM/address manager-Lizenz) immer auf die Anzahl gleichzeitiger Benutzer. Sollte eine Meldung erscheinen, dass der CRM-Connector Outlook sich aufgrund der Überschreitung der maximal möglichen, gleichzeitigen Benutzer nicht aktivieren lässt, kann der CRM-Connector Outlook später manuell wieder aktiviert werden, sobald sich andere Benutzer abgemeldet haben oder die Lizenz erweitert wurde.

2.2 Ordner-Konfiguration

Sobald die Grundkonfiguration abgeschlossen ist, kann der Benutzer die verfügbaren Microsoft® Outlook-Ordner für sich konfigurieren. Grundsätzlich kann nahezu jeder Ordner für die eMail-Ablage bzw. Synchronisation von Kontakten, Terminen und Aufgaben konfiguriert werden.

Ausgenommen ist der Ordner **Postausgang**, in dem Microsoft® Outlook Mails zwischenspeichert, die versendet werden sollen. Würde dieser Ordner für die Ablage konfiguriert, führt dies in der Regel dazu, dass die Mails in diesem Ordner „hängen“ bleiben und nicht mehr automatisch versendet werden.

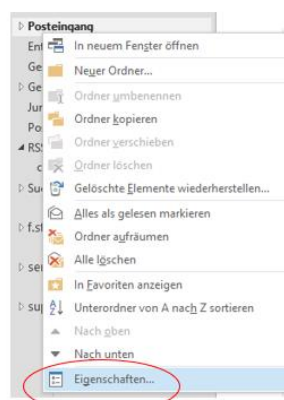
Ebenfalls ausgenommen sind persönliche Ordner anderer Benutzer, die nur per sog. Freigabe explizit für bestimmte andere Benutzer sichtbar gemacht werden und Ordner, in denen der Benutzer nicht über die vollen Bearbeitungsrechte verfügt.

Wurde ein Ordner für den Abgleich (re-)aktiviert, kann sich der CRM-Connector Outlook im lfd. Betrieb nicht sofort in die Ordner-Ereignisse einklinken, so dass auf Neuerfassungen, Änderungen und Löschungen zunächst nicht reagiert werden kann. Um das Problem zu lösen, schalten Sie den CRM-Connector Outlook kurz auf inaktiv und dann zurück auf die gewünschte Betriebsart.

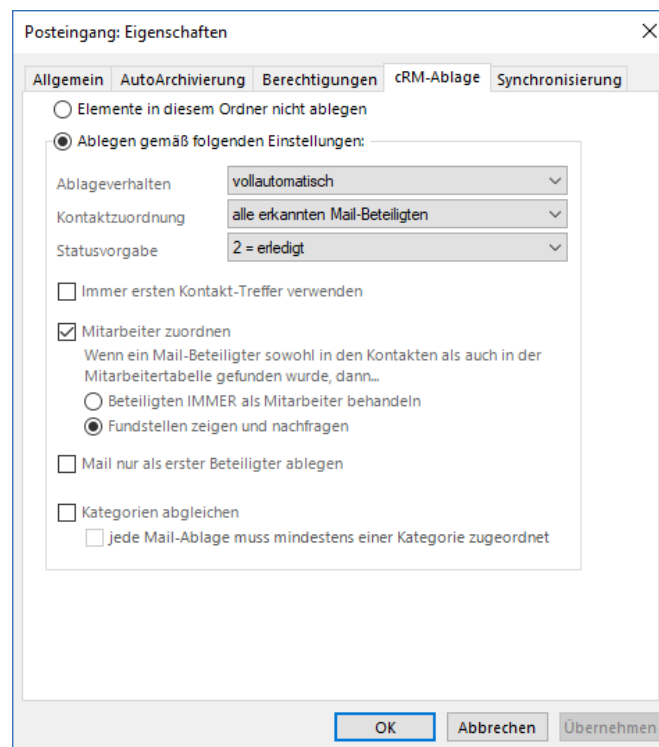
Öffentliche Ordner können zwar grundsätzlich abgeglichen werden, dies sollte dann aber nur von **einem** Arbeitsplatz aus erfolgen. Ansonsten würden z.B. alle Connectoren gleichzeitig versuchen, ein neues Element (eMail, Termin, Aufgabe oder Kontakt) in der Projektdatenbank ab- bzw. anzulegen. Dies würde zu nicht vorhersehbaren Konflikte führen und sollte daher vermieden werden. Ferner ist zu bedenken, dass sowohl Microsoft® Outlook selbst, als auch der CRM-Connector Outlook personen- bzw. benutzerbezogen konzipiert sind, demzufolge der Connector beim Speichern in der Projektdatenbank immer den eingestellten CRM-Benutzer verknüpfen wird. Für öffentliche Ordner empfiehlt es sich daher, einen neutralen Benutzer im combit CRM/address manager anzulegen und einen eigenen Arbeitsplatz (oder Server) für diese Aufgaben einzurichten. Beachten Sie bei Serverinstallationen jedoch, dass Microsoft® Outlook nicht als sog. Windows-Dienst im Hintergrund laufen kann, sondern nur im Kontext einer Benutzeranmeldung gestartet werden kann und der CRM-Connector Outlook so konfiguriert werden muss, dass möglichst keine Benutzerabfragen entstehen, auf die manuell reagiert werden müsste, da in der Regel niemand vor einem Server sitzt und diese überhaupt bemerkt.

2.3 Konfiguration – eMail

Klicken Sie in Microsoft® Outlook in der Navigationsansicht mit einem Rechtsklick auf den gewünschten eMail-Ordner (in der Regel sind dies **Posteingang** und **Gesendete Elemente**) und wählen Sie den Menü-Punkt **Eigenschaften**:



Im Eigenschaften-Dialog des Ordners wechseln Sie auf den Tab **CRM-Ablage**.
Der Benutzer kann maximal folgende persönliche Einstellungen für sich treffen:



Die in Folgendem grün hinterlegten Optionen sind für jeden Benutzer immer sicht- und änderbar, die rötlich hinterlegten Optionen nur, wenn dem Benutzer die Änderung der Grundeinstellungen erlaubt ist:

2.3.1 Konfigurationsdefinition – eMail

Elemente in diesem Ordner nicht ablegen = Die Ablage ist für diesen Ordner deaktiviert (die sonstigen Einstellungen bleiben erhalten, sodass die Deaktivierung auch nur vorübergehend erfolgen kann, ohne diese bei Reaktivierung neu eingeben zu müssen).

Ablegen gemäß folgenden Einstellungen = Die Ablage für diesen Ordner ist aktiviert und erfolgt gemäß den folgenden Einstellungen.

Ablageverhalten = **Nur manuell**
Es erfolgt keine automatische Prüfung und Ablage der im aktuellen Ordner neu hinzukommenden eMails. Die Ablage muss stets manuell erfolgen. Wählen Sie diese Option, wenn Sie nur wenige der täglich ein- und ausgehenden eMails tatsächlich ablegen wollen.

Nachfragen, wenn ein Kontakt erkannt wird

Der Anwender wird bei jeder neuen eMail im aktuellen Ordner, die mehr als nur dem Anwender selbst zugeordnet werden könnte gefragt, ob die Ablage erfolgen soll. Wählen Sie diese Option, wenn Sie die meisten der täglich ein- und ausgehenden eMails ablegen wollen und insgesamt nicht zu viele eMails erhalten. Bei hohem eMail-Aufkommen würden

die Nachfragen schnell lästig werden. In solchen Fällen empfehlen wir die Vollautomatik.

Vollautomatisch

In diesem Modus legt der Connector im Hintergrund alle eMails ab, die mehr als nur dem Anwender zugeordnet werden können.

Kontaktzuordnung

=

Alle erkannten eMail-Beteiligten

Mit dieser Option legt der Connector zu jeder Person/Firma, deren eMail-Adresse er in den Empfänger- und Absenderfeldern findet, eine Kopie der eMail ab (der Benutzer wird aber nur bei der ersten Ablage als Mitarbeiter verknüpft, um Dubletten in seinem Kommunikationsverlauf im combit CRM/address manager zu vermeiden).

Nur ersten, erkannten eMail-Beteiligten

Die eMail wird nur für die erste Person/Firma abgelegt, deren eMail-Adresse im combit CRM/address manager gefunden wird und der Anwender als Mitarbeiter zugeordnet. Alle anderen Empfänger/Absender werden ignoriert. Diese Einstellung verhindert zwar mehr oder weniger gleiche Ablagedatensätze in der Kommunikationsansicht im combit CRM/address manager, aber die eMail ist auch nur im Kommunikationsverlauf des ersten Kontakts enthalten. Bei allen weiteren Beteiligten ist dann nicht erkennbar, dass sie ebenfalls diese eMail erhalten haben.

Statusvorgabe

=

Wählen Sie hier den Status, der beim Ablegen der eMail im combit CRM/address manager standardmässig eingetragen werden soll.

Immer ersten Kontakttreffer verwenden

=

Wenn eine eMail-Adresse im combit CRM/address manager mehrfach in den Firmen und/oder Personen gefunden wird, erscheint normalerweise ein Auswahldialog, damit der Anwender den Kontakt auswählen kann, zu dem die Ablage erfolgt. Wird diese Option aktiviert, wird ohne weitere Rückfrage immer der erste gefundene Treffer verwendet. Diese Option wird nur empfohlen, wenn der Connector unbeaufsichtigt (z.B. auf einem Server) läuft, um beispielsweise öffentliche Ordner zu synchronisieren.

Mitarbeiter zuordnen

=

Legen Sie hier fest, ob der Benutzer bei der Ablage der eMail im combit CRM/address manager grundsätzlich zugeordnet werden soll. Falls aktiviert können Sie zusätzlich festlegen wie verfahren werden soll, wenn ein eMail-Beteiligter sowohl in den combit CRM/address manager Kontakten (Firmen und/oder Personen) als auch in der Mitarbeitertabelle gefunden wurde: Beteiligten IMMER als Mitarbeiter behandeln oder Fundstellen anzeigen lassen und von Fall zu Fall manuell entscheiden.

Mail nur als erster Beteiligter ablegen

=

Mit dieser Option kann die Mehrfach-Ablage einer eMail, die an mehrere Benutzer gesendet wurde, unterbunden werden und ersetzt die bisherige Erkennung von eMail-Dubletten. Die eMail wird in diesem Fall nur von dem CRM-Connector Outlook abgelegt, dessen eMail-Adresse als erster in der Liste der Mail-Beteiligten erscheint. Alle anderen CRM-Connectoren Outlook markieren diese eMail im eigenen Ordner lediglich mit dem Status „überspr.“. Beachten Sie jedoch, dass die Ablage im CRM-Projekt dann nur durch den ersten beteiligten Benutzer erfolgt – ist dessen CRM-Connector Outlook bei Eingang der eMail nicht aktiv (z.B. wegen Urlaub), erfolgt die Ablage ggf. erst sehr viel später! Daher können an den anderen Arbeitsplätzen auch keine Sprung-Links auf diese Ablage angeboten werden.

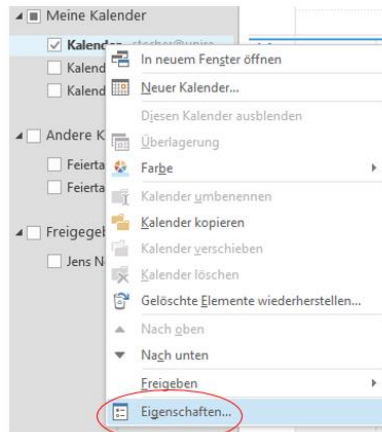
Kategorie zuordnen

=

Die dem Termin zugeordneten Kategorien können ebenfalls zwischen Microsoft® Outlook und dem combit CRM/address manager synchronisiert werden, sofern das Datenmodell des Projekts dies unterstützt. Bei Aktivierung dieser Option wird bei der eMail-Ablage eine Kategorie abgefragt und zugeordnet. Mit der Unteroption kann die Zuordnung mindestens einer Kategorie erzwungen werden. Beachten Sie hierzu die Hinweise im Kapitel 2.8.

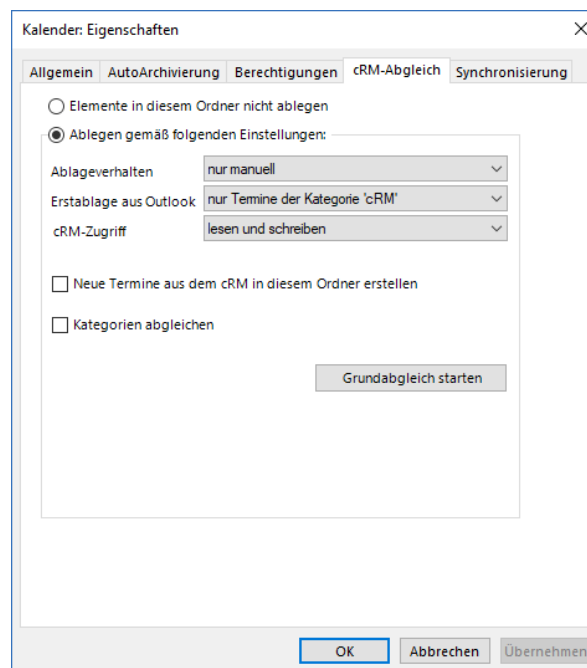
2.4 Konfiguration - Termine

Seitens combit CRM/address manager betrachtet der CRM-Connector Outlook alle Termine, die dem eingestellten Benutzer zugeordnet sind, als mit Microsoft® Outlook abzugleichen. Seitens Microsoft® Outlook kann über die Option **Erstablage aus Outlook** gewählt werden, welche Termine abzugleichen sind. Klicken Sie in Microsoft® Outlook in der Navigationsansicht mit einem Rechtsklick auf den gewünschten Kalender-Ordner und wählen Sie den Menü-Punkt **Eigenschaften**:



Im Eigenschaften-Dialog des Ordners wechseln Sie auf den Tab **CRM-Abgleich**.

Der Benutzer kann maximal folgende persönliche Einstellungen für sich treffen:



Die in Folgendem grün hinterlegten Optionen sind für jeden Benutzer immer sicht- und änderbar, die rötlich hinterlegten Optionen nur, wenn dem Benutzer die Änderung der Grundeinstellungen erlaubt ist:

2.4.1 Konfigurationsdefinition – Termine

Elemente in diesen Ordner nicht abgleichen = Die Ablage ist für diesen Ordner deaktiviert (die sonstigen Einstellungen bleiben erhalten, sodass die Deaktivierung auch nur vorübergehend erfolgen kann, ohne diese bei Reaktivierung neu eingeben zu müssen).

Ablegen gemäß folgenden Einstellungen = Die Ablage für diesen Ordner ist aktiviert und erfolgt gemäß den folgenden Einstellungen.

Ablageverhalten = **Nur manuell**
Es erfolgt keine (halb-)automatische Prüfung und Synchronisation neuer oder geänderter Termine in Microsoft® Outlook. Der Abgleich muss stets manuell ausgelöst werden.

Nachfragen

Bei jedem in Microsoft® Outlook neuangelegten Termin, der gemäß Konfiguration abzugleichen wäre, wird vorher nachgefragt, ob für diesen Termin ein (danach fortlaufender) Abgleich erfolgen soll.

Vollautomatisch (empfohlene Einstellung)

Alle Termine zwischen Microsoft® Outlook und dem combit CRM/address manager werden ohne Rückfragen oder Bestätigungsmeldungen abgeglichen.

Erstablage aus Microsoft® Outlook = **alle Termine**
Alle Termine des Microsoft® Outlook-Ordners werden als abzugleichen betrachtet. Termine mit dem Kennzeichen „Privat“ werden automatisch übersprungen, wobei eine explizite, manuelle Synchronisation weiterhin möglich wäre.

nur Termine der Kategorie „CRM“

(empfohlene Einstellung)

Es werden nur die Termine des aktuellen Microsoft® Outlook-Ordners als abzugleichen betrachtet, denen die Kategorie „CRM“ zugeordnet wurde.

CRM-Zugriff = **Nur lesen**
Termine werden nur aus dem combit CRM/address manager gelesen. Änderungen und Löschungen werden nicht an combit CRM/address manager übermittelt.

Lesen und schreiben

Termine werden aus dem combit CRM/address manager gelesen sowie Neuanlagen und Änderungen in Microsoft® Outlook an combit CRM/address manager übermittelt. Wird ein Termin in Microsoft® Outlook gelöscht, bleibt dieser im combit CRM/address manager erhalten.

Lesen, schreiben und löschen

Neuanlagen, Änderungen und Löschungen von Terminen werden in beide Richtungen komplett weitergegeben/ausgeführt.

Neue Termine aus dem combit CRM/address manager in diesem Ordner erstellen = Da mehrere Termine-Ordner für den Abgleich konfiguriert werden können, muss der Connector wissen, in welchem davon er ggf. die im combit CRM/address manager neu angelegten Termine erstmalig ablegen soll. Diese Einstellung markiert den dafür gewünschten Standardordner. Der Termin kann anschließend bei Bedarf (z.B. per Drag&Drop) in einen anderen Ordner verschoben werden – ist dieser Ordner ebenfalls für den Abgleich konfiguriert, erfolgt weiterhin die Synchronisation mit dem combit CRM/address manager.

ACHTUNG: Es muss immer **genau ein** Kalenderordner dieses Kennzeichen haben (**auch dann, wenn insgesamt nur ein Microsoft® Outlook-Kalender für die Synchronisation konfiguriert ist!**). Hat kein Ordner dieses Kennzeichen, prüft der Connector, ob der Standardkalenderordner aus Microsoft® Outlook für den Abgleich aktiviert ist und verwendet diesen hilfsweise. In allen anderen Fällen werden neue Termine aus dem combit CRM/address manager ignoriert und eine Fehlermeldung in das Ereignisprotokoll eingetragen.

Kategorien abgleichen = Die dem Termin zugeordneten Kategorien können ebenfalls zwischen Microsoft® Outlook und dem combit CRM/address manager synchronisiert werden, sofern das Datenmodell des Projekts dies unterstützt. Beachten Sie hierzu die Hinweise im Kapitel 2.8.

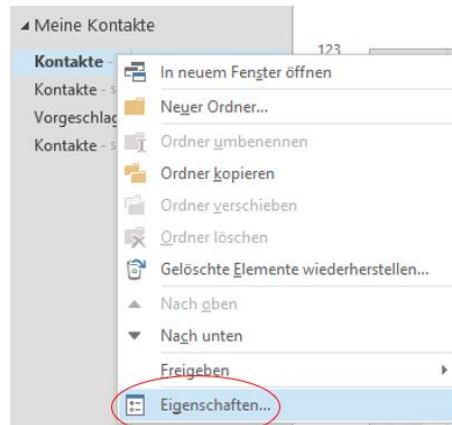
Grundabgleich = Nach Neuinstallation oder in bestimmten Situationen kann es erforderlich sein, einmalig **alle** in Microsoft® Outlook und dem combit CRM/address manager gemäß den Einstellungen abzugleichende Termine miteinander zu synchronisieren, ohne dass diese in Microsoft® Outlook oder dem combit CRM/address verändert und gespeichert wurden. Über diesen Button kann so ein Abgleich ausgelöst werden. Der Fortschrittsbalken zeigt dabei aber nur die Zeit an die benötigt wird, um alle betroffenen Termine in den Auftragspuffer zu stellen. Die Abarbeitung erfolgt im Hintergrund mit niedriger Priorität um währenddessen das Weiterarbeiten in Microsoft® Outlook zu ermöglichen. Der Abschluss des gesamten Grundabgleichs kann je nach Datenmenge wenige Sekunden bis hin zu mehreren Stunden benötigen!

Hinweis:

Um die Datenmenge beim Grundabgleich nicht unnötig groß zu gestalten, werden hierbei auf beiden Seiten nur die Termine abgeglichen, die nicht bereits in der Vergangenheit liegen.

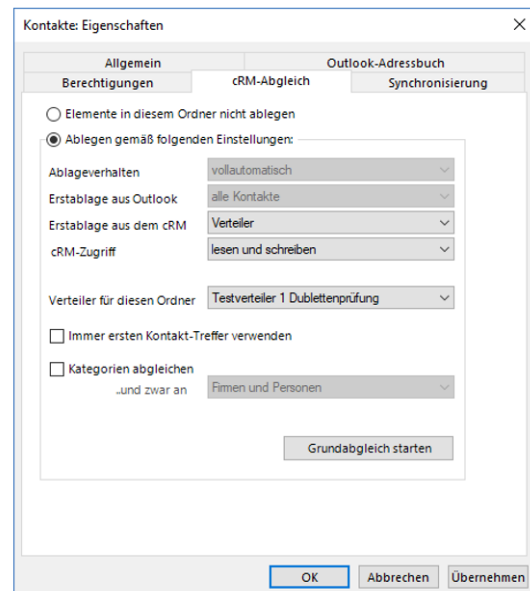
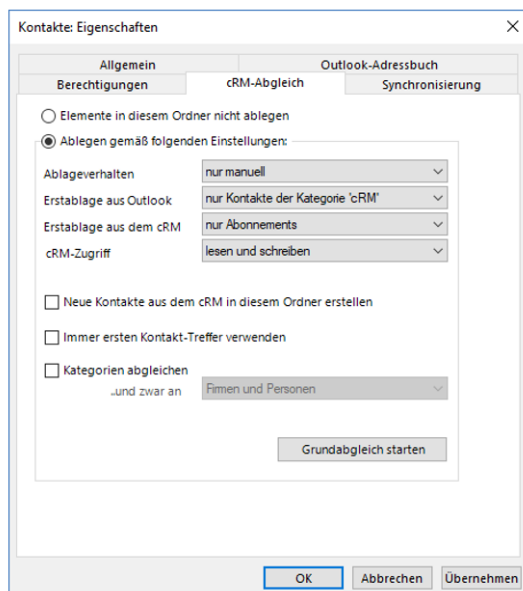
2.5 Konfiguration – Kontakte

Klicken Sie in Microsoft® Outlook in der Navigationsansicht mit einem Rechtsklick auf den gewünschten Kontakte-Ordner und wählen Sie den Menü-Punkt **Eigenschaften**:



Im Eigenschaften-Dialog des Ordners wechseln Sie auf den Tab **CRM-Abgleich**.

Der Benutzer kann je nach CRM-Erstablagetyp maximal folgende persönliche Einstellungen für sich treffen:



Die in Folgendem grün hinterlegten Optionen sind für jeden Benutzer immer sicht- und änderbar, die rötlich hinterlegten Optionen nur, wenn dem Benutzer die Änderung der Grundeinstellungen erlaubt ist:

2.5.1 Konfigurationsdefinition - Kontakte

Elemente in diesen Ordner nicht abgleichen = Die Ablage ist für diesen Ordner deaktiviert (die sonstigen Einstellungen bleiben erhalten, so dass die Deaktivierung auch nur vorübergehend erfolgen kann, ohne diese bei Reaktivierung neu eingeben zu müssen).

Ablegen gemäß folgenden Einstellungen = Die Ablage für diesen Ordner ist aktiviert und erfolgt gemäß den folgenden Einstellungen.

Ablageverhalten = **Nur manuell**
Es erfolgt keine (halb-)automatische Prüfung und Synchronisation neuer oder geänderter Kontakte in Microsoft® Outlook. Der Abgleich muss stets manuell ausgelöst werden.

Nachfragen

Bei jedem in Microsoft® Outlook neuangelegten Kontakt, der gemäß Konfiguration abzugleichen wäre, wird vorher nachgefragt, ob für diesen Kontakt ein (danach fortlaufender) Abgleich erfolgen soll.

Vollautomatisch (empfohlene Einstellung)

Alle Kontakte zwischen Microsoft® Outlook und dem combit CRM/address manager werden ohne Rückfragen oder Bestätigungsmeldungen abgeglichen.

Erstablage aus Outlook = **alle Kontakte**
Alle Kontakte des aktuellen Microsoft® Outlook-Ordners werden als abzugleichen betrachtet.

nur Kontakte der Kategorie „CRM“

(empfohlene Einstellung)

Es werden nur die Kontakte des aktuellen Microsoft® Outlook-Ordners als abzugleichen betrachtet, denen die Kategorie **CRM** zugeordnet wurde.

Erstablage aus dem combit CRM/address manager = **alle Kontakte**
Alle Kontakte im combit CRM/address manager werden als abzugleichen betrachtet.

nur Abonnements

(empfohlene Einstellung)

Es werden nur die Kontakte als abzugleichend betrachtet, die der combit CRM/address manager-Benutzer abonniert hat (nur möglich, wenn die Abo-Funktionalität im combit CRM/address manager-Projekt implementiert wurde!).

Verteiler

Es werden nur die Kontakte als abzugleichend betrachtet, die dem angegebenen Verteiler zugeordnet sind.

CRM-Zugriff

= **Nur lesen**

Kontakte werden nur aus dem combit CRM/address manager gelesen. Änderungen und Löschungen werden nicht an combit CRM/address manager übermittelt.

Lesen und schreiben

Kontakte werden aus dem combit CRM/address manager gelesen sowie Neuanlagen und Änderungen in Microsoft® Outlook an combit CRM/address manager übermittelt. Wird ein Kontakt in Microsoft® Outlook gelöscht, bleibt dieser im combit CRM/address manager erhalten.

Lesen, schreiben und löschen

Neuanlagen, Änderungen und Löschungen von Kontakten werden in beide Richtungen komplett weitergegeben/ausgeführt.

Verteiler für diesen Ordner

= Diese Option ist nur Verfügbar, wenn bei der **Erstablage aus dem CRM** der Parameter **Verteiler** ausgewählt wurde. Wählen Sie einen verfügbaren Kontakte-Verteiler aus dem combit CRM/address manager aus, der zur Synchronisation mit dem CRM-Connector Outlook dienen soll.

Kontakte aus dem combit CRM/address manager in diesem Ordner erstellen

= Da mehrere Kontakte-Ordner für den Abgleich konfiguriert werden können, muss der Connector wissen, in welchem davon er ggf. die im combit CRM/address manager neu angelegten Kontakte erstmalig ablegen soll. Diese Einstellung markiert den dafür gewünschten Standardordner. Der Kontakt kann anschließend bei Bedarf (z.B. per Drag&Drop) in einen anderen Ordner verschoben werden – ist dieser Ordner ebenfalls für den Abgleich konfiguriert, erfolgt weiterhin die Synchronisation mit dem combit CRM/address manager.

ACHTUNG: Es muss immer **genau ein** Kontakteordner dieses Kennzeichen haben (**auch dann, wenn insgesamt nur ein Microsoft® Outlook-Kontakteordner für die Synchronisation konfiguriert ist!**). Hat kein Ordner dieses Kennzeichen, prüft der Connector, ob der Standardkontakteordner aus Microsoft® Outlook für den Abgleich aktiviert ist und verwendet diesen hilfsweise. In allen anderen Fällen werden neue Kontakte aus dem combit CRM/address manager ignoriert und eine Fehlermeldung in das Ereignisprotokoll eingetragen.

Immer ersten Kontakt-Treffer verwenden

= Wenn ein Kontakt im combit CRM/address manager mehrfach gefunden wird, erscheint normalerweise ein Auswahldialog, damit der Anwender den Kontakt auswählen kann, mit dem

die Synchronisation erfolgt. Wird diese Option aktiviert, wird ohne weitere Rückfrage immer der erste, gefundene Treffer verwendet. Diese Option wird nur empfohlen, wenn der Connector unbeaufsichtigt (z.B. auf einem Server) läuft, um z.B. öffentliche Ordner zu überwachen.

Kategorien abgleichen

= Lassen Sie diese Option deaktiviert, wenn das Datenmodell keine Kategorien an Firmen und Personen unterstützt. Ansonsten wählen Sie zwischen:

Nur Firmen

Es werden (nur) die der Firma zugeordneten Kategorien zwischen Microsoft® Outlook und dem combit CRM/address manager abgeglichen.

Nur Personen

Es werden (nur) die der Person zugeordneten Kategorien zwischen Microsoft® Outlook und dem combit CRM/address manager abgeglichen.

Firmen und Personen

Es werden die der Firma **und** der Person zugeordneten Kategorien zwischen Microsoft® Outlook und dem combit CRM/address manager abgeglichen – im Zweifelsfall haben die Kategorien der Person den Vorrang.

Beachten Sie hierzu auch die Hinweise im Kapitel 2.8.

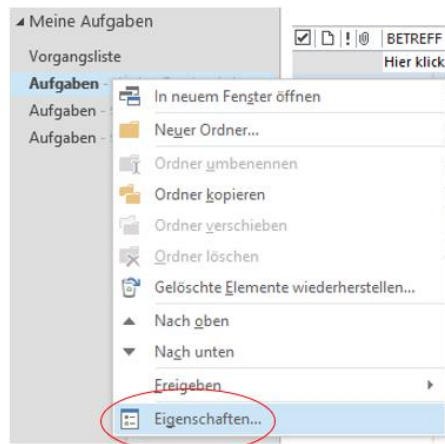
Grundabgleich

= Nach Neuinstallation oder in bestimmten Situationen kann es erforderlich sein, einmalig **alle** in Microsoft® Outlook und dem combit CRM/address manager gemäß den Einstellungen abzugleichende Kontakte miteinander zu synchronisieren, ohne dass diese in Microsoft® Outlook oder dem combit CRM/address verändert und gespeichert wurden. Über diesen Button kann so ein Abgleich ausgelöst werden. Der Fortschrittsbalken zeigt dabei aber nur die Zeit an die benötigt wird, um alle betroffenen Kontakte in den Auftragspuffer zu stellen. Die Abarbeitung erfolgt im Hintergrund mit niedriger Priorität um währenddessen das Weiterarbeiten in Microsoft® Outlook zu ermöglichen. Der Abschluss des gesamten Grundabgleichs kann je nach Datenmenge wenige Sekunden bis hin zu mehreren Stunden benötigen!

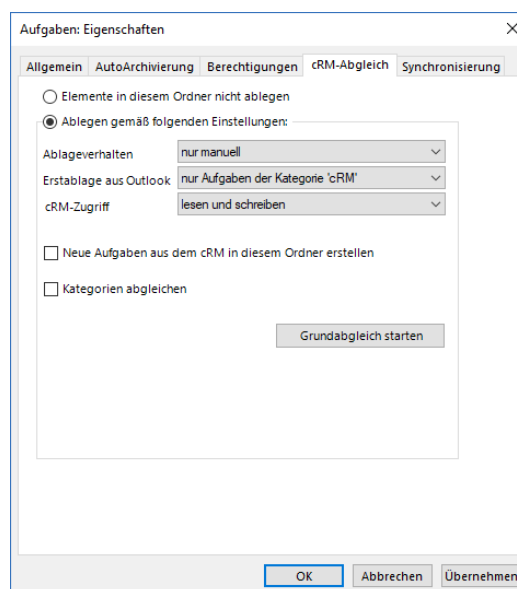
2.6 Konfiguration - Aufgaben

Seitens combit CRM/address manager betrachtet der CRM-Connector Outlook alle Aufgaben, die dem eingestellten Benutzer zugeordnet sind, als mit Microsoft® Outlook abzugleichen. Seitens Microsoft® Outlook kann über die Option **Erstablage aus Outlook** gewählt werden, welche Aufgaben abzugleichen sind.

Klicken Sie in Microsoft® Outlook in der Navigationsansicht mit einem Rechtsklick auf den gewünschten Aufgaben-Ordner (**NICHT** die sog. Vorgangs- bzw. Aufgaben*liste!*) und wählen Sie den Menü-Punkt **Eigenschaften**:



Im Eigenschaften-Dialog des Ordners wechseln Sie auf den Tab **CRM-Abgleich**. Der Benutzer kann maximal folgende persönliche Einstellungen für sich treffen:



Die in Folgendem grün hinterlegten Optionen sind für jeden Benutzer immer sicht- und änderbar, die rötlich hinterlegten Optionen nur, wenn dem Benutzer die Änderung der Grundeinstellungen erlaubt ist:

2.6.1 Konfigurationsdefinition - Aufgaben

Elemente in diesen Ordner nicht abgleichen	=	Die Ablage ist für diesen Ordner deaktiviert (die sonstigen Einstellungen bleiben erhalten, so dass die Deaktivierung auch nur vorübergehend erfolgen kann, ohne diese bei Reaktivierung neu eingeben zu müssen).
Ablegen gemäß folgenden Einstellungen	=	Die Ablage für diesen Ordner ist aktiviert und erfolgt gemäß den folgenden Einstellungen.
Ablageverhalten	=	<p>Nur manuell</p> <p>Es erfolgt keine (halb-)automatische Prüfung und Synchronisation neuer oder geänderter Aufgaben in Microsoft® Outlook. Der Abgleich muss stets manuell ausgelöst werden.</p> <p>Nachfragen</p> <p>Bei jeder in Microsoft® Outlook neuangelegten Aufgaben, die gemäß Konfiguration abzugleichen wäre, wird vorher nachgefragt, ob für diese Aufgabe ein (danach fortlaufender) Abgleich erfolgen soll.</p> <p>Vollautomatisch (empfohlene Einstellung)</p> <p>Alle Aufgabe zwischen Microsoft® Outlook und dem combit CRM/address manager werden ohne Rückfragen oder Bestätigungsmeldungen abgeglichen.</p>
Erstablage aus Outlook	=	<p>alle Aufgaben</p> <p>Alle Aufgaben des Microsoft® Outlook-Ordners werden als abzugleichen betrachtet. Aufgaben mit dem Kennzeichen Privat werden automatisch übersprungen, wobei eine manuelle Synchronisation weiterhin möglich wäre.</p> <p>nur Aufgaben der Kategorie „CRM“ (empfohlene Einstellung)</p> <p>Es werden nur die Aufgaben des aktuellen Microsoft® Outlook-Ordners als abzugleichen betrachtet, denen die Kategorie CRM zugeordnet wurde.</p>
CRM-Zugriff	=	<p>Nur lesen</p> <p>Aufgaben werden nur aus dem combit CRM/address manager gelesen. Änderungen und Löschungen werden nicht an combit CRM/address manager übermittelt.</p> <p>Lesen und schreiben</p> <p>Aufgaben werden aus dem combit CRM/address manager gelesen sowie Neuanlagen und Änderungen in Microsoft® Outlook an combit CRM/address manager übermittelt. Wird</p>

eine Aufgabe in Microsoft® Outlook gelöscht, bleibt diese im combit CRM/address manager erhalten.

Lesen, schreiben und löschen

Neuanlagen, Änderungen und Löschungen von Aufgaben werden in beide Richtungen komplett weitergegeben/ausgeführt.

Neue Aufgaben aus dem combit CRM/address manager in diesem Ordner erstellen

= Da mehrere Aufgaben-Ordner für den Abgleich konfiguriert werden können, muss der Connector wissen, in welchem davon er ggf. die im combit CRM/address manager neu angelegten Aufgaben erstmalig ablegen soll. Diese Einstellung markiert den dafür gewünschten Standardordner. Die Aufgabe kann anschließend bei Bedarf (z.B. per Drag&Drop) in einen anderen Ordner verschoben werden – ist dieser Ordner ebenfalls für den Abgleich konfiguriert, erfolgt weiterhin die Synchronisation mit dem combit CRM/address manager.

ACHTUNG: Es muss immer **genau ein** Aufgabenordner dieses Kennzeichen haben (**auch dann, wenn insgesamt nur ein Microsoft® Outlook-Aufgabenordner für die Synchronisation konfiguriert ist!**). Hat kein Ordner dieses Kennzeichen, prüft der Connector, ob der Standardaufgabenordner aus Microsoft® Outlook für den Abgleich aktiviert ist und verwendet diesen hilfsweise. In allen anderen Fällen werden neue Aufgaben aus dem combit CRM/address manager ignoriert und eine Fehlermeldung in das Ereignisprotokoll eingetragen.

Kategorien abgleichen

= Die der Aufgabe zugeordneten Kategorien können ebenfalls zwischen Microsoft® Outlook und dem combit CRM/address manager synchronisiert werden, sofern das Datenmodell des Projekts dies unterstützt. Beachten Sie hierzu die Hinweise im Kapitel 2.8.

Grundabgleich = Nach Neuinstallation oder in bestimmten Situationen kann es erforderlich sein, einmalig **alle** in Microsoft® Outlook und dem combit CRM/address manager gemäß den Einstellungen abzugleichende Aufgaben miteinander zu synchronisieren, ohne dass diese in Microsoft® Outlook oder dem combit CRM/address verändert und gespeichert wurden. Über diesen Button kann so ein Abgleich ausgelöst werden. Der Fortschrittsbalken zeigt dabei aber nur die Zeit an die benötigt wird, um alle betroffenen Aufgaben in den Auftragspuffer zu stellen. Die Abarbeitung erfolgt im Hintergrund mit niedriger Priorität um währenddessen das Weiterarbeiten in Microsoft® Outlook zu ermöglichen. Der Abschluss des gesamten Grundabgleichs kann je nach Datenmenge wenige Sekunden bis hin zu mehreren Stunden benötigen!

Hinweis:

Um die Datenmenge beim Grundabgleich nicht unnötig groß zu gestalten, werden hierbei auf beiden Seiten nur die Aufgaben abgeglichen, deren Status nicht dem Wert für „abgeschlossen“ entspricht.

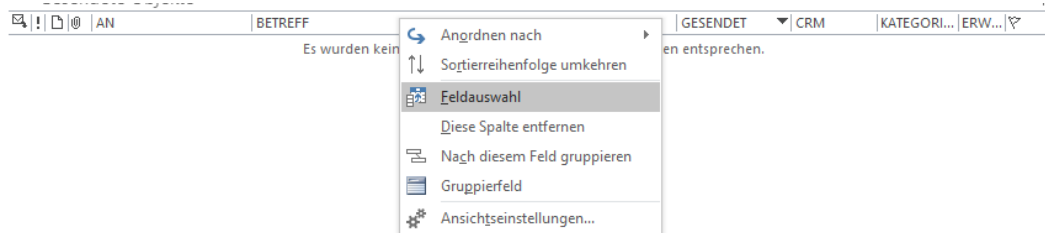
2.7 Synchronisierungsstatus anzeigen

Für alle Microsoft® Outlook Ordner, die für den CRM-Connector Outlook aktiviert wurden, kann in der Listenansicht ein Feld eingeblendet werden, das den Ablage-/Synchronisierungsstatus des Elements (eMail, Termin, Kontakt, Aufgabe) anzeigt. Damit dieses Feld zur Verfügung steht, muss bereits mindestens ein Element im jeweiligen Abgleich-Ordner vom CRM-Connector Outlook verarbeitet worden sein.

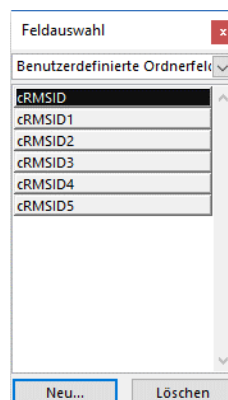
2.7.1 „CRM“-Statusfeld in Microsoft® Outlook einblenden

Das Feld ist wie folgt zu finden und einzublenden:

Mit der rechten Maustaste in die Überschriftenzeile des Ordners klicken:



Über das Menü **Feldauswahl** die **benutzerdefinierte Ordnerfelder** wählen und das Feld **CRM** mit gedrückter Maustaste an eine beliebige Position in der Überschriftenzeile ziehen:



In einem eMail-Ordner sieht dies dann z.B. so aus:



2.7.2 Status Legende

Status Meldungen bei eMails:

- OK Die eMail wurde erfolgreich abgelegt.
- abgelehnt (nur im Modus „Nachfragen“): die Ablage wurde vom Benutzer abgelehnt.
- ignoriert Die eMail kann außer dem Mitarbeiter keinem Kontakt (Firma und/oder Person) zugeordnet werden oder – bei entspr. Einstellung - der Mitarbeiter ist nicht der erste eMail-Beteiligte und wurde daher nicht automatisch abgelegt bzw. im Nachfrage-Modus zur Ablage angeboten. Sofern die Ablage dennoch gewünscht wird, kann dies manuell erfolgen – mangels Kontakttreffer wird die eMail zunächst nur mit dem Benutzer (Mitarbeiter) verknüpft, sofern die Mitarbeiterzuordnung in den Ordneereinstellungen aktiviert wurde – ansonsten ohne jede Verknüpfung. Eventuell doch gewünschte Verknüpfungen können danach manuell entweder in der Kommunikationsansicht im combit CRM/address manager oder über das Zuordnungs-Panel des CRM-Connector Outlook (siehe Kapitel 3.1.5) erfolgen.
- überspr. Die eMail hätte – im Gegensatz zu „ignoriert“ abgelegt werden können, wurde aber auf Grund anderer Regeln trotzdem nicht abgelegt (z.B.: die eMail ging parallel an mehrere CRM-Benutzer, im Ordner in den CRM-Ablage-Einstellungen ist die Option **Mail nur als erster Beteiligter ablegen** aktiviert aber der CRM-Benutzer des Arbeitsplatzes steht nicht an erster Stelle).
- Fehler Bei der Ablage der eMail ist ein Fehler aufgetreten. Prüfen Sie das Ereignisprotokoll und senden Sie dies nach Abstimmung an den UNIRENT Support.

Status Meldungen bei Terminen, Aufgaben und Kontakten:

- synchr. Das Element wurde erfolgreich abgeglichen.
- Fehler Beim Abgleich des Elementes sind Fehler aufgetreten. Prüfen Sie das Ereignisprotokoll und senden Sie dies nach Abstimmung an den UNIRENT Support.

2.8 Kategorien

Je nach Datenmodell (siehe Kapitel Einstellungsdialog) unterstützt der Connector 2 Konzepte:

Combobox Je Datensatz (eMail, Termin, Aufgabe oder Person/Firma) kann im combit CRM/address manager - wenn überhaupt - nur **genau eine** Kategorie zugeordnet werden. Sind am korrespondierenden Microsoft® Outlook-Element mehrere Kategorien zugeordnet, wird nur die erste Microsoft® Outlook-Kategorie abgeglichen. Sofern bei Terminen, Aufgaben und Kontakten die Kategorie „CRM“ als Synchronisationskennzeichen seitens Microsoft® Outlook verwendet wird, wird diese spezielle Kategorie bei der Ermittlung der ersten Kategorie ignoriert.

Relational Jeder Datensatz im combit CRM/address manager kann - sofern in der jeweiligen Datenart (eMail, Termin, Aufgabe oder Person/Firma) unterstützt - über eine relationale Zuordnungstabelle beliebig viele Kategorien zugeordnet werden. Die spezielle Kategorie „CRM“ als Synchronisationskennzeichen wird dabei ignoriert, sofern verwendet.

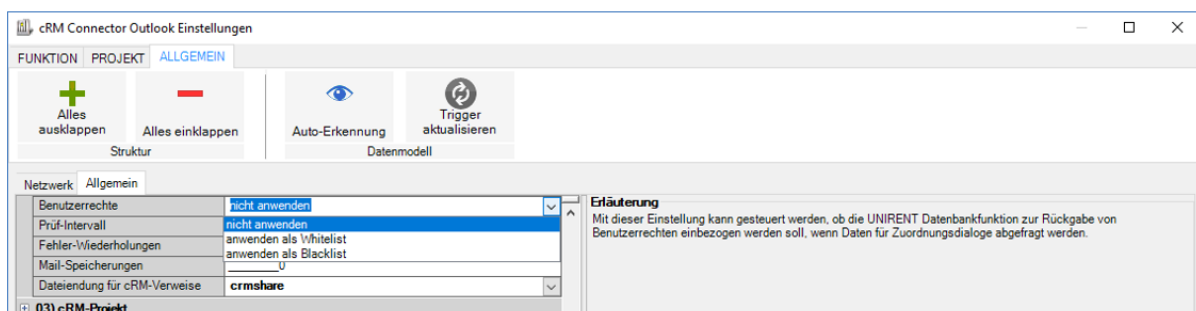
In jedem Fall müssen die Kategorien zuerst über die zugehörige Ansicht im combit CRM/address manager gepflegt werden und **in der Bezeichnung und Schreibweise auf jedem Arbeitsplatz exakt mit den in Microsoft® Outlook übereinstimmen**, ansonsten kann keine korrekter Abgleich der Kategorien gewährleistet werden.

2.9 Einschränkungen über Black- bzw. Whitelists

Immer wenn der cRM-Connector Outlook auf Daten in der Projektdatenbank zurückgreifen muss – sei es, um Personen und Firmen an Hand der eMail-Adresse zu identifizieren, diese manuell einer eMail-Ablage, einem Termin oder einer Aufgabe zuzuordnen oder die Kommunikationshistorie zu durchsuchen – kann dieser Zugriff grundsätzlich beliebig eingeschränkt werden, z.B. auf Grund von Benutzerrechten oder auch nach völlig anderen Kriterien.

Hierzu prüft der cRM-Connector Outlook das Datenmodell auf das Vorhandensein einer Datenbank-Tabellenfunktion namens **cmbt_UNIRENT_tf_Berechtigungen**.

Ist diese Funktion vorhanden, erscheint im Einstellungsdialog im Tab **Allgemein**, Abschnitt **02) Allgemein** die Option **Benutzerrechte**:



Hier kann gewählt werden, wie die Rückgabe der Funktion vom cRM-Connector Outlook verarbeitet werden soll:

1) Nicht anwenden

Die Funktion wird nicht in die Datenbankabfragen einbezogen.

2) anwenden als Whitelist

Die von der Funktion zurückgelieferten Datensätze werden als explizit freigegeben interpretiert – alle nicht zurückgelieferten Datensätze werden nicht angezeigt.

3) anwenden als Blacklist

Die von der Funktion zurückgelieferten Datensätze werden als explizit gesperrt interpretiert und ausgefiltert – alle übrigen Datensätze werden angezeigt.

Ein schematisches Muster der Tabellenfunktion finden Sie im Anhang dieses Handbuchs – der WHERE-Abschnitt der einzelnen Abfragen muss dort durch die eigenen Regeln ersetzt werden. Dabei muss mindestens für die Personen-, Firmen- und Kommunikationstabellen eine entsprechende Filterbedingung hinterlegt sein und - sofern vorhanden und im Einstellungsdialog des cRM-Connector Outlook aktiviert – auch für jede Zusatzablage- und/oder Verteilertabelle.

Der UNIRENT Support (**support@unirent.de**) unterstützt Sie bei Bedarf gern bei der Erstellung Ihres eigenen Regelwerks für die Berechtigungsfunktion.

3 BETRIEB

3.1 Abgleich – eMail

Jeder Ordner in Microsoft® Outlook-Postfach des Benutzers vom Typ eMail (IPM.Post) kann für den CRM-Connector Outlook konfiguriert werden. Grundsätzlich können alle „echten“ eMails (Typ Mailitem) verarbeitet werden. Sofern in den Einstellungen aktiviert, können auch andere, von Microsoft® Outlook als eMail dargestellte Nachrichten (Empfangs- und Lesebestätigungen, Übermittlungen zu Terminen und Aufgaben sowie Nachrichten aus RSS-Feeds) abgelegt werden. Eine abgelegte eMail wird im combit CRM/address manager in der Sicht **Kommunikation** (früher „Aktivitäten“) hinterlegt und als Datei in den vorgegebenen eMail-Ablageordner kopiert (bei Ablage in der Datenbank wird die Datei anschließend in die Datenbank verschoben!). Die angelegte Aktivität wird dann, je nach Konfiguration mit dem im combit CRM/address manager vorhandenen Kontakten (Firmen, Personen, Mitarbeiter) verknüpft. Dazu ist es notwendig, dass die eigene eMail-Adresse dem zugehörigen Mitarbeiter und alle anderen eMail-Adressen den Firmen sowie Personen im combit CRM/address manager zugewiesen wird, da hierüber die Erkennung erfolgt. Der Inhalt einer eMail wird vom CRM-Connector Outlook als reiner Text in das Bemerkungsfeld der Datenbank eingetragen. RFT- bzw. HTML-Formatierungen, eingebettete Grafiken oder Dateianhänge können nur über die abgelegte eMail-Datei eingesehen werden.

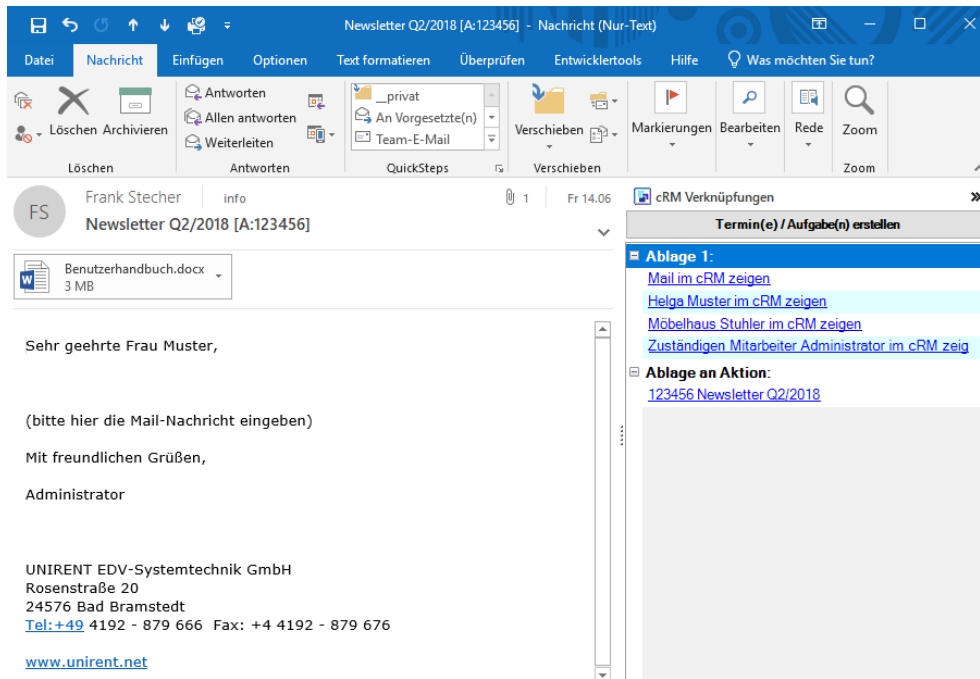
3.1.1 Weiterleitungen

Weiterleitungen werden standardmäßig nicht abgelegt es sei denn, dies wurde über die Einstellungen unter **02) Allgemein** mit der Option **Mail-Weiterleitungen ablegen** ausdrücklich aktiviert. Die Ablage von Weiterleitungen als normal ausgehende eMail wird mit dieser Option allerdings zunächst **nur** im Ordner **Gesendete Objekte** freigeschaltet. In allen anderen aktivierten eMail-Ordnern werden Weiterleitungen weiterhin ignoriert. Mit der Zusatzoption **Weiterl.-Ablage in allen Ordnern** kann das Verhalten auf alle aktivierten Ordner ausgedehnt werden – dies wird aber nur in Ausnahmefällen empfohlen.

Hintergrund: wenn ein eMail-Objekt in einem Ordner neu auftaucht, prüft der CRM-Connector Outlook als Erstes, ob das Objekt bereits Ablagekennzeichen enthält. Wenn ja, wird er diese eMail folgerichtig ignorieren, da sie ja bereits abgelegt ist. Beim Weiterleiten einer bereits abgelegten eMail kopiert Microsoft® Outlook das komplette eMail-Objekt – leider einschließlich der bereits vom CRM-Connector Outlook hinzugefügten Ablagekennzeichen. Erscheint diese eMail nach dem Versenden dann im Ordner **Gesendete Objekte**, kann der CRM-Connector Outlook nicht unterscheiden, ob eine eMail tatsächlich gerade weitergeleitet oder lediglich eine bereits abgelegte eMail manuell in den Ordner verschoben wurde. Mit den Standardeinstellungen wird er solche Weiterleitungen also als „bereits abgelegt“ einstufen und gemäß der Standardregeln ignorieren. Davon ausgehend, dass es normalerweise keinen Grund gibt, bereits abgelegten eMails in den Ordner Gesendete Objekte zurück zu verschieben, kann dem CRM-Connector Outlook über die Option **Mail-Weiterleitungen ablegen** mitgeteilt werden, in diesem Ordner anders zu verfahren und eMails mit vorhandenen Ablagekennzeichen immer als Weiterleitung zu behandeln, sprich: die bisherige CRM-Verknüpfungen entfernen und eine komplett neue Ablage durchführen (die alte Ablage bleibt erhalten und mit der Ursprungs-eMail verknüpft). Es entfällt somit folgerichtig auch der sonst übliche Hinweis, dass die eMail bereits abgelegt wurde, verbunden mit der Frage, ob diese erneut abgelegt werden soll (in diesem Fall würde die alte Ablage vorher im combit CRM/address manager gelöscht und die Verknüpfungen entfernt werden, bevor die Ablage erneut durchgeführt wird). Es empfiehlt sich daher, die Weiterleitungsoption nur für den Microsoft® Outlook-Ordner für **Gesendete Objekte** zu aktivieren und die Zusatzoption deaktiviert zu lassen.

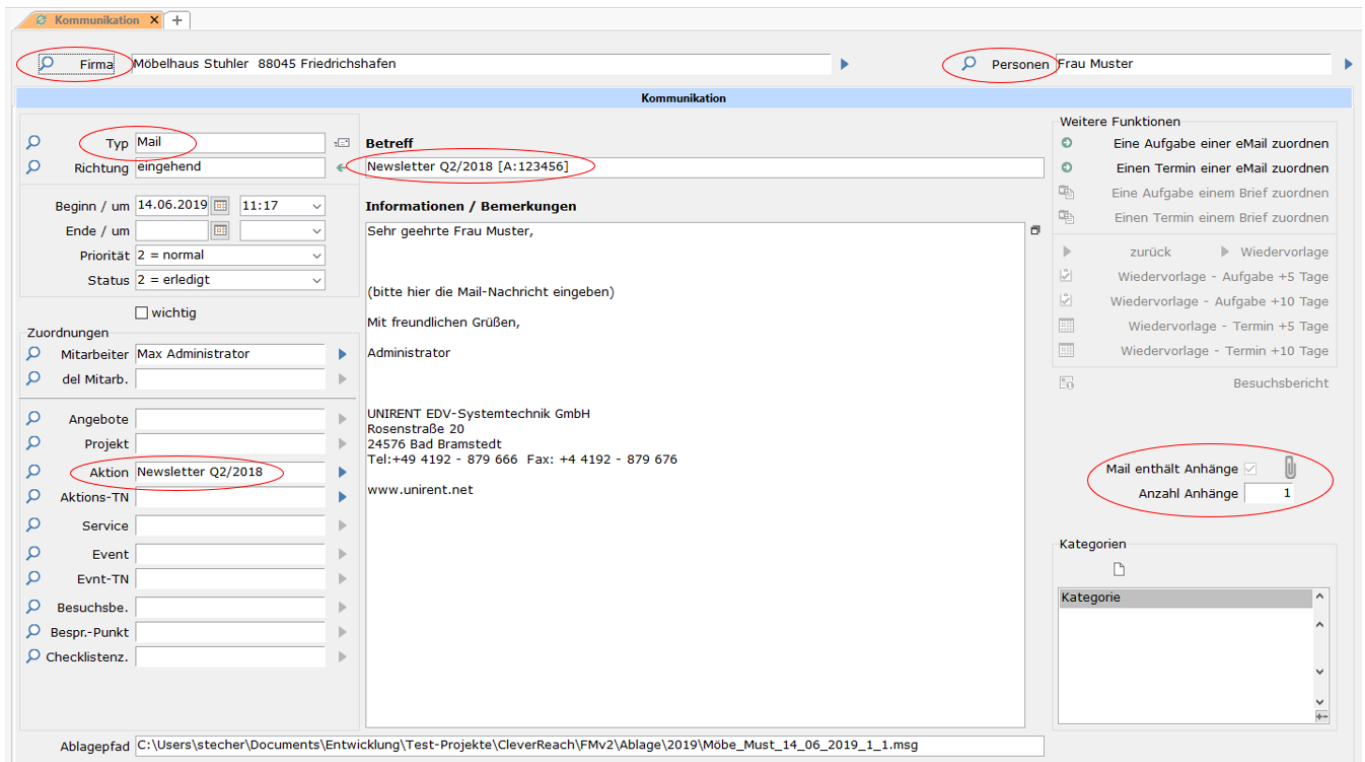
3.1.2 Microsoft Outlook Abgleich eMail

Nach erfolgreicher eMail-Synchronisation kann im eMail-Bearbeitungsfenster (dem sogenannten **Inspektor**) das CRM-Connector Outlook Panel mit den Verknüpfungen zum combit CRM/address manager durch Ziehen der Titelzeile mit der Maus beliebig an allen 4 Seiten des Fensters andockt werden. Durch Klicken auf die einzelnen combit CRM/address manager-Verknüpfungen können Sie direkt zu den jeweiligen Datensätzen im combit CRM/address manager springen. Der CRM-Connector Outlook unterstützt auch die Anzeige und Verwendung dieser CRM-Links in Ordnern, die nicht für die Synchronisation aktiviert sind. Voraussetzung ist lediglich, dass das Element bereits in einem anderen Kontext erfolgreich mit dem CRM synchronisiert wurde.



3.1.3 combit CRM/address manager Abgleich eMail

Durch Klick auf den Link **Mail im CRM zeigen** wird die abgelegte eMail im combit CRM/address manager in der Ansicht **Kommunikation** geöffnet:



Die eMail wurde dem Mitarbeiter „Max Administrator“ und dem Kontakt „Frau Muster“ bei der Firma „Möbelhaus Stuhler“ zugeordnet. Der Betreff der eMail **Newsletter Q2/2018 [A:123456]** wurde übernommen und der darin enthaltene Verweis auf die zugehörige Aktion verknüpft. Ein vorhandener Mail-Anhang wird ebenfalls signalisiert. Bei **Informationen / Bemerkung** sieht man den reinen Textanteil aus dem Inhalt der eMail (evtl. eingebettete Objekte werden ggf. durch Platzhalter dargestellt). Über die Öffnen-Funktion des combit CRM/address manager kann die abgelegte eMail-Datei mit der unter Windows aktuell verknüpften eMail-Anwendung (Microsoft® Outlook) jederzeit noch mal geöffnet und vollständig (inkl. eingebetteter Objekte etc.) dargestellt werden.

3.1.3.1 Datenfeld für eMail-Anhänge

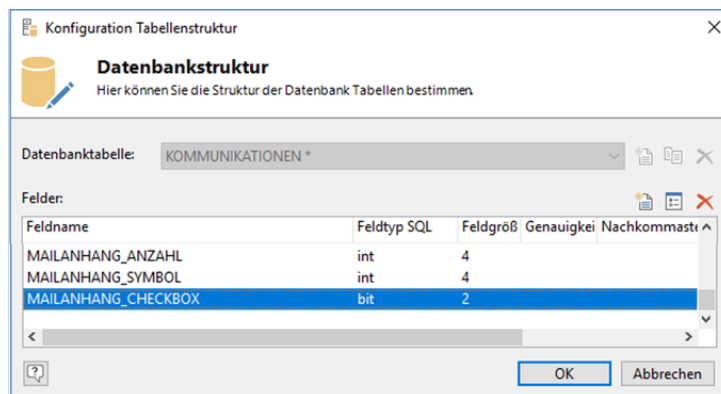
Der CRM-Connector Outlook unterstützt die Anzeige, ob eine abgelegte eMail über eMail-Anhänge verfügt und wenn ja, wie viele Anhänge verfügbar sind. Für das logische Feld (eMail-Anhänge vorhanden oder nicht) werden zwei mögliche Feldtypen unterstützt, welche in die Kommunikations-Ansichtseigenschaft einzupflegen sind. Gehen Sie hierfür mit einem Rechtsklick auf die Ansicht **Kommunikation** und wählen Sie den Parameter **Eigenschaften** aus. Legen Sie die dargestellten Datenfelder an und positionieren diese auf der Eingabemaske der Ansicht **Kommunikation** (die Felder zu 1 und 2 sind optional und unabhängig voneinander verwendbar, für Typ 1 kann jedoch nur eine der beiden Möglichkeiten gewählt werden):

1) Feldtyp extern: int oder numeric / Feldtyp intern: Numerisch:
Es wird Ihnen die Anzahl der eMail-Anhänge angezeigt.

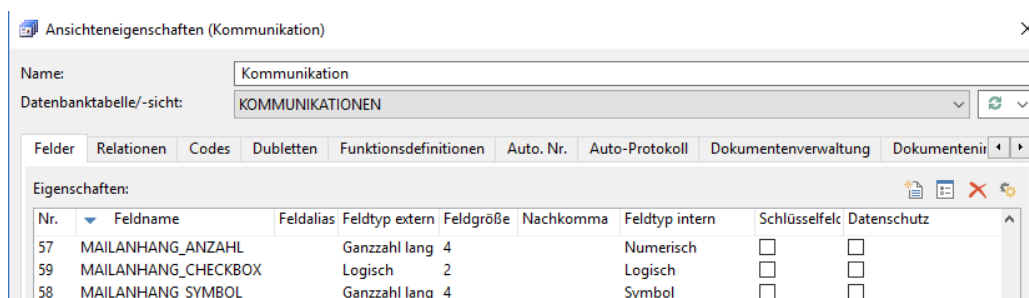
2a) Feldtyp extern: int (Ganzzahl) / Feldtyp intern: Symbol:
Es wird Ihnen das bekannte Klammersymbol für eMail-Anhänge angezeigt

2b) Feldtyp extern: bit (Boolean) / Feldtyp intern: Logisch:
Es wird Ihnen eine Checkbox (Häkchen) angezeigt, ob Anhänge bestehen.

Im Ansichten-Dialog der Datenbankstruktur würden die Felder so definiert (2 davon!):

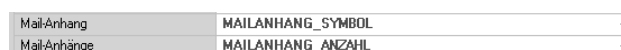


Im Ansichten-Dialog der Eigenschaften würden die Felder so definiert (2 davon!):



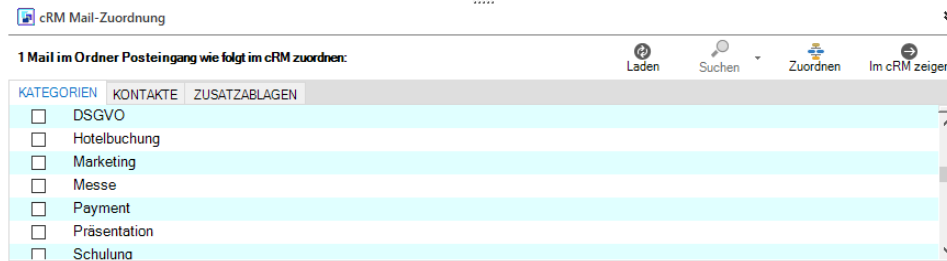
Geben Sie die erstellten combit CRM/address manager-Datenfelder in den allgemeinen Datenmodell Einstellungen des CRM-Connector Outlook, Abschnitt **16) Datenmodell, Kommunikation** bekannt.

Bei zukünftigen eMailablagen mit Anhängen wird somit das Symbol und die Anzahl der verfügbaren Anhänge angezeigt:



3.1.4 Manuelle combit CRM eMail-Zuordnungen

Eine eMail kann nachträglich aus Microsoft® Outlook heraus mit zusätzlichen Elementen aus dem combit CRM/address manager verknüpft werden. Dazu wird im eMail-Ordner ein sog. „Panel“ namens **CRM Mail-Zuordnung** eingeblendet. Das Panel kann durch ziehen der Titelzeile mit der Maus beliebig innerhalb des Ordnerfensters oben, unten, links oder rechts andockt werden:



Der Button **Laden** wird allerdings nur sichtbar wenn in den Einstellungen, Abschnitt **02) Allgemein** festgelegt wurde, dass das Panel nicht automatisch aktualisiert werden soll: Mail-Zuordnungspanel autom.

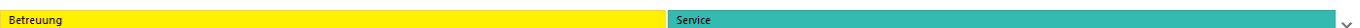
Sofern ein eMail-Ordner nicht für die Ablage aktiviert ist oder z.Zt. keine Elemente enthält, wird das Panel nicht angezeigt. Bei Ändern der diesbzgl. Einstellungen während der Ordner angezeigt wird, erfolgt keine automatische Anpassung der Anzeige – dies kann dadurch erreicht werden, dass kurz auf einen anderen Ordner und wieder zurück gewechselt wird.

3.1.4.1 eMail-Zuordnung und Kategorien



Kategorien sind einsetzbar, wenn in den allgemeinen Einstellungen des CRM-Connector Outlook das relationale Datenmodell für Kategorien unter **09) Datenmodell, Kategorien** hinterlegt und im eMail-Ordner die CRM-Ablage-Einstellung **Kategorien abgleichen** aktiviert ist. Zudem müssen verfügbare Kategorien vorerst über die zugehörige Ansicht im combit CRM/address manager vom Typ **eMails** gepflegt sein, bevor eine Kategorieuordnung aus Microsoft® Outlook stattfinden kann. Hinzugefügte Kategorien müssen von der Schreibweise **exakt** mit denen in Microsoft® Outlook übereinstimmen. Die Kategorien sind automatisch sichtbar und können nun beliebig zugeordnet werden:

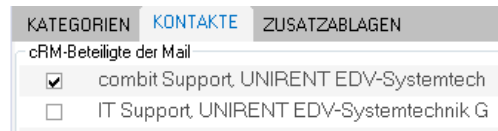


Die ausgewählten Kategorien werden im oberen Bereich des eMail-Fensters beziehungsweise in einer Spalte des eMail-Ordners des Microsoft® Outlook angezeigt, z.B.:



3.1.4.2 eMail-Zuordnung und Kontakte

Unter **CRM-Beteiligte der Mail** erscheinen links die Kontakte aus dem combit CRM/address manager, die bei der Suche nach der zugehörigen eMailadresse gefunden wurden (siehe auch im Anhang). Über den Button  können weitere Kontakte aus dem combit CRM/address manager ausgewählt und der eMail über den Button  zugeordnet werden. Einer eMail können beliebig viele Kontakte zugeordnet werden. Je Kontakt wird für die abgelegte eMail ein eigener Datensatz in der korrespondierenden combit CRM/address manager-Ansicht für die **Kommunikation** erzeugt.



3.1.4.3 eMail-Zuordnung und Zusatzablagen

Zusatzablagen sind in den allgemeinen Einstellungen des CRM-Connector Outlook Abschnitt **16) Datenmodell, Kommunikation** unter den Zusatzverweisen einzutragen. Es besteht die Möglichkeit, eine eMail bis zu 10 weiteren Datenbereichen zuzuordnen, die im combit CRM/address manager relational 1:1 oder 1:n mit der Ansicht Kommunikation (Aktivitäten) verknüpft sind. Durch die Angabe eines Zusatzverweises wird ein neuer Parameterblock unter **17) Datenmodell, Zusatzablage n** eingeblendet, indem Sie die geforderten Datenfelder der Ansicht hinterlegen müssen. Welche Zusatzablagen zur Verfügung stehen, ist abhängig vom Datenmodell des combit CRM/address manager-Projekts. Sind ein oder mehrere Module im combit CRM/address manager vorhanden, kann die Ablage entsprechend so konfiguriert werden, dass der CRM-Connector Outlook diese eMail einem bestimmten Datensatz in einem Bereich zuordnen kann. Neben der Konfiguration der Zusatzverweise im allgemeinen Datenmodell ist es erforderlich, dass die CRM-Beteiligten der eMail (zugeordnete Kontakte) im combit CRM/address manager mindestens einem Datensatz der angegebenen Zusatzverweis-Tabelle zugeordnet sind (neue Zuordnungen können über den CRM-Connector Outlook **nicht** erstellt, sondern immer nur vorhandene verknüpft werden!).

Über den Button **Suchen** werden die konfigurierten Zusatzablagen in einer Drop-Down-Liste dargestellt. Mit der Anwahl **Aktionen** kann die Aktion, in der die CRM-Beteiligten der eMail zugeordnet sind, ausgewählt und der eMail über den Button **Zuordnen** zugeordnet werden. In der zugehörigen Aktivität/Kommunikation werden Zusatzverweise automatisch synchronisiert.

Pro eMail kann je Zusatzablagetyp nur **genau eine Zusatzablage** zugeordnet werden. Wenn zum Beispiel die Zusatzablagen für Aktionen und Projekte konfiguriert sind, kann pro eMail maximal 1 Aktion und 1 Projekt zugeordnet werden. Die Zusatzablagen werden an allen Ablagen dieser eMail (zu den einzelnen Kontakten) zugeordnet.



3.1.5 Automatische combit CRM eMail-Zuordnungen

Durch ein bestimmtes Regelwerk können eMails beim Versand/Empfang eine automatisch gesetzte Zusatzablage erhalten. Dadurch entfällt eine manuelle Nachbearbeitung der empfangenen eMails.

Abhängig von den Einstellungen im Abschnitt **17) Datenmodell Zusatzablagen** wird nach dem Muster [BUCHSTABE:Feld-der-Kennung] verfahren, wobei die genauen Einstellungen in Ihrem combit CRM/address manager-Projekt abweichen können. Beispiele:

Zuweisung		BUCHSTABE	Feld der Kennung
Aktionen	=	A:	AKTIONSCODE
Projekte	=	P:	NAME_PROJEKT
Service	=	S:	SERVICE_NR

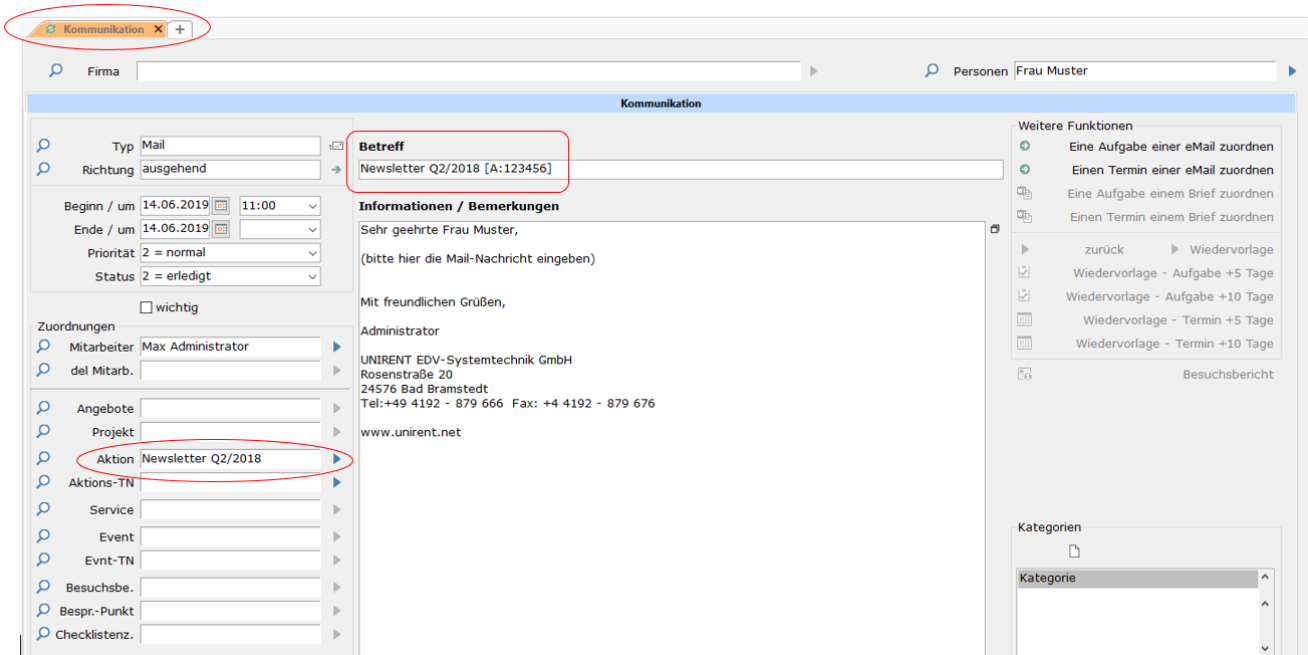
Der Buchstabe ist frei wählbar, wobei jeder Buchstabe aber nur an **genau einer** Zuweisung verwendet werden darf, da der CRM-Connector Outlook an diesem Buchstaben erkennt, welche Art von Zusatzablage verknüpft werden soll und nur in der zugehörigen Datenbanktabelle nach der angegebenen Kennung sucht.

3.1.5.1 Beispiel an Aktion

Im combit CRM/address manager-Projekt wurde eine Aktion namens **Newsletter Q2/2018** angelegt. Das Feld der Kennung (in diesem Beispiel das Feld [Code]) muss für jede Aktion eindeutig sein:

Sollen die eMails der entsprechenden Aktion automatisch zugeordnet werden, muss in der Betreffzeile der eMail die Aktionskennung angehängt werden: **[A:123456]**. Ferner müssen die anzuschreibenden Kontakte in der zugehörigen Aktion als Teilnehmer hinterlegt sein. Die Aktion wird dann unter den Zusatzablagen automatisch verknüpft:

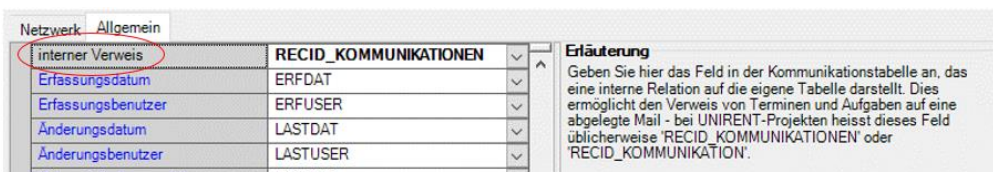
Der Kommunikationseintrag im combit CRM/address manager mit Erkennung der ausgewählten Aktion:



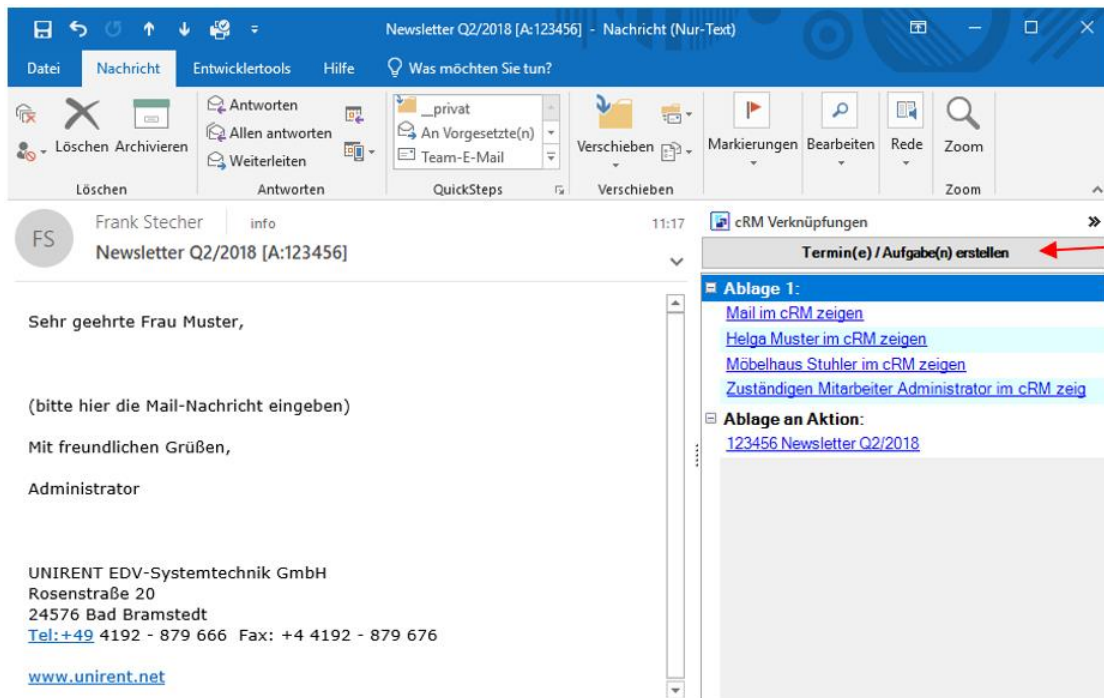
3.1.6 Generierung von Terminen und/oder Aufgaben zu eMails

Die Funktionalität dient der schnellen und einfachen Erstellung von Termine und/oder Aufgaben für sich selbst oder beliebige, andere combit CRM/address manager Benutzer zu einzelnen eMail-Ablagen. Dabei werden für jeden erstellten Termin oder Aufgabe auch alle CRM-Verknüpfungen, die der eMail bereits zugeordnet sind, automatisch übernommen.

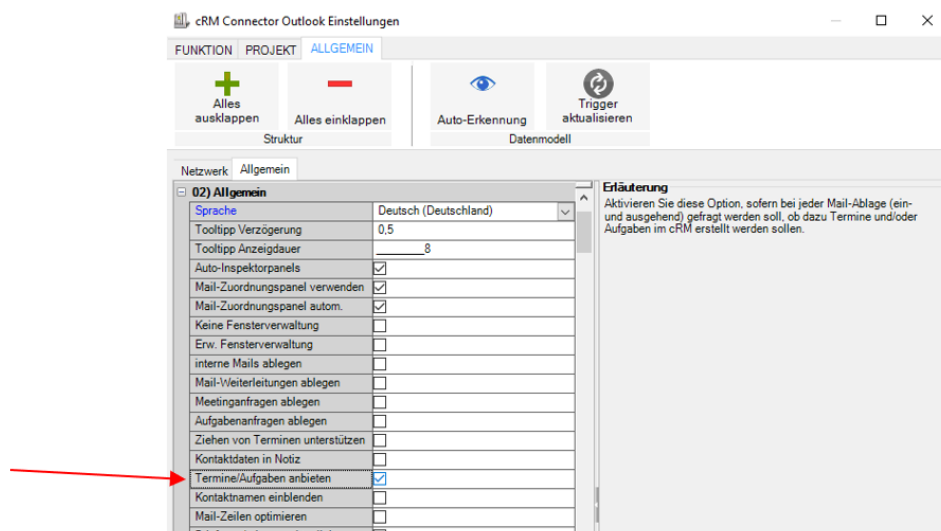
Sofern das combit CRM/address manager Projektdatenmodell für die Ansicht **Kommunikation** über eine geeignete, interne Relation (beispielsweise [RECID_KOMMUNIKATION]) verfügt, um Datensätze innerhalb der Kommunikation miteinander zu verknüpfen, kann diese Funktionalität genutzt werden. Tragen Sie die angesprochene Relation, in diesem Beispiel [RECID_KOMMUNIKATION], in den Datenmodell-Einstellungen, Abschnitt **16) Datenmodell, Kommunikation** am Parameter **interner Verweis** ein:



Damit schalten Sie in Microsoft® Outlook Inspektor-Fenster der eMail den Button **Termin(e)/Aufgabe(n) erstellen** im Panel des eMail-Inspektors frei:



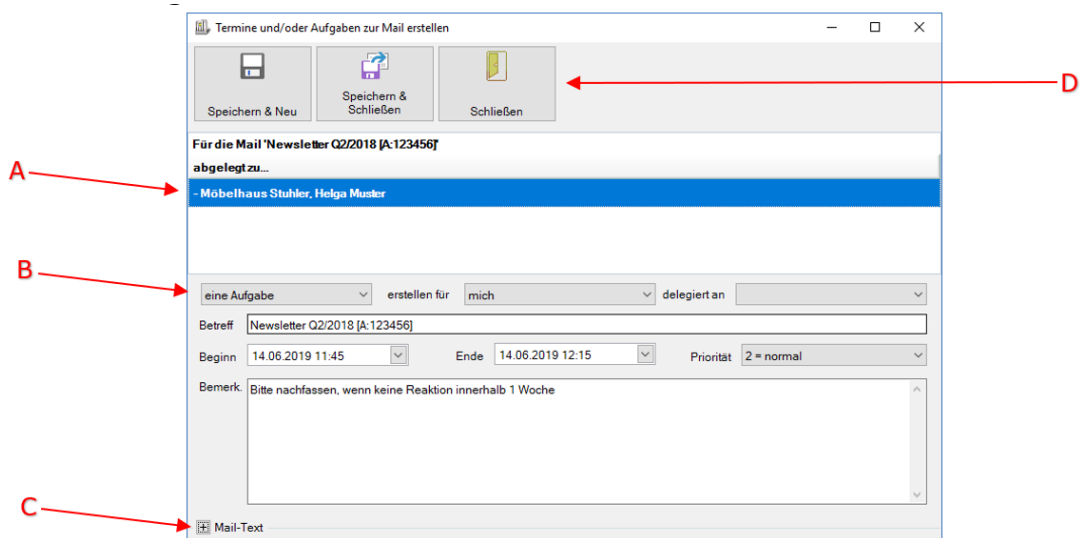
Über die Option **Termine/Aufgaben anbieten** in den Einstellungen, Abschnitt **02) Allgemein**



kann zusätzlich festgelegt werden, dass nach jeder erfolgreichen Ablage eingehender eMails der Dialog zur Generierung von Terminen und/oder Aufgaben automatisch geöffnet wird.

Hinweis: wenn die Ablage eine bereits abgelegte eMail erneut ausgelöst wird, werden alle bisherigen Ablagedatensätze in der Projektdatenbank gelöscht und neu erstellt. Dadurch ändern sich die Datensatz-IDs aller damit verbundenen Ablagen im combit CRM/address manager und alle bereits erstellten Termine und Aufgaben hierzu verlieren ihre Verknüpfungen. Sofern dies in Einzelfällen nicht vermieden werden kann, müssen die Verknüpfungen der bereits erstellten Termine und/oder Aufgaben im combit CRM/address manager manuell geändert werden. Alternativ können die Termine/Aufgaben auch gelöscht und über den Panel-Button **Termin(e)/Aufgabe(n) erstellen** neu angelegt werden.

Im geöffneten **Termine und/oder Aufgaben**-Fenster können Sie zu jedem CRM-Beteiligten der eMail Termine und/oder Aufgaben erstellen:



A) Wählen Sie zunächst in der Liste **abgelegt zu...** einen der Beteiligten aus (sofern mehrere vorhanden).

B) Wählen Sie den Typ (Termin oder Aufgabe), den zuständigen Mitarbeiter und ggf. den Delegierten aus. Ändern Sie bei Bedarf den Betreff, Beginn-/Endedatum oder die Priorität und tragen Sie ggf. einen Bemerkungs- oder Aufgabentext in das Bemerkungsfeld ein.

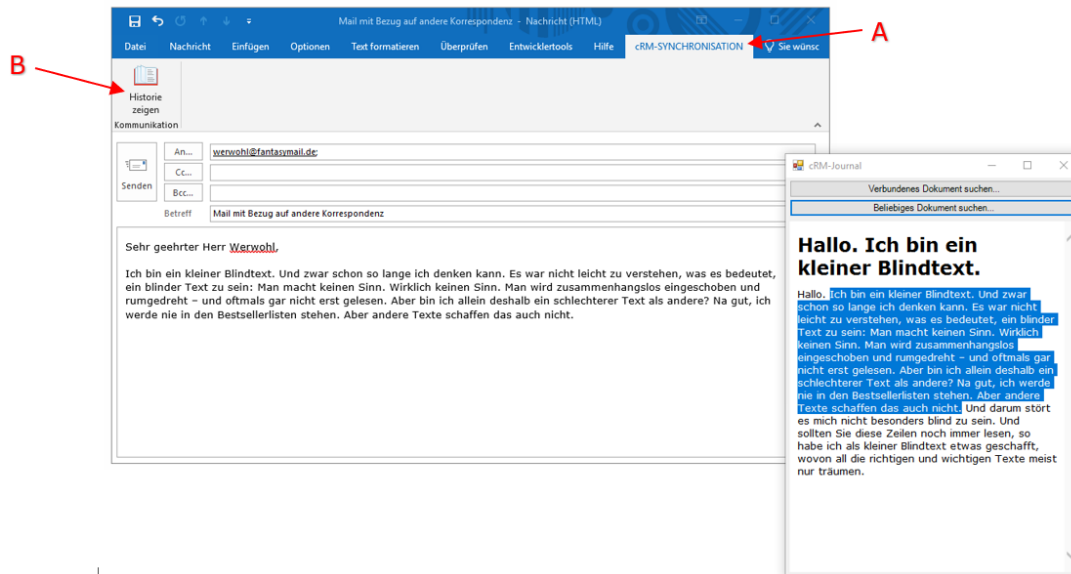
C) Über den Button **+Mail-Text** kann der Textinhalt der eMail bei Bedarf nochmals eingesehen werden.

D) Über den Button **Speichern & Neu** können Sie den aktuellen Kommunikationseintrag speichern und sofort einen weiteren Eintrag erstellen (Maskenfelder werden zurückgesetzt). Mit dem Button **Speichern & Schließen** wird der aktuelle Kommunikationseintrag gespeichert und der Dialog danach geschlossen. Über den Button **Schließen** wird der Dialog ohne Speichern verlassen.

3.1.7 Anzeige Historie beim Verfassen neuer eMails

Beim Verfassen neuer eMails können existierende eMail-Verläufe zu einem Empfänger eingeblendet werden:

- A) wechseln Sie dazu auf den Tab des CRM-Connectors Outlook und
 B) klicken Sie auf den Button **Historie zeigen**



Im Fenster **cRM-Journal** stehen Ihnen 2 Buttons zur Verfügung:

- **Verbundenes Dokument suchen** - geben Sie hierfür mindestens einen oder auch mehrere eMail Empfänger in den Feldern An..., Cc... und ggf. auch Bcc... ein. Der Suchdialog zeigt Ihnen vorgefiltert alle geeigneten Dokumente aus der Ansicht **Kommunikation**, die mindestens einem der eingegebenen Empfänger zugeordnet sind.
- **Beliebiges Dokument suchen** - öffnet den Suchdialog mit allen geeigneten Dokumenten aus der Ansicht **Kommunikation** (unabhängig von evtl. bereits eingegebenen Empfängern).

Nach Auswahl eines Dokuments wird dieses in dem Fenster **cRM-Journal** unterhalb der Buttons angezeigt. Je nach Dateityp können Sie ggf. sogar Textpassagen aus der Anzeige kopieren und in Ihre eMail einfügen (dies funktioniert natürlich nicht bei Dateitypen, die keinen editierbaren Text enthalten wie z.B. Bilder). Folgende Dateitypen werden für die Anzeige unterstützt:

Dateityp	Dateiendung(en)	Textinhalt kopierbar
Einfache Textdateien	.txt, .log, .csv	ja
Text-/Office-Dateien mit Layout	.rtf, .doc, .docx, .xls, .xlsx	ja
Geschützte Textdateien mit Layout	.pdf	abhängig vom verwendeten Viewer
eMail	.msg, .eml	ja
Internet-Dateien	.htm, .html, .xml	ja
Bilddateien	.bmp, .emf, .gif, .ico, .jpg, .png, .tif	nein

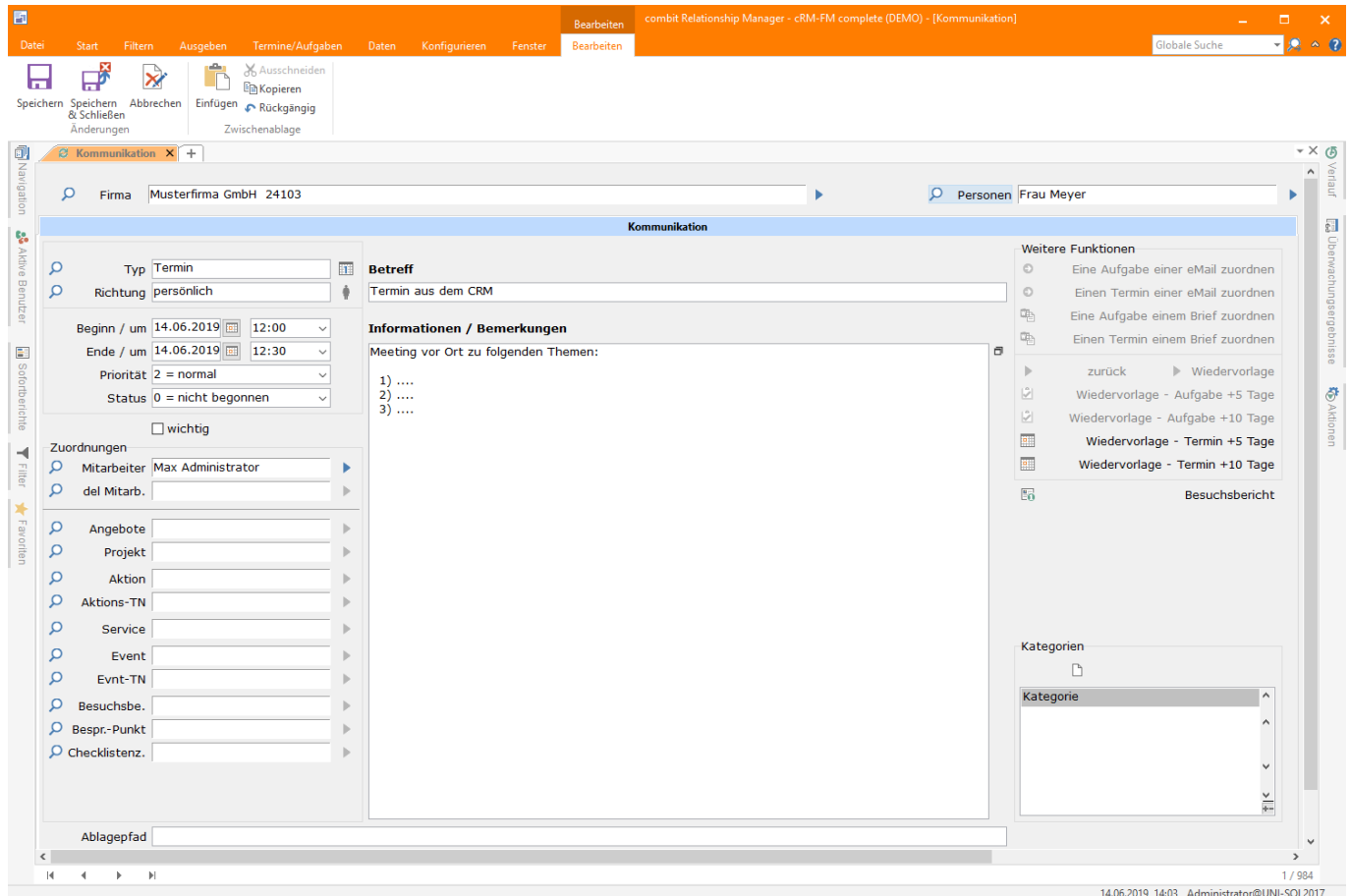
Alle anderen Dateitypen werden versucht, mit einem RTF-Viewer einzulesen – ob dies zu einer sinnvollen Darstellung führt, hängt vom Einzelfall ab und kann nicht garantiert werden.

3.2 Abgleich – Termine

Jeder Microsoft® Outlook-Ordner vom Typ Kalender (IPM.Appointment) kann für den Connector konfiguriert werden.

3.2.1 Termine im combit CRM/address manager erfassen

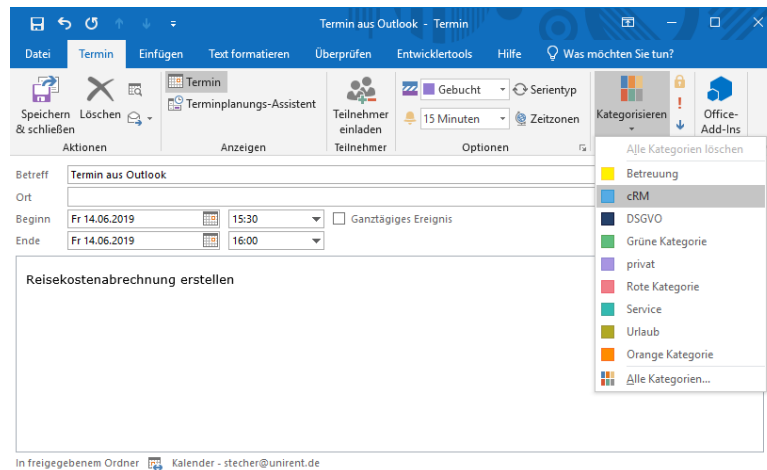
Termine können direkt im combit CRM/address manager in der Ansicht **Kommunikation** erstellt werden:



Denken Sie daran den Kommunikations-Typ auf **Termin** zu setzen und mindestens den Mitarbeiter – falls unterstützt ggf. auch die Delegation an einen weiteren Mitarbeiter - einzutragen. Termine ohne Mitarbeiterzuordnungen werden von keinem CRM-Connector Outlook verarbeitet!

3.2.2 Termine in Microsoft® Outlook erfassen

Alternativ können neue Termine auch direkt in Microsoft® Outlook erstellt werden:



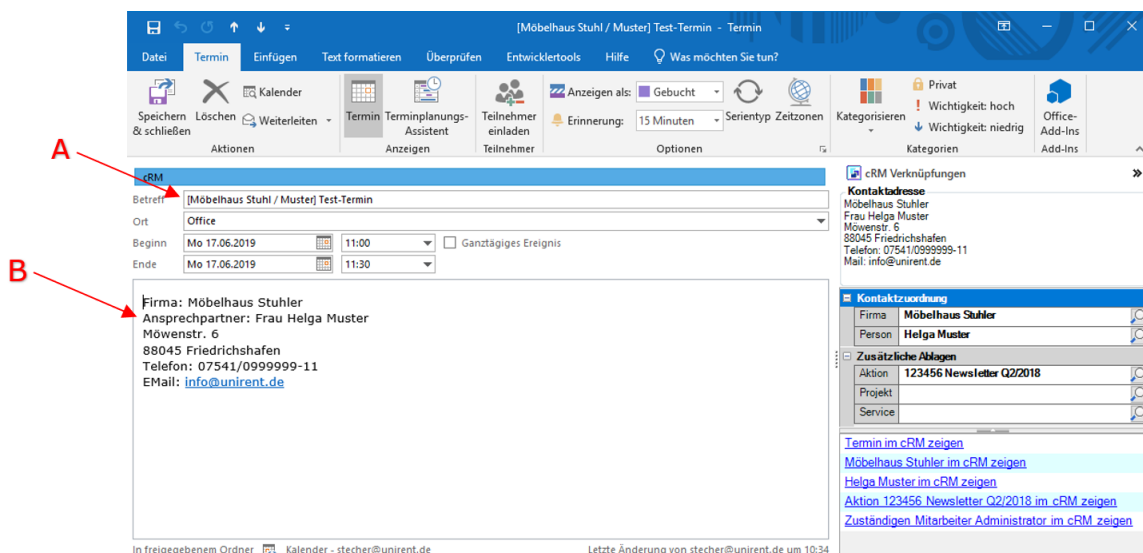
Sofern nicht gemäß Ordneinstellungen ohnehin alle Termine des Ordners mit dem combit CRM/address manager abgeglichen werden, vergessen Sie bitte nicht, dem Termin die Kategorie „CRM“ zuzuordnen, damit der CRM-Connector Outlook den Termin in den combit CRM/address manager überträgt!

3.2.3 Microsoft® Outlook Abgleich Termine

Nachdem der Termin einmal mit dem combit CRM/address manager abgeglichen wurde, kann dieser auch direkt über Microsoft® Outlook weiter verknüpft werden. Der Connector unterstützt dabei auch die Anzeige der Verknüpfungen und Verwendung der CRM-Links eines Microsoft® Outlook-Elements in Ordnern, die nicht zur Synchronisation aktiviert sind. Voraussetzung ist lediglich, dass das Element bereits in einem anderen Kontext erfolgreich mit dem combit CRM/address manager synchronisiert wurde. Allerdings ist aus nicht für die Ablage/Synchronisation aktivierten Ordnern keine Bearbeitung der CRM-Verknüpfungen möglich.

Die Art der Einblendung des Inspektor-Panels kann in den allgemeinen Datenmodell-Einstellungen des CRM-Connector Outlook gesteuert werden: . Ist diese Option aktiviert, erscheint das Panel automatisch, sobald der Termin als abzugleichen erkannt wurde. Erfolgt die Zuordnung der Kategorie **CRM** jedoch erst nach einem längeren Zeitraum, in dem das Inspektor Fenster durchgehend geöffnet ist, kann dies auf einigen Systemen zu einem „Einfrieren“ der gesamten Anwendung führen. Bei dieser Arbeitsweise sollte die Option deaktiviert werden. Das Panel erscheint dann jedoch erst, nachdem das Fenster nach Zuordnung der Kategorie CRM geschlossen und erneut geöffnet wird.

Optionale Einblendungen:



Zu A

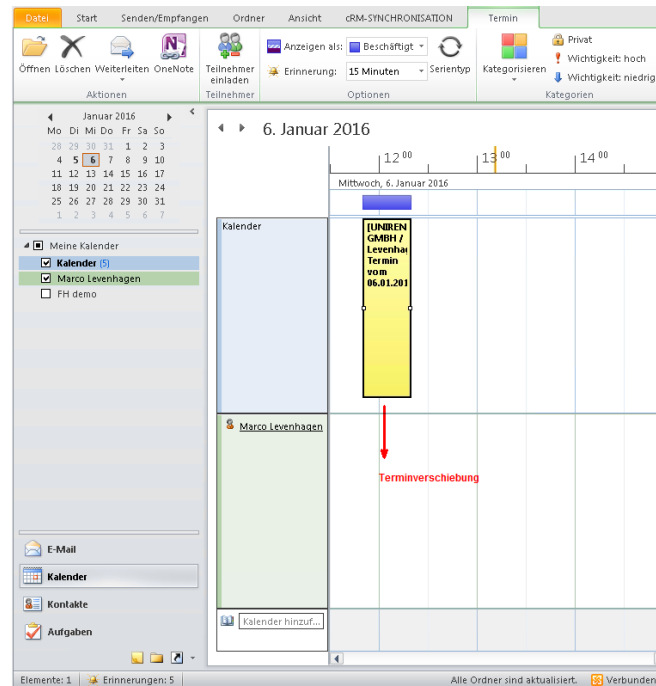
Die Funktionalität **Kontaktnamen einblenden** kann in den Einstellungen **02) Allgemein** aktiviert werden, wodurch dem eMail-Betreff automatisch jeweils die ersten n Zeichen (Länge ebenfalls gemäß Einstellungen) der zugehörige Firmen- und/oder Personennamen vorangestellt werden.

Zu B

Die Option **Kontaktdaten in Notiz** kann in den Einstellungen **02) Allgemein** aktiviert werden, wodurch die Kontaktdaten (hier: Firma, Ansprechpartner, Telefon, eMail) an den Anfang des Notizfeldes von Terminen und Aufgaben gesetzt werden.

3.2.4 Microsoft® Outlook Terminverschiebung im Gruppenkalender (optional)

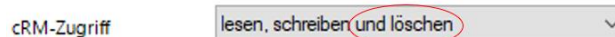
Sofern in den Einstellungen **02) Allgemein** die Option **Ziehen von Terminen unterstützen** aktiviert wurde, können synchronisierte Termine oder Aufgaben zwischen Kalendern oder Aufgabenansichten per Drag & Drop verschoben werden. Die Connectoren der jeweiligen Kalenderbenutzer verwalten die Verschiebung und ändern entsprechend den zuständigen Mitarbeiter des Kommunikationseintrages.



Bitte beachten Sie **unbedingt** die Erläuterung zu dieser Option, da Sie sich für eines der beiden möglichen Szenarien entscheiden müssen!

3.2.5 Microsoft® Outlook Terminlöschung

Sofern das Löschen von Terminen in Microsoft® Outlook dazu führen soll, dass die korrespondierenden Einträge im combit CRM/address manager ebenfalls gelöscht werden, muss dies in den Ordner-Eigenschaften über die Option **cRM-Zugriff** explizit zugelassen werden:



Andernfalls wird die Löschung nur in Microsoft® Outlook ausgeführt. Sollte danach der korrespondierende Datensatz im combit CRM/address manager nochmal geändert werden, würde der Termin jedoch automatisch wieder neu in Microsoft® Outlook eingetragen werden. Wurde der cRM-Zugriff nur auf **Lesen und Schreiben** eingestellt, empfiehlt es sich daher, Löschungen stets nur im combit CRM/address manager auszuführen, da diese die Löschung in Microsoft® Outlook einschließen.

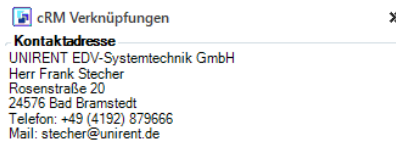
Hinweis:

Aufgrund einer Eigenart der von Microsoft® Outlook bereitgestellten Schnittstelle können nur Einzellöschungen zuverlässig an combit CRM/address manager übergeben werden. Sofern mehrere Termine selektiert und mit einem Befehl gelöscht werden, erfolgt **keine Löschung** im combit CRM/address manager!

3.2.6 Inspektor-Panel Termine

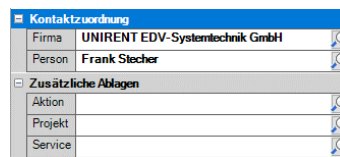
3.2.6.1 Kontaktadresse

Hier wird automatisch die vollständige Kontaktadresse inkl. Ansprechpartner aus dem combit CRM/address manager dynamisch zusammengestellt und angezeigt:



3.2.6.2 Kontaktzuordnung

Nach der Terminsynchronisation können Kontaktzuordnungen und Zusatzablagen jederzeit über die Lupe ausgewählt und zugeordnet werden:

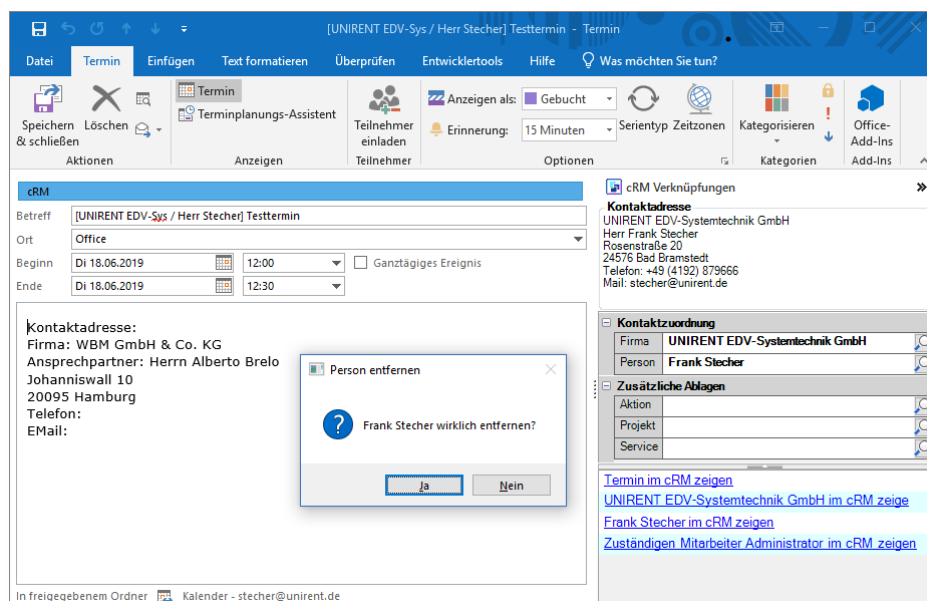


Der Klick auf die Lupe einer Zuordnung öffnet den Auswahl-Dialog wobei – je nach Art der Zuordnung – ggf. bereits ein Filter aktiviert ist:

- **Firma** keine Einschränkungen, es werden immer alle Firmen angeboten
- **Person** sofern bereits eine Firma zugeordnet ist, wird die Auswahl auf die ihr zugeordneten Personen eingeschränkt, ansonsten werden alle Personen angeboten.
- **Zusatzablage** sofern für den ausgewählten Kontakt konkrete Zusatzablagen der jeweiligen Zuordnungsart existieren, wird die Auswahl auf diese eingeschränkt, ansonsten werden alle Zusatzablagen der Zuordnungsart angezeigt.

Sofern im Auswahl-Dialog einer der vorgenannten Filter aktiviert wurde, kann dieser über die Checkbox **alle zeigen** jederzeit aufgehoben oder wieder reaktiviert werden.

Um eine bereits ausgewählte Kontaktzuordnung oder Zusatzablage wieder rückgängig zu machen, klicken Sie auf die jeweilige Zeile und drücken die **Entf**-Taste – es erscheint eine Sicherheitsabfrage:



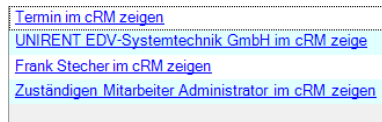
Bestätigen Sie die Frage mit **Ja**, um die Zuordnung endgültig zu entfernen.

3.2.6.3 Verknüpfungen (sog. Links)

Hier werden alle ermittelten Verknüpfungen des Termins angezeigt, soweit vorhanden:

- **Der Datensatz des Termins selbst** in der Ansicht **Kommunikation**
- **Die verknüpfte Firma**
- **Die verknüpfte Person**
- **Der verknüpfte Mitarbeiter** (sie selbst)
- **Ggf. verknüpfte Zusatzablagen**

Per Mausklick auf die betr. Zeile können Sie direkt zu den angegebenen Verknüpfungen im combit CRM/address manager springen.



Voraussetzung hierfür ist, dass die Dateieindung **.crx** bzw. ab CRM10 **.crmshare** unter Windows mit dem combit Verweis-Tool (je nach Version z.B. **cRMRef5.exe**) verknüpft ist!

3.3 Abgleich – Aufgaben

Jeder Ordner in Microsoft® Outlook vom Typ Aufgaben (IPM.Task) kann für den Connector konfiguriert werden. Die Zuordnung aus dem combit CRM/address manager oder aus Microsoft® Outlook entspricht den gleichen Verfahren wie bei Terminen bereits beschrieben.

Bitte beachten Sie jedoch: Im Gegensatz zu Terminen haben Aufgaben keinen Ort und keine Uhrzeiten (Aufgaben sind immer ganztägig). Dafür haben Aufgaben aber einen Status und eine Priorität, die – soweit die Felder im CRM-Datenmodell vorhanden und über den Einstellungsdialog zugeordnet sind – auch synchronisiert werden.

3.4 Abgleich – Kontakte

Jeder Ordner in Microsoft® Outlook vom Typ Kontakte (IPM.Contact) kann für den CRM-Connector Outlook konfiguriert werden. Auch hier gelten im Wesentlichen vergleichbare Verfahren, wie bereits bei den Terminen beschrieben.

3.4.1 Unterstützung weiterer Microsoft® Outlook-Felder für den Kontaktabgleich

Der CRM-Connector Outlook unterstützt für den Kontaktabgleich neben den Standardfeldern auf der ersten Seite des Microsoft® Outlook Dialogs (**Inspektor**) weitere Felder, die über die Seiten **Details** bzw. **Alle Felder** im Inspektor angezeigt werden können. Diese können im Einstellungsdialog des CRM-Connector Outlook im Abschnitt **14) Datenmodell, Personen** zugeordnet werden:

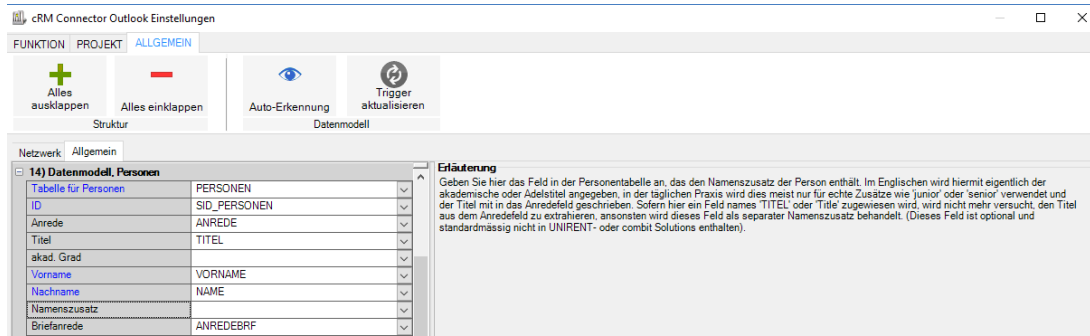
- Namenszusatz
- Jahrestag
- Funkruf
- Haupttelefon
- AutoTelefon
- Assistent(in)
- Telefon Assistent
- Bundesland der Geschäftsadresse
- Bundesland der privaten Adresse
- Bundesland der sonstigen Adresse
- Benutzerfeld 1
- Benutzerfeld 2
- Benutzerfeld 3
- Benutzerfeld 4

Das Feld **Telefonzentrale Firma** in Microsoft® Outlook wird ferner beim Speichern automatisch aus dem Feld **Telefon geschäftlich** der Person aus dem combit CRM/address manager übernommen.

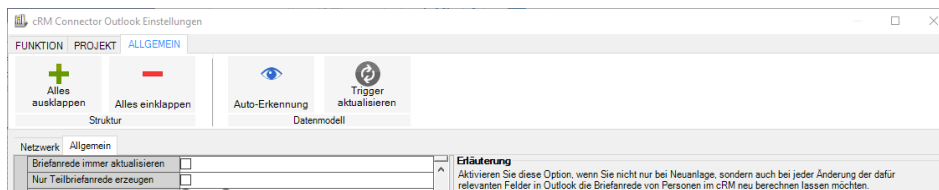
Zusätzlich wird neben dem Feld für den **Titel** ein optionales Datenfeld für den **akademischen Grad** in den allgemeinen Datenmodell Einstellungen des CRM-Connector Outlook angeboten. Wird dieses Feld im combit CRM/address manager verwendet, wird davon ausgegangen, dass das Datenfeld für den **Titel** **keine** akademischen Grade enthält, sondern nur Titel aus Bereichen wie Adel, Politik, Militär und Religion. Ist das optionale Datenfeld im combit CRM/address manager nicht enthalten, werden Titel und akademische Grade im Feld **Titel** zusammen verarbeitet.

Da Microsoft® Outlook die Unterscheidungen zwischen Titel und akademischen Grad nicht unterstützt, wird das Anredefeld nach folgenden Regeln in die bis zu 3 Datenfelder des combit CRM/address managers aufgeteilt:

- **Anrede**
wenn das Anredefeld mit 'Herr', 'Frau', 'Familie' oder 'Firma' beginnt, wird dies als Anrede verwendet, ansonsten alles bis zum ersten Leerzeichen (sofern vorhanden)
- **Titel und akad. Grad**
Sofern nach der Anrede noch weitere Zeichen folgen, wird wiederum ab dem ersten Leerzeichen in den Titel und akademischen Grad getrennt. Ist kein Leerzeichen mehr vorhanden, wird der restliche Teil komplett als Titel interpretiert.
Sofern im Einstellungsdialog das Microsoft® Outlook Feld für den **Namenszusatz** auf ein Feld im combit CRM/address manager namens **Titel** oder **Title** verweist, gilt die obige Aufteilung analog auch für diesen Fall.



Bitte beachten Sie in diesem Zusammenhang auch nochmal die beiden Optionen bzgl. Briefanrede und die zugehörigen Erläuterungen im Abschnitt **2) Allgemein** des Einstellungsdialogs:



3.4.2 combit CRM/address manager Abgleich Kontakte

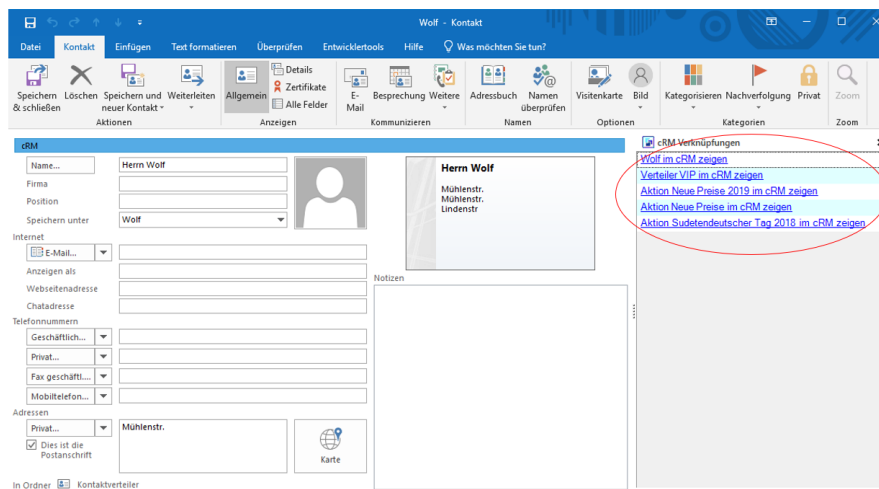
Im Gegensatz zu Terminen und Aufgaben, die explizit einem Mitarbeiter zugeordnet sein müssen, um vom CRM-Connector Outlook automatisch erkannt zu werden, sind Kontakte *Allgemeingut* und können auch von mehr als einem Mitarbeiter gemeinsam verwendet werden. Um im CRM-Connector Outlook ebenfalls eine vergleichbare, automatische Erkennung zu ermöglichen und den Anwendern die individuelle Auswahl der zu synchronisierenden Kontakte zu ermöglichen, wurden die Abonnements (kurz: Abos) geschaffen. Damit kann jeder Mitarbeiter im combit CRM/address manager die Personen und/oder Firmen markieren, die er in seinem Microsoft® Outlook sehen will. Kontakte sind immer 1:1 mit dem/den zugehörigen Datensatz/Datensätzen in den Ansichten **Firmen** und/oder **Personen** im combit CRM/address manager verbunden.

Der Abgleich folgt weitgehend denselben Regeln, wie bereits bei Terminen und Aufgaben beschrieben, jedoch mit einigen kleinen Besonderheiten, die in den folgenden Kapiteln beschrieben werden.

3.4.3 Microsoft® Outlook Abgleich Kontakte

Das Panel der Verknüpfungen zu den korrespondierenden combit CRM/address manager-Datensätzen befinden sich in Microsoft® Outlook-Fenster der Kontaktdetails und kann beliebig verschoben oder andockt werden. Der Connector unterstützt die Verwendung der CRM-Links eines Microsoft® Outlook-Elements auch in Ordnern, die nicht für die Synchronisation aktiviert sind. Voraussetzung ist lediglich, dass das Element bereits in einem anderen Kontext erfolgreich im combit CRM/address manager-Datensätzen synchronisiert wurde. Allerdings ist aus nicht für die Synchronisation aktivierten Ordnern keine Bearbeitung der CRM-Verknüpfungen möglich.

Im Inspektor-Fenster für Kontakte ist die Liste der CRM-Verweise (sog. **Links**) erweitert: für Kontakte-Ordner, die Verteilern zugeordnet sind, wird bei jedem Kontakt der Sprung-Verweis auf alle existierenden Zusatzablagen sowie den zugehörigen Verteiler und ggf. auch dessen Zusatzablagen angezeigt:



Wird in Microsoft® Outlook ein Kontakt mit Firmen- und/oder Personendaten erstellt, kann dieser an den combit CRM/address manager übermittelt werden. Wenn einer der beiden Datensätze (Firma oder Person) bei der Datenübermittlung an den combit CRM/address manager neu angelegt werden muss und nicht alle benutzten Microsoft® Outlook-Felder im combit CRM/address manager verfügbar sind, wird der Versuch unternommen die Information am jeweils anderen Datensatz zu speichern. Beispielsweise der Microsoft® Outlook Kontakt enthält eine Internetadresse, aber die Ansicht Personen im combit CRM/address manager bietet dieses Datenfeld nicht. In dem Fall wird die Internetadresse an der zugehörigen Firma im combit CRM/address manager gespeichert, da diese über ein solches Feld verfügt.

Achtung: Im Gegensatz zum Datenmodell im combit CRM/address manager bietet Microsoft® Outlook nur ein „flaches“ Datenmodell, in dem Firmen und Personen in **einem** Datensatz zusammen verwaltet werden. Nachteil dieses Modells: wenn sich Firmendaten ändern, müssen Sie in Microsoft® Outlook **jeden** Kontakt, der dieser Firma zugeordnet ist, öffnen und die geänderten Firmenfelder überall manuell aktualisieren. Obwohl es sich immer um dieselbe Firma handelt, sind diese Datensätze in Microsoft® Outlook nicht miteinander verbunden und aktualisieren sich dementsprechend nicht automatisch. Im combit CRM/address manager sind Firmen und Personen relational miteinander verknüpft – ändert man die Firmendaten, wird dies sofort an allen verknüpften Personen in der aktualisierten Form angezeigt. Der CRM-Connector Outlook muss daher bei allen Synchronisationen in beide Richtungen zwischen diesen beiden Datenmodellen „übersetzen“. Dies hat einige Besonderheiten zur Folge:

- 1) Bei Abgleich von Microsoft® Outlook zum combit CRM/address manager wird der CRM-Connector Outlook vorhandene Firmen – und/oder Personendaten trennen und in die entsprechenden Ansichten verteilen. Dabei wird entsprechend auch separat und in verschiedenen Feldern geprüft, ob der Kontakt in der jeweiligen Zielansicht bereits vorhanden ist und ob es Abweichungen gibt, die zu synchronisieren sind. Dementsprechend können die Felder für Erfassungsbenutzer und -datum sowie letzten Benutzer und -datum voneinander abweichen, wenn nur die Daten einer der beiden Datensätze synchronisiert werden musste.
- 2) Werden die Daten einer Firma im combit CRM/address manager geändert, werden in Microsoft® Outlook alle Kontakte aktualisiert, die dieser Firma zugeordnet sind.
- 3) Im Gegensatz zu Feldern wie Firma, Name, Vorname etc. gibt es einige Felder in Microsoft® Outlook, die nicht eindeutig zu einer Firma oder Person gehören, sondern je nach Vorhandensein von Firmen- und/oder Personendaten im combit CRM/address manager anderen Ansichten zugeordnet werden. Folgende Regeln sind hier zu beachten:

a) Adressen

die Adresse „geschäftlich“ wird immer der Firma zugeordnet, die Adresse „privat“ immer der Privatadresse und die Adresse „Weitere“ immer der Besuchsadresse der Person (soweit im CRM-Datenmodell vorhanden).

b) eMail-Adressen

Sind Personendaten vorhanden, wird die erste eMail-Adresse immer der Person zugeordnet, die zweite der Firma. Sind nur Firmendaten vorhanden, wird die erste eMail-Adresse der Firma zugeordnet, die zweite wird ignoriert.

Die dritte eMail-Adresse wird ***immer*** ignoriert.

c) Bemerkungen und Webseitenadresse

Diese Felder gibt es in Microsoft® Outlook nur ***ein*** Mal je Kontakt – im combit CRM/address manager gibt es das Bemerkungsfeld an Firmen ***und*** Personen, das Feld Internet je nach Datenmodell oft nur an Firmen. Entsprechend wird bei Personen ohne Firmendaten das Internet beim Abgleich ignoriert, wenn es dafür im Datenmodell kein Feld gibt. Die Bemerkungen werden ***nur dann*** in der Firmenansicht eingetragen, wenn ***keine Personendaten*** vorhanden sind, sonst ***immer*** bei der Person.

d) Telefon- und Faxnummern

Hier wird abhängig vom jeweiligen Feld in Microsoft® Outlook entschieden: Feldbezeichnungen, die eindeutig zu einer Firma oder Person gehören, werden auch nur dort abgeglichen. Sind keine Firmen- bzw. Personendaten vorhanden, wird der Feldinhalt ignoriert. Felder wie Telefon- bzw. Fax geschäftlich werden den Haupttelefonfeldern der Person im combit CRM/address manager zugeordnet, wenn Personendaten vorhanden sind, ansonsten der Firma.

Hier die zuvor genannten Regeln noch mal in der Übersicht:

a) Von Microsoft® Outlook nach combit CRM/address manager

Outlook-Feld	Nur Firma	Nur Person	Beides
Geschäftstelefon	C.TELEFON	P.TELEFON	P.TELEFON
Geschäftstelefon2	C.TELEFON2	keine Übernahme	C.TELEFON
Geschäftsfax	C.TELEFAX	P.TELEFAX	P.TELEFAX
eMail1	C.EMAIL	P.EMAIL	P.EMAIL
eMail2	keine Übernahme	keine Übernahme	C.EMAIL
Internet	C.INTERNET	P.INTERNET	P.INTERNET
Notizen	C.BEMERKUNG	P.BEMERKUNG	P.BEMERKUNG

b) Von combit CRM/address manager nach Microsoft® Outlook

CRM-Feld	Nur Firma	Nur Person	Beides
Firma.TELEFON	Geschäftstelefon	./.	Geschäftstelefon2
Firma.TELEFON2	Geschäftstelefon2	./.	keine Übernahme
Firma.TELEFAX	Geschäftsfax	./.	keine Übernahme
Firma.EMAIL	eMail1	./.	eMail2
Firma.INTERNET	Internet	./.	keine Übernahme
Firma.BEMERKUNG	Notizen	./.	keine Übernahme
Person.TELEFON	./.	Geschäftstelefon	Geschäftstelefon
Person.TELEFAX	./.	Geschäftsfax	Geschäftsfax
Person.EMAIL	./.	eMail1	eMail1
Person.INTERNET	./.	Internet	Internet
Person.BEMERKUNG	./.	Notizen	Notizen

Bitte denken Sie an diese Regeln, wenn Sie z.B. einem Kontakt in Microsoft® Outlook nachträglich (nachdem dieser bereits mit combit CRM/address manager synchronisiert wurde) Firmen- bzw. Personendaten zuordnen, wodurch sich die Zielansichten einiger Felder ändern: hier kann es evtl. zu unerwarteten Ergebnissen kommen – besonders, wenn die ergänzen Firmen und/oder Personen bereits vorhanden waren und Feldinhalte auf Grund der obigen Regeln aus einer nun anderen Zuordnung überschrieben werden. Dabei können durchaus Datenverluste entstehen. Der CRM-Connector Outlook versucht zwar, dies nach Möglichkeit zu vermeiden und fragt in eindeutig erkennbaren Szenarien ggf. sogar nach, aber eine Garantie kann hier auf Grund der Komplexität der Vorgänge nicht gegeben werden. Im Zweifelsfall sollten Sie Änderungen an Kontaktdaten möglichst immer im combit CRM/address manager vornehmen, da auf dieser Seite die größere Differenzierung an Feldern gegeben ist und daraus gar nicht erst Unklarheiten entstehen.

3.4.4 Besonderheiten der Kontakte in Microsoft® Outlook

3.4.4.1 Name einer Person

Wenn über Microsoft® Outlook der **Name** der Person geändert werden soll, bitte folgendes beachten: In Microsoft® Outlook wird das Feld automatisch in der Anzeige zusammengesetzt.

Name,.,

Für Änderungen bitte über gehen und dann die Änderungen über die Maske durchführen.

3.4.4.2 Name einer Firma

Im combit CRM/address manager werden die Informationen in drei Feldern abgelegt:

Im Microsoft® Outlook werden diese drei Feldern zu **einem** Feld zusammengefasst:

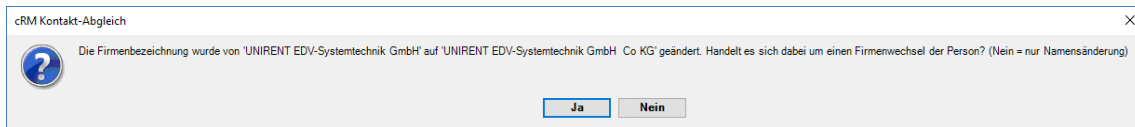
Firma

Wird jetzt eine Änderung in Microsoft® Outlook vorgenommen, wird der Inhalt vorzugsweise in das erste der drei Firmenfelder im combit CRM/address manager geschrieben. Ein Umbruch auf die weiteren Felder erfolgt nur dann, wenn die Bezeichnung für das jeweilige Feld zu lang ist. Der Umbruch erfolgt möglichst an Leerzeichen sofern vorhanden.

Ein Umbruch nach anderen Regeln ist nicht möglich.

3.4.4.3 Name einer Firma mit einer Person

Ist der Microsoft® Outlook Kontakt eine Kombination aus Firmen- und Personeninformationen, wird bei der Änderung des Firmennamens folgende Frage gestellt.



Ja

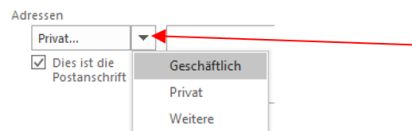
Die Namensänderung wird so interpretiert, dass eine andere Firma zugeordnet wurde (Firmenwechsel). Im combit CRM/address manager wird die neue Firma gesucht und ggf. neu angelegt, wenn noch nicht vorhanden. Dabei werden die Adressdaten werden bis auf den Namen übernommen. Anschließend wird die Firmenzuordnung der Person auf die neue Firma umgestellt.

Nein

Die Namensänderung wird tatsächlich nur als solche interpretiert (mögliche Gründe wären Umfirmierung, Änderung der Rechtsform oder Korrektur von Tippfehlern). Hier wird nur der Name der Firma (siehe oben) im combit CRM/address manager geändert. Bei allen Kontakten in Microsoft® Outlook, die derselben Firma zugeordnet sind, wird der Firmenname ebenfalls aktualisiert.

3.4.4.4 Adressinformationen

Im Microsoft® Outlook wird das Adressfeld automatisch in der jeweiligen Anzeige zusammengesetzt. Für Änderungen einer Adresse bitte zuerst über den Abwärtspfeil hinten an der Auswahlbox die gewünschte Adresse auswählen:



Anschließend den vorderen Teil der Auswahlbox anklicken



Führen Sie die Adressänderungen über die Maske durch:

3.4.5 Kontakt-Synchronisation mit Verteilern

Der CRM-Connector Outlook unterstützt auch den Abgleich von Microsoft® Outlook-Kontakten mit kompletten, sogenannten „Verteilern“ im combit CRM/address manager. Hierbei wird davon ausgegangen, dass die Verteiler im combit CRM/address manager als sog. Zuordnungsmodell (Tabelle für Verteiler sowie Tabelle für Zuordnungen zwischen Personen und/oder Firmen und Verteilern) dargestellt werden.

Hinweis: Da Microsoft® Outlook keine hierarchische Anordnung von Kontaktordnern bietet, kann das Modell von Über- und Unterverteilern hier nicht abgebildet werden. Daher entspricht **ein Verteiler** im combit CRM/address manager immer **genau einem Kontaktordner** in Microsoft® Outlook und deshalb werden hier auch immer alle Kontakte im Ordner synchronisiert und keine Abos unterstützt.

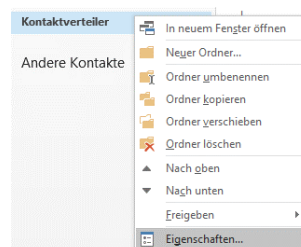
Falls noch nicht vorhanden, ist in den Einstellungen im Abschnitt **03) CRM-Projekt** der Ansichtsname für den Verteiler einzugeben:

03) cRM-Projekt	
Ansichtname Kommunikation	Kommunikation
Ansichtname Personen	Personen
Ansichtname Firmen	Firmen
Ansichtname Mitarbeiter	Mitarbeiter
Ansichtname Verteiler	Verteiler

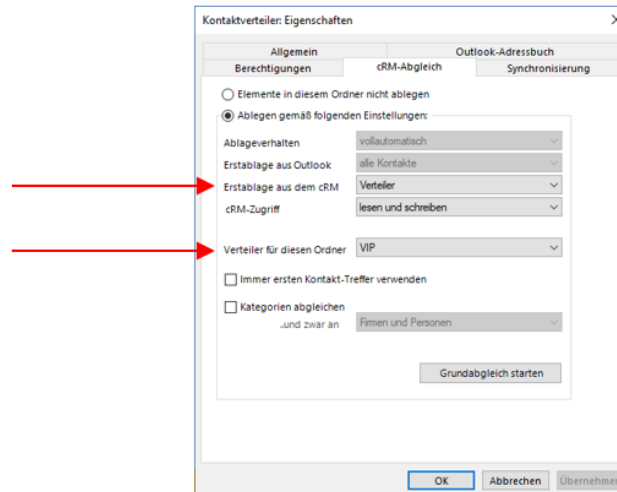
Durch die Eingabe des Ansichtsnamens erscheinen neue Abschnitte für die Datenmodell-Einstellungen die ausgefüllt werden müssen (sofern nicht bereits durch die Auto-Erkennung eingetragen):

19) Datenmodell, Verteiler	
Tabelle für Verteiler	VERTEILER
ID	SID_VERTTEILER
Bezeichnung	VERTEILERBEZEICHNUNG
Erfassungsdatum	ERFDAT
Erfassungsbenutzer	ERFUSER
Änderungsdatum	LASTDAT
Änderungsbenutzer	LASTUSER
20) Datenmodell, Verteilerzuordnungen	
Tabelle für Verteilerzuordnungen	zVERTEILER
ID	SID_zVERTEILER
Verteilerverweis	RECID_VERTTEILER
Firmenverweis	RECID_FIRMEN
Personenverweis	RECID_PERSONEN
Erfassungsdatum	ERFDAT
Erfassungsbenutzer	ERFUSER
Änderungsdatum	LASTDAT
Änderungsbenutzer	LASTUSER

Klicken Sie in der Microsoft® Outlook Navigation mit rechts auf den Kontaktordner, der mit einem Verteiler synchronisiert werden soll und öffnen Sie den Dialog der Eigenschaften:



Wechseln Sie auf den Tab **cRM-Abgleich** und nehmen Sie die nötigen Einstellungen vor:



Sobald Sie in der Combobox **Erstablage aus dem cRM** die Option **Verteiler** ausgewählt haben, werden automatisch die erforderlichen Grundeinstellungen gemacht und deaktiviert (**Ablageverhalten** und **Erstablage aus Outlook**). Dafür wird eine neue Auswahlbox **Verteiler für diesen Ordner** sichtbar, in der alle Verteiler aufgelistet werden, die aktuell im combit CRM/address manager vorhanden sind. Wählen Sie den gewünschten Verteiler aus (in der obigen Abbildung wurde z.B. der Verteiler „VIP“ ausgewählt). Konfigurieren Sie die übrigen Optionen ggf. nach Ihren Wünschen und klicken Sie anschließend auf den Button **Grundabgleich**, um evtl. bereits vorhandene Zuordnungen zu diesem Verteiler nach Microsoft® Outlook zu übernehmen. Alle Änderungen an den zugehörigen Kontakten dieses Verteilers einschl. Hinzufügen und Entfernen – egal in welchem System – werden ab sofort mit dem jeweils anderen System synchronisiert. Sollten einzelne Kontakte in mehreren Verteilern sein oder parallel auch über Abos synchronisiert werden, werden diese Änderungen entsprechend in allen Ordnern durchgeführt. Löschungen in einem Verteiler-Ordner führen hingegen nur zur Entfernung des Kontaktes aus dem zugehörigen Verteiler.

Bitte denken Sie daran, nach der Konfiguration eines Ordners als Verteiler den CRM-Connector Outlook einmal kurz zu deaktivieren und anschließend wieder zu reaktivieren, damit sich der CRM-Connector Outlook in die Ereignisbenachrichtigung von Microsoft® Outlook für diesen Ordner einklinken kann und ggf. die erforderlichen Trigger an der SQL-Datenbanktabelle erzeugt werden, falls noch nicht vorhanden.

3.4.6 Microsoft® Outlook Kontaktlöschung

Vorausgesetzt, Löschungen werden gemäß Ordner-Einstellungen überhaupt an combit CRM/address manager weitergegeben:



...führen Löschungen von Kontakten in Microsoft® Outlook je nach Ordner-Einstellungen zu verschiedenen Verfahren:

1) Kontaktordner mit Erstablage aus dem cRM = alle Kontakte

Der korrespondierende Kontakt im combit CRM/address manager wird gelöscht. Sofern andere Benutzer diesen Kontakt ebenfalls mit Ihrem CRM-Connector Outlook synchronisiert haben, wird der Kontakt über die Datenbank-Ereignisse letztlich auch in deren Microsoft® Outlook Ordnern gelöscht.

2) Kontaktordner mit Erstablage aus dem CRM = nur Abonnements

Grundsätzlich wird immer zuerst das Abo des Benutzers gelöscht (auch wenn der **cRM-Zugriff** kein Löschen enthält). Der korrespondierende Kontakt im combit CRM/address manager wird aber nur dann gelöscht, wenn keine weiteren Abos auf diesen Kontakt (mehr) existieren.

3) Kontaktordner mit Erstablage aus dem CRM = Verteiler

Es wird nur die Zuordnung zum Verteiler gelöscht – der korrespondierende Kontakt bleibt in jedem Fall erhalten. Sofern andere Benutzer diesen Verteiler ebenfalls mit Ihrem CRM-Connector Outlook synchronisiert haben, wird der Kontakt über die Datenbank-Ereignisse letztlich auch in deren Microsoft® Outlook Verteiler-Ordner gelöscht. Wird derselbe Kontakt gleichzeitig in einem anderen Microsoft® Outlook Kontaktordner über ein Abonnement synchronisiert bleibt er dort jedoch erhalten, da ja nur die Verteilerzuordnung entfernt wurde – nicht der Kontakt selbst!

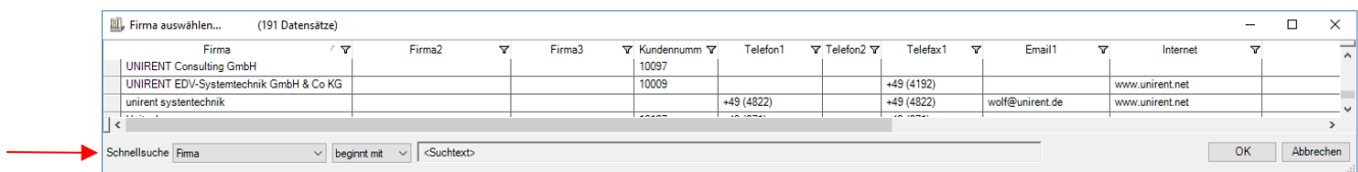
Aufgrund einer Eigenart der von Microsoft® Outlook bereitgestellten Schnittstelle können nur Einzellöschungen zuverlässig an das combit CRM/address manager übergeben werden. Sofern mehrere Kontakte selektiert und mit einem Befehl gelöscht werden, erfolgt keine Löschung im combit CRM/address manager!

3.5 Suchdialoge

Überall, wo in Microsoft® Outlook Daten aus dem combit CRM/address manager-Eintrag zugeordnet werden sollen, stehen entsprechende Suchdialoge zur Verfügung, die die Auswahl der passenden Daten erleichtern sollen. Wie schon früher in dieser Dokumentation erwähnt, können die Auswahlbereiche bereits vorab durch sinnvolle Filter eingeschränkt sein, um die Auswahllisten so klein und überschaubar wie möglich zu halten. Stehen – aus den verschiedensten Gründen - keine sinnvollen Filterkriterien zur Verfügung, werden in der Regel alle Daten aus dem jeweiligen Bereich angeboten. Dies kann je nach Datenmenge im combit CRM/address manager gegebenenfalls zu längeren Ladezeiten beim Öffnen des Dialogs führen und in einer kaum überschaubare Zahl an Datensätzen resultieren. Um hier dennoch schnell den gewünschten Datensatz zu finden, sind die Suchdialoge mit einer Reihe von Hilfsmitteln ausgestattet:

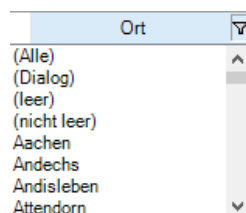
3.5.1 Schnellsuche

Diese funktioniert im Grund genau so, wie Sie dies bereits von der Schnellsuche aus dem combit CRM/address manager kennen: geben Sie einfach die gesuchte Buchstabenfolge ein, sobald der Dialog erscheint. Der Filter wird sofort angewendet und schränkt die Auswahl ein. Das Suchfeld und die Suchweise (Beginnt mit / enthält) können geändert werden und bleiben als Voreinstellung für die nächste Suche im selben Datenbereich erhalten:



3.5.2 Sortieren und Filtern

Um die Daten innerhalb einer Spalte zu sortieren genügt ein einfacher Mausklick auf die Spaltenüberschrift. Mit jedem Klick wird die Sortierreihenfolge (auf-/absteigend) umgekehrt. Um nach mehreren Spalten gleichzeitig zu sortieren, die Hochstelttaste (Shift) gedrückt halten und die Spaltenüberschriften in der gewünschten Reihenfolge der Sortierung anklicken (auch hier kehrt ein weiterer Klick die Reihenfolge um). Die zuletzt verwendeten Sortierungen werden ebenfalls als Voreinstellung für die nächste Suche im selben Datenbereich erhalten. Um nach Daten einer bestimmten Spalte zu filtern, klicken Sie auf das Trichtersymbol rechts in der jeweiligen Spaltenüberschrift. Die Funktion entspricht der Filterfunktion wie aus Excel bekannt:

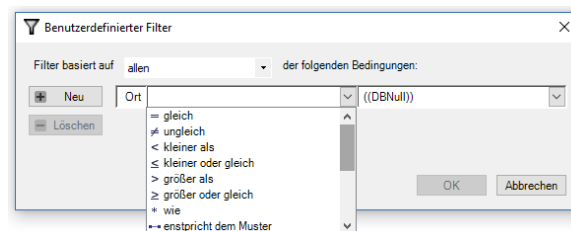


Die oberen 4 Auswahlkriterien sind immer gleich:

- (Alle) = Bestehende Filter werden aufgehoben und alle Datensätze angezeigt.
- (Dialog) = Die Filterbedingungen können über einen Dialog genauer beschrieben werden (siehe unten).
- (leer) = Es werden nur Datensätze angezeigt, bei denen die gefilterte Spalte keine Daten enthält (leer ist).
- (nicht leer) = Es werden nur Datensätze angezeigt, bei denen die gefilterte Spalte Daten enthält (nicht leer ist).

Daran anschließend folgt eine Liste aller verschiedenen, in der Spalte vorkommenden Begriffe, von denen einer ausgewählt werden kann. Es werden dann alle Datensätze angezeigt, bei denen diese Spalte exakt den ausgewählten Begriff enthält.

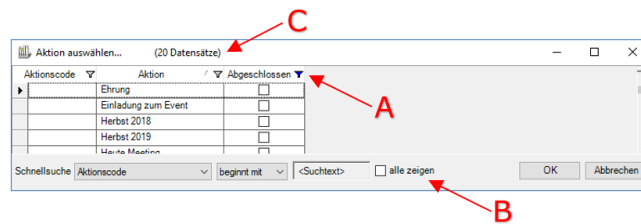
Bei der Auswahl „(Dialog)“ erscheint folgender Filter-Dialog:



Wählen Sie zunächst ganz oben, ob die auszuwählenden Datensätze **allen** (= AND-Verknüpfung) oder **irgendeiner** (= OR-Verknüpfung) der nachfolgend zu definierenden Bedingungen entsprechen muss. Die erste Bedingungszeile ist bereits vorbereitet. Weitere können über den Button **Neu** später hinzugefügt oder mittels **Löschen** auch wieder entfernt werden. Jede Bedingungszeile zeigt im ersten Feld (ganz links) nochmal die Spalte (im obigen Beispiel das Feld „Ort“), für die der Filterdialog gestartet wurde. Danach folgt eine herausklappbare Liste der Vergleichsoperatoren ähnlich denen, die Ihnen bereits aus dem Filterdialog des combit CRM/address manager bekannt sind. Im rechten Feld wird schließlich der gewünschte Suchbegriff eingegeben oder (je nach Datentyp der Spalte) eine spezielle Bedingung ausgewählt. Bestätigen Sie die definierten Filterbedingungen mit Klick auf den Button **OK** um den Filter anzuwenden. Um nach mehreren Spalten gleichzeitig zu filtern, definieren Sie nacheinander die Filterbedingungen für jede Spalte einzeln wie oben im Beispiel beschrieben.

3.6 Vordefinierte Filter

Wenn ein Suchdialog bereits mit einem aktiven Filter geöffnet wurde, erkennen Sie dies an dem blau markieren Filter-Symbol in der Überschrift der Spalte (A), nach der gefiltert wird (im folgende Beispiel die Spalte [Abgeschlossen] von **Aktionen**):



Um sich alle Datensätze anzeigen zu lassen, brauchen Sie lediglich unten, in der Zeile der **Schnellsuche**, die Checkbox **alle zeigen** (B) anzuhaken. Möchten Sie zum Filter zurückkehren, entfernen Sie den Haken wieder. Beobachten Sie, wie sich die angezeigte **Anzahl Datensätze** (C) beim an- bzw. abhaken ändert.

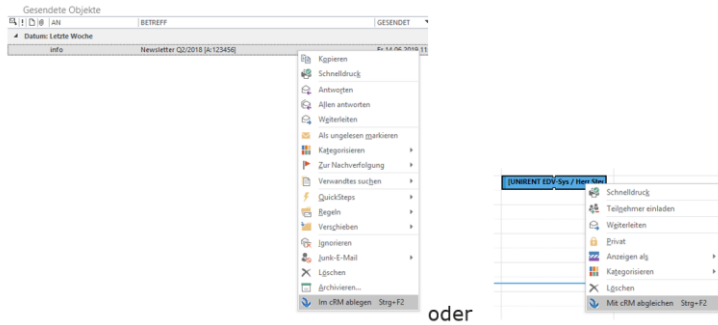
Natürlich können Sie auch den Filter an der Spalte entfernen oder verändern – allerdings kann dann nicht mehr zwischen dem ursprünglichen Filter und allen Datensätzen hin und her gewechselt werden.

3.7 Generelle Funktion für Ablage bzw. Abgleich von Microsoft® Outlook Elementen

Unabhängig von den automatisch ausgelösten Ablagen bzw. Synchronisationen oder wenn Sie für einen Ordner das Ablageverhalten **nur manuell** gewählt haben, können Sie die Ablage/den Abgleich jederzeit auf 2 Arten auslösen:

1) Über das Kontextmenü am Element:

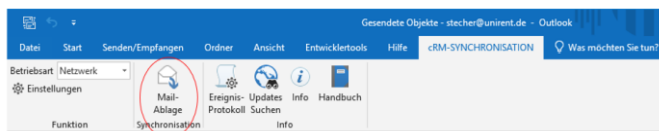
Je nach Ordnertyp entweder



2) Über die Tastenkombination Strg + F2

3) Über die Menüleiste des CRM-Connector Outlook

Je nach Ordnertyp entweder

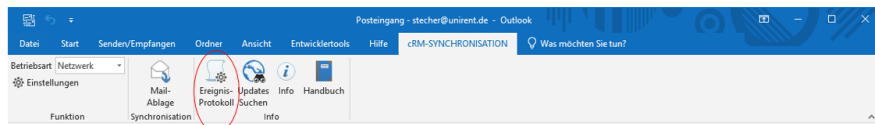


bzw. ,  und .

3.8 Ereignisprotokoll

Der CRM-Connector Outlook protokolliert grundsätzlich seine Aktivierung und Deaktivierung sowie auftretende Fehler, die zur Laufzeit entstehen. In den allgemeinen Connector-Einstellungen kann die Protokollierungstiefe bei Bedarf auf Warnungen oder sogar detaillierte Arbeitsschritte erweitert werden. Letzteres empfiehlt sich nicht im Dauerbetrieb, da die Menge zu protokollierender Informationen in diesem Modus sprunghaft ansteigt und damit die allgemeine Performance verringert. Um die Datei jedoch nicht unkontrolliert anwachsen zu lassen, ist diese auf eine maximale Größe von rund 3 MB begrenzt. Danach werden die jeweils ältesten Einträge entfernt, um Platz für weitere Einträge zu schaffen.

Das Ereignisprotokoll kann jederzeit über die Menüleiste des CRM-Connector Outlook geöffnet werden:



Die Protokollanzeige ist ähnlich wie bei Excel organisiert. Es kann nach jeder Spalte sortiert, gefiltert oder sogar gruppiert werden, um das Auffinden eines Fehlers zu erleichtern:

Index	Zeitpunkt	Herkunft	Typ	Meldung
5506	18.06.2019 15:04:20:908	ADXDIForm_Mail Assignment.Conn ecF-older	Info	Begin event handling loop
5505	18.06.2019 15:04:20:908	ADXDIForm_Mail Assignment.Conn ecF-older	Info	Starting event handling loop...
5504	18.06.2019 15:04:20:908	ADXDIForm_Mail Assignment.Conn ecF-older	Info	Current mailfolder selection change-event occurred

Beim Öffnen sind die bis dahin protokollierten Ereignisse in absteigender, chronologischer Reihenfolge sortiert, sodass die letzten Einträge immer ganz oben sind. Um zwischenzeitlich (seit dem Öffnen des Protokollfensters) eingetretene Ereignisse nachzuladen, genügt ein Klick auf den Button **Aktualisieren**.

Um einen bestimmten Ablauf zu beobachten, kann die Aktualisierung auch automatisiert werden:

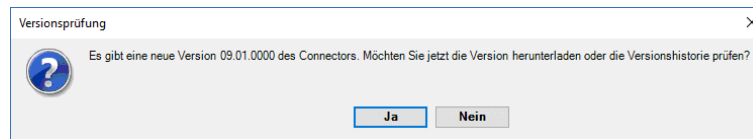
automatisch alle 2 Sekunden. Allerdings wird (technisch bedingt) bei jeder Aktualisierung wieder die Standardsortierung hergestellt und eventuelle Filter oder Gruppierungen aufgehoben. Über den Button **Senden** kann das aktuelle Protokoll im Rahmen eines Supportfalls oder auf Anforderung direkt zur Prüfung an den UNIRENT Support gesendet werden. Bei Bedarf kann beim Versand direkt ein neuer Supportfall angefordert/eröffnet werden.

Bitte senden Sie unaufgefordert keine kommentarlosen Protokolle an UNIRENT, ohne dass Sie dies vorher mit uns gesprochen haben es sei denn, Sie haben dabei gleichzeitig Angaben zum Eröffnen eines neuen Supportfalles gemacht.

Mittels des Buttons **Löschen** kann das aktuelle Protokoll geleert werden. Dies kann nützlich sein, um beispielsweise danach nur die Meldungen eines bestimmten Ablauf-Szenarios aufzuzeichnen ohne später für die Analyse lange in einem umfangreichen Protokoll nach dem richtigen Zeitfenster und Vorgang suchen zu müssen.

3.9 Update-Funktionalität

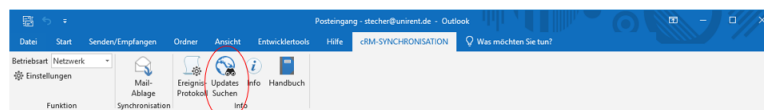
Der CRM-Connector Outlook prüft bei jedem Start von Microsoft® Outlook, ob eine neue Version vorliegt. Wenn ja, wird Ihnen eine entsprechende Meldung angezeigt:



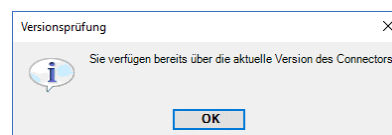
Klicken Sie auf **Ja**, wird die Produkt-Webseite des CRM-Connectors Outlook in Ihrem Standard Web-Browser geöffnet. Dort haben Sie die Möglichkeit, an Hand der Versionshistorie zu prüfen, welche Fehler korrigiert oder welche sonstigen Änderungen und Verbesserungen in der neuen Version enthalten sind. Sofern Sie sich dafür entscheiden die neue Version nutzen zu wollen, können Sie diese direkt herunterladen und installieren. Eine vorherige Deinstallation der aktuellen Version ist nicht erforderlich, solange die neue Versionsnummer höher ist, als die aktuell eingesetzte Version.

Das Add-In-Konzept von Microsoft® Office erlaubt allerdings keine Aktualisierungen im laufenden Betrieb. Beenden Sie daher Microsoft® Outlook, bevor Sie das heruntergeladene Setup starten. Nach erfolgreicher Aktualisierung muss Microsoft® Outlook neu gestartet werden.

Sie können auch jederzeit im lfd. Betrieb prüfen, ob eine neue Version vorliegt, ohne dazu Microsoft® Outlook extra schließen und neu starten zu müssen. Klicken Sie dazu in der Menüleiste des CRM-Connector Outlook auf **Updates suchen**:



Sofern keine neue Version vorliegt, erhalten Sie nur die folgende Informationsmeldung:

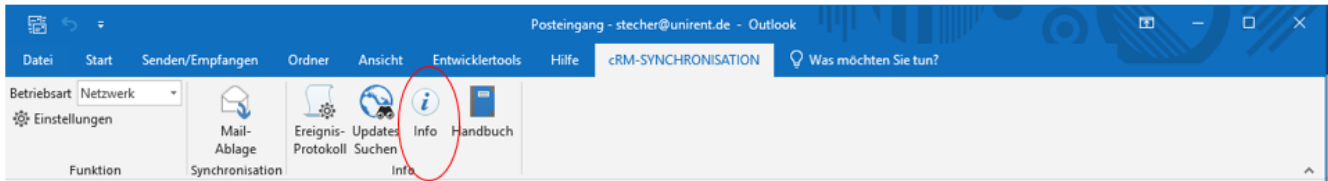


3.10 Upgrades

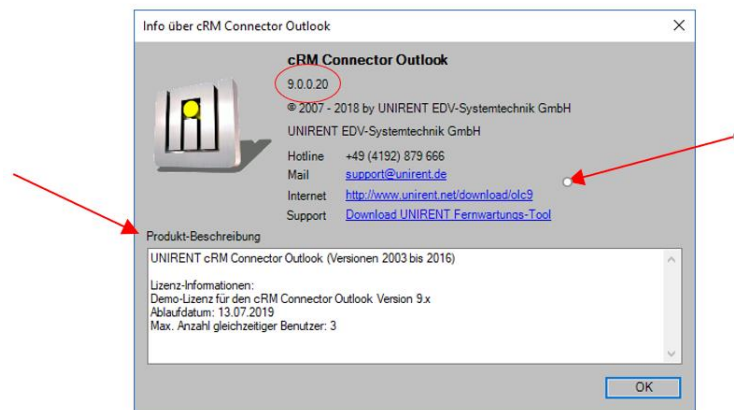
Innerhalb der gleichen Hauptversionsreihe (erste Ziffer der Versionsnummer) sind alle Updates kostenlos. Sogenannte *Upgrades* (neue Hauptversionsnummer) müssen zunächst erworben und anschließend neu installiert werden. Siehe hierzu auch das Installationshandbuch, das von der Installations-Website des CRM-Connectors werden kann.

3.11 Versionsinfo

Klicken Sie in der Menüleiste des CRM-Connector Outlook auf **Info**:



Es erscheint der Info-Dialog:



Hier finden Sie alle benötigten Informationen über die von Ihnen aktuell eingesetzte Version und Lizenz sowie Links auf die Installations-Website, den Download des Fernwartungs-Tools und für eine eMail direkt an den UNIRENT-Support.

4 FEHLERBEHANDLUNG

Die verschiedensten Ursachen könne dazu führen, dass der CRM-Connector Outlook nicht richtig funktioniert. Nachfolgend wird beschrieben, in welcher Reihenfolge welche Punkte geprüft werden können, um die häufigsten Probleme selbst zu lösen.

4.1 Debug-Protokoll

Erste Maßnahme bei allen Störungen sollte es sein, das Debug-Protokoll des CRM-Connector Outlook zu prüfen. Sofern der CRM-Connector Outlook noch geladen wird, verwenden Sie dazu den integrierten Dialog, wie im Kapitel 3.8 beschrieben. Andernfalls können Sie die Protokolldatei auch direkt öffnen, die unter folgendem Pfad zu finden ist:

```
C:\Users\<Benutzername>\AppData\Roaming\UNIRENT\Outlook_cRMConnector\Outlook_cRMConnector.log
```

Existiert diese Datei nicht, setzen Sie die Fehlersuche in Kapitel 4.2 fort.

Ansonsten öffnen Sie die Datei am besten mit einem einfachen ASCII-Texteditor (z.B. Notepad++), der keine automatischen Zeilenumbrüche einfügt, damit jeder Protokolleintrag linksbündig beginnt und – sofern er keine eigenen Zeilenumbrüche enthält – auch nur diese eine Zeile belegt. Bei Editoren mit autom. Zeilenumbrüchen ist das Protokoll sonst teilweise nur sehr schwer zu lesen.

Jeder Protokolleintrag beginnt mit Datum und Uhrzeit des Protokolleintrags, gefolgt von einer fortlfd. Nummer, einem Bereichsindex, dem akt. Windows-Benutzer, dem Namen des Code-Moduls, aus dem die Meldung stammt, den Grund der Meldung (Status, Warnung, Fehler oder Info – je nach eingestellter **Protokollierungstiefe** gem. Kapitel 3.8) sowie am Ende die eigentliche Meldung, die – wie schon erwähnt – Zeilenumbrüche enthalten kann. Alle diese Angaben werden durch die Zeichenfolge °|° getrennt.

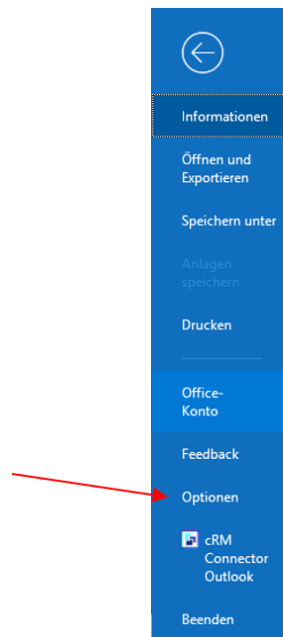
Im Gegensatz zum integrierten Dialog, der die Einträge chronologisch absteigend sortiert (also neuester Eintrag immer ganz oben in der 1. Zeile), befinden sich die neuesten Protokolleinträge immer am Ende der Datei. Sind hier Einträge des Typs **Fehler** mit aktuellem Datum/Uhrzeit vorhanden, ist meist schon der Grund gefunden. Sofern Sie diesen nicht selbst beheben können, wenden Sie sich bitte an Ihre hauseigene IT oder den UNIRENT Support (**support@unirent.de**).

Sind zwar aktuelle Status-Meldungen aber keine Fehler vorhanden, liegt vermutlich ein Konfigurationsproblem vor. Prüfen Sie die alle Angaben und Optionen im Einstellungsdialog sowie den Eigenschaftendialogen der konfigurierten Outlook-Ordner.

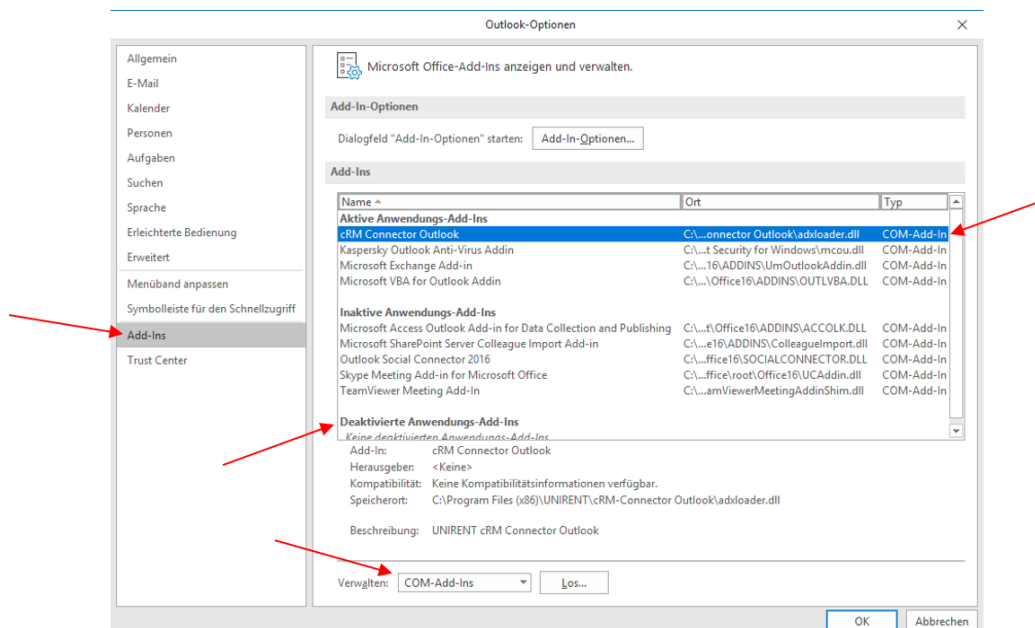
Sind keine aktuellen Einträge vorhanden, ist der cRM-Connector Outlook vermutlich nicht aktiv. Prüfen Sie in diesem Fall zuerst ob eine gültige Lizenz gefunden wurde, wie im Kapitel 3.11 beschrieben. Werden gültige Lizenzinformationen angezeigt, prüfen Sie im nächsten Schritt über die Add-in Verwaltung in Microsoft® Outlook, ob das Add-In überhaupt geladen oder vielleicht deaktiviert wurde.

4.2 Die Add-In Verwaltung in Outlook

Die Verwaltung der installierten Outlook Add-Ins finden Sie im Outlook-Menü **Datei** unter **Optionen**:

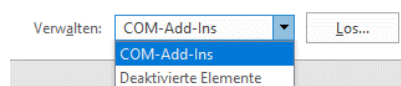


Es öffnet sich folgender Dialog, in dem Sie bitte links den Punkt **Add-Ins** anklicken:



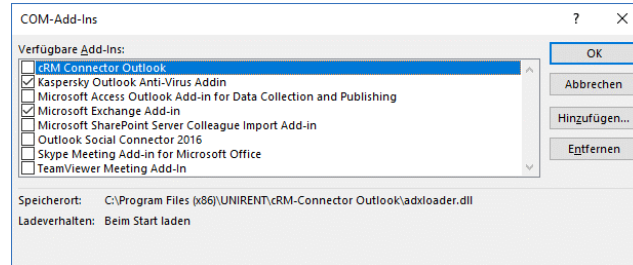
Im Idealfall finden Sie den Eintrag **cRM Connector Outlook** im Abschnitt **Aktive Anwendungs-Add-Ins**, wie im obigen Screenshot zu sehen (blau unterlegte Zeile).

Es kann aber auch passieren, dass Outlook ein Add-In deaktiviert – z.B. weil es zu lange gedauert hat, das Add-In zu laden oder im Add-In ein Fehler aufgetreten ist, etc. In solchen Fällen wird der Eintrag im Abschnitt **Deaktivierte Anwendungs-Add-Ins** aufgeführt. Um das Add-In wieder zu aktivieren, öffnen Sie die Combobox **Verwalten** ganz unten im Fenster – hier finden Sie nachfolgenden Optionen:



Über den Eintrag **Deaktivierte Elemente** können Add-Ins manuell wieder aktiv geschaltet werden.

Ist das Add-In in keinem der im obigen Screenshot gezeigten Anschnitte zu finden, kann es eventuell noch über den Eintrag **COM-Add-Ins** reaktiviert werden. Klicken Sie dazu auf den Button **Los...** es erscheint der folgende Dialog:



Aktivieren Sie das Add-In durch setzen des Häkchens vor der Add-In Bezeichnung und klicken Sie anschließend auf **OK**.

Sollte der Eintrag **CRM Connector Outlook** auch in diesem Dialog nicht erscheinen, ist die Installation höchstwahrscheinlich beschädigt. In diesem Fall können Sie versuchen, mit Hilfe des Installations-Setups die Installation zu reparieren oder zu deinstallieren und komplett neu zu installieren (siehe Installationshandbuch).

Führt keine der hier beschriebenen Ansätze zu Erfolg, wenden Sie sich bitte direkt an den UNIRENT Support (**support@unirent.de**).

5 ANHANG

5.1 Ablageregeln bzgl. eMail-Adressen und Kontakzuordnung

Der cRM-Connector Outlook prüft bei eingehenden eMails die Felder FROM (Absender), TO (Empfänger) und CC (Empfänger einer Kopie) – bei ausgehenden eMails ferner auch das Feld BCC (für alle Empfänger unsichtbare Kopie-Empfänger) – auf eMail-Adressen, die im CRM bekannt sind. Werden keine bekannten Adressen gefunden, wird die eMail bei voll- und halbautomatischer Ablage grundsätzlich ignoriert, kann aber bei Bedarf explizit vom Benutzer manuell abgelegt werden (die Zuordnung erfolgt in diesem Fall im CRM nur zum Mitarbeiter, da keine weiteren Bezüge erkannt wurden. Selbstverständlich kann der Benutzer über das Mail-Zuordnungspanel aber jederzeit weitere, manuelle Zuordnungen vornehmen.

Jede in den o.g. eMail-Feldern (FROM, TO, CC und BCC) gefundenen Adresse, die dem sog. SMTP-Format (RFC 2142) entspricht (oder anders ausgedrückt: ein @-Zeichen beinhaltet), wird nach folgendem Schema im CRM gesucht:

- a) Suche in Mitarbeitern
- b) Suche in Personen
- c) Suche in Firmen

Wird eine eMail-Adresse bei Mitarbeitern gefunden, wird dieser eMail-Beteiligte grundsätzlich verworfen, da per Automatik standardmäßig keine Zuordnung zu Kollegen erfolgt (dies muss bei Bedarf manuell im CRM erfolgen). Ist in den Ordneereinstellungen die Option „Beteiligten IMMER als Mitarbeiter behandeln“ aktiviert, wird die eMail-Adresse nicht mehr zusätzlich in Personen und Firmen gesucht es sei denn, die Adresse wurde nicht bei den Mitarbeitern gefunden. Andernfalls werden alle Suchen ausgeführt. Wird mehr als 1 Treffer gefunden, werden diese dem Benutzer zur Auswahl angeboten. Für jeden im CRM gefundenen eMail-Beteiligten (Person und oder Firma) wird ein eigener Datensatz in der Kommunikationsansicht erzeugt, wobei – je nach Einstellungen in den Ordneereigenschaften – der im CRM-Connector Outlook hinterlegte CRM-Benutzer entweder grundsätzlich gar nicht oder sonst nur am ersten erzeugten Kommunikationseintrag zugeordnet wird (damit dessen Kommunikationshistorie nicht unnötig viele Ablage-Dubletten derselben eMail enthält).

Anders formatierte eMail-Adressen (z.B. X400) werden im CRM-Connector Outlook **nicht** unterstützt!

Die Ordner-Option „Mail nur als erster Beteiligter ablegen“ soll ebenfalls unnötige Mehrfach-Ablagen verhindern – allerdings geht es hier um Doppelablage die dadurch entstehen, dass eine eingehende eMail an mehrere Mitarbeiter des Unternehmens geht, deren CRM-Connectoren im Normalfall alle dieselbe eMail mit Zuordnung ihres jeweiligen CRM-Benutzers ablegen würden. Bei ausgehenden eMails würde dies ebenfalls zutreffen, wenn der sendende Mitarbeiter z.B. Kollegen in das CC- oder BCC-Feld eingetragen hat. Wenn diese Art der Mehrfachablage nicht gewünscht wird, kann diese Einschränkung auf den ersten Mitarbeiter aktiviert werden die dazu führt, dass nur der CRM-Connector Outlook des Mitarbeiters der in den o.g. eMail-Feldern (FROM, TO, CC und BCC) als erstes gefunden wird, die eMail im CRM ablegt (bei ausgehenden eMails ist dies im Normalfall der Absender). Alle anderen CRM-Connectoren Outlook markieren diese eMail dementsprechend mit dem Status „überspr.“.

HINWEIS: Ist der CRM-Connector Outlook des ersten, vorkommenden Mitarbeiters bei Eintreffen einer eMail nicht aktiv (z.B. wg. Urlaub oder Krankheit), wird die eMail von keinem anderen CRM-Connector abgelegt. Die Ablage erfolgt in dem Fall erst, wenn der Mitarbeiter seinen CRM-Connector Outlook startet oder ein anderer Mitarbeiter die Ablage manuell auslöst.

5.2 Pfad-Variablen

Wie im Abschnitt Konfiguration/eMail-Ablage bereits erläutert, stehen für die Bildung des Ablagepfades von eMails folgende Variablen zur Verfügung:

Bereich	Variablenname	...wird ersetzt durch
Benutzervariablen	cRM, Benutzername	den Inhalt des Feldes „cRM-Benutzername“ im Optionsdialog
	cRM, Benutzer-ID	den Inhalt des Feldes, der in Abschnitt „13) Datenmodell, Mitarbeiter“ als „ID“ hinterlegt ist für den Datensatz mit dem korrespondieren cRM-Benutzernamen
	Windows, Benutzername	den Namen, der bei der Windows-Anmeldung verwendet wurde
Datumsvariablen	Tag	die 2-stellige Zahl des Tages aus dem akt. Datum
	Kalenderwoche	die Kalenderwoche des akt. Datums
	Monat	die 2-stellige Zahl des Monats aus dem akt. Datum
	Jahr	die 4-stellige Zahl des Jahres aus dem akt. Datum
Kontaktvariablen	Person, Nachname	den Inhalt des Feldes, der in Abschnitt „14) Datenmodell, Personen“ als „Nachname“ hinterlegt ist für die Person, zu der die Mail-Ablage verknüpft wird
	Person, Kennung	Den Inhalt des Feldes, der in Abschnitt „14) Datenmodell, Personen“ als „Kennung“ hinterlegt ist für die Person, zu der die Mail-Ablage verknüpft wird
	Person, ID	den Inhalt des Feldes, der in Abschnitt „14) Datenmodell, Personen“ als „ID“ hinterlegt ist für die Person, zu der die Mail-Ablage verknüpft wird
	Firma, Firmenname	den Inhalt des Feldes, der in Abschnitt „15) Datenmodell, Firmen“ als „Firma“ hinterlegt ist für die Firma, zu der die Mail-Ablage verknüpft wird
	Firma, Kennung	Den Inhalt des Feldes, der in Abschnitt „15) Datenmodell, Firmen“ als „Kennung“ hinterlegt ist für die Firma, zu der die Mail-Ablage verknüpft wird
	Firma, ID	den Inhalt des Feldes, der in Abschnitt „15) Datenmodell, Firmen“ als „ID“ hinterlegt ist für die Firma, zu der die Mail-Ablage verknüpft wird
Zuordnungsvariablen	Zusatz, Bezeichnung	den Inhalt des Feldes, der in Abschnitt einer „Zusatzablage“ als „Feld der Kennung“ hinterlegt ist für die

		Zusatzablage, zu der die Mail-Ablage verknüpft wird
	Zusatz, ID	den Inhalt des Feldes, der in Abschnitt einer „Zusatzablage“ als „ID“ hinterlegt ist für die Zusatzablage, zu der die Mail-Ablage verknüpft wird
Systemvariablen	CRM-Projektverzeichnis	den Inhalt des Feldes „Projektverzeichnis“ im Optionsdialog
	Temp-Verzeichnis	den Inhalt der Windows-Umgebungsvariablen %TEMP%
	Eigene Dateien	Den Inhalt der Windows-Umgebungsvariablen %EIGENEDATEIEN%
	Profilverzeichnis, akt. Benutzer	den Inhalt der Windows-Umgebungsvariablen %USERPROFILE%
	Profilverzeichnis, alle Benutzer	den Inhalt der Windows-Umgebungsvariablen %ALLUSERSPROFILE%
	Öffentlicher Ordner (ab Vista)	den Inhalt der Windows-Umgebungsvariablen %PUBLIC%
	Gemeinsame Dateien	den Inhalt der Windows-Umgebungsvariablen %COMMONPROGRAMFILES%
	Anwendungsdaten	den Inhalt der Windows-Umgebungsvariablen %APPDATA%
	Home-Verzeichnis	den Inhalt der Windows-Umgebungsvariablen %HOMEPATH%
	Home-Laufwerk	den Inhalt der Windows-Umgebungsvariablen %HOMEDRIVE%
	Windows-Laufwerk	den Inhalt der Windows-Umgebungsvariablen %SYSTEMDRIVE%
	Domänenname	den Inhalt der Windows-Umgebungsvariablen %USERDOMAIN%
	Domänenservername	den Inhalt der Windows-Umgebungsvariablen %LOGONSERVER%
	Computernamen	den Inhalt der Windows-Umgebungsvariablen %COMPUTERNAME%

Selbstverständlich können auch alle anderen Umgebungsvariablen verwendet werden, die im Kontext der Outlook-Anwendung auf allen Arbeitsplätzen verfügbar sind.

Pfad-Variablen, die zur Laufzeit für die jeweilige eMail-Ablage keinen Inhalt haben, werden durch die Zeichenfolge „ohne“ ersetzt.

5.3 Muster SQL-Script Berechtigungen

```

USE [<Datenbankname>]
GO

SET ANSI_NULLS ON
GO
SET QUOTED_IDENTIFIER ON
GO
=====
-- Author      : Frank Stecher
-- Create date : 2019-08-05
-- Description  : SID's der Datensätze zurückliefern, die der Benutzer sehen darf.
-- Parameter   : @Tabelle      = Name der Tabelle, für die Berechtigungen angefordert werden. Der cRM-
--                               Connector Outlook übergibt hier den jeweiligen Tabellennamen aus den
--                               Datenmodell-Angaben des Einstellungsdialogs.
--                               @Benutzer    = Der CRMUSERNAME des Mitarbeiters, für den Berechtigungen angefordert
--                               werden. Der cRM-Connector Outlook übergibt hier den cRM-Benutzernamen
--                               aus dem Einstellungsdialog.
--                               @App        = enthält die Kennung der Anwendung, die die Berechtigungen abrufen. Der
--                               cRM-Connector Outlook übergibt hier immer 'OLC'.
-- Rückgabe    : SID      = den/die freigegebenen/gesperrten Primärschlüssel aus der angeforderten Tabelle
--               RECHT = (reserviert - z.Zt. nicht verwendet!)
=====
CREATE FUNCTION [dbo].[cmbt_UNIRENT_tf_Berechtigungen]
(
    @Tabelle nvarchar(100)
    ,@Benutzer nvarchar(20)
    ,@App nvarchar(20)
)
RETURNS
    @Berechtigungen TABLE
(
    [SID] uniqueidentifier
    ,[RECHT] int
)
AS
BEGIN

    --Personentabelle (muss IMMER vorhanden sein, ggf. auf Funktionsmodell umstellen)
    IF (@Tabelle = 'PERSONEN')
        BEGIN
            INSERT INTO @Berechtigungen
                ( [SID]
                  , [RECHT])
            SELECT [SID_PERSONEN]
                , NULL
            FROM [dbo].[PERSONEN]
            WHERE ([EMAIL1] IS NOT NULL);
        END

    --Firmentabelle (muss IMMER vorhanden sein)
    IF (@Tabelle = 'FIRMEN')
        BEGIN
            INSERT INTO @Berechtigungen
                ( [SID]
                  , [RECHT])
            SELECT [SID_FIRMEN]
                , NULL
            FROM [dbo].[FIRMEN]
            WHERE ([SID_FIRMEN] IS NOT NULL);
        END
END

```



```

--Kommunikationstabelle (muss IMMER vorhanden sein)
IF (@Tabelle = 'KOMMUNIKATION')
    BEGIN
        INSERT INTO @Berechtigungen
            ( [SID]
              , [RECHT])
        SELECT [SID_KOMMUNIKATIONEN]
              , NULL
        FROM [dbo].[KOMMUNIKATIONEN]
        WHERE ([SID_KOMMUNIKATIONEN] IS NOT NULL)
          AND ([RECID_PERSONEN] IN (SELECT [SID_PERSONEN] FROM [dbo].[PERSONEN]
WHERE ([SID_PERSONEN] IS NOT NULL)))
          AND ([RECID_FIRMEN] IN (SELECT [SID_FIRMEN] FROM [dbo].[FIRMEN] WHERE
([SID_FIRMEN] IS NOT NULL)));
    END

--Verteilertabelle (nur erforderlich, wenn VERTEILER in der Projekt-Datenbank verwendet werden)
IF (@Tabelle = 'VERTEILER')
    BEGIN
        INSERT INTO @Berechtigungen
            ( [SID]
              , [RECHT])
        SELECT [SID_VERTEILER]
              , NULL
        FROM [dbo].[VERTEILER]
        WHERE ([SID_VERTEILER] IS NOT NULL);
    END

--Für jede, im CRM-Connector Outlook aktivierte Zusatzablage MUSS hier ein Filter definiert sein
--z.B. 1) Aktionentabelle
IF (@Tabelle = 'AKTIONEN')
    BEGIN
        INSERT INTO @Berechtigungen
            ( [SID]
              , [RECHT])
        SELECT [SID_AKTIONEN]
              , NULL
        FROM [dbo].[AKTIONEN]
        WHERE ([SID_AKTIONEN] IS NOT NULL);
    END

--usw., usw. ...

RETURN
END

```