

Whitepaper

Produkt: combit Relationship Manager / address manager

Anbindung an IBM Notes 9

Inhalt

Einleitung	4
Integration von Kontaktmanagement und Kommunikationssoftware	4
Aufgabenstellungen aus Anwendersicht	4
Lösung durch Integration zweier leistungsfähiger Produkte	4
Versenden von eMails	4
Konfiguration der Schnittstellen	4
Einrichtung im combit Relationship Manager / address manager	4
Einrichtung von IBM Notes als Standard eMail-Programm	5
Bekannte Einschränkungen	5
Import/Export von Adressen	6
Import für Kontakte	6
Export für Kontakte	6
Zusatzprodukte zu IBM Notes	6
Anbieter von Zusatzprodukten	6
Zugriff auf die Adressdaten per LDAP	7
Einleitung	7
Konfiguration in IBM Notes	7
Suche von Adressdaten	8
Verfügbare programmierte Anbindungen	9
Einleitung	9
Was ist ein LotusScript Agent?	9
Anlegen eines LotusScript Agent	9
LotusScript anlegen	10
Agent bearbeiten	10

Mailanbindung	11
IBM Notes - LotusScript	11
combit Relationship Manager / address manager VBScript	12
Kontakte/Adressen	12
IBM Notes – LotusScript	12
Termine und Aufgaben	13
VBScript Beispiel zum Anlegen eines Termins in IBM Notes	13
Weitere Anbindungen	14
Anhang: Einbindung über ODBC	14
Anzeigen von IBM Notes Daten im CRM / am / Microsoft SQL Server	14
IBM NotesSQL Driver for Notes	14

Einleitung

Integration von Kontaktmanagement und Kommunikationssoftware

Die CRM und Kontaktmanagement Software combit Relationship Manager / address manager und die Messaging & Collaboration Software Lösung IBM Notes ergänzen sich im Bereich Bürokommunikation optimal. Die Ursache liegt im offenen Schnittstellenkonzept des Relationship Manager / address manager begründet, das eine vielfältige Anbindung von Fremdsoftware ermöglicht.

Wie wichtig die Integration einer Messaging & Collaboration Lösung mit einer CRM und Kontaktmanagement Software ist, liegt auf der Hand: Beide Systeme dienen der optimalen Kundenkommunikation und müssen daher bestens zusammen arbeiten. Genau dies leisten diese beiden Software-Produkte.

Aufgabenstellungen aus Anwendersicht

Typische Aufgabenstellungen im Bereich Kundenkommunikation sind

- Versenden von Einzel-eMails
- Versenden von personalisierten Serien-eMailings

- Hinterlegung der Kommunikationsvorgänge beim Kundendatensatz
- Pflege einer Kundenkontakthistorie

Erweiterte Aufgabenstellungen könnten sein

- Übernahme bestehender Adressen aus der Messaging & Collaboration Software Lösung
- Übergabe von Kundenadressen an die Messaging & Collaboration Software Lösung

Lösung durch Integration zweier leistungsfähiger Produkte

Alle diese Vorgänge können mit IBM Notes und dem combit Relationship Manager / address manager gelöst werden. Dabei übernimmt der combit Relationship Manager / address manager den kompletten Kundenadress-relevanten Teil wie die Bereitstellung der Adressinformation (Name, Anschrift, Faxnummer, eMail-Adresse etc.) gegenüber IBM Notes.

Nachfolgend soll nun dargelegt werden, wie dies erreicht werden kann.

Versenden von eMails

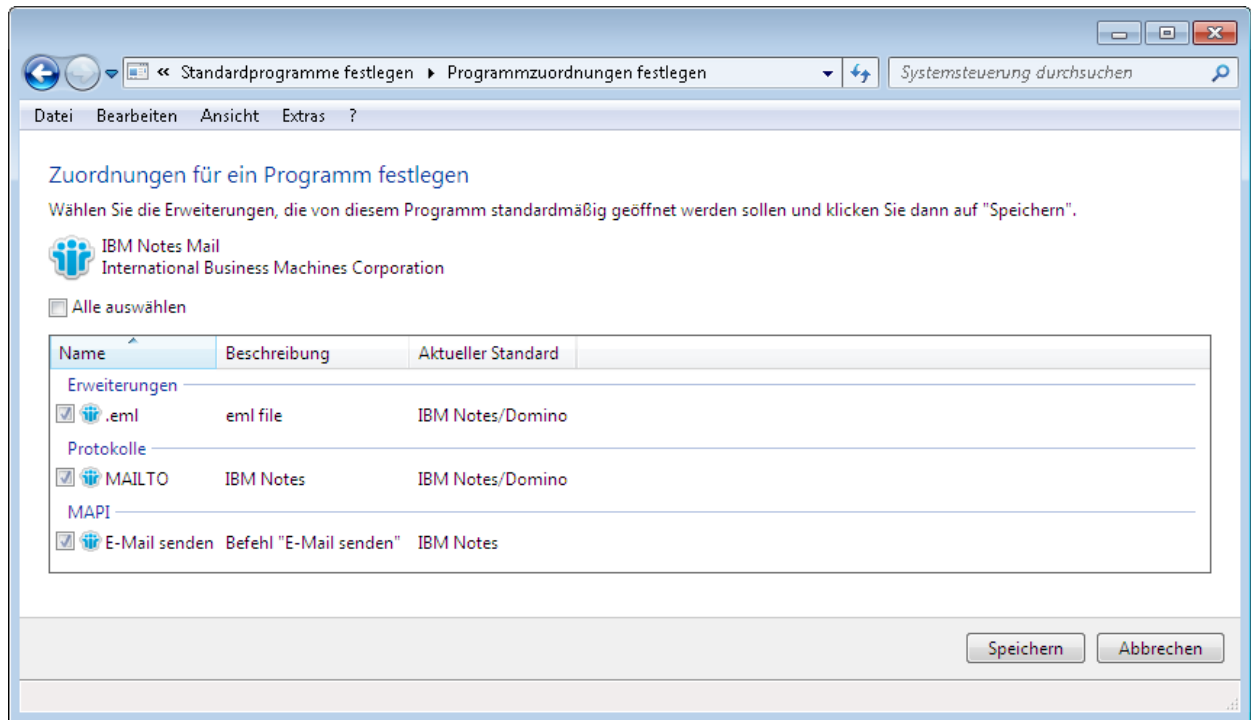
Konfiguration der Schnittstellen

Einrichtung im combit Relationship Manager / address manager

Aktivieren Sie im combit Relationship Manager / address manager unter *Datei > Optionen > Allgemein* auf der Lasche *Mailversand* die Option *Simple MAPI*. Diese Option ist standardmäßig bereits aktiviert.

Einrichtung von IBM Notes als Standard eMail-Programm

In der Windows Systemsteuerung finden Sie unter *Standardprogramme festlegen > Programmzuordnungen festlegen* die Zuordnungen für IBM Notes Mail. Bitte wählen Sie die entsprechenden Standards für dieses Programm aus.



[Abbildung: Zuordnungen des Programms]

Diese Einstellungen sind besonders dann wichtig, wenn Sie auf Ihrem System zusätzlich Outlook oder Outlook Express installiert haben. Wenn Sie noch ein weiteres eMail-Programm verwenden, müssen Sie sicherstellen, dass IBM Notes als Standard MAPI Client eingerichtet ist.

Hinweis: Für die Verwendung des Simple MAPI Mailversands mit dem combit Relationship Manager / address manager (Ausgeben > eMail senden bzw. Ausgeben > Serien-eMail senden) und IBM Notes 9 ist mindestens die Version 6 des combit Relationship Managers bzw. die Version 16 des combit address managers notwendig!

Bekannte Einschränkungen

Beim Versenden von Einzel- und Serien-eMails aus dem combit Relationship Manager / address manager werden die eMails nicht direkt versandt, sondern es wird für jede eMail ein Fenster erzeugt, welches geöffnet bleibt. Die angelegten eMails müssen manuell versendet werden. Dies ist eine Eigenheit von IBM Notes.

Damit Sie wie gewohnt mit dem eMail-Versand aus dem combit Relationship Manager / address manager heraus arbeiten können, finden Sie im Kapitel "Mailanbindung" mehrere Scripte, die den eMail-Versand für Sie automatisieren.

Import/Export von Adressen

Import für Kontakte

In IBM Notes finden Sie den Import, wenn Sie sich in der Kalenderdatenbank befinden, unter dem Menüpunkt *Datei > Importieren*.

IBM Notes bietet folgende Importmöglichkeiten:

- Calendar File (.ics)
- Structured Text
- Tabular Text

Export für Kontakte

Sie finden den Exportdialog in IBM Notes, wenn Sie sich in der Kalenderdatenbank befinden, unter dem Menüpunkt *Datei > Exportieren*.

IBM Notes bietet die folgenden Exportformate an:

- Calendar File (.ics)
- Comma Separated Value
- Structured Text
- Tabular Text

Zusatzprodukte zu IBM Notes

Mit Hilfe von kostenpflichtigen/kostenlosen Zusatzprogrammen zu IBM Notes können Sie den Import bzw. Export von/aus dem combit Relationship Manager / address manager in IBM Notes realisieren. Wählen Sie dazu ein Format aus, welches der Import Assistent des combit Relationship Manager / address manager unterstützt (z.B. Textdatei mit variablem Spaltenformat).

Anbieter von Zusatzprodukten

- InfoServ AG (<http://www.infoserv.de>)
- Kim Beros Consulting (<http://www.lotus-notes-export.com>)
- SWING Software (<http://www.swingsoftware.com>)

Falls Sie Fragen zu den jeweiligen Produkten der obigen Anbieter haben, wenden Sie sich bitte direkt an diese.

Zugriff auf die Adressdaten per LDAP

Einleitung

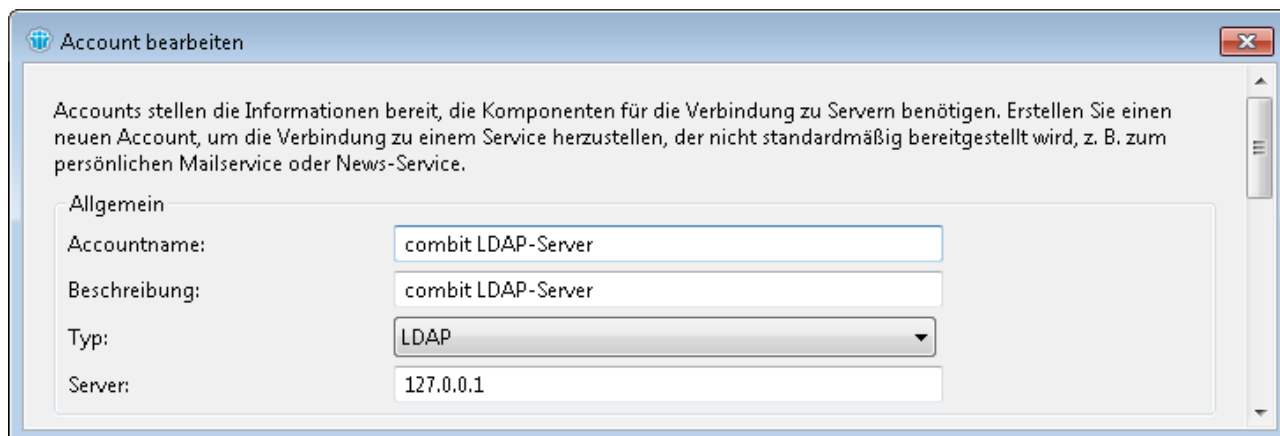
Mit Hilfe des mitgelieferten combit LDAP Server besteht die Möglichkeit, auf die Adressdaten des combit Relationship Managers / address managers in IBM Notes zugreifen.

Voraussetzung hierfür ist die richtige Konfiguration des combit LDAP Servers.

Die Konfiguration des combit LDAP Server finden Sie im gleichnamigen combit Relationship Manager / address manager Handbuchkapitel.

Konfiguration in IBM Notes

Um auf den combit LDAP Server aus IBM Notes heraus zugreifen zu können, müssen Sie zunächst einen 'Account' in IBM Notes anlegen. Gehen Sie dazu auf den Menüpunkt *Datei > Vorgaben > Accounts*. Wählen Sie anschließend *Neuer Account > LDAP*. Im folgenden Dialog geben Sie die untenstehenden Daten ein:



Account bearbeiten

Accounts stellen die Informationen bereit, die Komponenten für die Verbindung zu Servern benötigen. Erstellen Sie einen neuen Account, um die Verbindung zu einem Service herzustellen, der nicht standardmäßig bereitgestellt wird, z. B. zum persönlichen Mailservice oder News-Service.

Allgemein

Accountname: combit LDAP-Server

Beschreibung: combit LDAP-Server

Typ: LDAP

Server: 127.0.0.1

[Abbildung: Account-Erstellung in IBM Notes]

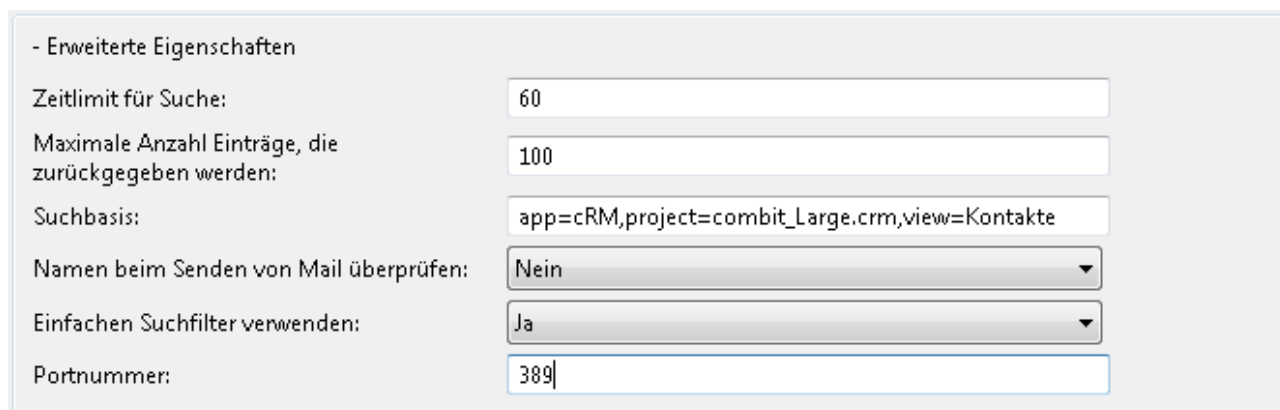
Der 'Accountname' kann beliebig gewählt werden. Der 'Server' ist hier wie oben einzutragen. Beachten Sie bitte, dass die Verwendung von 'localhost' nicht funktioniert. Als Protokoll muss 'LDAP' ausgewählt werden.

Klappen Sie nun die 'Erweiterte Eigenschaften' auf und tragen Sie die Werte, angepasst an Ihre Referenzlösung, wie auf dem nachfolgenden Screenshot ein.

app = cRM

project = Name des cRM / am Projektes

view = Ansicht im cRM / am für die Suche



- Erweiterte Eigenschaften

Zeitlimit für Suche: 60

Maximale Anzahl Einträge, die zurückgegeben werden: 100

Suchbasis: app=cRM,project=combit_Large.crm,view=Kontakte

Namen beim Senden von Mail überprüfen: Nein

Einfachen Suchfilter verwenden: Ja

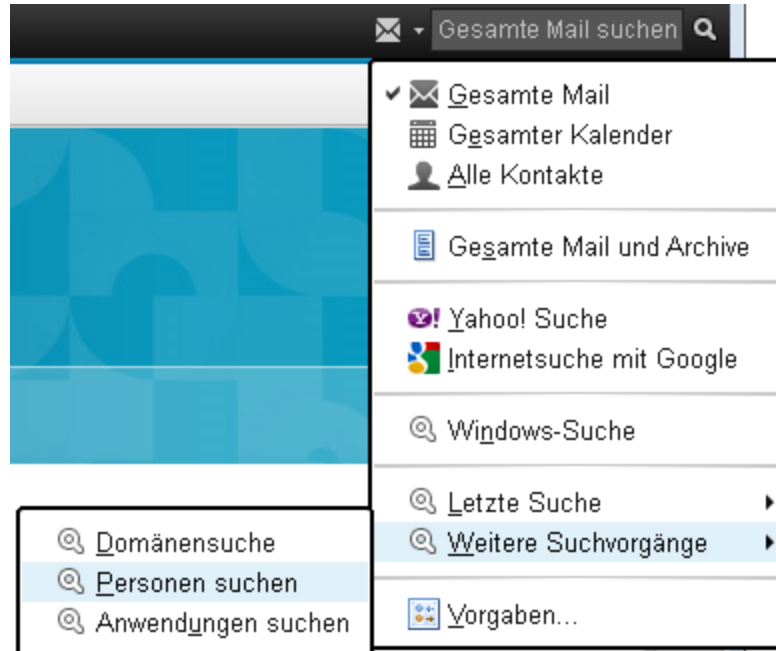
Portnummer: 389

[Abbildung: Erweiterte Einstellungen]

Nach Abschluss der Eingaben müssen Sie nun nur noch den angelegten Account über *OK* speichern.

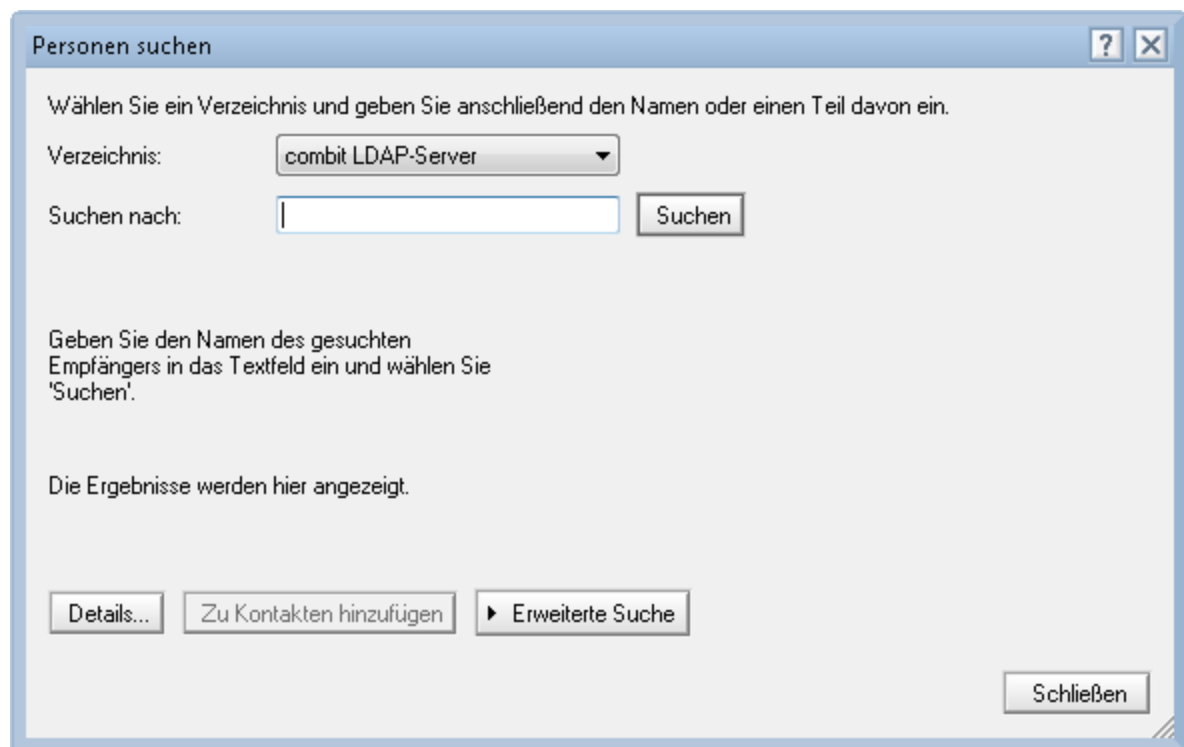
Suche von Adresdaten

Starten Sie zunächst den combit LDAP Server. Nun öffnen Sie in IBM Notes die Personensuche mit Hilfe der *Navigation-Toolbar*. Klicken Sie dort auf die Dropdown-Schaltfläche *Suchbereich auswählen* und wählen Sie den Punkt *Weitere Suchvorgänge* > *Personen suchen* aus der Liste.



[Abbildung: Suche in IBM Notes]

Wählen Sie im nun geöffneten Suchdialog als Adressbuch den 'combit LDAP-Server' aus und starten Sie Ihre Suche.



[Abbildung: Adresssuche per LDAP in IBM Notes]

Für weitere Informationen zur Personensuche in IBM Notes konsultieren Sie bitte die IBM Notes Online Hilfe bzw. das Handbuch.

Verfügbare programmierte Anbindungen

Einleitung

Für die Anbindung an den combit Relationship Manager / address manager wurden für IBM Notes und den combit Relationship Manager / address manager einige Scripts erstellt. In IBM Notes wurden diese mit Hilfe der integrierten Scriptsprache LotusScript realisiert. Für den combit Relationship Manager / address manager wurden VBScripts für die verschiedenen Aufgaben erstellt.

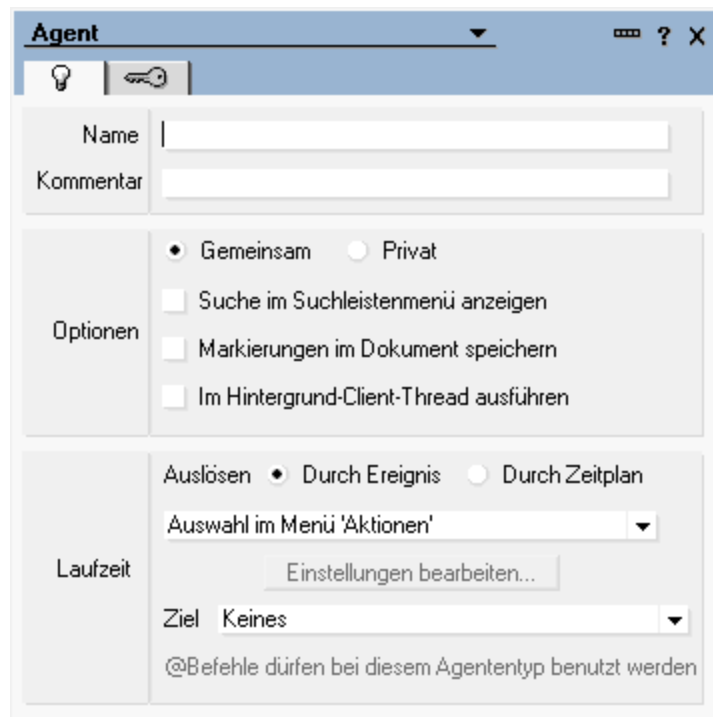
Was ist ein LotusScript Agent?

Mit Hilfe von so genannten Agents können Sie in IBM Notes für wiederkehrende Aufgaben Aktionen definieren. Dafür stehen Ihnen in IBM Notes unter anderem die Scriptsprache LotusScript zur Verfügung. Die erstellten Agents können unter dem Menüpunkt *Aktionen* in der jeweiligen Datenbank aufgerufen werden. Weitere Informationen zur LotusScript Sprache finden Sie auf der IBM-Homepage (<http://www.ibm.com>).

Anlegen eines LotusScript Agent

Damit Sie einen Agent anlegen können, müssen Sie die Datenbank zuerst öffnen, für die Sie eine Aktion definieren möchten (z.B. Mailversand). Nachdem Sie die Datenbank geöffnet haben, können Sie unter dem Menüpunkt *Erstellen > Agent...* einen neuen Agent erstellen. In dem *Agent-Eigenschaften* Fenster, welches sich nun öffnet, können Sie den Namen des Agents, eine Beschreibung und die Aktivität des Agents (unter *Laufzeit*)

festlegen (siehe Abbildung unten). Sollte sich dieses Fenster nicht automatisch öffnen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Arbeitsfläche und wählen Sie *Eigenschaften: Agent* aus.



[Abbildung: IBM Notes Agent]

LotusScript anlegen

Nachdem Sie den Agent angelegt haben, müssen Sie unter der Option *Starten* die Auswahlbox auf *LotusScript* festlegen. In der ersten Zeile der Arbeitsoberfläche muss nun *Option Public* stehen. Wenn Sie einen leeren Agent erstellt bzw. aufgerufen haben, können Sie den LotusScript Code aus der Textdatei kopieren und komplett auf der Arbeitsoberfläche einfügen. Der Scripteditor fügt den Scriptcode nun an die richtigen Stellen im Editor ein. Dies sind standardmäßig die folgenden Anweisungen:

- *(Options)* für das Hauptfenster
- *(Declarations)* für die Deklaration der Variablen
- *Initialize* steht für die Funktion Initialisierung des Agent
- *Terminate* ist die Funktion für das Beenden des Agent

Wenn Sie bereits ein Script erstellt haben und das Script erweitern möchten, so müssen Sie den Scriptcode an der jeweilige Stelle (Funktionen) einfügen.

Agent bearbeiten

Wenn Sie nachträglich einen Agent bearbeiten möchten, finden Sie unter dem Menüpunkt *Ansicht > Agenten* eine Übersicht über alle angelegten Agents. Den jeweiligen Agent können Sie durch einen Doppelklick öffnen.

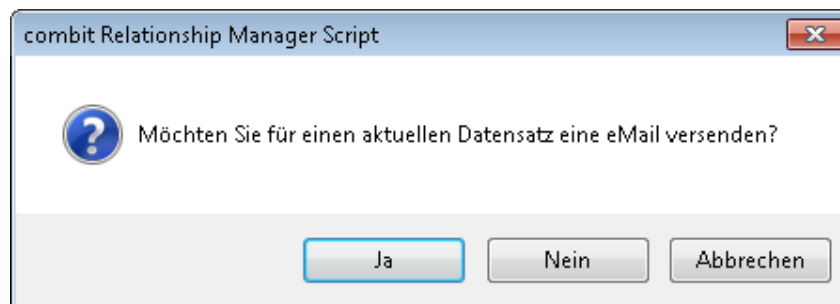
Mailanbindung

IBM Notes - LotusScript

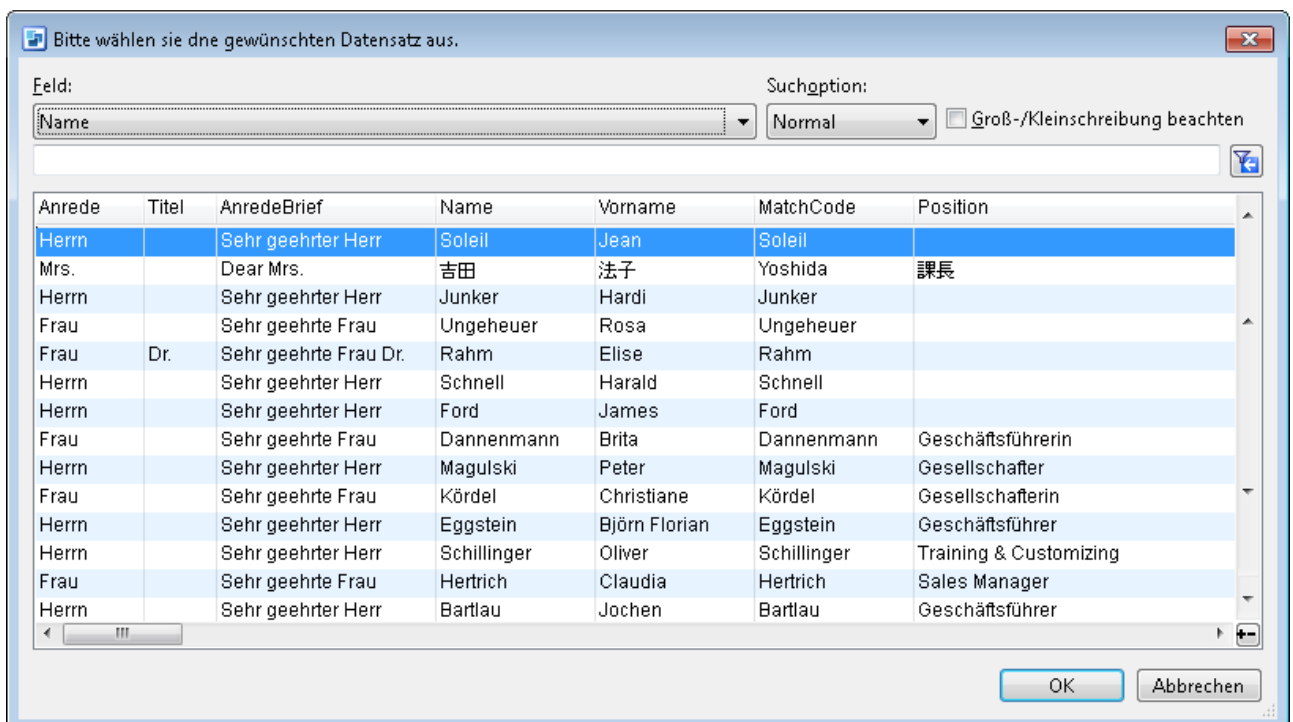
Versenden einer eMail mit der eMail-Adresse aus dem combit Relationship Manager / address manager Datensatz (*NotesMl.txt*)

Ablauf des Scripts:

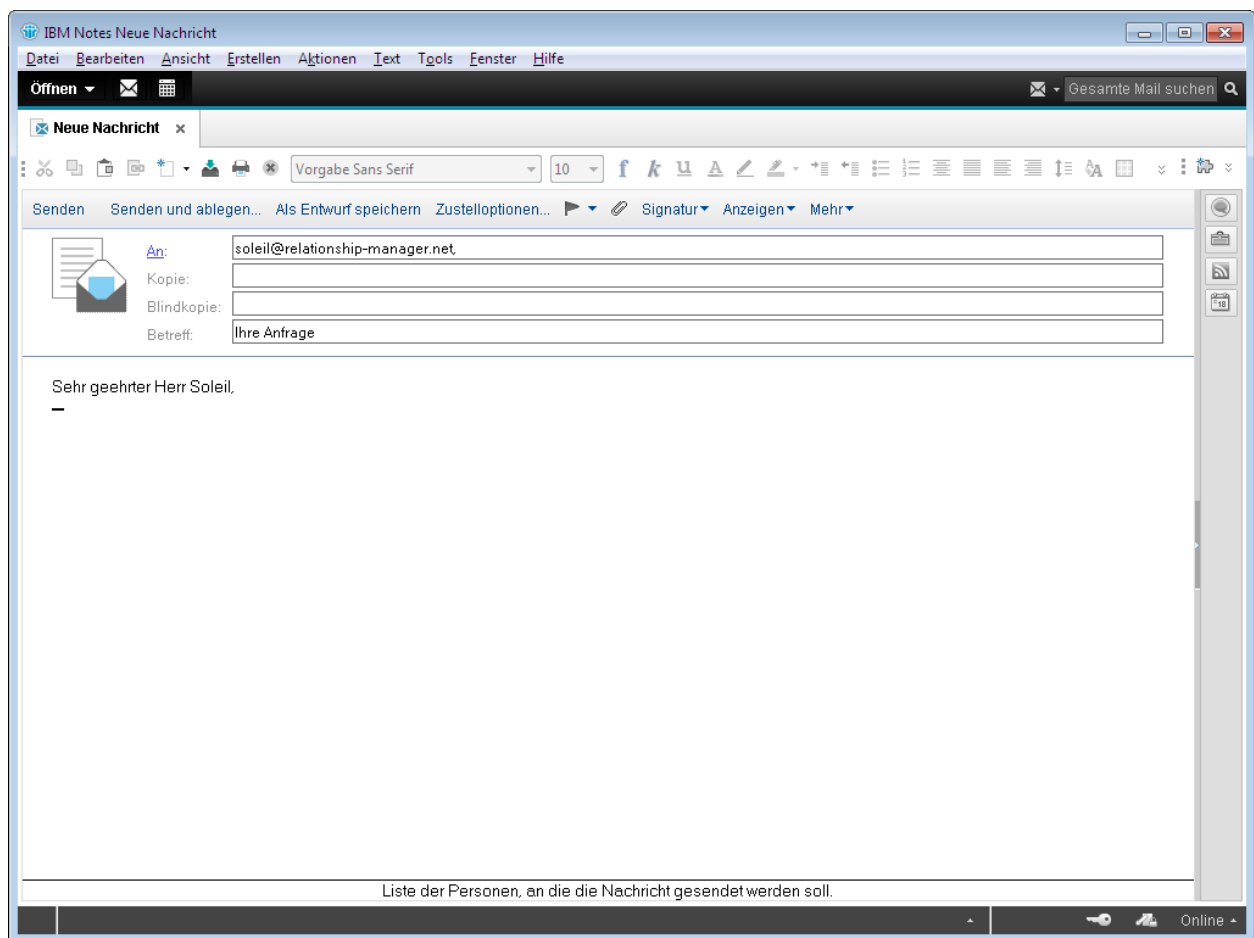
1. Starten des Agents in IBM Notes.
2. Sie bekommen nun einen Dialog (siehe Abbildung 1), in dem Sie entweder für den aktuellen combit Relationship Manager / address manager Datensatz die eMail-Adresse übernehmen ('Ja'), oder aber über 'Nein' einen Dialog zur Auswahl des Datensatzes (siehe Abbildung 2) anzeigen können.
3. Wenn Sie nun in IBM Notes zurückwechseln wurde ein neues Memofenster (Mail) mit der eMail-Adresse des combit Relationship Managers / address managers erzeugt (siehe Abbildung 3).



[Abbildung 1: Scriptauswahldialog]



[Abbildung 2: Datensatz im combit Relationship Manager / address manager auswählen]



[Abbildung 3: Die erstellte eMail in IBM Notes mit der combit Relationship Manager /address manager eMail-Adresse]

combit Relationship Manager / address manager VBScript

Sie können die Scripts über den Menüpunkt *Start > Scripte & Workflows > Script ausführen* aufrufen oder in der Eingabemaske Ihrer Datenbank einen Script-Button platzieren. Die VBScripts mit der Endung *.vbs* finden Sie in der ZIP-Datei zu diesem Knowledgebase Artikel. Notwendige Anpassungen und ausführliche Beschreibungen zu den einzelnen Beispielscripts finden Sie in den Kopfzeilen eines Scripts.

Beachten Sie bitte, dass die mitgelieferten Scripts für den combit Relationship Manager erstellt wurden und zur Benutzung mit dem address manager eventuell noch angepasst werden müssen.

- Direktes Versenden einer Einzel-eMail für den aktuellen combit Relationship Manager / address manager Datensatz mit IBM Notes (*SndMail.vbs*)
- Direktes Versenden einer eMail für alle Datensätze der Datenbank oder des aktiven Extraktes mit IBM Notes (*SdMailAll.vbs*)

Kontakte/Adressen

IBM Notes – LotusScript

- Exportiert alle Kontakte der aktiven Kontaktdatenbank von IBM Notes in den combit Relationship Manager / address manager (*Export_CRM.txt*). Weitere Felder können wie folgt hinzugefügt oder geändert werden:

```
oRecord.SetContentsByName "cRMFeldname", Cstr(Doc.FirstName(0))
```

- Import aller Datensätze der aktuell geladenen combit Relationship Manager / address manager Datenbank in IBM Notes (*Import_cRM.txt*).

Hinweis: Wenn ein Extrakt in der combit Relationship Manager / address manager Datenbank aktiv ist, werden alle Datensätze im Extrakt in IBM Notes exportiert.

- Erstellen eines neuen IBM Notes Kontaktes anhand des aktuell geöffneten combit Relationship Manager / address manager Datensatzes. Die IBM Notes Datenbank basiert auf dem Template "Persönliches Adressbuch" (*NewCon_cRM.txt*).
- Erstellen eines neuen combit Relationship Manager / address manager Datensatzes aus dem aktuell geöffneten IBM Notes Kontakt. Die Feldnamen können für Ihre combit Relationship Manager / address manager bzw. IBM Notes Datenbank/Dokument angepasst werden. (*New_cRMCon.txt*). Dazu müssen Sie lediglich den Feldnamen ändern:

```
oRecord.SetContentsByName "Vorname", Cstr(CurrentDoc.FieldGetText("FirstName"))
```

Termine und Aufgaben

Anbindungen von Terminen und Aufgaben können ebenfalls über die IBM Notes OLE-Schnittstelle bzw. LotusScript realisiert werden. Sie können jedoch auch unter dem Menüpunkt *Datei > Optionen > Allgemein > Termine & Aufgaben* als Termin- und Aufgabenverwaltung IBM Lotus Notes auswählen.

VBScript Beispiel zum Anlegen eines Termins in IBM Notes

```
' *****  
' Termin in IBM Notes anlegen  
' *****  
' IBM Notes Maildatenbank  
Const cNotesMailDB = "test.nsf"  
  
' IBM Notes Objekt  
Dim oSession, oMaildb  
Set oSession = CreateObject("Notes.NotesSession")  
  
If cNotesMailDB <> "" Then  
    Set oMaildb = oSession.GETDATABASE("", CStr(cNotesMailDB))  
Else  
    ' Standard Maildatenbank  
    Set oMaildb = session.GetDatabase( "", "" )  
    Call oMaildb.OpenMail  
End If  
  
Dim oMailDoc  
Set oDoc = oMaildb.createdocument  
oDoc.form = "Appointment"  
oDoc.AppointmentType = "0"
```

```
oDoc.subject = "Testtermin"  
oDoc.STARTDATETIME = CDate("29.05.2010 15:30:00")  
oDoc.ENDDATETIME = CDate("29.05.2010 17:30:00")  
oDoc.Chair = "CN=Test/O=Test"  
oDoc.save False, False, False
```

Weitere Anbindungen

Gerne stehen Ihnen für weitere Anbindungsmöglichkeiten / Funktionalitäten von IBM Notes mit dem combit Relationship Manager die combit Relationship Manager Solution Partner zur Verfügung.

- <http://www.combit.net/crm-software/crm>
- <http://www.combit.net/kundenmanagement-software/kundenverwaltung>

Anhang: Einbindung über ODBC

Anzeigen von IBM Notes Daten im cRM / am / Microsoft SQL Server

Falls es notwendig sein sollte, Daten im combit Relationship Manager / address manager oder Daten aus dem combit Relationship Manager / address manager in IBM Notes angezeigt zu bekommen, bietet IBM Notes einen eigenen SQL Treiber an. Die Anbindung erfolgt hierbei per ODBC als externe Datenquelle. Eine externe Datenquelle kann über einen sog. "Verbindungsserver" in den Microsoft SQL Server eingebunden werden. Dieser ermöglicht dann den Zugriff auf fremde Datenquellen, in diesem Fall eine IBM Notes Datenbank.

Eine ausführliche Anleitung für die Konfiguration finden Sie in der bei dem Treiber mitinstallierten NotesSQL Hilfe. Bitte fragen Sie für die Konfiguration des Treiber Ihren zuständigen IBM Notes / Domino Systemadministrator.

Bitte beachten Sie, dass für die Verwendung einer SQL Sicht im combit Relationship Manager / address manager eine "Schemagebundene Sicht" verwendet werden muss. Eine ausführliche Anleitung mit einem Beispiel finden Sie im nachfolgenden Knowledgebase Artikel:

Einbindung externer Datenquellen über MS SQL Server

- <http://www.combit.net/de/support/kb/search.asp?article=KBAD001072>

IBM NotesSQL Driver for Notes

Die aktuellen Treiber und die notwendigen Voraussetzungen finden Sie auf der IBM Notes Homepage

- NotesSQL Site (<http://www.lotus.com/notessql>)

Hinweis: combit macht keine Angaben zu einer bestimmten Eignung obiger Informationen. Irrtümer und Fehler bleiben ausdrücklich vorbehalten, die Angaben erfolgen ohne Gewähr und enthalten keine Zusicherung. Die Informationen können z. T. auch ein Versuch sein, Ihnen bei einer Aufgabenstellung zu helfen, selbst wenn das Produkt eigentlich nicht für diesen speziellen Zweck vorgesehen wurde.