



INTOGRATE AX – CRM White paper

Benyt Lotus Notes mail, kalender, kontaktpersoner og journalisering i Dynamics AX CRM

Generelt

Med CRM modulet til Dynamics AX 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 Dynamics AX CRM understøttes kun Microsoft Outlook som mail og kalender-klient. Med Intoints Lotus Notes integrationsmodul til Dynamics AX CRM er det muligt at udnytte e-mail, kalender og kontaktperson faciliteterne i Lotus Notes.

Produkt information

E-mail

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

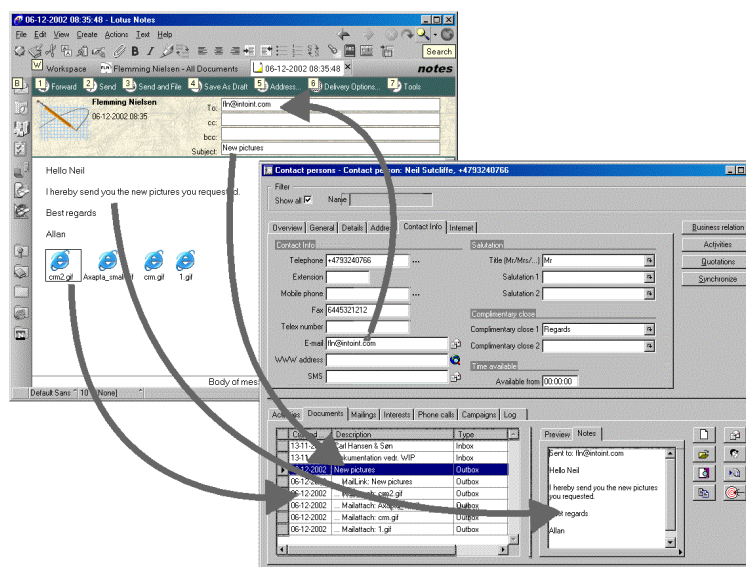
Ved afvikling af rapporter vil man kunne vælge e-mail som medie.

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), HTML eller PDF.

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 Dynamics AX, 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 Dynamics AX CRM understøtter afsendelse af mails til grupper, understøttes dette også af integrationsmodulet.

Kalender

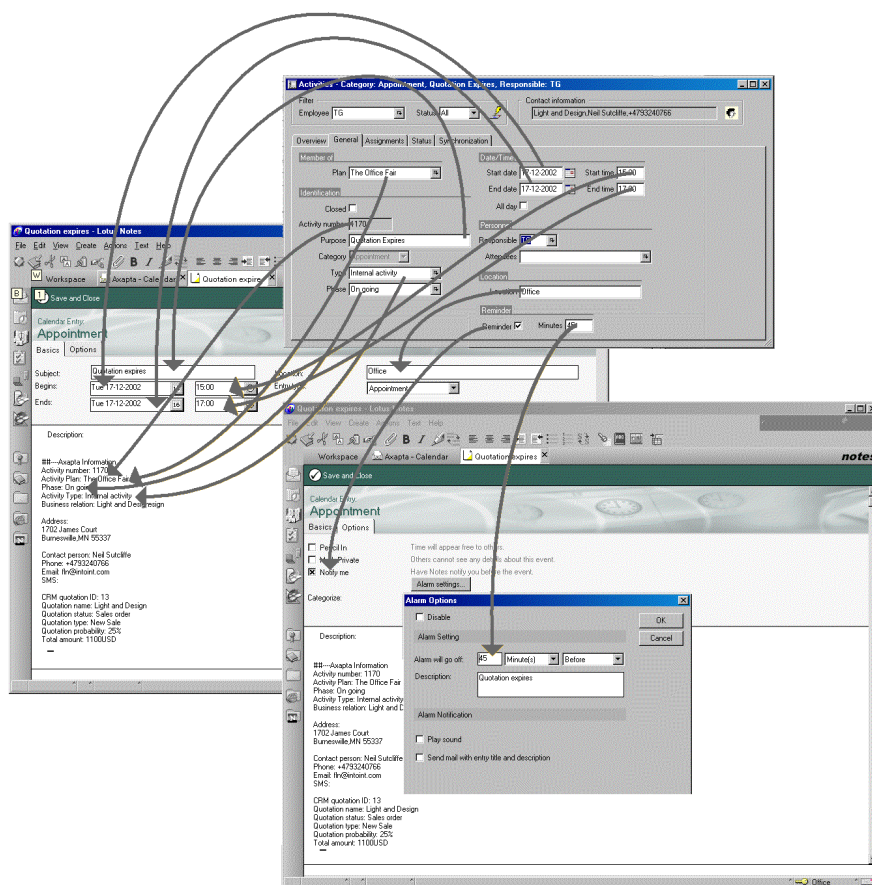
Tæt integration mellem aktiviteter i Dynamics AX CRM og kalenderen i Lotus er vigtig for udnyttelse af CRM-systemet.

Integrationskittet understøtter både online overførsel af aktivitetsinformation fra Dynamics AX til Lotus Notes og batchvise synkroniseringer hvor data i både Dynamics AX og Lotus Notes ajourføres.

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

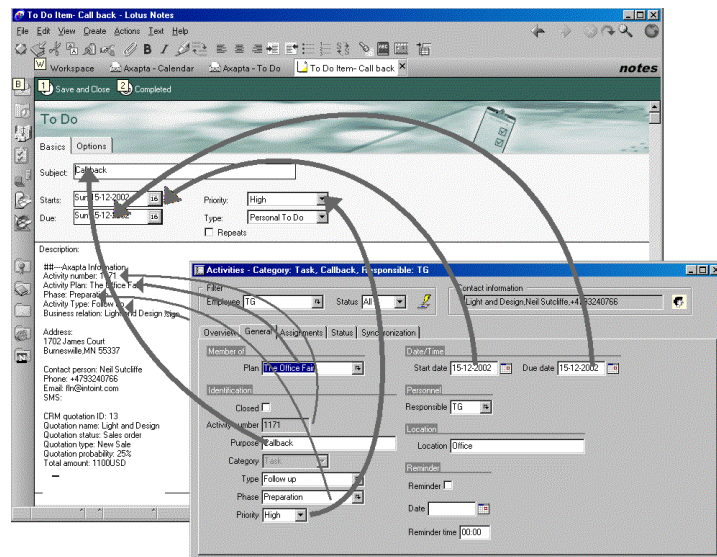
Det er ikke et krav, at Lotus Notes klienten skal være opstartet.

Den indbyggede forretningslogik i Dynamics AX 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 Dynamics AX.

Har man f.eks. ændret en deadline på en opgave i Lotus Notes' ToDo system, vil den tilsvarende opgave i Dynamics AX blive korrigeret.



Også her bygger systemet på de indbyggede standard rutiner i Dynamics AX CRM

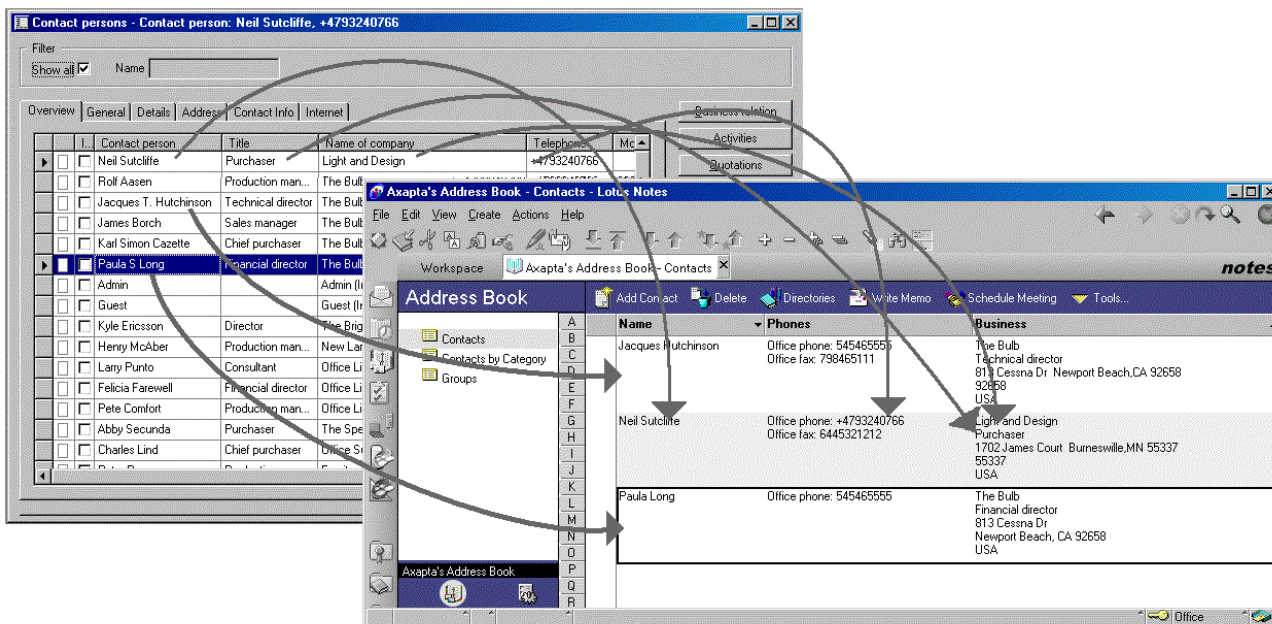
Kontakt personer

Normalt vedligeholdes kontaktpersoner i Dynamics AX CRM.

Med integrationsmodulet er det muligt at benytte kontaktperson oplysningerne i både Dynamics AX 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 Dynamics AX CRM og Lotus Notes.



Facts sheet

E-mail

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

Kalender

- ▶ Online integration fra aktiviteter til aktuel brugers kalender.
- ▶ Opdatering af eksisterende aftaler og opgaver i Dynamics AX 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 Dynamics AX fra Lotus Notes:

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

Kontakt Personer

- ▶ Online integration fra udvalgte kontaktpersoner til aktuel brugers lokale navne og adressebog.
- ▶ Opdatering af ændrede kontaktpersonoplysninger fra Lotus Notes til Dynamics AX.
- ▶ Mulighed for pr. bruger at definere server og database for integrationen af kontaktperson-oplysninger.
- ▶ 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

Integrationsmodulet indeholder en færdig applikation til Dynamics AX 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 Dynamics AX CRM og Lotus Notes

Opsætning

Integrationsmodulet kan installeres på Axapta 3.0 samt AX 4.0, 2009 og 2012 – alle med CRM modul installeret. Lotus Notes understøttes fra version 5.0. Der kræves ingen tilpasninger i Lotus Notes

Yderligere information:

Intoint ApS
Hvedevangen 13
3400 Hillerød
Denmark

Tel: (+45) 70 20 51 10
Mail: sales@intoint.com
Web: www.intograte.com
Web: www.intoint.com

