

# Axapta CRM - Lotus Notes Integrationsmodul

## *Lotus Notes som mail og kalender klient til Axapta CRM.*

### Generelt

Med CRM modulet til Axapta kan man opnå en tæt integration mellem virksomhedens økonomi-funktioner og salgsprocessen.

I forbindelse med aktivitetsstyringen i CRM systemet er det essentielt, at aftaler og opgaver kan synkroniseres med brugerens kalender. Tilsvarende er det vigtigt at kunne benytte sit e-mail system til afsendelse af mails fra CRM-systemet.

Og kontaktpersoner i CRM skal naturligvis være tilgængelige ved afsendelse af mails.

I standard versionen af Axapta CRM understøttes kun Microsoft Outlook som mail og kalender-klient

Med Intoints Lotus Notes integrationsmodul til Axapta CRM er det muligt at udnytte e-mail, kalender og kontaktperson faciliteterne i Lotus Notes.

### E-mail


Generelt vil man kunne afsende Lotus Notes e-mails alle steder i Axapta, hvor e-mail funktionen er synlig.

Ved afvikling af rapporter vil man kunne vælge e-mail som medie.

Her angives modtager, evt. CC og emne og rapporten vil blive afsendt umiddelbart via Lotus Notes.

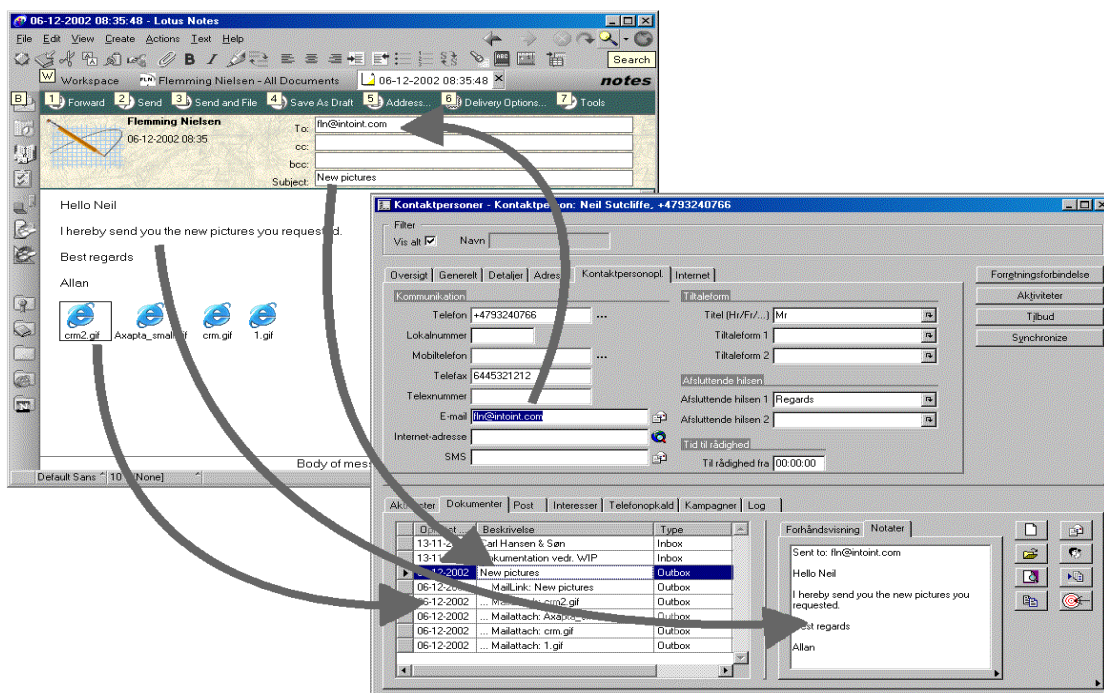
Formatet af rapporten kan være flad tekstfil (ASCII), Rich-text fil (RTF) eller HTML. I Axapta 3.0 understøttes desuden PDF formatet.

Rapporten afsendes uden yderligere brugerinteraktion. Systemet kan simpelt tilrettes, så rapporter ikke afsendes umiddelbart, men så systemet i stedet åbner brugerens mail-klient til manuel afsendelse.

I felter i Axapta, hvor man vedligeholder e-mail adresser, kan man ved tryk på e-mail ikonet (  ) få åbnet sin mail-klient med modtager adresse udfyldt.

I CRM modulet har man i dokumentstyringen mulighed for at afsende dokumenter via e-mails. Denne facilitet understøttes ligeledes af integrationsmodulet.

Lotus Notes e-mails afsendt til CRM kontaktpersoner og fra dokumentstyringsystemet kan arkiveres i dokumentstyringsystemet. Brugeren kan vælge at arkivere en kopi af teksten i mailen og/eller et link til den oprindelige mail og/eller en kopi af attachments på den afsendte mail.



Hvor Axapta CRM understøtter afsendelse af mails til grupper, understøttes dette også af integrationsmodulet.

## Kalender

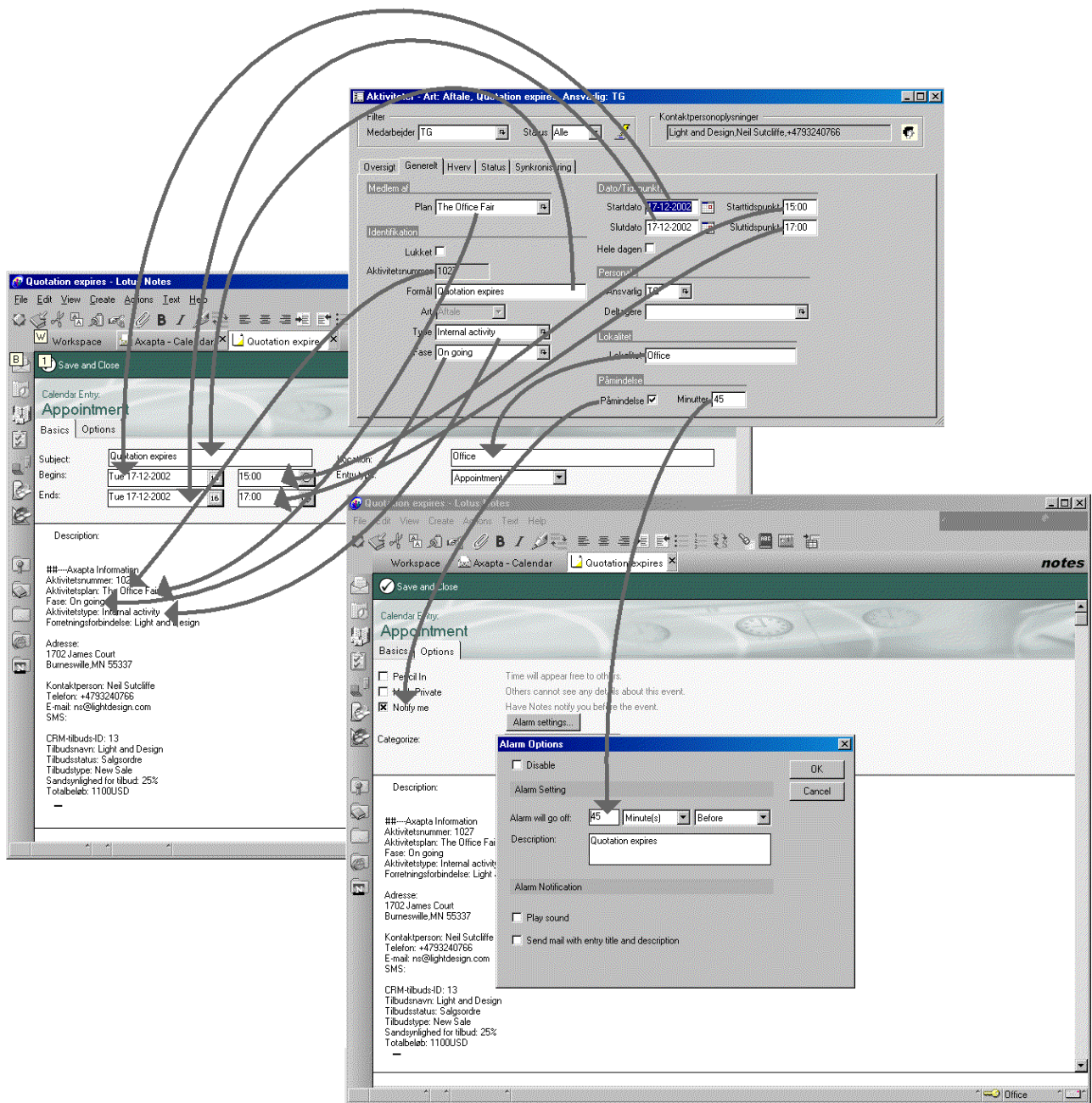
Tæt integration mellem aktiviteter i Axapta CRM og kalenderen i Lotus er vigtig for udnyttelse af CRM-systemet.

Integrationskittet understøtter både online overførsel af aktivitetsinformation fra Axapta til Lotus Notes og batch-vise synkroniseringer hvor data i både Axapta og Lotus Notes ajourføres.

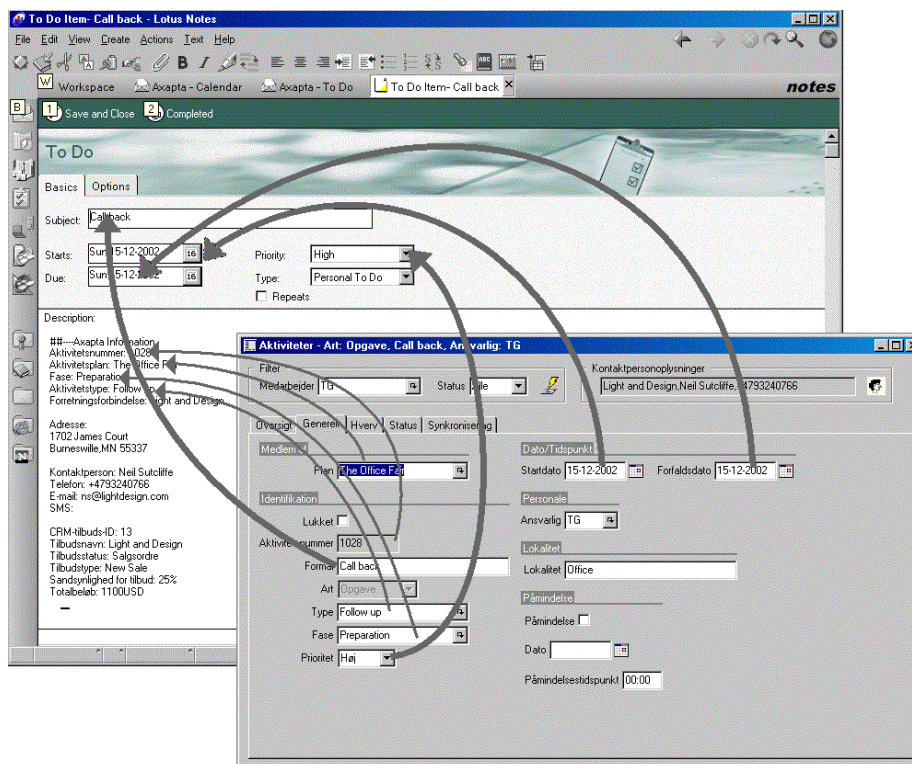
Online overførsel sker ved ændringer af aftaler og opgaver i Axapta CRM. Aftaler opdateres i Lotus Notes' kalender, mens opgaver opdateres i Lotus Notes' ToDo liste. Overførsel sker automatisk uden brugerinteraktion.

Det er ikke et krav, at Lotus Notes klienten skal være opstartet.

Den indbyggede forretningslogik i Axapta CRM bevares, så f.eks. kun relevante aftaler opdateres – f.eks. kun aftaler som ikke ligger tilbage i tiden.



Ved synkroniseringskørsler er det muligt at få ajourført data fra Lotus Notes til Axapta. Har man f.eks. ændret en deadline på en opgave i Lotus Notes' ToDo system, vil den tilsvarende opgave i Axapta blive korrigeret.



Også her bygger systemet på de indbyggede standardrutiner i Axapta CRM

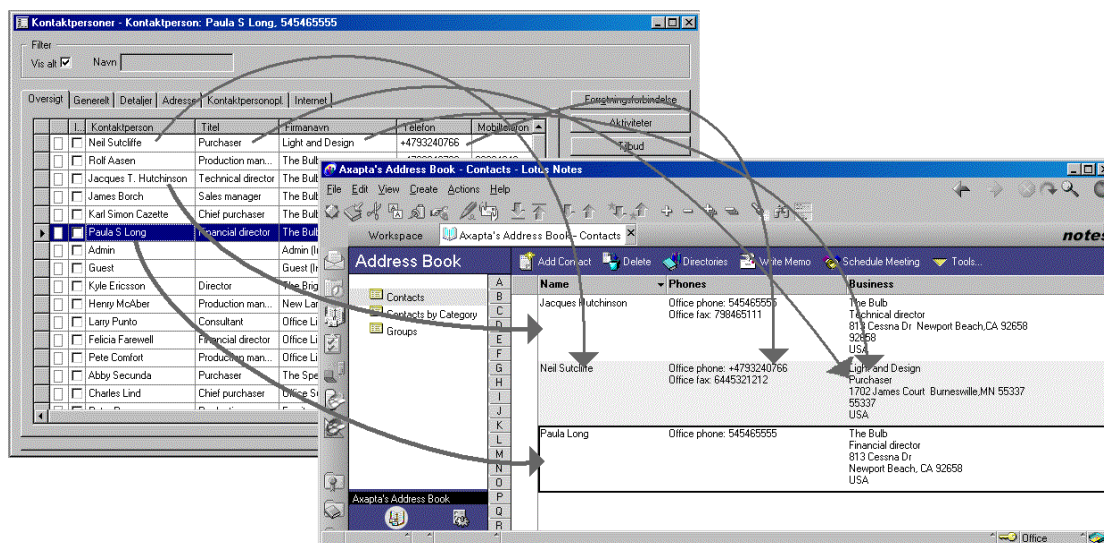
### Kontaktpersoner

Normalt vedligeholdes kontaktpersoner i Axapta CRM.

Med integrationsmodulet er det muligt at benytte kontaktpersonoplysningerne i både Axapta og Lotus Notes, uden at skulle foretage dobbelt vedligeholdelse.

Kontaktpersonoplysninger kan overføres til Lotus Notes, så man ved afsendelse af mails kan lave opslag blandt disse – også selvom man sidder i 10 kilometers højde på vej til Paris.

Som ved kalenderoplysningerne er det også muligt at synkronisere kontaktoplysninger begge veje mellem Axapta CRM og Lotus Notes.



## Faciliteter i e-mail integration

- Understøtter Lotus Notes fra version 4.5
- Kræver ikke opsætning af MA-PI
- Understøttelse af CC og BCC
- Understøttelse af attachments
- Understøtter validering af afsendelse
- Håndtering af dokument-ID (UNID) på mail, til efterbehandling i Axapta.
- Understøttelse af journalisering
- Mulighed af kald af mail via dokument-link
- Aflæsning af attachments på sendte mails.
- Afsendelse af mails uden aktivering af mail-klient.
- Afsendelse af mails via mail-klient dialog.
- Kræver intet setup i Axapta
- Mulighed for, pr. bruger, at definere om
  - mails skal journaliseres
  - mail-link skal gemmes
  - attachments skal gemmes

## Faciliteter i kalender integration

- Online integration fra aktiviteter til aktuel brugers kalender.
- Opdatering af eksisterende aftaler og opgaver i Axapta via synkronisering.
- Håndtering af både møder, aftaler og opgaver (ToDo's).
- Mulighed for, pr. bruger, at definere
  - Lotus Notes Server
  - Kalender database

Følgende felter overføres til Lotus Notes:

- Startdato og starttidspunkt
- Slutdato og sluttidspunkt
- Formål
- Lokalitet
- Deltagere
- Memo
- Prioritet
- Alarm
- Alarmtidspunkt
- Konto (til kategori-felt)
- Desuden standard CRM oplysninger (Aktivitetsnummer, plan, type, fase m.fl.) til kommentar i Notes

Følgende information overføres til Axapta fra Lotus Notes:

- Startdato og starttidspunkt
- Slutdato og sluttidspunkt
- Formål
- Lokalitet
- Deltagere
- Memo
- Prioritet
- Konto
- Alarm
- Alarmtidspunkt

## Faciliteter i kontaktperson integration

- Online integration fra udvalgte kontaktpersoner til aktuel brugers lokale navne og adressebog.
- Opdatering af ændrede kontaktpersonoplysninger fra Lotus Notes til Axapta.
- Mulighed for pr. bruger at definere server og database for integrationen af kontaktpersonoplysninger.
- Kræver ingen tilretninger til standard navne- og adressebog i Lotus Notes.
- Integrationen overfører felter indenfor områderne:
  - Navn (fornavn mellemnavn efternavn)
  - Adresser
  - Telefonnummer
  - E-mail og evt. web-adresse.
  - Personoplysninger: fødselsdag, titel mm.

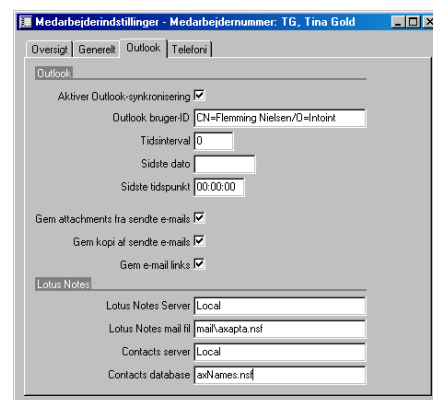
## Udviklingsværktøjer

Integrationsmoduliet indeholder en færdig applikation til Axapta CRM som muliggør brug af systemet uden at skulle foretage programmering.

Men med de medfølgende udviklerressourcer (klasser) er det muligt selv at udvikle yderligere integration mellem Axapta CRM og Lotus Notes<sup>1</sup>

## Opsætning

Integrationsmoduliet kan installeres på Axapta CRM fra version 2.5 SP3 marketpack og på Axapta 3.0. Lotus Notes understøttes fra version 4.5. Der kræves ingen tilpasninger i Lotus Notes.



<sup>1</sup> Begrænset til mail, kalender og kontaktpersoner i Lotus Notes.