

# Whitepaper

**Produkt: combit Relationship Manager**

**Anbindung an Lotus Notes 8.5**

## Inhalt

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

|  |           |
|--|-----------|
| Lotus Notes - LotusScript                                    | 10        |
| combit Relationship Manager VBScript                         | 12        |
| Kontakte/Adressen  | 12        |
| Lotus Notes – LotusScript                                    | 12        |
| <b>Termine und Aufgaben</b>                                  | <b>13</b> |
| VBScript Beispiel zum Anlegen eines Termins in Lotus Notes   | 13        |
| <b>Weitere Anbindungen</b>                                   | <b>14</b> |
| <b>Anhang: Einbindung über ODBC</b>                          | <b>14</b> |
| Anzeigen von Lotus Notes Daten im cRM / Microsoft SQL Server | 14        |
| Lotus NotesSQL Driver for Notes                              | 14        |

## Einleitung

### Integration von Kontaktmanagement und Kommunikationssoftware

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

Wie wichtig die Integration einer Messaging & Collaboration Lösung mit einer Adress- 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 Lotus Notes und dem combit Relationship Manager gelöst werden. Dabei übernimmt der combit Relationship Manager den kompletten Kundenadress-relevanten Teil wie die Bereitstellung der Adressinformation (Name, Anschrift, Faxnummer, eMail-Adresse etc.) gegenüber Lotus Notes.

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

## Versenden von eMails

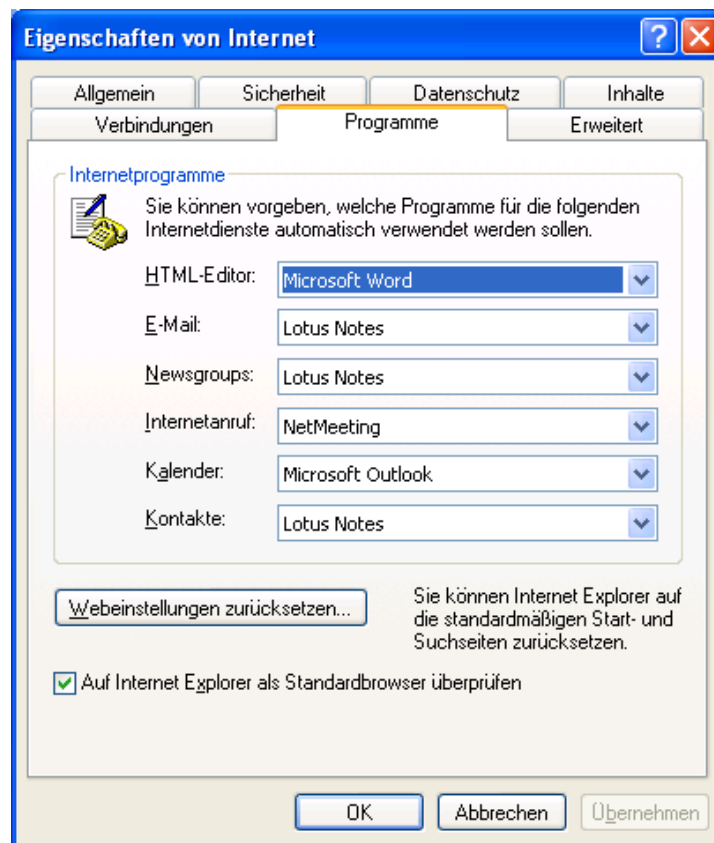
### Konfiguration der Schnittstellen

#### Einrichtung im combit Relationship Manager

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

#### Einrichtung von Lotus Notes als Standard eMail-Programm

In der Windows Systemsteuerung finden Sie unter *Internetoptionen* die Einstellung für das Standard eMail-Programm. Bitte wählen Sie in diesem Dialog Lotus Notes aus.



[Abbildung: Konfiguration 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 Lotus Notes als Standard MAPI Client eingerichtet ist.

**Hinweis: Für die Verwendung des Simple MAPI Mailversands mit dem combit Relationship Manager (Ausgabe > Einzel/Serien-eMail) und Lotus Notes 8.5 ist mindestens die Version 5.008 notwendig!**

## Bekannte Einschränkungen

Beim Versenden von Einzel- und Serien-eMails aus dem combit Relationship 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 Lotus Notes.

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

## Import/Export von Adressen

### Import für Kontakte

In Lotus Notes finden Sie den Import, wenn Sie sich in der Kontaktdatenbank befinden, unter dem Menüpunkt *File > Import*.

Lotus Notes bietet folgende Importmöglichkeiten:

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

### Export für Kontakte

Sie finden den Exportdialog in Lotus Notes, wenn Sie sich in der Kontaktdatenbank befinden, unter dem Menüpunkt *File > Export*.

Lotus Notes bietet die folgenden Exportformate an:

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

## Zusatzprodukte zu Lotus Notes

Mit Hilfe von kostenpflichtigen/kostenlosen Zusatzprogrammen zu Lotus Notes können Sie den Import bzw. Export von/aus dem combit Relationship Manager in Lotus Notes realisieren. Wählen Sie dazu ein Format aus, welches der Import Assistent des combit Relationship 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 Adresdaten per LDAP

### Einleitung

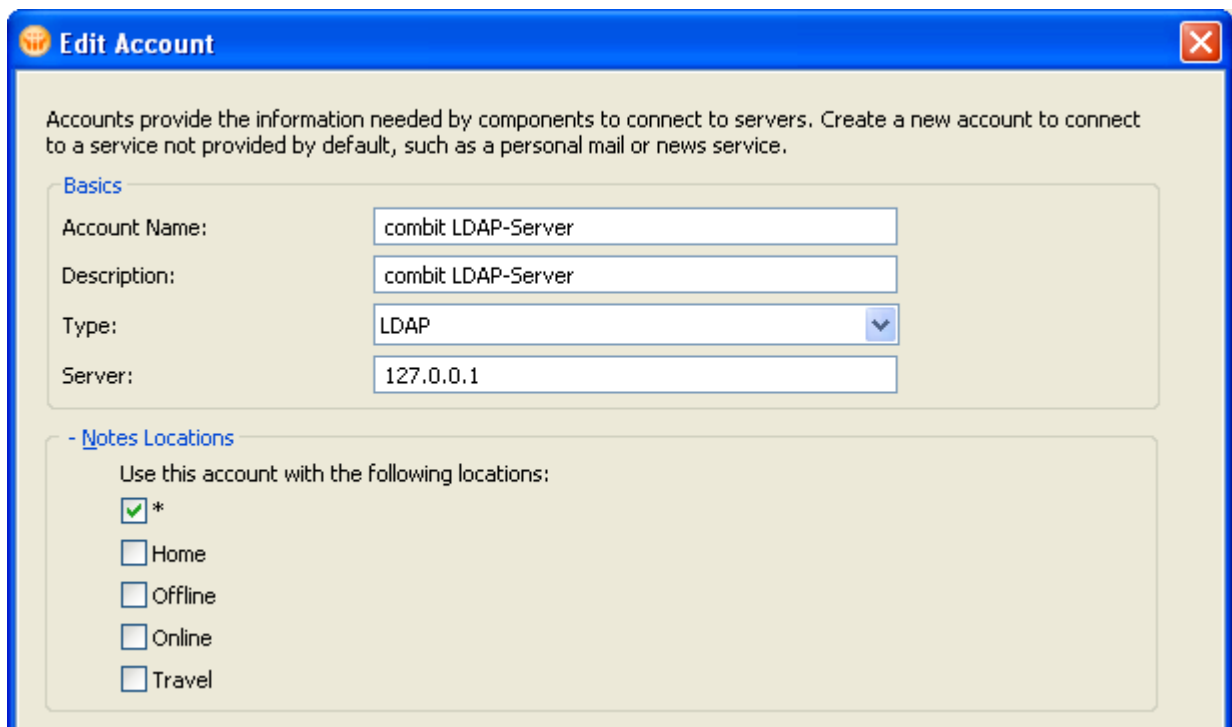
Mit Hilfe des mitgelieferten combit LDAP-Server besteht die Möglichkeit, auf die Adresdaten des combit Relationship Managers in Lotus Notes zuzugreifen.

**Voraussetzung hierfür ist die richtige Konfiguration des combit LDAP-Servers.**

Die Konfiguration des combit LDAP-Server finden Sie im gleichnamigen combit Relationship Manager Handbuchkapitel.

## Konfiguration in Lotus Notes

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



**Edit Account**

Accounts provide the information needed by components to connect to servers. Create a new account to connect to a service not provided by default, such as a personal mail or news service.

**Basics**

Account Name: combit LDAP-Server

Description: combit LDAP-Server

Type: LDAP

Server: 127.0.0.1

**- Notes Locations**

Use this account with the following locations:

\*

Home

Offline

Online

Travel

[Abbildung: Account-Erstellung in Lotus Notes]

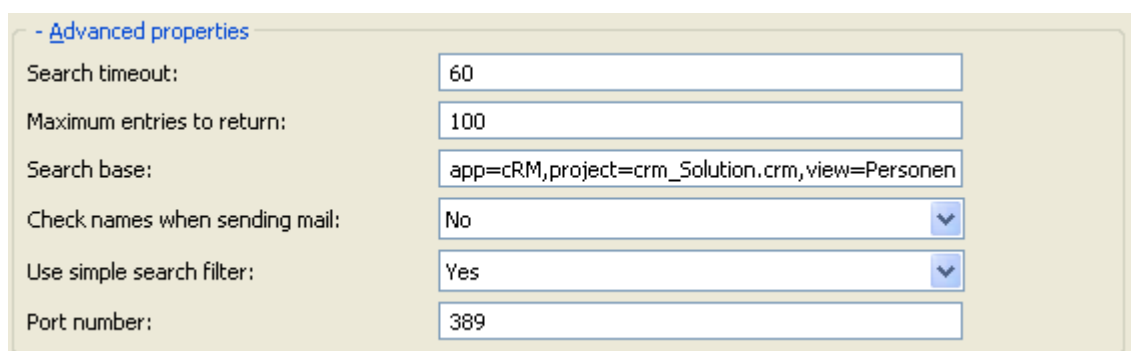
Der 'Account Name' kann beliebig gewählt werden. Der 'Server' ist hier wie oben einzutragen. Beachten Sie bitte, dass die Verwendung von 'localhost' nicht funktioniert. Als Protokoll muss 'LDAP' ausgewählt werden.

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

app = cRM

project = Name des cRM Projektes

view = Ansicht im cRM für die Suche



**- Advanced properties**

Search timeout: 60

Maximum entries to return: 100

Search base: app=cRM,project=crm\_Solution.crm,view=Personen

Check names when sending mail: No

Use simple search filter: Yes

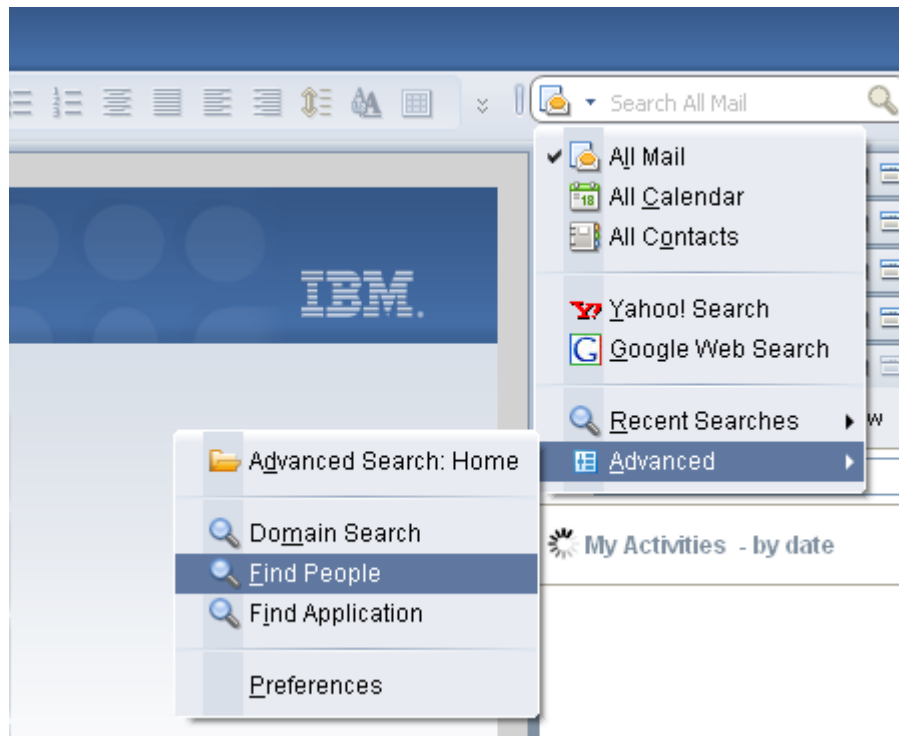
Port number: 389

[Abbildung: Erweiterte Einstellungen]

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

## Suche von Adresdaten

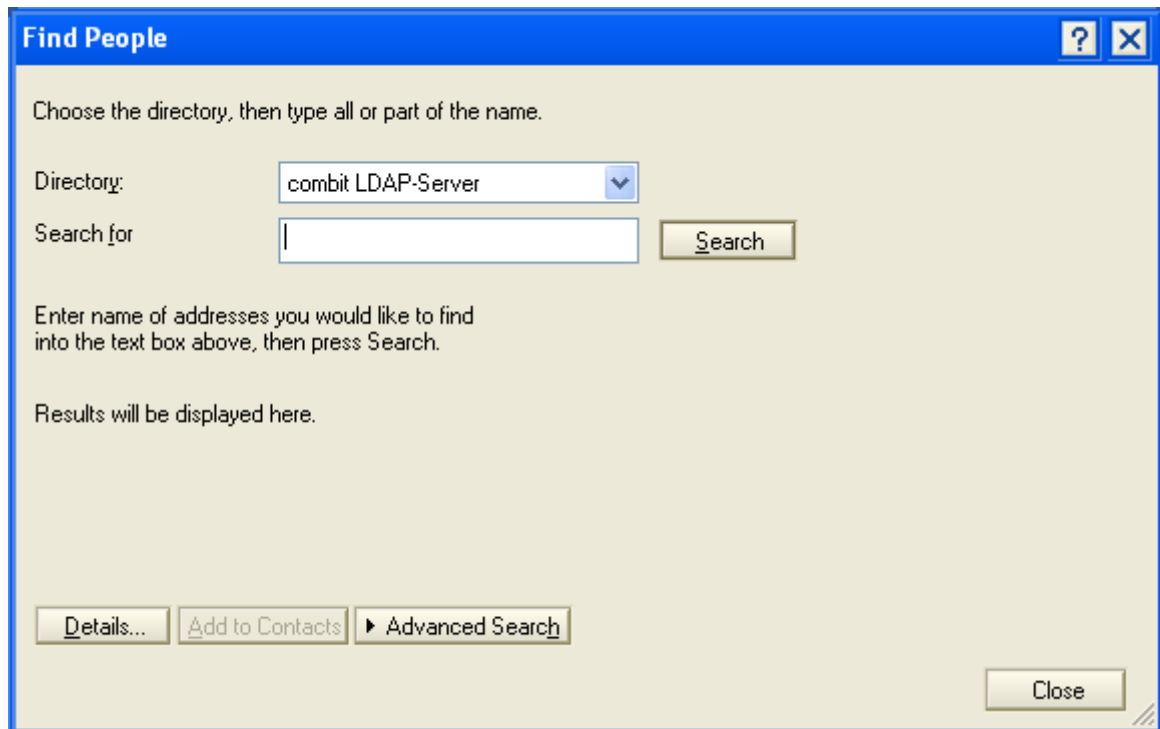
Starten Sie zunächst den combit LDAP-Server. Nun öffnen Sie in Lotus Notes die Personensuche mit Hilfe der *Navigation-Toolbar*. Klicken Sie dort auf die Dropdown-Schaltfläche *Search* und wählen Sie den Punkt *Advanced > Find People* aus der Liste.



[Abbildung: Suche in Lotus Notes]

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





[Abbildung: Adresssuche per LDAP in Lotus Notes]

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

## Verfügbare programmierte Anbindungen

### Einleitung

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

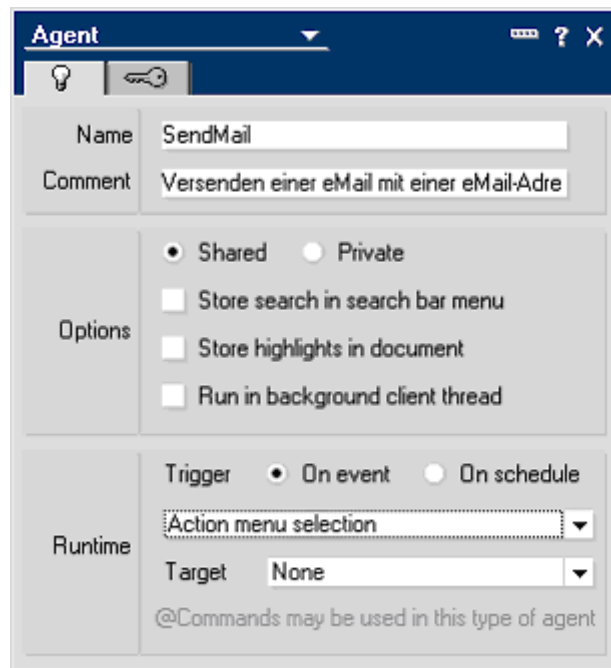
### Was ist ein LotusScript Agent?

Mit Hilfe von so genannten Agents können Sie in Lotus Notes für wiederkehrende Aufgaben Aktionen definieren. Dafür stehen Ihnen in Lotus Notes unter anderem die Scriptsprache LotusScript zur Verfügung. Die erstellten Agents können unter dem Menüpunkt *Actions* in der jeweiligen Datenbank aufgerufen werden, wenn Sie die Auswahl *Action menu selection* auswählen.

Weitere Informationen zur LotusScript Sprache finden Sie auf der Lotus-Homepage (<http://www.lotus.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 *Create > Agent...* einen neuen Agent erstellen. In dem *Agent Properties* Fenster, welches sich nun öffnet, können Sie den Namen des Agents, eine Beschreibung und die Aktivität des Agents (unter *Runtime*) festlegen (siehe Abbildung unten). Sollte sich dieses Fenster nicht automatisch öffnen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Arbeitsfläche und wählen Sie *Agent Properties* aus.



[Abbildung: Lotus Notes Agent]

### LotusScript anlegen

Nachdem Sie den Agent angelegt haben, müssen Sie unter der Option *Run* 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 *View > Agents* eine Übersicht über alle angelegten Agents. Den jeweiligen Agent können Sie durch einen Doppelklick öffnen.

## Mailanbindung

### Lotus Notes - LotusScript

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

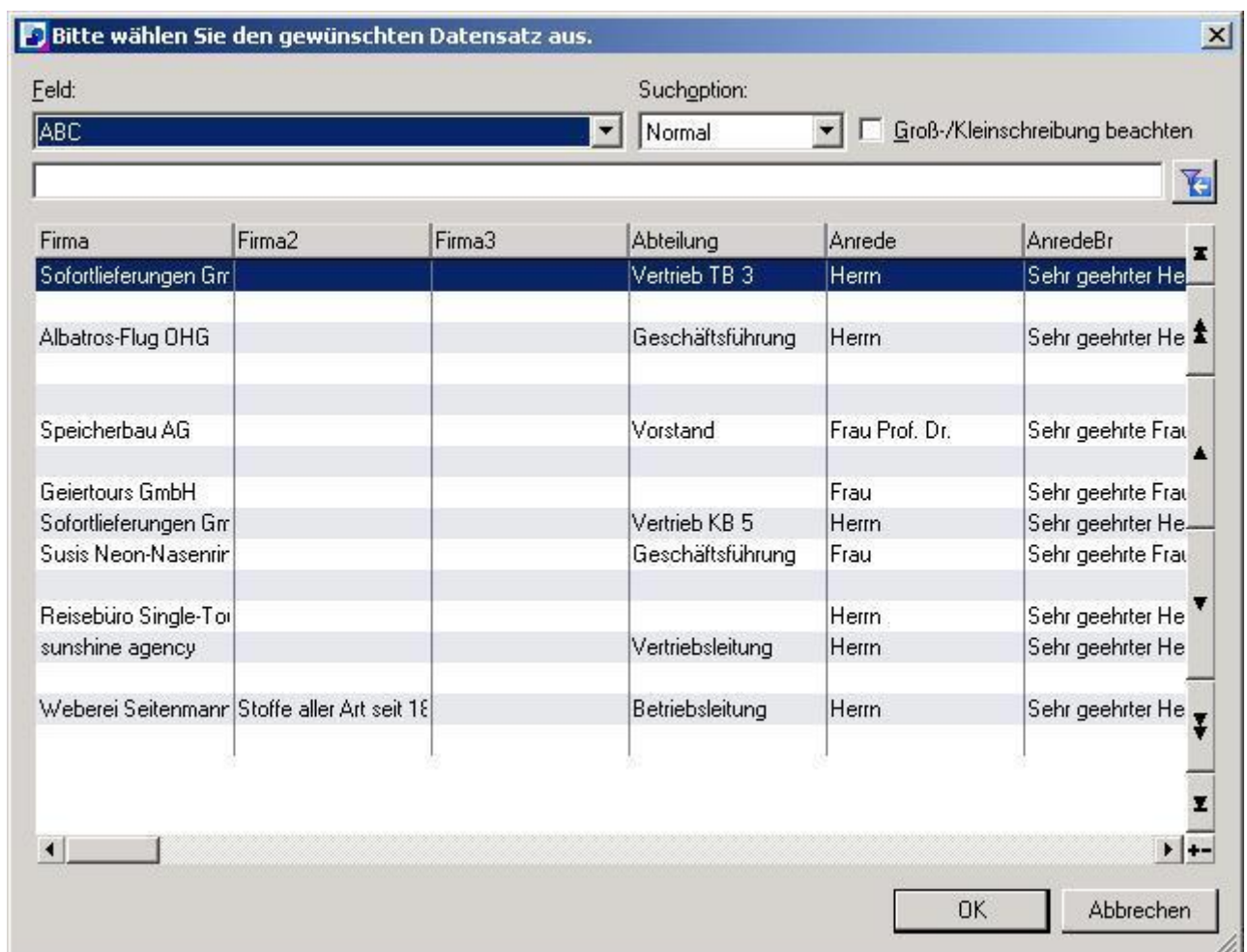
Ablauf des Scripts:

1. Starten des Agents in Lotus Notes.

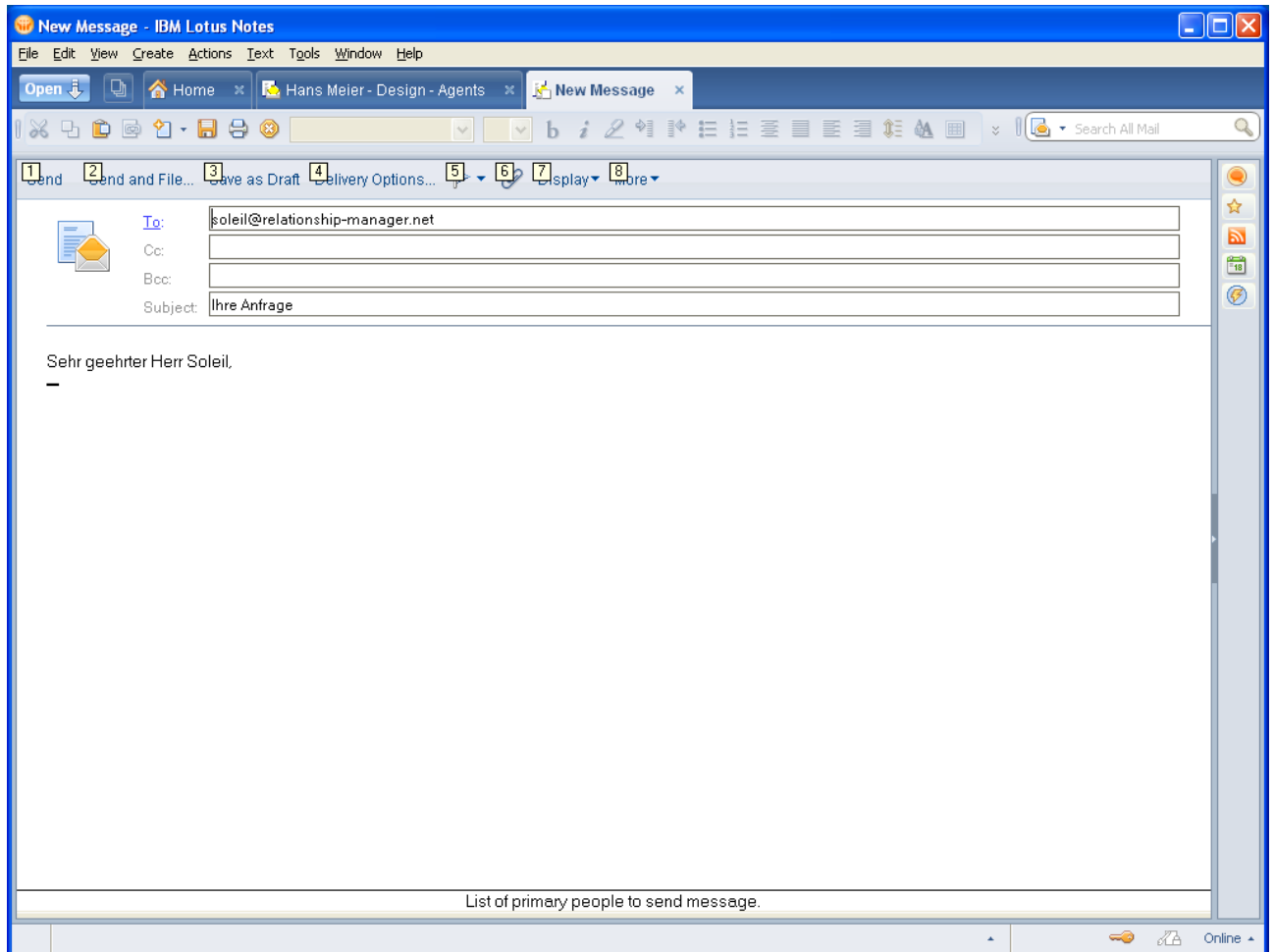
2. Sie bekommen nun einen Dialog (siehe Abbildung 1), in dem Sie entweder für den aktuellen combit Relationship Manager Datensatz die eMail-Adresse übernehmen ('Ja'), oder aber über 'Nein' einen Dialog zur Auswahl des Datensatzes (siehe Abbildung 2).
3. Wenn Sie nun in Lotus Notes zurückwechseln wurde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



[Abbildung 1: Scriptauswahldialog]



[Abbildung 2: Datensatz im combit Relationship Manager auswählen]



[Abbildung 3: Die erstellte eMail in Lotus Notes mit der combit Relationship Manager eMail-Adresse]

### combit Relationship Manager VBScript

Sie können die Scripts über den Menüpunkt *Extras > Scripts > Ausführen* aufrufen oder in der Eingabemaske Ihrer Datenbank einen Scriptbutton 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.

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

## Kontakte/Adressen

### Lotus Notes – LotusScript

- Exportiert alle Kontakte der aktiven Kontakt Datenbank von Lotus Notes in den combit Relationship 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 Datenbank in Lotus Notes (*Import\_cRM.txt*).

*Hinweis: Wenn ein Extrakt in der combit Relationship Manager Datenbank aktiv ist, werden alle Datensätze im Extrakt in Lotus Notes exportiert.*

- Erstellen eines neuen Lotus Notes Kontaktes anhand des aktuell geöffneten combit Relationship Manager Datensatzes. Die Feldnamen basieren auf dem mitgelieferten Solution Projekt und können von Ihnen leicht angepasst werden (oRecord.GetContentsByName("Vorname")). Die Lotus Notes Datenbank basiert auf dem Template des Personal Address Book (*NewCon\_crm.txt*).
- Erstellen eines neuen combit Relationship Manager Datensatzes aus dem aktuell geöffneten Lotus Notes Kontakt. Die Feldnamen können für Ihre combit Relationship Manager bzw. Lotus Notes Datenbank/Dokument angepasst werden. (*NewCon\_crm.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 Lotus Notes OLE-Schnittstelle bzw. LotusScript realisiert werden. Sie können jedoch auch unter dem Menüpunkt *Konfiguration > Allgemein > Termine & Aufgaben* als Termin- und Aufgabenverwaltung IBM Lotus Notes auswählen.

### VBScript Beispiel zum Anlegen eines Termins in Lotus Notes

```
' *****  
' Termin in Lotus Notes anlegen  
' *****  
' Lotus Notes Maildatenbank  
Const cNotesMailDB = "test.nsf"  
  
' Lotus 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 Lotus Notes mit dem combit Relationship Manager die combit Relationship Manager Solution Partner zur Verfügung.

- <http://www.combit.net/crm.aspx>

## Anhang: Einbindung über ODBC

### Anzeigen von Lotus Notes Daten im cRM / Microsoft SQL Server

Falls es notwendig sein sollte, Daten im combit Relationship Manager oder Daten aus dem combit Relationship Manager in Lotus Notes angezeigt zu bekommen, bietet Lotus 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 Lotus 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 Lotus Notes / Domino Systemadministrator.

Bitte beachten Sie, dass für die Verwendung einer SQL Sicht im combit Relationship 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>

### Lotus NotesSQL Driver for Notes

Die aktuellen Treiber und die notwendigen Voraussetzungen finden Sie auf der Lotus 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.