

crm-now/PS

Outlook Plugin Handbuch



Zweite Ausgabe



crm-now/PS: Outlook Plugin Handbuch

Copyright © 2004-2010 crm-now

Versionsgeschichte	
Version 02	21.07.2009
Final Version	
Version 03	16.03.2010
added new features	
Version 04	15.04.2010
added new features	

crm-now c/o im-netz Neue Medien GmbH, www.crm-now.com

crm-now ist ein Projekt und ein Markenname der im-netz Neue Medien GmbH, welche sich alle Eigentumsrechte vorbehält. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Besitzer.

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. Auf jeden Fall ist die Haftung von crm-now auf den Betrag beschränkt, den Sie für das Produkt tatsächlich bezahlt haben.

Handbuch Nr.: 511-007-10

Inhaltsverzeichnis

Kapitel 1. Über dieses Handbuch	1
1.1. Der Aufbau des Handbuches	1
Kapitel 2. Installation und Deinstallation	3
2.1. Systemvoraussetzungen	3
2.2. Installation	3
2.3. Deinstallation	4
2.4. Login	4
Kapitel 3. Arbeiten mit dem Plugin	7
3.1. Präferenzen	7
3.2. E-Mails an das CRM System übergeben	11
3.3. Kontakte synchronisieren	13
3.4. Aufgaben synchronisieren	16
3.5. Kalendereinträge synchronisieren	18
3.6. Konfliktbehandlung	20
Kapitel 4. Fehlerbehandlung	21
4.1. Problemlösungen	21
4.2. Bekannte Fehler	24
Kapitel 5. Changelog	25
5.1. 009 -> 010:	25
5.2. 008 -> 009:	25
5.3. 005 -> 008:	25
5.4. 004b -> 005:	25
Kapitel 6. Kundendienst	27

Kapitel 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.

Version und Auflage der Dokumentation

Die Version der Auflage der Dokumentation können Sie an Hand der Dokumentennummer auf der zweiten Seite erkennen. Die ersten drei Ziffern kennzeichnen das Dokument, die nachfolgenden drei Ziffern zeigen die Versionsnummer an. Die Versionsnummer wird bei jeder neuen Release der Software erhöht. Die nachfolgende Nummer indiziert die Auflage innerhalb einer Software Version.

1.1. Der Aufbau des Handbuches

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.

Kapitel 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:

- **Betriebssystem:** Windows XP, SP2 oder höher
- **Installierte Software:** Outlook 2003 oder höher
- **Prozessor:** x486
- **Verfügbarer Speicherplatz:** 10 MB
- **Verfügbarer Arbeitsspeicher (RAM):** 256 MB
- **.NET Framework:** 2.0

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.

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"



Tipp

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:
 - **Benutzername:** Geben Sie den Benutzernamen für das CRM System ein.
 - **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.
 - **Daten speichern?:** Diese Checkbox kann aktiviert werden, damit das Plugin Ihre Benutzerdaten speichert.
 - **automatischer Login?:** Diese Checkbox kann aktiviert werden, damit das Plugin Sie bei jedem Start von Outlook automatisch ins CRM System einloggt.

Klicken Sie auf **[OK]**, um Ihre Angaben zu übertragen.

Eine Abbildung des Login-Bildschirms finden Sie unter Abbildung: Login Bildschirm

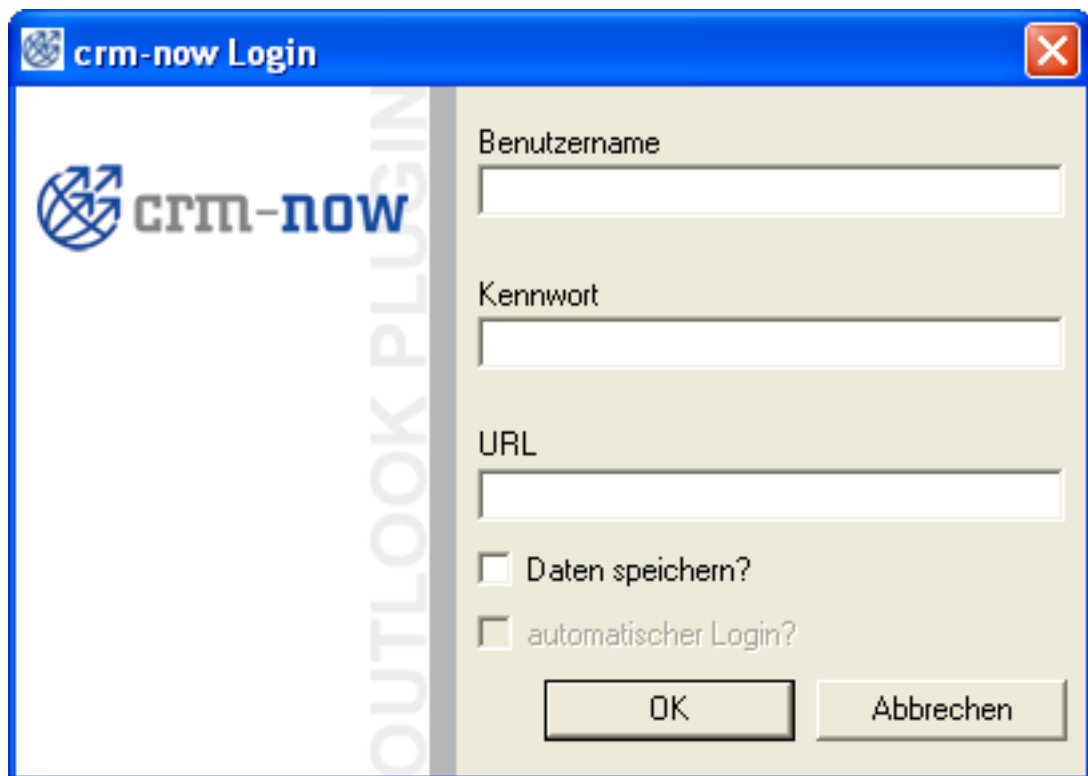


Abbildung 2.1. Login Bildschirm

Kapitel 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:

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.

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.

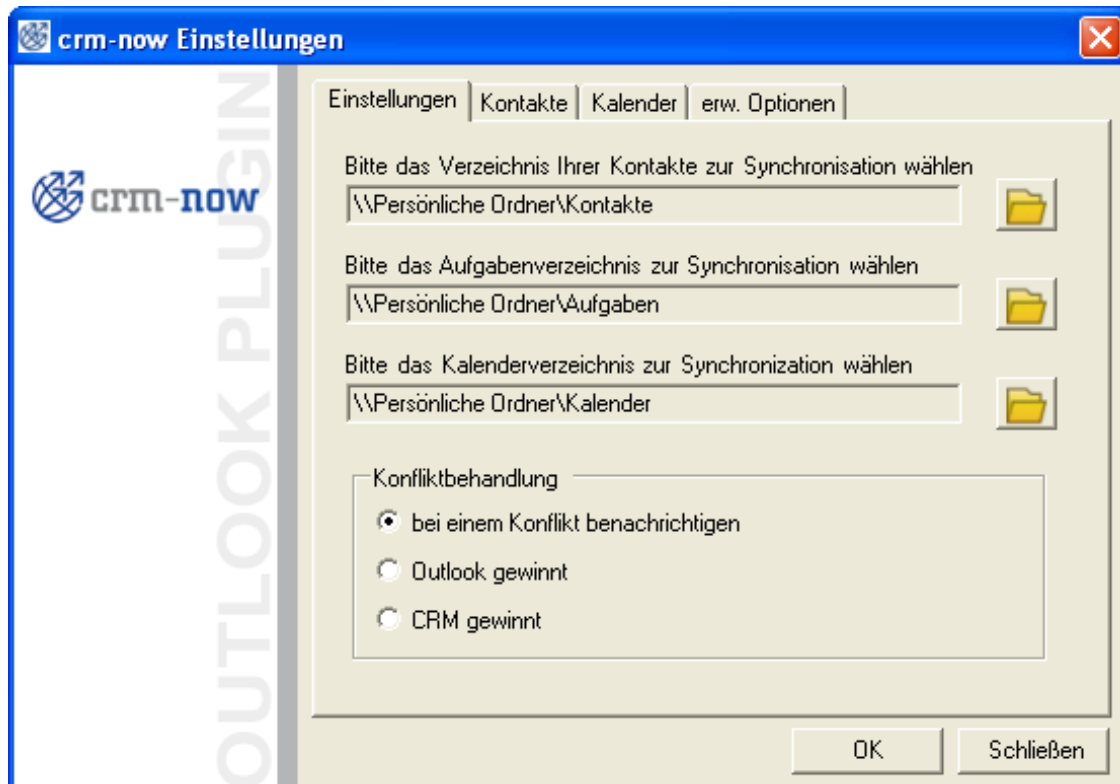


Abbildung 3.1. Einstellungen

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.

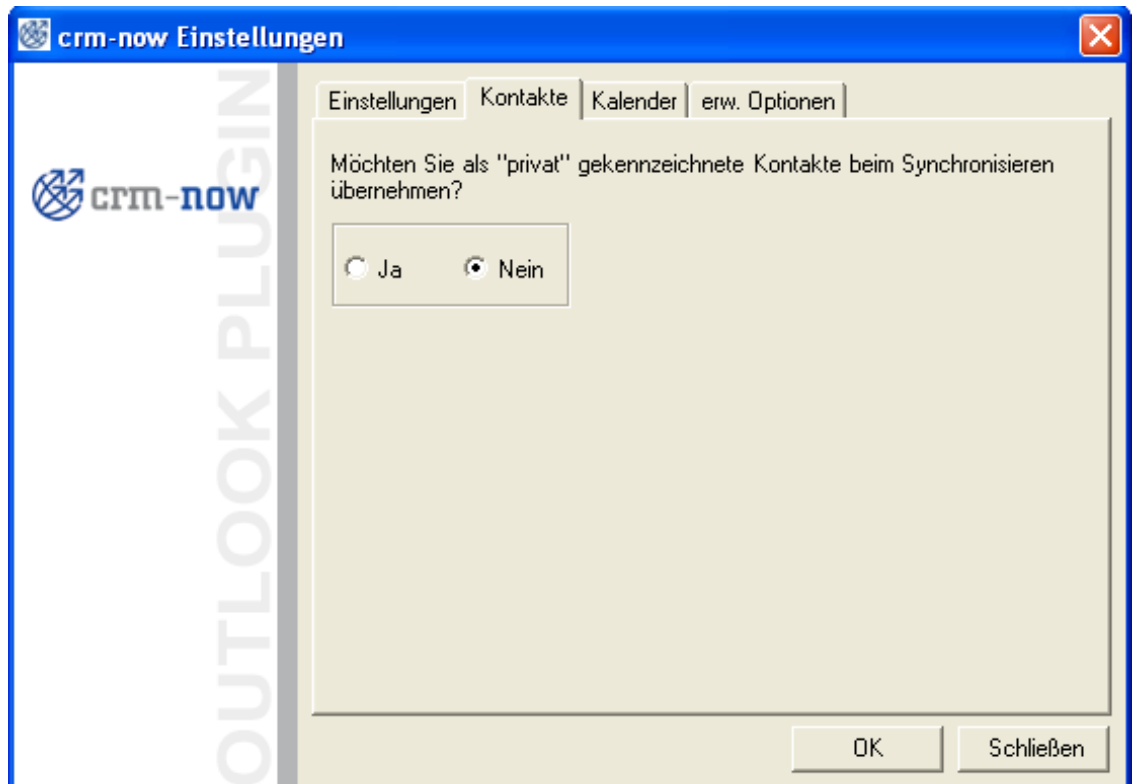


Abbildung 3.2. Einstellungen für Kontakte

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. Janur 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 3.3. Einstellungen für den Kalender

erweiterte Optionen:

Nach einer Synchronisation werden u.a. Historiendateien erzeugt und auf Ihrem Computer abgelegt. Dort sind 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.

Inbesondere 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.

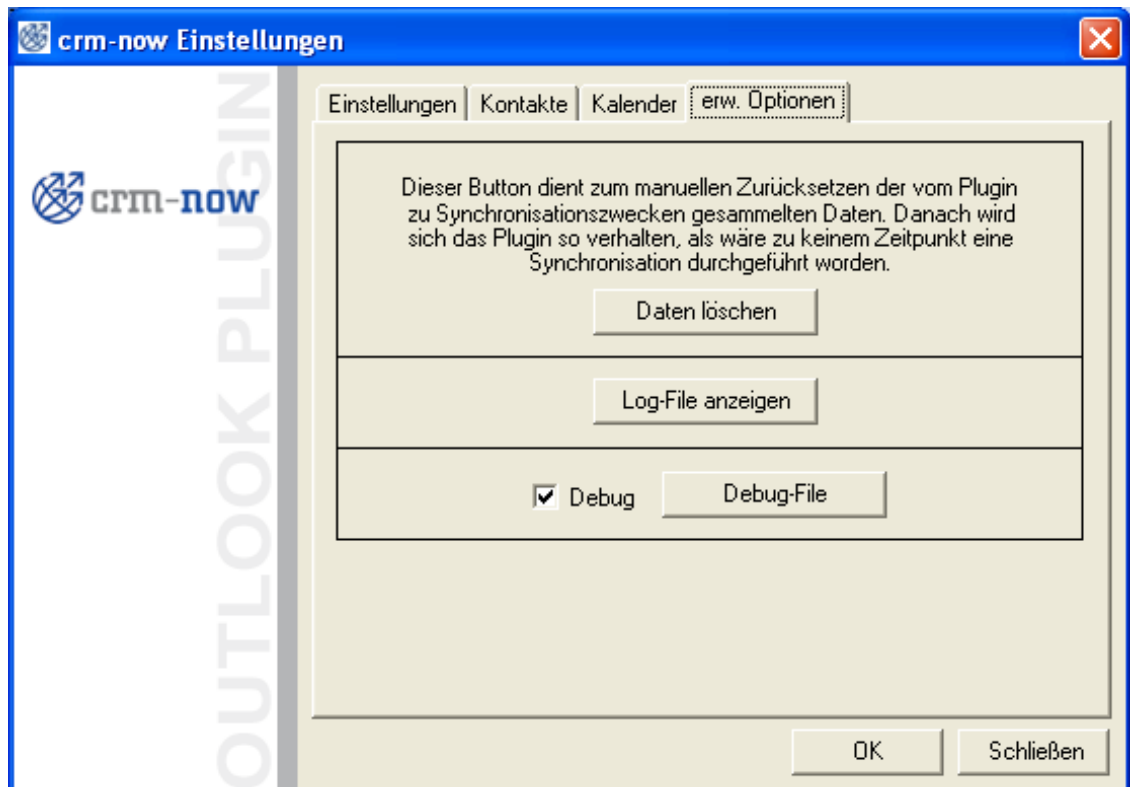


Abbildung 3.4. erweiterte Optionen

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: Kontaktauswahl für E-Mails zu sehende Eingabefenster.

crm-now Nachricht hinzufügen

Kontakte | Nachricht bearbeiten | Anhänge

Kontakte im CRM suchen

im CRM suchen

Wählen Sie einen Kontakt im CRM zu dem die Nachricht gespeichert werden soll

	Name	Unternehmen	Email Adresse	Type
▶	Email Contact		test@mail.de	Kontakt
	Email Lead	doesn't matter	mail@test.de	Lead

zum CRM senden Schließen

Abbildung 3.5. 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 stehen Ihnen eine Reihe von Hilfsmitteln zur Verfügung. Das CRM System sucht selbstständig 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 eingeloggten 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 ab Version 010 auch für Leads, vorausgesetzt, die Änderungen der Server-Dateien an Ihrem System wurden vorgenommen.

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 Abbildung: Ergebnis der Synchronisation gezeigte Dialog.

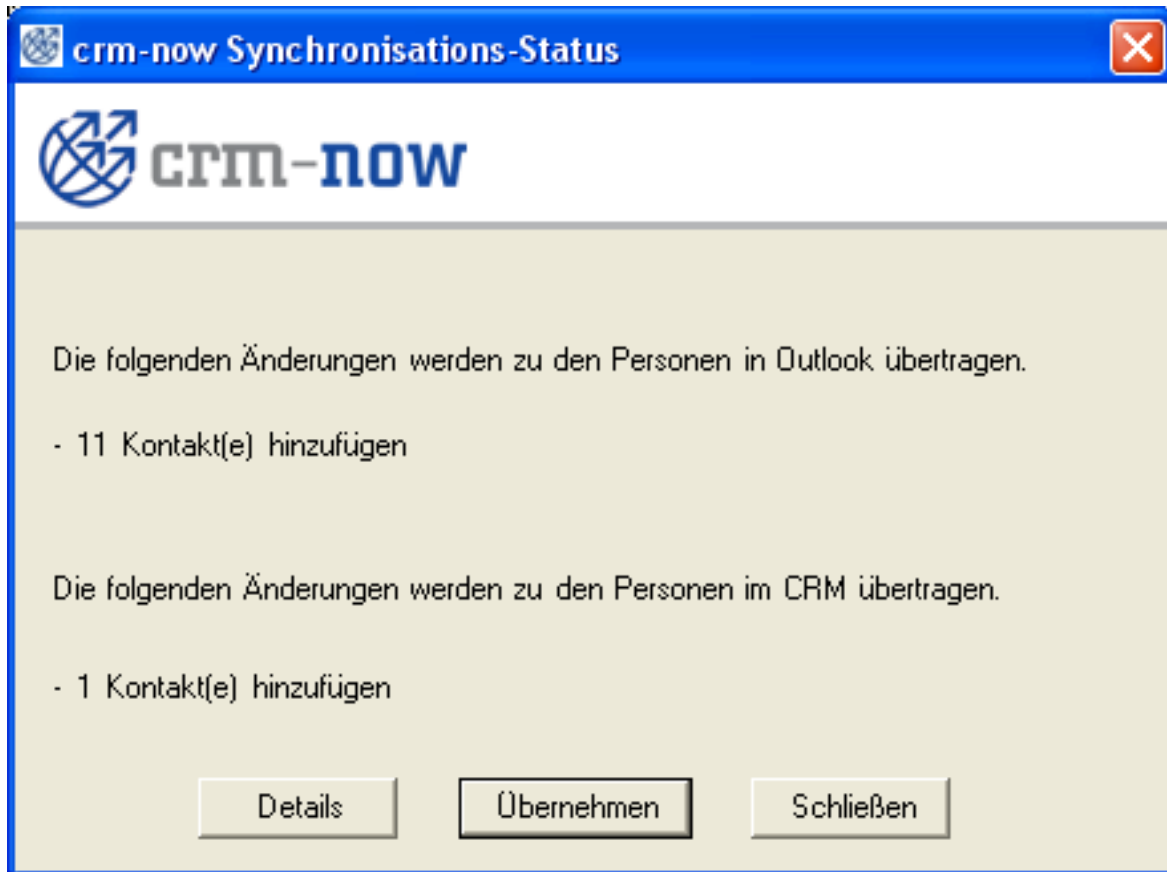


Abbildung 3.6. Ergebnis der Synchronisation

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

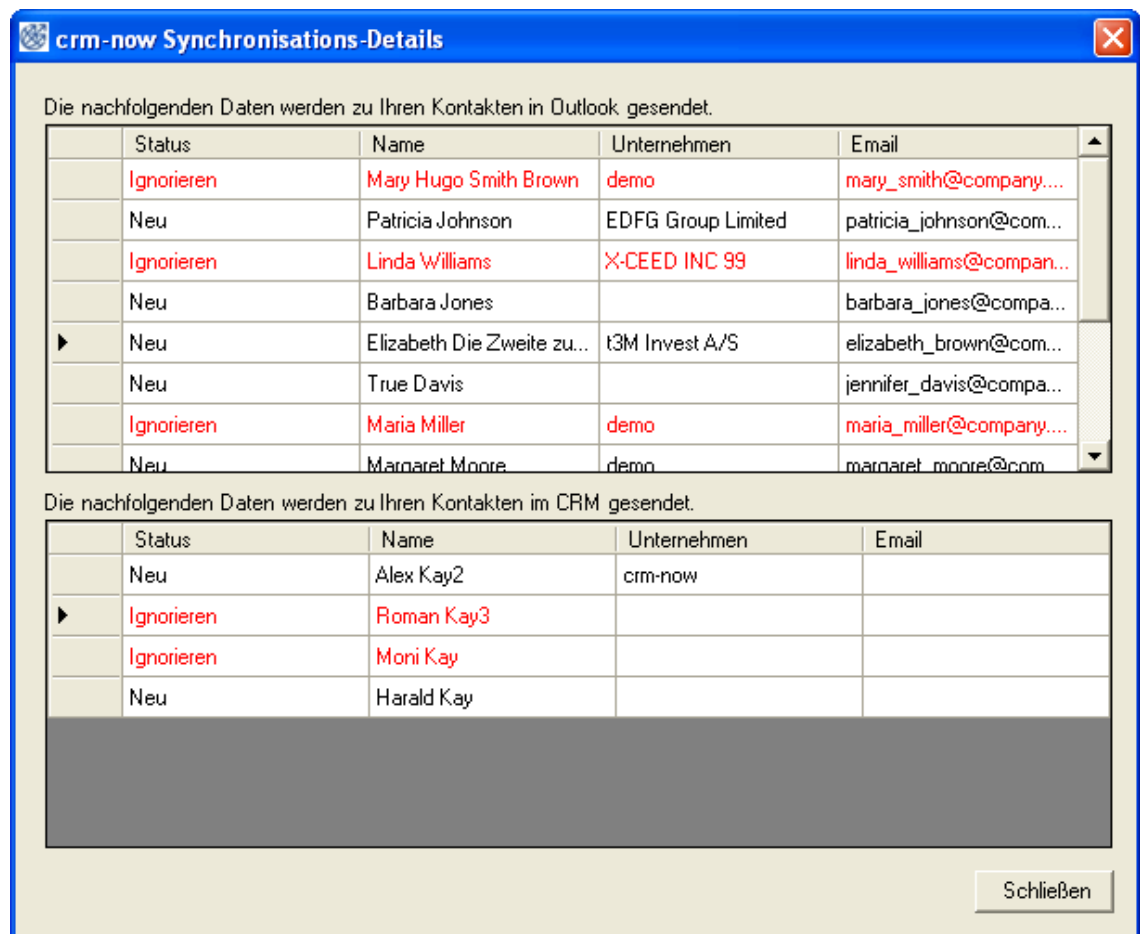


Abbildung 3.7. Kontaktdetails

**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.

**Tipp**

Wenn Sie einige Datensätze nicht synchronisieren möchten, klicken Sie im Detail-Fenster auf diese. Die gewählten Datensätze werden sich darauf hin 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.

3.4. 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**].

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: Ergebnis der Synchronisation gezeigte Dialog.

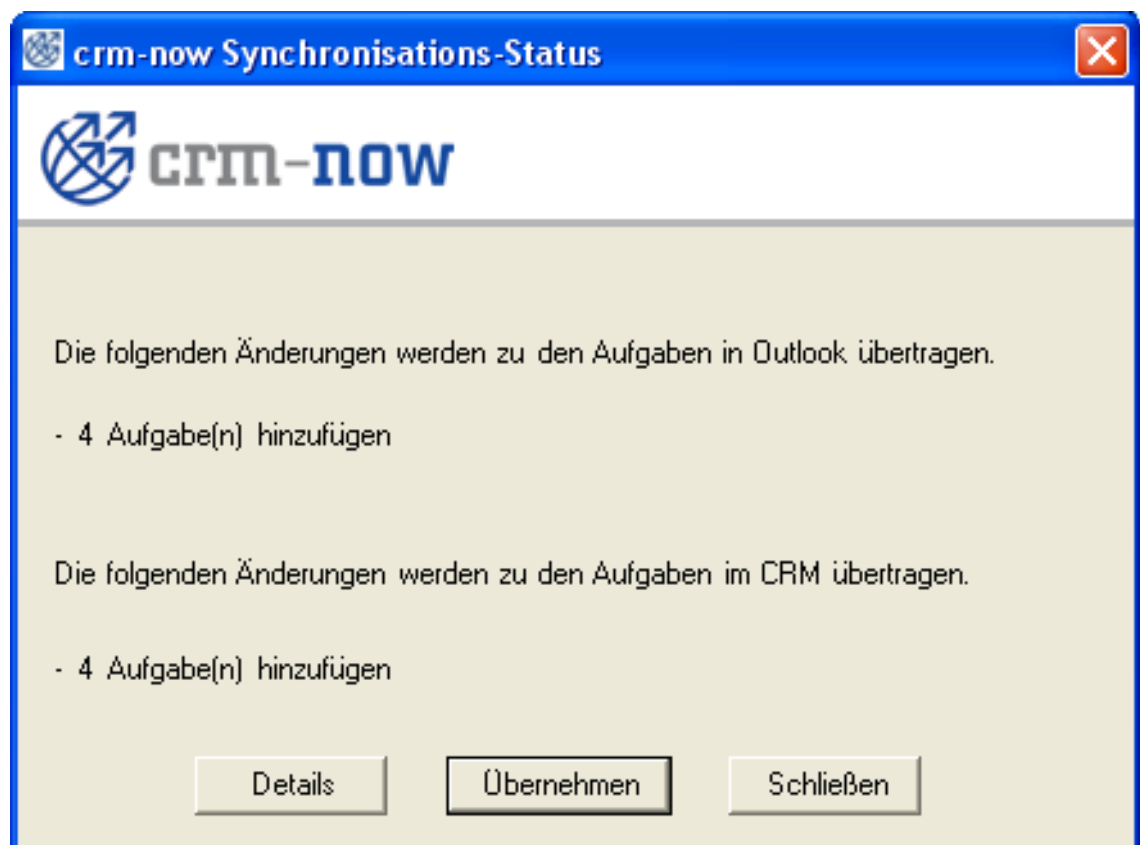


Abbildung 3.8. Ergebnis der Synchronisation

- Mit dem Button **[Details]** können Sie sich die Details der Aufgaben, die synchronisiert werden, sollen ansehen. Damit können Sie komfortabel kontrollieren, ob Ihre Angaben zur Synchronisation, z.B. bezüglich der gewählten Kategorie, korrekt waren.



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.



Tipp

Wenn Sie einige Datensätze nicht synchronisieren möchten, klicken Sie im Detail-Fenster auf diese. Die gewählten Datensätze werden sich darauf hin 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.

**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: Ergebnis der Synchronisation gezeigte Dialog.

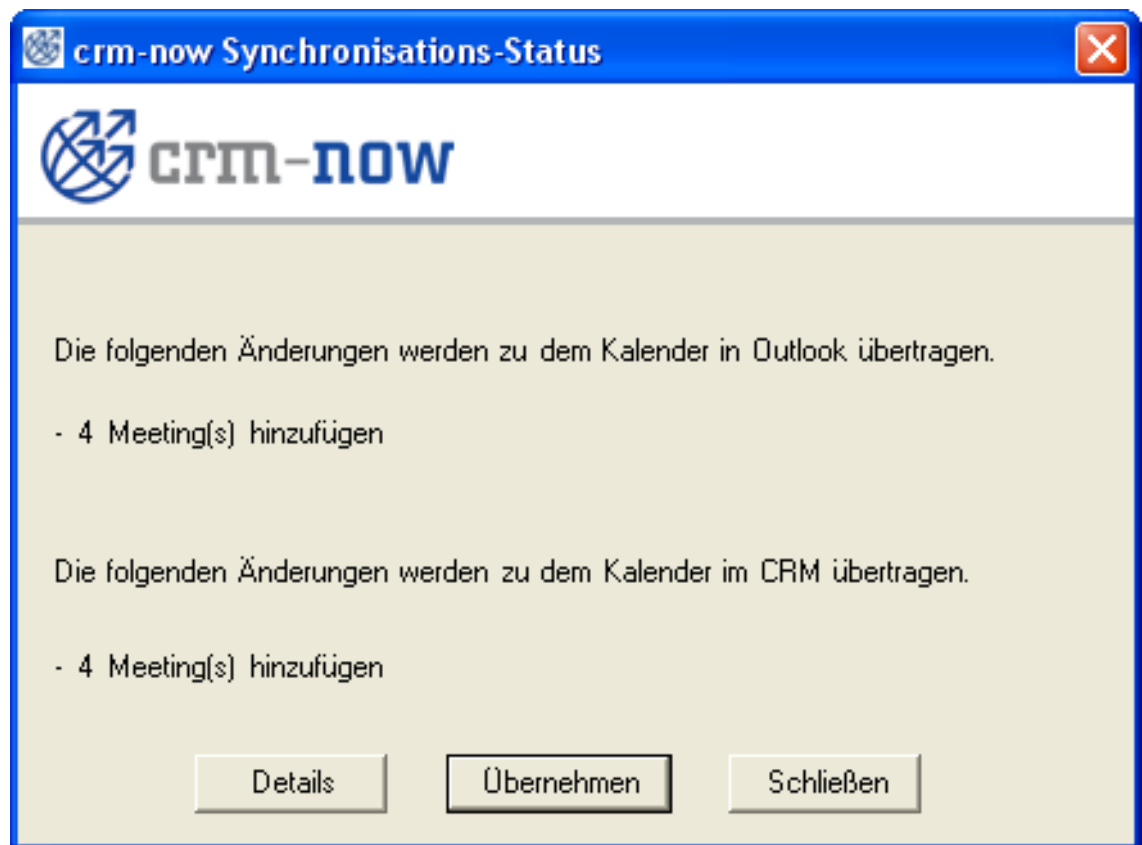


Abbildung 3.9. Ergebnis der Synchronisation

- Mit dem Button **[Details]** können Sie sich die Details der Kalendereinträge, die synchronisiert werden, ansehen. In dem Fenster werden alle Kalendereinträge gelistet. Damit können Sie komfortabel kontrollieren, ob Ihre Angaben zur Synchronisation, z.B. bezüglich der gewählten Kategorie, korrekt waren.



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.



Tipp

Wenn Sie einige Datensätze nicht synchronisieren möchten, klicken Sie im Detail-Fenster auf diese. Die gewählten Datensätze werden sich darauf hin 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 dem selben 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:

Felder	Outlook	CRM
Anrede		
Vorname	Alexander Theodorus	Alex Theodor
Nachname	Kay	Kay
Geburtstag		
E-Mail	kraftyy@comundo.de	kraftyy@comundo.de
Position	Programmierer	Azubi
Abteilung	BT	BT
Firma	Crm-Now	crm-now
Telefon geschäftlich	0301234567	0301234567
Telefon privat	0301234568	0301234568

Konfliktbehandlung

☒ Wähle alle Outlook Details aus
 ☐ Wähle alle CRM Details aus

Speichern

Abbildung 3.10. 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.

Kapitel 4. Fehlerbehandlung

4.1. 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.

1. Probleme bei der Installation und Inbetriebnahme

Tabelle 4.1. 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.

2. Probleme bei Synchronisation von Kontakten

Tabelle 4.2. 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 (Grosschreibung 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-Verzeichniss für Kontakte an und wählen Sie dieses, wie im Kapitel: Präferenzen beschrieben, als Synchronisations-Verzeichnisse aus.
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 Nachname bereitstellen. Stellen Sie sicher, dass alle Ihre Outlook Kontaktdaten diesen Eintrag haben.
Bei der Synchronisation wird gemeldet, dass alle	Aus der auf Ihrem Computer gespeicherten Historie-

Problem	Lösung
Kontakte in Ihrem CRM gelöscht werden.	<p>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"> • erstellen Sie ein neues Kontaktverzeichnis in Outlook und verschieben Sie alle Kontakte in dieses Verzeichnis (Sicherheitskopie) • gehen Sie zu 'Einstellungen' -> 'erweiterte Optionen' und löschen Sie die Historie Dateien • führen Sie eine Synchronisation mit einem leeren Kontaktverzeichnis durch, dabei werden alle Kontakte aus Ihrem CRM erneut an Outlook übertragen
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.

3. Probleme bei der Synchronisation von Aufgaben

Tabelle 4.3. 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.
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 Name der Aufgabe 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 Vorgehens-

Problem	Lösung
	<p>weise:</p> <ul style="list-style-type: none"> • erstellen Sie ein neues Aufgabenerzeichnis in Outlook und verschieben Sie alle Aufgaben in dieses Verzeichnis (Sicherheitskopie) • gehen Sie zu 'Einstellungen' -> 'erweiterte Optionen' und löschen Sie die Historie Dateien • führen Sie eine Synchronisation mit einem leeren Aufgabenverzeichnis durch, dabei werden alle Aufgaben aus Ihrem CRM erneut an Outlook übertragen
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. Probleme bei der Synchronisation des Kalenders

Tabelle 4.4. 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 Bezeichnung des Meetings , Anfangszeit und Endezeit bereitstellen. Stellen Sie sicher, dass alle Ihre Outlook Kalendereinträge diesen Eintrag haben.
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"> • erstellen Sie ein neues Kalenderverzeichnis in

Problem	Lösung
	<p>Outlook und verschieben Sie alle Kalendereinträge in dieses Verzeichnis (Sicherheitskopie)</p> <ul style="list-style-type: none"> • gehen Sie zu 'Einstellungen' -> 'erweiterte Optionen' und löschen Sie die Historie Dateien • führen Sie eine Synchronisation mit einem leeren Kalenderverzeichnis durch, dabei werden alle Kalendereinträge aus Ihrem CRM erneut an Outlook übertragen
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.

4.2. Bekannte Fehler

Folgende Mängel sind zur Zeit bekannt und werden mit einem der nächsten Releases beseitigt:

- Es ist möglich Outlook zu schließen, während ein Fenster des Plugins offen ist. Dies zu führt zu fehlenden Referenzen.
- Bei der Änderung von Synchronisations-Zielordnern glaubt das Plugin, dass Daten in Outlook gelöscht wurden und versucht diese Änderungen in das CRM System zu übertragen.

Kapitel 5. Changelog

5.1. 009 -> 010:

- Nun können Emails auch an Leads geschickt werden.

5.2. 008 -> 009:

- Emails mit leerem Betreff werden nun als "No Subject" ins CRM gesendet.

5.3. 005 -> 008:

- Threading für das Senden von Daten ins CRM zugefügt. Man kann nun während einer Datenübertragung weiterarbeiten. Für Outlook Aktionen momentan nicht möglich da die Threads nicht ordentlich beendet werden.
- Für die Synchronisation abgewählte Datensätze werden nun gespeichert und bei der nächsten Detail-Ansicht wieder abgerufen.
- Man kann nun mehrere Mails gleichzeitig ins CRM (zu einer Person) senden.
- Outlook Daten (Geburtstag, Aufgaben, Kalender) müssen nun zwischen 1900 und 2100 liegen um berücksichtigt zu werden.
- Das Outlook Email Feld bei Kontakten wird auf Gültigkeit geprüft und ggf. ignoriert.
- Fehlermeldung und Anzeige von Aufgaben-Datensätzen aus dem CRM, bei denen das Enddatum kleiner dem Startdatum ist.
- Datumsformat Inkompatibilitäten beseitigt.

5.4. 004b -> 005:

- Unnötige Fehlermeldungen entfernt.
- Debug Funktion hinzugefügt.

Kapitel 6. 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

Sie erreichen crm-now unter der folgenden Adresse:

crm-now

c/o im netz neue medien GmbH

Stromstraße 5

10555 Berlin

www.crm-now.de

Telefon: +49 (0)30 3900-1800

