

Whitepaper

Produkt: combit Relationship Manager

Anbindung an Tobit David

Inhalt

Einleitung	3
Systemvoraussetzungen	3
Anbindung Termin- und Aufgabenverwaltung	4
eMail-Anbindung	5
Einzel-eMail	5
Serien-eMail (Mailing)	5
Ablage von David-Nachrichten im cRM	6
Automatische Ablage gesendeter eMails	6
Ablage von Nachrichten aus dem David Client per Drag & Drop	6
Ablage von Nachrichten aus dem David Client per David-AddIn	6
Telefax-Anbindung	11
Standard-Einzelfax oder Serienfax (Fax-Mailing) direkt aus dem cRM	11
Serienfax aus beliebiger Anwendung (z.B. Microsoft Word)	11
cRM Tabelle direkt als Adressbuch einbinden	12
Konfiguration	13
Import/Export von Adressen	15

Einleitung

Die CRM-Software combit Relationship Manager (cRM) und die Fax- und Messaging Lösung Tobit David bilden eine integrative Lösung. Dabei übernimmt der cRM den kompletten kundenrelevanten Teil wie die Bereitstellung der Adressinformation (Name, Anschrift, Faxnummer, eMail-Adresse usw.) gegenüber David, aber auch die Integration und Protokollierung der Kommunikationsvorgänge im Kundendatensatz. David ist für den kompletten Kommunikationsvorgang (Fax/Messaging) zuständig und liefert seinerseits wiederum Daten an die Kontaktmanagementlösung.

Folgende Vorgänge sind möglich:

- **Nutzung vom David Client-Kalender** mit Verknüpfung zwischen Termin/Aufgabe und Datensatz.
- **Versenden von Einzel-eMails** aus dem cRM über den David Client.
- **Versenden von personalisierten Serien-eMails** (Mailing) aus dem cRM über den David Client.
- **Zuordnung gesendeter und empfangener eMails** aus dem David Client beim zugehörigen Datensatz im cRM.
- **Versenden von Einzelfaxen aus beliebigen Anwendungen** (z.B. Word) über den David Client mit Übergabe der Adressinformationen (Name, Faxnummer usw.) aus dem cRM.
- **Versenden von Standardserienfaxen aus beliebigen Anwendungen** über den David Fax-Druckertreiber an einen Verteiler aus dem cRM.
- **Automatisiertes Versenden eines Einzelfaxes** über den David Client direkt aus dem cRM (z.B. Standardinfo-Fax).
- **Versenden von individuell personalisierten Serienfaxen (Faxmailing)** über den David Client direkt aus dem cRM.
- **Hinterlegung der Kommunikationsvorgänge** beim Kundendatensatz.
- Pflege einer **Kundenkontakthistorie**.
- Direkte **Einbindung von cRM Tabellen** in den David Client als **Adressbuch**.
- **Import** der bestehenden Adressen aus David in den cRM.
- **Export** der Kundenadressen aus dem cRM nach David (z.B. für den Webzugriff via David, der cRM ist jedoch das führende System).

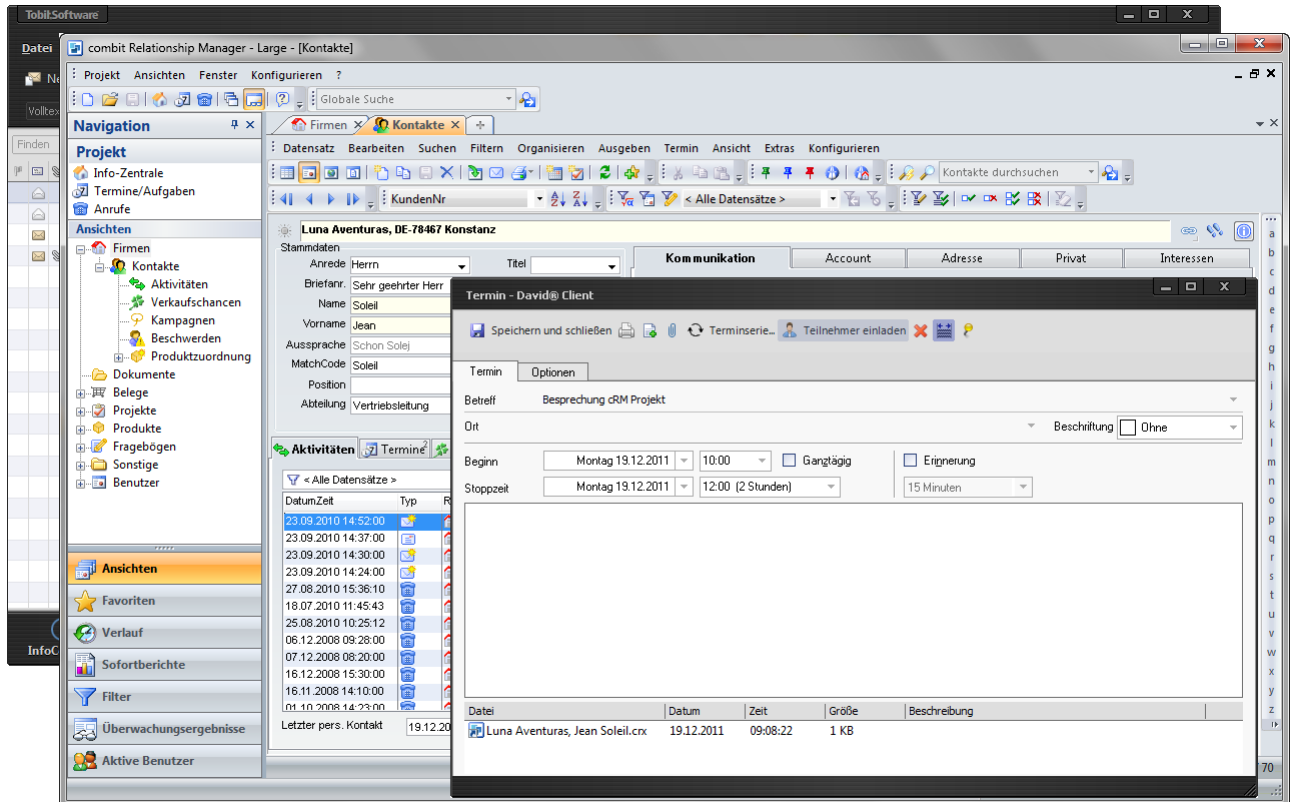
Systemvoraussetzungen

- cRM2007 ab Version 2007.012 / cRM5 / cRM6
- David zehn! ab Featurepack "David.zehn! FeaturePack 04-Mar-2008" / David.fx / David.fx Edition 2011 / David.fx 12
- Installierte Microsoft Data Access Components (MDAC) ab Version 2.5 (zur direkten Einbindung von cRM Tabellen in den David Client als Adressbuch)

Anbindung Termin- und Aufgabenverwaltung

Alternativ zur integrierten Termin- und Aufgabenverwaltung kann im cRM der David-Kalender aktiviert werden. Dies erfolgt benutzerspezifisch unter **Konfigurieren > Allgemein > Termine & Aufgaben**.

Damit werden die Menüpunkte im Menü **Termin** automatisch auf korrespondierende David-Kalender Dialoge und Funktionen umgeleitet, d.h. über **Termin > Neuer Termin zum Datensatz** öffnet sich der David-Termindialog.



Im Textfeld dieses Termins wird ein Verweis zum cRM-Datensatz angelegt. Durch einen Doppelklick auf diesen Verweis können Sie direkt zum zugehörigen Datensatz springen.

Hinweise:

- Neue Termine und Aufgaben werden mit initiellen Werten direkt angelegt und gespeichert. Soll der Termin oder die Aufgabe verworfen werden, so genügt ein einfaches Schließen des Fensters (ohne Speichern) nicht, sondern das Element muss explizit im entsprechenden Archiv gelöscht werden.
- Bei der Anzeige von Terminen/Aufgaben zum aktuellen Datensatz werden in der Liste nicht alle Eigenschaften der Termine/Aufgaben angezeigt. Um diese zu sehen, klicken Sie auf das entsprechende Element einfach doppelt.
- Die Menübefehle "Terminübersicht", "Aufgabenübersicht" und "Termine/Aufgaben anzeigen" wechseln in die momentane aktive David-Ansicht. Ein explizites Forcieren der Termin- bzw. Aufgabenübersicht ist nicht möglich.

eMail-Anbindung

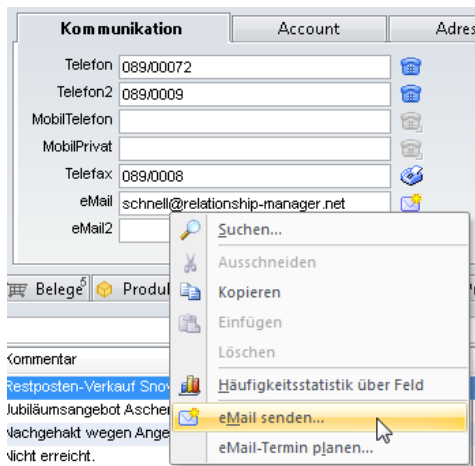
Folgende Vorgänge sind möglich:

- Versenden von Einzel-eMails aus dem cRM über den David Client
- Versenden von personalisierten Serien-eMails (Mailing) aus dem cRM über den David Client

Einzel-eMail

Sie haben verschiedene Möglichkeiten eine Einzel-eMail zu versenden:

- Aus Feldern vom Feldtyp "eMail" können Sie per Kontextmenü direkt eMails an die betreffende Adresse senden. Der Dialog des David Client für eine neue eMail öffnet sich und die zum Datensatz gehörige eMail-Adresse wird automatisch als Empfänger eingetragen. Der Versand erfolgt automatisch über Ihren MAPI-Standard-Cient (z.B. David).



- Wählen Sie **Ausgeben > Einzel-eMail**. Der cRM-Dialog für eine neue eMail öffnet sich. Geben Sie den Text ein oder öffnen Sie eine bestehende eMail-Vorlage. Der Versand dieser eMail kann protokolliert und eine Kopie der eMail kann automatisch im eml-Format im Dokumentenfeld des entsprechenden Kundendatensatzes abgelegt werden. Der Versand erfolgt über David, wenn Sie im cRM eMails per SMTP versenden und in den SMTP-Einstellungen für den Mailversand den Tobit-Server konfigurieren.

Serien-eMail (Mailing)

Um eine Serien-eMail zu versenden, müssen Sie zuerst einen Filter erstellen. Wird keine Selektion vorgenommen, wird die eMail an alle Datensätze verschickt.

- Wählen Sie **Ausgeben > Serien-eMail**. Der Dialog für eine neue eMail öffnet sich. Geben Sie den Text ein oder öffnen Sie eine bestehende eMail-Vorlage. Der Versand erfolgt über David, wenn Sie im cRM eMails per SMTP versenden und in den SMTP-Einstellungen für den Mailversand den David-Server konfigurieren.

Ablage von David-Nachrichten im cRM

Sie haben die Möglichkeit, Nachrichten (eMails, Telefax, SMS) aus einem David-Archiv einem Datensatz im cRM zuzuordnen. Damit wird eine Kopie der Nachricht im Dokumentenfeld des Datensatzes abgelegt (wahlweise als Dateiverweis, DMS-Verweis oder eingebettet in die Datenbank). Die abgelegten Nachrichten können jederzeit geöffnet werden (eMails im eml-Format, Telefax im tiff-Format, SMS im Textformat) und ermöglichen eine lückenlose Archivierung aller relevanten Nachrichten. Für die Ablage von eMails und David-Nachrichten haben Sie verschiedene Möglichkeiten:

Automatische Ablage gesendeter eMails

Sie haben die Möglichkeit, alle eMails die im cRM direkt über **Ausgabe > Einzel-eMail** bzw. **Serien-eMail** versendet werden, nach dem Versand automatisch im Kontakt- bzw. Dokumentencontainer des zugehörigen Datensatzes abzulegen. Diese automatische Ablage ermöglicht eine lückenlose Archivierung aller versendeten eMails.

Falls noch nicht vorhanden, legen Sie dazu in der Dokumentenverwaltung einen Dokumenttyp "eMail-Ablage .EML" für die Endung ".eml" an.

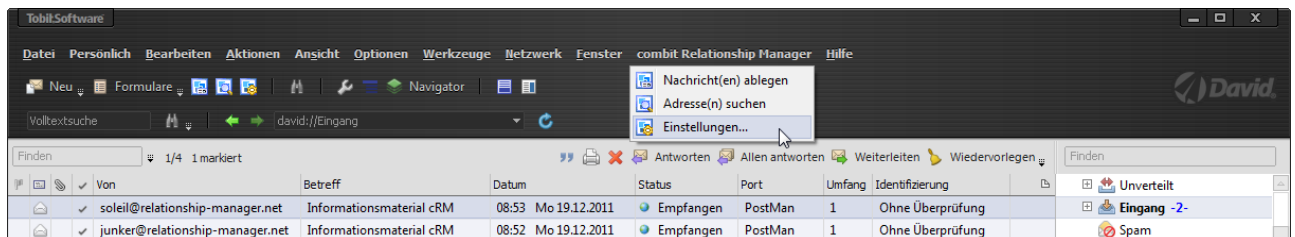
Ablage von Nachrichten aus dem David Client per Drag & Drop

Sie können einzelne Nachrichten (eMails, Telefax, SMS) per Drag & Drop aus dem David Client im cRM Aktivitäten- bzw. Dokumentencontainer ablegen. Selektieren Sie dazu die Nachricht im David Client und ziehen diese mit gedrückter Strg-Taste in den Aktivitäten- bzw. Dokumentencontainer des zugehörigen Datensatzes.

Ablage von Nachrichten aus dem David Client per David-AddIn

Über ein AddIn können Sie im David Client Nachrichten (eMails, Telefax, SMS) in einer Ansicht ablegen (z.B. in der Ansicht "Aktivitäten") und einem Datensatz (z.B. in der Ansicht "Kontakte") zuordnen. Zudem können Sie den zugehörigen Datensatz anzeigen lassen.

Die Funktionen zur Ablage und Anzeige stehen Ihnen über Schaltflächen und über das Menü "combit Relationship Manager" zur Verfügung. Es können auch mehrere Nachrichten auf einmal verarbeitet werden.



Nachricht ablegen bzw. Adresse suchen

Über **Nachricht(en) ablegen** bzw. **Adresse(n) suchen** wird die Datensatz-Suche im cRM anhand der eMail-Adresse bzw. Fax-/SMS-Nummer des Empfängers/Absenders gestartet. Es wird in allen verfügbaren eMail- bzw. Telefon- und Mobiltelefon-Feldern der Suchansicht nach einer Übereinstimmung gesucht.

Wenn ein oder mehrere Suchtreffer erzielt wurden, wird die Nachricht in der Ablageansicht abgelegt bzw. die passenden Datensätze der Suchansicht angezeigt.

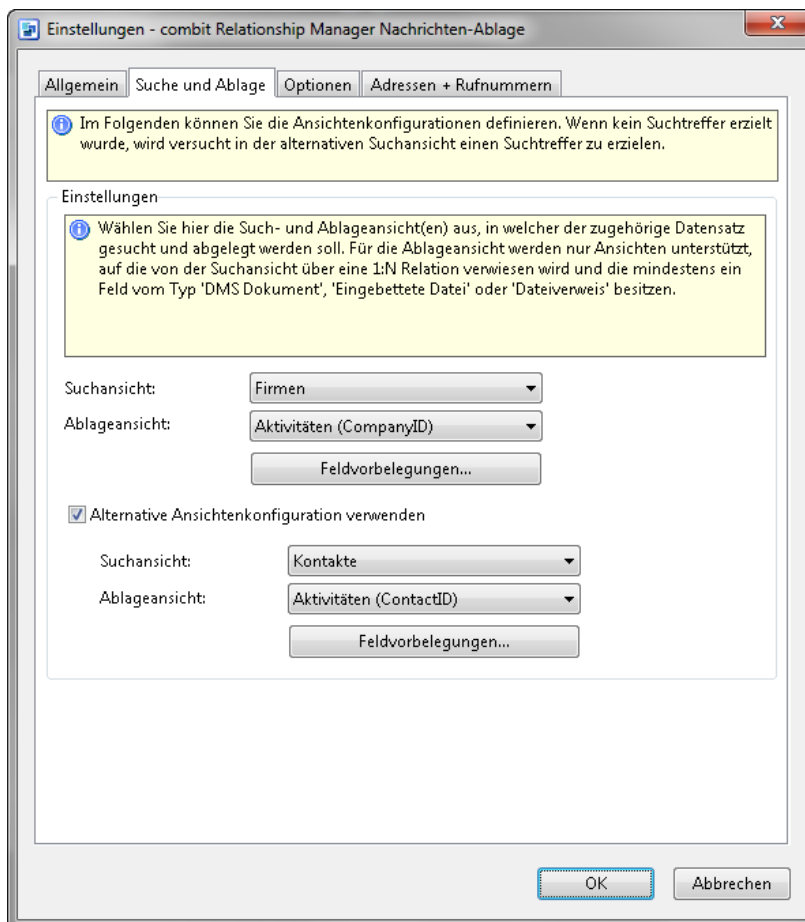
Wenn kein Suchtreffer erzielt wurde, wird ein entsprechender Hinweisdialog angezeigt. Außerdem können Sie eine Protokolldatei anzeigen lassen, die Auskunft darüber gibt, weshalb die Nachricht nicht zugeordnet werden konnte (z.B. "Es konnte kein passender Datensatz gefunden werden").

Voraussetzungen

- Eine gültige 1:N Relation zwischen der Suchansicht und der Ablageansicht, z.B. Kontakte (Suchansicht) auf Aktivitäten (Ablageansicht).
- In der Dokumentenverwaltung der Ablageansicht (Rechtsklick auf die Ansicht > Eigenschaften) muss ein Dokumenttyp für die Dateindung "eml" konfiguriert sein.
- In der Ablageansicht muss ein Feld für die Dokumentenablage vorhanden sein (Feldtyp "Eingebettete Datei", "DMS Dokument" oder "Dateiverweis").

Einstellungen

- Öffnen Sie den Konfigurationsdialog über **combit Relationship Manager > Einstellungen**.
- Registerkarte Allgemein: Geben Sie die Anmeldedaten an und wählen Sie das Projekt aus, für das die Nachrichten-Zuordnung aktiviert werden soll. Außerdem können Sie sich über die entsprechende Schaltfläche die Protokolldatei anzeigen lassen.
- Registerkarte Suche und Ablage: Hier wählen Sie aus, in welcher Ansicht der Datensatz gesucht und in welcher Ansicht die Nachricht abgelegt werden soll. Für den Fall, dass kein Suchtreffer erzielt wird, kann eine alternative Such- und Ablageansicht konfiguriert werden.

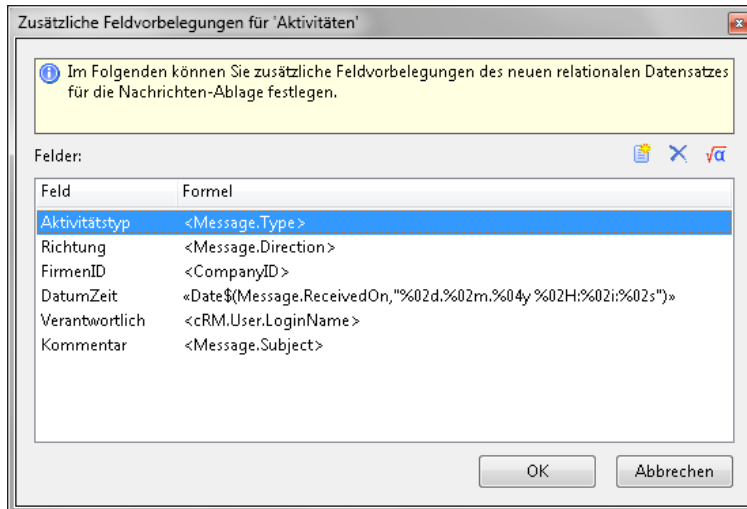


Das Zielfeld für die Dokumenten-Ablage wird automatisch ausgewählt. Dabei werden die Felder in folgender Reihenfolge durchsucht: "DMS Dokument", "Eingebettete Datei", "Dateiverweis". Das erste gefundene Feld wird als Zielfeld verwendet.

Zudem definieren Sie über die entsprechende Schaltfläche die Feldvorbelegungen des neuen Datensatzes in der Ablageansicht.

Im Bereich "Felder" bestimmen Sie, welcher Eintrag in welchem Feld vorgenommen werden soll. Dabei stehen Ihnen die jeweiligen Felder der Zielansicht zur Verfügung. In der Spalte "Formel" bestimmen Sie

den Inhalt. Über die Formel-Schaltfläche haben Sie Zugriff auf Datenfelder und zusätzliche Nachrichten-Variablen.



Es stehen folgende spezifische Nachrichten-Variablen zur Verfügung:

- Nachricht.Absender
- Nachricht.Betreff
- Nachricht.CCEmpfänger: Enthält eine Liste der SMTP-CC-Empfänger der Nachricht. Die Liste ist semikolonsepariert und jeder SMTP-CC-Empfänger ist in einfache Hochkomma eingeschlossen.
- Nachricht.Empfänger: Enthält eine Liste der SMTP-Empfänger der Nachricht. Die Liste ist semikolonsepariert und jeder SMTP-Empfänger ist in einfache Hochkomma eingeschlossen, z.B. '<SMTP1>';>SMTP2>'
- Nachricht.Empfangsdatum: Umwandlung in ein Zeichenfeld über die Funktion <Date\$(Nachricht.Empfangsdatum,"%02d.%02m.%04y %02H:%02i:%02s")>.
- Nachricht.Richtung: "" = unbekannt, "1" = eingehend, "2" = ausgehend.
- Nachricht.Typ: "" = unbekannt, "1" = eMail, "2" = Fax, "3" = SMS.

Tipp: In den mitgelieferten Projekten sind die Felder "Richtung" und "Aktivitätstyp" relational mit den Ansichten "Richtungsarten" und "Aktivitätstypen" verknüpft. Die Bedeutung der Feldinhalte (z.B. Richtung "2" = ausgehend) entnehmen Sie daher der entsprechenden Ansicht.

- Registerkarte Optionen: Hier finden Sie verschiedene Optionen für die Nachrichten-Ablage.
 - Allgemein
 - Nachrichten ohne Rückfrage ablegen: Unterdrückt den Bestätigungsdialoag bei der Ablage.
 - Datensatz/Datensätze nach erfolgreicher Ablage anzeigen: Sofern in der Suchansicht ein Filter aktiv ist, wird für die Anzeige eine neue Ansicht geöffnet.
 - Nachrichten auch an CC-Empfänger versuchen abzulegen: Diese Option wird nur für gesendete Nachrichten ausgewertet.
 - Ablage
 - Nachricht nur bei einem eindeutig gefundenen Datensatz ablegen: Hiermit ist sichergestellt, dass die Nachricht nur dann abgelegt wird, wenn ein eindeutiger Suchtreffer erzielt wurde. Wenn kein Suchtreffer oder mehrere Suchtreffer erzielt wurden, findet keine Ablage statt. Es wird ein entsprechender Eintrag in der Protokolldatei erstellt.
 - Nachricht bei allen gefundenen Datensätzen ablegen.

- Bei mehr als einem gefundenen Datensatz, den Datensatz manuell auswählen: Wenn mehrere Suchtreffer erzielt werden, kann über einen Dialog der gewünschte Datensatz ausgewählt werden. Eine Mehrfachauswahl ist nicht möglich.
- Nachrichtenmarkierung: Erfolgreich abgelegte Nachrichten können in David mit einer Markierung versehen werden. Wählen Sie aus der Liste die gewünschte Markierung aus, z.B. "Ablage".
- Registerkarte Adressen + Rufnummern
 - eMail-Adressen
 - Eigene: Geben Sie hier Ihre eigenen eMail-Adressen ein, damit bei der Suche zwischen gesendeten und empfangenen eMails unterscheiden kann.
 - Zu ignorierende: Tragen Sie hier eMail-Adressen ein, welche bei der Ablage/Suche herausgefiltert werden sollen. Sie können hier auch die Wildcard-Zeichen '*' und '?' verwenden.
 - SMS- und Fax-Nummern
 - Eigene: Geben Sie hier Ihre eigenen Telefon-/Mobiltelefon und Faxnummern ein, damit bei der Suche zwischen gesendeten und empfangenen SMS- und Fax-Nachrichten unterschieden werden kann. Beachten Sie dabei auch die unterschiedlichen Nummern-Formate.

Tipp: Die Konfiguration befindet sich in der Datei "cumc.cfg" im Anwendungsdaten-Verzeichnis (z.B. C:\Users\<Benutzername>\AppData\Roaming\combit\CRM).

(De-)Aktivieren des David AddIns

- Zur Darstellung der Schaltflächen und Menüpunkte entpacken Sie die Datei "cmbtTICAddIn.zip" aus dem cRM-Installationsverzeichnis in das David-Verzeichnis "David\Code\scripts" auf dem David-Server. Im Verzeichnis "scripts" gibt es anschließend ein Unterverzeichnis "combit" mit der Datei "cmbtAddIn.vbs" und einen Unterordner "cRM".

The screenshot shows a configuration window titled "Benutzer »Admin«". It has several tabs: "Allgemein", "eMail Konten", "Versand", "Empfang", "Rechte", and "Benutzerdaten". The "Allgemein" tab is selected. The window is divided into several sections:

- Namen:** "Name" is set to "Administrator", "Titel" is empty.
- Nummern:** "Fax", "Telefon", and "SMS" are all empty.
- Zusätze:** Four empty input fields labeled 1, 2, 3, and 4.
- David Client Scripts:** Two checkboxes. The first is "Globales Script (common.js bzw. common.vbs)" and is unchecked. The second is "Individuelle(s) Script(s) combit/cmbtAddIn.vbs" and is checked.

At the bottom, there are "OK" and "Schließen" buttons.

Aktivieren Sie im David.Administrator in den David-Benutzer Einstellungen die Option "Individuelle(s) Script(s)" und geben Sie den Pfad zur Scriptdatei an, also "combit/cmbtAddIn.vbs". Weitere Informationen zur Verwendung von Scripten in David finden Sie auch in der Scriptdokumentation im David-Server-Scriptverzeichnis.

- Die Schaltflächen und das cRM-Menü können über die Registrierung deaktiviert werden:

Produkt: combit Relationship Manager

Anbindung an Tobit David

Pfad: HKEY_CURRENT_USER\Software\combit\combit eMail AddIn

Name: cRMTICInstalled

Wert: "T" aktiviert und "F" deaktiviert die Bedienelemente.

Telefax-Anbindung

Folgende Vorgänge sind möglich:

- Versenden von personalisierten Einzelfaxen und Serienfaxen (Faxmailing) über den David Client direkt aus dem cRM.
- Versenden von Einzelfaxen aus beliebigen Anwendungen (z.B. Word) über den David Client mit Übergabe der Adressinformationen (Name, Faxnummer usw.) aus dem cRM.
- Versenden von Standardserienfaxen aus beliebigen Anwendungen über den David Client an einen Verteiler aus dem cRM.

Standard-Einzelfax oder Serienfax (Fax-Mailing) direkt aus dem cRM

Für das schnelle Versenden von Standard-Einzelfax und Serienfax erstellen Sie das Fax-Dokument als Druckvorlage und übergeben die Faxnummer (@@NUMMER) und andere Feldinformationen über sogenannte DvISE Befehle an den David Client. Dadurch wird beim Druck der Empfängerdialog unterdrückt, da alle Informationen im Dokument bereits eingebettet sind.

- Den Versand als Einzelfax starten Sie dann über **Ausgeben > Einzelbrief > Direkt**.
- Um ein Serienfax zu verschicken, wählen Sie zuerst über die Filterfunktionen die gewünschte Empfängergruppe aus. Starten Sie dann den Versand über **Ausgeben > Serienbrief > Direkt**.

Faxvorlage für den Tobit David Faxtreiber

Wenn das Fax über den David Faxtreiber versendet werden soll, übergeben Sie die Faxnummer (@@NUMMER) und andere Feldinformationen über sogenannte DvISE Befehle an den David Client. Dadurch wird beim Druck der Empfängerdialog unterdrückt, da alle Informationen im Dokument bereits eingebettet sind.

Eine fertige, direkt verwendbare Druckvorlage wird bereits mitgeliefert: Rufen Sie **Konfigurieren > Druck > Karteikarten** auf und laden Sie die Datei "Kontakte - Serienfax-Vorlage Tobit David". Druckvorlagen finden Sie standardmäßig im Unterverzeichnis "Druckvorlagen" des Projektverzeichnisses.

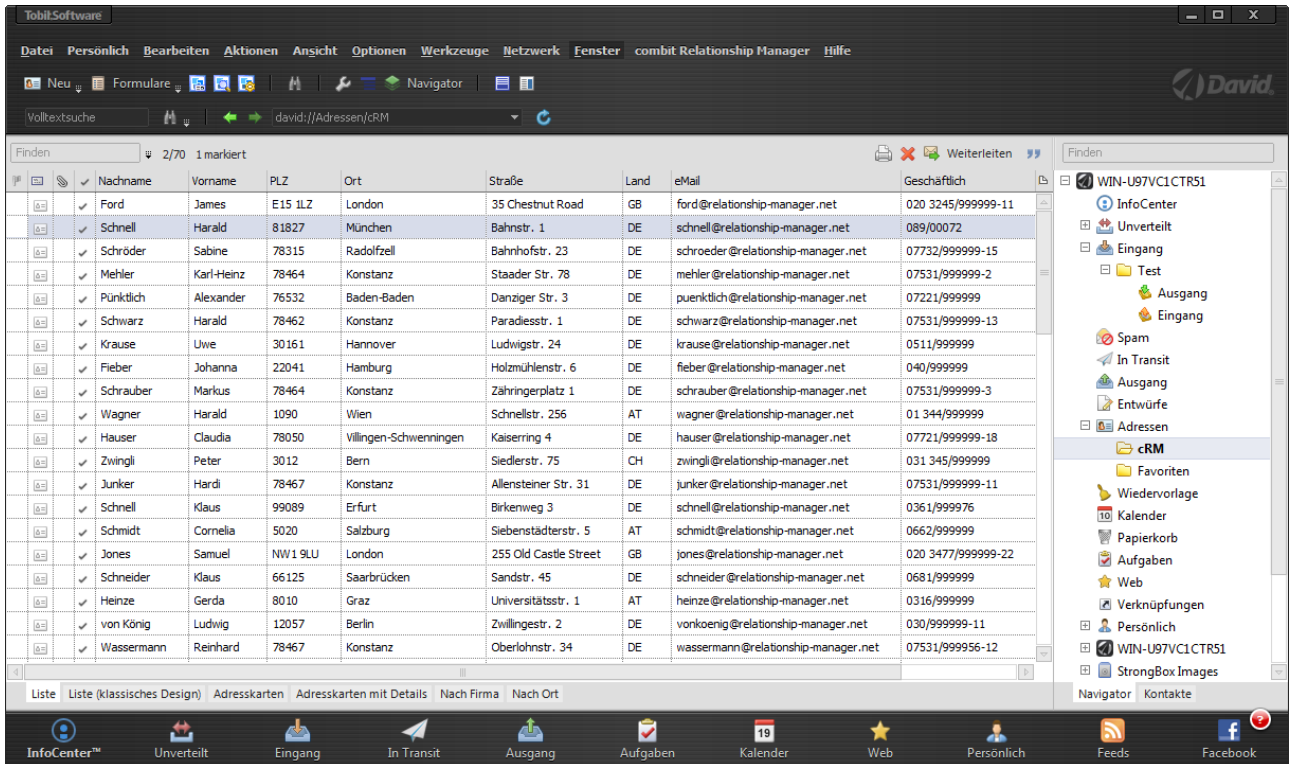
Diese Druckvorlage können Sie an Ihre Bedürfnisse anpassen, es stehen Ihnen dabei alle Datenbankfelder für eine Personalisierung zur Verfügung. Platzieren Sie ein Textobjekt, in das Sie den DvISE Befehl direkt eingeben. Eine genaue Dokumentation der DvISE Befehle entnehmen Sie bitte der entsprechenden David Dokumentation.

Serienfax aus beliebiger Anwendung (z.B. Microsoft Word)

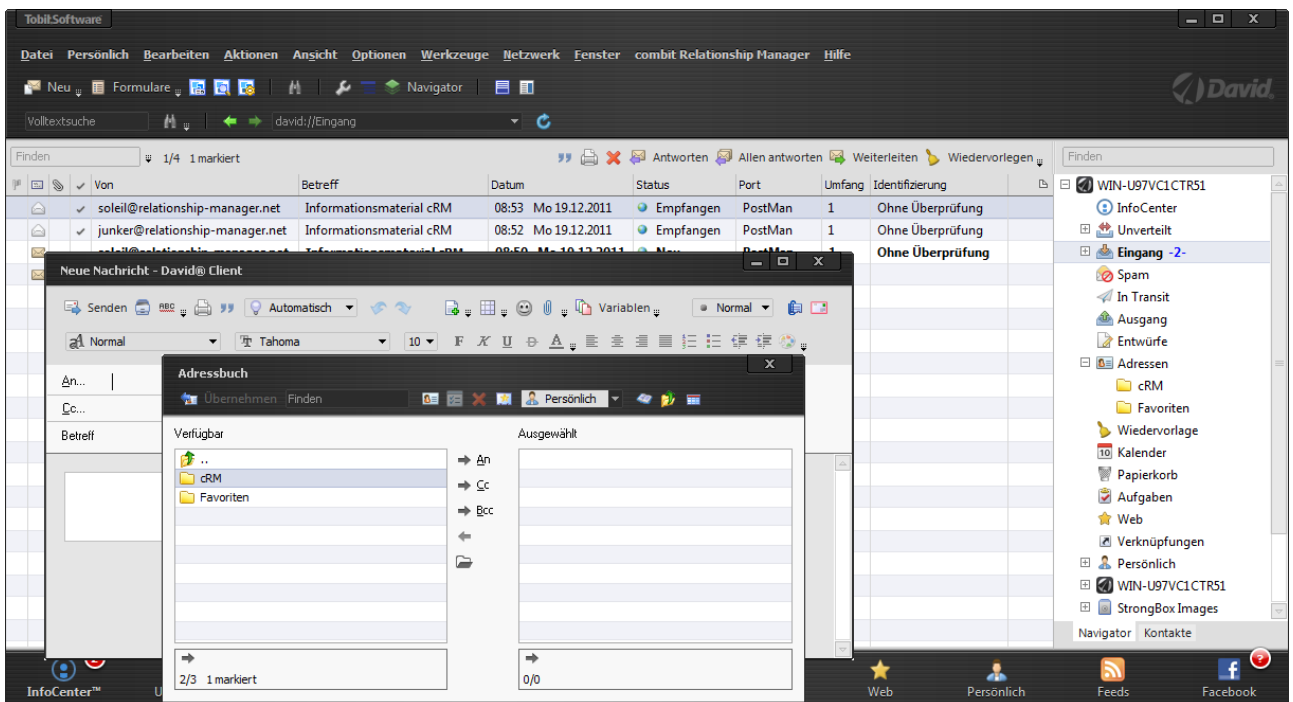
Wenn ein standardisiertes, nicht personalisiertes, Fax aus Microsoft Word heraus an eine Verteilerliste versendet werden soll, können Sie die Adressen direkt in das David Adressbuch exportieren. Über **Organisieren > Exportieren** gelangen Sie direkt in den cRM Export-Assistenten.

cRM Tabelle direkt als Adressbuch einbinden

Sie haben die Möglichkeit, eine cRM Tabelle direkt als Adressbuch einzubinden. Die Datensätze werden dann in einem Ordner bzw. Archive angezeigt.



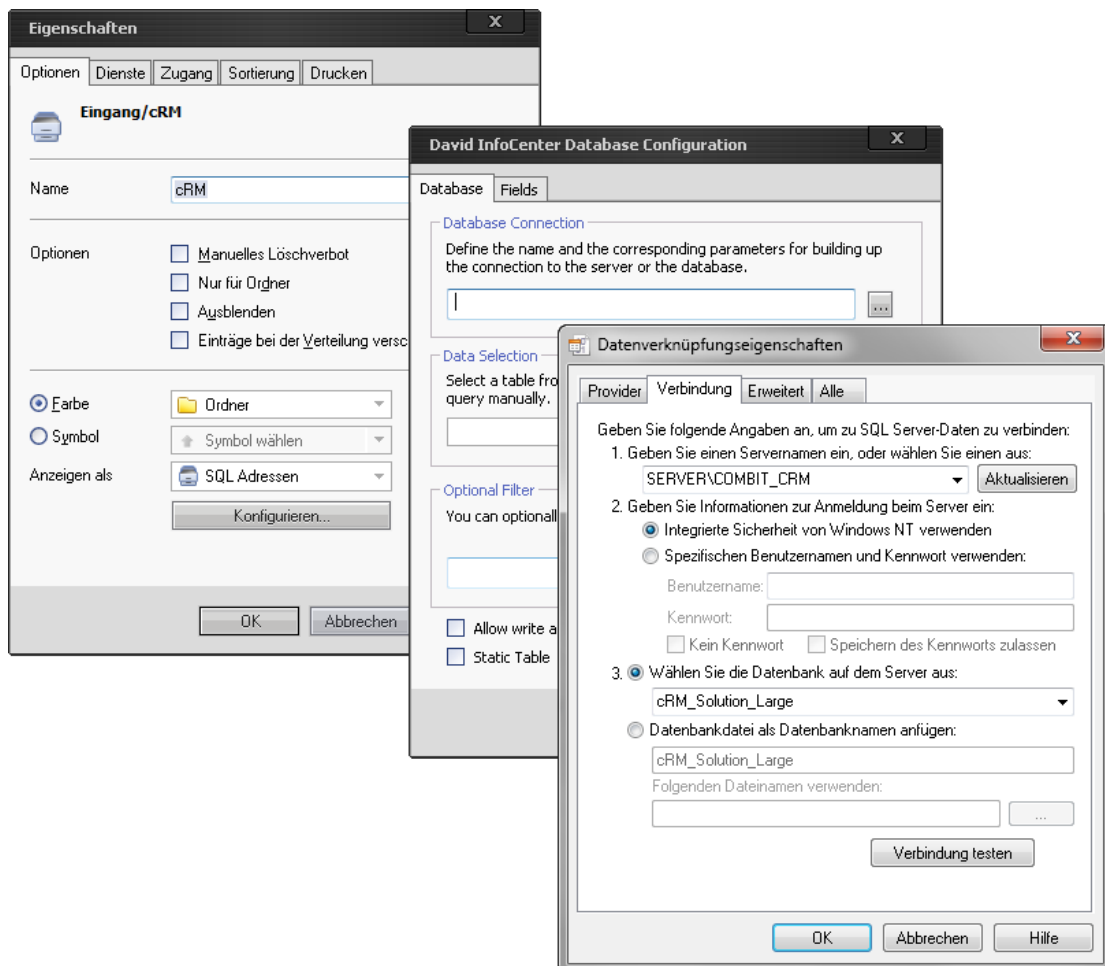
Über die Schaltflächen im Vorschau-Fenster können Sie nun direkt z.B. eine eMail senden. Zudem steht Ihnen das Archiv auch als Adressbuch z.B. in einer neuen eMail zur Verfügung.



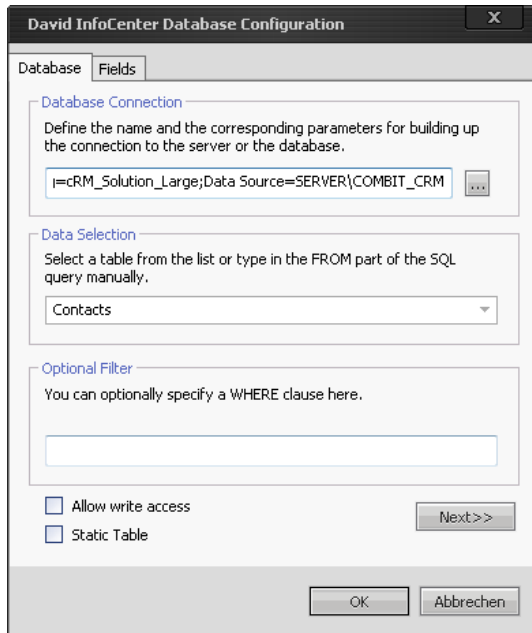
Konfiguration

Starten Sie den David Client und gehen Sie wie folgt vor:

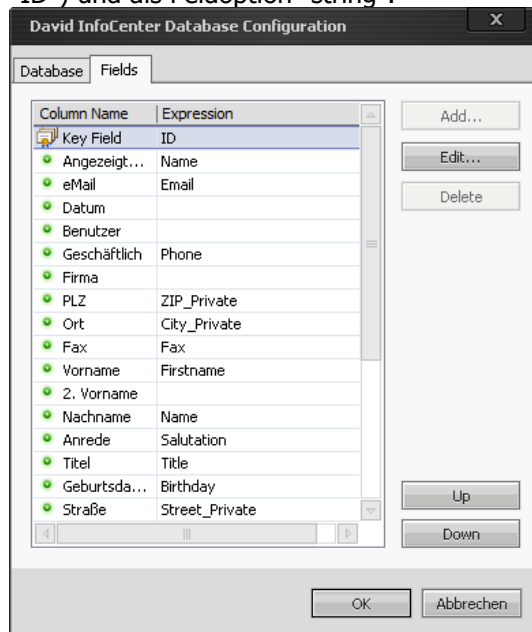
1. Richten Sie einen neuen Ordner bzw. ein neues Archive ein und rufen Sie die Archive-Eigenschaften durch Anklicken mit der rechten Maustaste und Auswahl von **Eigenschaften** auf.
2. Im Eigenschaften-Dialog wählen Sie auf der Registerkarte **Optionen** unter **Anzeigen als** die Option **SQL Adressen**.
3. Über den Button **Konfigurieren** rufen Sie den Dialog **David InfoCenter Database Configuration** auf.
4. Wählen Sie nun die **Database Connection** indem Sie auf die Schaltfläche "... " klicken.
5. Im folgenden Dialog wählen Sie aus der Liste der Provider den Eintrag "Microsoft OLE DB Provider for SQL Server".
6. Geben Sie nun auf der Registerkarte **Verbindung** Servernamen, Anmeldedaten und Datenbank ein.



7. Nach dem Schließen des Dialogs befinden Sie sich wieder im Dialog **David InfoCenter Database Configuration**. Hier wählen Sie nun die cRM-Ansicht bei **Data Selection** aus. Bitte beachten: Wir empfehlen die Option "Allow write access" **nicht** zu aktivieren!



8. Im letzten Schritt wechseln Sie auf die Registerkarte **Fields**. Hier müssen die Felder der Tabelle mit den internen Feldern des David Client verknüpft werden. Für das Key Field wählen Sie das Schlüsselfeld (z.B. "ID") und als Feldoption "string".



9. Nachdem die geöffneten Dialoge mit OK beendet wurden, werden die cRM-Datensätze im konfigurierten Ordner bzw. Archive angezeigt.

Import/Export von Adressen

Folgende Vorgänge sind möglich:

- Import der bestehenden Adressen aus David in den cRM
- Export der Adressen aus dem cRM nach David (z.B. für den Webzugriff via David, der cRM ist jedoch das führende System)
- Abgleich der bestehenden Adressen im cRM mit einem Adressbuch in David

Der Import/Export/Abgleich erfolgt direkt über den entsprechenden Eintrag im Import- bzw. Export-Assistenten. Für den Import/Export/Abgleich der Daten können Sie sowohl auf das globale als auch das persönliche Adressbuch zugreifen.

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.