



# crm-now/PS

## Outlook Plugin Handbuch

Anwenderbeschreibung

**Handbuchversion 5.1**

Copyright 2004-2017 crm-now GmbH

## crm-now/PS Outlook Plugin Handbuch - Anwenderbeschreibung

Copyright © 2004-2017 crm-now GmbH, Alle Rechte vorbehalten.

3. Ausgabe

### Markennamen

crm-now ist ein Markenname und das crm-now Logo ist ein Markenzeichen der crm-now GmbH. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Besitzer.

### Haftungsausschluß

crm-now gibt keine Garantie oder Gewähr hinsichtlich der Richtigkeit und der Genauigkeit der Angaben in diesem Handbuch. crm-now ist für keine Schäden (uneingeschränkt eingeschlossen sind Schäden aus entgangenem Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von geschäftlichen Informationen oder von Daten oder aus anderem finanziellen Verlust) ersatzpflichtig, die auf Grund der Benutzung dieses Produktes oder der Unfähigkeit, dieses Produkt zu verwenden entstehen, selbst wenn crm-now von der Möglichkeit eines solchen Schadens unterrichtet worden ist.

Handbuchnr.: 511-007-03



Dokumententyp:  
von:

Anwenderhandbuch  
crm-now GmbH

Datum: 15.06.2015  
Versionsnr.: 5.1

Seite: 2

# Inhalt

<b>1.</b>	<b>Über dieses Handbuch</b>	<b>5</b>
<b>1.1.</b>	<b>Der Aufbau des Handbuches</b>	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>Installation und Deinstallation</b>	<b>5</b>
<b>2.1.</b>	<b>Systemvoraussetzungen</b>	<b>5</b>
<b>2.2.</b>	<b>Installation</b>	<b>6</b>
<b>2.3.</b>	<b>Deinstallation</b>	<b>6</b>
<b>2.4.</b>	<b>Login</b>	<b>7</b>
<b>3.</b>	<b>Arbeiten mit dem Plugin</b>	<b>8</b>
<b>3.1.</b>	<b>Präferenzen</b>	<b>8</b>
<b>3.1.1.</b>	<b>Outlook-Ordner für die Synchronisation auswählen:</b>	<b>8</b>
<b>3.1.2.</b>	<b>Einstellungen zur Konfliktbehandlung vornehmen</b>	<b>8</b>
<b>3.1.3.</b>	<b>Einstellungen zu Kontakt-spezifischen Details</b>	<b>9</b>
<b>3.1.4.</b>	<b>Einstellungen zu Kalender-spezifischen Details</b>	<b>10</b>
<b>3.1.5.</b>	<b>Erweiterte Optionen</b>	<b>10</b>
<b>3.2.</b>	<b>E-Mails an das CRM System übergeben</b>	<b>11</b>
<b>3.3.</b>	<b>Kontakte synchronisieren</b>	<b>13</b>
<b>3.4.</b>	<b>Aufgaben synchronisieren</b>	<b>15</b>
<b>3.5.</b>	<b>Kalendereinträge synchronisieren</b>	<b>18</b>
<b>3.6.</b>	<b>Konfliktbehandlung</b>	<b>19</b>
<b>4.</b>	<b>Fehlerbehandlung / Problemlösungen</b>	<b>21</b>
<b>4.1.</b>	<b>Probleme bei der Installation und Inbetriebnahme</b>	<b>21</b>
<b>4.2.</b>	<b>Probleme bei Synchronisation von Kontakten</b>	<b>21</b>
<b>4.3.</b>	<b>Probleme bei der Synchronisation von Aufgaben</b>	<b>22</b>
<b>4.4.</b>	<b>Probleme bei der Synchronisation des Kalenders</b>	<b>23</b>
<b>5.</b>	<b>Kundendienst</b>	<b>24</b>

## Abbildungen

<b>Abbildung 1: Login Bildschirm</b>	<b>7</b>
<b>Abbildung 2: Einstellungen</b>	<b>9</b>
<b>Abbildung 3: Einstellungen für Kontakte</b>	<b>9</b>
<b>Abbildung 4: Einstellungen für den Kalender</b>	<b>10</b>
<b>Abbildung 5: Erweiterte Optionen</b>	<b>11</b>
<b>Abbildung 6: Kontaktauswahl für E-Mails</b>	<b>12</b>
<b>Abbildung 7: Ergebnis der Synchronisation Kontakte</b>	<b>13</b>
<b>Abbildung 8: Details der Synchronisation Kontakte</b>	<b>14</b>
<b>Abbildung 9: Ergebnis der Synchronisation Aufgaben</b>	<b>Fehler!</b>
Textmarke nicht definiert.	
<b>Abbildung 10: Details der Synchronisation Aufgaben</b>	<b>16</b>
<b>Abbildung 11: Ergebnis der Synchronisation Kalender</b>	<b>18</b>
<b>Abbildung 12: Details der Synchronisation Kalender</b>	<b>19</b>
<b>Abbildung 13: Ein Konflikt tritt auf</b>	<b>20</b>

## Tabellen

<b>Tabelle 1: Eingabefelder Login Menü</b>	<b>7</b>
<b>Tabelle 2: Mögliche Probleme bei der Installation</b>	<b>21</b>
<b>Tabelle 3: Mögliche Probleme bei Kontakten</b>	<b>21</b>
<b>Tabelle 4: Mögliche Probleme bei Aufgaben</b>	<b>22</b>
<b>Tabelle 5: Mögliche Probleme bei Kalender</b>	<b>23</b>

## 1. Über dieses Handbuch

In diesem Handbuch wird Ihnen dargestellt, wie Sie das MS Outlook Plugin für das CRM auf Ihrem Computer installieren und wie Sie damit arbeiten können. Mit dem Outlook Plugin können Sie folgende Funktionen in Zusammenarbeit zwischen der auf Ihrem Computer installierten Microsoft Outlook Software und dem CRM System ausführen:

- ✓ E-Mail Nachrichten von Outlook an das CRM übertragen
- ✓ Synchronisation von Kontakten zu Personen
- ✓ Synchronisation von Aufgaben
- ✓ Synchronisation von Kalendereinträgen

Die in diesem Handbuch beschriebene Software wird im Rahmen eines Lizenzvertrages bereitgestellt und darf nur in Übereinstimmung mit den Bedingungen dieses Vertrages benutzt werden. Dieses Handbuch richtet sich an Personen, die mit der Bedienung des CRM Systems vertraut sind.

### 1.1. Der Aufbau des Handbuchs

Das Handbuch ist in folgende Hauptteile gegliedert:

- ✓ Installation und Deinstallation
- ✓ Arbeiten mit dem Plugin
- ✓ Tipps zur Fehlerbehandlung

Es ist keinesfalls notwendig, dass Sie das gesamte Handbuch lesen oder alle Funktionen beherrschen müssen, um mit der Software zu arbeiten. Das Handbuch gibt Ihnen Hinweise, wie Sie beginnen können sich schrittweise in die Bedienung einzuarbeiten und wie Sie Ihre Arbeit effektiv gestalten können. So weit als möglich ist jedes Kapitel innerhalb eines Handbuchteiles in sich geschlossen. D.h. Sie brauchen keine Kenntnisse aus vorhergehenden Kapiteln um sich in ein Kapitel einzuarbeiten. Wo notwendig, ist auf weiterführende Informationen in anderen Kapiteln verwiesen.

## 2. Installation und Deinstallation

Laden Sie sich das Programm auf Ihren Computer. Die Datei mit der aktuellen Version steht Ihnen unter der Hilfe Funktion in Ihrem CRM System zur Verfügung.

### 2.1. Systemvoraussetzungen

Das Outlook Plugin wird auf Ihrem Computer installiert. Zur Nutzung der Software muss der verwendete Computer mindestens folgende Leistungsmerkmale aufweisen:

<b>Betriebssystem:</b>	Microsoft™ Windows XP™, SP2 oder höher
<b>Anwendung:</b>	Outlook™ 2003 oder höher
<b>Prozessor:</b>	x486
<b>Verfügbarer Speicherplatz:</b>	10 MB
<b>Verfügbarer Arbeitsspeicher (RAM):</b>	256 MB
<b>.NET Framework:</b>	2.0 oder besser

Zur Installation der Software müssen Sie folgende Vorbereitungen treffen:

- Sie müssen auf Ihrem Computer die Rechte eines Administrators haben.
- Sie müssen die Outlook Zugangsdaten für Ihren CRM Server kennen. Diese Zugangsdaten bestehen aus der Webadresse (URL), dem Benutzernamen und dem Passwort.
- Sie müssen einen Internetzugang mit DSL Geschwindigkeit haben.
- Sie müssen vor der Installation alle laufenden Programme, wie z.B. Outlook beenden.

## 2.2. Installation

Zur Installation arbeiten Sie bitte die folgenden Schritte ab:

### Arbeitsschritte:

1. Suchen Sie auf Ihrem Computer im Inhaltsverzeichnis den Outlook Plugin Installer.
2. Starten Sie das Programm.
3. Folgen Sie den Anweisungen, um die Software zu installieren.

#### **Tipp**

Die Installation kann einige Minuten dauern.

Nach einer erfolgreichen Installation sind in Outlook ein neuer Button für E-Mails (Sende Email an CRM) und ein neuer Menüeintrag (CRM) zu sehen.

#### **Tipp**

Wir empfehlen ein Backup für Ihre Outlook Daten durchzuführen, bevor Sie das Plugin das erste Mal verwenden.

## 2.3. Deinstallation

Zur Deinstallation arbeiten Sie bitte die folgenden Schritte ab:

### Arbeitsschritte:

1. Beenden Sie Outlook.
2. Öffnen Sie unter Ihrer Systemsteuerung das Verzeichnis Software.
3. Suchen Sie den Namen "crm-now Outlook Plugin" und klicken Sie auf [*Entfernen*].
4. Alternativ findet sich ein De-Installer im Startmenü unter "crm-now Plugins\Outlook Plugin"

**Tip**  
Die Deinstallation kann einige Minuten dauern.

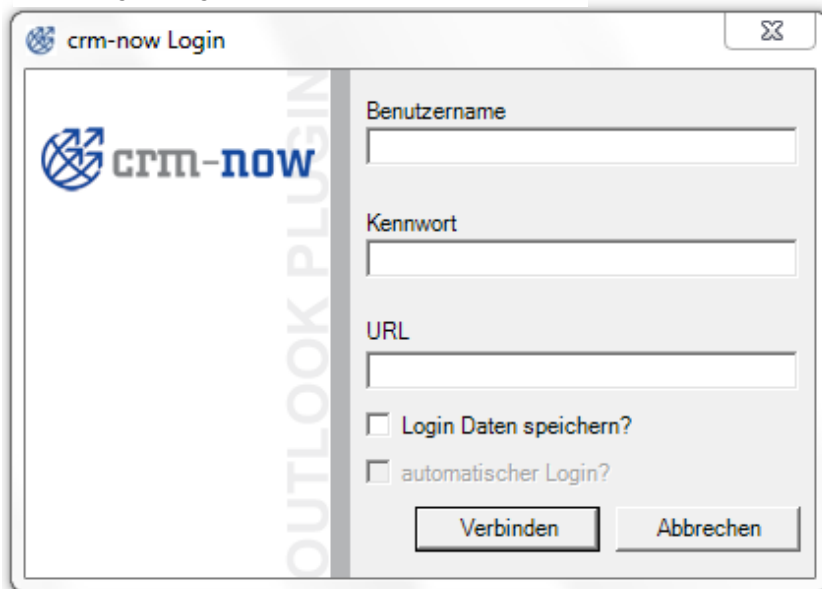
## 2.4. Login

Nach einer erfolgreichen Installation müssen Sie das Plugin konfigurieren. In dieser Konfiguration werden Ihre CRM System Zugangsinformationen dem Plugin bekannt gemacht.

### Folgende Arbeitsschritte sind notwendig:

1. Starten Sie Microsoft Outlook.
2. Gehen Sie zu dem neuen Menü *CRM* in Ihrer Menüleiste und klicken Sie auf [*Login*]. Tragen Sie die Outlook Zugangsdaten zu Ihrem CRM ein.
3. Klicken Sie auf [*OK*], um Ihre Angaben zu übertragen.

Abbildung 1: Login Bildschirm



Die nachfolgende Tabelle erläutert die Eingabefelder für das Login Menü:

Tabelle 1: Eingabefelder Login Menü

Eingabefeld	Verwendung
CRM Benutzername:	Geben Sie hier Ihren Benutzernamen ein, mit dem Sie sich in das CRM einloggen.
Kennwort:	Geben Sie Ihr Passwort für den Zugang auf das CRM System an.
URL:	Geben Sie die Webadresse für den Zugang auf das CRM System ohne Erweiterungen (wie z.B. /index.php...) an.
Login Daten speichern?:	Diese Checkbox kann aktiviert werden, damit das Plugin Ihre Benutzerdaten speichert.

Eingabefeld	Verwendung
automatischer Login?:	Diese Checkbox kann aktiviert werden, damit das Plugin Sie bei jedem Start von Outlook automatisch ins CRM System einloggt.



**Anmerkung**

Bitte beachten Sie, dass Sie mit dem Internet verbunden sein müssen.

### 3. Arbeiten mit dem Plugin

#### 3.1. Präferenzen

Bei der Synchronisation, welche in den Kapiteln 3.3. bis 3.5. beschrieben wird, kann es vorkommen, dass Konflikte auftreten. Das ist z.B. dann der Fall wenn die Informationen zu einer bestimmten und bereits synchronisierten Aufgabe im CRM System und in Outlook unterschiedlich sind.

Das Plugin gibt Ihnen mit den Präferenzen eine komfortable Möglichkeit einen solchen Konflikt zu lösen. Außerdem kann man mit Hilfe der Präferenzen bequem die der Synchronisation zu Grunde gelegten Outlook-Ordner auswählen, ein Datum wählen, ab dem die Kalendereinträge bei der Synchronisation berücksichtigt werden und festlegen, ob private Daten an das CRM System gesendet werden sollen oder nicht.

Weiterhin findet sich hier eine Möglichkeit, die vom Plugin für die Synchronisation angelegten Dateien zu löschen und sich das Log-File anzeigen zu lassen. Um zu diesem Menü zu gelangen, gehen Sie auf *CRM* und wählen Sie [*Einstellungen*]. Hier können Sie:

##### 3.1.1. Outlook-Ordner für die Synchronisation auswählen:

Im ersten Feld können Sie den Outlook-Ordner für die Synchronisation von Kontakten auswählen. Durch Klicken auf den Button mit dem Ordner rechts neben dem Feld wird Ihre Outlook-Ordnerstruktur angezeigt.

Im zweiten Feld können Sie den Outlook-Ordner für die Synchronisation von Aufgaben und im dritten Feld können Sie den Outlook-Ordner für die Synchronisation von Kalendereinträgen auswählen.



**Warnung**

Das Ändern eines Outlook-Ordners **nach** einer erfolgreichen Synchronisation kann zu Datenverlust im CRM System führen! Dies ist der Fall, da das Plugin die Daten aus dem alten Ordner vermisst und davon ausgeht, dass sie gelöscht worden sind. Sollte es sich dennoch nicht vermeiden lassen, löschen Sie mit Hilfe des dafür vorgesehenen Buttons im Reiter "*erw. Optionen*" die erforderlichen Dateien, um dem Datenverlust entgegenzuwirken.

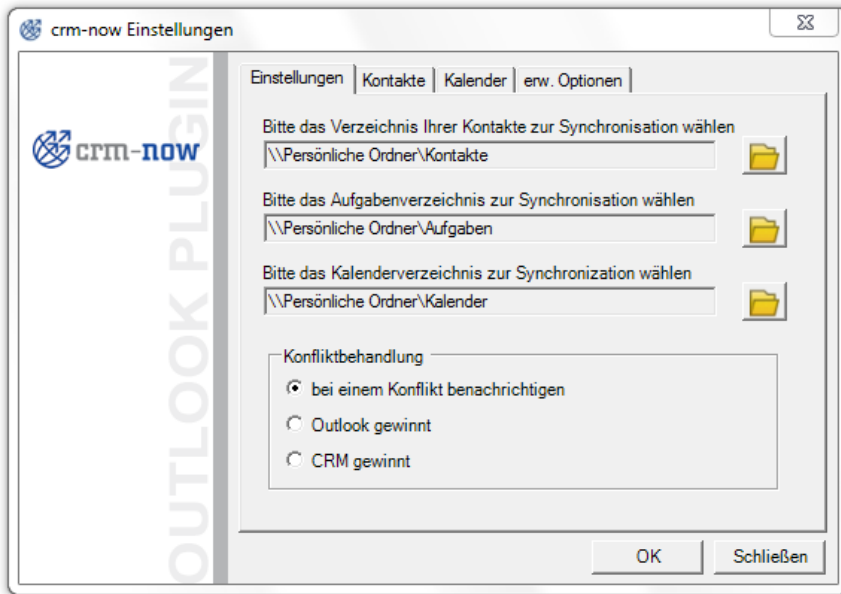
##### 3.1.2. Einstellungen zur Konfliktbehandlung vornehmen

Wenn Sie "*bei einem Konflikt benachrichtigen*" aktivieren, dann werden Sie über Konflikte bei der Synchronisation informiert. Aktivieren Sie "*Outlook gewinnt*", dann wird im Falle eines Konfliktes der Outlook-Eintrag vom Plugin als



dominierend betrachtet und der dazugehörige CRM-Eintrag dementsprechend überschrieben. "CRM gewinnt" verhält sich analog.

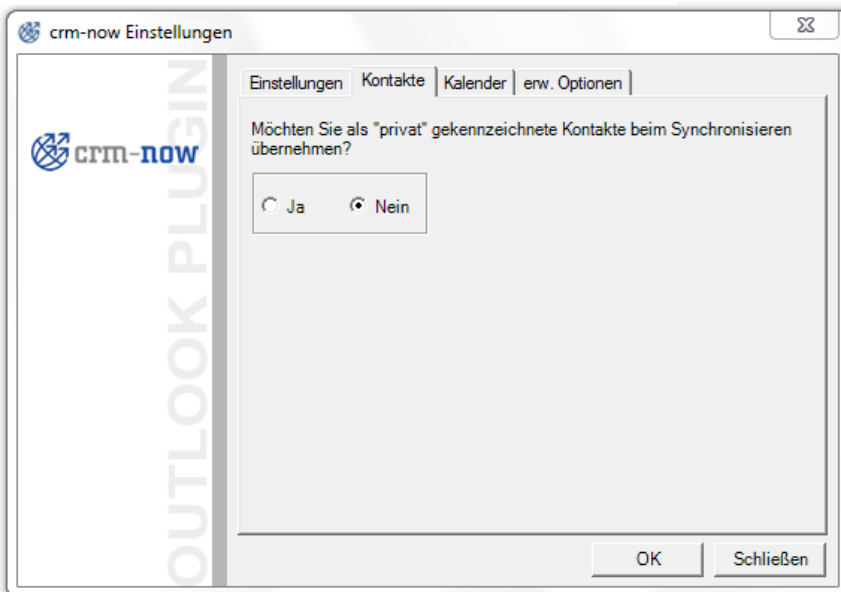
Abbildung 2: Einstellungen



### 3.1.3. Einstellungen zu Kontakt-spezifischen Details

Hier können Sie festlegen, ob als privat markierte Kontaktdaten bei der Synchronisation berücksichtigt werden sollen. Die Einstellung steht nach der Installation des Plugins auf "Nein", also werden keine als privat markierten Kontaktdaten in das CRM System übernommen. Wählen Sie "Ja", um auch diese Datensätze bei der nächsten Synchronisation in das CRM System zu übernehmen.

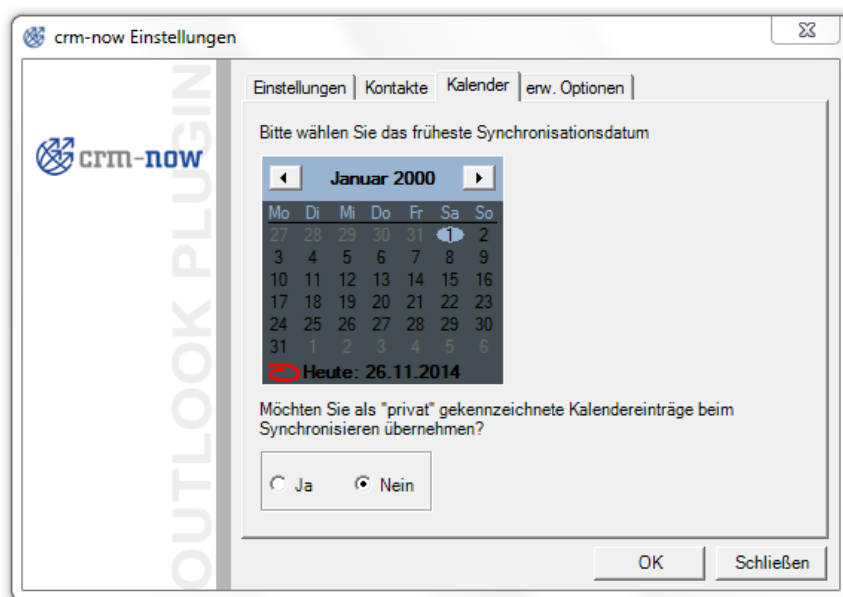
Abbildung 3: Einstellungen für Kontakte



### 3.1.4. Einstellungen zu Kalender-spezifischen Details

Hier können Sie das Datum auswählen, ab dem die Kalendereinträge bei der Synchronisation berücksichtigt werden. So vermeiden Sie es, veraltete Daten in das CRM System zu übertragen. Außerdem können Sie festlegen, ob als privat markierte Kalendereinträge bei der Synchronisation berücksichtigt werden sollen. Die Einstellungen nach der Installation des Plugins legen das früheste Synchronisationsdatum auf den 1. Januar 2000 fest, und private Kalenderdaten werden vorerst nicht berücksichtigt. Um diese Einstellungen zu verändern, klicken Sie einfach auf ein anderes Datum im Kalender. Wenn Sie das Jahr ändern wollen, klicken Sie auf die Jahreszahl. Wenn Sie auch als privat markierte Kalendereinträge ins CRM übernehmen wollen, wählen Sie die "Ja" Checkbox

Abbildung 4: Einstellungen für den Kalender



### 3.1.5. Erweiterte Optionen

Nach einer Synchronisation werden u.a. Historiendateien erzeugt und auf Ihrem Computer abgelegt. Dort ist z.B. der Stand Ihrer Outlook Verzeichnisse gespeichert, wie er nach einer Synchronisation vorliegt. Bei einer erneuten Synchronisation wird der Inhalt der Datei mit dem aktuellen Stand in Outlook verglichen, um die Unterschiede festzustellen und diese für eine Übertragung an das CRM System vorzubereiten.

Insbesondere ist das zu beachten, wenn Sie im Outlook ein Zielverzeichnis (Kalender, Kontakte oder Aufgaben) ändern. Es wird bei einer erneuten Synchronisation der Inhalt des neuen Zielverzeichnisses mit dem Inhalt der gespeicherten Datei verglichen. Wurden z.B. 200 Kontakte bei der ersten Synchronisation von dem CRM System in das Outlook übertragen und Sie ändern dann das Zielverzeichnis, müssen Sie Vorsicht walten lassen, um keinen Datenverlust zu erleiden. So werden bei einer erneuten Synchronisation diese 200 Kontakte mit dem Inhalt des neuen Zielverzeichnisses verglichen und die Änderungen an das CRM System übertragen. Ist Ihr neues Zielverzeichnis leer, so würden bei einer erneuten Synchronisation diese 200 Kontakte in dem CRM System gelöscht werden!

Um das unbeabsichtigte Löschen von Daten in Ihrem CRM zu verhindern, klicken Sie den Button "Daten löschen". Danach ist Ihr Outlook Plugin wieder auf dem Stand, wie er vor der Installation vorlag. Das Plugin geht in diesem Fall dann nicht mehr davon aus, dass Sie Daten aus Outlook gelöscht haben und das nun auch im CRM System gemacht werden muss. Eine Sicherheitsabfrage verhindert unabsichtlichen Datenverlust.

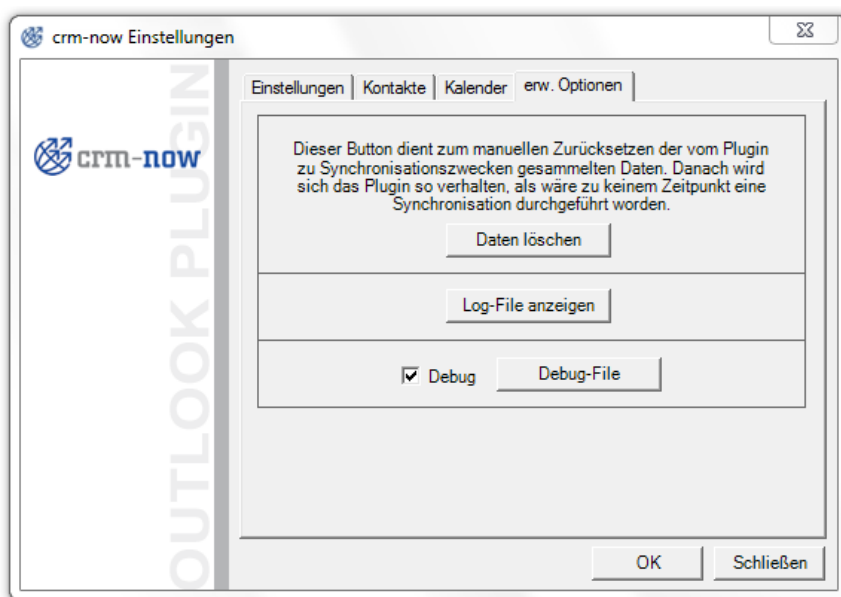
**! Warnung**

Wenn Sie den Button *"Daten löschen"* benutzen, ohne ein leeres Zielverzeichnis in Outlook zu haben, kann es zu doppelten Einträgen bei der nächsten Synchronisation kommen, da das Plugin sämtliche Datensätze aus dem CRM System und Outlook als neu betrachtet.

Wenn Sie es wünschen, können Sie durch den entsprechenden Druck auf den Button *"Log-File anzeigen"* das Log-File einsehen. Dies kann insbesondere dann hilfreich sein, wenn etwas mit dem Plugin nicht wie vorhergesehen funktioniert und Sie weitere Informationen darüber benötigen bzw. ein Techniker danach fragen sollte.

Sollte es häufiger zu Problemen bei der Synchronisation kommen, haben Sie die Möglichkeit die Kommunikation vom CRM System speichern zu lassen. Setzen Sie dazu einfach das Häkchen in das *"Debug"* Feld. Die entsprechende Datei können Sie sich mit einem Druck auf den entsprechenden Button anzeigen lassen.

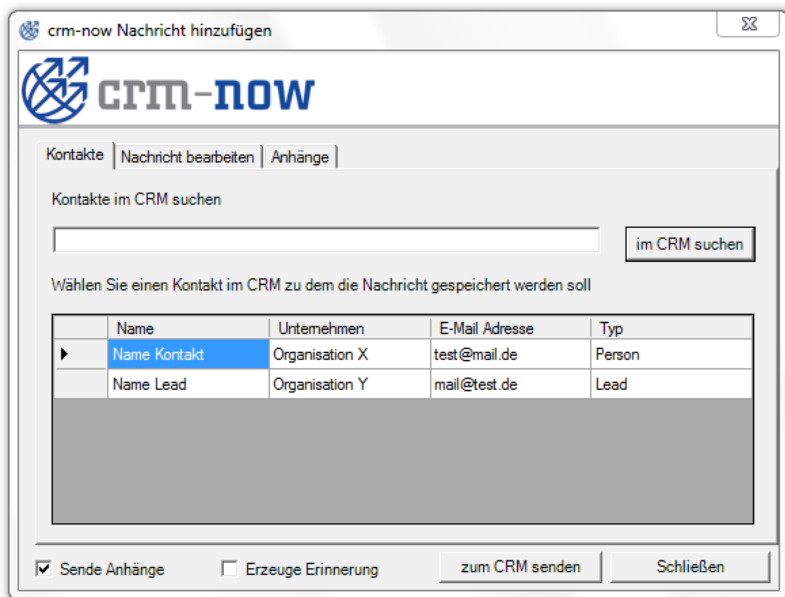
Abbildung 5: Erweiterte Optionen



### 3.2. E-Mails an das CRM System übergeben

Jede unter Outlook gespeicherte E-Mail kann an das CRM System übertragen und dort kontaktbezogen abgespeichert werden. Um eine E-Mail an das CRM System zu übertragen, wählen Sie die gewünschte E-Mail in Outlook aus und klicken auf den neuen Button [*Sende Email an CRM*] im oberen Bereich von Outlook. Danach öffnet sich das in der Abbildung 6 zu sehende Eingabefenster.

Abbildung 6: Kontaktauswahl für E-Mails



In diesem Fenster können Sie:

- Unter dem Tab Kontakte das Ziel der Übertragung im CRM System bestimmen.
- Unter dem Tab Nachricht bearbeiten ihre E-Mail ansehen und bei Bedarf verändern. Das ist z.B. zweckmäßig, wenn Sie nicht den gesamten E-Mail Text im CRM System abspeichern wollen. Diese Funktion steht momentan nicht zur Verfügung.
- Unter dem Tab Anhänge werden die Anlagen der betreffenden E-Mail aufgelistet.



**Anmerkung**

Das CRM System prüft Ihre Anhänge nicht. D.h., dass es in Ihrer Verantwortung liegt, keine Viren, Würmer oder andere schädlichen Dateien im CRM zu speichern. Es sei aber auch darauf hingewiesen, dass diese für Ihren PC schädlichen Dateien keinen Schaden im CRM anrichten können

Für die Zielbestimmung steht Ihnen eine Reihe von Hilfsmitteln zur Verfügung. Das CRM System sucht selbständig nach einem verfügbaren Kontakt im CRM System. In der Liste unter "Wählen Sie einen Kontakt im CRM zu dem die Nachricht gespeichert werden soll" werden alle Kontakte angezeigt, für die eine E-Mail Adresse in Bezug auf die Nachricht im CRM System angegeben wurde. Wird dort kein Kontakt angezeigt, existiert dieser im CRM System noch nicht.

Sie haben die Möglichkeit einen anderen Kontakt zu suchen, in dem Sie unter "Kontakte im CRM suchen" eine andere E-Mail Adresse oder einen Benutzernamen eintragen und mit dem Button [im CRM suchen] nach einem Kontakt suchen. Wird das Feld frei gelassen, listet das Plugin alle dem eingeloggteten Nutzer zugeordneten Kontakte mit gültiger E-Mail Adresse auf.

Haben Sie den entsprechenden Kontakt im CRM System gefunden, klicken Sie auf den Button [zum CRM senden] um die E-Mail an das CRM System zu übertragen. Mit der Nachricht "Erfolgreich an das CRM gesendet" werden Sie über die erfolgreiche Übertragung informiert.

Die übertragene E-Mail finden Sie dann unter der Detailansicht des entsprechenden Kontaktes und unter dem E-Mail Tab. All diese Funktionalitäten gelten auch für Leads.

### 3.3. Kontakte synchronisieren

Unter Synchronisation versteht man den Abgleich der Daten. Kundenspezifische Kontakte in Outlook und im CRM System werden verglichen und bei Bedarf von dem einen System in das andere System übertragen. Darüber hinaus können widersprüchliche Angaben korrigiert und doppelte Einträge entfernt werden.



#### Tipp

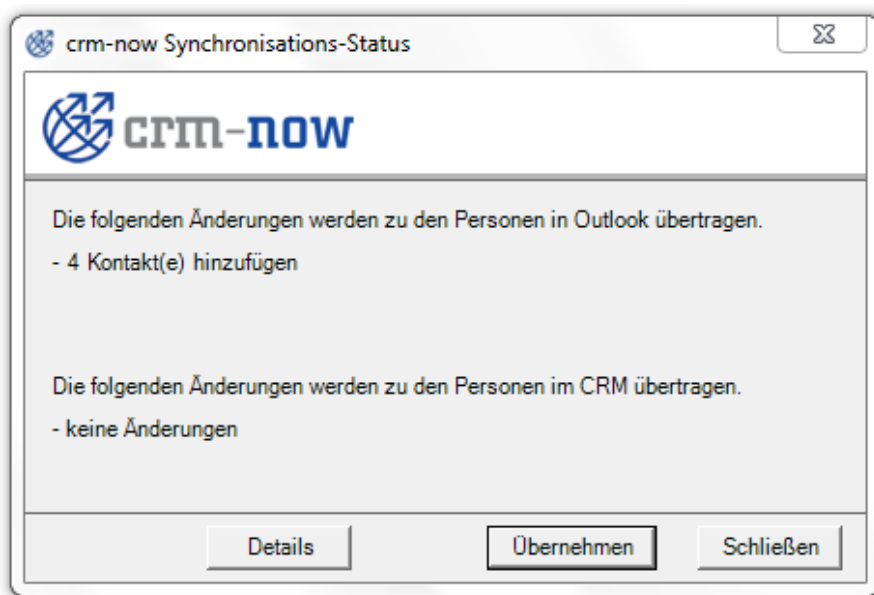
Es ist zweckmäßig und meist auch notwendig, alle Kontakte in Outlook, die synchronisiert werden sollen, einer eigenen Kategorie zuzuordnen. Wie das gemacht wird, ist in der Outlook Dokumentation beschrieben.

Um die Kontakte zwischen beiden Systemen zu synchronisieren, sind die folgenden Arbeitsschritte erforderlich:

1. Starten Sie Outlook und gehen Sie zum Menü "CRM".
2. Klicken Sie auf den Menü-Eintrag [*Kontakte synchronisieren*].
3. In dem folgenden Dialogfenster klicken Sie auf [*Übernehmen*].

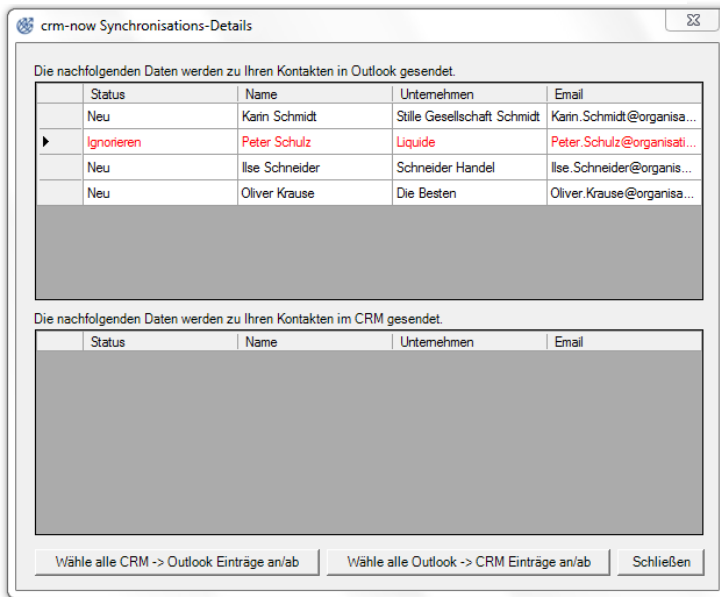
Die Kontakteinträge im CRM System und Outlook werden miteinander verglichen und es öffnet sich der in der Abbildung 7 gezeigte Dialog.

Abbildung 7: Ergebnis der Synchronisation Kontakte



Mit dem Button [*Details*] können Sie sich die Details der Kontakte, die synchronisiert werden sollen, ansehen. Es öffnet sich das in der Abbildung 8 zu sehende Fenster. Damit können Sie komfortabel kontrollieren, ob Ihre Angaben zur Synchronisation, z.B. bezüglich der gewählten Kategorie, korrekt waren.

Abbildung 8: Details der Synchronisation Kontakte



**! Warnung**

Wenn Sie Kontakte im CRM System gelöscht haben, dann verbleiben diese Angaben im System. Dies hat zur Folge, dass bei der nächsten Synchronisation von Kontakten, die im CRM gelöschten Kontakte auch in Outlook gelöscht werden. Sie können derart ungewolltes Löschen von Outlook-Kontakten dadurch verhindern, indem Sie Ihre Outlook-Kontakte kopieren und in einem anderen Ordner sichern.

**i Tipp**

Wenn Sie einige Datensätze nicht synchronisieren möchten, klicken Sie im Detail-Fenster auf diese. Die gewählten Datensätze werden sich daraufhin rot färben und ihren Status auf "Ignorieren" ändern. Somit werden sie bei der folgenden Synchronisation nicht berücksichtigt. Um Ihre Auswahl rückgängig zu machen, klicken Sie einfach noch einmal auf einen roten Datensatz und er wird seine alte Farbe und seinen alten Status wieder annehmen.

Sollten Sie das Detail-Fenster erneut aufrufen, so werden Ihre vormals ausgewählten Datensätze verworfen und Sie müssen Ihre Selektion erneut treffen. Nach einer erfolgreichen Synchronisation wird Ihre Selektion gespeichert und bei der nächsten Detail-Ansicht geladen.

**WICHTIG: Die Ergebnisse einer Kontaktsynchronisation hängen von der von Ihnen verwendeten CRM Version ab. Sie finden Ihre CRM Versionsnummer auf der Startseite des CRM's ganz unten.**

**Version 25.4.0.0 oder höher**

Es werden alle Personen/Organisationen in die Synchronisation einbezogen, die ein CRM Nutzer auch in der Bedienoberfläche sehen kann. Wenn Sie das einschränken wollen, so können Sie das über das Rechte-Management des CRM's tun.

### alle anderen Versionen

Es werden alle Personen synchronisiert die im CRM dem Nutzer über das Feld „zuständig“ zugeordnet wurden, bzw. Personen, die einer Gruppe zugeordnet sind, in welcher der Nutzer auch Mitglied ist.

### 3.4. Aufgaben synchronisieren

In Outlook und im CRM System abgespeicherte Aufgaben werden verglichen und bei Bedarf von dem einen System in das andere System übertragen. Darüber hinaus können widersprüchlich Angaben korrigiert und doppelte Einträge entfernt werden.



#### Tipp

Es ist zweckmäßig und meist auch notwendig, alle Aufgaben in Outlook, die synchronisiert werden sollen, einer eigenen Kategorie zuzuordnen. Wie das gemacht wird, ist in der Outlook Dokumentation beschrieben.

Um die Aufgaben zwischen beiden Systemen zu synchronisieren, sind die folgenden Arbeitsschritte erforderlich:

1. Starten Sie Outlook und gehen Sie zum Menü "CRM".
2. Klicken Sie auf den Menü-Eintrag [Aufgaben synchronisieren].
3. In dem folgenden Dialogfenster klicken Sie auf [Übernehmen].

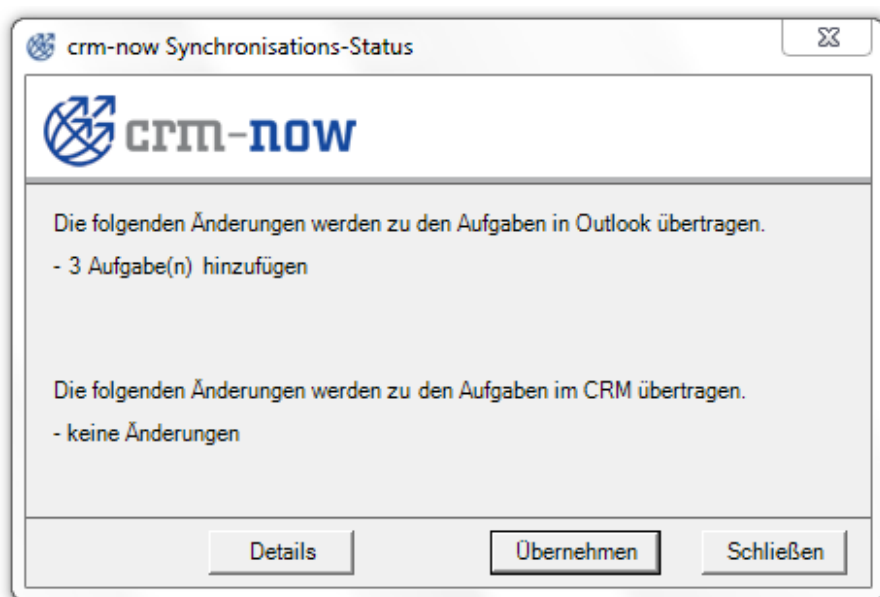


Abbildung 09: Ergebnis der Synchronisation Aufgaben

Wenn Sie das erste Mal Ihre Aufgaben synchronisieren empfiehlt sich folgende Vorgehensweise:

- Kennzeichnen Sie alle Aufgaben in Outlook, die für das CRM System relevant sein sollen mit einer eigenen Kategorie und übertragen Sie diese in ein eigenes Aufgabenverzeichnis.

- Legen Sie im Menü *CRM -> Einstellungen* den neuen Aufgaben-Ordner fest.
- Wählen Sie *"bei einem Konflikt benachrichtigen"*. Näheres dazu können Sie im Kapitel: Präferenzen nachlesen. Die Aufgabeneinträge im CRM System und Outlook werden miteinander verglichen und es öffnet sich der in der Abbildung 9 gezeigte Dialog.

Mit dem Button *[Details]* können Sie sich die Details der Aufgaben, die synchronisiert werden, sollen ansehen. Es öffnet sich das in der Abbildung 10 zu sehende Fenster. Damit können Sie komfortabel kontrollieren, ob Ihre Angaben zur Synchronisation, z.B. bezüglich der gewählten Kategorie, korrekt waren.

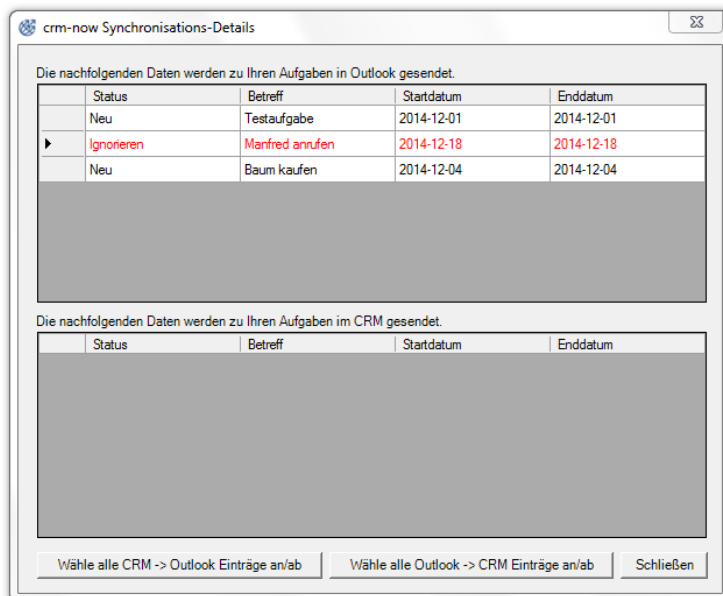


Abbildung 9: Details der Synchronisation Aufgaben

**! Warnung**

Wenn Sie Aufgaben im CRM System gelöscht haben, dann verbleiben diese Angaben im System. Dies hat zur Folge, dass bei der nächsten Synchronisation von Aufgaben, die im CRM gelöschten Aufgaben auch in Outlook gelöscht werden. Sie können derart ungewolltes Löschen von Outlook-Aufgaben dadurch verhindern, indem Sie Ihre Outlook-Aufgaben kopieren und in einem anderen Ordner sichern

**i Tipp**

Wenn Sie einige Datensätze nicht synchronisieren möchten, klicken Sie im Detail-Fenster auf diese. Die gewählten Datensätze werden sich daraufhin rot färben und ihren Status auf *"Ignorieren"* ändern. Somit werden sie bei der folgenden Synchronisation nicht berücksichtigt. Um Ihre Auswahl rückgängig zu machen, klicken Sie einfach noch einmal auf einen roten Datensatz und er wird seine alte Farbe und seinen alten Status wieder annehmen.



Sollten Sie das Detail-Fenster erneut aufrufen, so werden Ihre vormals ausgewählten Datensätze verworfen und Sie müssen Ihre Selektion erneut treffen. Nach einer erfolgreichen Synchronisation wird Ihre Selektion gespeichert und bei der nächsten Detail-Ansicht geladen



**Tipp**

Verknüpfungen von Aufgaben mit Kontakten werden nicht synchronisiert.

### 3.5. Kalendereinträge synchronisieren

Bei einer Synchronisation von Kalendereinträgen in Outlook und im CRM System werden Einträge verglichen und bei Bedarf von dem einen System in das andere System übertragen. Darüber hinaus können widersprüchliche Angaben korrigiert und doppelte Einträge entfernt werden.

**i Tipp**

Es ist zweckmäßig und meist auch notwendig, alle Kalendereinträge in Outlook, die synchronisiert werden sollen, einer eigenen Kategorie zuzuordnen. Wie das gemacht wird, ist in der Outlook Dokumentation beschrieben

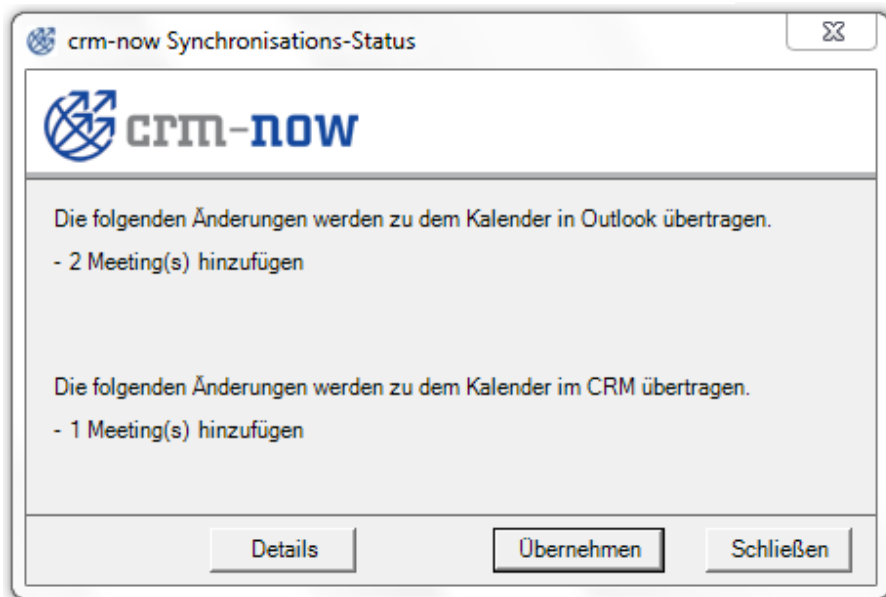
Um die Kalendereinträge zwischen beiden Systemen zu synchronisieren, sind die folgenden Arbeitsschritte erforderlich:

1. Starten Sie Outlook und gehen Sie zum Menü "CRM".
2. Klicken Sie auf den Menü-Eintrag [*Kalender synchronisieren*].
3. In dem folgenden Dialogfenster klicken Sie auf [*Übernehmen*].

Wenn Sie das erste Mal Ihren Kalender synchronisieren empfiehlt sich folgende Vorgehensweise:

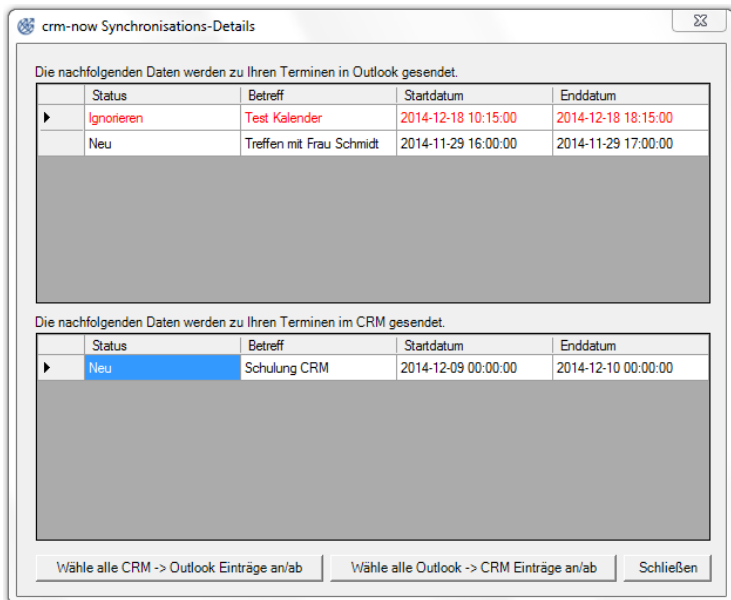
- Kennzeichnen Sie alle Kalendereinträge in Outlook, die für das CRM System relevant sein sollen mit einer eigenen Kategorie und übertragen Sie diese in ein eigenes Aufgabenverzeichnis.
- Legen Sie im Menü CRM -> *Einstellungen* den neuen Kalender-Ordner fest.
- Wählen Sie "*bei einem Konflikt benachrichtigen*". Näheres dazu können Sie im Kapitel: Präferenzen nachlesen. Die Kalendereinträge im CRM System und Outlook werden miteinander verglichen und es öffnet sich der in der Abbildung 10 gezeigte Dialog.

Abbildung 10: Ergebnis der Synchronisation Kalender



Mit dem Button [Details] können Sie sich die Details der Kalendereinträge, die synchronisiert werden, sollen ansehen. Es öffnet sich das in der Abbildung 12 zu sehende Fenster. Damit können Sie komfortabel kontrollieren, ob Ihre Angaben zur Synchronisation, z.B. bezüglich der gewählten Kategorie, korrekt waren.

Abbildung 11: Details der Synchronisation Kalender



**! Warnung**

Wenn Sie Kalendereinträge im CRM System gelöscht haben, dann verbleiben diese Angaben im System. Dies hat zur Folge, dass bei der nächsten Synchronisation von Kalendereinträgen, die im CRM gelöschten Kalendereinträge auch in Outlook gelöscht werden. Sie können derart ungewolltes Löschen von Outlook-Kalenderdaten dadurch verhindern, indem Sie Ihre Outlook-Kalenderdaten kopieren und in einem anderen Ordner sichern.

**i Tipp**

Wenn Sie einige Datensätze nicht synchronisieren möchten, klicken Sie im Detail-Fenster auf diese. Die gewählten Datensätze werden sich daraufhin rot färben und ihren Status auf "Ignorieren" ändern. Somit werden sie bei der folgenden Synchronisation nicht berücksichtigt. Um Ihre Auswahl rückgängig zu machen, klicken Sie einfach noch einmal auf einen roten Datensatz und er wird seine alte Farbe und seinen alten Status wieder annehmen.

Sollten Sie das Detail-Fenster erneut aufrufen, so werden Ihre vormals ausgewählten Datensätze verworfen und Sie müssen Ihre Selektion erneut treffen. Nach einer erfolgreichen Synchronisation wird Ihre Selektion gespeichert und bei der nächsten Detail-Ansicht geladen.

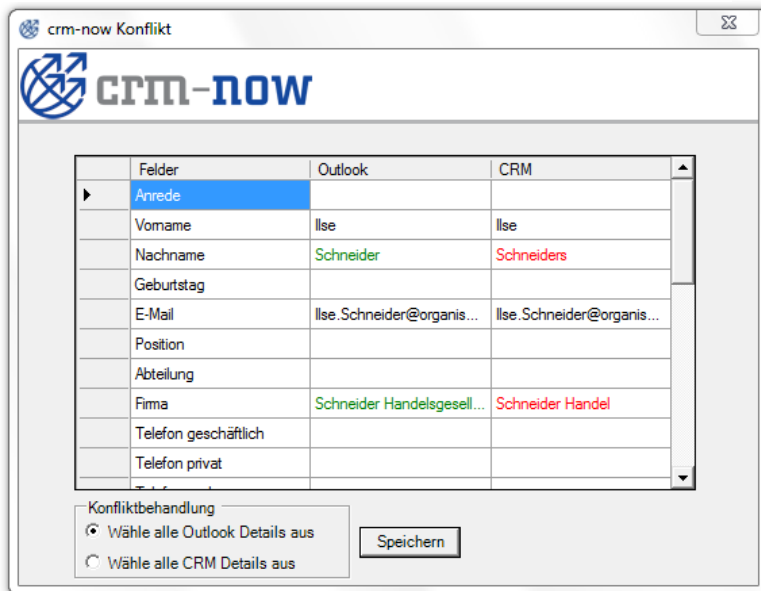
**3.6. Konfliktbehandlung**

Bei einer Synchronisation können Konflikte auftreten, beispielsweise wenn Sie sowohl in Outlook als auch im CRM System bei demselben Kontakt / Aufgabe / Kalendereintrag etwas geändert haben. Je nach den von Ihnen gewählten

Einstellungen (siehe dazu auch Kapitel: Präferenzen) erwartet das Plugin von Ihnen für jeden konfliktbehafteten Datensatz eine Auswahl, übernimmt automatisch alle Datensätze aus Outlook in das CRM System oder besorgt sich alle Daten aus dem CRM System um sie in Outlook zu aktualisieren.

Sollten Sie sich für *"bei einem Konflikt benachrichtigen"* entschieden haben, so erscheint folgendes Fenster:

Abbildung 12: Ein Konflikt tritt auf



Sie können hier die Datensätze vergleichen und durch einen Maus-Klick auf das entsprechende Feld für die Informationen entscheiden, die übernommen werden soll.

Die Buttons *"Wähle alle Outlook Details aus"* und *"Wähle alle CRM Details aus"* ermöglichen eine schnelle Selektion sämtlicher Informationen eines Datensatzes.



**Anmerkung**

Nur konfliktbehaftete Informationen stehen für eine Auswahl zur Verfügung, wobei die grün gekennzeichneten als dominierend betrachtet werden.

## 4. Fehlerbehandlung / Problemlösungen

Bei der erstmaligen Inbetriebnahme oder während des Betriebes des Outlook Plugins können Fehlermeldungen auftreten, die in der Regel auf falsche Einstellungen, fehlerhaften Datensätzen oder Fehlbedienungen zurück zu führen sind. Im Folgenden sind die häufigsten Fehler mit Lösungsvorschlägen gelistet.

### 4.1. Probleme bei der Installation und Inbetriebnahme

Tabelle 2: Mögliche Probleme bei der Installation

Problem	Lösung
Nach der Installation erscheinen die Menüs nicht wie vorgesehen in Outlook.	Bitte stellen Sie sicher, dass Ihre Windows, Outlook und die .NET Software auf dem aktuellsten Stand sind. Die Mindestanforderungen sind im Kapitel: Systemvoraussetzungen beschrieben. Sie benötigen außerdem Administrator Zugangsrechte für Ihren Computer um das Plugin zu installieren.
Eine Fehlermeldung erscheint und weist darauf hin, dass Ihre Login Daten für das CRM System nicht korrekt in das Outlook eingetragen worden sind.	Bitte überprüfen Sie Ihre Angaben, wie im Kapitel: Login beschrieben.
Eine Fehlermeldung erscheint und weist darauf hin, dass das CRM System nicht gefunden wird.	Stellen Sie sicher, dass Sie eine funktionierende Internetverbindung haben. Überprüfen Sie die URL in den Login Daten.

### 4.2. Probleme bei Synchronisation von Kontakten

Tabelle 3: Mögliche Probleme bei Kontakten

Problem	Lösung
Daten, welche vom CRM System nach Outlook übertragen werden, werden manchmal (in Abhängigkeit von Ihrer Outlook Version) von Outlook automatisch formatiert (Großschreibung von Namen, Leerzeichen bei Telefonnummern etc.). Dadurch unterscheidet sich die Schreibweise in Outlook und im CRM. Das Plugin möchte die Daten dann noch einmal synchronisieren.	Die meisten dieser Formatierungsprobleme werden bereits vom Plugin ignoriert, sollte es dennoch dazu kommen, synchronisieren Sie einfach noch einmal Ihre Daten und passen somit das CRM System Ihrem Outlook Stand an.
Sie haben Ihre Daten schon mit dem CRM System synchronisiert und loggen sich nun mit dem Plugin als ein anderer Nutzer in das CRM ein. Bei einer erneuten Synchronisation könnte es zu doppelten Einträgen von Datensätzen bei Kontakten kommen, welche je einem Benutzer zugewiesen sind.	Das Plugin legt für jeden CRM Benutzer eigene Historie-Dateien an. Sie sollten deshalb vermeiden, mit unterschiedlichen Benutzernamen von einem Computer-Konto Daten mit dem CRM zu synchronisieren. Wenn es sich dennoch nicht vermeiden lässt, legen Sie für jeden Benutzer ein eigenes Outlook-Verzeichnis für Kontakte an und wählen Sie dieses, wie im Kapitel: Präferenzen beschrieben, als Synchronisations-Verzeichnisse aus.

Problem	Lösung
Bei der Synchronisation werden Fehler bei den Kontakten in Outlook gemeldet.	Das CRM System kann nur Daten übernehmen, die mindestens einen Inhalt für das Feld <i>Nachname</i> bereitstellen. Stellen Sie sicher, dass alle Ihre Outlook Kontaktdaten diesen Eintrag haben.
Bei der Synchronisation wird gemeldet, dass alle Kontakte in Ihrem CRM gelöscht werden.	<p>Aus der auf Ihrem Computer gespeicherten Historie-Datei ermittelt das Outlook Plugin durch einen Vergleich mit den aktuellen Einträgen in Ihrem Kontaktverzeichnis, welche Veränderungen seit der letzten Synchronisation durchgeführt wurden. Wenn Sie z.B. in Outlook Ihre Kontakte gelöscht haben, oder das Verzeichnis zur Synchronisation gewechselt haben, so kann das dazu führen, dass im Ergebnis des Vergleiches ermittelt wurde, dass alle Kontakte im CRM gelöscht werden sollen. Ist das von Ihnen nicht beabsichtigt, empfiehlt sich folgende Vorgehensweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstellen Sie ein neues Kontaktverzeichnis in Outlook und verschieben Sie alle Kontakte in dieses Verzeichnis (Sicherheitskopie).</li> <li>• Gehen Sie zu „Einstellungen“ -&gt; „erweiterte Optionen“ und löschen Sie die Historie Dateien.</li> <li>• Führen Sie eine Synchronisation mit einem leeren Kontaktverzeichnis durch, dabei werden alle Kontakte aus Ihrem CRM erneut an Outlook übertragen.</li> </ul>
Bei der Synchronisation werden Fehler in der Funktion "svTigerSoGetContacts" gemeldet.	Ihr CRM System hat auf eine Anfrage von Outlook nicht die erwartete Antwort geliefert. Wenden Sie sich an Ihren Administrator bzw. Lieferanten und bitten ihn um die Zuweisung von mehr Arbeitsspeicher für Ihr CRM System.

### 4.3. Probleme bei der Synchronisation von Aufgaben

Tabelle 4: Mögliche Probleme bei Aufgaben

Problem	Lösung
Sie haben Ihre Daten schon mit dem CRM System synchronisiert und loggen sich nun mit dem Plugin als ein anderer Nutzer in das CRM ein. Bei einer erneuten Synchronisation könnte es zu doppelten Einträgen von Datensätzen bei Aufgaben kommen, welche je einem Benutzer zugewiesen sind.	Das Plugin legt für jeden CRM Benutzer eigene Historie-Dateien an. Sie sollten deshalb vermeiden, sich mit unterschiedlichen Benutzernamen von einem Computer Daten mit dem CRM zu synchronisieren. Wenn es sich doch nicht vermeiden lässt, legen Sie für jeden Benutzer ein eigenes Outlook-Verzeichnis für Aufgaben an und wählen Sie dieses, wie im Kapitel: Präferenzen beschrieben, als Synchronisations-Verzeichnisse aus.

Problem	Lösung
Bei der Synchronisation werden Fehler bei den Aufgaben in Outlook gemeldet.	Das CRM System kann nur Daten übernehmen, die mindestens einen Inhalt für das Feld <i>Name der Aufgabe</i> bereitstellen. Stellen Sie sicher, dass alle Ihre Outlook Aufgaben diesen Eintrag haben.
Bei der Synchronisation wird gemeldet, dass alle Aufgaben in Ihrem CRM gelöscht werden.	Aus der auf Ihrem Computer gespeicherten Historie-Datei ermittelt das Outlook Plugin durch einen Vergleich mit den aktuellen Einträgen in Ihrem Aufgabenverzeichnis, welche Veränderungen seit der letzten Synchronisation durchgeführt wurden. Wenn Sie z.B. in Outlook Ihre Aufgaben gelöscht haben, oder das Verzeichnis zur Synchronisation gewechselt haben, so kann das dazu führen, dass im Ergebnis des Vergleiches ermittelt wurde, dass alle Aufgaben im CRM gelöscht werden sollen. Ist das von Ihnen nicht beabsichtigt, empfiehlt sich folgende Vorgehensweise: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstellen Sie ein neues Aufgabenverzeichnis in Outlook und verschieben Sie alle Aufgaben in dieses Verzeichnis (Sicherheitskopie).</li> <li>• gehen Sie zu „Einstellungen“ -&gt; „erweiterte Optionen“ und löschen Sie die Historie Dateien.</li> <li>• Führen Sie eine Synchronisation mit einem leeren Aufgabenverzeichnis durch, dabei werden alle Aufgaben aus Ihrem CRM erneut an Outlook übertragen.</li> </ul>
Bei der Synchronisation werden Fehler in der Funktion "svTigerSoGetTasks" gemeldet.	Ihr CRM System hat auf eine Anfrage von Outlook nicht die erwartete Antwort geliefert. Wenden Sie sich an Ihren Administrator bzw. Lieferanten und bitten ihn um die Zuweisung von mehr Arbeitsspeicher für Ihr CRM System.

#### 4.4. Probleme bei der Synchronisation des Kalenders

Tabelle 5: Mögliche Probleme bei Kalender

Problem	Lösung
Sie haben Ihre Kalenderdaten schon mit dem CRM System synchronisiert und loggen sich nun mit dem Plugin als ein anderer Nutzer in das CRM ein. Bei einer erneuten Synchronisation könnte es zu doppelten Einträgen von Datensätzen im Kalender kommen, welche je einem Benutzer zugewiesen sind.	Das Plugin legt für jeden CRM Benutzer eigene Historie-Dateien an. Sie sollten deshalb vermeiden, sich mit unterschiedlichen Benutzernamen von einem Computer Daten mit dem CRM zu synchronisieren. Wenn es sich doch nicht vermeiden lässt, legen Sie für jeden Benutzer ein eigenes Outlook-Verzeichnis für Kalender an und wählen Sie dieses, wie im Kapitel: Präferenzen beschrieben, als Synchronisations-Verzeichnisse aus.
Bei der Synchronisation werden Fehler bei den Kalendereinträgen in Outlook gemeldet.	Das CRM System kann nur Daten übernehmen, die mindestens einen Inhalt für die Felder <i>Bezeichnung des Meetings</i> , <i>Anfangszeit</i> und <i>Endzeit</i> bereitstellen. Stellen Sie sicher, dass alle Ihre Outlook Kalendereinträge diesen Eintrag haben.

Problem	Lösung
Bei der Synchronisation werden Kalendereinträge, die als Anruf eingetragen sind, nicht mit synchronisiert.	Das CRM System kann nur Kalendereinträge, die als Meeting gekennzeichnet sind, synchronisieren. Ändern Sie ggf. den Typ des Kalendereintrages zu Meeting.
Bei der Synchronisation wird gemeldet, dass alle Kalendereinträge in Ihrem CRM gelöscht werden.	<p>Aus der auf Ihrem Computer gespeicherten Historie-Datei ermittelt das Outlook Plugin durch einen Vergleich mit den aktuellen Einträgen in Ihrem Kalender, welche Veränderungen seit der letzten Synchronisation durchgeführt wurden. Wenn Sie z.B. in Outlook Ihre Kalendereinträge gelöscht haben, oder das Verzeichnis zur Synchronisation gewechselt haben, so kann das dazu führen, dass im Ergebnis des Vergleiches ermittelt wurde, dass alle Kalendereinträge im CRM gelöscht werden sollen. Ist das von Ihnen nicht beabsichtigt, empfiehlt sich folgende Vorgehensweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstellen Sie ein neues Kalenderverzeichnis in Outlook und verschieben Sie alle Kalendereinträge in dieses Verzeichnis (Sicherheitskopie).</li> <li>• Gehen Sie zu „Einstellungen“ -&gt; „erweiterte Optionen“ und löschen Sie die Historie Dateien.</li> <li>• Führen Sie eine Synchronisation mit einem leeren Kalenderverzeichnis durch, dabei werden alle Kalendereinträge aus Ihrem CRM erneut an Outlook übertragen.</li> </ul>
Bei der Synchronisation werden Fehler in der Funktion "svTigerSoGetCalendar" gemeldet.	Ihr CRM System hat auf eine Anfrage von Outlook nicht die erwartete Antwort geliefert. Wenden Sie sich an Ihren Administrator bzw. Lieferanten und bitten ihn um die Zuweisung von mehr Arbeitsspeicher für Ihr CRM System.

## 5. Kundendienst

Für die Unterstützung Ihrer Arbeit mit dem CRM System und dem Outlook Plugin steht Ihnen das Team von crm-now zur Verfügung. Bei Fragen, Hinweisen oder Wünschen senden Sie eine E-Mail an:

[support@crm-now.de](mailto:support@crm-now.de)

Sie erreichen crm-now unter der folgenden Adresse:

crm-now GmbH  
 Stromstraße 5  
 10555 Berlin

[www.crm-now.de](http://www.crm-now.de)

Telefon: +49 (0)30 3900-1800



Dokumententyp:  
von:

Anwenderhandbuch  
crm-now GmbH

Datum: 15.06.2015  
Versionsnr.: 5.1

Seite: 24