



INTOGRATE NAV – CRM

White paper

Integration af Mails, Kalender, Kontaktpersoner samt automatisk journalisering mellem Microsoft Dynamics NAV og Lotus Notes.

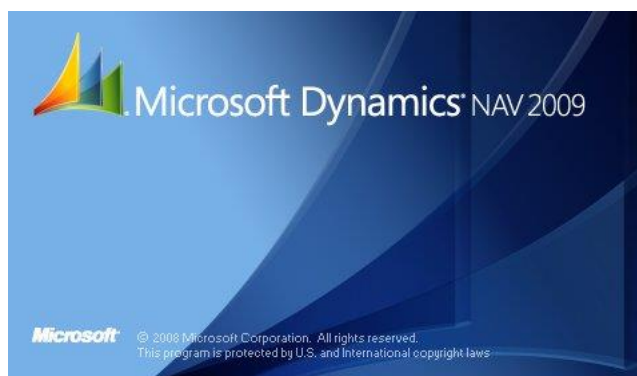
Generelt

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

Ved brug af 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.

Kontaktpersoner i CRM skal naturligvis også være tilgængelige ved afsendelse af mails.

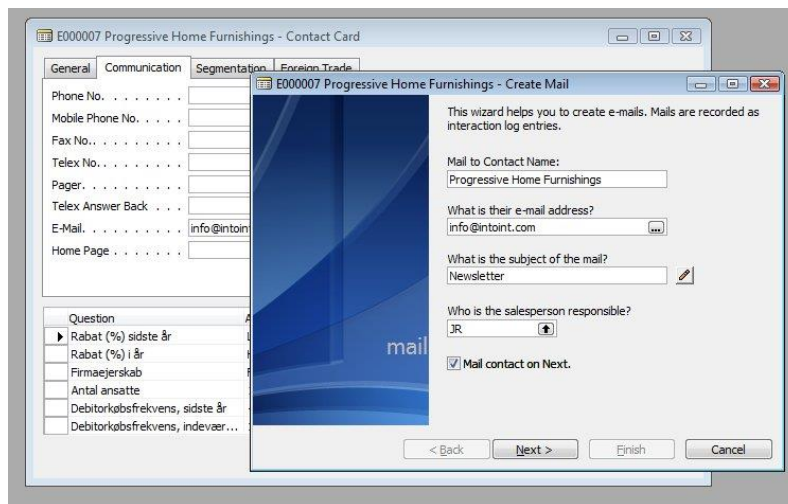
I standard versionen af Dynamics NAV CRM understøttes kun Microsoft Outlook som mail og kalender-klient. Med INTOGRATE NAV – CRM er det muligt at udnytte e-mail, kalender og kontaktperson faciliteterne i Lotus Notes.



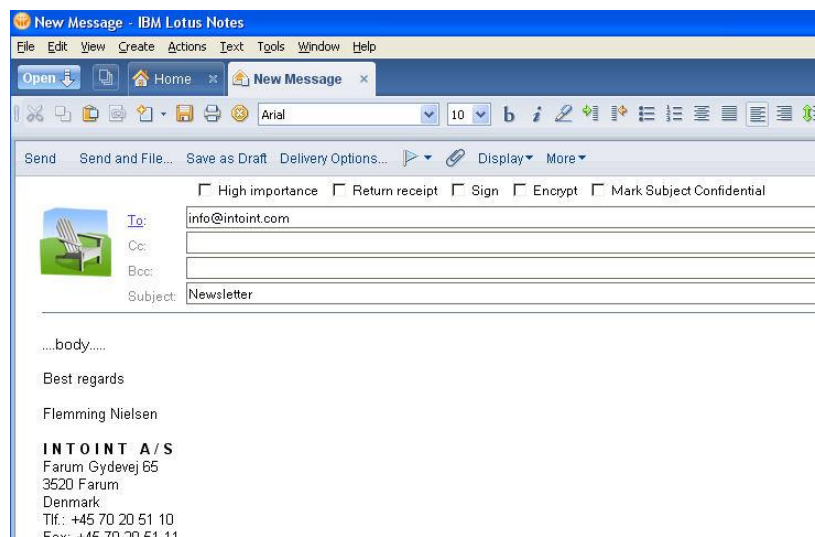
Produkt information

E-mail

Alle steder i Dynamics NAV hvor e-mail-ikonet vises vil det være muligt at afsende en mail via Lotus Notes. I nedenstående figurer vises et eksempel fra kontaktperson-kortet.



Mailen oprettes som "New Memo" i Lotus Notes og der vil således være mulighed for at addere yderligere information inden afsendelse:



E-mail integrationen understøtter endvidere afsendelse af mails i baggrunden. Ordrebekræftelsesmail fra service-modulet kan automatisk blive afsendt via Lotus Notes.

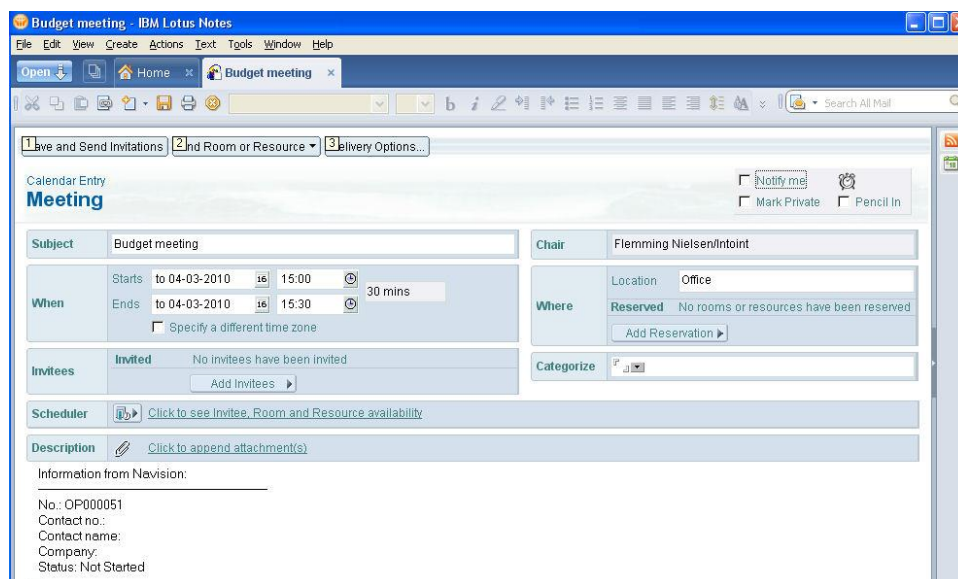
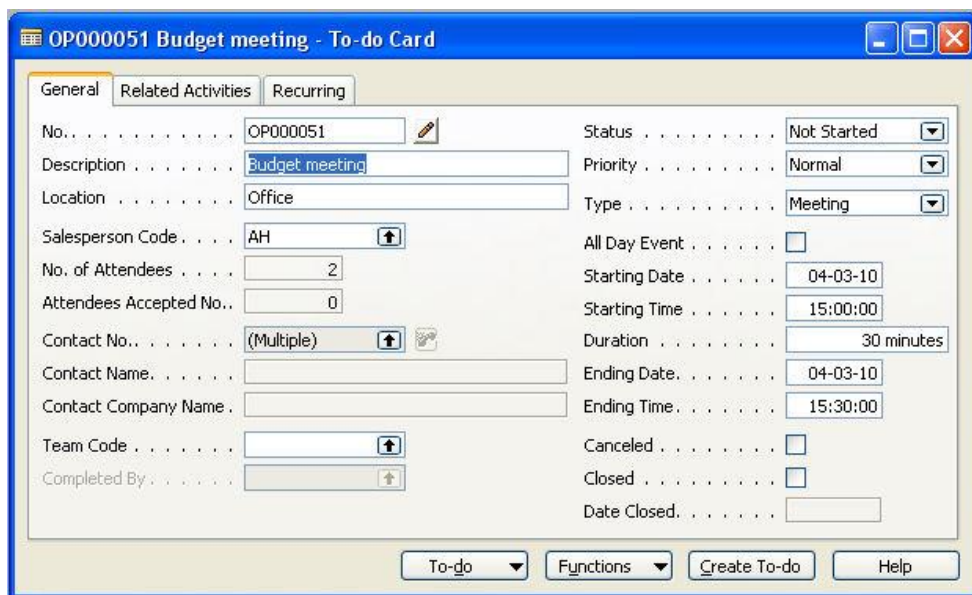
Kalender

Tæt integration mellem aktiviteter i Dynamics NAV CRM og kalenderen i Lotus Notes er vigtig for udnyttelsen af CRM-systemet.

INTOGRATE NAV - CRM understøtter både online overførsel af aktivitetsinformation fra Dynamics NAV til Lotus Notes og periodiske synkroniseringer hvor data synkroniseres i begge systemer.

Online overførsel sker når der laves ændringer til opgaver i Dynamics NAV CRM. Opgaver opdateres i Lotus Notes' kalender eller ToDo-liste afhængig af typen af opgave. Opdateringen sker automatisk uden brugerinteraktion og det er ikke et krav, at Lotus Notes klienten skal være startet.

Forretningslogikken i Dynamics NAV CRM bevares, så f.eks. kun relevante aftaler opdateres – f.eks. kun aftaler som ikke ligger tilbage i tiden. I nedenstående figur vises en opgave, som er overført til kalenderen i Lotus Notes



Ved periodiske opdateringer (batch eller manuelt) kan der laves en synkronisering, så ændringer til opgaver foretaget i Lotus Notes synkroniseres til Dynamics NAV. Standard foretages denne opdatering ved opstart af Dynamics NAV.

Kontakt personer

Kontaktpersoner vedligeholdes typisk i Dynamics NAV CRM, hvor der kan laves relationer til firmaer, opgaver m.v. INTOGRATE NAV – CRM giver mulighed for at synkronisere sine kontaktpersoner til en specificeret adressebog i Lotus Notes. Det er f.eks. muligt for en Lotus Notes-bruger at have en privat adressebog samt en adressebog med forretnings-kontakter.

I nedenstående figurer vises et eksempel på en bruger, som er dannet i Dynamics NAV og siden hen overført til Lotus Notes adressebogen.

The screenshot shows a Dynamics NAV window titled "KT200004 Jay Jamison - Contact Card". It features several tabs: "General", "Communication", "Segmentation", and "Foreign Trade". The "General" tab is active, displaying various fields for contact information. The fields are organized into two columns. The left column includes: No. (KT200004), Type (Person), Company No. (KT100014), Company Name (Lynda McNeal, Inc), Name (Jay Jamison), Address (340 Marlboro Drive), Address 2., Post Code/City (US-GA 31772, Atlanta), and Country/Region Code (US). The right column includes: Search Name (JAY JAMISON), Phone No., Salesperson Code (AH), Salutation Code (K-GIFT), Last Date Modified, Date of Last Interaction, Last Date Attempted, and Next To-do Date. Each field has a small icon (like a magnifying glass or a pencil) next to it, indicating search or edit functionality.

The screenshot shows a Lotus Notes address book entry for "Jay Jamison" with the email address "jay.jamison@cronuscorp.net". At the top, there are buttons for "Save & Close" and "Select Address Format". Below the name and email, there are input fields for "First" (Jay), "Middle", "Last" (Jamison), "Title" (-None-), and "Suffix" (-None-). An "Email" field contains the address "jay.jamison@cronuscorp.net" with a small icon. Below this, there are tabs for "Business", "Personal", "Briefcase", and "Advanced", with "Business" selected. The "Business" section is divided into two columns: "Business" and "Contact information". The "Business" column contains fields for "Company" (Lynda McNeal, Inc.), "Job Title", "Business address" (Street: 340 Marlboro Drive, City: Atlanta, State/Province, Zip/Postal: US-GA 31772, Country/Region: USA), and a link for "Additional business information". The "Contact information" column contains fields for "Office phone", "Office fax", "Cell phone", "Pager", "Other email 1", "Other email 2", and "Other email 3".

Journalisering

Et vigtigt element i ethvert CRM-system er journalisering af korrespondance, dokument m.v. mellem firma og kontaktpersoner. Kontaktpersonerne kan være kunder, leverandører m.v.

INTOGRATE NAV – CRM giver mulighed for semi-automatisk journalisering af e-mails sendt til og fra Lotus Notes.

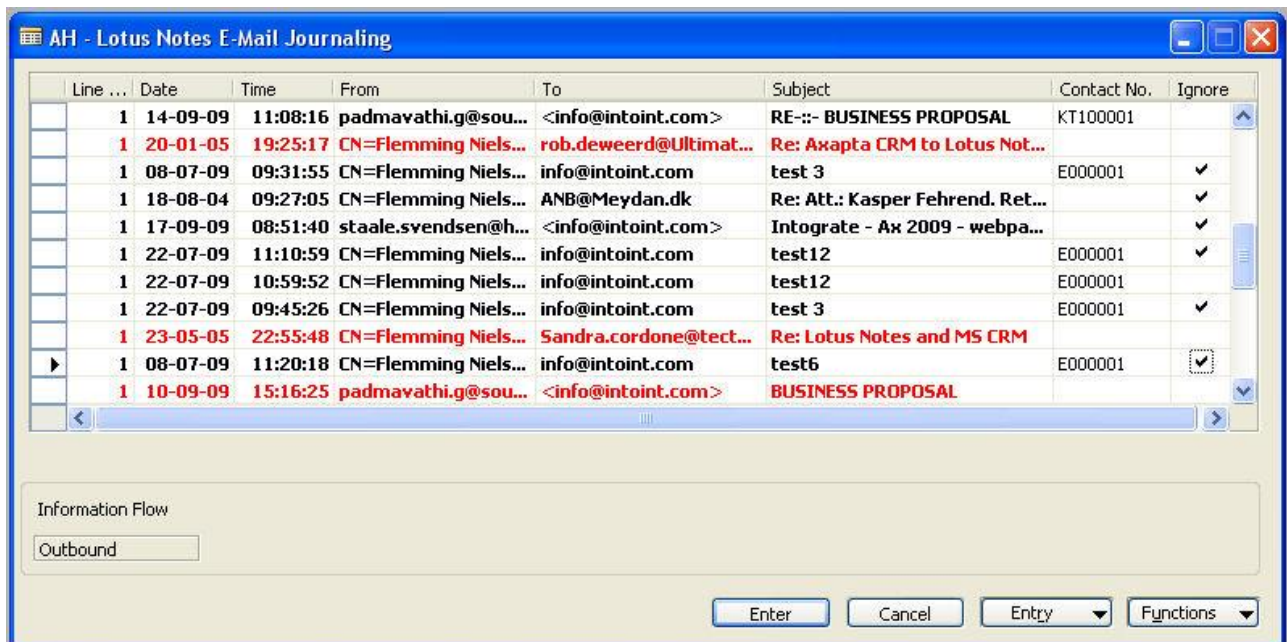
Systemet giver en bruger af Dynamics NAV CRM mulighed for at starte en "E-mail journalisering", som indlæser sendte og modtagne mails fra Lotus Notes og automatisk journaliserer mails til og fra kontaktpersoner. Mails bliver journaliseret som 'Interaktionslogposter' og vil indeholde et link til den originale journaliserede mail i Lotus Notes.

Mails som er sendt til eller fra en person, som ikke umiddelbart kan genkendes af systemet bliver vist i en oversigt hvor det er muligt at knytte en eller flere mails til en kontaktperson. Det er desuden muligt at vælge ikke at journalisere bestemte mails (enten permanent eller midlertidigt).

I oversigten vises de mails, hvor kontaktpersonen automatisk er fundet. Det er desuden muligt at angive at en eller flere mails ikke skal journaliseres. Mails, som systemet ikke automatisk kan linke til en kontaktperson markeres med rødt. Det er således nemt og hurtigt at gennemgå alle mails inden den endelige "bogføring", d.v.s. når der oprettes "Interaktionslogposter".

For yderligere at lette journaliseringen er det muligt at lave et direkte opslag til mailen i Lotus Notes.

I nedenstående figur vises mail oversigten.

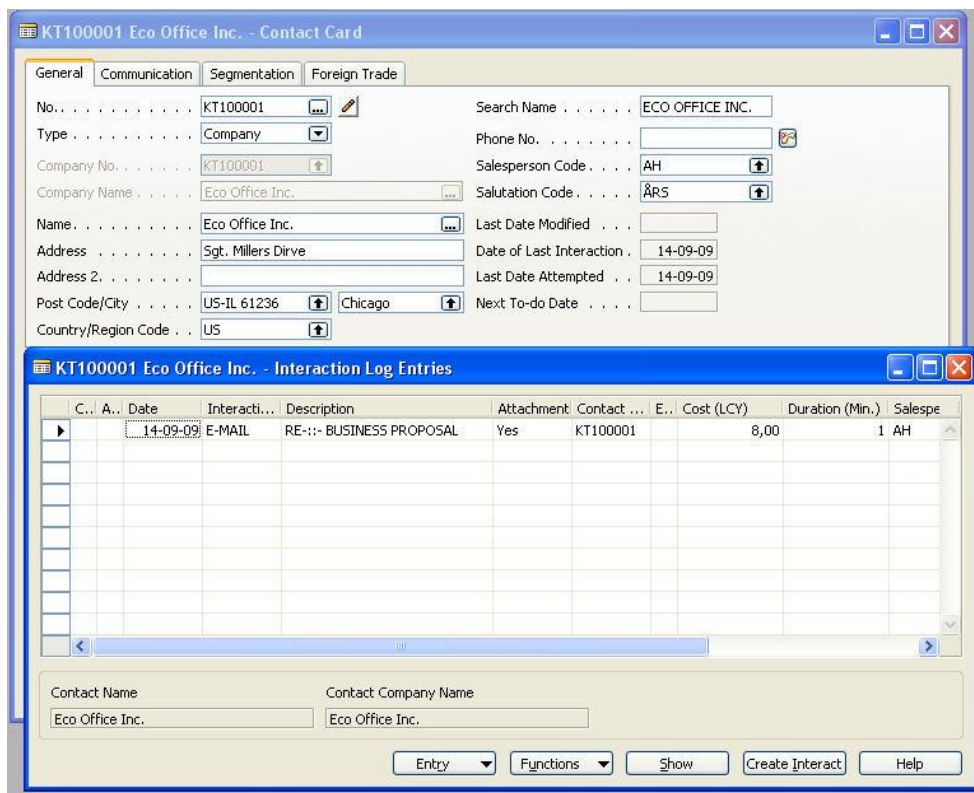


Line ...	Date	Time	From	To	Subject	Contact No.	Ignore
1	14-09-09	11:08:16	padmavathi.g@sou...	<info@intoint.com>	RE--: BUSINESS PROPOSAL	KT100001	
1	20-01-05	19:25:17	CN=Flemming Niels...	rob.deweerd@Ultimat...	Re: Axapta CRM to Lotus Not...		
1	08-07-09	09:31:55	CN=Flemming Niels...	info@intoint.com	test 3	E000001	✓
1	18-08-04	09:27:05	CN=Flemming Niels...	ANB@Meydan.dk	Re: Att.: Kasper Fehrend. Ret...		✓
1	17-09-09	08:51:40	staale.svendsen@h...	<info@intoint.com>	Intograte - Ax 2009 - webpa...		✓
1	22-07-09	11:10:59	CN=Flemming Niels...	info@intoint.com	test12	E000001	✓
1	22-07-09	10:59:52	CN=Flemming Niels...	info@intoint.com	test12	E000001	
1	22-07-09	09:45:26	CN=Flemming Niels...	info@intoint.com	test 3	E000001	✓
1	23-05-05	22:55:48	CN=Flemming Niels...	Sandra.cordone@tect...	Re: Lotus Notes and MS CRM		
1	08-07-09	11:20:18	CN=Flemming Niels...	info@intoint.com	test6	E000001	☐
1	10-09-09	15:16:25	padmavathi.g@sou...	<info@intoint.com>	BUSINESS PROPOSAL		

Information Flow
Outbound

Enter Cancel Entry Functions

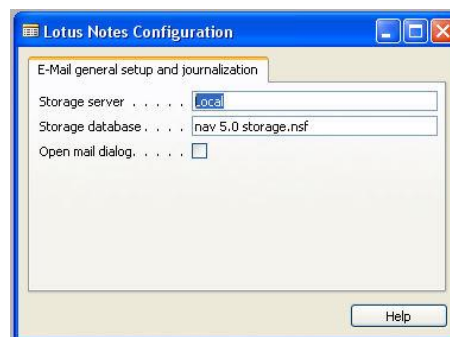
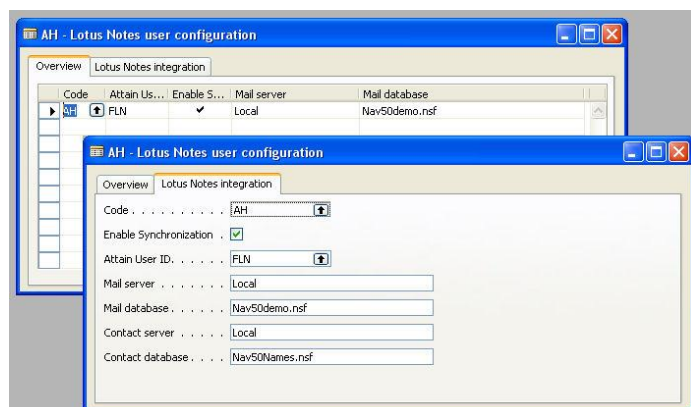
Nedenstående figur viser en bogført mail.



Opsætning

Opsætningen af integrationen er ganske simpel og kræver, ligesom installationen, meget lidt vedligeholdelse.

For hver sælger i Dynamics NAV CRM skal der tilknyttes en NAV-bruger, og der skal angives en række oplysninger for denne. I nedenstående figur vises opsætninger.



Facts sheet

E-mail

- ▶ Understøtter Lotus Notes fra version 4.5
- ▶ 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.

Kalender

- ▶ Online integration fra aktiviteter til aktuel brugers kalender.
- ▶ Opdatering af eksisterende aftaler og opgaver i Dynamics NAV via synkronisering.
- ▶ Håndtering af både møder 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
- ▶ Memo
- ▶ Prioritet
- ▶ Alarm
- ▶ Alarmtidspunkt
- ▶ Desuden standard CRM oplysninger (Kontaktperson, firmanavn, status m.fl.) til kommentar i Notes

Følgende information overføres til Dynamics NAV fra Lotus Notes:

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

Kontakt Personer

- ▶ 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

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

Opsætning

INTOGRATE modulet kan installeres fra Dynamics NAV 3.6. Modulet supporterer Lotus Notes version 5.0 eller nyere.

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

