

# Produktdokumentation

Release 2302 – Februar 2023

**maiConnect**  
for SAP® Sales Cloud

cxAddOns



**cxAddOns**

Global AddOn specialist for Enterprise Software.

# Inhaltsverzeichnis

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>Einführung</b> .....                                   | <b>7</b>  |
| 1.1      | Zielgruppe & Umfang des Dokuments .....                   | 7         |
| 1.2      | Hinweis zu den verwendeten Abbildungen .....              | 7         |
| 1.3      | Hinweis zur Verwendung von Outlook Web Access (OWA) ..... | 7         |
| 1.4      | Sprachen .....  | 7         |
| 1.5      | Support .....   | 7         |
| <b>2</b> | <b>Was ist maiConnect@Cloud?</b> .....                    | <b>8</b>  |
| <b>3</b> | <b>Voraussetzungen</b> .....                              | <b>8</b>  |
| 3.1      | Exchange .....  | 8         |
| 3.2      | SAP Sales Cloud .....                                     | 9         |
| 3.3      | Admin-Cockpit .....                                       | 9         |
| <b>4</b> | <b>Architektur</b> .....                                  | <b>9</b>  |
| <b>5</b> | <b>Sicherheit</b> .....                                   | <b>11</b> |
| <b>6</b> | <b>Objektsynchronisation</b> .....                        | <b>12</b> |
| <b>7</b> | <b>Features</b> .....                                     | <b>13</b> |
| 7.1      | Termine <b>Full</b> .....                                 | 13        |
| 7.1.1    | Allgemeine Informationen .....                            | 13        |
| 7.1.2    | Synchronisationstabellen .....                            | 15        |
| 7.1.3    | Outlook → SAP Sales Cloud .....                           | 17        |
| 7.1.4    | SAP Sales Cloud → Outlook .....                           | 19        |
| 7.2      | Aufgaben <b>Full</b> .....                                | 23        |
| 7.2.1    | Allgemeine Informationen .....                            | 23        |
| 7.2.2    | Synchronisationstabellen .....                            | 23        |
| 7.2.3    | Outlook → SAP Sales Cloud .....                           | 25        |
| 7.2.4    | SAP Sales Cloud → Outlook .....                           | 27        |
| 7.3      | Kontakte <b>Full</b> .....                                | 29        |
| 7.3.1    | Allgemeine Informationen .....                            | 29        |
| 7.3.2    | Synchronisierungstabelle .....                            | 29        |
| 7.3.3    | Outlook → SAP Sales Cloud .....                           | 30        |
| 7.3.4    | SAP Sales Cloud → Outlook .....                           | 32        |
| 7.4      | E-Mails <b>Full</b> .....                                 | 34        |
| 7.4.1    | Allgemeine Informationen .....                            | 34        |
| 7.4.2    | Synchronisierungstabelle .....                            | 35        |

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| 7.4.3    | Outlook → SAP Sales Cloud .....   | 36        |
| 7.4.4    | SAP Sales Cloud → Outlook .....   | 38        |
| 7.5      | Opportunities, Service-Tickets, Zitate und Leads <span style="background-color: #008000; color: white; padding: 2px;">Full</span> ..... | 38        |
| 7.5.1    | Allgemeine Informationen .....  | 38        |
| 7.5.2    | Synchronisationstabellen .....  | 39        |
| 7.5.3    | Outlook → SAP Sales Cloud .....   | 41        |
| 7.5.4    | SAP Sales Cloud → Outlook .....   | 43        |
| <b>8</b> | <b>Administrations Guide.....</b>   | <b>44</b> |
| 8.1      | Was ist das Admincockpit? .....   | 44        |
| 8.2      | Hinweise zur Nutzung .....  | 44        |
| 8.3      | Sprachauswahl.....  | 44        |
| 8.4      | Erste Schritte / Übersicht .....  | 45        |
| 8.5      | Sektionen des Admincockpits .....   | 47        |
| 8.5.1    | Administrator .....   | 47        |
| 8.5.2    | Anwender / Subskription .....   | 50        |
| 8.5.3    | Allgemeines Customizing .....   | 59        |
| 8.5.4    | Aktivitätencustomizing .....  | 64        |
| 8.5.5    | E-Mail Customizing .....  | 69        |
| 8.5.6    | Opportunity Customizing .....   | 70        |
| 8.5.7    | Service Ticket Customizing .....  | 71        |
| 8.5.8    | Angebots Customizing .....  | 72        |
| 8.5.9    | Lead Customizing .....  | 73        |
| 8.5.10   | Realignment Report .....  | 74        |
| 8.5.11   | White- / Blacklisting.....  | 77        |
| 8.5.12   | Pause/Fortsetzen.....   | 79        |
| 8.6      | Web-Schnittstelle für die Benutzerverwaltung .....  | 81        |
| 8.7      | Objektlink Migration .....  | 82        |
| 8.7.1    | Durchführen einer Migration .....   | 84        |
| <b>9</b> | <b>Monitoring.....</b>  | <b>86</b> |
| 9.1      | Kennzahlen .....  | 88        |
| 9.1.1    | Status Informationen.....   | 89        |
| 9.1.2    | Benutzer KPIs .....   | 89        |
| 9.1.3    | Total processed (today) .....   | 89        |
| 9.1.4    | Requests per minute.....  | 89        |
| 9.1.5    | Currently in Queue.....   | 89        |
| 9.1.6    | Active sync threads (all clients) .....   | 90        |
| 9.1.7    | Zeitraum.....   | 90        |
| 9.2      | Weitere Einstellungen .....   | 91        |

## Abbildungsverzeichnis

|  |    |
|--|----|
| Abbildung 1: maiConnect@Cloud-Systemlandschaft (vereinfachtes Beispiel).....                       | 10 |
| Abbildung 2: maiConnect@Cloud-Datenfluss (Enqueuing) .....   | 10 |
| Abbildung 3: maiConnect@Cloud-Datenfluss (Dequeuing) .....   | 11 |
| Abbildung 4: Abbildung 4: Kalenderansicht.....   | 14 |
| Abbildung 5: Ansicht eines privaten Termins in der Aktivitätenliste .....                          | 14 |
| Abbildung 6: Prioritätsoptionen in der Kopfzeile eines Termins .....                               | 16 |
| Abbildung 7: Aktivitäts-Customizing - Termine mit technischem Schlüssel .....                      | 17 |
| Abbildung 8: Erstellung eines Termins im Outlook mit einer Kategorie (Schlüssel) .....             | 18 |
| Abbildung 9: Allgemeines Customizing - Synchronisierungskategorie für Termine & Anrufe .....       | 18 |
| Abbildung 10: Erstellung eines Termins in Outlook mit Kategorie (allgemeiner Parameter) .....      | 18 |
| Abbildung 11: Allgemeines Customizing - Synchronisationspräfix für Termine und Anrufe .....        | 19 |
| Abbildung 12: Erstellen eines Telefonanrufs in Outlook mit Vorwahl.....                            | 19 |
| Abbildung 13: Allgemeines Customizing - Synchronisationspräfix löschen .....                       | 19 |
| Abbildung 14: Anlegen eines Termins in SAP Sales Cloud .....                                       | 19 |
| Abbildung 15: SAP Sales Cloud-Kategorien für im Admin-Cockpit gepflegte Termine .....              | 20 |
| Abbildung 16: In SAP Sales Cloud und Outlook angelegter Termin .....                               | 20 |
| Abbildung 17: Ressourcenplaner - Planung von Zuweisungsaktivitäten .....                           | 21 |
| Abbildung 18: Outlook-Kalender mit zugeordneter Aktivität aus einem Service-Ticket.....            | 21 |
| Abbildung 19: Bestätigungsdialog beim Löschen einer Aktivität.....                                 | 22 |
| Abbildung 20: Öffnen der Aktivität zur weiteren Bearbeitung.....                                   | 22 |
| Abbildung 21: Verarbeitung der Aktivität in SAP Sales Cloud .....                                  | 22 |
| Abbildung 22: Notiz in der Zuweisungsaktivität im Outlook-Kalender des Servicetechnikers .....     | 23 |
| Abbildung 23: Aktivitäts-Customizing - Aufgaben mit technischem Schlüssel.....                     | 25 |
| Abbildung 24: Erstellung einer Aufgabe im Outlook mit Kategorie (technischer Schlüssel) .....      | 26 |
| Abbildung 25: Allgemeines Customizing - Synchronisationskategorie für Aufgaben.....                | 26 |
| Abbildung 26: Erstellen einer Aufgabe in Outlook mit Kategorie (allgemeiner Parameter) .....       | 26 |
| Abbildung 27: Allgemeines Customizing - Synchronisationspräfix für Aufgaben.....                   | 26 |
| Abbildung 28: Erstellen einer Aufgabe in Outlook mit Präfix.....                                   | 27 |
| Abbildung 29: Allgemeines Customizing - Synchronisationspräfix löschen .....                       | 27 |
| Abbildung 30: Anlegen einer Aufgabe in SAP Sales Cloud .....                                       | 27 |
| Abbildung 31: SAP Sales Cloud-Kategorien für Aufgaben, die im Admin-Cockpit gepflegt werden .....  | 28 |
| Abbildung 32: In SAP Sales Cloud erstellte Aufgabe.....  | 28 |
| Abbildung 33: Synchronisierte Aufgabe in Outlook.....  | 28 |
| Abbildung 34: Erstsynchronisierung eines Kontakts aus Outlook.....                                 | 31 |
| Abbildung 35: Kundenname nach Resynchronisierung .....   | 31 |
| Abbildung 36: Kontakt in SAP Sales Cloud über Outlook angelegt .....                               | 32 |
| Abbildung 37: Admin-Cockpit-Parameter für den Schwellenwert für die Erkennung von Duplikaten ..... | 32 |
| Abbildung 38: Fehler bei der Synchronisation - Duplikat erkannt .....                              | 32 |
| Abbildung 39: Erstellen einer für die Kontaktsynchronisation relevanten Beziehung .....            | 33 |
| Abbildung 40: Kontakt in SAP Sales Cloud angelegt.....   | 33 |
| Abbildung 41: Synchronisierter Kontakt in Outlook.....   | 34 |
| Abbildung 42: E-Mail-Ordner .....  | 35 |
| Abbildung 43: E-Mail-Synchronisierung per Drag 'n Drop .....                                       | 36 |
| Abbildung 44: E-Mail als Aktivität in SAP Sales Cloud .....  | 36 |
| Abbildung 45: E-Mail unter den Aktivitäten der Kontaktperson.....                                  | 37 |
| Abbildung 46: Fehler-E-Mail für fehlgeschlagene Synchronisierung .....                             | 37 |
| Abbildung 47: Synchronisierungs-Ordner .....   | 38 |
| Abbildung 48: Unterordner-Struktur .....   | 39 |
| Abbildung 49: Drag 'n Drop-Synchronisierung für Enterprise Features .....                          | 41 |
| Abbildung 50: Opportunity als E-Mail-Aktivität in SAP Sales Cloud.....                             | 42 |
| Abbildung 51: Synchronisierte Opportunity in SAP Sales Cloud .....                                 | 42 |
| Abbildung 52: E-Mail einer Opportunity an eine Kontaktperson .....                                 | 43 |
| Abbildung 53: Sprachauswahl /-reihenfolge in Google Chrome .....                                   | 45 |
| Abbildung 54: Anmeldemaske.....  | 45 |
| Abbildung 55: Startseite .....   | 46 |

|  |    |
|--|----|
| Abbildung 56: CRM Systemzuordnung .....  | 47 |
| Abbildung 57: Groupware Übersicht .....  | 48 |
| Abbildung 58: Systemzuweisung - Groupware .....  | 48 |
| Abbildung 59: Basic Authentifizierung .....  | 49 |
| Abbildung 60: OAuth App Authentifizierung .....  | 49 |
| Abbildung 61: Client Certificate Authentifizierung .....   | 49 |
| Abbildung 62: Anwenderliste .....  | 50 |
| Abbildung 63: Filterkriterien .....  | 52 |
| Abbildung 64: Sortierung .....   | 52 |
| Abbildung 65: Anwender hinzufügen / bearbeiten .....   | 53 |
| Abbildung 66: Mass-Upload – Dateiauswahl.....  | 54 |
| Abbildung 67: .xlsx Datei für den Mass-Upload .....  | 54 |
| Abbildung 68: Dialogfenster zur Bestätigung des Massen-Uploads .....                               | 55 |
| Abbildung 69: Speichern war erfolgreich.....   | 55 |
| Abbildung 70: Fehler beim Speichern: Benutzer ist bereits registriert worden .....                 | 56 |
| Abbildung 71: Fehler beim Speichern: Kein Geschäftspartner mit der E-Mail-Adresse in der C4C ..... | 56 |
| Abbildung 72: Download der Anwenderliste.....  | 58 |
| Abbildung 73: Aktivieren der Synchronisation für Termine, Aufgaben & Ansprechpartner .....         | 58 |
| Abbildung 74: Allgemeines Customizing .....  | 59 |
| Abbildung 75: Übersicht Aktivitätencustomizing.....  | 64 |
| Abbildung 76: Konfiguration einer Vorgangsart (Termin, Telefonat).....                             | 65 |
| Abbildung 77: Hinzufügen einer Vorgangsart (Aufgabe).....  | 67 |
| Abbildung 78: Bestätigungsdialog .....   | 67 |
| Abbildung 79: Standard-Zuweisung .....   | 68 |
| Abbildung 80: E-Mail Customizing .....   | 69 |
| Abbildung 81: Opportunity Customizing .....  | 70 |
| Abbildung 82: Service Ticket Customizing .....   | 71 |
| Abbildung 83: Angebots Customizing .....   | 72 |
| Abbildung 84: Lead Customizing.....  | 73 |
| Abbildung 85: Realignment Report .....   | 74 |
| Abbildung 86: Realignment Report – Suche nach Aktivitäten.....                                     | 75 |
| Abbildung 87: Realignment Report – Objekte gefunden.....   | 75 |
| Abbildung 88: Realignment Report wird ausgeführt.....  | 76 |
| Abbildung 89: Whitelisting & Blacklisting.....   | 77 |
| Abbildung 90: Blacklist .....  | 78 |
| Abbildung 91: Whitelist .....  | 78 |
| Abbildung 92: Pause / Fortsetzen .....   | 79 |
| Abbildung 93: Pausieren / Fortsetzen .....   | 79 |
| Abbildung 94: Statusänderung .....   | 80 |
| Abbildung 95: Migrationsdatei – Ansicht in notepad++ .....   | 82 |
| Abbildung 96: Migrationsdatei – Ansicht in Excel .....   | 82 |
| Abbildung 97: Migrationshistorie .....   | 83 |
| Abbildung 98: Optionen für den Start einer Migration .....   | 84 |
| Abbildung 99: Datei erfolgreich hochgeladen.....   | 84 |
| Abbildung 100: Fehler beim Hochladen .....   | 84 |
| Abbildung 101: Fortschrittsanzeige .....   | 84 |
| Abbildung 102: Migration erfolgreich beendet.....  | 85 |
| Abbildung 103: Statusreport für Migration.....   | 85 |
| Abbildung 104: Monitoring Login.....   | 86 |
| Abbildung 105: Dashboard Auswahl .....   | 87 |
| Abbildung 106: Kennzahlen Übersicht .....  | 88 |
| Abbildung 107: Zeitraum Auswahl.....   | 90 |
| Abbildung 108: Weitere Einstellungen im Monitoring.....  | 91 |

## **Tabellenverzeichnis**

|   |    |
|---|----|
| Tabelle 1: Synchronisierte Felder - Zuordnungsaktivitäten für Servicetickets .....          | 16 |
| Tabelle 2: Synchronisierung der Prioritäten eines Termins in Richtung Outlook.....          | 17 |
| Tabelle 3: Synchronisierung der Prioritäten eines Termins in Richtung SAP Sales Cloud ..... | 17 |
| Tabelle 4: Synchronisationsdetails für die einzelnen Felder einer Aufgabe .....             | 24 |
| Tabelle 5: Synchronisierung der Prioritäten einer Aufgabe in Richtung Outlook.....          | 24 |
| Tabelle 6: Synchronisierung der Prioritäten einer Aufgabe gegenüber SAP Sales Cloud .....   | 25 |
| Tabelle 7: Synchronisierung des Status einer Aufgabe .....                                  | 25 |
| Tabelle 8: Synchronisationsdetails für die einzelnen Felder eines Kontakts .....            | 30 |
| Tabelle 9: Synchronisierungstabelle - E-Mails .....   | 35 |
| Tabelle 10: Synchronisierungstabelle - Opportunities.....                                   | 40 |
| Tabelle 11: Synchronisierungstabelle - Service-Tickets und Zitate .....                     | 40 |
| Tabelle 12: Synchronisierungstabelle - Leads .....  | 41 |
| Tabelle 13: Inhalt der Migrationsdatei .....  | 83 |
| Tabelle 14: Struktur des Statusreports.....   | 85 |

# 1 Einführung

---

## 1.1 Zielgruppe & Umfang des Dokuments

Dieses Dokument richtet sich an alle maiConnect@Cloud-Kunden - in erster Linie an die Endbenutzer, die bei ihrer täglichen Arbeit von maiConnect@Cloud unterstützt werden.

Die Produktbeschreibung erläutert die einzelnen Funktionen der Software und geht detailliert auf die verschiedenen Möglichkeiten ein, wie Objekte zwischen SAP Sales Cloud und Microsoft Exchange ausgetauscht werden können.

Für die auf der Softwareseite verfügbaren Konfigurationseinstellungen wenden Sie sich bitte an den Administrator, der vom Kunden mit der Administration von maiConnect@Cloud betraut wurde.

## 1.2 Hinweis zu den verwendeten Abbildungen

Die verwendeten Abbildungen zeigen Beispiele aus unserem Testsystem. Aufgrund unterschiedlicher Konfigurationen kann der tatsächliche Aufbau im Kundensystem abweichen. Eine Liste der Abbildungen finden Sie am Ende des Dokuments.

## 1.3 Hinweis zur Verwendung von Outlook Web Access (OWA)

maiConnect ist für die Verwendung mit dem Outlook-Client vorgesehen. Selbstverständlich funktioniert die Synchronisation über maiConnect auch, wenn statt des Clients Outlook Web Access verwendet wird. In diesem Fall kann es jedoch Unterschiede in der Bedienung oder der Menüführung geben. Im Zweifelsfall sollte der Outlook-Client verwendet werden.

## 1.4 Sprachen

Da maiConnect@Cloud selbst nicht über eine Benutzeroberfläche verfügt, fällt die Sprachauswahl auf die in SAP Sales Cloud und Microsoft Exchange verfügbaren Sprachen zurück. Beim Anlegen eines Eintrags in der Benutzerliste des Admin-Cockpits muss für jeden maiConnect-Mitarbeiter eine Sprache ausgewählt werden. Diese Sprache beeinflusst die Anzeigesprache der maiConnect-Synchronisationsmappen, die in der Mailbox-Ordnerstruktur angelegt werden. Hier kann Deutsch und Englisch gewählt werden.



## 1.5 Support

Wenn Sie Fragen oder Anmerkungen zu diesem Dokument, den darin enthaltenen Beschreibungen oder maiConnect@Cloud im Allgemeinen haben, wenden Sie sich bitte über die folgende E-Mail-Adresse an den Support: [support.cxaddons@nagarro.com](mailto:support.cxaddons@nagarro.com)



## 2 Was ist maiConnect@Cloud?



In der heutigen Zeit wird es immer schwieriger, Kundenbeziehungen in einem globalen Kontext erfolgreich zu managen. maiConnect@Cloud wurde mit dem Ziel entwickelt, die Anwender in ihrem Tagesgeschäft bestmöglich zu unterstützen.

Mit maiConnect@Cloud können Sie ganz einfach Aufgaben, (wiederkehrende) Termine, Notizen, Kontakte & E-Mails zwischen Ihrer eigenen Mailbox und SAP Sales Cloud synchronisieren - **in Echtzeit**. Egal, welches Gerät Sie verwenden, maiConnect@Cloud sorgt für eine reibungslose Synchronisation auf **Laptops, Handys, Tablets** und sogar **Uhren**. Direkt auf den Servern der SAP-Business Technology Platform (BTP) in Deutschland installiert, ist maiConnect@Cloud **schnell** und **zuverlässig**.

Ein großer Vorteil gegenüber clientbasierten Tools ist, dass maiConnect@Cloud **serverbasiert** ist. Dies ermöglicht die Synchronisierung in Echtzeit, wodurch ein hohes Maß an Sicherheit, Skalierbarkeit und Leistung gewährleistet ist.

Neben der reinen Synchronisation bietet maiConnect@Cloud praktische Features wie die einfache Zuordnung von E-Mails zu Projekten und Opportunities, die Erstellung von Service-Tickets, Aufgaben, Angeboten und Leads aus einer E-Mail heraus, die Synchronisation von Zuordnungsaktivitäten oder die Möglichkeit, externe Teilnehmer zu Terminen einzuladen. Selbstverständlich ist sie auch vollständig mobil und systemübergreifend synchronisiert. Sie müssen auf der Client-Seite nichts weiter tun.

Für einen besseren Überblick über Ihre Aktivitäten und immer aktuelle Informationen über Ihre Kunden.

## 3 Voraussetzungen

Die folgende Software ist für die Nutzung von maiConnect@Cloud erforderlich:

- Microsoft Exchange Server (2013, 2016 oder Exchange Online (o365))
- SAP Sales Cloud
- maiConnect@Cloud

Darüber hinaus müssen folgende Einstellungen bzw. Voraussetzungen erfüllt werden:

### 3.1 Exchange

Als Exchange-System werden sowohl Exchange onPrem als auch Office365 unterstützt. Die Kommunikation via EWS muss in beiden Fällen aktiviert sein. MS Graph wird derzeit noch nicht unterstützt.

Bei Exchange onPrem erfolgt der Zugriff auf die Postfächer der maiConnect-Anwender über einen Kommunikationsbenutzer, dem entsprechende Berechtigungen zugewiesen werden. Bei Office365 erfolgt der Zugriff über OAuth. Die notwendigen EWS-Berechtigungen auf die Postfächer der maiConnect-Anwender müssen im Microsoft Azure erteilt werden.

Weitere Details hierzu und zur Konfiguration des Exchange Servers zur Anpassung an die Bedürfnisse von maiConnect entnehmen Sie bitte der Installationsanleitung maiConnect@Cloud.



## 3.2 SAP Sales Cloud

SAP Sales Cloud-Benutzer, die maiConnect@Cloud verwenden, müssen die Geschäftspartnerrolle haben, um Objekte von SAP Sales Cloud mit Exchange und zurück zu synchronisieren. Außerdem muss für jeden dieser Geschäftspartner eine eindeutige E-Mail-Adresse des entsprechenden Mitarbeiters gepflegt werden.

Außerdem muss auf der Seite von SAP Sales Cloud ein Kommunikationsbenutzer eingerichtet werden, der über die entsprechenden Berechtigungen zur Ausführung der im Abschnitt Architektur aufgeführten SAP Sales Cloud Web Services verfügt.

**Bitte beachten Sie:** Wir empfehlen, dem Kommunikationsnutzer eine Sicherheitsrichtlinie zuzuweisen, in der das Passwort nicht abläuft, um Probleme mit maiConnect zu vermeiden.

Weitere Informationen finden Sie in der maiConnect@Cloud-Installationsanleitung.

## 3.3 Admin-Cockpit

Für jeden maiConnect-Nutzer muss über das Admin-Cockpit ein Eintrag in die Benutzerliste aufgenommen werden - inklusive seiner Geschäftspartnernummer oder E-Mail-Adresse.

**Bitte beachten Sie:** Wird die E-Mail-Adresse des maiConnect-Benutzers in SAP Sales Cloud geändert, muss der entsprechende Eintrag des Benutzers in der Benutzerliste einmal gelöscht und wieder hinzugefügt werden.

Weitere Einzelheiten entnehmen Sie bitte dem separat erhältlichen Admin Guide für maiConnect@Cloud.

# 4 Architektur

---

maiConnect@Cloud wird auf der SAP Business Technology Platform (BTP) gehostet. Der Datenaustausch findet immer zwischen dem SAP Sales Cloud System und der BTP sowie dem Microsoft Exchange System und der BTP statt. Das bedeutet, dass das SAP Sales Cloud-System nicht im direkten Austausch mit dem Microsoft Exchange-System steht.

Wie das BTP ist das SAP Sales Cloud-System Cloud-basiert und wird von SAP gehostet. Für den Datenaustausch zwischen SAP Sales Cloud und BTP werden Standard-Replikationsdienste, OData und Web-Services verwendet. Einige davon müssen vor der Verwendung erstellt und/oder aktiviert werden. Die Replikationsdienste enthalten eine URL, über die Benachrichtigungen über das Anlegen und Löschen sowie über Änderungen an synchronisierten Objekten an den BTP weitergeleitet und dort verarbeitet werden können.

Die Kommunikation zwischen BTP und Microsoft Exchange erfolgt ebenfalls über Standard-Exchange-Webdienste (EWS). Für die Mailboxen der Nutzer, die maiConnect@Cloud nutzen, werden Push-Abonnements erstellt, so dass das Anlegen, Löschen und Ändern von Aktivitäten, E-Mails und Kontakten in Echtzeit an den BTP zur Weiterverarbeitung durch maiConnect@Cloud repliziert werden kann.

maiConnect@Cloud kann sowohl mit einem Exchange Server, der lokal beim Kunden gehostet wird, als auch mit Office365, das wiederum Cloud-basiert ist, kommunizieren. Bei einem nicht Cloud-basierten Exchange Server können Kommunikationsprobleme auftreten, wenn zwischen dem BTP und dem Exchange Server eine Firewall oder ein Proxy vorhanden ist. Kunden, die diesem Szenario unterliegen, müssen sicherstellen, dass die Verbindung zwischen den beiden Systemen ohne Probleme funktioniert.

Der Benutzer kommuniziert auch über den Microsoft Outlook-Client oder die Outlook-Webanwendung (OWA) mit dem Microsoft Exchange Server und erhält so alle Aktivitäten, Aufgaben, Kontakte und E-Mails.

Das Admin-Cockpit ist eine Anwendung, die ebenfalls auf dem BTP gehostet wird. Es kommuniziert jedoch nicht direkt mit dem SAP Sales Cloud-System oder dem Microsoft Exchange Server. Stattdessen werden Informationen ausschließlich zwischen der maiConnect@Cloud-Anwendung und der Admin-Cockpit-Anwendung ausgetauscht.

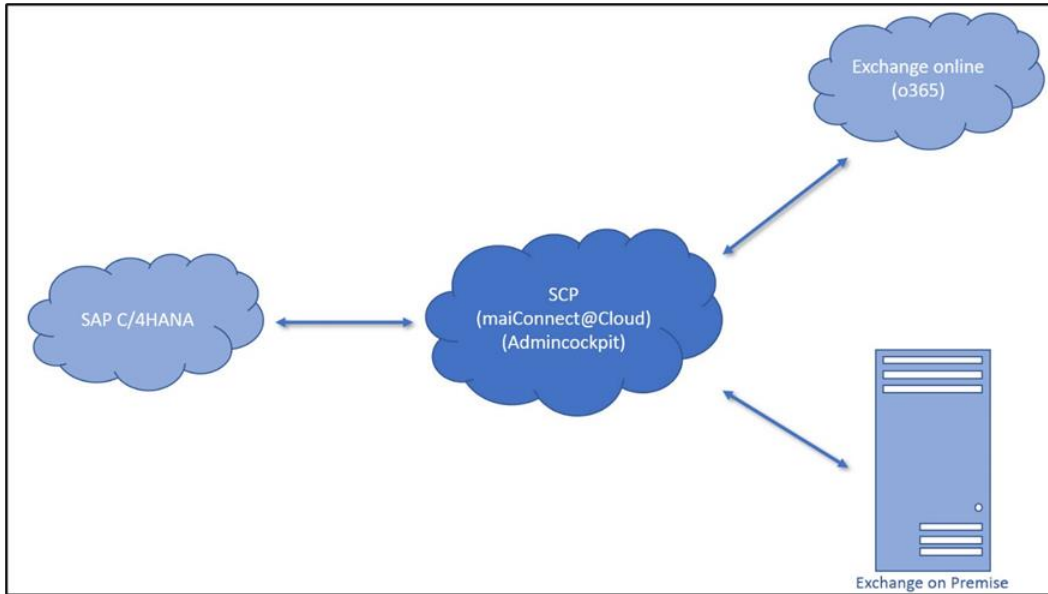


Abbildung 1: maiConnect@Cloud-Systemlandschaft (vereinfachtes Beispiel)

**Bitte beachten Sie:** Wenn die Verbindung zum Exchange Server durch SSL mit einem Zertifikat gesichert ist, dann muss das Zertifikat von bestimmten vertrauenswürdigen Zertifizierungsautoritäten ausgestellt worden sein. Eine Liste der von SAP akzeptierten Zertifizierungsstellen finden Sie hier:

<https://wiki.scn.sap.com/wiki/display/CLOUD/Trusted+Zertifikat+Behörden>

Weitere Informationen über FWS-Benachrichtigungen finden Sie unter

<https://docs.microsoft.com/en-us/exchange/client-developer/exchange-web-services/notification-subscriptions-mailbox-events-and-ews-in-exchange>

### Einreihen & Ausreihen (Enqueuing & Dequeuing)

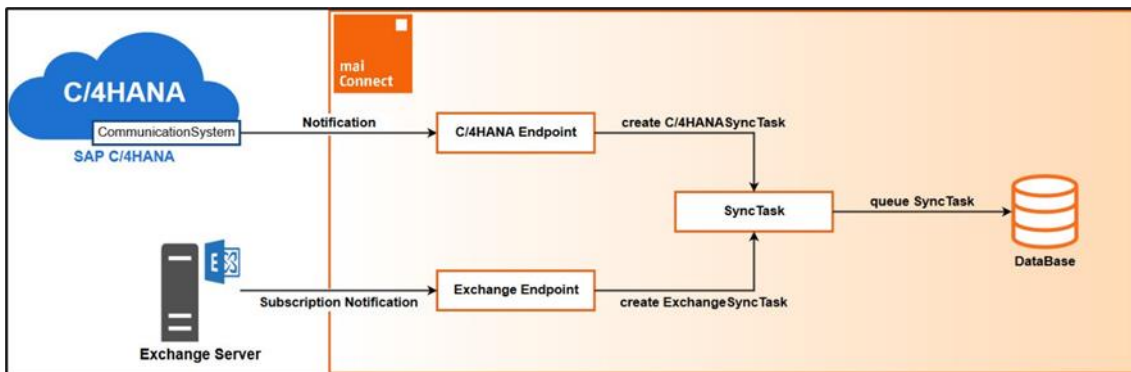


Abbildung 2: maiConnect@Cloud-Datenfluss (Enqueuing)

Vereinfacht ausgedrückt wird für jede Benachrichtigung/Abonnementbenachrichtigung ein Sync-Task erstellt und in der maiConnect-Datenbank gespeichert. Um sicher zu gehen, prüft das System auf Dubletten, um sicherzustellen, dass kein doppelter Sync-Task erstellt wird. Dies könnte zu Synchronisationsfehlern und damit zu Performance-Problemen führen.

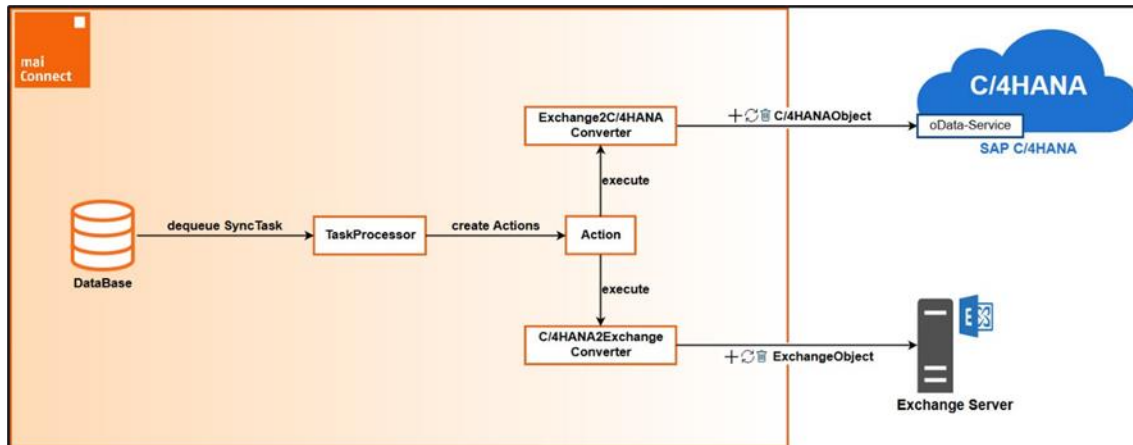


Abbildung 3: maiConnect@Cloud-Datenfluss (Dequeueing)

Die Sync-Tasks werden von maiConnect aus der Datenbank gelesen und in Blöcken abgearbeitet. Für jede zu verarbeitende Sync-Task können eine oder mehrere Aktionen angelegt werden. Diese Aktionen werden dann ausgeführt, und die daraus resultierenden Requests werden an SAP Sales Cloud oder Exchange gesendet.

## 5 Sicherheit

Ein Kommunikationsbenutzer wird zum Lesen oder Ändern von Daten in SAP Sales Cloud oder auf dem Microsoft-Exchange-Server verwendet. Die Kennwörter dieser Benutzer können im BTP oder im Admin-Cockpit hinterlegt werden. Sie werden verschlüsselt in einem Schlüsselspeicher abgelegt. Wir verwenden dazu den von SAP vorgeschlagenen AS Java Key Storage Service.

Die Kommunikationsbenutzer benötigen bestimmte Berechtigungen, um auf die zu synchronisierenden Objekte zugreifen zu können. Diese sind in der maiConnect@Cloud-Installationsanleitung näher beschrieben. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, diese Benutzer anzulegen und ihnen alle notwendigen Berechtigungen zu erteilen.

OAuth, ein Client-Zertifikat oder Basic Authentication kann für die Authentifizierung auf dem Exchange-Server ausgewählt werden. Für das SAP Sales Cloud-System ist derzeit nur Basic Authentication möglich.

Die Webdienste, die für die Kommunikation zwischen BTP und SAP Sales Cloud oder Microsoft Exchange verwendet werden, sind mit HTTPS (TLS 1.2) verschlüsselt.

Die Kommunikation zwischen maiConnect@Cloud und dem Admin-Cockpit ist App2App SSO-authentifiziert und findet über HTTPS statt. Dies ermöglicht es den Services, Benutzeridentitäten an andere Anwendungen weiterzugeben, die im BTP-Account verwendet (bereitgestellt oder abonniert) werden. Eine Benutzeridentität wird an die in der URL angegebene Anwendung weitergegeben. Die vollständige Identität wird weitergereicht<sup>1</sup>.

Zur Fehleranalyse werden bestimmte Daten der Synchronisation protokolliert. Dazu gehören z.B. die Geschäftspartnernummer und die zugehörige E-Mail-Adresse.

<sup>1</sup> <https://www.sap.com/developer/blueprints/finder/security-app-to-app-sso.html>

## 6 Objektsynchronisation

---

Um Objekte zwischen SAP Sales Cloud und Microsoft Outlook zunächst zu synchronisieren, gibt es für den Anwender mit maiConnect verschiedene Möglichkeiten.

- **Black-/Whitelisting:** Das Black/Whitelisting ist als Option für die Synchronisierung von Terminen, Besuchen, Telefonaten und Aufgaben von Outlook zu SAP Sales Cloud verfügbar und kann über das Admin-Cockpit aktiviert werden. Für Benutzer, die auf der Whitelist eingetragen sind, werden Termine / Aufgaben ohne weitere Aktion von Outlook nach SAP Sales Cloud synchronisiert. Die Verwendung von Sync-Präfix oder Outlook-Kategorie ist nicht mehr notwendig. Je nach Konfiguration kann jedoch auch hier ein Sync-Präfix verwendet werden, z.B. um gezielt einen Telefonanruf anzulegen.
- **Sync-Präfix:** Wenn die Whitelist nicht aktiv ist oder ein Benutzer auf der Blacklist steht, kann die Synchronisierung von Aktivitäten/Aufgaben über ein Sync-Präfix initiiert werden. Dies ist ein Präfix, das im Admin-Cockpit frei konfiguriert werden kann und dem Titel (Beschreibung) des zu synchronisierenden Elements in Outlook vorangestellt werden muss.
- **Outlook-Kategorie:** Die Synchronisation von Terminen, Aufgaben & Kontakten aus Outlook kann über eine Outlook -Kategorie erfolgen, die von jedem Benutzer in seinem Postfach eingerichtet werden kann. Es gibt zwei Optionen: Entweder enthält der Name der Kategorie in Outlook den Kategorienschlüssel des Aktivitätstyps, wie er in SAP Sales Cloud gepflegt ist - oder die Kategorie hat den Namen, der über den entsprechenden Parameter im allgemeinen Customizing des Admin-Cockpits definiert wurde. Die Option, eine Kategorie für die Synchronisation zu verwenden, kann im Admin-Cockpit deaktiviert werden.
- **E-Mail Drop-In:** Die initiale Synchronisation von E-Mails, Opportunities, Service-Tickets, Angeboten und Leads aus Outlook ist über ein E-Mail Drop-In möglich. Die zu synchronisierende E-Mail wird per Drag & Drop in einen von maiConnect erstellten Unterordner im Postfach gezogen.
- **Beziehung:** Um Kontakte zunächst von SAP Sales Cloud mit Outlook zu synchronisieren, werden bestimmte Beziehungstypen verwendet, die über das Admin-Cockpit ausgewählt werden können. Wird eine dieser Beziehungen auf den Kunden oder einen Ansprechpartner direkt gesetzt, werden je nach Beziehungstyp entweder nur der Ansprechpartner oder alle Ansprechpartner des Kunden in die Mailbox des maiConnect-Mitarbeiters synchronisiert.
- **Customizing der Aktivität (Kategorie SAP Sales Cloud):** Die initiale Synchronisation von Aktivitäten und Aufgaben aus SAP Sales Cloud wird durch die konfigurierten Kategorien gesteuert. Die SAP Sales Cloud-Kategorien, deren Elemente in Richtung Outlook synchronisiert werden sollen, müssen im Aktivitäts-Customizing im Admin-Cockpit eingetragen werden. In der SAP Sales Cloud-Aktivität ist dann der maiConnect-Mitarbeiter als verantwortlicher Mitarbeiter eingetragen.
- **Zuweisung (SAP Sales Cloud Ressourcenplaner):** Zuordnungsaktivitäten eines Service-Tickets in SAP Sales Cloud können über den Ressourcenplaner angelegt und somit zunächst synchronisiert in der Mailbox des zugeordneten Mitarbeiters abgelegt werden.

In der folgenden Beschreibung der einzelnen Features gehen wir detailliert auf die verfügbaren Optionen für die Synchronisation ein.

Wenn die initiale Synchronisation stattgefunden hat und damit die Verbindung zwischen dem Outlook-Objekt und dem zugehörigen Objekt in SAP Sales Cloud angelegt ist, muss die Synchronisation der Verbuchungen nicht angestoßen werden, dies geschieht automatisch.

Mit maiConnect können Objekte aus Outlook synchronisiert werden, die in SAP Sales Cloud Pflichtfelder haben, die in Outlook nicht belegt sind. Bei der Aktualisierung eines solchen Objektes aus SAP Sales Cloud müssen diese Felder jedoch gefüllt werden.

Grundsätzliche Anmerkung zur Synchronisationsgeschwindigkeit: maiConnect empfängt eine unmittelbare Benachrichtigung für jede Änderungen in der SAP Sales Cloud oder Microsoft Outlook. Diese Änderungsbenachrichtigungen werden von maiConnect in einer Queue gespeichert und anschließend verarbeitet. Je nachdem wie viele Änderungen gerade gleichzeitig verarbeitet werden oder wie gut die Antwortzeiten der SAP Sales Cloud sowie Microsoft Outlook sind, kann die Zeit für die Verarbeitung einer Synchronisation variieren.

## 7 Features

---

### 7.1 Termine Full

#### 7.1.1 Allgemeine Informationen

Wenn es um maiConnect geht, umfassen die Termine auch Besuche und Telefonate. Beim erstmaligen Anlegen eines Termins in SAP Sales Cloud kann über die gewählte Kategorie festgelegt werden, um welche Art von Aktivität (Termin, Besuch, Telefonanruf) es sich bei dem Objekt handelt. Wenn ein Objekt in Outlook angelegt wird, kann über ein Sync-Präfix oder eine Kategorie bestimmt werden, ob ein Termin in SAP Sales Cloud als Termin, Besuch oder Telefonanruf angelegt wird. Wenn ein Termin in Outlook über Whitelisting angelegt wird, wird die Standardzuordnung aus dem Admin-Cockpit verwendet, um zu bestimmen, als was der Termin angelegt wird. Es gilt Folgendes:

In SAP Sales Cloud wird ein Termin mit der Kategorie angelegt, die sich aus der Standardvorgabe als Auftrag ergibt. Wenn im Börsentermin kein Teilnehmer definiert ist, wird ein Termin angelegt. Wenn im Börsentermin interne Teilnehmer (Mitarbeiter) enthalten sind, wird in SAP Sales Cloud ein Element mit der Kategorie angelegt, die in der Defaultzuordnung für "Besprechung" eingetragen ist. Ein Termin wird in SAP Sales Cloud als Besuch in SAP Sales Cloud angelegt, wenn externe Teilnehmer (Kontakte) in den Outlook -Termin einbezogen sind. Wenn es weder eine Standardzuordnung für einen Kundenbesuch noch eine Standardzuordnung für eine Besprechung gibt, wird in SAP Sales Cloud ein normaler Termin angelegt.

Bei Terminen werden sowohl die initiale Synchronisation als auch die Aktualisierung und Löschung von Elementen bidirektional<sup>2</sup> unterstützt. Ausnahmen sind wiederkehrende Termine, Zuordnungsaktivitäten von Dienstleistungsscheinen und private Termine - mehr dazu weiter unten.

Sobald ein Termin in Outlook gelöscht wird, wird er in SAP Sales Cloud als "abgesagt" markiert. Wenn das Löschen des Termins in Outlook nicht synchronisiert wurde (z.B. wenn der Termin gelöscht wurde, während maiConnect deaktiviert war) und der entsprechende Parameter im Admin-Cockpit konfiguriert wurde (siehe maiConnect Admin Guide), wird der Termin bei einer Änderung in SAP Sales Cloud auch in Outlook neu angelegt.

##### 7.1.1.1 Teilnehmer & Ansprechpartner

Teilnehmer und Ansprechpartner werden bidirektional zwischen SAP Sales Cloud und Outlook ausgetauscht. Alle Teilnehmer, deren E-Mail-Adressen auf einem Kontakt in SAP Sales Cloud gepflegt sind, werden dem Termin in SAP Sales Cloud mit der Rolle "Kontaktperson" hinzugefügt, Teilnehmer, deren E-Mail-Adressen auf einem Mitarbeiter gepflegt sind, werden als "Teilnehmer" hinzugefügt.

Ob Ansprechpartner oder Teilnehmer zwischen SAP Sales Cloud und Outlook synchronisiert werden sollen, kann im Admin-Cockpit eingestellt werden (siehe Admin-Guide).

**Achtung:** Wenn Ansprechpartner oder Teilnehmer ausgetauscht werden, beachten Sie bitte, dass die Entfernung dieser Personen aus dem SAP Sales Cloud-Termin bedeutet, dass sie auch im Outlook -Termin entfernt werden und daher automatisch eine E-Mail zur Absage des Termins erhalten.

##### 7.1.1.2 Extern organisierte Termine

Benutzer von maiConnect haben die Möglichkeit, Termine, zu denen sie von externen Personen eingeladen wurden, zu synchronisieren. Dies schafft Transparenz und hat den Vorteil, dass Sie auch bei extern organisierten Terminen einen Überblick über Ihren gesamten Terminplan haben.

Diese Funktion kann über das Admin-Cockpit durch Eingabe einer Geschäftspartnernummer<sup>3</sup> aktiviert werden. Der entsprechende Geschäftspartner wird dann von maiConnect in extern organisierten ap-

---

<sup>2</sup> Das Admin-Cockpit bietet die Möglichkeit, die Synchronisation im Falle einer Erstellung, Aktualisierung oder Löschung gezielt zu unterbinden - sowohl in Richtung SAP Sales Cloud als auch in Richtung Outlook. Weitere Details finden Sie im Admin Guide.

<sup>3</sup> Der Geschäftspartner, dessen Geschäftspartnernummer im Rahmen dieser Funktion im Admin-Cockpit eingegeben wird, darf kein maiConnect-Benutzer sein.

Punkten in SAP Sales Cloud als verantwortlicher Mitarbeiter und Organisator verwendet. Jeder maiConnect-Benutzer, der zu einem solchen Termin eingeladen wird, sieht diesen Termin dann in seinem SAP Sales Cloud-Kalender.

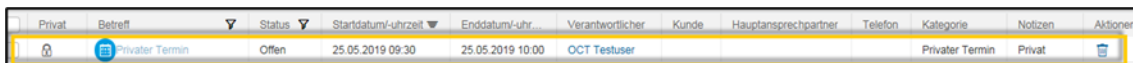
Die einzelnen Felder des Termins werden wie gewohnt synchronisiert, eine Synchronisation (Änderungen oder Löschungen) solcher Termine von SAP Sales Cloud zu Outlook ist jedoch nicht möglich.

### 7.1.1.3 Private Termine

Das Admin-Cockpit von maiConnect bietet die Möglichkeit, die Synchronisation von privaten Terminen zu aktivieren. Wenn aktiviert, werden private Termine aus dem Outlook -Kalender nach SAP Sales Cloud übertragen und dort mit einem Privatkennzeichen (Schlosssymbol) versehen. Die Termindetails (Betreff, Notizen) werden in der Aktivitätenliste und im Kalender ausgeblendet und der Termin kann in SAP Sales Cloud nicht mehr geöffnet, eingesehen oder aktualisiert werden.



Abbildung 4: Kalenderansicht



| Privat | Betreff         | Status | Startdatum/-uhrzeit | Enddatum/-uhr... | Verantwortlicher | Kunde | Hauptansprechpartner | Telefon | Kategorie       | Notizen | Aktionen |
|--------|-----------------|--------|---------------------|------------------|------------------|-------|----------------------|---------|-----------------|---------|----------|
|        | Privater Termin | Offen  | 25.05.2019 09:30    | 25.05.2019 10:00 | OCT Testuser     |       |                      |         | Privater Termin | Privat  |          |

Abbildung 5: Ansicht eines privaten Termins in der Aktivitätenliste

Dieses Verhalten gilt sowohl für Termine, die im Outlook zunächst als privat angelegt werden, als auch für Termine, die später im Outlook als privat markiert werden.

Bitte beachten Sie, dass Telefonate nicht als privat markiert werden können. Die liegt an einer Einschränkung der SAP Sales Cloud.

### 7.1.1.4 Zuordnungsaktivitäten für Service-Tickets

Zuordnungsaktivitäten eines Servicescheins sind Termine, die für einen Servicetechniker im Rahmen eines Servicescheins geplant sind. Wenn der Servicetechniker ein maiConnect-Mitarbeiter ist, können diese Termine auch für ihn synchronisiert werden.

Der Synchronisationsprozess für Zuordnungsaktivitäten ist jedoch unidirektional. Sie werden von SAP Sales Cloud in Richtung Outlook synchronisiert - es findet keine Re-Synchronisation statt. Der zugeordnete Mitarbeiter kann natürlich den Termin in Outlook aktualisieren - dies hat jedoch keine Auswirkungen auf das Service-Ticket oder die Zuordnungsaktivität in SAP Sales Cloud.

Wird die Zuordnungsaktivität in Outlook gelöscht und anschließend in SAP Sales Cloud aktualisiert, prüft maiConnect, ob der Parameter zum Anlegen neuer Termine im Admin-Cockpit aktiv ist und legt die Aktivität für den zugeordneten Servicetechniker im Rahmen der Aktualisierung ggf. neu an.

### 7.1.1.5 Serientermine

Die Synchronisation von Serienterminen von Outlook nach SAP Sales Cloud wird von maiConnect unterstützt und kann über das Admin-Cockpit<sup>4</sup> aktiviert und konfiguriert werden. Ist die Funktion aktiviert, können Serientermine über maiConnect angelegt, geändert und gelöscht werden. Da es sich jedoch um eine reine maiConnect-Lösung handelt und SAP Sales Cloud Serientermine nicht als solche erkennt, gibt es einige Einschränkungen.

<sup>4</sup> Weitere Informationen zur Konfiguration der Synchronisation von wiederkehrenden Terminen finden Sie im Admin Guide.

Bei der Synchronisation einer Terminserie aus Outlook wird für jedes einzelne Serienelement in der SAP Sales Cloud ein separater Termin angelegt. Wird die Terminserie in Outlook aktualisiert, werden diese Updates an die für die einzelnen Elemente der Serie erstellten Termine in der SAP Sales Cloud repliziert.

Aufgrund dieser Besonderheit können aus der SAP Sales Cloud heraus keine Änderungen an einer Terminserie gespeichert werden. Hier können lediglich die einzelnen Elemente aktualisiert werden – und diese Änderungen werden auch nur als Änderung an dem entsprechenden einzelnen Outlook-Termin verbucht bzw. synchronisiert.

## 7.1.2 Synchronisationstabellen

### 7.1.2.1 Termine, Besuche, Telefonate, Serientermine

| Bereich                            | Outlook → SAP Sales Cloud | SAP Sales Cloud → Outlook |
|------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| <b>Allgemeine Daten</b>            |                           |                           |
| Betreff                            | unterstützt               | unterstützt               |
| Ort                                | unterstützt               | unterstützt               |
| Startdatum/-zeit                   | unterstützt               | unterstützt               |
| Enddatum/-zeit                     | unterstützt               | unterstützt               |
| Ganztägig                          | unterstützt               | unterstützt               |
| Verfügbarkeits-Status <sup>5</sup> | unterstützt               | unterstützt               |
| Privat                             | unterstützt <sup>6</sup>  | -                         |
| Serientyp                          | unterstützt <sup>7</sup>  | -                         |
| Kunde <sup>8</sup>                 | unterstützt               | -                         |
| <b>Teilnehmer <sup>9,10</sup></b>  |                           |                           |
| Intern (Mitarbeiter)               | unterstützt               | unterstützt               |
| Extern (Kontakte)                  | unterstützt               | unterstützt               |
| Optionale Teilnehmer               | unterstützt <sup>11</sup> | -                         |

<sup>5</sup> Nur 'Abwesend' (SAP Sales Cloud) oder 'Abwesend' (Outlook) werden synchronisiert.

<sup>6</sup> Siehe Abschnitt 7.1.1.3.

<sup>7</sup> Unterstützt mit Einschränkungen: Siehe Abschnitt 7.1.1.5.

<sup>8</sup> Es muss mindestens einen Teilnehmer geben, der als Ansprechpartner bei einem Kunden gepflegt wird. Wenn einem Besuch in Outlook mehrere Teilnehmer zugeordnet sind, die Ansprechpartner für verschiedene Kunden sind, wird der Kunde des ersten Teilnehmers eingefügt.

<sup>9</sup> Die E-Mail-Adresse eines Teilnehmers darf nur auf dem Mitarbeiter oder auf dem Kontakt - nicht parallel auf beiden - gepflegt werden.

<sup>10</sup> Über das Admin-Cockpit können Sie einstellen, dass Teilnehmer, die einen Termin in Outlook absagen, in SAP Sales Cloud nicht mehr als Teilnehmer des Termins angezeigt werden.

<sup>11</sup> Wenn der Parameter im Admin-Cockpit aktiviert wurde.

| Bereich                   | Outlook → SAP Sales Cloud | SAP Sales Cloud → Outlook |
|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| <b>Datei-Anhänge</b>      |                           |                           |
| Datei-Anhänge             | unterstützt               | unterstützt               |
| Eingebettete Dateianhänge | unterstützt               | -                         |
| <b>Notizen</b>            |                           |                           |
| Notizen                   | unterstützt               | unterstützt               |

Tabelle 1: Synchronisierte Felder - Termine, Besuche, Telefonate, Serientermine

### 7.1.2.2 Zuordnungsaktivitäten für Service-Tickets

| Bereich                 | SAP Sales Cloud → Outlook             |
|-------------------------|---------------------------------------|
| <b>Allgemeine Daten</b> |                                       |
| Betreff                 | unterstützt                           |
| Kunde                   | unterstützt                           |
| Startdatum/-zeit        | unterstützt                           |
| Enddatum/-zeit          | unterstützt                           |
| Status                  | unterstützt <sup>12</sup>             |
| <b>Teilnehmer</b>       |                                       |
| Servicetechniker        | synchronisiert nach Bedarf Teilnehmer |
| <b>Notizen</b>          |                                       |
| Notizen                 | unterstützt                           |

Tabelle 1: Synchronisierte Felder - Zuordnungsaktivitäten für Servicetickets

### 7.1.2.3 Prioritäten <sup>13</sup>

Das Prioritätsfeld wird in Outlook in der Kopfzeile eines Termins angezeigt. Für die Ebene "normal" gibt es keine grafische Darstellung:

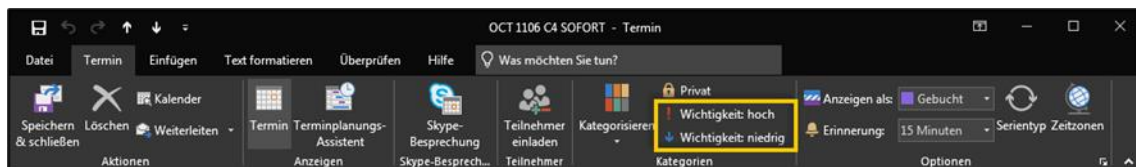


Abbildung 6: Prioritätsoptionen in der Kopfzeile eines Termins

<sup>12</sup> Nur der Status 'Storniert' wird synchronisiert (Löschen der Aktivität für den zuvor zugeordneten Servicetechniker)

<sup>13</sup> Gilt nicht für die Zuweisung von Diensttickets



| Ausgangswert SAP Sales Cloud | Zugewiesener Wert in Outlook |
|------------------------------|------------------------------|
| Sofort                       | Hoch                         |
| Dringend                     | Hoch                         |
| Normal                       | Normal                       |
| Niedrig                      | Niedrig                      |

Tabelle 2: Synchronisierung der Prioritäten eines Termins in Richtung Outlook

| Ausgangswert Outlook | Zugewiesener Wert in SAP Sales Cloud |
|----------------------|--------------------------------------|
| Hoch                 | Dringend                             |
| Normal               | Normal                               |
| Niedrig              | Niedrig                              |

Tabelle 3: Synchronisierung der Prioritäten eines Termins in Richtung SAP Sales Cloud

### 7.1.3 Outlook → SAP Sales Cloud

Ein Termin, der ursprünglich in Outlook angelegt wurde, muss als relevant für die Synchronisation mit SAP Sales Cloud<sup>14</sup> gekennzeichnet werden. Die vier unten aufgeführten Optionen gelten gleichermaßen für Termine / Besuche, wiederkehrende Termine und private Termine:

#### 7.1.3.1 Whitelisting

Wenn die Whitelist für Termine aktiv ist (siehe Admin Guide), können Benutzer, die auf der Whitelist stehen, Termine aus Outlook synchronisieren, ohne sie separat markieren zu müssen. Jeder in Outlook erstellte Termin wird dann synchronisiert.

#### 7.1.3.2 Kategorie (Schlüssel)

Wenn im Aktivitäts-Customizing des Admin-Cockpits ein Eintrag für die Aktivitätsart "Termin" oder "Telefonat" vorgenommen wurde, kann in Outlook eine Kategorie angelegt werden, die den gleichen technischen Schlüssel im Namen hat, wie er der Aktivitätsart in SAP Sales Cloud zugeordnet ist. Wenn eine solche Kategorie mit dem technischen Schlüssel dann einem Termin in Outlook zugeordnet wird, startet die Synchronisation. Abhängig vom Customizing der Aktivität kann damit auch gesteuert werden, als was für ein Objekt ein Termin aus Outlook in SAP Sales Cloud angelegt wird.

|                    |                                    |
|--------------------|------------------------------------|
| <b>APPOINTMENT</b> |                                    |
| Appointment        | 0001 Kundenbesuch (Customer Visit) |
| <b>PHONECALL</b>   |                                    |
| Telephone Call     | 0002 Telefonat (Phone Call)        |

Abbildung 7: Aktivitäts-Customizing - Termine mit technischem Schlüssel

<sup>14</sup> Je nach aktivierter Funktion ist ein entsprechendes Customizing erforderlich. Siehe Admin-Anleitung.

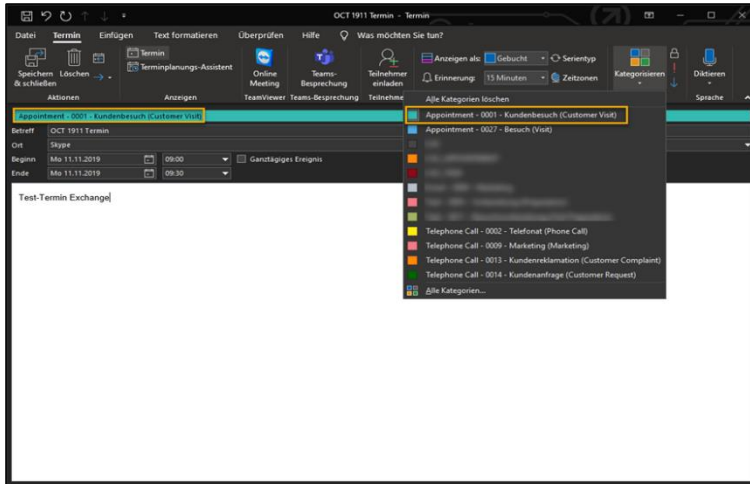


Abbildung 8: Erstellung eines Termins im Outlook mit einer Kategorie (Schlüssel)

### 7.1.3.3 Kategorie (Allgemeiner Parameter)

Im allgemeinen Customizing des Admin-Cockpits kann eine Synchronisationskategorie für Termine eingerichtet werden. Die hier gepflegte Kategorie kann dann auch in Outlook angelegt und für die Erstsynchronisation verwendet werden:



Abbildung 9: Allgemeines Customizing - Synchronisierungskategorie für Termine & Anrufe

Wenn einem Termin in Outlook mehrere Kategorien zugeordnet sind, verwendet maiConnect die erste gefundene gültige Kategorie für die Synchronisation.

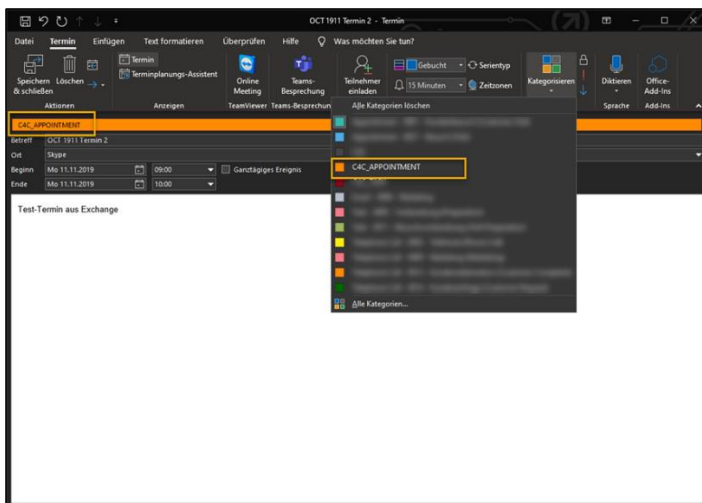


Abbildung 10: Erstellung eines Termins in Outlook mit Kategorie (allgemeiner Parameter)

### 7.1.3.4 Präfix

Wenn im allgemeinen Customizing ein Sync-Präfix für Termine oder Telefonanrufe eingerichtet ist, kann dieses auch verwendet werden, um die Synchronisation von Terminen oder Telefonanrufen aus Outlook heraus anzustoßen. Dazu wird dem Betreff das konfigurierte Präfix vorangestellt.



Abbildung 11: Allgemeines Customizing - Synchronisationspräfix für Termine und Anrufe

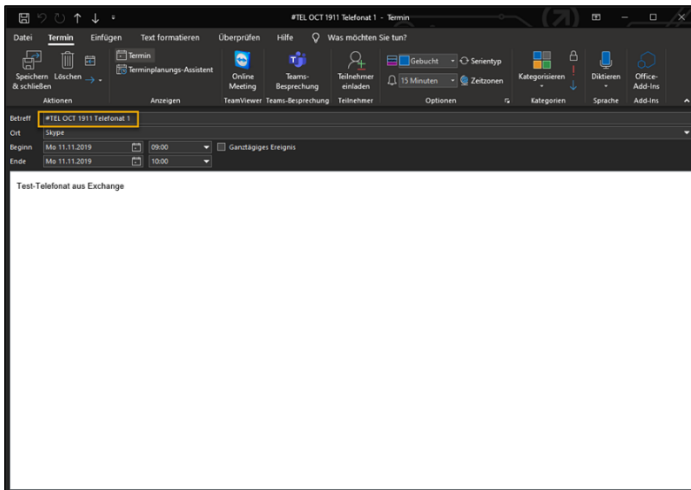


Abbildung 12: Erstellen eines Telefonanrufs in Outlook mit Vorwahl

Ist darüber hinaus der Parameter zum Löschen des Präfixes aktiviert, wird das Präfix nicht mit in Richtung SAP Sales Cloud übertragen und aus dem Outlook Element nach der initialen Syn-chronisation wieder entfernt:



Abbildung 13: Allgemeines Customizing - Synchronisationspräfix löschen

## 7.1.4 SAP Sales Cloud → Outlook

### 7.1.4.1 Termine, Besuche, Telefonate

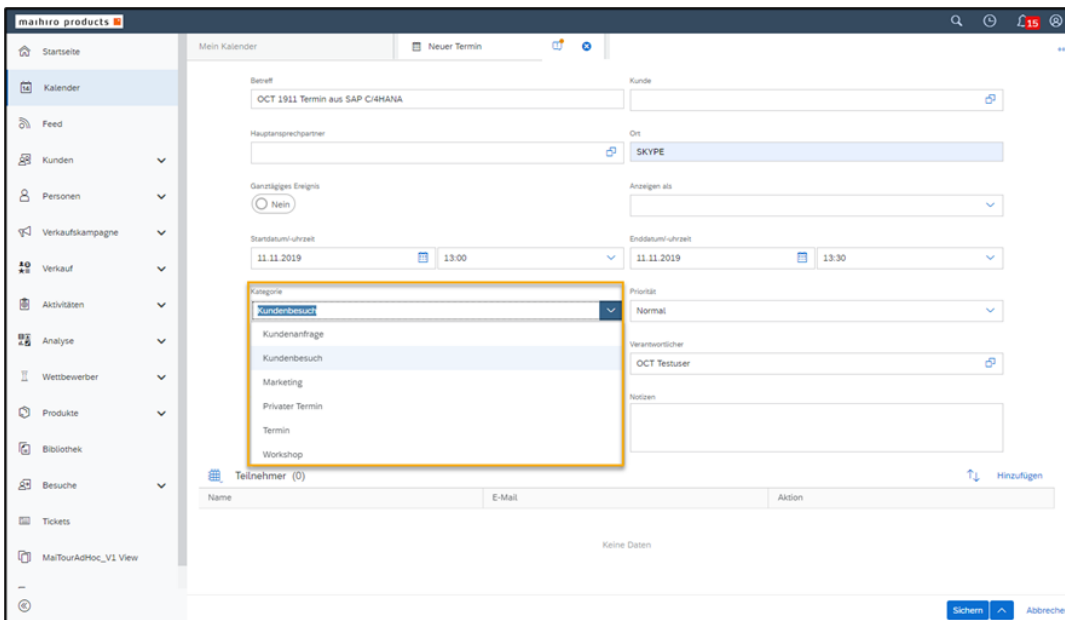


Abbildung 14: Anlegen eines Termins in SAP Sales Cloud

Um einen Termin, ein Telefonat oder einen Besuch zunächst aus SAP Sales Cloud nach Outlook zu synchronisieren, müssen Sie eine der Kategorien auswählen, die im Aktivitäts-Customizing des Admin-Cockpits gepflegt sind (siehe Admin-Guide). Sobald das Element gesichert wird, beginnt die

Synchronisation mit Outlook unter Berücksichtigung der im Admin-Cockpit für die gewählte Aktivitätsart gepflegten Parameter.



Abbildung 15: SAP Sales Cloud-Kategorien für im Admin-Cockpit gepflegte Termine

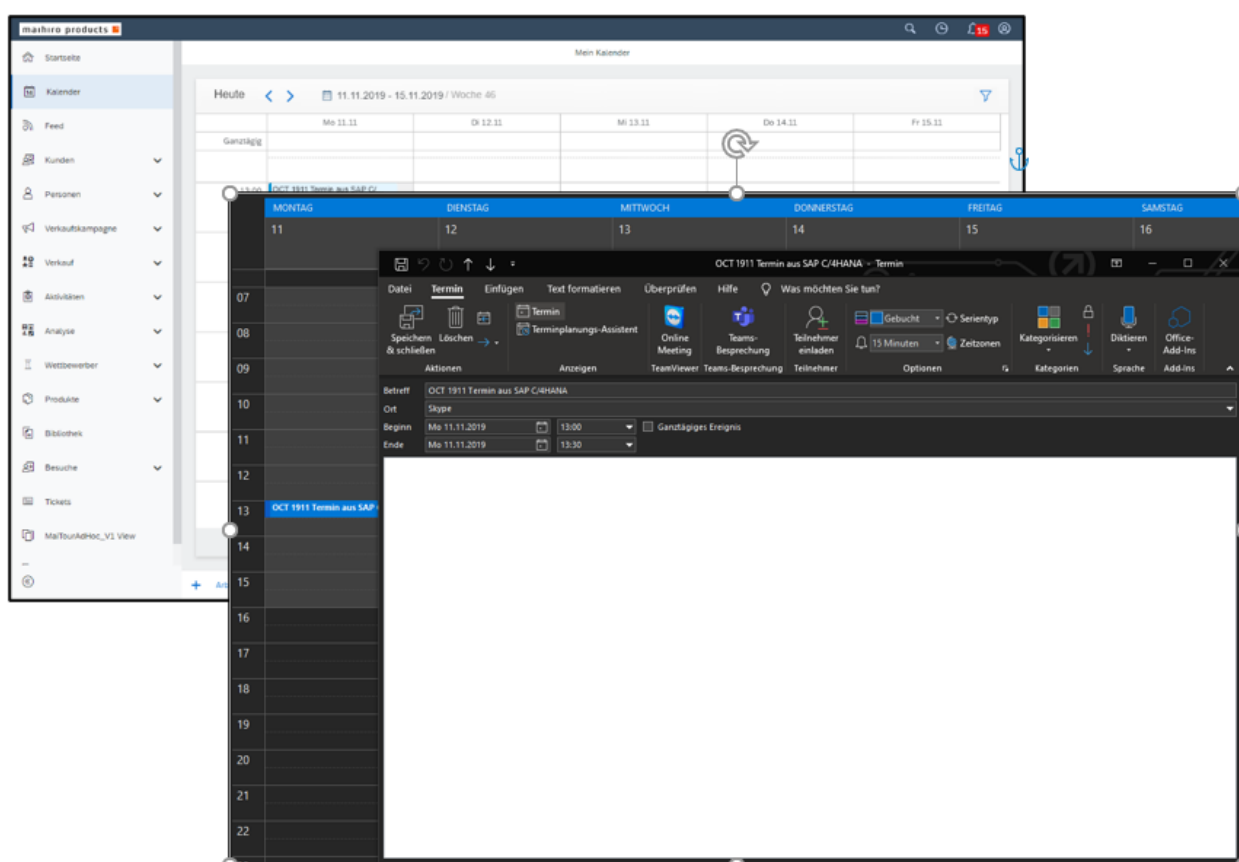


Abbildung 16: In SAP Sales Cloud und Outlook angelegter Termin

### 7.1.4.2 Zuordnungsaktivität eines Service Tickets

Die Synchronisation der Zuordnungsaktivitäten eines Service-Tickets von SAP Sales Cloud zu Exchange wird von maiConnect unterstützt und kann über den Ressourcenplaner durchgeführt werden. Die verfügbaren Zuordnungsaktivitäten für die einzelnen Service-Tickets werden im linken Bereich aufgelistet und können per Drag 'n Drop einem der Mitarbeiter zugeordnet werden. Dazu werden sie einfach zum gewünschten Zeitpunkt in die Kalenderzeile des entsprechenden Mitarbeiters gezogen. Das Sichern stößt die Synchronisation der Lohnscheinzugriffung als Termin an.

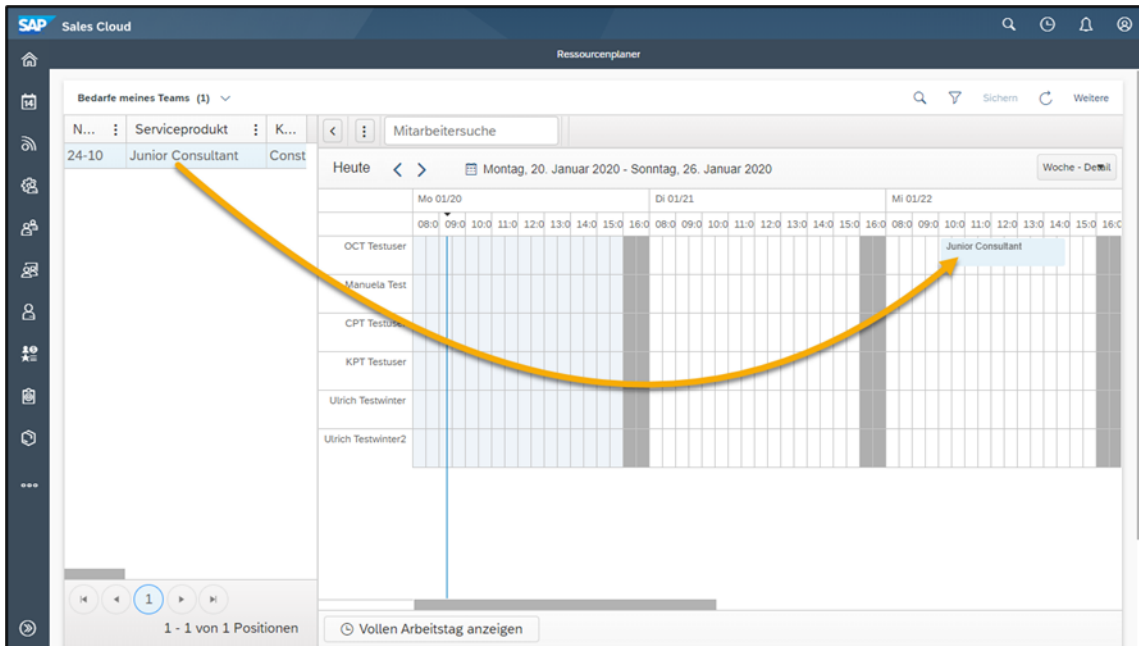


Abbildung 17: Ressourcenplaner - Planung von Zuweisungsaktivitäten

Der entsprechende Mitarbeiter sieht die Aktivität nun in seinem Outlook-Kalender:

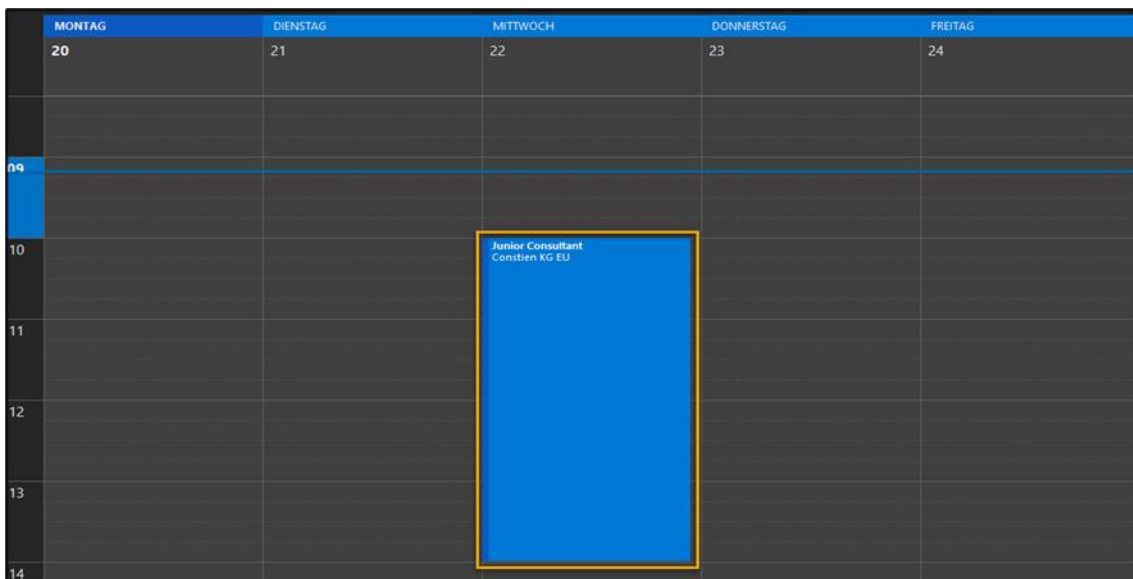


Abbildung 18: Outlook-Kalender mit zugeordneter Aktivität aus einem Service-Ticket

Nachdem eine Zuordnungsaktivität synchronisiert wurde, kann sie in SAP Sales Cloud aktualisiert werden. Zeitliche Anpassungen (Dauer, Einplanungszeit) können direkt in der Planungssicht vorgenommen werden - die Anpassungen müssen dann nur noch gesichert werden.

Wird eine zuvor eingeplante Zuordnungsaktivität in der Planungssicht gelöscht (nur im Status 'Offen' möglich), wird sie auch aus dem Outlook-Kalender des zuvor zugeordneten Servicetechnikers gelöscht, erscheint aber im linken Bereich wieder als planbar.



Abbildung 19: Bestätigungsdialog beim Löschen einer Aktivität

Darüber hinaus kann einer solchen Aktivität auch eine Notiz beigefügt werden. Wählen Sie dazu die entsprechende Aktivität im Kalender aus und klicken Sie dann auf die Beschreibung im unteren Teil des Bildschirms, um die Aktivität zu öffnen:

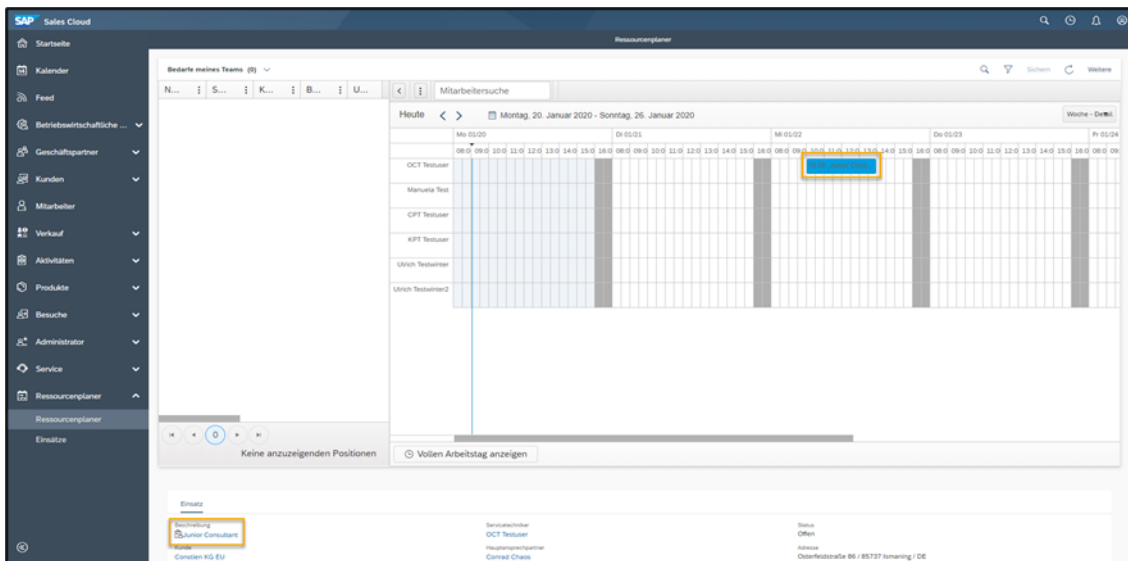


Abbildung 20: Öffnen der Aktivität zur weiteren Bearbeitung

Hier kann nun eine Einsatznotiz eingegeben werden, die ebenfalls mit der im Outlook-Kalender für den Servicetechniker angelegten Aktivität synchronisiert wird:

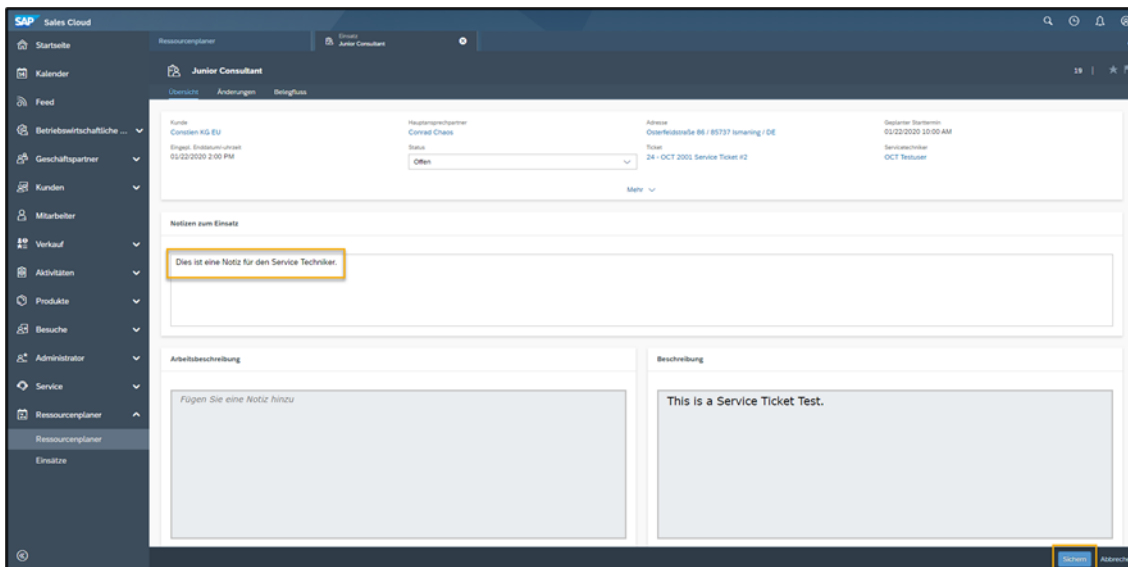


Abbildung 21: Verarbeitung der Aktivität in SAP Sales Cloud

Die Synchronisation der Notiz beginnt, sobald die Änderungen gespeichert sind und ist dann auch direkt für den Servicetechniker im Outlook-Kalender sichtbar:

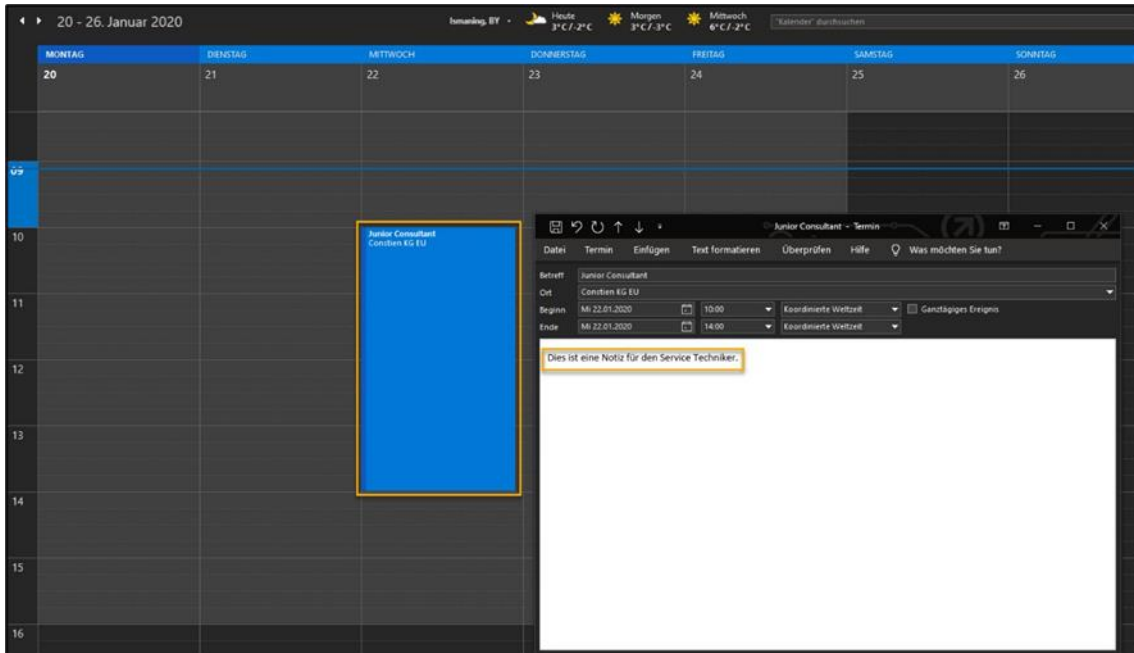


Abbildung 22: Notiz in der Zuweisungsaktivität im Outlook-Kalender des Servicetechnikers

## 7.2 Aufgaben Full

### 7.2.1 Allgemeine Informationen

Die Synchronisation von Aufgaben wird von maiConnect bidirektional unterstützt. Sie können sowohl in Outlook als auch in der SAP Sales Cloud initial angelegt, synchronisiert, aktualisiert und gelöscht werden. Von Outlook aus kann die initiale Synchronisation auf verschiedene Arten initiiert werden. Um Aufgaben aus SAP Sales Cloud zu synchronisieren, muss die jeweilige Kategorie der Aufgabe im Aktivitäts-Customizing des Admin-Cockpits gepflegt werden (siehe Admin-Guide).

Im Gegensatz zu Outlook, wo es eine dedizierte Funktion für die **Zuweisung einer Aufgabe** gibt, wird diese in SAP Sales Cloud nur über den Aufgabenkopf unterstützt: Um eine Aufgabe einem anderen Mitarbeiter in SAP Sales Cloud zuzuordnen, muss der Mitarbeiter je nach Einstellung im Admin-Cockpit entweder als Bearbeiter oder als verantwortlicher Mitarbeiter angegeben werden. In einem solchen Fall wird die Aufgabe nach dem Sichern in SAP Sales Cloud aus der Mailbox des ursprünglich zuständigen Mitarbeiters entfernt und in der Mailbox des neuen zuständigen Mitarbeiters angelegt.

### 7.2.2 Synchronisationstabellen

#### 7.2.2.1 Feldsynchronisation

| Bereich                 | Outlook → SAP Sales Cloud | SAP Sales Cloud → Outlook |
|-------------------------|---------------------------|---------------------------|
| <b>Allgemeine Daten</b> |                           |                           |
| Betreff                 | unterstützt               | unterstützt               |
| Startdatum/-zeit        | unterstützt               | unterstützt               |
| Fälligkeitsdatum/-zeit  | unterstützt               | unterstützt               |

| Bereich                      | Outlook → SAP Sales Cloud | SAP Sales Cloud → Outlook |
|------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Fertigstellung [%]           | unterstützt               | unterstützt               |
| Kategorie                    | unterstützt               | unterstützt               |
| Erinnerung                   | -                         | -                         |
| Serientyp                    | -                         | -                         |
| Privat                       | -                         | -                         |
| <b>Beteiligte Parteien</b>   |                           |                           |
| Kunde                        | -                         | -                         |
| Hauptansprechpartner         | -                         | -                         |
| Verantwortlicher Mitarbeiter | unterstützt <sup>15</sup> | unterstützt <sup>16</sup> |
| <b>Datei-Anhänge</b>         |                           |                           |
| Datei-Anhänge                | unterstützt               | unterstützt               |
| Eingebettete Dateianhänge    | unterstützt               | -                         |
| <b>Notizen</b>               |                           |                           |
| Notizen                      | unterstützt               | unterstützt               |

Tabelle 4: Synchronisationsdetails für die einzelnen Felder einer Aufgabe

### 7.2.2.2 Prioritäten

| Anfangswert SAP Sales Cloud | Zugewiesener Wert in Outlook |
|-----------------------------|------------------------------|
| Sofort                      | Hoch                         |
| Dringend                    | Hoch                         |
| Normal                      | Normal                       |
| Niedrig                     | Niedrig                      |

Tabelle 5: Synchronisierung der Prioritäten einer Aufgabe in Richtung Outlook

<sup>15</sup> In SAP Sales Cloud wird immer der Organisator der Outlook-Aufgabe als verantwortlicher Mitarbeiter und Bearbeiter festgelegt.

<sup>16</sup> Bei der Synchronisation von SAP Sales Cloud nach Outlook wird die Aufgabe - je nach Einstellung im Admin-Cockpit - in die Mailbox des Bearbeiters oder des zuständigen Mitarbeiters synchronisiert.



| Anfangswert Outlook | Zugewiesener Wert in SAP Sales Cloud |
|---------------------|--------------------------------------|
| Hoch                | Dringend                             |
| Normal              | Normal                               |
| Niedrig             | Niedrig                              |

Tabelle 6: Synchronisierung der Prioritäten einer Aufgabe gegenüber SAP Sales Cloud

### 7.2.2.3 Status

| SAP Sales Cloud | Outlook         |
|-----------------|-----------------|
| Offen           | Nicht gestartet |
| In Bearbeitung  | In Bearbeitung  |
| Geschlossen     | Erledigt        |
| Storniert       | Zurückgestellt  |

Tabelle 7: Synchronisierung des Status einer Aufgabe

Aufgaben, die in SAP Sales Cloud als erledigt markiert sind (der entsprechende Status kann im Customizing angegeben werden), werden auch auf der Outlook -Seite als erledigt markiert - und umgekehrt. Aufgaben, die in SAP Sales Cloud als abgebrochen markiert sind, werden auf der Outlook -Seite gelöscht. Aufgaben, die in Outlook gelöscht werden, erhalten in SAP Sales Cloud den Status Abgebrochen (siehe oben).

## 7.2.3 Outlook → SAP Sales Cloud

Es gibt vier Möglichkeiten, eine in Outlook erstellte Aufgabe zunächst mit SAP Sales Cloud zu synchronisieren:

### 7.2.3.1 Whitelisting

Wenn die Whitelisting-Funktion für Aufgaben aktiviert ist (siehe Admin-Anleitung), können Benutzer, der Whitelist, Aufgaben von Outlook aus synchronisieren, ohne sie separat markieren zu müssen. Jede Aufgabe, die in Outlook erstellt wird, wird dann synchronisiert.

### 7.2.3.2 Kategorie (Schlüssel)

Wenn im Aktivitäts-Customizing des Admin-Cockpits ein Eintrag für eine Aktivität vom Typ "Aufgabe" angelegt wurde, kann in Outlook eine Kategorie angelegt werden, die den gleichen technischen Schlüssel im Namen hat, der dem Aktivitätstyp in SAP Sales Cloud zugeordnet ist. Wenn einer Aufgabe in Outlook dann wie diese Kategorie mit dem technischen Schlüssel zugewiesen wird, startet die Synchronisation.



Abbildung 23: Aktivitäts-Customizing - Aufgaben mit technischem Schlüssel

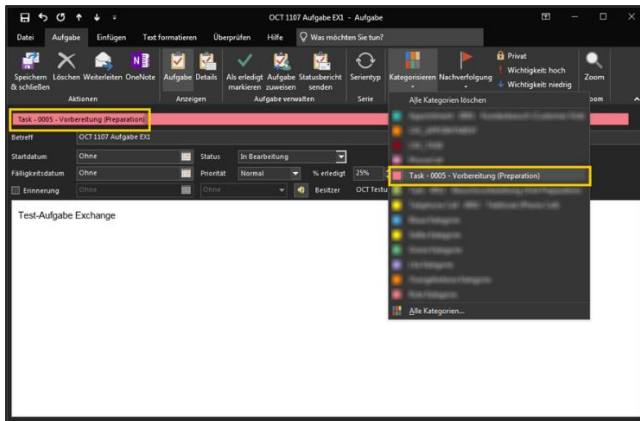


Abbildung 24: Erstellung einer Aufgabe im Outlook mit Kategorie (technischer Schlüssel)

### 7.2.3.3 Kategorie (Allgemeiner Parameter)

Im allgemeinen Customizing des Admin-Cockpits kann eine Synchronisationskategorie für Aufgaben eingerichtet werden. Die hier gepflegte Kategorie kann auch in Outlook angelegt und für die Erstsynchronisation verwendet werden:



Abbildung 25: Allgemeines Customizing - Synchronisationskategorie für Aufgaben

Wenn einer Aufgabe in Outlook mehrere Kategorien zugeordnet sind, verwendet maiConnect die erste gefundene gültige Kategorie zur Synchronisation.

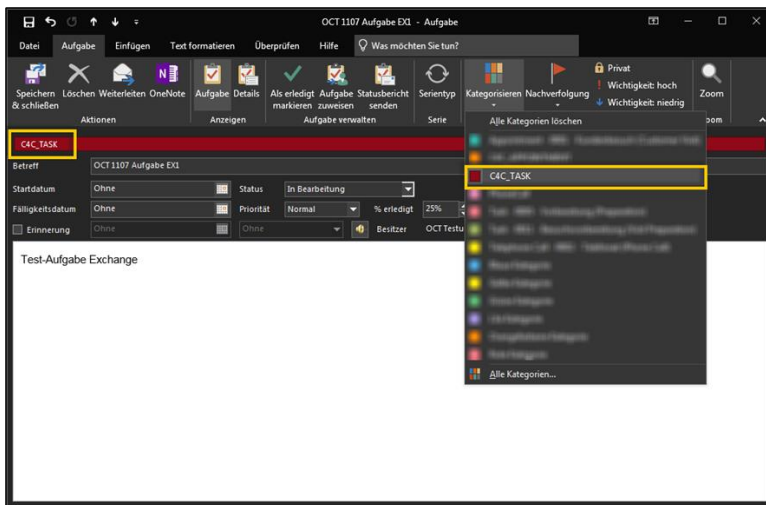


Abbildung 26: Erstellen einer Aufgabe in Outlook mit Kategorie (allgemeiner Parameter)

### 7.2.3.4 Präfix

Wenn im allgemeinen Customizing des Admin-Cockpits ein Synchronisationspräfix für Aufgaben eingerichtet ist, kann dieser Präfix verwendet werden, um die Synchronisation von Aufgaben aus Outlook heraus anzustoßen. Der Präfix muss dem Betreff vorangestellt werden.



Abbildung 27: Allgemeines Customizing - Synchronisationspräfix für Aufgaben

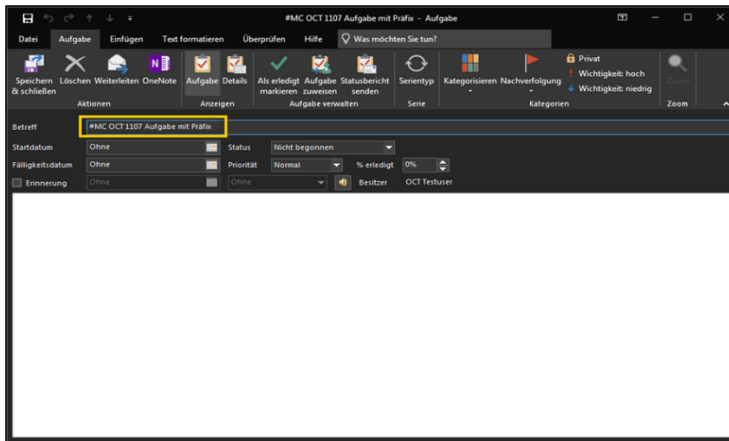


Abbildung 28: Erstellen einer Aufgabe in Outlook mit Präfix

Wenn der Parameter zum Löschen des Präfixes ebenfalls aktiviert ist, wird das Präfix nicht an SAP Sales Cloud übertragen und nach der ersten Synchronisation aus dem Outlook-Objekt entfernt:



Abbildung 29: Allgemeines Customizing - Synchronisationspräfix löschen

Wenn eine Aufgabe in Outlook erstellt und einer anderen Person zugewiesen wird, kann eine lokale Kopie auch in der eigenen Mailbox des Benutzers gespeichert werden. Diese lokale Kopie spiegelt nicht den aktuellen Status der Aufgabe wieder.

### 7.2.4 SAP Sales Cloud → Outlook

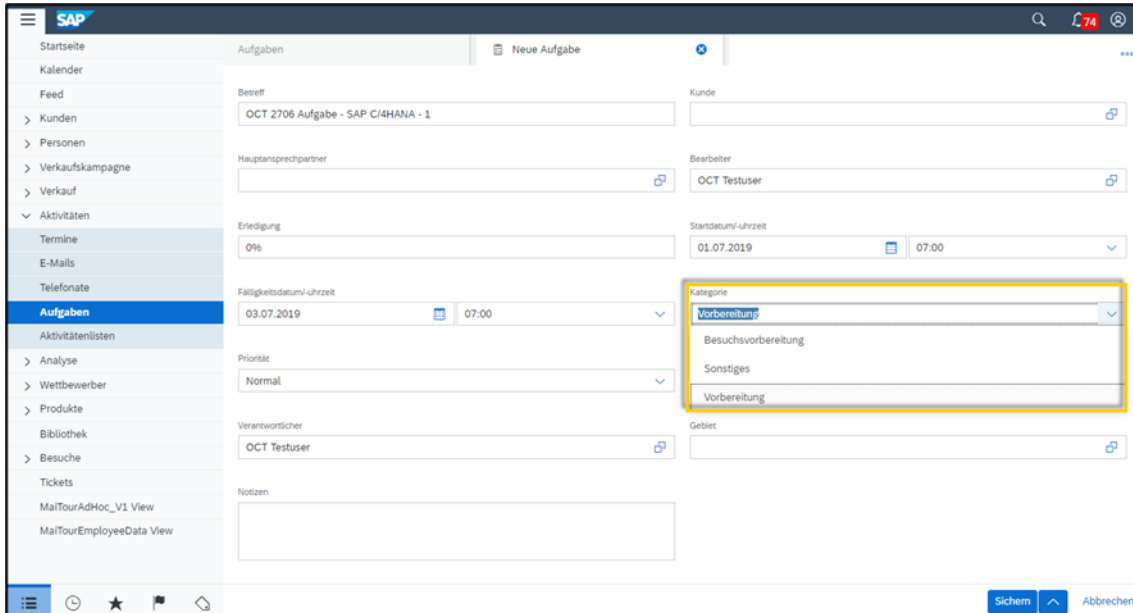


Abbildung 30: Anlegen einer Aufgabe in SAP Sales Cloud

Um eine Aufgabe zunächst aus SAP Sales Cloud in Richtung Outlook synchronisieren zu können, muss als Kategorie eine der im Aktivitäts-Customizing des Admin-Cockpits gepflegten Kategorien ausgewählt werden (siehe Admin Guide). Sobald die Aufgabe gesichert ist, beginnt die Synchronisation in der Outlook-Direktion unter Berücksichtigung der im Admin-Cockpit gepflegten Parameter für den gewählten Aktivitätstyp.

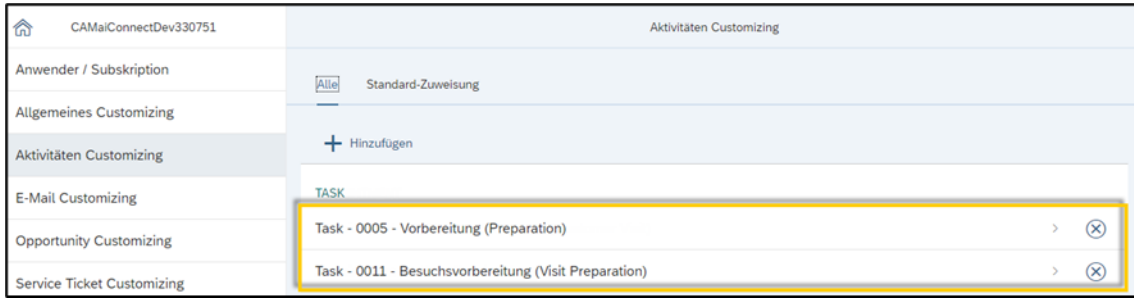


Abbildung 31: SAP Sales Cloud-Kategorien für Aufgaben, die im Admin-Cockpit gepflegt werden

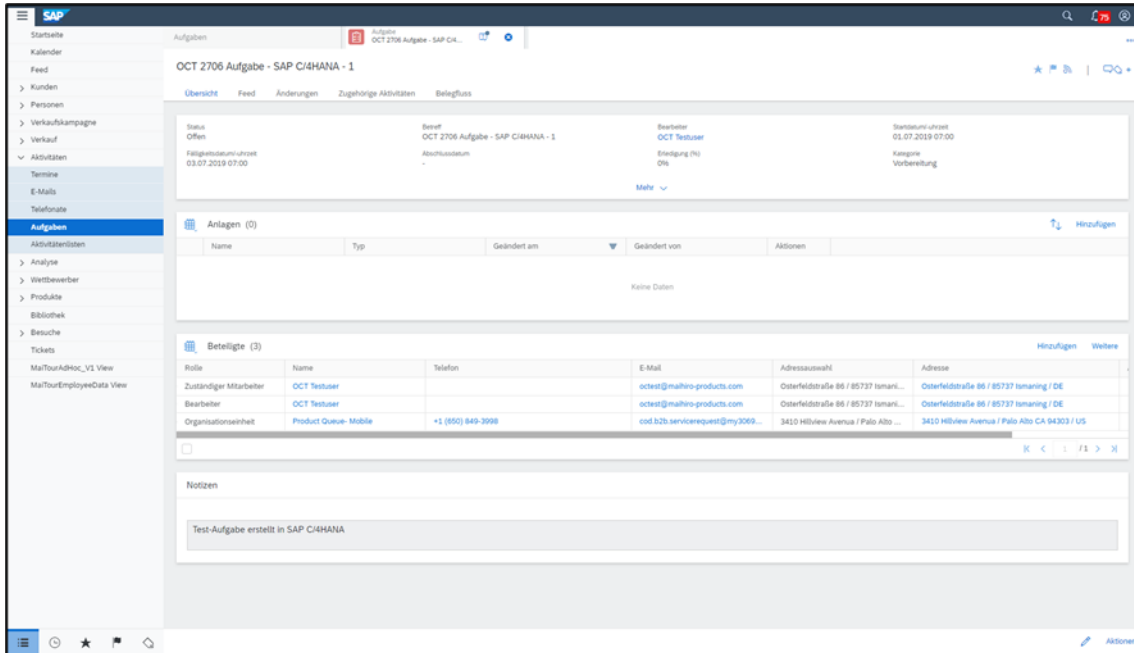


Abbildung 32: In SAP Sales Cloud erstellte Aufgabe

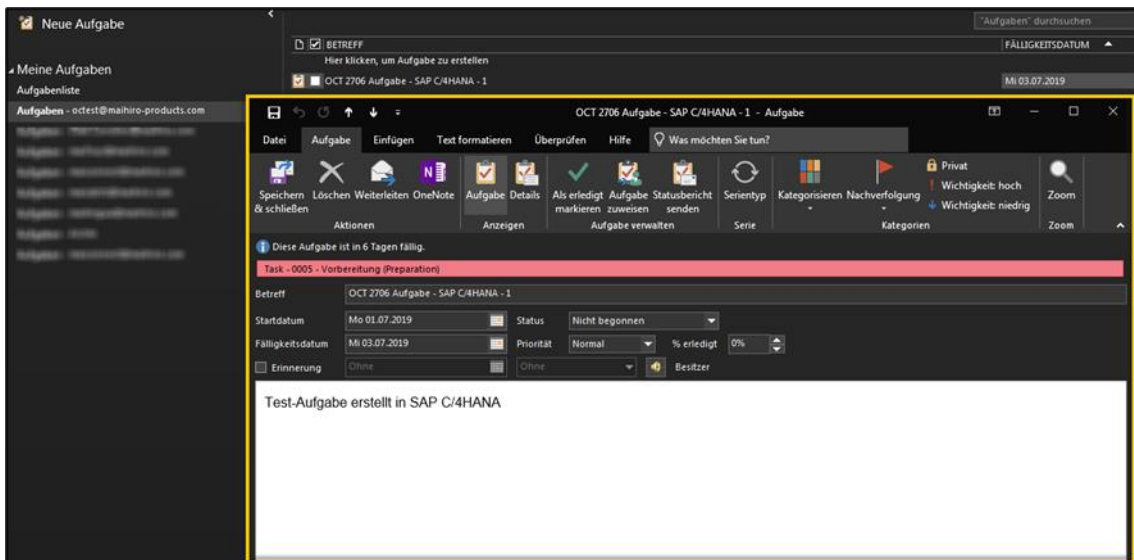


Abbildung 33: Synchronisierte Aufgabe in Outlook

## 7.3 Kontakte Full

### 7.3.1 Allgemeine Informationen

maiConnect@Cloud unterstützt die initiale Synchronisation und Aktualisierung von Kontakten von SAP Sales Cloud zu Outlook und umgekehrt.

### 7.3.2 Synchronisierungstabelle

| Bereich                                  | Outlook → SAP Sales Cloud | SAP Sales Cloud → Outlook |
|--|---------------------------|---------------------------|
| <b>Allgemeine Daten</b>                  |                           |                           |
| Anrede                                   | -                         | -                         |
| Akademischer Titel                       | unterstützt               | unterstützt               |
| Vorname                                  | unterstützt               | unterstützt               |
| Mittlerer Name                           | unterstützt               | unterstützt               |
| Nachname                                 | unterstützt               | unterstützt               |
| Geburtsdatum                             | unterstützt               | unterstützt               |
| <b>Private Adressdaten <sup>17</sup></b> |                           |                           |
| Straße + Hausnummer                      | unterstützt               | unterstützt               |
| Postleitzahl + Ort                       | unterstützt               | unterstützt               |
| Bundesland + Land                        | unterstützt               | unterstützt               |
| Telefonnummer                            | unterstützt               | unterstützt               |
| Fax-Nummer                               | unterstützt               | unterstützt               |
| E-Mail-Adresse                           | unterstützt               | unterstützt               |
| <b>Geschäftliche Daten</b>               |                           |                           |
| Firmenname                               | unterstützt <sup>18</sup> | unterstützt               |
| Abteilung                                | -                         | unterstützt               |
| Berufsbezeichnung                        | unterstützt               | unterstützt               |
| Straße + Hausnummer                      | -                         | unterstützt               |
| Postleitzahl + Ort                       | -                         | unterstützt               |
| Bundesland + Land                        | -                         | unterstützt               |

<sup>17</sup> Siehe die Anmerkung am Ende dieses Kapitels über die privaten Adressdaten.

<sup>18</sup> Für die erstmalige Erstellung

| Bereich              | Outlook → SAP Sales Cloud | SAP Sales Cloud → Outlook |
|----------------------|---------------------------|---------------------------|
| Telefonnummer        | unterstützt               | unterstützt               |
| Mobiltelefon-Nummer  | unterstützt               | unterstützt               |
| Fax-Nummer           | unterstützt               | unterstützt               |
| E-Mail-Adresse       | unterstützt               | unterstützt               |
| <b>Datei-Anhänge</b> |                           |                           |
| Datei-Anhänge        | -                         | -                         |
| <b>Notizen</b>       |                           |                           |
| Notizen              | Unterstützt               | unterstützt               |

Tabelle 8: Synchronisationsdetails für die einzelnen Felder eines Kontakts

Wenn ein bereits synchronisierter Kontakt in Outlook gelöscht wird, wird die Beziehung in SAP Sales Cloud dadurch nicht entfernt!

Bitte beachten Sie: In Outlook ist es möglich Kontakte als privat zu markieren. In der Sales Cloud gibt es diese Option nicht. maiConnect kann derzeit technisch nicht prüfen, ob Kontakte privat sind oder nicht. Da die Synchronisation von Outlook in die Sales Cloud manuell getriggert wird, muss hierbei dann darauf geachtet werden, dass keine privaten Kontakte synchronisiert werden.

Bitte beachten Sie außerdem: maiConnect wird im Geschäftsumfeld eingesetzt und soll Geschäftsdaten synchronisieren. In Outlook und auch im SAP Sales Cloud gibt es die Möglichkeit, private Adressinformationen zu pflegen. Die Synchronisation der privaten Adressdaten kann in den allgemeinen Einstellungen im maiConnect AdminCockpit deaktiviert werden.

### 7.3.3 Outlook → SAP Sales Cloud

Die Synchronisation eines Kontaktes aus Outlook wird über eine Kategorie oder ein Präfix, die im Admin-Cockpit gepflegt werden, initiiert (ggf. Kontakt zum Business-Administrator aufnehmen). Weisen Sie einem neu angelegten oder bereits bestehenden Outlook-Kontakt die entsprechende Kategorie zu (1) oder setzen Sie das Präfix vor den Vor- oder Nachnamen und speichern Sie den Kontakt (2), um die Synchronisation zu starten. Sie können den Kontakt auch direkt als Ansprechpartner eines Kunden in SAP Sales Cloud zuordnen, wenn Sie die Accountnummer aus SAP Sales Cloud als Firma (3) eingeben.

Anstelle der Accountnummer kann auch der Name des Kunden verwendet werden (oder einzelne Bestandteile des Namens, wie z.B. "Miller Ireland" anstelle von "Marcus Miller Ireland Ltd. "). In diesem Fall ist es wichtig, dass der Kunde mit dem eingegebenen Namen in SAP Sales Cloud eindeutig identifiziert werden kann.

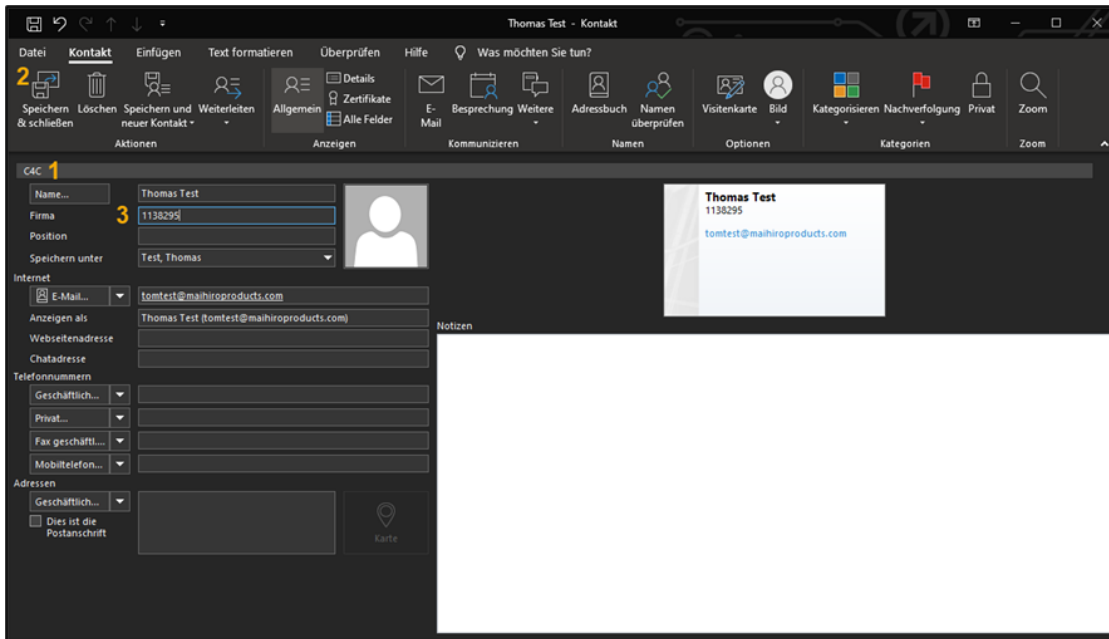


Abbildung 34: Erstsynchronisierung eines Kontakts aus Outlook

Nachdem der Kontakt auf SAP Sales Cloud-Seite erfolgreich angelegt wurde, findet eine Resynchronisation statt. Wenn ursprünglich ein Kunde angegeben wurde (entweder durch die Accountnummer oder den Kundennamen), wird dieser durch den vollständigen Namen des Kunden aus SAP Sales Cloud ersetzt. Alle verwendeten Präfixe werden entfernt.

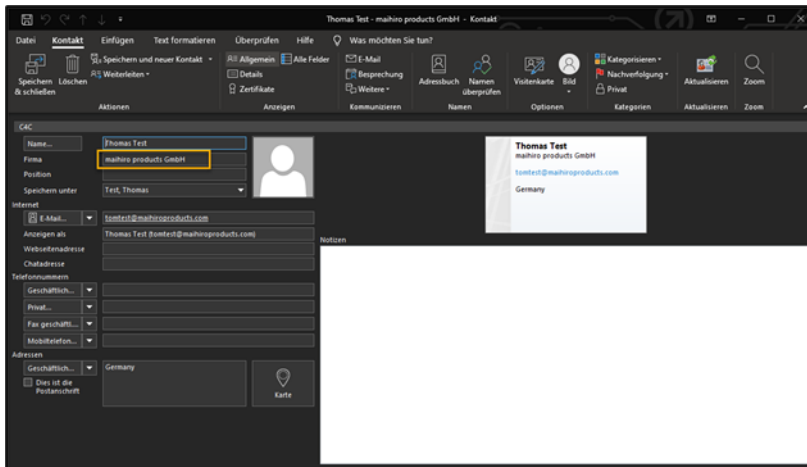


Abbildung 35: Kundenname nach Resynchronisierung

Wenn der zu einem Kontakt gehörende Kunde noch nicht in SAP Sales Cloud existiert, kann maiConnect diesen anlegen. Voraussetzung dafür ist, dass die entsprechende Option im Admin-Cockpit aktiviert ist.

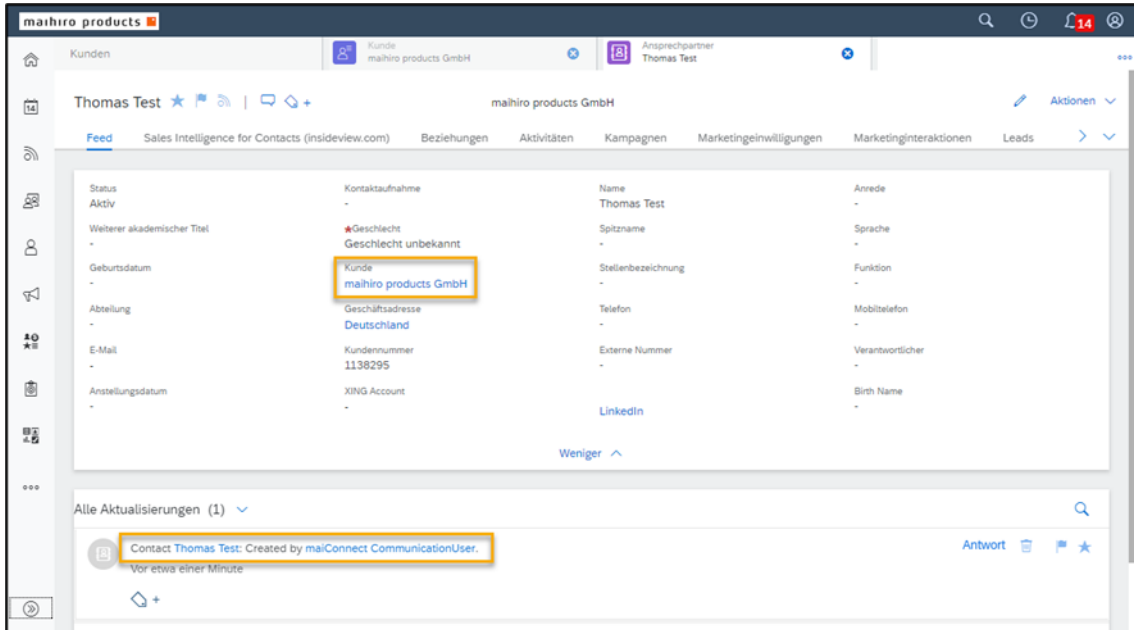


Abbildung 36: Kontakt in SAP Sales Cloud über Outlook angelegt

Bei der initialen Synchronisation eines Kontaktes von Outlook nach SAP Sales Cloud verwendet maiConnect die SAP-Standard-Dublettenprüfung. Dabei werden Vorname, Nachname und E-Mail-Adresse<sup>19</sup> des angelegten und zu synchronisierenden Kontaktes geprüft. Zu diesem Zweck kann im Admin-Cockpit ein Schwellenwert eingestellt werden (siehe Admin-Guide):



Abbildung 37: Admin-Cockpit-Parameter für den Schwellenwert für die Erkennung von Duplikaten

Wenn bei der Prüfung ein Duplikat entdeckt wird, findet keine Synchronisierung statt. Stattdessen wird eine Fehler-E-Mail als Entwurf im Posteingang angelegt:

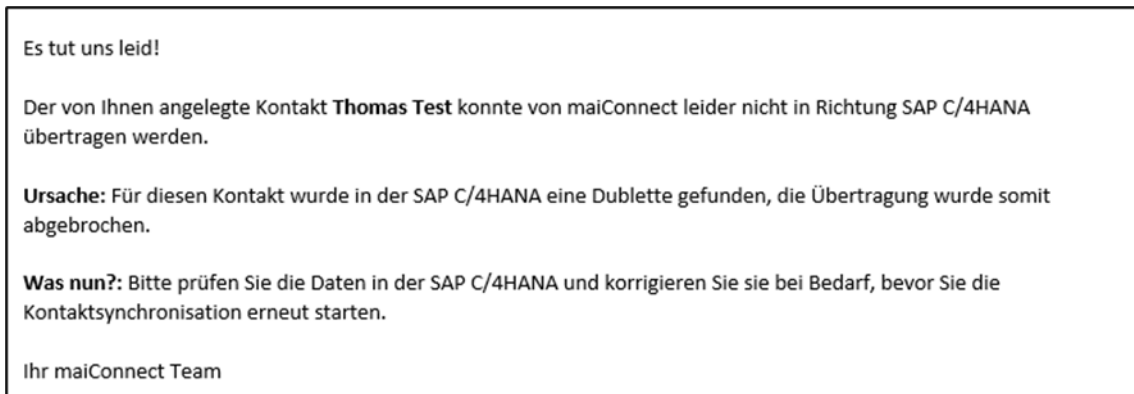


Abbildung 38: Fehler bei der Synchronisation - Duplikat erkannt

### 7.3.4 SAP Sales Cloud → Outlook

Um einen Kontakt zunächst mit maiConnect zu synchronisieren, kann eine von 3 verschiedenen Beziehungen (Kontaktperson ↔ Mitarbeiter, Kunde ↔ Mitarbeiter, Kundenteam ↔ Mitarbeiter) verwendet werden. Für die Kontaktsynchronisation können entweder bereits bestehende Beziehungen in SAP Sales

<sup>19</sup> In Outlook gibt es die Möglichkeit, einem Kontakt mehrere E-Mail-Adressen zuzuordnen. Bei der Dublettenprüfung wird jedoch nur die primäre E-Mail-Adresse geprüft.



Cloud verwendet werden oder es können neue Beziehungen gepflegt werden (durch den Administrator von SAP Sales Cloud).

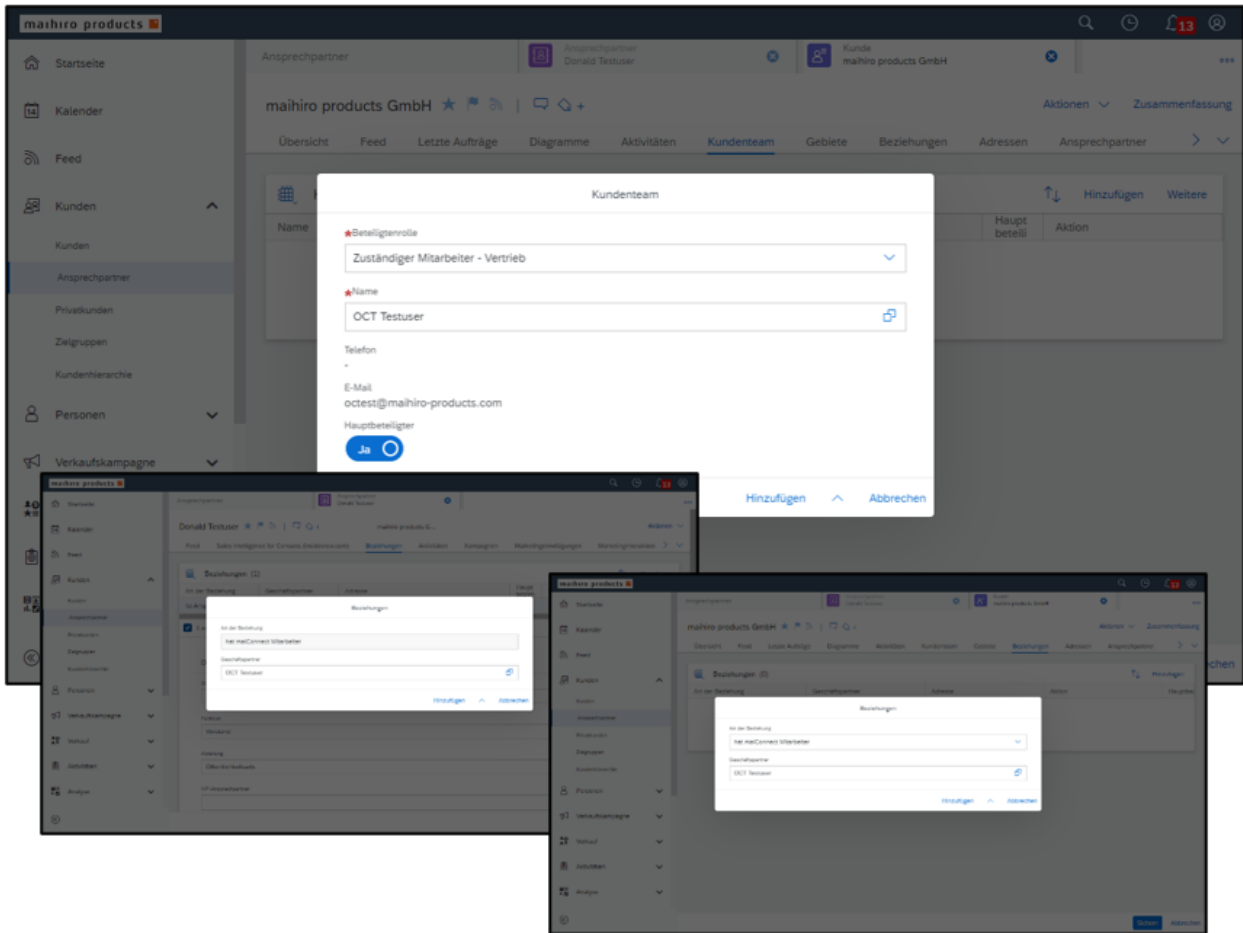


Abbildung 39: Erstellen einer für die Kontaktsynchronisation relevanten Beziehung

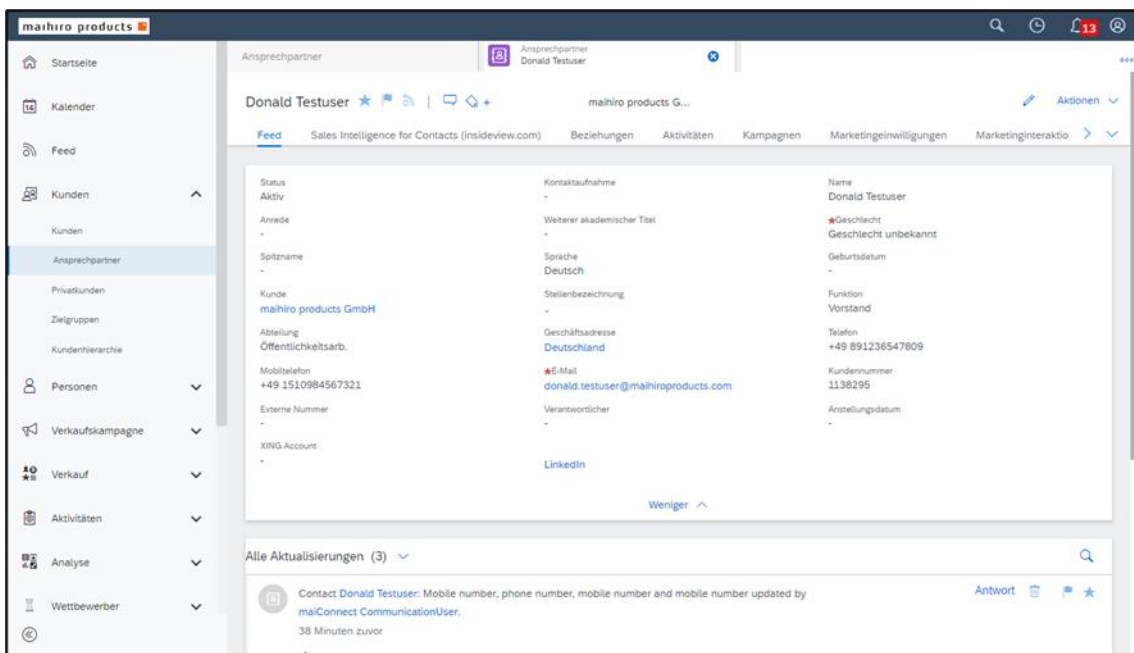


Abbildung 40: Kontakt in SAP Sales Cloud angelegt

Nachdem eine der 3 verschiedenen Beziehungen zum Mitarbeiter gepflegt und gespeichert wurde, beginnt im Hintergrund die Synchronisation des/der Kontakte(s).

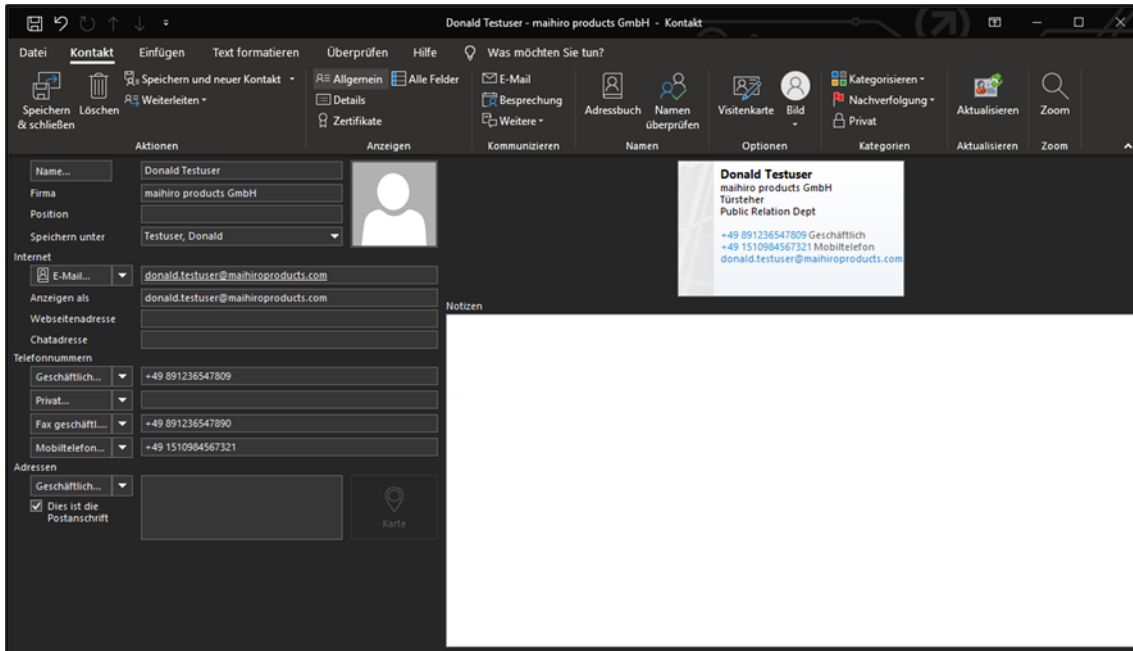


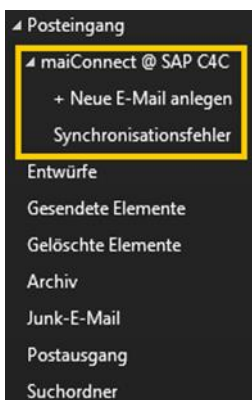
Abbildung 41: Synchronisierter Kontakt in Outlook

Eine direkte Beziehung zwischen maiConnect-Mitarbeiter und Kontaktperson stellt sicher, dass diese Kontaktperson für den Mitarbeiter synchronisiert wird. Wird dagegen eine Beziehung beim Kunden oder über das Kundenteam genutzt, werden alle Ansprechpartner dieses Kunden für den maiConnect-Mitarbeiter synchronisiert.

## 7.4 E-Mails Full

### 7.4.1 Allgemeine Informationen

Sobald die E-Mail-Synchronisationsfunktion für einen maiConnect-Mitarbeiter aktiviert ist, werden die entsprechenden Synchronisationsordner in seinem Posteingang angelegt<sup>20</sup>. Der Ordner "maiConnect @ SAP C4C" gruppiert alle maiConnect-Ordner unter sich. Hier finden Sie auch die Ordner für die Synchronisation von Opportunities, Service-Tickets, Angeboten und Leads, sofern diese Funktionen für den Mitarbeiter aktiviert wurden.



<sup>20</sup> Wenn die Ordner nicht sofort angezeigt werden, kann der Outlook-Client neu gestartet werden.

Abbildung 42: E-Mail-Ordner

**+ Neue E-Mail erstellen:** Ziehen Sie eine nicht synchronisierte E-Mail<sup>21</sup> per Drag 'n Drop aus dem Ein- oder Ausgang in diesen Ordner, um die Synchronisation zu starten.

**Synchronisierungsfehler:** Wenn die Synchronisation fehlschlägt, wird die E-Mail hierher verschoben. Im Eingang wird eine E-Mail mit weiteren Informationen erzeugt.

Die Synchronisation von E-Mails über maiConnect wird unidirektional (Outlook → SAP Sales Cloud)<sup>22</sup> für ein- und ausgehende E-Mails per E-Mail-Drop-In unterstützt. In SAP Sales Cloud werden die E-Mails standardmäßig dem Kontakt zugeordnet, bei dem die E-Mail-Adresse des Absenders (eingehend) oder des Empfängers (ausgehend) gepflegt ist. Über das Admin-Cockpit können Sie festlegen, was maiConnect tun soll, wenn die E-Mail-Adresse des Absenders/Empfängers nicht bei einem/mehreren Ansprechpartnern hinterlegt ist oder der Ansprechpartner mehreren Kunden zugeordnet ist.

### 7.4.2 Synchronisierungstabelle

| Bereich                    | Outlook → SAP Sales Cloud |
|----------------------------|---------------------------|
| <b>Allgemeine Daten</b>    |                           |
| Gesendet am                | unterstützt               |
| Betreff                    | unterstützt               |
| Nachricht                  | unterstützt               |
| Priorität                  | -                         |
| Richtung <sup>23</sup>     | unterstützt               |
| Kategorie <sup>24</sup>    | unterstützt               |
| Status                     | unterstützt               |
| <b>Beteiligte Parteien</b> |                           |
| Absender                   | unterstützt               |
| Empfänger                  | unterstützt               |
| CC-Empfänger               | unterstützt               |
| BCC-Empfänger              | -                         |
| <b>Datei-Anhänge</b>       |                           |
| Datei-Anhänge              | unterstützt               |
| Eingebettete Dateianhänge  | unterstützt               |

Tabelle 9: Synchronisierungstabelle - E-Mails

<sup>21</sup> E-Mails, die noch nicht der Kategorie "MC#Email" zugeordnet wurden.

<sup>22</sup> Nur die erstmalige Erstellung von E-Mails wird synchronisiert, keine Aktualisierungen.

<sup>23</sup> Je nachdem, ob der maiConnect-Mitarbeiter in der E-Mail der Absender oder der Empfänger ist.

<sup>24</sup> Der Wert wird aus dem Admin-Cockpit übernommen - siehe Admin-Leitfaden.

### 7.4.3 Outlook → SAP Sales Cloud

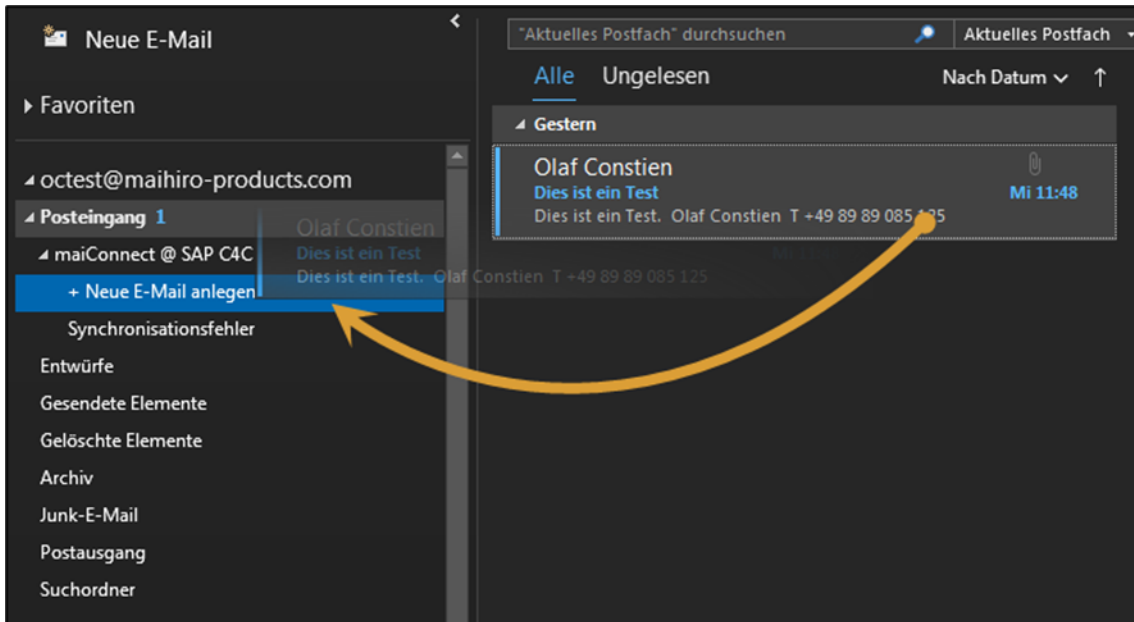


Abbildung 43: E-Mail-Synchronisierung per Drag 'n Drop

Um die Synchronisation einer E-Mail in Richtung SAP Sales Cloud zu starten, wird sie per Drag & Drop auf den Ordner "+ Neue E-Mail anlegen" gezogen. Bei erfolgreicher Synchronisation wird die entsprechende E-Mail dann automatisch wieder in den Ursprungsordner verschoben, als gelesen markiert und mit der Kategorie "MC#Email" versehen. In SAP Sales Cloud ist die E-Mail unter "Aktivitäten" zu finden - sie kann aber auch direkt über die Kontaktperson, der sie zugeordnet wurde, abgerufen werden.

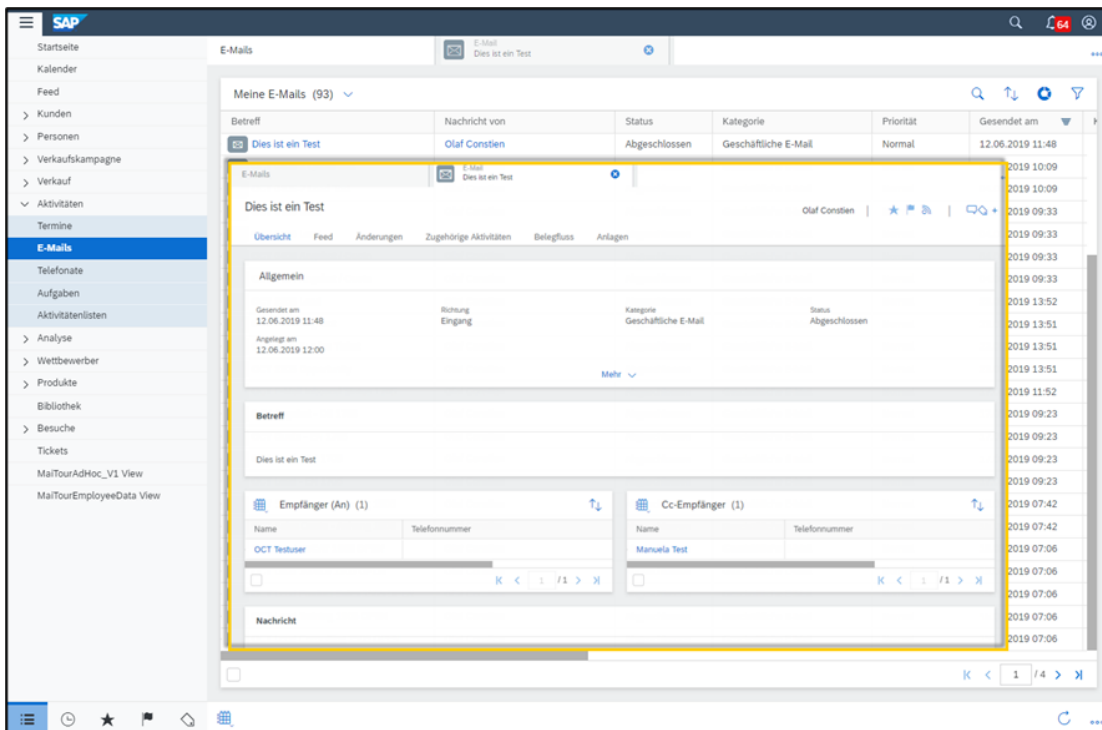


Abbildung 44: E-Mail als Aktivität in SAP Sales Cloud

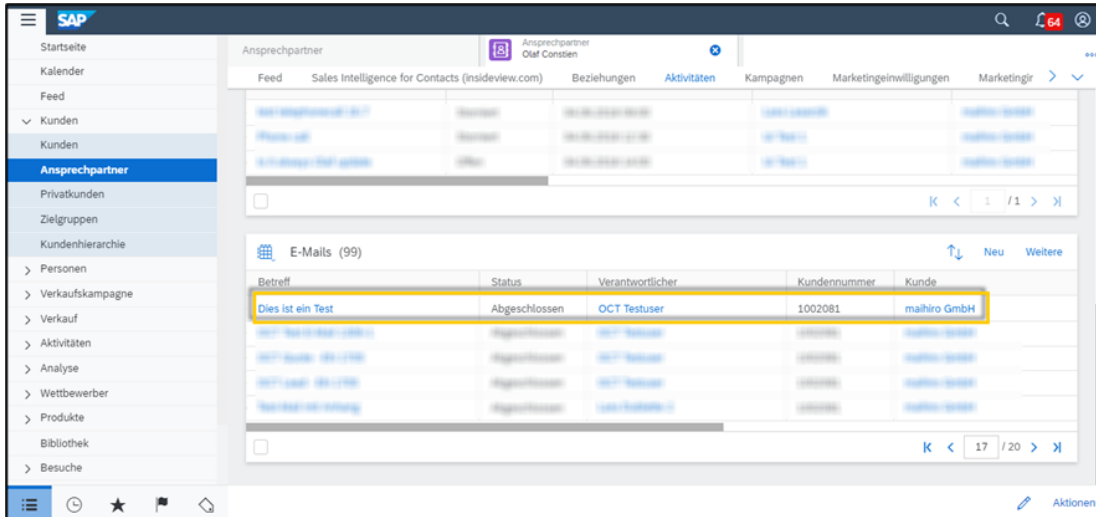


Abbildung 45: E-Mail unter den Aktivitäten der Kontaktperson

Die Zuordnung der E-Mail zum Ansprechpartner funktioniert über die E-Mail Adresse. Bei eingehenden E-Mails wird der Absender für die Ansprechpartnerfindung verwendet, bei ausgehenden E-Mails wird der Empfänger verwendet. Über verschiedene Parameter kann das Synchronisationsverhalten bestimmt werden, wenn die E-Mail-Adresse in der SAP Sales Cloud nicht eindeutig ist.

Wenn die Ansprechpartnerfindung über die E-Mail Adresse in Ihrem SAP Sales Cloud System nicht funktioniert, kann über eine zusätzliche Outlook-Kategorie die Zuordnung zum Kunden gesetzt werden. Dazu muss eine E-Mail in Outlook mit einer Kategorie gekennzeichnet werden, die wie folgt aufgebaut ist:

A:<externe ID des Accounts>

Beispiel: „A:1000081337“

Wenn die Synchronisierung einer E-Mail fehlschlägt, wird im Posteingang ein E-Mail-Entwurf erstellt, der - wie in Abbildung 46 dargestellt - Auskunft über die Fehlerursache gibt:

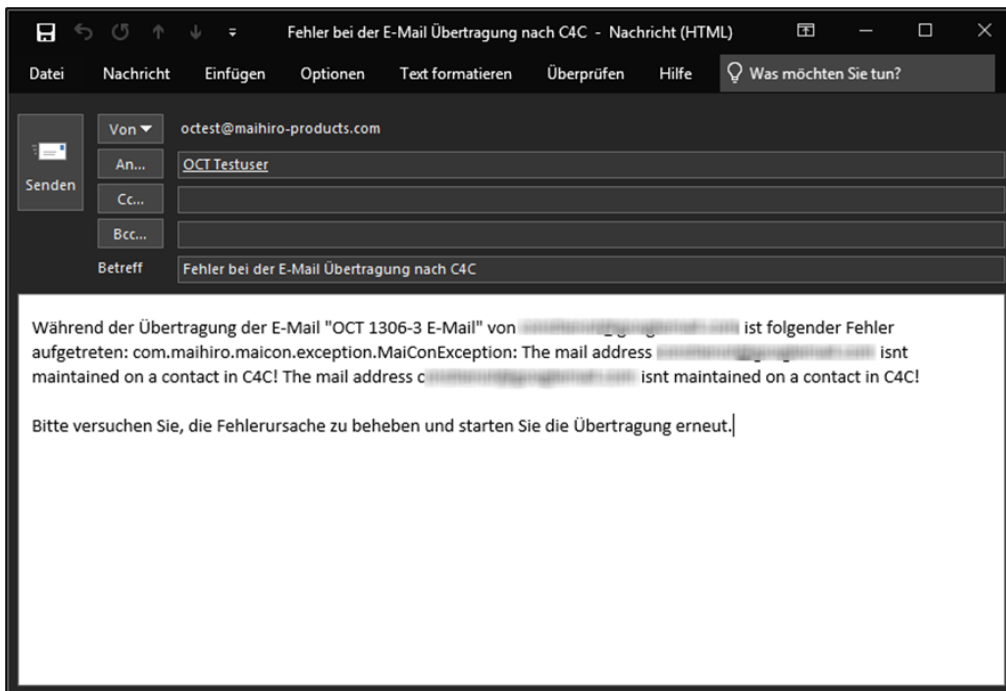


Abbildung 46: Fehler-E-Mail für fehlgeschlagene Synchronisierung

## 7.4.4 SAP Sales Cloud → Outlook

Diese Richtung wird für die E-Mail-Synchronisierung nicht unterstützt.

## 7.5 Opportunities, Service-Tickets, Zitate und Leads Full

### 7.5.1 Allgemeine Informationen

Sobald eine der Enterprise-Funktionen (Synchronisation von Opportunities, Service-Tickets, Angeboten & Leads) für einen maiConnect-Mitarbeiter aktiviert wird, werden die entsprechenden Synchronisationsordner in seinem Posteingang angelegt <sup>25</sup>- alle gruppiert unter dem Ordner "maiConnect @ SAP C4C".

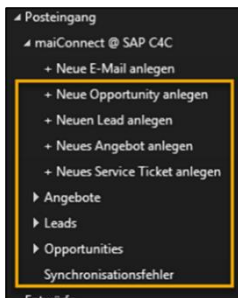


Abbildung 47: Synchronisierungs-Ordner

#### + Neue / n / s \_\_\_\_\_ anlegen

Wie bei der E-Mail-Synchronisierung werden auch Opportunities, Service-Tickets, Angebote und Leads synchronisiert, indem eine zuvor nicht synchronisierte E-Mail<sup>26</sup> per Drag & Drop aus dem Posteingang oder Postausgang in den entsprechenden Ordner gezogen wird. Zusätzlich zum E-Mail-Objekt wird in SAP Sales Cloud ein Objekt des entsprechenden Typs (Opportunity, Service-Ticket, Angebot, Lead) angelegt.

#### Unterordner

Wenn die entsprechende Funktion (Opportunities, Quotes, Leads) für einen Benutzer im Admin-Cockpit aktiviert ist, wird nach erfolgreicher Synchronisation ein Ordner mit dem Namen des Objekts unter dem entsprechenden Unterordner in Outlook angelegt. Abhängig von den Einstellungen im Admin-Cockpit können diese Unterordner nach Kunden oder Ablaufdatum (Opportunities) gruppiert werden. Die Unterordner dienen dazu, zu einem bereits bestehenden Objekt dieses Typs weitere E-Mails hinzuzufügen, indem die E-Mails auf diese Unterordner gezogen werden.

<sup>25</sup> Wenn die Ordner nicht sofort angezeigt werden, kann der Outlook-Client neu gestartet werden.

<sup>26</sup> E-Mails, die noch nicht der Kategorie "MC#Email" zugeordnet wurden.

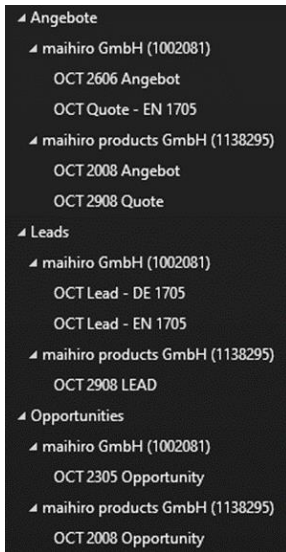


Abbildung 48: Unterordner-Struktur

### Synchronisierungsfehler

Wenn die Synchronisierung fehlschlägt, wird die verwendete E-Mail in den Ordner "Synchronisierungsfehler" verschoben. Gleichzeitig wird im Posteingang eine Fehler-E-Mail erzeugt, die weitere Informationen über den Grund des Synchronisationsfehlers enthält (Abbildung 46).

Da die Synchronisation für Unternehmensfunktionen auf der E-Mail-Synchronisation basiert, gelten hier ähnliche Bedingungen: <sup>27</sup>Die Synchronisation wird von Outlook nur unidirektional in Richtung SAP Sales Cloud unterstützt. Sowohl eingehende als auch ausgehende E-Mails können ini-ital über den E-Mail-Drop-In synchronisiert werden. Diese werden in SAP Sales Cloud standardmäßig an den Kontakt angehängt, wobei die E-Mail-Adresse des Absenders (eingehende E-Mails) bzw. des Empfängers (ausgehende E-Mails) gepflegt wird.

Wenn eine der genannten Unternehmensfunktionen für einen Mitarbeiter über das Admin-Cockpit aktiviert wird, werden die zu synchronisierenden Ordner direkt für diesen Mitarbeiter geprüft und - basierend auf den im Admin-Cockpit eingestellten Parametern - die entsprechenden Ordner in der Mailbox des Mitarbeiters angelegt (gilt für Opportunities, Angebote und Leads)

## 7.5.2 Synchronisationstabellen

### 7.5.2.1 Opportunities

| Bereich                    | Outlook → SAP Sales Cloud |
|----------------------------|---------------------------|
| <b>Allgemeine Daten</b>    |                           |
| Gesendet am                | unterstützt               |
| Betreff                    | unterstützt               |
| Nachricht                  | unterstützt               |
| Priorität                  | -                         |
| <b>Beteiligte Parteien</b> |                           |

<sup>27</sup> Nur die initiale Erstellung wird synchronisiert. Aktualisierungen werden nicht synchronisiert.

| Bereich                   | Outlook → SAP Sales Cloud |
|---------------------------|---------------------------|
| Absender                  | unterstützt               |
| Empfänger                 | unterstützt               |
| CC-Empfänger              | unterstützt               |
| BCC-Empfänger             | -                         |
| <b>Datei-Anhänge</b>      |                           |
| Datei-Anhänge             | -                         |
| Eingebettete Dateianhänge | -                         |

Tabelle 10: Synchronisierungstabelle - Opportunities

### 7.5.2.2 Service-Tickets, Angebote

| Bereich                    | Outlook → SAP Sales Cloud |
|----------------------------|---------------------------|
| <b>Allgemeine Daten</b>    |                           |
| Gesendet am                | unterstützt               |
| Betreff                    | unterstützt               |
| Nachricht                  | unterstützt               |
| Priorität                  |                           |
| <b>Beteiligte Parteien</b> |                           |
| Absender                   | unterstützt               |
| Empfänger                  | unterstützt               |
| CC-Empfänger               |                           |
| BCC-Empfänger              |                           |
| <b>Datei-Anhänge</b>       |                           |
| Datei-Anhänge              |                           |
| Eingebettete Dateianhänge  |                           |

Tabelle 11: Synchronisierungstabelle - Service-Tickets und Zitate

### 7.5.2.3 Leads

| Bereich                 | Outlook → SAP Sales Cloud |
|-------------------------|---------------------------|
| <b>Allgemeine Daten</b> |                           |
| Gesendet am             |                           |



| Bereich                    |  | Outlook → SAP Sales Cloud |
|----------------------------|--|---------------------------|
| Betreff                    |  | unterstützt               |
| Nachricht                  |  | unterstützt               |
| Priorität                  |  |                           |
| <b>Beteiligte Parteien</b> |  |                           |
| Absender                   |  | unterstützt               |
| Empfänger                  |  |                           |
| CC-Empfänger               |  |                           |
| BCC-Empfänger              |  |                           |
| <b>Datei-Anhänge</b>       |  |                           |
| Datei-Anhänge              |  | -                         |
| Eingebettete Dateianhänge  |  | -                         |

Tabelle 12: Synchronisierungstabelle - Leads

Die obigen Synchronisationstabellen beziehen sich auf die jeweiligen Objekte, die in SAP Sales Cloud aus einer E-Mail heraus angelegt werden. Für das E-Mail-Objekt, das bei der Synchronisation in SAP Sales Cloud angelegt wird, gilt das in Tabelle 10 beschriebene Synchronisationsverhalten.

### 7.5.3 Outlook → SAP Sales Cloud

Wie bei der E-Mail-Synchronisierung wird die Synchronisierung von Opportunities, Service-Tickets, Angeboten und Leads durch Ziehen der zugehörigen E-Mail aus dem Posteingang oder Postausgang in den entsprechenden Ordner für die Erstellung eingeleitet. Dieser Prozess wird in den folgenden Bildschirmen am Beispiel einer Opportunity veranschaulicht.

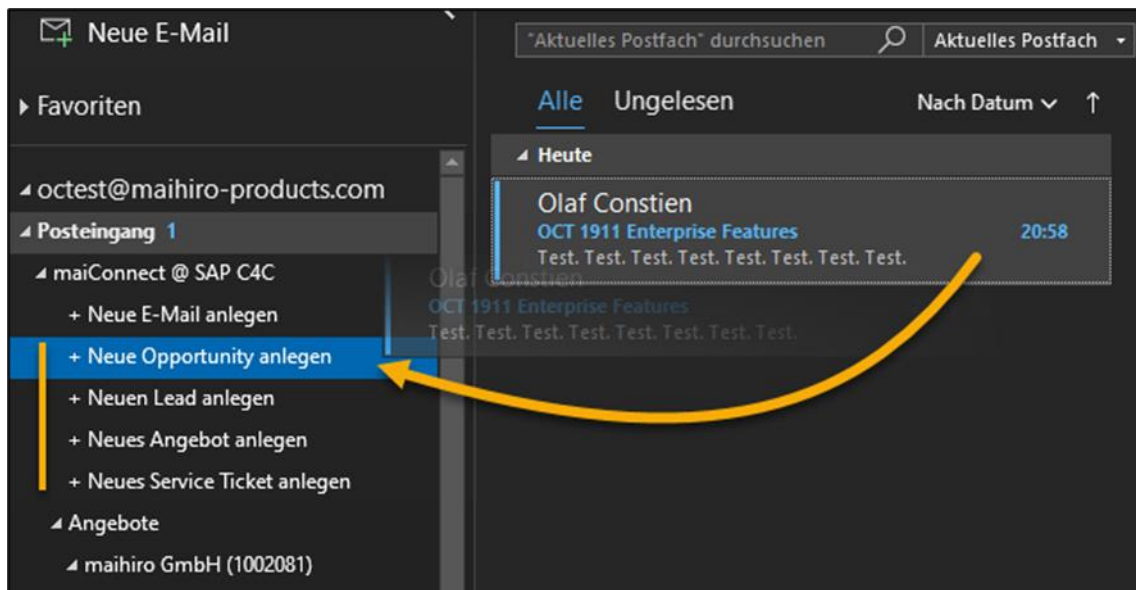


Abbildung 49: Drag 'n Drop-Synchronisierung für Enterprise Features

Bei erfolgreicher Synchronisation wird die verwendete E-Mail dann automatisch in den Ursprungsordner verschoben, als gelesen markiert und der Kategorie "MC#Email" zugeordnet. In SAP Sales Cloud ist die E-Mail unter "Aktivitäten" zu finden.

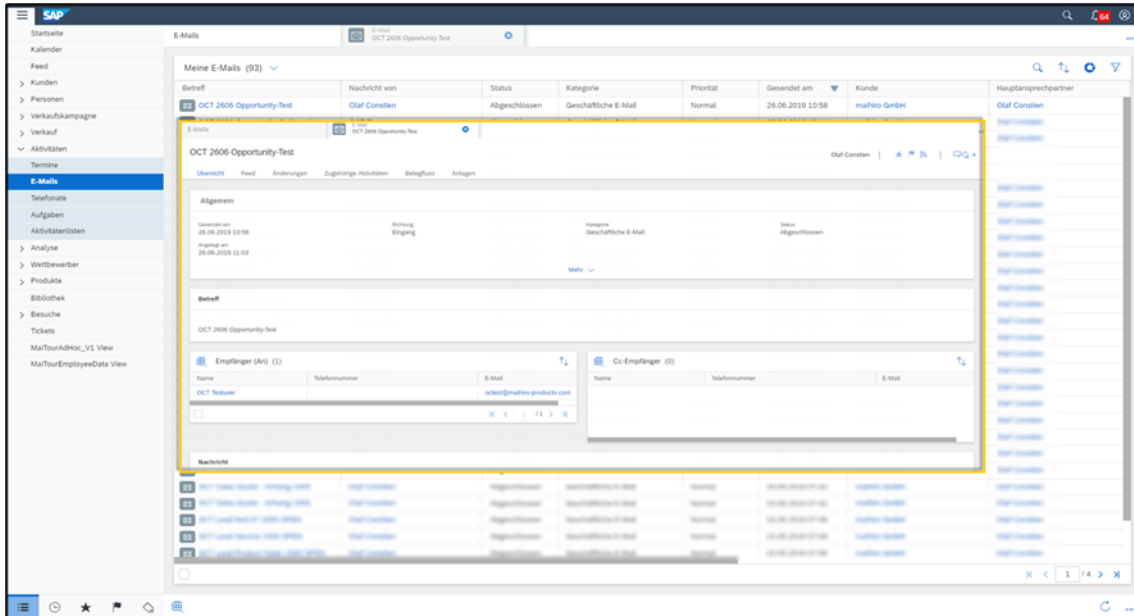


Abbildung 50: Opportunity als E-Mail-Aktivität in SAP Sales Cloud

Darüber hinaus kann, je nach verwendeter Funktion, eine neue Opportunity, ein Service-Ticket, ein Angebot oder ein Lead mit dem Titel der E-Mail im System gefunden werden. Dieses Objekt ist mit der ursprünglichen E-Mail verknüpft:

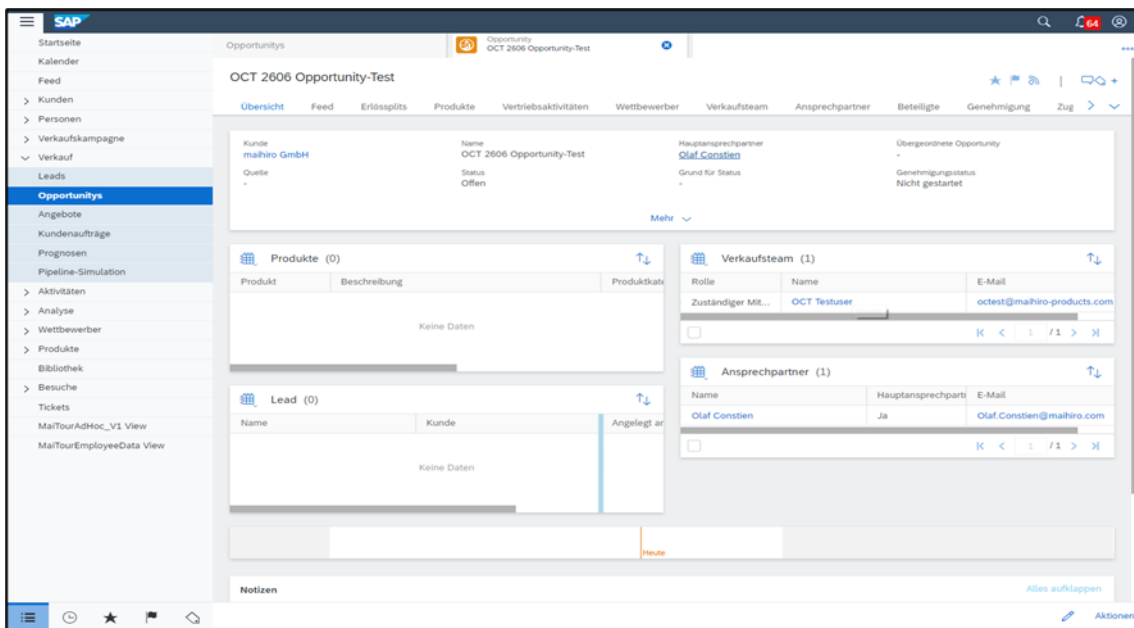


Abbildung 51: Synchronisierte Opportunity in SAP Sales Cloud

Die für die Synchronisation verwendete E-Mail ist auch über die Kontaktperson zugänglich, der sie zugeordnet wurde.

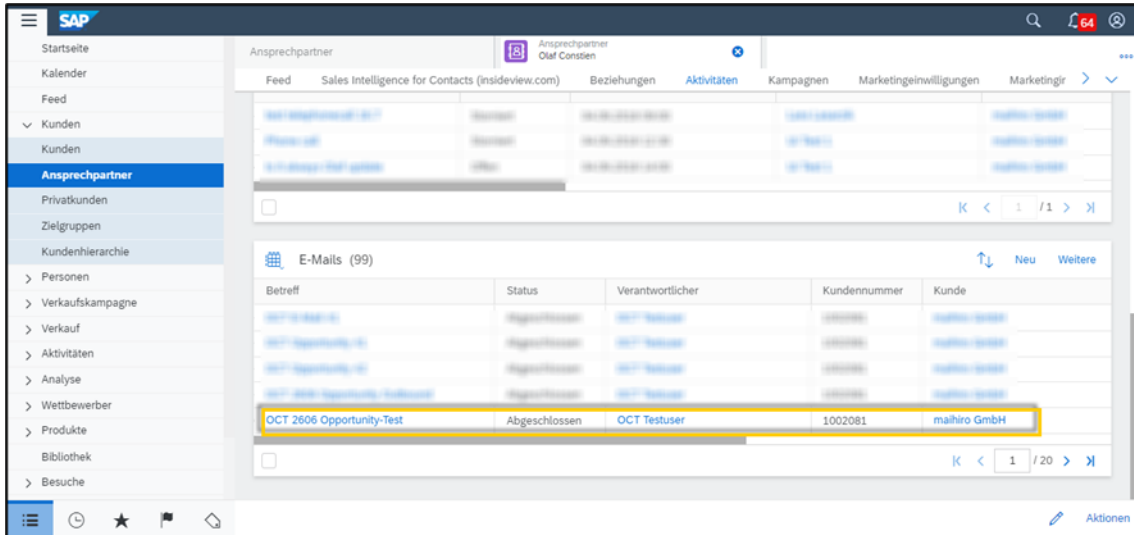


Abbildung 52: E-Mail einer Opportunity an eine Kontaktperson

Wenn das Feature (Opportunity, Angebot, Lead) aktiviert ist, wird in der Mailbox zusätzlich ein gleichnamiger Unterordner angelegt, über den weitere E-Mails per Drag 'n Drop synchronisiert und direkt zum jeweiligen Objekt in SAP Sales Cloud hinzugefügt werden können (gilt nicht für Service-Tickets).

### 7.5.4 SAP Sales Cloud → Outlook

Diese Richtung wird für die Synchronisation von Service-Tickets nicht unterstützt.

Opportunities, Quotes und Leads werden auf Basis der Einstellungen für Status, Anzahl und Alter im jeweiligen Customizingbereich im Admin-Cockpit in Richtung Outlook synchronisiert, wenn das entsprechende Feature für den maiConnect-Nutzer aktiviert wurde. Bitte beachten Sie die Informationen zu "Unterordnern" in Abschnitt 7.5.1 dieses Dokuments.

## 8 Administrations Guide

---

### 8.1 Was ist das Admincockpit?

Das Admincockpit ist eine Web-Anwendung, welche als zentraler Einstiegspunkt für die Benutzerverwaltung und alle Einstellungen, die für maiConnect@Cloud getroffen werden können, dient. Es handelt sich dabei um ein Cloud-Produkt, welches kontinuierlich weiterentwickelt wird.

Für jedes C4C System, für das maiConnect@Cloud eingerichtet wurde, wird auch ein Admincockpit aufgesetzt. Das initiale Setup wird in der Regel von Nagarro ES in Zusammenarbeit mit dem Kunden übernommen. Einmal eingerichtet ist der Kunde für die weitere Verwaltung zuständig.



Bitte beachten Sie: Da die jeweils aktuellste Version von maiConnect@Cloud zeitvershoben auf die QA- und Produktiv-Systeme aufgespielt wird und neue Funktionen immer erst auf den QA-Systemen zum Testen bereitgestellt werden, kann es vereinzelt Unterschiede zwischen den Admincockpits (QA / Produktiv) geben. In diesem Dokument beziehen wir uns auf die in der Produktivumgebung zur Verfügung stehenden Funktionen und Parameter.

### 8.2 Hinweise zur Nutzung

Die URLs zum Aufruf der Admincockpits (QA + Produktiv) werden dem Kunden von Nagarro ES zur Verfügung gestellt. Der Kunde bestimmt, welche Personen im Unternehmen Zugriff auf das Admincockpit bekommen sollen. Die entsprechenden Benutzer werden dann von Nagarro ES angelegt – dazu werden der Vorname, der Nachname und die E-Mail-Adresse der Mitarbeiter benötigt.



Bitte beachten Sie: Das Admincockpit wurde für die Verwendung mit Google Chrome optimiert. Selbstverständlich können Sie das Admincockpit auch über alle anderen gängigen Browser aufrufen. Bei eventuell auftretenden Darstellungs- oder Funktionsproblemen würden wir Sie aber bitten, es zunächst mit Google Chrome zu probieren.

### 8.3 Sprachauswahl

Das Admincockpit steht in Deutsch und Englisch zur Verfügung. Sind im Browser mehrere Sprachen gepflegt (siehe Beispiel aus Google Chrome auf der Folgeseite) wird das Admincockpit standardmäßig in der erstgewählten (obersten) Sprache angezeigt:

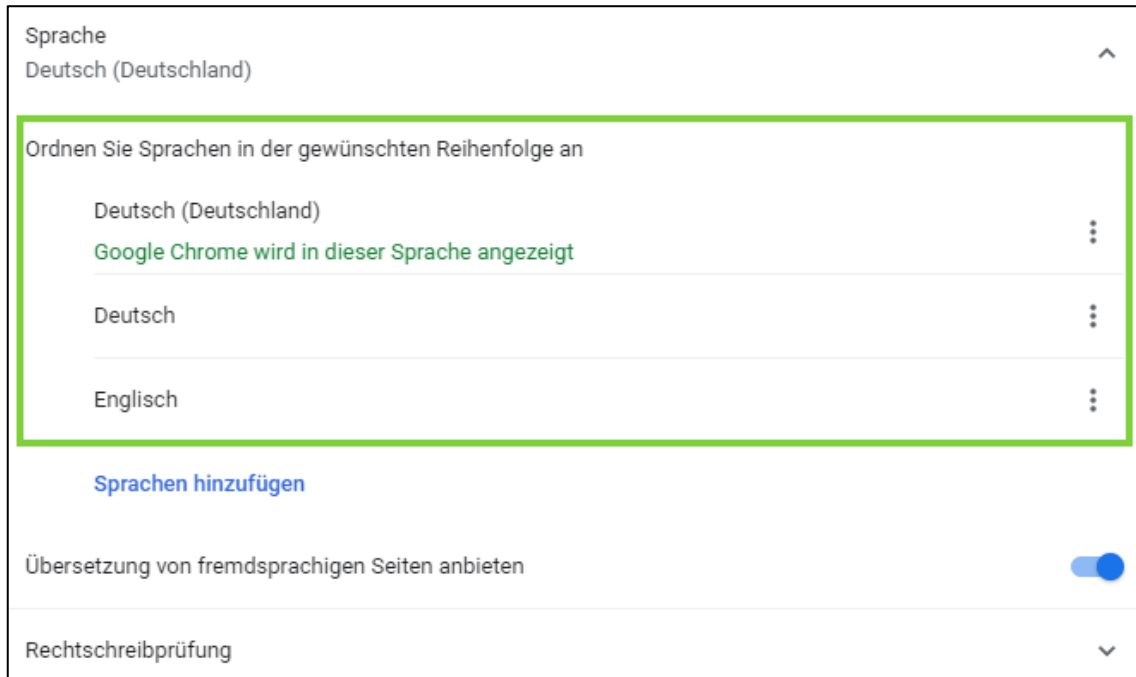


Abbildung 53: Sprachauswahl /-reihenfolge in Google Chrome

Die Anzeigesprache des Admincockpits kann jedoch auch über einen zusätzlichen Parameter am Ende der URL (`?sap-ui-language=XX`) gesteuert werden:



## 8.4 Erste Schritte / Übersicht

Öffnen Sie das Admincockpit indem Sie der von Nagarro ES zur Verfügung gestellten, Kundensystem-spezifischen URL folgen. Sie gelangen zur Anmeldemaske. Links im Bild findet sich der Accountname, welcher sich in der Regel aus ‚CA‘, dem Kundennamen und der Systembeschreibung zusammensetzt.

Loggen Sie sich im rechten Bereich nun mit den zur Verfügung gestellten Login Daten ein. Falls Sie einmal das Kennwort vergessen haben sollten, können Sie es sich hier zurücksetzen lassen.

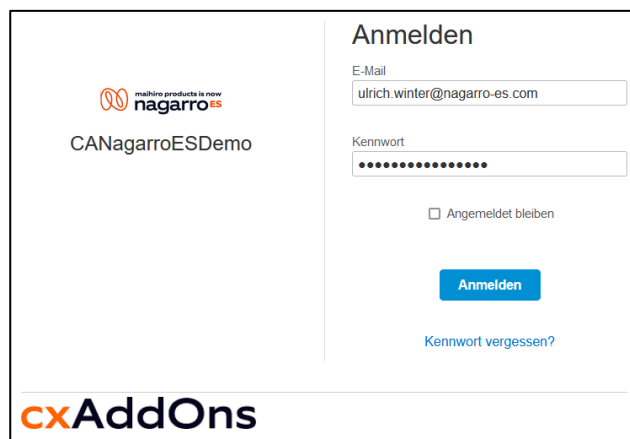


Abbildung 54: Anmeldemaske

Sobald Sie sich eingeloggt haben, werden Sie automatisch auf die Startseite weitergeleitet. In der Titelzeile findet sich erneut der oben angesprochene Accountname. Darunter befindet sich auf der linken Seite das Menü und in der Mitte werden verschiedene Informationen dargestellt.

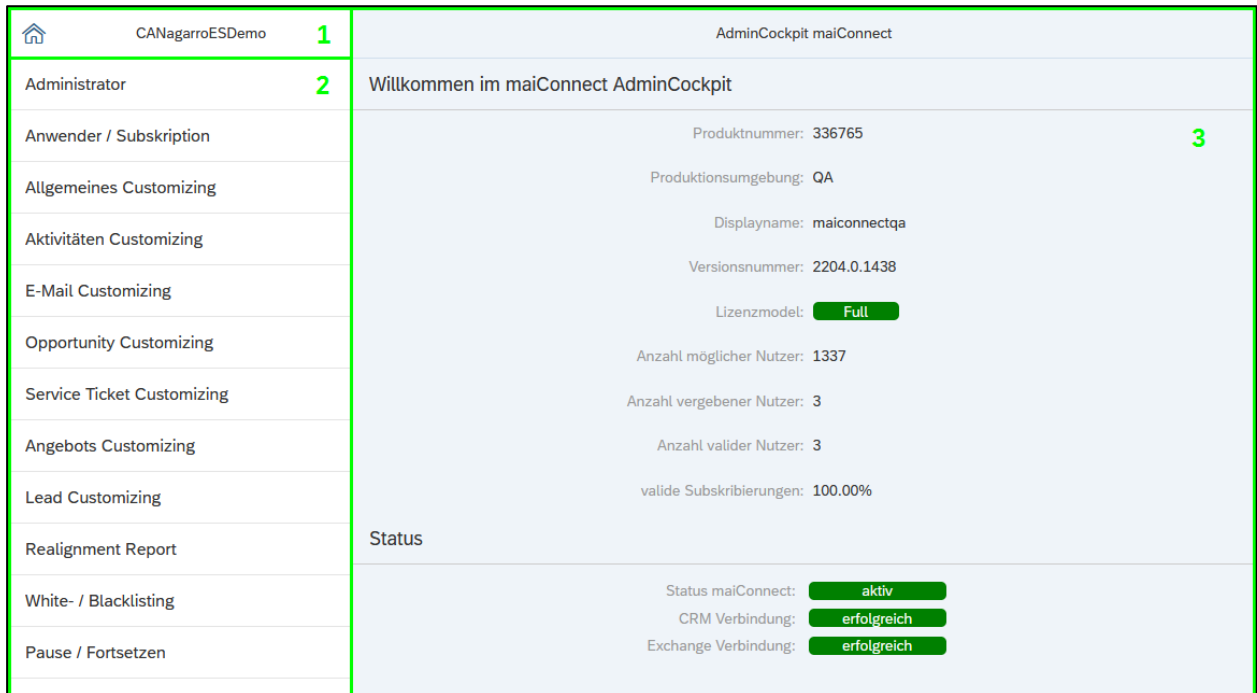


Abbildung 55: Startseite

Strukturell ist das Admincockpit grundsätzlich wie folgt aufgebaut:

- 1) Titelseite (Schaltfläche für die Übersicht, Name des Accounts und Version, Sektion)
- 2) Hauptmenü (Von hier aus gelangen Sie zu den einzelnen Sektionen)
- 3) Hauptbereich (Hier werden Einstellungen vorgenommen)

Im Hauptbereich werden auf den verschiedenen Seiten weitere Elemente dargestellt:

- Zusätzliches Menü oben in Hauptbereich (Steht nicht in allen Sektionen zur Verfügung)
- Fußzeile mit Aktionselementen (Sektionsspezifisch. Zum Beispiel: Speichern, Zurücksetzen)

Im Hauptbereich auf der Startseite lassen sich folgende allgemeine Informationen ablesen:

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Produktnummer            | ID des angebandenen C4C Tenants                             |
| Produktionsumgebung      | System  |
| Displayname              | Name der Applikation  |
| Versionsnummer           | Aktuell laufende Version                                    |
| Lizenznummer             | genutztes Lizenzpaket (Full, Trial)                         |
| Anzahl möglicher Nutzer  | Maximale Anzahl von Benutzern im Rahmen der Lizenz          |
| Anzahl vergebener Nutzer | Anzahl aktiver maiConnect@Cloud Benutzer                    |
| Anzahl valider Nutzer    | Anzahl Benutzer mit einer gültigen Subskription             |
| Valide Subskribierungen  | Prozentuale Anzahl der Benutzer mit gültigen Subskriptionen |

Unterhalb der allgemeinen Informationen werden folgende Statusinformationen dargestellt:

|                     |   |
|---------------------|---|
| Status maiConnect   | Hier wird der Status des maiConnect Systems dargestellt. Mögliche Zustände sind: aktiv, deaktiviert, pausiert, erfolglos.           |
| C4C Verbindung      | Der Status zum konfigurierten C4C System wird alle 5 Minuten geprüft. Hier wird der Status der letzten Prüfung dargestellt.         |
| Exchange Verbindung | Der Status zu den konfigurierten Exchange Server wird alle 5 Minuten geprüft. Hier wird der Status der letzten Prüfung dargestellt. |

## 8.5 Sektionen des Admincockpits

Im Folgenden gehen wir auf die einzelnen Sektionen und die jeweils zugehörigen Einstellungsmöglichkeiten ein.

### 8.5.1 Administrator

Für die Synchronisation von Objekten über maiConnect werden Kommunikationsbenutzer benötigt (Groupware & CRM). Damit maiConnect diese verwenden kann, müssen die Zugangsdaten dieser Kommunikationsbenutzer entsprechend hinterlegt werden – entweder im Admincockpit (Administrator > Systemzuordnung) oder direkt im SAP Cloud Platform Cockpit (SCP<sup>28</sup>).

Wir empfehlen - insbesondere, wenn die Verbindung zum CRM oder zur Groupware zertifikatbasiert ist - die Zugangsdaten der Kommunikationsbenutzer direkt in der SCP speichern zu lassen. Kontaktieren Sie dafür Nagarro ES mit den entsprechenden Daten.

#### 8.5.1.1 CRM

Im Bereich CRM werden das zugeordnete C4C System hinterlegt und der C4C Kommunikationsbenutzer, über den die Web Service Aufrufe durchgeführt werden.

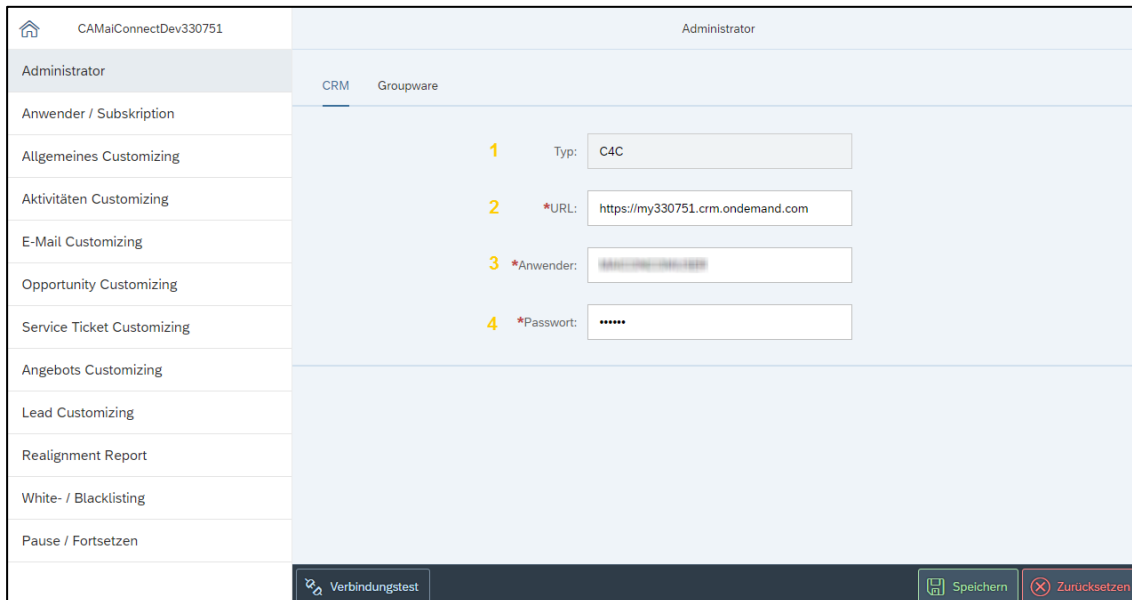


Abbildung 56: CRM Systemzuordnung

- 1) Typ: Aktuell immer C4C
- 2) URL: Hier wird die URL zum C4C System hinterlegt.
- 3) Anwender: Login-Name des Kommunikationsbenutzers.
- 4) Passwort: Passwort des Kommunikationsbenutzers (Das Passwort wird über die SAP Secure Storage API gespeichert).

#### 8.5.1.2 Groupware

Die maiConnect Applikation unterstützt die Verwaltung von mehreren Exchange Servern. Dies hat den Hintergrund, dass die Mitarbeiter eines Unternehmens üblicherweise in einem C4C arbeiten, die dazugehörigen Postfächer jedoch auf mehrere Exchange-Server verteilt sein können.

<sup>28</sup> Wenn die Zugangsdaten der Kommunikationsbenutzer in der SCP gespeichert werden, steht der Reiter „Systemzuordnung“ im Admincockpit nicht zur Verfügung.

Auf der Übersichtsseite werden alle gepflegten Groupware-Server dargestellt.

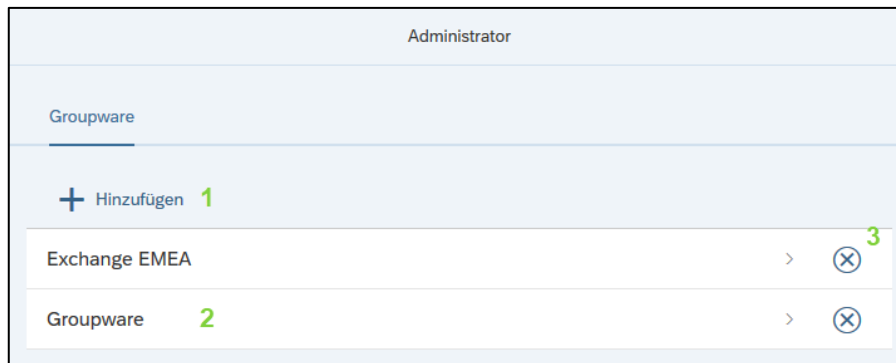


Abbildung 57: Groupware Übersicht

- 1) + *Hinzufügen*: Über diese Schaltfläche kann eine neue Exchange-Konfiguration angelegt werden.
- 2) *Selektion*: Wenn auf eine existierende Zeile geklickt wird, können die Details des Exchange-Servers geändert werden
- 3) *Löschen*: Über die Löschen-Schaltfläche kann eine existierende Exchange-Konfiguration gelöscht werden. Dies ist nur dann möglich, wenn der Exchange-Server keinem User mehr zugeordnet ist.

Die Konfiguration von neuen oder existierenden Exchange-Servern wird auf einer Detail-Seite bearbeitet.

', '\*Anwender: nagarro' (7), and '\*Passwort: \*\*\*\*\*' (8). At the bottom, there are three buttons: 'Verbindungstest', 'Speichern', and 'Zurücksetzen'." data-bbox="212 416 800 734"/>

Abbildung 58: Systemzuweisung - Groupware

Bei Klick auf (1) wird wieder die Übersichtsseite dargestellt.

Über den Namen (2) wird jede Groupware-Instanz identifiziert.

Als Typ (3) wird derzeit nur „Exchange“ unterstützt und kann auch nicht ausgewählt werden.

Bei der Exchange Version ist „Exchange2010\_SP2“ vorausgewählt und kann auch nicht verändert werden. Dies entspricht der aktuellen Version der EWS-Schnittstelle und ist mit diesen Exchange-Server Versionen kompatibel: Exchange 2010 SP2, Exchange 2013, Exchange 2016 und Exchange Online (Office 365).



Im Feld „URL“ (5) wird die URL des Groupware-Systems, welches die EWS Aufrufe verarbeitet, angegeben. Wichtig ist, dass am Ende der URL der Pfad */EWS/Exchange.asmx* mitgegeben wird.

Die Auswahl der Authentifizierungsmethode (6) für die Verbindung zur Groupware beeinflusst die weiter unten zur Verfügung stehenden zusätzlichen Einstellungsmöglichkeiten. Die zur Auswahl stehenden Authentifizierungsmethoden sind *Basic*, *OAuth* & *Client Certificate*. Auf die damit verbunden Optionen wird im Folgenden näher eingegangen:

### Basic Authentifizierung

Wird als Authentifizierungsmethode ‚Basic‘ gewählt, müssen der Benutzername (1) und das Passwort (2) des Exchange-Kommunikationsbenutzers angegeben werden.

Die Option „Impersonation verwenden“ muss aktiviert werden, wenn der Zugriff auf die Postfächer der einzelnen Benutzer über die RBAC Rolle ApplicationImpersonation gesteuert wird. Statt dem Kommunikationsbenutzer den Zugriff auf den Exchange Account jeden einzelnen maiConnect Benutzers geben zu müssen, nimmt der Kommunikationsbenutzer bei dieser Einstellung die Rolle des Mitarbeiters an.

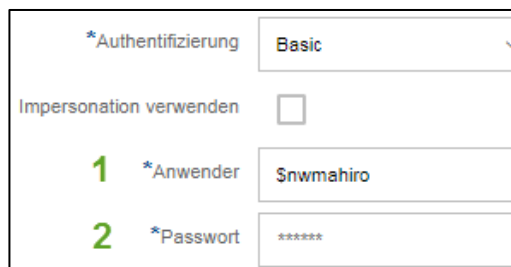


Abbildung 59: Basic Authentifizierung



Bei aktivierter Impersonation werden die Anfragen an den Exchange-Server allein vom Kommunikationsbenutzer aus versendet – und nicht von den einzelnen Mitarbeitern selbst. Diese Einstellung reduziert die Last auf den Exchange-Server und verhindert, dass er – wenn sehr viele Anfragen eintreffen – nicht mehr reagiert.

Aufgrund dieser Faktoren empfehlen wir die Nutzung der Impersonation überall dort, wo es möglich ist. Eine Throttling Policy muss in diesem Fall nicht eingerichtet werden.

### OAuth – App Authentifizierung

Um OAuth als Authentifizierung nutzen zu können, muss maiConnect zunächst als Applikation in der Microsoft Azure AD registriert worden sein.

Stellen Sie im Admincockpit die OAuth App Authentication (1) ein, so benötigen Sie zusätzlich noch die Client ID (Anwendungs-ID) (2) und die Token URL (3). Diese Daten erhalten Sie bei der Registrierung von maiConnect in der Microsoft Azure AD. Kontaktieren Sie Ihren Azure Admin für weitere Informationen.

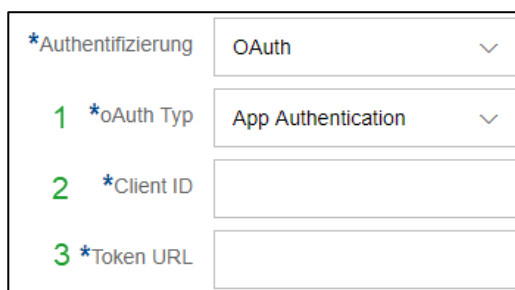


Abbildung 60: OAuth App Authentifizierung

### Client Certificate

Die Option „Client Certificate“ kann als Authentifizierungsmethode genutzt werden, wenn die Verbindung zum Exchange-Server zertifikatbasiert eingerichtet wurde.

In diesem Fall müssen – genau wie bei der Basic Authentication – noch der Benutzername (1) und das Passwort (2) des Exchange-Kommunikationsbenutzers angegeben werden.

Ebenfalls wie bei der Basic Authentication steht hier die Option „Impersonation“ zur Verfügung.

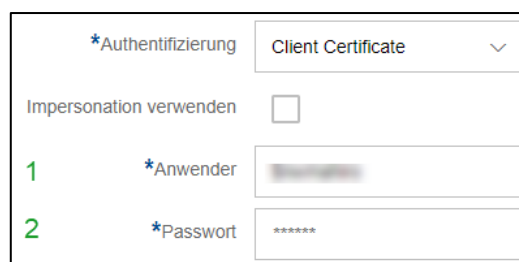
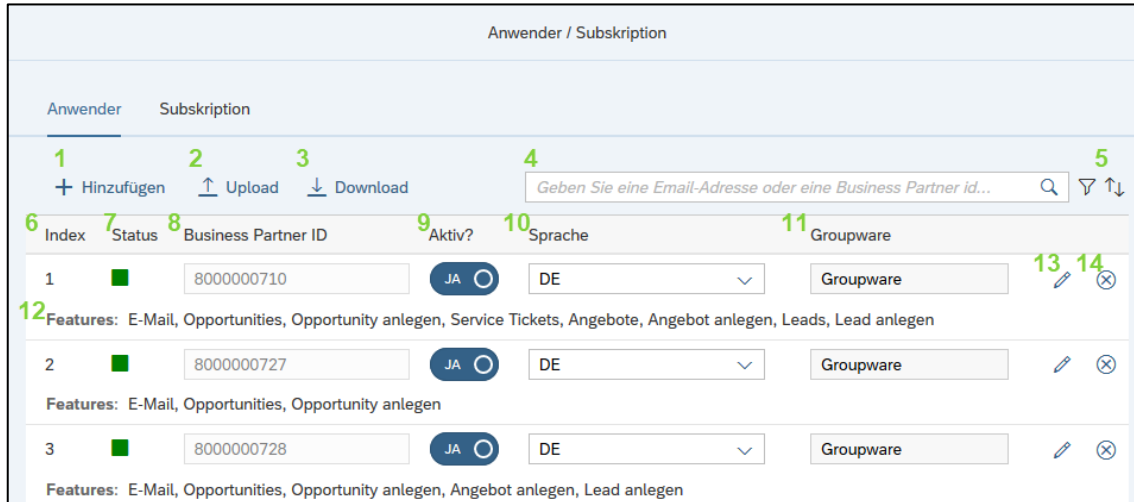


Abbildung 61: Client Certificate Authentifizierung

## 8.5.2 Anwender / Subskription

### 8.5.2.1 Anwender

Hier werden die maiConnect Benutzer verwaltet. In der Anwenderliste werden die Mitarbeiter eingetragen, für die maiConnect aktiviert werden soll. Dazu trägt man Sie anhand der Geschäftspartnernummer oder Ihrer E-Mail-Adresse, welche am Mitarbeiter in der C4C hinterlegt ist, ein. Zusätzlich dazu müssen die Sprache und die aktivierten Features angegeben werden.



| 1  | 2      | 3                   | 4   | 5                |           |
|--|--------|---------------------|---|------------------|-----------|
| + Hinzufügen   | Upload | Download            | Geben Sie eine Email-Adresse oder eine Business Partner id... | Filter/Sortieren |           |
| 6  | 7      | 8                   | 9   | 10               | 11        |
| Index  | Status | Business Partner ID | Aktiv?  | Sprache          | Groupware |
| 1  | ■      | 8000000710          | JA <input type="radio"/>                                      | DE               | Groupware |
| 12 Features: E-Mail, Opportunities, Opportunity anlegen, Service Tickets, Angebote, Angebot anlegen, Leads, Lead anlegen |        |                     |   |                  |           |
| 2  | ■      | 8000000727          | JA <input type="radio"/>                                      | DE               | Groupware |
| Features: E-Mail, Opportunities, Opportunity anlegen   |        |                     |   |                  |           |
| 3  | ■      | 8000000728          | JA <input type="radio"/>                                      | DE               | Groupware |
| Features: E-Mail, Opportunities, Opportunity anlegen, Angebot anlegen, Lead anlegen                                      |        |                     |   |                  |           |

Abbildung 62: Anwenderliste

- 1) **+ Hinzufügen:** Über diese Schaltfläche können neue Mitarbeiter hinzugefügt werden. Es öffnet sich ein Dialog, in dem die Userinstellungen festgelegt werden können.
- 2) **Upload:** Über diese Schaltfläche kann eine .csv oder .xlsx Datei mit Benutzerinformationen hochgeladen werden, um komfortabel mehrere Benutzer auf einmal zu aktivieren. Eine entsprechende Template-Datei kann der maiConnect Support zur Verfügung stellen.
- 3) **Download:** Die aktuelle Anwenderliste kann (gefiltert oder ungefiltert) heruntergeladen werden.
- 4) **Suchzeile:** Mittels der Suchzeile kann die Benutzerliste durchsucht werden. Es kann nach einer Geschäftspartnernummer oder E-Mail-Adresse gesucht werden.
- 5) **Filter- und Sortierfunktion:** Über diese Dialoge lässt sich die Benutzerliste filtern und sortieren.
- 6) **Index:** Fortlaufende Nummerierung für eine bessere Übersicht bei steigender Benutzerzahl.
- 7) **Status:** Farbiges Symbol, welches den Status der Subskription für den in der jeweiligen Zeile eingetragenen Benutzer widerspiegelt (siehe 3.1.1.3):
  - Die Subskription ist aktiv und gültig. Der Austausch von Nachrichten zwischen der Groupware und maiConnect sollte funktionieren.
  - Diese Subskription ist noch nicht oder nicht mehr gültig. Wurde der Benutzer gerade erst hinzugefügt, reicht es, kurz zu warten und die Seite zu aktualisieren. War der Benutzer zuvor schon aktiv, so wird jetzt ein Tooltip mit einer Fehlermeldung angezeigt, wenn man mit der Maus über das rote Kästchen fährt.
- 8) **Business Partner ID:** Hier wird entweder die Geschäftspartnernummer oder die E-Mail-Adresse des Mitarbeiters eingetragen.
- 9) **Aktiv?:** Über diese Spalte können einzelne Benutzer deaktiviert werden, so dass für diese Benutzer keine Synchronisation mehr stattfindet. Per Default sind alle Benutzer aktiv.

- 10) *Sprache*: DE oder EN. Relevant für die Erstellung der Synchronisationsordner in der Groupware (E-Mail- und Opportunity-Synchronisation).
- 11) *Groupware*: Hier wird der zugeordnete Exchange-Server des Users aufgelistet. Dieser ist nachträglich nicht änderbar. Sofern sich also die Exchange-Server Zuordnung eines Users ändert, muss der User gelöscht und neu angelegt werden.
- 12) *Features*: Hier wird aufgelistet, welche Features für den jeweiligen Benutzer aktiviert wurden:
  - a. *E-Mail*: Aktivierung der E-Mail-Synchronisation (Zuordnung von E-Mails zu Kontakten). Dieses Feature steht Kunden in der **Professional** oder **Enterprise** Version zur Verfügung.
  - b. *Opportunities*: Aktivierung der Synchronisation von E-Mails an bestehende Opportunities. Dies ist ein **Enterprise**-Feature.
  - c. *Opportunity anlegen*: Teil des Opportunity-Features (**Enterprise**). Diese erlaubt die initiale Anlage neuer Opportunities / die Synchronisation von der Groupware ins CRM.
  - d. *Service Tickets*: Mit dieser Option wird die initiale Anlage neuer Service Tickets aktiviert. Dies ist ein **Enterprise**-Feature.
  - e. *Angebote*: Aktivierung der Synchronisation von E-Mails an bestehende Angebote. Dies ist ein **Enterprise**-Feature.
  - f. *Angebot erstellen*: Über diese Option lässt sich das Feature aktivieren, um Angebote initial aus einer E-Mail in Exchange heraus zu synchronisieren. Dies ist ein **Enterprise**-Feature.
  - g. *Leads*: Aktivierung der Synchronisation von E-Mails an bestehende Leads. Dies ist ein **Enterprise**-Feature.
  - h. *Lead anlegen*: Dient zur Aktivierung der Lead-Synchronisation. Darüber können aus einer E-Mail in Exchange Leads initial in der C4C angelegt werden. Dies ist ein **Enterprise**-Feature.
- 13) *Editieren*: Über diese Schaltfläche wird das Dialogfenster „Nutzer hinzufügen/bearbeiten“ aufgerufen (siehe Abbildung 14). Hier können einzelne Features für den Benutzer aktiviert und deaktiviert werden.
- 14) *Löschen*: Über diese Schaltfläche kann der Datensatz für einen Anwender aus der Anwenderliste gelöscht werden.

### 8.5.2.1.1 Filtern

Über das Filterfeld kann gezielt nach einer Anwendernummer oder einer E-Mail-Adresse gesucht werden, indem diese eingegeben wird. Wird nach der Nummer gesucht, kann über unvollständige Eingabe mehrere Anwender herausgefiltert werden, beispielsweise „799“ findet alle Anwender die 799 enthalten.

Soll die Anwenderliste mittels anderen Filterkriterien eingeschränkt werden, kann ein weiterer Filterdialog geöffnet werden.

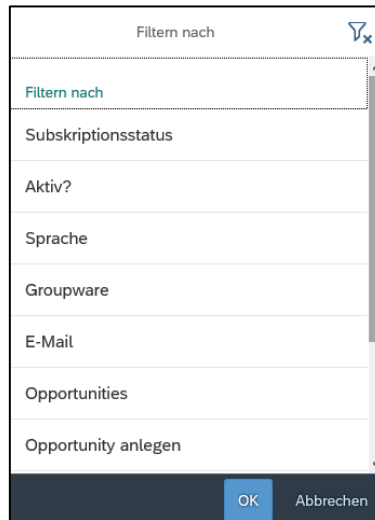




Abbildung 63: Filterkriterien

Diese Filter können miteinander kombiniert werden. Die gleichzeitige Suche über die Anwendernummer und die Zusatzfilter ist bislang nicht möglich.

Über den Button  werden die Filter zurückgesetzt.

### 8.5.2.1.2 Sortieren

Die Anwenderliste kann nach allen Spalten sortiert werden. Bei Klick auf den Button  öffnet sich der folgende Dialog.

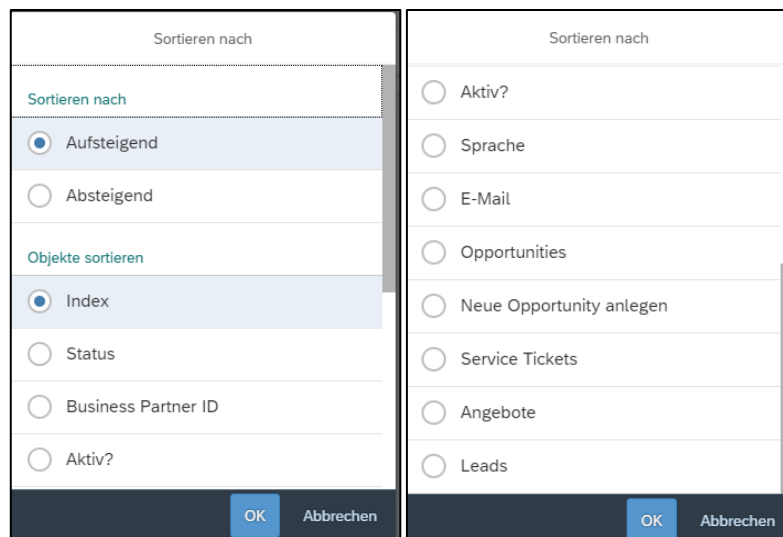


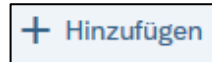
Abbildung 64: Sortierung

Hier kann die Sortierreihenfolge und das Sortierfeld ausgewählt werden. Bei Klick auf OK wird die Anwenderliste entsprechend sortiert.

### 8.5.2.1.3 Anwender hinzufügen

#### Einzelne Anwender hinzufügen

Einzelne Anwender werden über die Schaltfläche zur Anwenderliste hinzugefügt. Es wird der folgende Dialog angezeigt:



Nutzer hinzufügen/bearbeiten

**\*Business Partner ID:**

**Aktiv?:**  
 JA

**\*Sprache:**

**\*Groupware:**

E-Mail

Opportunities

Opportunity anlegen

Service Tickets

Angebote

Angebot anlegen

Leads

Lead anlegen

Bestätigen    Abbrechen

Hier wird die Geschäftspartnernummer oder E-Mail-Adresse des neuen Benutzers eingetragen. Über den Aktiv-Schalter kann ausgewählt werden, ob der User als aktiver User angelegt wird. Über das Dropdown-Feld wird die Benutzer-Sprache ausgewählt. Mit dem Groupware-Auswahlfeld wird der zugehörige Exchange-Server des Users ausgewählt. Zuletzt kann ausgewählt werden, ob die E-Mail-, Opportunity- und Service-Ticket-Features aktiviert werden sollen.

Nach Bestätigung der Eingaben im Dialog speichert man die eingetragenen Benutzer mit einem Klick auf die entsprechende Schaltfläche in der Aktionsleiste unten rechts:

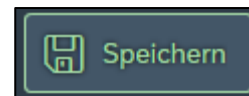


Abbildung 65: Anwender hinzufügen / bearbeiten

#### Mehrere Anwender hinzufügen (Mass-Upload)

Über die Schaltfläche ‚Upload‘ kann eine .csv oder .xlsx Datei hochgeladen werden, in der die Daten mehrerer Anwender gespeichert sind. So lassen sich bequem auch größere Mengen von Anwendern gleichzeitig aktivieren.

| + Hinzufügen |        | ↑ Upload            | ↓ Download  | <input style="width: 100%;" type="text" value="Geben Sie eine Email-Adresse oder eine Business Partner id..."/> <span style="float: right;">🔍 🏠 ⬆️</span> |           |
|--------------|--------|---------------------|---|---|-----------|
| Index        | Status | Business Partner ID | Aktiv?  | Sprache   | Groupware |
| 1            | ■      | 800000107           | <input checked="" type="radio"/> JA <input type="radio"/> | DE ▼  | Groupware |

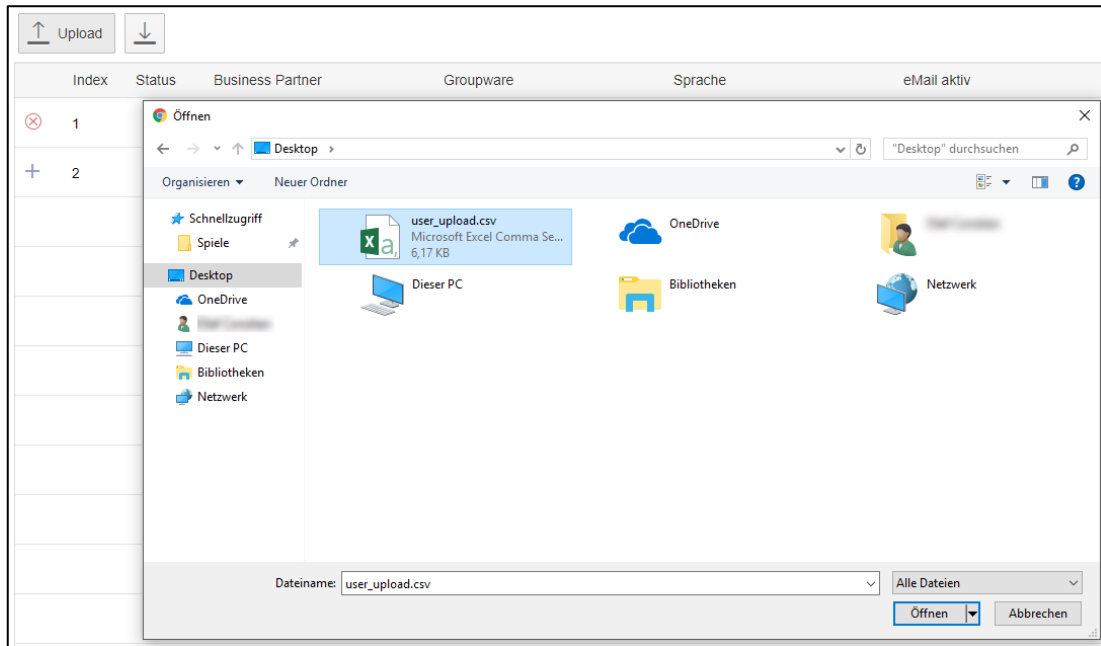


Abbildung 66: Mass-Upload – Dateiauswahl

**!** Beim Speichern neu hinzugefügter Anwender werden im Hintergrund Abfragen sowohl an maiConnect als auch in Richtung C4C und Exchange abgeschickt, um für die neuen Anwender eine Subskription zu erstellen. Nutzt man den Mass-Upload und speichert mit einem Mal gleich mehrere Anwender, so kann es etwas länger dauern, bis alle neu hinzugefügten Anwender eine Subskription zugewiesen bekommen haben.

Um mehrere Anwender einzupflegen, müssen diese als Vorbereitung in einem bestimmten Format in eine .csv oder .xlsx Datei eingetragen werden:

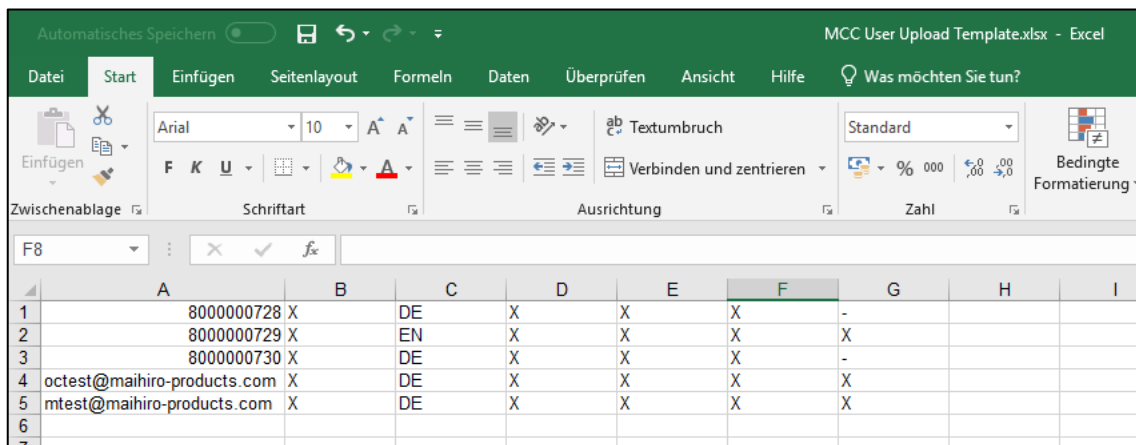


Abbildung 67: .xlsx Datei für den Mass-Upload

Es müssen jeweils die Geschäftspartner Nummer (alternativ auch die E-Mail-Adresse), der Aktiv-Status, das Kürzel für die Sprache und eine Information darüber, welche Features für den Anwender aktiviert sein sollen, enthalten sein.

Im .xlsx Dokument können die Daten in einzelnen Zellen getrennt erfasst werden. Die Features können aktiviert (true) oder deaktiviert (false) werden. In der .csv Datei werden die Daten eines Anwenders durch Kommata getrennt in eine Zelle geschrieben. Dabei kann für das Aktivieren eines Features ein ‚X‘ gesetzt werden, für das Deaktivieren ein ‚-‘.

Die vorbereitete Datei wählt man im Dialogfenster für den Upload (Abbildung 10) aus und nach kurzer Ladezeit erhält man eine Übersicht der enthaltenen Daten in einem Bestätigungsfenster:

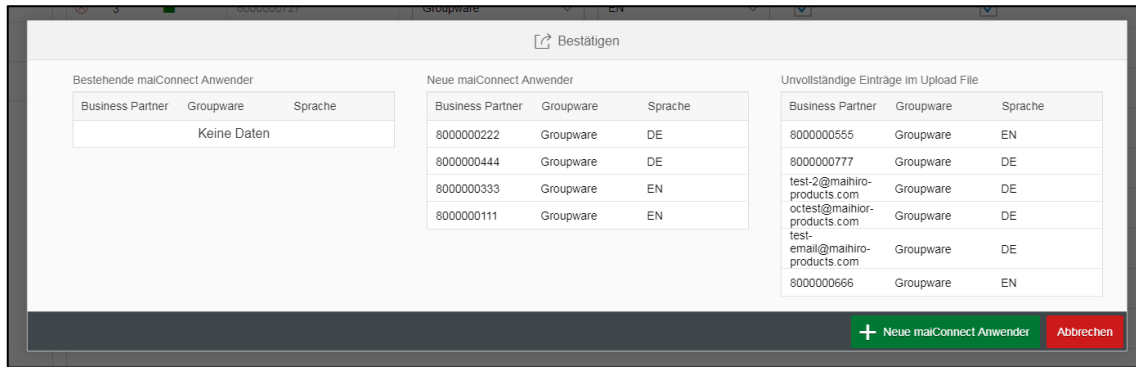


Abbildung 68: Dialogfenster zur Bestätigung des Massen-Uploads

Das Bestätigungsfenster ist dreigeteilt. Sind in der Quelldatei Benutzer mit einer Geschäftspartnernummer eingetragen, die in der Anwenderliste des Admincockpits schon hinterlegt sind, werden diese im linken Bereich gelistet.

Im rechten Bereich werden Anwender gelistet, für die der Datensatz in der Quelldatei entweder unvollständig ist oder für die es unter der Geschäftspartnernummer bzw. E-Mail-Adresse keinen gültigen Eintrag in der C4C gibt. Gleiches gilt für Anwender, die anhand der E-Mail-Adresse hinzugefügt werden sollen, deren zugehörige Geschäftspartnernummer aber schon im Admincockpit eingetragen ist.

Neue Datensätze, die in der Quelldatei vollständig sind und in der C4C existieren, werden im mittleren Bereich gelistet. Mit einem Klick auf die Schaltfläche „+ Neue maiConnect Anwender“ werden diese Datensätze als neue Anwender im Admincockpit übernommen. Im Anschluss daran müssen die Anwender über die entsprechende Schaltfläche gespeichert werden.



und in



Das Verwalten von Benutzern ist erst möglich, nachdem die Systemdetails für CRM und Groupware unter „Systemzuordnung“ oder im SAP Cloud Platform Cockpit (siehe Punkt 3.1.2) hinterlegt worden sind.

### Exemplarische Rückmeldungen beim Hinzufügen von Anwendern

Sobald neu hinzugefügte Anwender gespeichert werden, gibt es eine entsprechende Bestätigungsnachricht, die Aufschluss darüber gibt, ob der/die Benutzer gespeichert werden konnten oder ob es ein Problem gab. Im Folgenden werden exemplarisch einige Meldungen gelistet, die auftreten können:

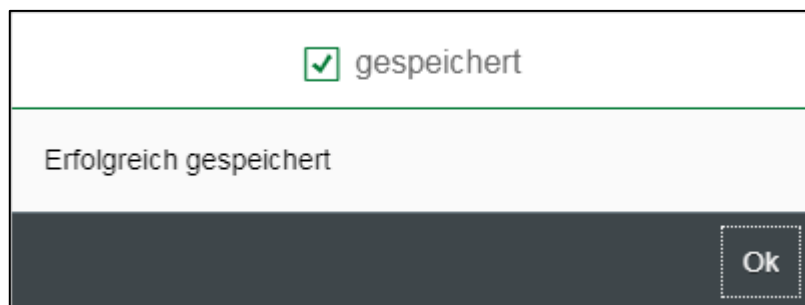


Abbildung 69: Speichern war erfolgreich



Abbildung 70: Fehler beim Speichern: Benutzer ist bereits registriert worden

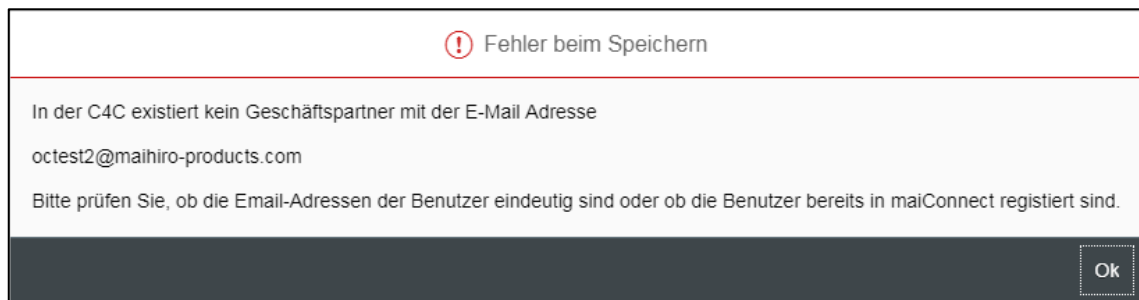







Abbildung 71: Fehler beim Speichern: Kein Geschäftspartner mit der E-Mail-Adresse in der C4C

Die Fehlermeldungen, die hier auftreten können, geben Aufschluss über die Ursache für das Problem, sodass ein Business Administrator diese beheben kann.

- 
 Neu hinzugefügte Anwender haben direkt nach dem Speichern noch keine gültige Subskription. Der Subskriptionsstatus wird vorerst rot dargestellt. Aktualisieren Sie die Anzeige durch Neuladen des Admincockpits, um den Status der Subskriptionen korrekt sehen zu können.

#### 8.5.2.1.4 Subskriptionsstatus

Damit Objekte von der Groupware in Richtung C4C korrekt synchronisiert werden können, muss dem Anwender eine gültige Subskription zugewiesen sein. Aufschluss über den Status der Subskription gibt die Spalte „Status“ in der Anwenderliste. Ist das Statussymbol rot, deutet dies auf eine nicht gültige Subskription hin. Fährt man mit der Maus über das rote Kästchen, bekommt man einen Tooltip mit weiteren Informationen zur Ursache des Fehlers.

- 
**Subskription des Benutzers ist gültig [OK]**  
 Die Subskription wurde angelegt und ist gültig.
- 
**Fehler beim Zugriff auf das C4C-System [C4C ACCESS ERROR]**  
 Das C4C-System ist temporär nicht erreichbar oder dem C4C-Kommunikationsbenutzer fehlen Berechtigungen.
- 
**Unauthorisierter Zugriff auf das C4C-System [C4C ACCESS DENIED: UNAUTHORIZED (401)]**  
 Aufgrund fehlender oder ungültiger Zugangsdaten des C4C-Kommunikationsbenutzers wurde der Zugriff auf die C4C nicht gewährt.
- 
**Geschäftspartner in der C4C nicht gefunden [C4C BUSINESS PARTNER NOT FOUND]**  
 Ein Geschäftspartner mit der angegebenen Nummer oder E-Mail-Adresse wurde in der C4C nicht gefunden.



- **Der Benutzer hat keine E-Mail-Adresse in der C4C [NO MAIL ADDRESS]**  
Am Geschäftspartner mit der angegebenen Nummer ist keine E-Mail-Adresse hinterlegt.
- **Exchange Element nicht gefunden [GW ITEM NOT FOUND]**  
Ein Ordner oder Unterordner (darunter auch Kalender, Aufgabenbereich, Kontaktliste) wurde nicht gefunden oder es besteht kein Zugriff darauf.
- **Exchange-Zugriff verweigert [GW ACCESS DENIED]**  
Der Exchange Kommunikationsbenutzer verfügt nicht über die benötigten Administrationsrechte.
- **Fehlende Zugriffsrechte auf den Outlook Posteingang [GW NO ACCESS RIGHTS]**  
Der Exchange Kommunikationsbenutzer verfügt über keine / nicht ausreichend Zugriffsrechte auf die Inbox.
- **Exchange-Zugriff beim Erstellen eines Elements verweigert [GW CREATE ITEM ACCESS DENIED]**  
Der Exchange-Kommunikationsbenutzer hat keine Berechtigung, die maiConnect-Synchronisationsordner für die E-Mail- und/oder Opportunity-Synchronisation im Posteingang anzulegen.
- **Zugriff auf einen Unterordner verweigert [GW CREATE SUBFOLDER ACCESS DENIED]**  
Der Exchange-Kommunikationsbenutzer hat keine Berechtigung, den/die Unterordner im Posteingang anzulegen.
- **Fehler beim Zugriff auf die Subskription [GW SUBSCRIPTION ACCESS DENIED]**  
Der Exchange-Kommunikationsbenutzer hat keine Berechtigung, auf die Subskription zuzugreifen. Dies kann eintreten, wenn der Kommunikationsbenutzer ausgetauscht wurde und der neu eingetragene Kommunikationsbenutzer auf eine Subskription zugreifen möchte, die vor dem Austausch angelegt wurde.
- **Ungültiges Wasserzeichen [GW INVALID WATERMARK]**  
Das Wasserzeichen (Zeitstempel der letzten Änderung), welches zum Abgleich der Subskriptionen gespeichert wird, ist nicht gültig.
- **Postfach existiert nicht in Exchange [GW NON EXISTENT MAILBOX]**  
Zu der angegebenen / hinterlegten E-Mail-Adresse existiert kein Postfach auf dem Exchange-Server.
- **Verbindung zum Exchange Server nicht möglich [GW CONNECTION ERROR]**  
Verbindung zum Exchange-Server nicht möglich. Mögliche Ursachen sind Limitierungen durch die Throttling Policy, falsch hinterlegte Zugangsdaten des Kommunikationsbenutzers oder der Server ist temporär nicht erreichbar.
- **Unbekannter Fehler auf Exchange Seite [UNKNOWN EXCHANGE ERROR]**  
Fehler auf Exchange Seite, der bislang nicht kategorisiert wurde. Kontaktieren Sie diesbezüglich den maiConnect Support.
- **Unbekannter interner Fehler [UNKNOWN INTERNAL ERROR]**  
Allgemeiner Fehler, der bislang nicht kategorisiert wurde. Kontaktieren Sie den maiConnect Support.

### 8.5.2.1.5 Anwenderliste herunterladen

Die aktuelle Anwenderliste im Admincockpit kann über die rechts dargestellte Schaltfläche heruntergeladen werden. Dabei werden aktive Filter und die Sortierung berücksichtigt. Es lassen sich beispielsweise also gezielt nur die Anwender in einer Liste herunterladen, für die es keine gültige Subskription gibt (siehe 3.1.1.1).

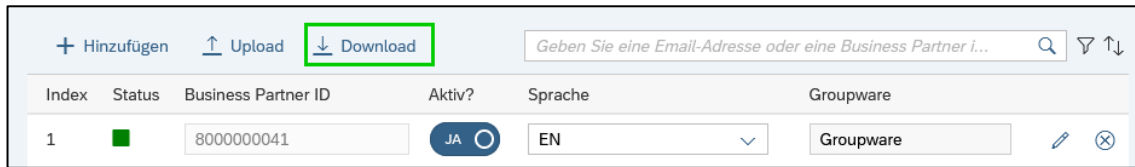


Abbildung 72: Download der Anwenderliste

### 8.5.2.2 Subskription

Im Reiter ‚Subskription‘ kann genau eingestellt werden, welche Objekte (Termine, Ansprechpartner, Aufgaben) und welche Anwendungsfälle (Anlage, Update, Löschen) aus der Groupware in Richtung CRM synchronisiert werden sollen. Die hier getroffene Einstellung gilt global für jeden maiConnect Benutzer in diesem System:

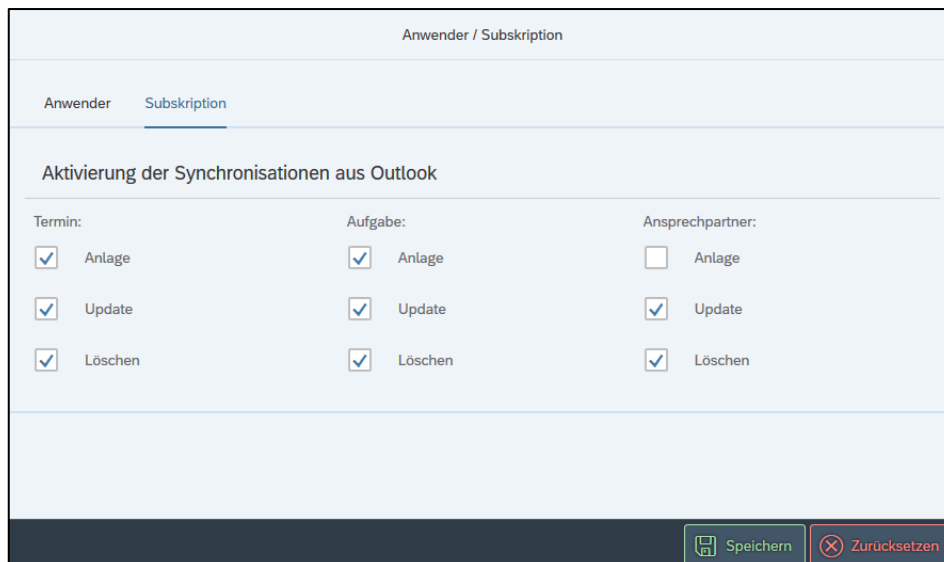


Abbildung 73: Aktivieren der Synchronisation für Termine, Aufgaben & Ansprechpartner

### 8.5.3 Allgemeines Customizing

Im allgemeinen Customizing werden die zentralen Einstellungen für maiConnect@Cloud verwaltet. Aktivierte Parameter / Einstellungen werden aufgelistet – deaktivierte Optionen können über das Dropdownmenü der Leerzeile ausgewählt und aktiviert werden.

Die Parameter sind in 4 Sektionen unterteilt:

- 1) *Allgemein*: Hier sind allgemeine maiConnect@Cloud Einstellungen aufgelistet.
- 2) *Termine*: Hier werden Parameter für die Terminsynchronisation konfiguriert.
- 3) *Aufgaben*: Hier werden Parameter für die Aufgabensynchronisation konfiguriert.
- 4) *Kontakte*: Hier werden die Parameter für die Kontakt-Synchronisation konfiguriert.

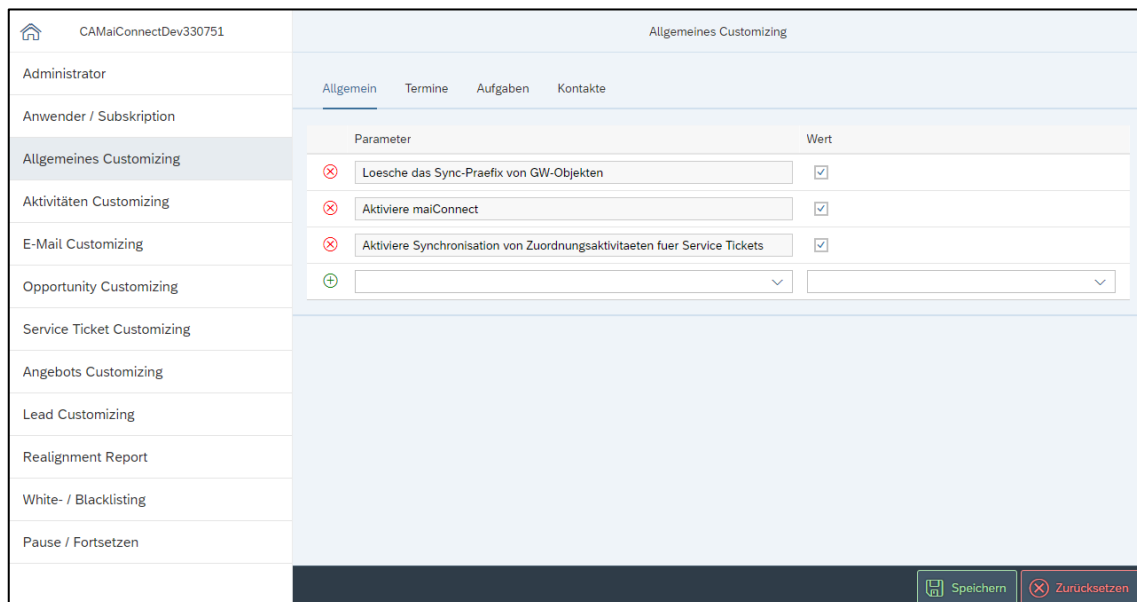


Abbildung 74: Allgemeines Customizing

Die einzelnen Parameter werden auf den folgenden Seiten aufgelistet und erklärt.

#### 8.5.3.1 Allgemein

##### Aktiviere maiConnect

[Auswahlfeld] Über diesen Parameter kann maiConnect global aktiviert oder deaktiviert werden. Ist der Parameter nicht aktiv, synchronisiert maiConnect keine Objekte.

##### Lösche das Sync-Präfix von GW-Objekten

[Auswahlfeld] Wird die initiale Synchronisation von Groupware-Objekten in Richtung C4C über ein Sync-Präfix gesteuert, so kann dieser Parameter genutzt werden, um nach erfolgreicher Synchronisation das Präfix aus der Beschreibung des Groupware-Objekts zu entfernen. Am C4C Objekt wird es bei aktiviertem Parameter gar nicht erst mit übernommen.

##### GW-Kategorie für erfolgreiche Synchronisation

[Freitextfeld] Legt den Namen der Kategorie fest, der den Groupware-Objekten nach erfolgreicher Synchronisation zugewiesen wird.

### **Aktiviere Synchronisation von Zuordnungsaktivitäten für Service Tickets**

[Auswahlfeld] Über diese Option kann die Synchronisation von Service Ticket Zuordnungen aktiviert werden. Service Tickets, die über den Ressourcenplaner in der C4C einem Service Techniker zugewiesen werden, werden somit als Termin in den Outlook Kalender übertragen.

### **Deaktiviere Synchronisation von Aktivitäten mittels Sync-Kategorie**

[Auswahlfeld] Diese Option erlaubt die Deaktivierung der initialen Synchronisation über eine Exchange-Kategorie. Wenn beispielsweise für die Synchronisation von Terminen das Whitelisting aktiviert ist, ohne dass ein Benutzer auf die Whitelist verschoben wurde (oder wenn das Blacklisting aktiv ist), können Termine initial entweder über einen voreingestellten Sync-Präfix oder eine Exchange-Kategorie synchronisiert werden. Letzteres lässt sich mit dieser Option verhindern, sodass die initiale Synchronisation aus Exchange heraus ausschließlich über den Sync-Präfix möglich ist.

### **Aktiviere Willkommens-Mail für neue Nutzer**

[Auswahlfeld] Mit dieser Option kann das Versenden einer Willkommens-Mail aktiviert werden. Neue maiConnect Benutzer erhalten eine Willkommens-Mail, wenn die Option aktiviert ist. Der Absender der Email ist der Kommunikations-Benutzer des Kunden Exchange-Servers.

### **C4C Benutzerrolle für die Registrierung als maiConnect Benutzer**

[Freitextfeld] Mit dieser Option wird eine C4C Benutzerrolle konfiguriert. Wenn in der C4C neue Benutzer angelegt werden und diese Rolle zugewiesen haben, werden diese automatisch als neue maiConnect Benutzer angelegt. Als Vorbedingung muss eine entsprechende Event Notification in der C4C konfiguriert werden.

### **Deaktiviere abgelaufene C4C-Nutzer automatisch**

[Auswahlfeld] Wenn diese Option aktiviert ist, wird jede Nacht geprüft, ob maiConnect Benutzer ihre Gültigkeit in der C4C verloren haben. Wenn ja, dann werden diese im maiConnect deaktiviert.

## **8.5.3.2 Termine**

### **Sync-Präfix von Telefonaten**

[Freitextfeld] Bestimmt einen Präfix für die initiale Synchronisation von Telefonaten aus der Groupware in Richtung C4C. Wird das hier gewählte Präfix der Beschreibung eines Termins in der Groupware vorangestellt, kommt es zur Synchronisation und der Kategorisierung als Telefonat.

### **Sync-Präfix von Terminen**

[Freitextfeld] Bestimmt einen Präfix für die initiale Synchronisation von Terminen aus der Groupware in Richtung C4C. Wird das hier gewählte Präfix der Beschreibung eines Termins in der Groupware vorangestellt, kommt es zur Synchronisation.

### **Sync-Kategorie von Telefonaten**

[Freitextfeld] Dieser Parameter erlaubt es, eine Kategorie zu bestimmen, mit der ein Termin aus der Groupware initial in die C4C synchronisiert werden kann. In der C4C wird dieser Termin dann als Telefonat angelegt.

### **Sync-Kategorie von Terminen**

[Freitextfeld] Über diesen Parameter kann eine Kategorie bestimmt werden, mit der Termine aus der Groupware initial synchronisiert werden können.

**Erstelle Telefonate neu, die nicht im Postfach gefunden werden**

[Auswahlfeld] Ist dieser Parameter aktiv, wird ein ehemals synchronisiertes Telefonat, das in der Zwischenzeit aus der Groupware gelöscht wurde, wieder neu angelegt, wenn es in der C4C aktualisiert wird.

**Erstelle Termine neu, die nicht im Postfach gefunden werden**

[Auswahlfeld] Ist dieser Parameter aktiv, wird ein ehemals synchronisierter Termin, der in der Zwischenzeit aus der Groupware gelöscht wurde, wieder neu angelegt, wenn er in der C4C aktualisiert wird.

**Synchronisiere private Termine**

[Auswahlfeld] Über diese Option kann die Synchronisation privater Termine aus der Groupware in Richtung C4C aktiviert werden. Als privat markierte Termine werden seit SAP C4C Release 1811 in der C4C mit einem entsprechenden Symbol versehen, dort aber im Klartext angelegt und sind komplett einsehbar. Die maiConnect Logik sorgt dafür, dass die relevanten Inhalte (Beschreibung und Notiz) mit einem Platzhaltertext überschrieben und somit verfremdet werden.

**Synchronisation von optionalen Teilnehmern**

[Auswahlfeld] Über diesen Parameter kann gesteuert werden, ob optionale Teilnehmer eines Groupware-Termins in Richtung C4C synchronisiert werden sollen. Ist der Parameter aktiv, werden optionale Teilnehmer in der C4C als normale Teilnehmer gelistet.

**Geschäftspartnernummer für zuständigen Mitarbeiter von extern organisierten Terminen**

[Freitextfeld] Über diese Option lässt sich das Feature aktivieren, dass extern organisierte Exchange-Termine für einen maiConnect Mitarbeiter in Richtung C4C synchronisiert werden. Der Geschäftspartner mit der hier eingetragenen Geschäftspartnernummer wird in dem Termin dann als Organisator und zuständiger Mitarbeiter eingesetzt. Hier kann beispielsweise die Geschäftspartnernummer des maiConnect Kommunikationsbenutzers hinterlegt werden. Alternativ legt man einen zusätzlichen Kommunikationsbenutzer an und benennt ihn entsprechend. Der Vorteil wäre hier, dass man im System gezielt nach Terminen, die extern organisiert wurden, suchen kann.

**Aktiviere Synchronisation von Serienterminen**

[Auswahlfeld] Dieser Parameter dient dazu, die Synchronisation von Serienterminen ein- und auszuschalten.

**Synchronisationslimit von Serienelementen in der Zukunft (max. 180 Tage)**

[Freitextfeld] Über diesen Parameter kann bestimmt werden, wie viele Tage in der Zukunft maiConnect bei der Synchronisation von Serienterminen berücksichtigt. Ist hier der Maximalwert von 180 Tagen angegeben, synchronisiert maiConnect auch bei endlosen Terminserien nur die Elemente, die bis maximal 180 Tage in der Zukunft liegen.

**Synchronisationslimit von Serienelementen in der Vergangenheit (max. 30 Tage):**

[Freitextfeld] maiConnect ermöglicht die Synchronisation von Serienterminen, deren Beginn in der Vergangenheit liegt. Über diesen Parameter kann bestimmt werden, bis zu wieviel Tage in der Vergangenheit (maximal 30 Tage) maiConnect Terminserien synchronisiert.

**Erstelle vergangene Serienelemente im Status:**

[Dropdownfeld] Mit Hilfe dieses Parameters kann vorgegeben werden, welchen Status die Termine einer Serie, die bei der initialen Synchronisation einer Terminserie in der Vergangenheit lagen, erhalten sollen. Mögliche Werte sind "Abgesagt", "Abgeschlossen", "In Bearbeitung" und "Offen". Ist dieser Parameter nicht gesetzt, wird für die bei der initialen Anlage in der Vergangenheit liegenden Termine automatisch der Status "Abgeschlossen" gewählt.

### 8.5.3.3 Aufgaben

#### Sync-Präfix von Aufgaben

[Freitextfeld] Bestimmt einen Präfix für die initiale Synchronisation von Aufgaben aus der Groupware in Richtung C4C. Wird das hier gewählte Präfix der Beschreibung einer Aufgabe in der Groupware vorangestellt, kommt es zur Synchronisation.

#### Sync-Kategorie von Aufgaben

[Freitextfeld] Über diesen Parameter kann eine Kategorie bestimmt werden, mit der Aufgaben aus der Groupware initial synchronisiert werden können.

#### Erstelle Aufgaben neu, die nicht im Postfach gefunden werden

[Auswahlfeld] Ist dieser Parameter aktiv, wird eine ehemals synchronisierte Aufgabe, die in der Zwischenzeit aus der Groupware gelöscht wurde, wieder neu angelegt, wenn sie in der C4C aktualisiert wird.

### 8.5.3.4 Kontakte

#### Beziehung zwischen Ansprechpartner und maiConnect Nutzer<sup>29</sup>

[Freitextfeld] Hier wird der Beziehungscod e, der in der „Betriebswirtschaftlichen Konfiguration“ in der C4C für die entsprechende Beziehung angelegt wurde, eingetragen. Über diesen Beziehungstyp können gezielt einzelne Kontakte zum maiConnect Mitarbeiter synchronisiert werden.

#### Beziehung zwischen Kunde und maiConnect Nutzer

[Freitextfeld] Hier wird der Beziehungscod e, der in der „Betriebswirtschaftlichen Konfiguration“ in der C4C für die entsprechende Beziehung angelegt wurde, eingetragen. Darüber erfolgt die Synchronisation aller Ansprechpartner eines Kunden zum maiConnect Benutzer.

#### Beziehung zwischen Kunden und Ansprechpartner

[Freitextfeld] Definiert die Verbindung zwischen C4C Account (Kunde) und Ansprechpartner (SAP Standard ist: BUR001).

#### Rolle(n) des maiConnect Nutzers im Kundenteam (Komma separiert)

[Freitextfeld] Hier werden Rollencod es aus der „Betriebswirtschaftlichen Konfiguration“ in der C4C eingetragen, über den die Synchronisation aller Ansprechpartner eines Kunden zum maiConnect Benutzer gesteuert wird. Um die Ansprechpartner mittels verschiedenen Kundenteam-Rollen zu synchronisieren, kann hier eine Komma separierte Liste von Rollen angegeben werden, z.B. Z11,Z12.

#### Rolle von Ansprechpartnern

[Freitextfeld] Definiert die Rolle, die ein C4C Geschäftspartner haben muss, um Ansprechpartner zu sein (SAP Standard ist: BUP001).

#### Erstelle Ansprechpartner neu, die nicht im Postfach gefunden werden

[Auswahlfeld] Ist dieser Parameter aktiv, werden zuvor synchronisierter Ansprechpartner, die derweil aus der Groupware gelöscht wurden, neu angelegt, wenn er in der C4C aktualisiert wird.

#### Synchronisationsaktion für obsole te Ansprechpartner

[Dropdownfeld] Über diesen Parameter wird bestimmt, was bei der Kontaktsynchronisation mit Ansprechpartnern geschieht, die in der C4C als ‚veraltet‘ gekennzeichnet wurden.

*Stoppe die Synchronisation:* Als ‚veraltet‘ gekennzeichnete Ansprechpartner werden nicht synchronisiert.

*Synchronisiere den Ansprechpartner:* Auch veraltete Ansprechpartner werden normal synchronisiert.

---

<sup>29</sup> Dieser Parameter ist erforderlich für die initiale Synchronisation von Kontakten aus Outlook heraus.

*Lösche den Ansprechpartner in den Postfächern:* Eine Synchronisation veralteter Ansprechpartner findet nicht statt. Es wird geprüft, ob der entsprechend gekennzeichnete Ansprechpartner im Postfach des maiConnect Mitarbeiters bereits besteht und dort dann gelöscht.

#### **Grenzwert für die Erkennung von Dubletten (in %)**

[Freitextfeld] Relevant für die Erstellung von Kontakten aus der Groupware heraus (Professional & Enterprise). Über diesen Parameter wird bestimmt, ab wie viel Prozent Übereinstimmung ein Kontakt als Dublette erkannt wird.

#### **Sync-Kategorie von Kontakten**

[Freitextfeld] Über diesen Parameter kann eine Kategorie bestimmt werden, mit der die Erstellung von Kontakten aus der Groupware getriggert werden kann. Des Weiteren bekommen alle synchronisierten Outlook-Kontakte diese Kategorie zugewiesen.

#### **Sync-Präfix von Kontakten**

[Freitextfeld] Über diesen Parameter kann ein Präfix bestimmt werden, über den die Erstellung von Kontakten aus der Groupware getriggert werden kann.

#### **Automatische Anlage nicht vorhandener Kunden**

[Auswahlfeld] Ist dieser Parameter bei der Erstellung von Kontakten aktiv und Kundeninformationen sind in Outlook vorhanden, dann wird ein Kunde in C4C erstellt.

#### **Deaktiviere die Synchronisation persönlicher Daten von Kontakten**

[Auswahlfeld] Ist dieser Parameter aktiv, werden persönliche Daten (Private Anschrift, persönliche E-Mail-Adresse und Telefonnummer) bei der Kontaktsynchronisation nicht übertragen.

### 8.5.4 Aktivitätencustomizing

| CAMaiConnectDev330751      |  | Aktivitäten Customizing |   |
|----------------------------|--|-------------------------|---|
| Administrator              | Alle   | Standard-Zuweisung      |   |
| Anwender / Subskription    | + Hinzufügen   |                         |   |
| Allgemeines Customizing    | APPOINTMENT  |                         |   |
| Aktivitäten Customizing    | Appointment - 0001 - Kundenbesuch (Customer Visit)             | >                       | ⊗ |
| E-Mail Customizing         | Appointment - 0006 - Termin (Meeting)                          | >                       | ⊗ |
| Opportunity Customizing    | Appointment - Z001 - Privater Termin (Private Appointment)     | >                       | ⊗ |
| Service Ticket Customizing | Appointment - 0014 - Kundenanfrage (Customer Request)          | >                       | ⊗ |
| Angebots Customizing       | Appointment - 0009 - Marketing (Marketing)                     | >                       | ⊗ |
| Lead Customizing           | Appointment - 0007 - Workshop (Workshop)                       | >                       | ⊗ |
| Realignment Report         | Appointment - 0027 - Besuch (Visit)                            | >                       | ⊗ |
| White- / Blacklisting      | PHONECALL  |                         |   |
| Pause / Fortsetzen         | Telephone Call - 0002 - Telefonat (Phone Call)                 | >                       | ⊗ |
|                            | Telephone Call - 0014 - Kundenanfrage (Customer Request)       | >                       | ⊗ |
|                            | Telephone Call - 0013 - Kundenreklamation (Customer Complaint) | >                       | ⊗ |
|                            | Telephone Call - 0009 - Marketing (Marketing)                  | >                       | ⊗ |
|                            | TASK   |                         |   |
|                            | Task - 0005 - Vorbereitung (Preparation)                       | >                       | ⊗ |
|                            | Task - 0011 - Besuchsvorbereitung (Visit Preparation)          | >                       | ⊗ |

Abbildung 75: Übersicht Aktivitätencustomizing

Das Aktivitätencustomizing im Admincockpit dient zur Verwaltung der Vorgangsarten, deren Objekte aus der C4C in Richtung Groupware synchronisiert werden sollen. Darüber hinaus wird über das Aktivitätencustomizing auch gesteuert, mit welcher Kategorie Termine und Aufgaben aus der Groupware in der C4C angelegt werden.



### 8.5.4.1 Alle Aktivitäten

< 1
Aktivitäten Customizing

2 \*Beschreibung:   Als Kategorie in Outlook verwenden 5

3 \*Aktivitätsart:

4 \*Kategorie:

6  Notizen synchronisieren  Notizen mit MS Teams URLs nicht 7  
updaten

8  Anhänge synchronisieren

> Optionen für Teilnehmer 9

|   | Status 10                                  | CRM Status 11                              | Standard 12                         | Verhindere Updates nach CRM 13 | Verhindere Updates nach Exchange 14 |
|---|--|--|-------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| ⊗ | <input type="text" value="Abgeschlossen"/> | <input type="text" value="Abgeschlossen"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/>            |
| ⊗ | <input type="text" value="Abgesagt"/>      | <input type="text" value="Storniert"/>     | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/>            |
| ⊕ | <input type="text"/>                       | <input type="text"/>                       | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/>            |

Abbildung 76: Konfiguration einer Vorgangsart (Termin, Telefonat)

Unter dem Reiter „Alle“ werden die Vorgangsarten der Objekte, die man aus der C4C in Richtung Groupware synchronisieren möchte, angelegt. Bereits bestehende Einträge können mit einem Klick auf die entsprechende Zeile bearbeitet werden. Ein Klick auf die Schaltfläche „+ Hinzufügen“ öffnet hingegen die in *Abbildung 76* gezeigte Eingabemaske, in denen folgende Informationen angegeben werden müssen:

- 1) *Zurück zur Aktivitätenliste*
- 2) *Beschreibung*: [Freitextfeld] Beschreibung der Vorgangsart – der Name kann frei gewählt werden.
- 3) *Aktivitätsart*: [Dropdownfeld] Hier kann zwischen den 3 Aktivitätsarten Termin, Telefonat und Aufgabe gewählt werden. Die Auswahl beeinflusst die im unteren Bereich zur Verfügung stehenden Optionen für Teilnehmer.
- 4) *Kategorie*: [Dropdownfeld] Hier kann zu der gewählten Aktivitätsart eine der Kategorien gewählt werden, die in der „Betriebswirtschaftlichen Konfiguration“ der C4C hinterlegt sind.
- 5) *Als Kategorie in Outlook verwenden*: [Auswahlfeld] Ist diese Option aktiviert, wird die Beschreibung der Aktivitätsart bei der Synchronisation aus der C4C heraus als Kategorie in Outlook übernommen.
- 6) *Notizen synchronisieren*: [Auswahlfeld] Über diese Option kann gesteuert werden, ob maiConnect für den jeweiligen Aktivitätstyp Notizen synchronisiert.
- 7) *Notizen mit MS Teams URL nicht updaten*: [Auswahlfeld] Über diese Option kann gesteuert werden, ob Notiz-Aktualisierungen aus C4C synchronisiert werden. Wenn aktiviert und die Notiz enthält ein MS-Teams Einladungslink, dann wird die Notiz in Outlook nicht aktualisiert.

8) *Anhänge synchronisieren*: [Auswahlfeld] Über diese Option kann gesteuert werden, ob maiConnect für den jeweiligen Aktivitätstyp Anhänge synchronisiert.

9) *Optionen für Teilnehmer*

*Organisator übertragen*: [Auswahlfeld] Dieses Feld dient hauptsächlich der Transparenz. Der Organisator einer Aktivität wird immer mit synchronisiert, daher kann diese Option nicht deaktiviert werden.

*CRM Ansprechpartner übertragen*: [Auswahlfeld] Über diese Option kann gesteuert werden, ob maiConnect für den jeweiligen Aktivitätstyp Ansprechpartner von C4C nach Exchange synchronisiert.

*Exchange Ansprechpartner übertragen*: [Auswahlfeld] Über diese Option kann gesteuert werden, ob maiConnect für den jeweiligen Aktivitätstyp Ansprechpartner von Exchange nach C4C synchronisiert.

*CRM Teilnehmer übertragen*: [Auswahlfeld] Über diese Option kann gesteuert werden, ob maiConnect für den jeweiligen Aktivitätstyp Teilnehmer von C4C nach Exchange synchronisiert.

*Exchange Teilnehmer übertragen*: [Auswahlfeld] Über diese Option kann gesteuert werden, ob maiConnect für den jeweiligen Aktivitätstyp Teilnehmer von Exchange nach C4C synchronisiert.

*CRM Teilnehmer bei Absage aus Termin entfernen*: [Auswahlfeld] Über diese Option kann gesteuert werden, dass Teilnehmer, die einen Outlook Termin ablehnen, auch aus dem entsprechenden C4C Termin entfernt werden<sup>30</sup>.

10) *Status*: [Dropdownfeld] Hier können verschiedene Statuswerte der Aktivität (Offen, In Bearbeitung, Abgeschlossen, Abgesagt) gepflegt werden.

11) *CRM Status*: [Dropdownfeld] Hier wird der entsprechenden Statuswert aus der C4C ausgewählt.

12) *Default Status*: [Auswahlfeld] Falls aktiviert, wird dieser Status als Standardstatus gesetzt. Für jeden Statustyp kann es nur einen Standardstatus geben. Wird versucht, einen weiteren Status des gleichen Typs als Standard zu setzen, erscheint eine entsprechende Fehlermeldung.

Standardaktivität existiert bereits.

13) *Verhindere Updates nach CRM*: [Auswahlfeld] Falls aktiviert, können Updates an Aktivitäten, wenn die Aktivität im entsprechenden Status ist, aus Richtung Groupware verhindert werden.

14) *Verhindere Updates nach Exchange*: [Auswahlfeld] Falls aktiviert, können Updates an Aktivitäten, wenn die Aktivität im entsprechenden Status ist, aus Richtung C4C verhindert werden.

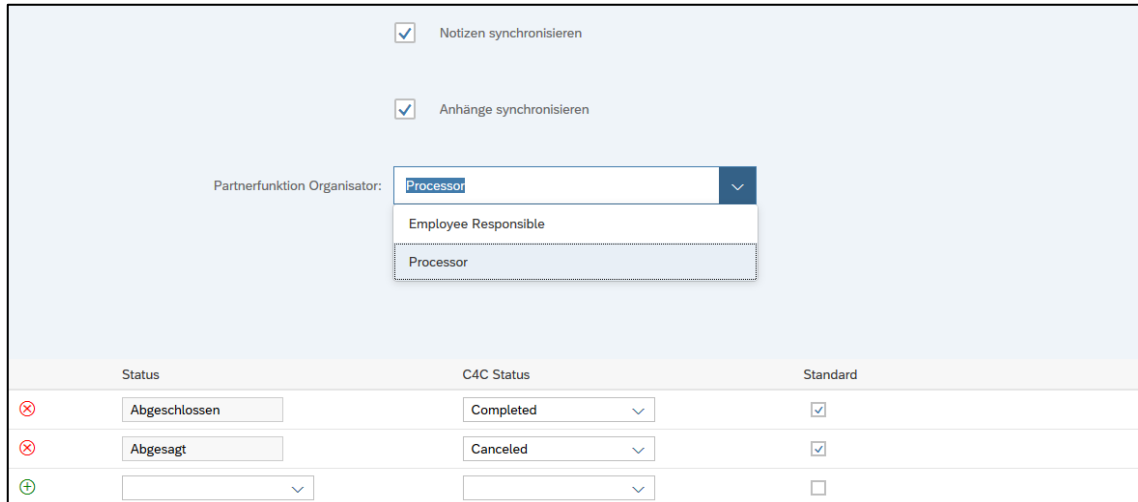


Die Punkte 10-14 bilden das Status Customizing. Ist das Status Customizing nicht gepflegt, hat dies keine Auswirkungen auf die Synchronisation von der C4C in Richtung

<sup>30</sup> Bei einer Absage des Outlook Termins werden die entsprechenden Teilnehmer zwar aus dem C4C Termin entfernt, aber sie werden nicht aus dem Outlook Termin des Organisators entfernt. Aktualisiert der Organisator seinen Outlook Termin kommt es zur Synchronisation und der vormals entfernte Teilnehmer erhält eine erneute Termineinladung und wird in der C4C wieder hinzugefügt.

Groupware. Allerdings wird das Löschen einer Aktivität in Richtung C4C nicht synchronisiert.

Ist das Status Customizing gepflegt aber existiert kein Standardstatus für das Löschen (Abgesagt), wird der entsprechende C4C Status der Aktivität nicht auf „Storniert“ gesetzt, wenn sie in der Groupware gelöscht wird.



| Status  | C4C Status | Standard                            |
|---|------------|-------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Abgeschlossen | Completed  | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> Abgesagt      | Canceled   | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/>               |            | <input type="checkbox"/>            |

Abbildung 77: Hinzufügen einer Vorgangart (Aufgabe)

Wird eine Aktivität des Typs „Aufgabe“ eingerichtet, stehen die Optionen für Teilnehmer nicht zur Verfügung. Stattdessen gibt es die Option „Partnerfunktion Organisator“. Hierüber wird angegeben, in welches Postfach eine Aufgabe synchronisiert werden soll – in die des zuständigen Mitarbeiters (Employee Responsible) oder die des Bearbeiters (Processor).



Vorsicht: Wird eine Aktivität aus dem Aktivitätencustomizing gelöscht, erscheint eine Sicherheitsabfrage in Form eines Bestätigungsdialogs. Wird dem Löschen hier zugestimmt, wird der entsprechende Eintrag sofort entfernt ohne die Änderungen dediziert speichern zu müssen.



Abbildung 78: Bestätigungsdialog

### 8.5.4.2 Standard-Zuweisung

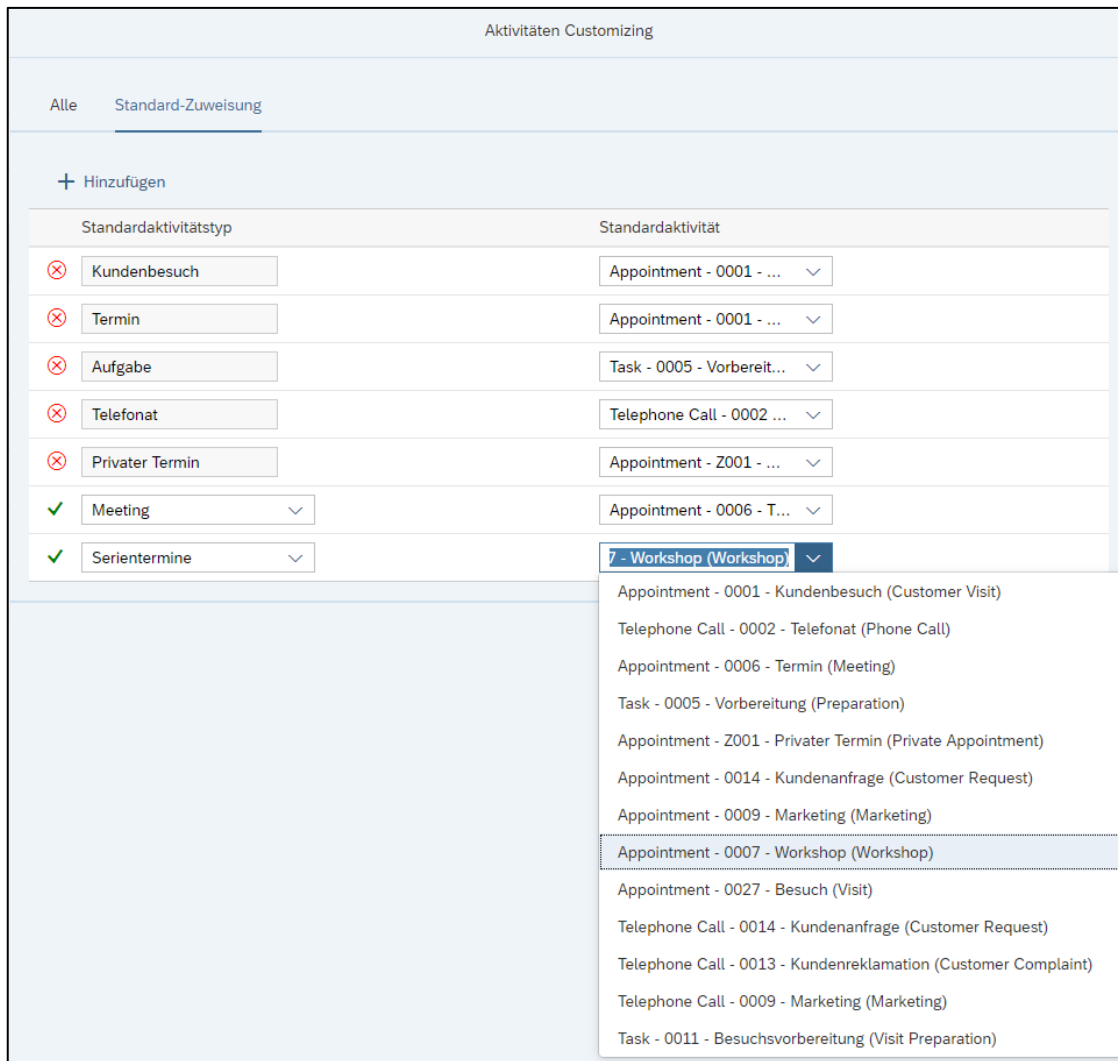


Abbildung 79: Standard-Zuweisung

Da es in Outlook keine Unterkategorien für Termine gibt, wie es in der C4C der Fall ist (z.B: Kundenbesuch, Meeting, Marketing, ...), wurde die Standard-Zuweisung eingeführt.

Über die Standard-Zuweisung kann den Aktivitätstypen *Meeting*, *Kundenbesuch*, *Termin*, *Aufgabe*, *Telefonat*, *Privater Termin* und *Serientermin* eine Standardaktivität zugewiesen werden. Dies dient dazu, Termine aus Outlook in der C4C mit der korrekten Kategorie anzulegen, wenn die initiale Synchronisation nicht über eine Kategorie<sup>31</sup>, sondern über das Black-/Whitelisting eingeleitet wurde.

Zum Einrichten wird über die Schaltfläche „+ Hinzufügen“ jeweils eine Zeile eingefügt. Links kann man über ein Dropdownmenü den Aktivitätstyp wählen, rechts die diesem Typ zugeordnete Standardaktivität aus dem Aktivitätencustomizing.

Dabei gilt: In der C4C wird ein Termin als Termin angelegt, wenn im Outlook Termin kein Teilnehmer hinterlegt ist. Sind im Outlook Termin interne Teilnehmer hinterlegt, wird daraus in der C4C ein Meeting. Ein Termin wird in der C4C als Besuch angelegt, wenn im Outlook Termin externe Teilnehmer hinterlegt sind. Existiert weder eine Standard-Zuweisung für einen Kundenbesuch noch eine Standard-Zuweisung für ein Meeting, wird in der C4C ein ganz normaler Termin angelegt. Wird ein Telefonat über ein Präfix oder eine Kategorie mit Teilnehmern angelegt, wird dieses in der C4C auch als Telefonat angelegt.

<sup>31</sup> Wird die initiale Synchronisation über ein Präfix oder eine Kategorie eingeleitet, lässt sich bereits bestimmen, als was die entsprechenden Objekte in der C4C angelegt werden sollen.

## 8.5.5 E-Mail Customizing

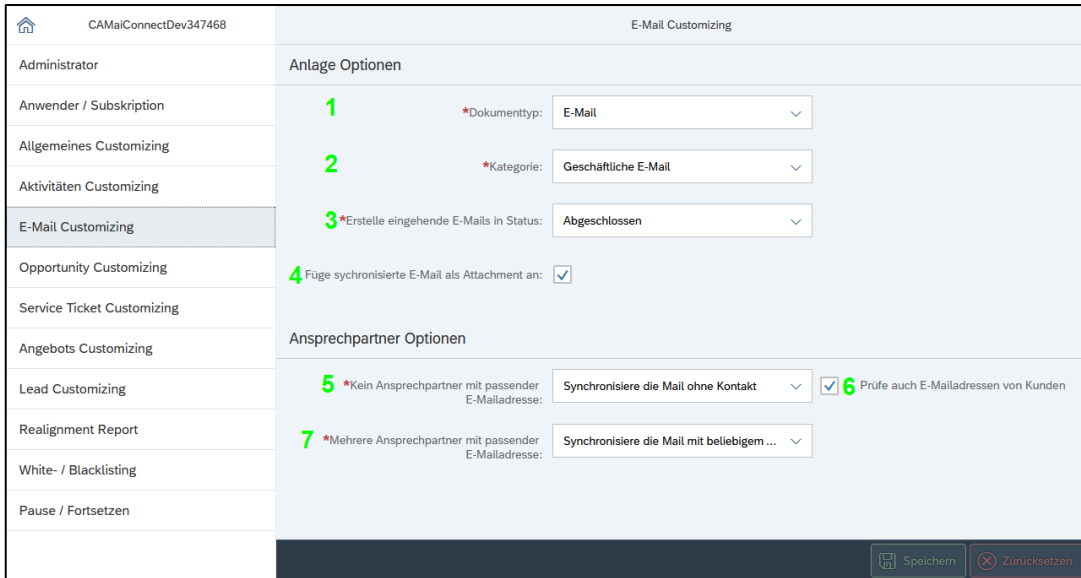


Abbildung 80: E-Mail Customizing

Während die E-Mail Synchronisation (Professional Feature) direkt über die Anwenderliste aktiviert wird (siehe 3.1.1), werden in diesem Bereich die Einstellungen für die Synchronisation von E-Mails getroffen.

- 1) *Dokumenttyp:* [Dropdownfeld] Hier wird angegeben, um welchen Dokumenttyp es sich handelt. Die zur Verfügung stehende Werteauswahl wird aus der „Betriebswirtschaftlichen Konfiguration“ bezogen.
- 2) *Kategorie:* [Dropdownfeld] Hier wird die C4C Kategorie einer E-Mail angegeben. Auch die hier zur Verfügung stehende Werteauswahl wird aus der „Betriebswirtschaftlichen Konfiguration“ bezogen.
- 3) *Erstelle eingehende E-Mails in Status:* [Dropdownfeld] Hier wird angegeben, in welchem Status (Offen, Abgeschlossen) die E-Mail bei der Synchronisation in der C4C erstellt wird.
- 4) *Füge synchronisierte E-Mail als Attachment an:* [Auswahlfeld] Mit dieser Option wird konfiguriert, ob die komplette E-Mail als zusätzliches Attachment in die C4C synchronisiert wird.
- 5) *Kein Ansprechpartner mit passender E-Mailadresse:* [Dropdownfeld] Legt das Synchronisationsverhalten fest, wenn zu der entsprechenden E-Mail-Adresse kein Ansprechpartner in der C4C gefunden wird. Entweder wird die Synchronisation abgebrochen und eine E-Mail mit Details zu dem Fehler wird an den maiConnect Mitarbeiter verschickt oder die E-Mail wird ohne Kontakt synchronisiert. (Beeinflusst durch Option 5)
- 6) *Prüfe auch E-Mailadressen von Kunden:* [Auswahlfeld] Ist diese Option aktiviert, werden bei der Suche nach der E-Mail-Adresse (4) nicht nur Ansprechpartner, sondern auch Kunden einbezogen.
- 7) *Mehrere Ansprechpartner mit passender E-Mailadresse:* [Dropdownfeld] Werden zu einer E-Mail-Adresse mehrere Ansprechpartner in der C4C gefunden, kann über diese Option bestimmt werden, wie maiConnect sich verhält. Auch hier kann die E-Mail mit einem beliebigen Kontakt oder ohne Kontakt synchronisiert werden oder die Synchronisation wird abgebrochen und eine Fehler-E-Mail wird versendet.

## 8.5.6 Opportunity Customizing

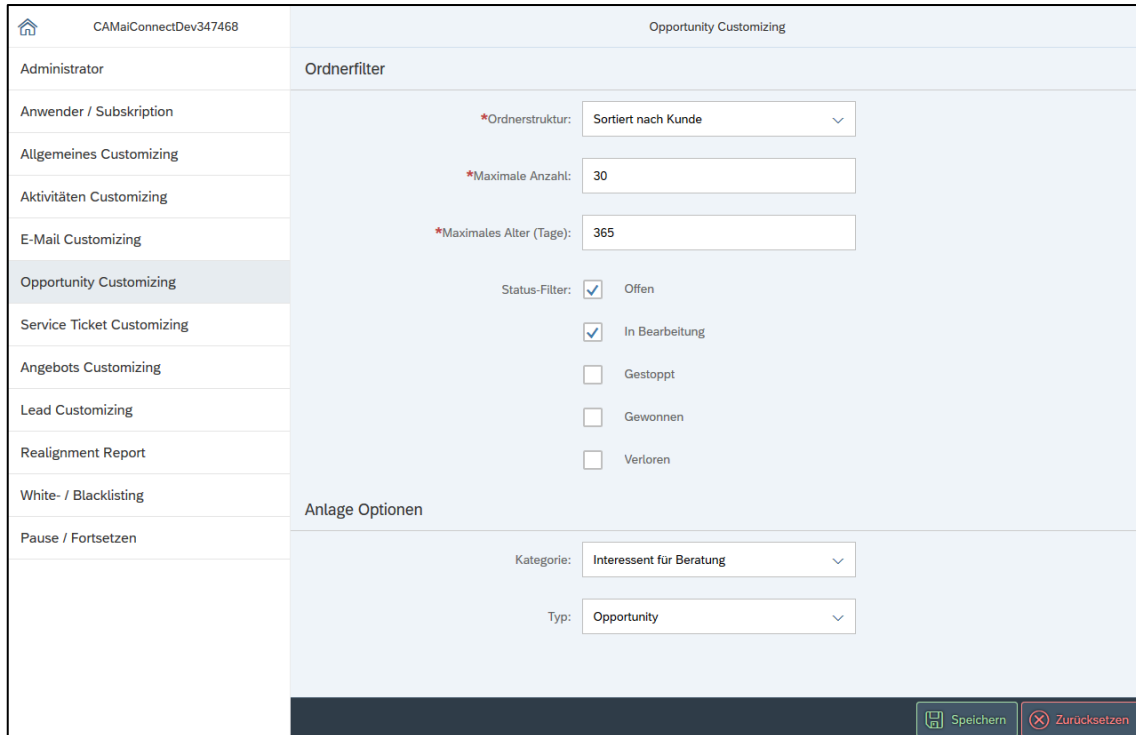


Abbildung 81: Opportunity Customizing

Bei der initialen Aktivierung der Opportunity Synchronisation (Enterprise Feature) werden in Outlook die allgemein relevanten Unterordner angelegt, über die die Synchronisation von Opportunities eingeleitet werden kann.

Werden dann Opportunities initial synchronisiert oder werden diese in der C4C bearbeitet, wird basierend auf den hier im Customizing eingestellten Parametern die entsprechenden Opportunities auch als Ordner in Outlook angelegt.

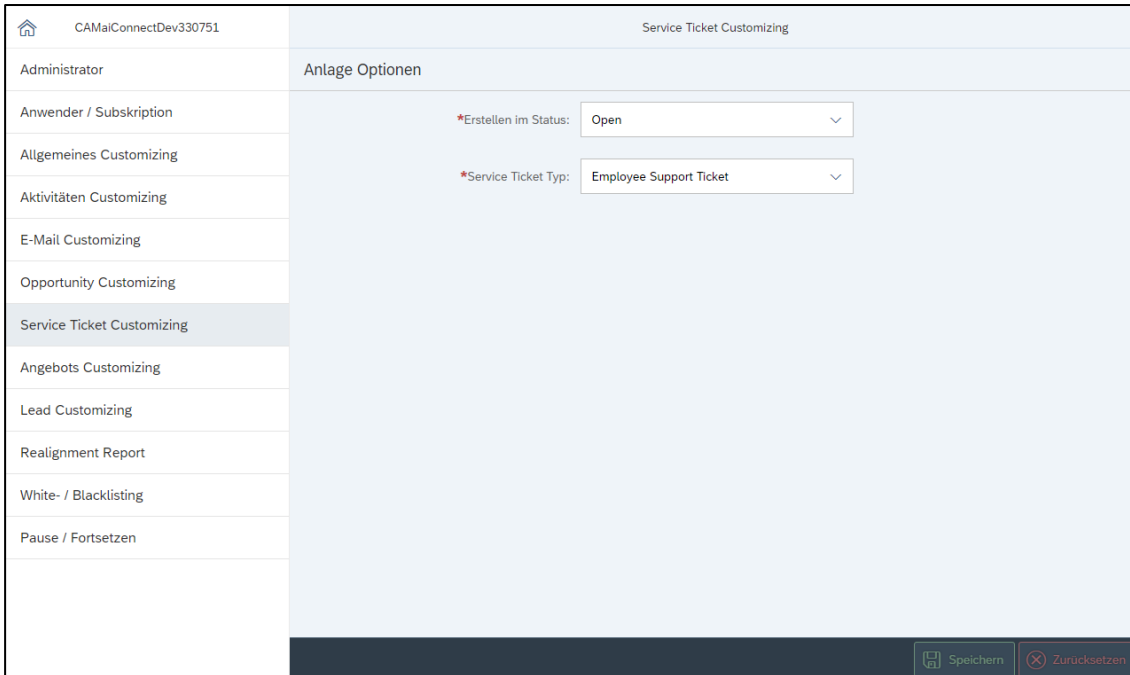
Dabei gilt: Wurde als Ordnerstruktur „Keine Struktur“ gewählt, werden die Opportunity-Ordner in Outlook einfach untereinander angelegt. Wurde als Struktur „Sortiert nach Kunde“ gewählt, wird für die Opportunities in Outlook jeweils ein Überordner pro Kunde angelegt. So sind alle Opportunities bei ein- und demselben Kunden unter dem Kunden-Ordner gruppiert. Wurde als Struktur „Sortiert nach Enddatum“ gewählt, werden Überordner für das erwartete Abschlussdatum der Opportunity angelegt.

Über die Unterordner können bequem weitere E-Mails synchronisiert werden, die dabei dann an die jeweilig existierende Opportunity in der C4C angehängt werden.

Bei jeder Anlage oder Änderung einer Opportunity, prüft maiConnect zudem im Rahmen der oben genannten Parameter, welche Opportunities mit aktualisiert werden müssen. Basierend darauf werden gegebenenfalls Unterordner entfernt oder hinzugefügt.

Über die Kategorie- und Typ-Auswahl kann festgelegt werden mit welcher Kategorie und von welchem Typ eine Opportunity in der C4C angelegt wird.

## 8.5.7 Service Ticket Customizing



| CAMaiConnectDev330751      |                       | Service Ticket Customizing |              |
|----------------------------|-----------------------|----------------------------|--------------|
| Administrator              | Anlage Optionen       |                            |              |
| Anwender / Subskription    | *Erstellen im Status: | Open                       | ▼            |
| Allgemeines Customizing    | *Service Ticket Typ:  | Employee Support Ticket    | ▼            |
| Aktivitäten Customizing    |                       |                            |              |
| E-Mail Customizing         |                       |                            |              |
| Opportunity Customizing    |                       |                            |              |
| Service Ticket Customizing |                       |                            |              |
| Angebots Customizing       |                       |                            |              |
| Lead Customizing           |                       |                            |              |
| Realignment Report         |                       |                            |              |
| White- / Blacklisting      |                       |                            |              |
| Pause / Fortsetzen         |                       |                            |              |
|                            |                       | Speichern                  | Zurücksetzen |

Abbildung 82: Service Ticket Customizing

Über das Service Ticket Customizing im Admincockpit lassen sich 2 Parameter einstellen, die die Anlage von Service Tickets über maiConnect via E-Mail Dropln beeinflussen:

- 1) Status: Bestimmt, in welchem Status ein Service Ticket in der C4C erstellt wird, wenn es über maiConnect angelegt wird.
- 2) Typ: Bestimmt, mit welchem Typ ein Service Ticket in der C4C erstellt wird, wenn es über maiConnect angelegt wird. Die Optionen, die im Dropdownmenü zur Auswahl stehen, werden direkt aus der C4C abgefragt.

## 8.5.8 Angebots Customizing

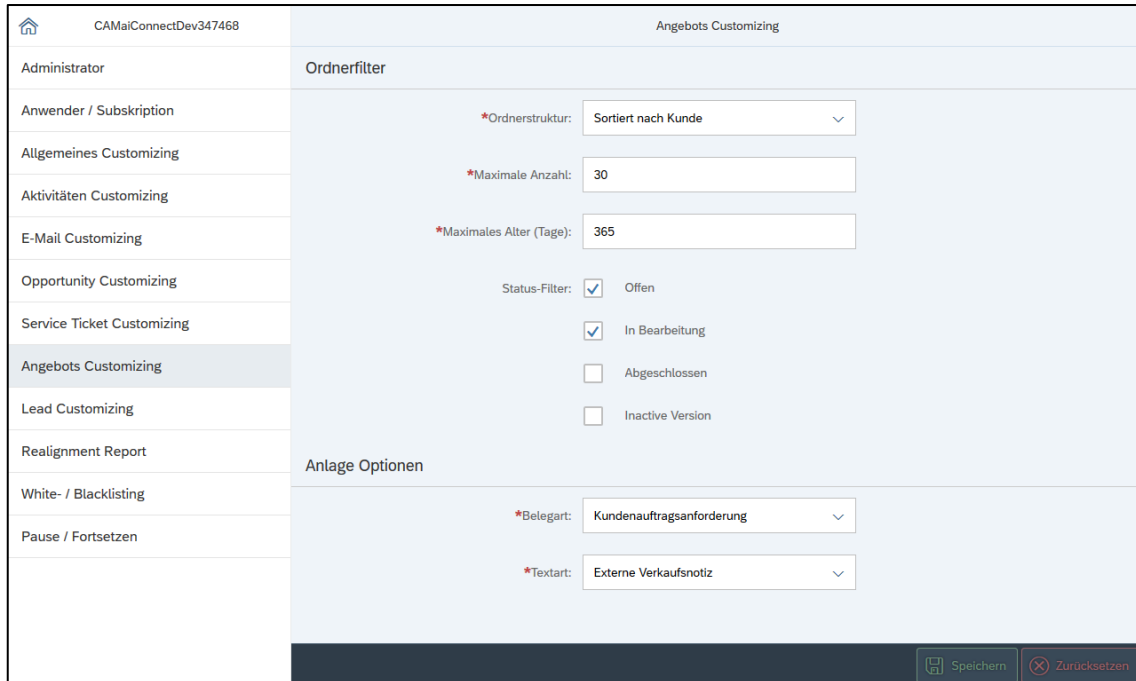


Abbildung 83: Angebots Customizing

Bei der initialen Aktivierung der Angebots-Synchronisation (Enterprise Feature) werden in Outlook die allgemein relevanten Unterordner angelegt, über die die Synchronisation von Angeboten eingeleitet werden kann.

Werden dann Angebote initial synchronisiert oder werden diese in der C4C bearbeitet, wird basierend auf den hier im Customizing eingestellten Parametern die entsprechenden Angebote auch als Ordner in Outlook angelegt.

Dabei gilt: Wurde als Ordnerstruktur „Keine Struktur“ gewählt, werden die Angebots-Ordner in Outlook einfach untereinander angelegt. Wurde als Struktur „Sortiert nach Kunde“ gewählt, wird für die Angebote in Outlook jeweils ein Überordner pro Kunde angelegt. So sind alle Angebote bei ein- und demselben Kunden unter dem Kunden-Ordner gruppiert.

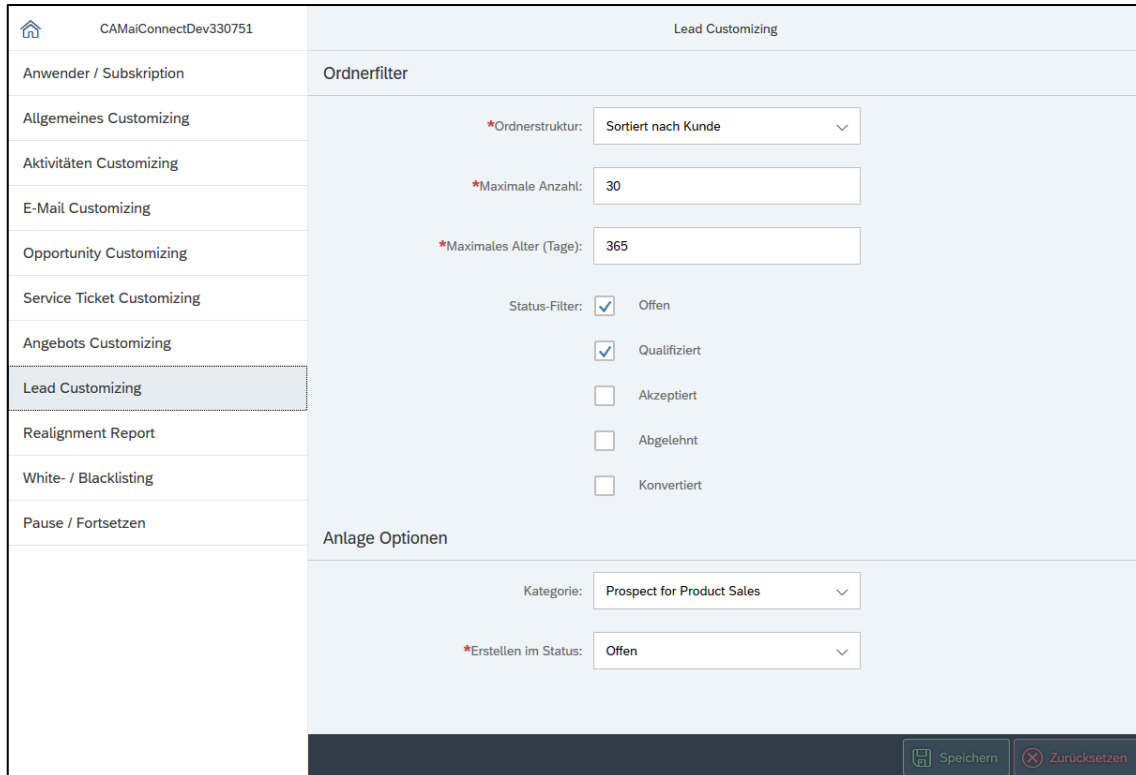
Über die Unterordner können bequem weitere E-Mails synchronisiert werden, die dabei dann an das jeweilig existierende Angebot in der C4C angehängt werden.

Bei jeder Anlage oder Änderung eines Angebots, prüft maiConnect zudem im Rahmen der oben genannten Parameter, welche Angebote mit aktualisiert werden müssen. Basierend darauf werden gegebenenfalls Unterordner entfernt oder hinzugefügt.

Bei den Anlage Optionen kann eine Belegart und eine Textart ausgewählt werden. Über die Belegart wird der Typ des Angebots bestimmt. Über die Textart wird bestimmt, in welches Feld der E-Mail Inhalt übertragen wird.



## 8.5.9 Lead Customizing



The screenshot displays the 'Lead Customizing' configuration page. On the left is a sidebar with the following menu items: Anwender / Subskription, Allgemeines Customizing, Aktivitäten Customizing, E-Mail Customizing, Opportunity Customizing, Service Ticket Customizing, Angebots Customizing, **Lead Customizing** (highlighted), Realignment Report, White- / Blacklisting, and Pause / Fortsetzen. The main area is titled 'Lead Customizing' and contains the following settings:

- Ordnerfilter:** A dropdown menu set to 'Sortiert nach Kunde'.
- \*Ordnerstruktur:** A dropdown menu set to 'Sortiert nach Kunde'.
- \*Maximale Anzahl:** A text input field containing '30'.
- \*Maximales Alter (Tage):** A text input field containing '365'.
- Status-Filter:** A list of checkboxes:
  - Offen
  - Qualifiziert
  - Akzeptiert
  - Abgelehnt
  - Konvertiert
- Anlage Optionen:**
  - Kategorie:** A dropdown menu set to 'Prospect for Product Sales'.
  - \*Erstellen im Status:** A dropdown menu set to 'Offen'.

At the bottom right, there are two buttons: 'Speichern' (Save) and 'Zurücksetzen' (Reset).

Abbildung 84: Lead Customizing

Bei der initialen Aktivierung der Lead-Synchronisation (Enterprise Feature) werden in Outlook die allgemein relevanten Unterordner angelegt, über die die Synchronisation von Leads eingeleitet werden kann.

Werden dann Leads initial synchronisiert oder werden diese in der C4C bearbeitet, wird basierend auf den hier im Customizing eingestellten Parametern die entsprechenden Leads auch als Ordner in Outlook angelegt.

Dabei gilt: Wurde als Ordnerstruktur „Keine Struktur“ gewählt, werden die Lead-Ordner in Outlook einfach untereinander angelegt. Wurde als Struktur „Sortiert nach Kunde“ gewählt, wird für die Leads in Outlook jeweils ein Überordner pro Kunde angelegt. So sind alle Leads bei ein- und demselben Kunden unter dem Kunden-Ordner gruppiert.

Über die Unterordner können bequem weitere E-Mails synchronisiert werden, die dabei dann an den jeweilig existierenden Lead in der C4C angehängt werden.

Bei jeder Anlage oder Änderung eines Leads, prüft maiConnect zudem im Rahmen der oben genannten Parameter, welche Leads mit aktualisiert werden müssen. Basierend darauf werden gegebenenfalls Unterordner entfernt oder hinzugefügt.

Bei der Anlage von Leads aus einer E-Mail heraus werden die Kategorie und der Status, mit / in dem der Lead in der C4C erstellt wird über das Admincockpit bestimmt. Dazu gibt es in der Sektion „Lead Customizing“ zwei Auswahlfelder:

**Kategorie** [Dropdownfeld]: Bestimmt, mit welcher Kategorie ein Lead in der C4C angelegt wird, wenn er aus einer E-Mail heraus initial synchronisiert wird. Das Feld kann leer bleiben, dann wird keine Kategorie gesetzt.

**Erstellen im Status** [Dropdownfeld]: Bestimmt, in welchem Status ein Lead in der C4C angelegt wird, wenn die initiale Synchronisation über den DropIn in Exchange erfolgt. Zur Auswahl stehen „Offen“ und „Qualifiziert“.

## 8.5.10 Realignment Report

Leider kann es durchaus vorkommen, dass aufgrund temporärer Probleme die Synchronisation gestört ist. Beispielsweise durch Verbindungsprobleme, durch Ausfälle auf Seiten der SAP oder auch aufgrund eines Problems mit maiConnect.

Um einen eventuell so entstandenen Datenschiefstand einfach zu beheben, wurde der Realignment Report entwickelt. Mit ihm kann nach allen in einem bestimmten Zeitraum angelegten / aktualisierten Aktivitäten (Termine, Besuche, Telefonate, Aufgaben) gesucht und eine Nachverarbeitung der nicht synchronisierten Elemente gestartet werden.

Über den Realignment Report wird nach Objekten gesucht, die in einem definierten Zeitraum angelegt oder aktualisiert, aber nicht synchronisiert wurden. Diese lassen sich dann nachverarbeiten. Dabei sucht maiConnect automatisch in beiden Systemen (CRM und Outlook) und gleicht die jeweiligen Objekte miteinander ab, sodass der aktuellere Stand übernommen wird.

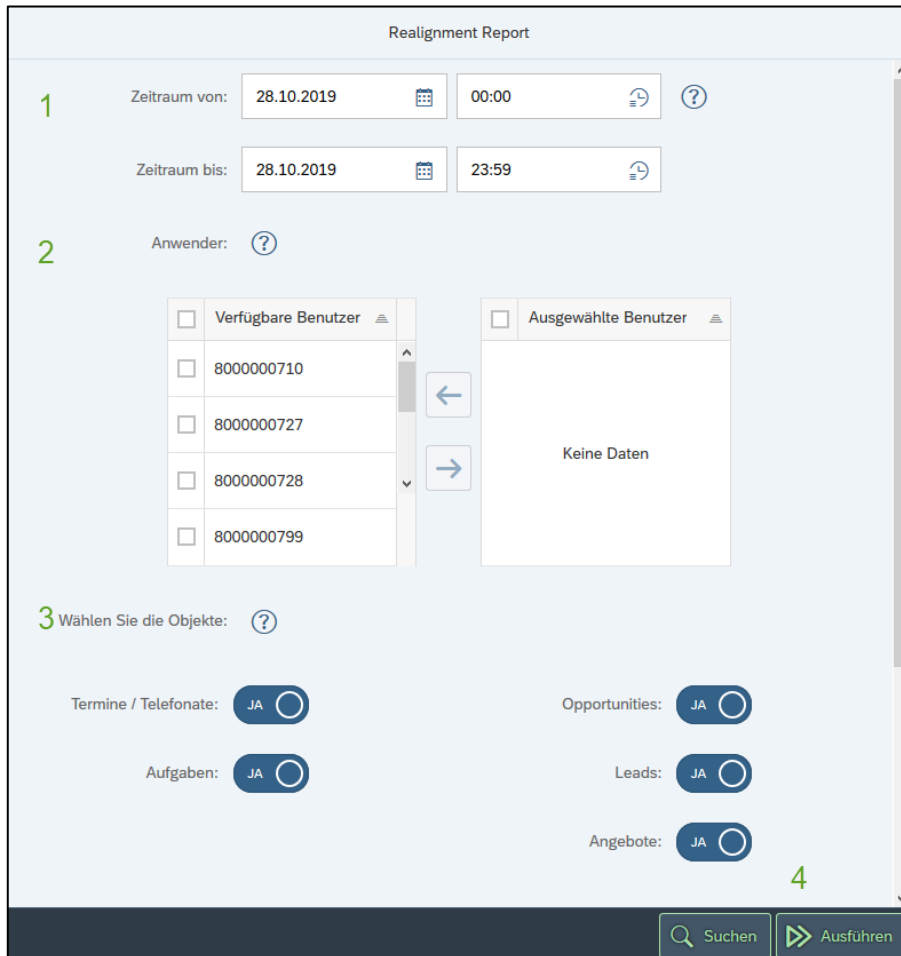


Abbildung 85: Realignment Report

- 1) *Zeitraum*: Hier wird der Zeitraum eingegrenzt, in dem Aktivitäten angelegt oder aktualisiert wurden, für die die jeweiligen Änderungen aber nicht synchronisiert wurden.



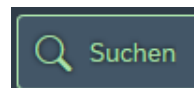
Bitte beachten: Wird der Realignment Report für nur einen Mitarbeiter ausgeführt, kann ein maximaler Suchzeitraum von 7 Tagen angegeben werden. Wird hingegen unter Punkt 2 mehr als Mitarbeiter ausgewählt, kann der Suchzeitraum nicht länger sein als 24 Stunden.

- 2) **Anwender:** Wählen Sie hier die maiConnect Mitarbeiter aus, für die nach nicht synchronisierten Aktivitäten gesucht werden soll. Lassen Sie dieses Feld frei, wird automatisch nach den Aktivitäten aller Benutzer gesucht.
- 3) **Objekte:** Wählen Sie hier, nach welchen Aktivitäten gesucht werden soll.



Bitte beachten: Bei der Suche nach Objekten vom Typ Opportunity, Lead und Angebot spielt der unter (1) angegebene Zeitraum keine Rolle. Für Objekte dieser Typen sucht maiConnect nach generellen Änderungen, die bisher nicht synchronisiert wurden - unabhängig des Zeitraums.

- 4) **Suchen:** Die Schaltfläche „Suchen“ startet im ersten Schritt den Suchlauf. Der Suchlauf findet als Hintergrundprozess in maiConnect statt. Es werden die folgenden Statusinformationen angezeigt:



**Ausführen:** Mit der Schaltfläche „Ausführen“ wird die Nachverarbeitung direkt mit den eingestellten Parametern gestartet.

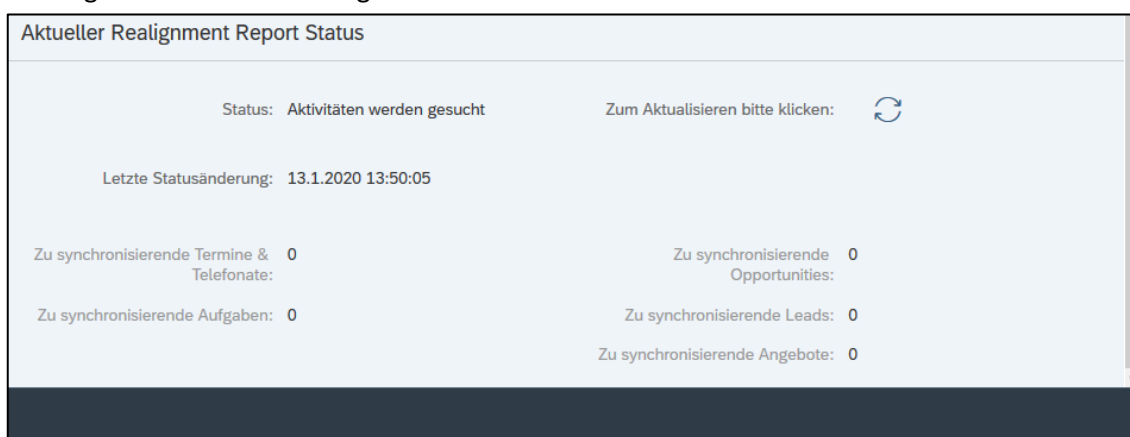


Abbildung 86: Realignment Report – Suche nach Aktivitäten

Bitte beachten Sie: Die Anzeige aktualisiert sich selber in 10 Sekunden Intervallen. Zusätzlich kann die Statusanzeige über den Aktualisierungs-Button erneuert werden.

Der Zeitpunkt „Letzte Statusänderung“ zeigt an, wann sich zuletzt der Status der Ausführung geändert hat.

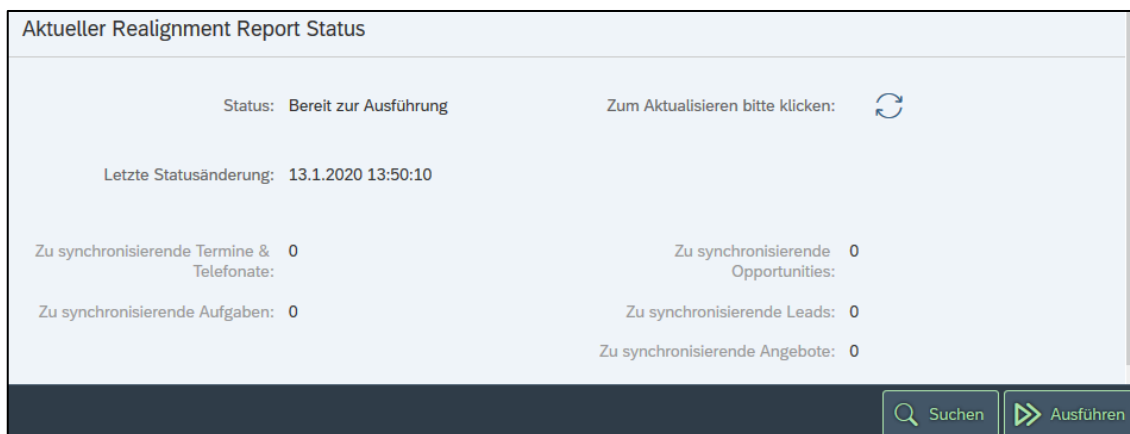
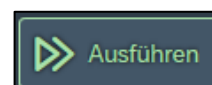



Abbildung 87: Realignment Report – Objekte gefunden

Im Statusbereich wird die Anzahl der gefundenen Objekte angezeigt. Objekte für eine Nachverarbeitung gefunden, wird die „Ausführen“ Schaltfläche angezeigt. Bei der Ausführung der Nachverarbeitung wird der „Report wird ausgeführt“ angezeigt. Für jedes gefundene Objekt wird dabei ein Synchronisations-Task angelegt und in die Queue geschrieben.



Wurden Status

### Aktueller Realignment Report Status

Status: Report wird ausgeführt      Zum Aktualisieren bitte klicken: 

Letzte Statusänderung: 13.1.2020 13:52:12

|  |   |                                     |   |
|--|---|-------------------------------------|---|
| Zu synchronisierende Termine & Telefonate: | 0 | Zu synchronisierende Opportunities: | 0 |
| Zu synchronisierende Aufgaben:             | 0 | Zu synchronisierende Leads:         | 0 |
|  |   | Zu synchronisierende Angebote:      | 0 |

Abbildung 88: Realignment Report wird ausgeführt

Nach Beendigung des Reports wird der Status „Realignment Report beendet“ angezeigt. Ebenfalls wird die korrekte Anzahl der nachverarbeiteten Objekte angezeigt.

### 8.5.11 White- / Blacklisting

Neben der Option, die initiale Synchronisation von Objekten aus der Groupware in Richtung C4C über ein Präfix oder eine Kategorie zu steuern, wurde das White- bzw. Blacklisting eingeführt.

Diese Funktion erlaubt es, maiConnect so einzurichten, dass alle Objekte (Termine, Telefonate, Aufgaben) der Mitarbeiter automatisch aus der Groupware in Richtung C4C synchronisiert werden. Dabei lassen sich alle Benutzer einzeln whitelisten oder blacklisten – und man kann es so einrichten, dass neu hinzugefügte maiConnect Mitarbeiter ebenfalls direkt auf der White- oder Blacklist landen.

Zur Verdeutlichung wie genau dies eingerichtet werden kann, wird nach der Beschreibung der zur Verfügung stehenden Optionen auf die möglichen Arten der Einrichtung der automatischen Synchronisation eingegangen.

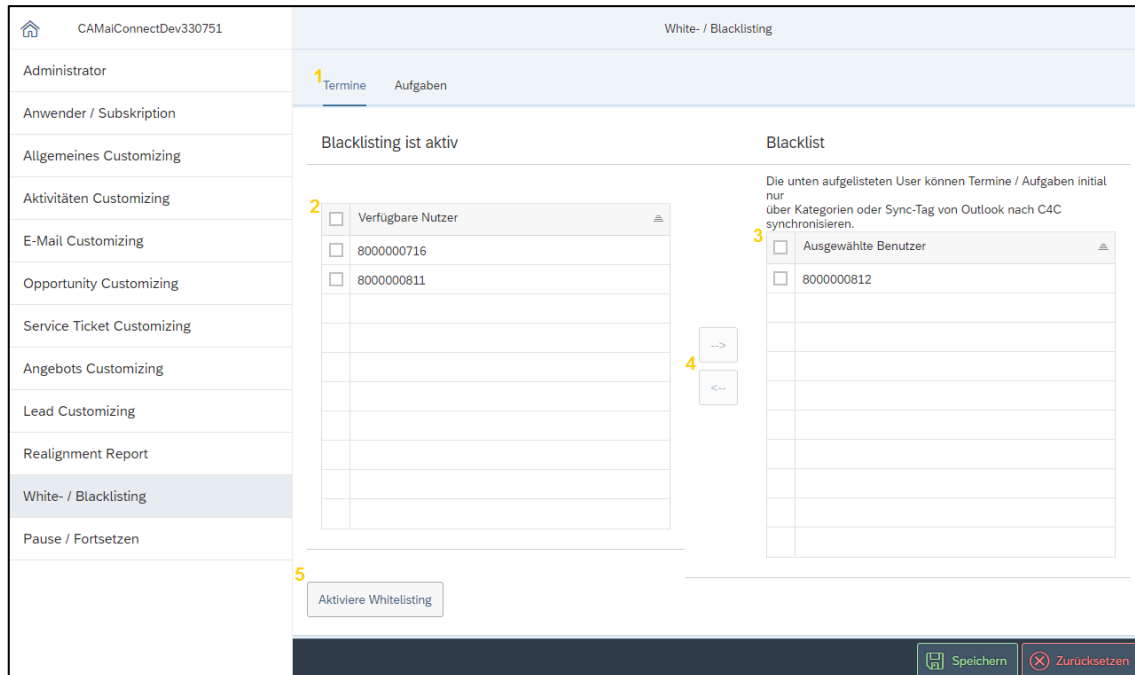


Abbildung 89: Whitelisting & Blacklisting

- 1) *Termine & Aufgaben*: Über diese beiden Reiter kann zwischen den Einstellungen für Termine (Termine, Besuche, Telefonate) und Aufgaben gewechselt werden. Die jeweiligen Seiten sind dabei gleich aufgebaut.
- 2) *Verfügbare maiConnect Benutzer*: Alle in der Anwenderliste registrierten maiConnect Benutzer, die nicht Teil der rechten Liste sind, werden hier aufgelistet.
- 3) *Ausgewählte Benutzer*: Tatsächliche Whitelist (Blacklist) mit den ausgewählten bzw. zugewiesenen Benutzern.
- 4) *Zuweisungsoption*: Über diese beiden Schaltflächen können Benutzer der Liste hinzugefügt oder wieder entfernt werden. Dazu muss der jeweilige Benutzer markiert werden bevor die Schaltfläche betätigt wird.
- 5) *Aktiviere Whitelisting*: Dient zum Wechsel zwischen der Whitelist und Blacklist.

### Aktivieren der automatischen Synchronisation

*Option 1:* Aktivieren Sie die Blacklist wie im Bild rechts zu sehen. Wenn nun keiner der Benutzer von der Liste auf der linken Seite in die Blacklist verschoben wird, ist für sie die automatische Synchronisation aktiv. Vorteile: Auch für neu im Admincockpit registrierte Benutzer ist die automatische Synchronisation direkt aktiv. Einzelne Benutzer lassen sich problemlos ausnehmen, indem sie in die Blacklist verschoben werden.

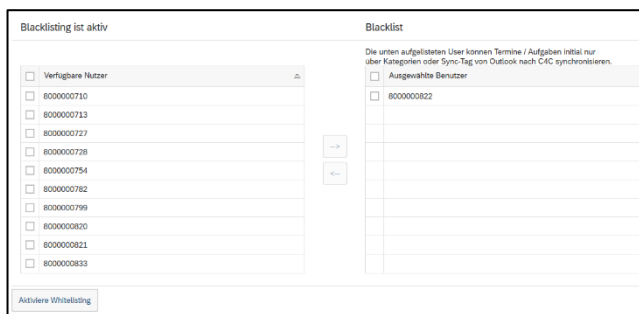


Abbildung 90: Blacklist

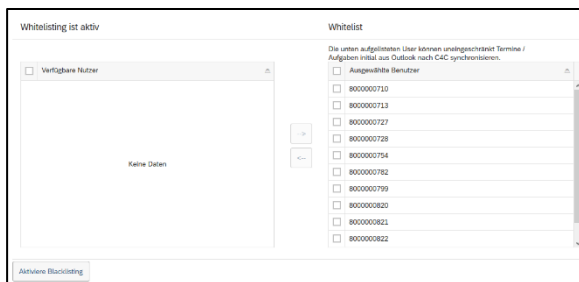


Abbildung 91: Whitelist

*Option 2:* Aktivieren Sie die Whitelist wie im Bild links zu sehen. Nun kann für jeden Benutzer einzeln entschieden werden, ob für ihn die automatische Synchronisation aktiviert wird. Die, für die die automatische Synchronisation aktiviert werden soll, können dann in die Liste rechts verschoben werden.

Benutzer, die auf der Blacklist stehen, können die Synchronisation von Objekten aus der Groupware in Richtung C4C über Präfix / Kategorie steuern (sofern eingerichtet).

### 8.5.12 Pause/Fortsetzen

Mit der Funktion „Pause/Fortsetzen“ kann jegliche Kommunikation zwischen dem C4C-System und dem Exchange-Server unterbrochen werden. Der wichtige Unterschied zur Deaktivierung von maiConnect über den entsprechenden Parameter im Allgemeinen Customizing ist der, dass beim Pausieren die Synchronisationsanfragen beider Systeme nicht verloren gehen, sondern stattdessen in eine dedizierte Datenbank-Queue geschrieben werden. Wird maiConnect anschließend wieder fortgesetzt, werden die Synchronisationsanfragen aus der Queue abgearbeitet, sodass keine Daten verloren gehen. Neue Synchronisationsanfragen werden direkt verarbeitet.

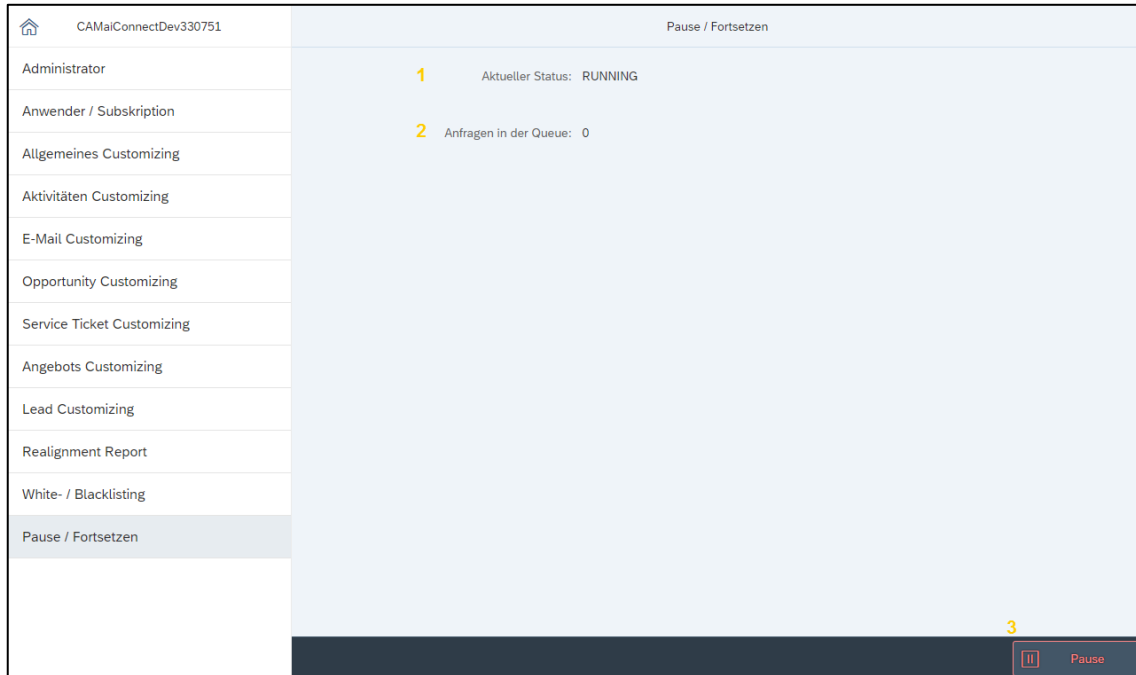


Abbildung 92: Pause / Fortsetzen

- 1) *Aktueller Status*: Gibt wieder, ob maiConnect aktuell aktiv ist oder ob es pausiert wurde.
- 2) *Anfragen in der Queue*: Zähler für die Anzahl von Anfragen, die in die entsprechende Queue geschrieben wurden, während maiConnect pausiert ist.
- 3) *Pause / Fortsetzen*: Diese Schaltfläche verändert sich mit jeder Statusänderung und bietet die Option maiConnect zu pausieren bzw. fortzusetzen.



Beim Klick auf eine der Schaltflächen „Pause“ und „Fortsetzen“ gibt es eine Sicherheitsabfrage.

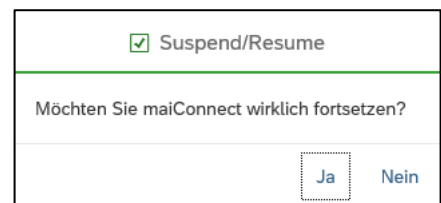
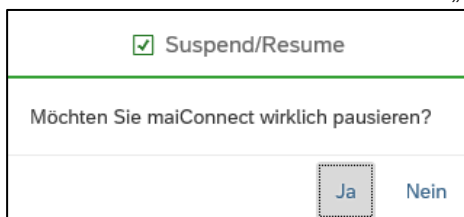


Abbildung 93: Pausieren / Fortsetzen

Nach Bestätigung und kurzer Ladezeit ändert sich der angezeigte Status im Admincockpit:

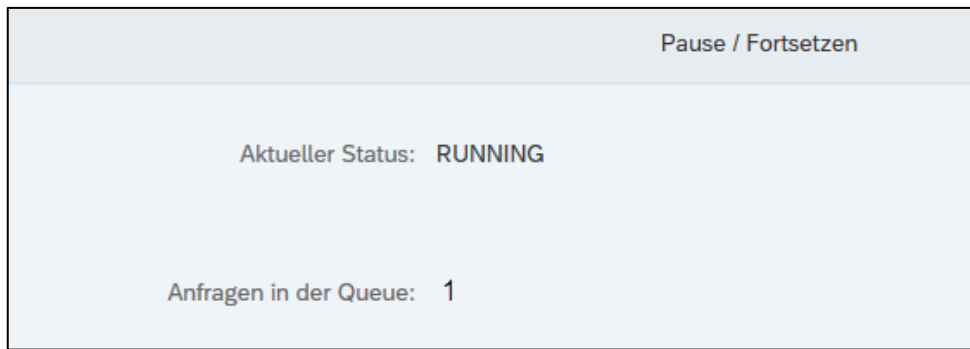


Abbildung 94: Statusänderung

### Anwendungsbeispiel

Wenn sich die Zugangsdaten für einen der Kommunikationsbenutzer (Exchange oder C4C), ändern oder der Kommunikationsbenutzer selbst ausgetauscht werden soll, muss sichergestellt werden, dass in der Übergangszeit keine Anfragen versendet werden, in denen noch der alte Kommunikationsbenutzer oder die alten Zugangsdaten enthalten sind. In so einem Fall könnte es sonst dazu kommen, dass der Kommunikationsbenutzer gesperrt und so die Synchronisation beeinträchtigt wird.

### Vorgehensweise

Für den Fall, dass das Passwort des C4C-Kommunikationsbenutzers angepasst werden muss, würde man wie folgt vorgehen:

- 1) maiConnect über das Admincockpit pausieren
- 2) Vergabe eines neuen Passworts für den Kommunikationsbenutzer in der C4C
- 3) Manuelles Einloggen mit dem Kommunikationsbenutzer in der C4C und Änderung des Initialkennworts.
- 4) maiConnect über das Admincockpit fortsetzen

Zwischen der Passwortänderung und dem Fortsetzen von maiConnect kann gern einen Augenblick gewartet werden, damit sichergestellt ist, dass die Änderungen prozessiert wurden. Auf diese Art und Weise gehen keine Daten verloren und der Business Administrator behält einen Überblick darüber, dass die Synchronisationsanfragen in der Zwischenzeit in die Queue geschrieben und anschließend abgearbeitet werden.



Wir empfehlen, maiConnect niemals über einen längeren Zeitraum (> 15 Minuten) zu pausieren, da es aufgrund der dadurch startenden Abarbeitung der zwischenzeitlich in die Queue geschriebenen Elemente beim Fortsetzen sonst zu Problemen kommen kann.



## 8.6 Web-Schnittstelle für die Benutzerverwaltung

Über eine Web-Schnittstelle gibt es eine weitere Möglichkeit der Benutzerverwaltung. Mit dieser Schnittstelle ist es möglich die Benutzer abzufragen, neue Benutzer zu erstellen, die Features für Benutzer zu ändern und Benutzer zu löschen. Da es eine reine Daten-Schnittstelle ist, existiert keine gesonderte Benutzeroberfläche.

Die Schnittstelle ist REST-basiert, die Kommunikation findet über https statt. Das Datenformat für Requests und Responses ist JSON. Die grundsätzliche URL, um die Schnittstelle aufzurufen ist:

<http://maiconnect...hana.ondement.com/maiconnect/ManageUsers>

Die JSON Struktur sieht wie folgt aus:

```
{
  "businessPartnerId": "8000000xxx",
  "language": "DE",
  "userActive": true,
  "oppiActive": true,
  "emailActive": true,
  "serviceTicketActive": true,
  "createNewOpportunityActive": true,
  "quoteActive": true,
  "leadActive": true,
  "createNewQuoteActive": true,
  "createNewLeadActive": true,
  "groupwareId": "Groupware"
}
```

Die Schnittstelle ist über einen Zertifikatsschlüssel abgesichert, so dass Anfragen nur mit dem korrekten Schlüssel akzeptiert werden. Den korrekten Schlüssel für Ihr Unternehmen erfragen Sie bitte über den maiConnect Support unter der E-Mail-Adresse [support.cxaddons@nagarro.com](mailto:support.cxaddons@nagarro.com).

### GET-Request

Mit einem GET Request können die maiConnect-Benutzer abgefragt werden. Wird der Request ohne Parameter ausgeführt, liefert die Response alle Benutzer. Über den Parameter `businessPartnerId` können einzelne Benutzer abgefragt werden. Zum Beispiel:

<http://maiconnect...hana.ondement.com/maiconnect/ManageUsers/8000000337>

Die Response ist entsprechend der oben beschriebenen JSON-Struktur aufgebaut.

### POST-Request

Mit einem POST Request können neue maiConnect-User angelegt werden. Der Request muss dabei mindestens die Felder `businessPartnerId`, `language` und `groupwareId` enthalten.

### PUT-Request

Mit einem PUT Request können die Einstellungen für einen Benutzer verändert werden. Auch hier müssen mindestens die Felder `businessPartnerId`, `language` und `groupwareId` enthalten sein. Der Schlüssel ist das Feld `businessPartnerId`. Alle Features, die aktiviert werden sollen, müssen mit `true` übermittelt werden. Alle Features, die nicht im Request enthalten sind, werden auf `false` gesetzt.

### DELETE Request

Mit einem DELETE Request können maiConnect Benutzer gelöscht werden. Der Schlüssel ist hierbei das Feld `businessPartnerId`.



Die Datei sollte die folgenden Spalten in der angegebenen Reihenfolge beinhalten:

| Spalte | Daten                   | Beschreibung   |
|--------|-------------------------|--|
| 1      | CRM Objekt ID           | Externe CRM On-Premise ID für Termine oder Aufgaben - kann leer sein wenn C4C Objekt ID eingetragen ist                |
| 2      | C4C Objekt ID           | Interne C4C Objekt ID für Termine oder Aufgaben – kann leer sein wenn CRM Objekt ID eingetragen ist                    |
| 3      | Objekttyp               | Erforderlich, kann „APPOINTMENT“ oder „TASK“ sein  |
| 4      | Zuständiger Mitarbeiter | Erforderlich, muss eine valide C4C Geschäftspartner ID sein  |
| 5      | GW Objekt ID            | Erforderlich, muss eine valide Exchange Objekt ID sein (es kann die Item ID sein oder die Item ID als Hexadezimalwert) |

Tabelle 13: Inhalt der Migrationsdatei

### Einstiegspunkt für die Migration

Die Objektlink Migration wird über eine kundenspezifische URL aufgerufen. Diese wird Ihnen auf Wunsch / bei Bedarf von Nagarro ES zur Verfügung gestellt. Sprechen Sie uns einfach an.

### Übersicht über die Migrations Seite



Die Migrations Seite ist nur auf Englisch verfügbar.

| Migration History (last 5 jobs)           |                              |                              |                              |                      |         |                |
|---|------------------------------|------------------------------|------------------------------|----------------------|---------|----------------|
| File name                                 | Created at                   | Started at                   | Finished at                  | Status               | Dry run | Summary report |
| Objektlink Migration.csv                  | Mon Nov 26 09:05:33 UTC 2018 | Mon Nov 26 09:05:37 UTC 2018 | Mon Nov 26 09:05:40 UTC 2018 | COMPLETED_WITH_ERROR | yes     | Download       |
| objektlink_migration_2018-11-26-07-15.csv | Tue Nov 20 13:20:15 UTC 2018 | Tue Nov 20 13:20:16 UTC 2018 | Tue Nov 20 13:20:17 UTC 2018 | COMPLETED_WITH_ERROR | yes     | Download       |
| objektlink_migration_2018-11-20-07-01.csv | Tue Nov 20 13:20:01 UTC 2018 | Tue Nov 20 13:20:02 UTC 2018 | Tue Nov 20 13:20:04 UTC 2018 | COMPLETED_WITH_ERROR | yes     | Download       |
| objektlink_migration_2018-11-20-07-49.csv | Tue Nov 20 13:19:49 UTC 2018 | Tue Nov 20 13:19:50 UTC 2018 | Tue Nov 20 13:19:51 UTC 2018 | COMPLETED_WITH_ERROR | no      | Download       |
| objektlink_migration_2018-11-20-07-19.csv | Tue Nov 20 13:19:19 UTC 2018 | Tue Nov 20 13:19:20 UTC 2018 | Tue Nov 20 13:19:23 UTC 2018 | COMPLETED_WITH_ERROR | no      | Download       |

| Start a new migration job             |   |
|---------------------------------------|---|
| Data file:                            | <input type="button" value="Choose File"/> No file chosen |
| File includes header:                 | <input checked="" type="checkbox"/>                       |
| Dry run (no changes to database):     | <input type="checkbox"/>                                  |
| <input type="button" value="Upload"/> |   |

Abbildung 97: Migrationshistorie

Im oberen Bereich der Seite werden die bis zu 5 letzten Migrationsjobs dargestellt – inklusive der Option, sich eine Zusammenfassung des Ergebnisses herunterzuladen. Darüber hinaus findet sich am unteren Ende die Möglichkeit, eine Migrationsdatei auszuwählen und hochzuladen.

Läuft derzeit eine Migration wird hier der Fortschritt in % angezeigt. Wenn keine Migration läuft, kann sie hier entweder im Testlauf oder live gestartet werden.

### 8.7.1 Durchführen einer Migration

**Start a new migration job**

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| Data file:                        | <input type="button" value="Choose File"/> No file chosen |
| File includes header:             | <input checked="" type="checkbox"/>                       |
| Dry run (no changes to database): | <input type="checkbox"/>                                  |

Abbildung 98: Optionen für den Start einer Migration

- 1) *Dateiauswahl*: Hier kann die vorbereitete Migrationsdatei über ein Dialogfenster gesucht und ausgewählt werden.
- 2) „No file chosen“: Hier steht, wenn eine Datei gewählt wurde, der Dateiname
- 3) *File includes header*: Wenn die erste Zeile in der .csv Datei Spaltenüberschriften enthält, sollte diese Option aktiviert werden, um Importfehler auszuschließen.
- 4) *Dry run*: Testlauf. Ist diese Option aktiviert wird das Hochladen der Datei und das Einpflegen der Objektlinks simuliert. Es werden keine Änderungen an der Datenbank vorgenommen.

Ist die Datei gewählt und sind die Optionen eingestellt, kann mit dem Hochladen begonnen werden. Daraufhin wird angezeigt, ob die Migrationsdatei korrekt hochgeladen werden konnte oder ob es Fehler gab:

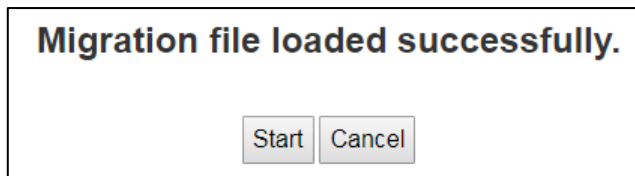


Abbildung 99: Datei erfolgreich hochgeladen

**Migration file loaded with 2 errors.**

| Row Nr. | Error description  |
|---------|--|
| 3       | No enum constant com.maihiro.maiicon.businessobjects.c4c.enums.ObjectType.TAKS                                     |
| 5       | the nameMapping array and the number of columns read should be the same size (nameMapping length = 5, columns = 6) |

Abbildung 100: Fehler beim Hochladen

In beiden Fällen kann die Migration an dieser Stelle gestartet oder abgebrochen werden. Letzteres ist notwendig, um die etwaig aufgetretenen Fehler zu beheben bevor die Migration gestartet wird.

Sobald die Migration dann gestartet wurde, wird der Fortschritt auf der Übersichtsseite dort dargestellt, wo zuvor das Formular zum Hochladen zu sehen war:

**Migration History (last 5 jobs)**

| File name                            | Created at                   | Started at                   | Finished at                  | Status               | Dry run | Summary report |
|--------------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|----------------------|---------|----------------|
| Objektlink Migration.csv             | Mon Nov 26 10:12:39 UTC 2018 | Mon Nov 26 10:23:41 UTC 2018 | -                            | STARTED              | no      | Download       |
| Objektlink Migration.csv             | Mon Nov 26 09:05:33 UTC 2018 | Mon Nov 26 09:05:37 UTC 2018 | Mon Nov 26 09:05:40 UTC 2018 | COMPLETED_WITH_ERROR | yes     | Download       |
| usermigration_sample-JH-18-08-27.csv | Tue Nov 20 13:20:15 UTC 2018 | Tue Nov 20 13:20:16 UTC 2018 | Tue Nov 20 13:20:17 UTC 2018 | COMPLETED_WITH_ERROR | yes     | Download       |
| user-migration-sample.csv            | Tue Nov 20 13:20:01 UTC 2018 | Tue Nov 20 13:20:02 UTC 2018 | Tue Nov 20 13:20:04 UTC 2018 | COMPLETED_WITH_ERROR | yes     | Download       |
| usermigration_sample-JH-18-08-27.csv | Tue Nov 20 13:19:49 UTC 2018 | Tue Nov 20 13:19:50 UTC 2018 | Tue Nov 20 13:19:51 UTC 2018 | COMPLETED_WITH_ERROR | no      | Download       |

**Migration in progress**

**50%**

Abbildung 101: Fortschrittsanzeige

Der Fortschritt kann über die Schaltfläche „Refresh status“ aktualisiert werden – oder indem die Seite neu geladen wird.

Wenn die Migration abgeschlossen ist, wird die Fortschrittsanzeige wieder durch das Upload-Formular ersetzt und der letzte Durchlauf erscheint in der oberen Zeile der Migrationshistorie. Die Fehler können anhand des Statusreports überprüft werden, den man sich für jede Migration herunterladen kann.

| Migration History (last 5 jobs)          |                              |                              |                              |                      |         |                |  |
|--|------------------------------|------------------------------|------------------------------|----------------------|---------|----------------|--|
| File name                                | Created at                   | Started at                   | Finished at                  | Status               | Dry run | Summary report |  |
| Objektlink Migration.csv                 | Mon Nov 26 10:12:39 UTC 2018 | Mon Nov 26 10:23:41 UTC 2018 | Mon Nov 26 10:23:44 UTC 2018 | COMPLETED            | no      | Download       |  |
| Objektlink Migration.csv                 | Mon Nov 26 09:05:33 UTC 2018 | Mon Nov 26 09:05:37 UTC 2018 | Mon Nov 26 09:05:40 UTC 2018 | COMPLETED_WITH_ERROR | yes     | Download       |  |
| #####migration_results_26-11-2018-07.csv | Tue Nov 20 13:20:15 UTC 2018 | Tue Nov 20 13:20:16 UTC 2018 | Tue Nov 20 13:20:17 UTC 2018 | COMPLETED_WITH_ERROR | yes     | Download       |  |
| #####migration_results_26-11-2018-07.csv | Tue Nov 20 13:20:01 UTC 2018 | Tue Nov 20 13:20:02 UTC 2018 | Tue Nov 20 13:20:04 UTC 2018 | COMPLETED_WITH_ERROR | yes     | Download       |  |
| #####migration_results_26-11-2018-07.csv | Tue Nov 20 13:19:49 UTC 2018 | Tue Nov 20 13:19:50 UTC 2018 | Tue Nov 20 13:19:51 UTC 2018 | COMPLETED_WITH_ERROR | no      | Download       |  |

| Start a new migration job             |   |
|---------------------------------------|---|
| Data file:                            | <input type="button" value="Choose File"/> No file chosen |
| File includes header:                 | <input checked="" type="checkbox"/>                       |
| Dry run (no changes to database):     | <input type="checkbox"/>                                  |
| <input type="button" value="Upload"/> |   |

Abbildung 102: Migration erfolgreich beendet

| 1  | TENANTNAME           | FILENAME                 | STARTED    | FINISHED   | ROW | OBJECTTYPE  | OBJECTID | C4CID | GWID                         | USERID     | STATUS    | ERRORDESC   |
|----|----------------------|--------------------------|------------|------------|-----|-------------|----------|-------|------------------------------|------------|-----------|---|
| 2  | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 2   | Appointment | 4673783  |       | 00000003A1D6985823A7488C17   | 8000000710 | READY     | Exchange Object could not be read:The groupware object could not be read. |
| 3  | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 3   | Appointment | 4673456  |       | 00000003A1D6985823A7488C17   | 8000000710 | READY     | Exchange Object could not be read:The groupware object could not be read. |
| 4  | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 4   | Appointment | 4674176  |       | 00000003A1D6985823A7488C17   | 8000000710 | READY     | Exchange Object could not be read:The groupware object could not be read. |
| 5  | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 5   | Appointment | 4669422  |       | 00000003A1D6985823A7488C17   | 8000000710 | READY     | Exchange Object could not be read:The groupware object could not be read. |
| 6  | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 6   | Appointment | 4653455  |       | 00000003A1D6985823A7488C17   | 8000000710 | READY     | Exchange Object could not be read:The groupware object could not be read. |
| 7  | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 7   | Appointment | 4755419  |       | 00000003A1D6985823A7488C17   | 8000000710 | READY     | Exchange Object could not be read:The groupware object could not be read. |
| 8  | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 8   | Appointment | 4757604  |       | 00000003A1D6985823A7488C17   | 8000000710 | READY     | Exchange Object could not be read:The groupware object could not be read. |
| 9  | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 9   | Appointment | 4757614  |       | 00000003A1D6985823A7488C17   | 8000000710 | READY     | Exchange Object could not be read:The groupware object could not be read. |
| 10 | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 10  | Appointment | 4766214  |       | 00000003A1D6985823A7488C17   | 8000000710 | READY     | Exchange Object could not be read:The groupware object could not be read. |
| 11 | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 11  | Appointment | 4751710  |       | 00000006324F177726C47A81F3   | 8000000710 | READY     | Exchange Object could not be read:The groupware object could not be read. |
| 12 | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 12  | Appointment | 4768212  |       | 00000006324F177726C47A81F3   | 8000000710 | READY     | Exchange Object could not be read:The groupware object could not be read. |
| 13 | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 13  | Appointment | 4670005  |       | 0000000022112126025A345A0821 | 8000000710 | READY     | Exchange Object could not be read:The groupware object could not be read. |
| 14 | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 14  | Appointment | 4659380  |       | 0000000022112126025A345A0821 | 8000000710 | READY     | Exchange Object could not be read:The groupware object could not be read. |
| 15 | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 15  | Appointment | 4718553  |       | 0000000022112126025A345A0821 | 8000000710 | READY     | Exchange Object could not be read:The groupware object could not be read. |
| 16 | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 16  | Appointment | 4708036  |       | 0000000022112126025A345A0821 | 8000000710 | READY     | Exchange Object could not be read:The groupware object could not be read. |
| 17 | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 17  | Appointment | 4767198  |       | AAAAADodaYWCCondjBfGWYTSR    | 8000000710 | READY     | Exchange Object could not be read:The groupware object could not be read. |
| 18 | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 18  | Appointment | 4681874  |       | 00000003A1D6985823A7488C17   | 8000000710 | READY     | Exchange Object could not be read:The groupware object could not be read. |
| 19 | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 19  | Appointment | 4739692  |       | 00000003A1D6985823A7488C17   | 8000000710 | COMPLETED |   |
| 20 | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 20  | Appointment | 4740126  |       | 00000006F0895AF76D5D411AF3C  | 8000000710 | COMPLETED |   |
| 21 | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 21  | Appointment | 4669997  |       | 0000000022112126025A345A0821 | 8000000710 | COMPLETED |   |
| 22 | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 22  | Task        | 4689720  |       | AAAAADodaYWCCondjBfGWYTSR    | 8000000710 | COMPLETED |   |
| 23 | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 23  | Task        | 4689104  |       | AAAAADodaYWCCondjBfGWYTSR    | 8000000710 | COMPLETED |   |
| 24 | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 24  | Task        | 4669391  |       | AAAAADodaYWCCondjBfGWYTSR    | 8000000710 | COMPLETED |   |
| 25 | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 25  | Task        | 4767674  |       | AAAAADodaYWCCondjBfGWYTSR    | 8000000710 | COMPLETED |   |
| 26 | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 26  | Task        | 4763550  |       | AAAAADodaYWCCondjBfGWYTSR    | 8000000710 | COMPLETED |   |
| 27 | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 27  | Task        | 4763532  |       | AAAAADodaYWCCondjBfGWYTSR    | 8000000710 | COMPLETED |   |
| 28 | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 28  | Task        | 4763594  |       | AAAAADodaYWCCondjBfGWYTSR    | 8000000710 | COMPLETED |   |
| 29 | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 29  | Task        | 4763448  |       | AAAAADodaYWCCondjBfGWYTSR    | 8000000710 | COMPLETED |   |
| 30 | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 30  | Task        | 4763573  |       | AAAAADodaYWCCondjBfGWYTSR    | 8000000710 | COMPLETED |   |
| 31 | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 31  | Task        | 4761948  |       | AAAAADodaYWCCondjBfGWYTSR    | 8000000710 | COMPLETED |   |
| 32 | CAMaConnectDev330751 | Objektlink Migration.csv | Mon Nov 26 | Mon Nov 26 | 32  | Task        | 4763336  |       | AAAAADodaYWCCondjBfGWYTSR    | 8000000710 | COMPLETED |   |

Abbildung 103: Statusreport für Migration

Der zusammenfassende Statusreport kann über den jeweiligen Download-Link in der Tabelle heruntergeladen werden. Der Bericht ist eine .csv Datei, wobei jede Zeile einer Zeile der hochgeladenen Migrationsdatei entspricht. Die Datei mit dem Statusreport hat die folgende Struktur:

| Spalte | Daten      | Beschreibung  |
|--------|------------|---|
| 1      | Tenantname | Name des SCP Subaccounts des Kunden                           |
| 2      | Filename   | Name der Migrationsdatei                                      |
| 3      | Started    | Startzeitpunkt des Jobs                                       |
| 4      | Finished   | Endzeitpunkt des Jobs   |
| 5      | Row        | Zeile in der Migrationsdatei                                  |
| 6      | Objecttype | Typ des Objekts (APPOINTMENT / TASK)                          |
| 7      | ObjectID   | Externe CRM Objekt ID   |
| 8      | C4CID      | Interne C4C Objekt ID   |
| 9      | GWID       | Item ID des Exchange Objekts                                  |
| 10     | UserID     | Geschäftspartnernummer des zuständigen Mitarbeiters           |
| 11     | Status     | READY / COMPLETED / FAILED                                    |
| 12     | Errordesc  | Beschreibung des Fehlers, wenn der Status nicht COMPLETED ist |

Tabelle 14: Struktur des Statusreports

## 9 Monitoring

Mit der maiConnect Lösung können Daten zwischen einem Microsoft Exchange Server und der SAP C4C synchronisiert werden. maiConnect erstellt dabei verschiedene Kennzahlen, mit denen die aktuellen und vergangenen Synchronisationen gemessen werden können.

Diese Kennzahlen werden mittels Grafana Monitoring Technologie zur Verfügung gestellt. Die einzelnen Kennzahlen werden hierbei auf Dashboards aufgeteilt. Pro maiConnect-Systemumgebung (QA und PROD) gibt es ein separates Dashboard, sodass die Kennzahlen getrennt voneinander angeschaut werden können.

Um die Dashboards bzw. die Kennzahlen abzurufen, öffnen Sie bitte die folgende Seite in einem Browser:

<https://status.cxaddons.com/>

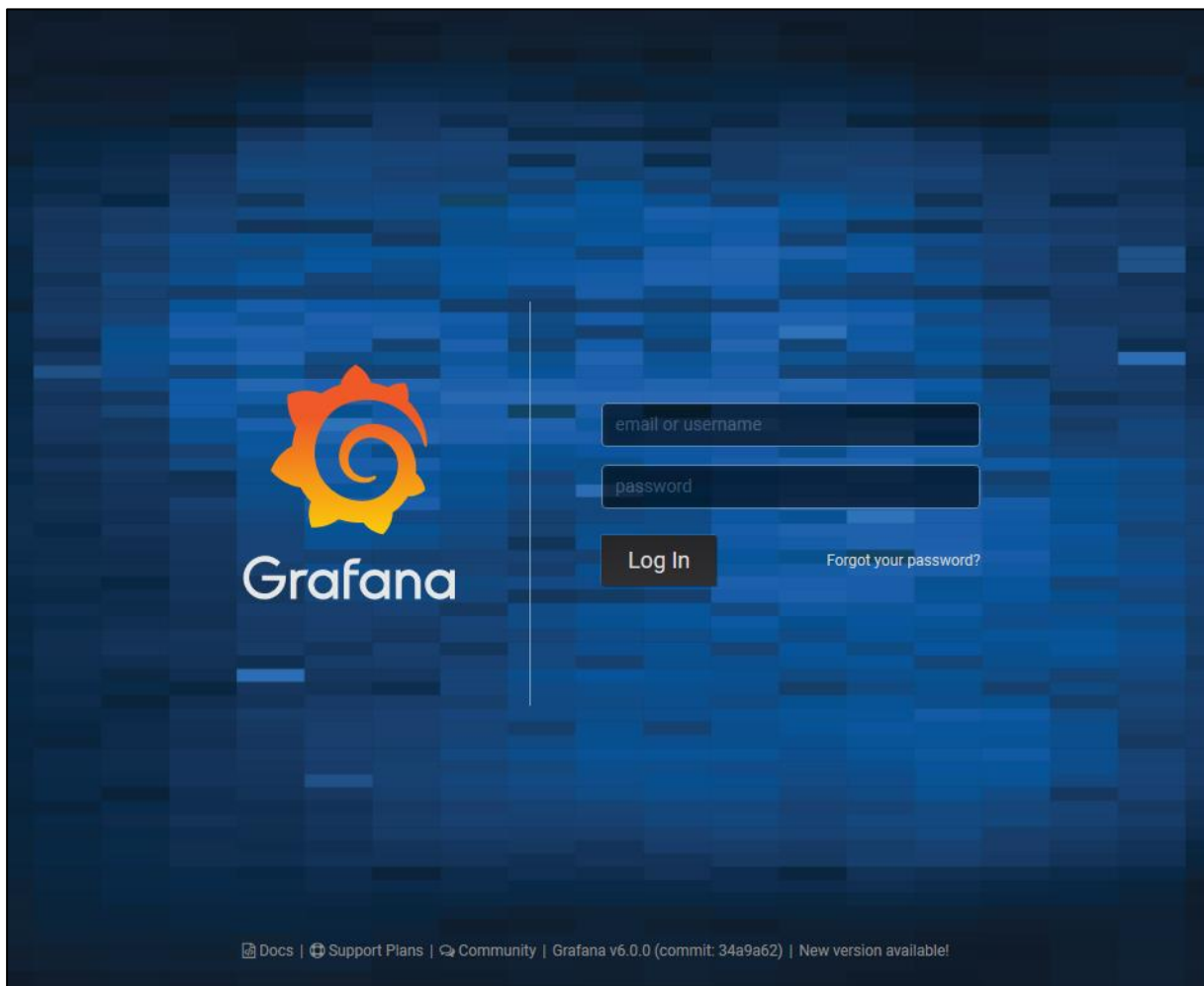


Abbildung 104: Monitoring Login

Melden Sie sich hier bitte mit den Zugangsdaten an, die Ihnen von maihiro zur Verfügung gestellt wurden. Daraufhin werden Sie zu folgender Seite weitergeleitet:

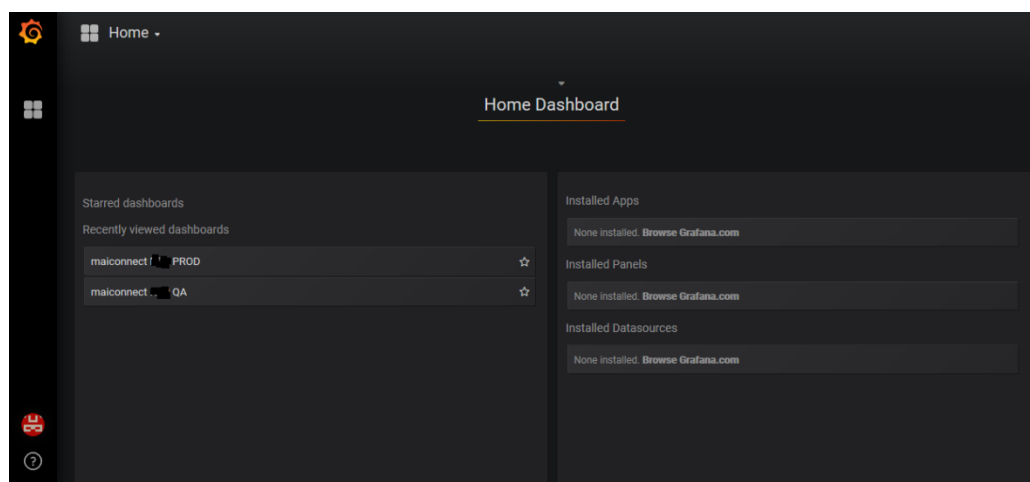


Abbildung 105: Dashboard Auswahl

Über das „Home“-Menü oder über die „Recently viewed dashboards“ Liste kann ein Dashboard mit den Kennzahlen geöffnet werden.

## 9.1 Kennzahlen

Pro Dashboard werden verschiedene Kennzahlen und vier Diagramme angezeigt. Der folgende Screenshot zeigt den grundlegenden Aufbau eines Dashboards:

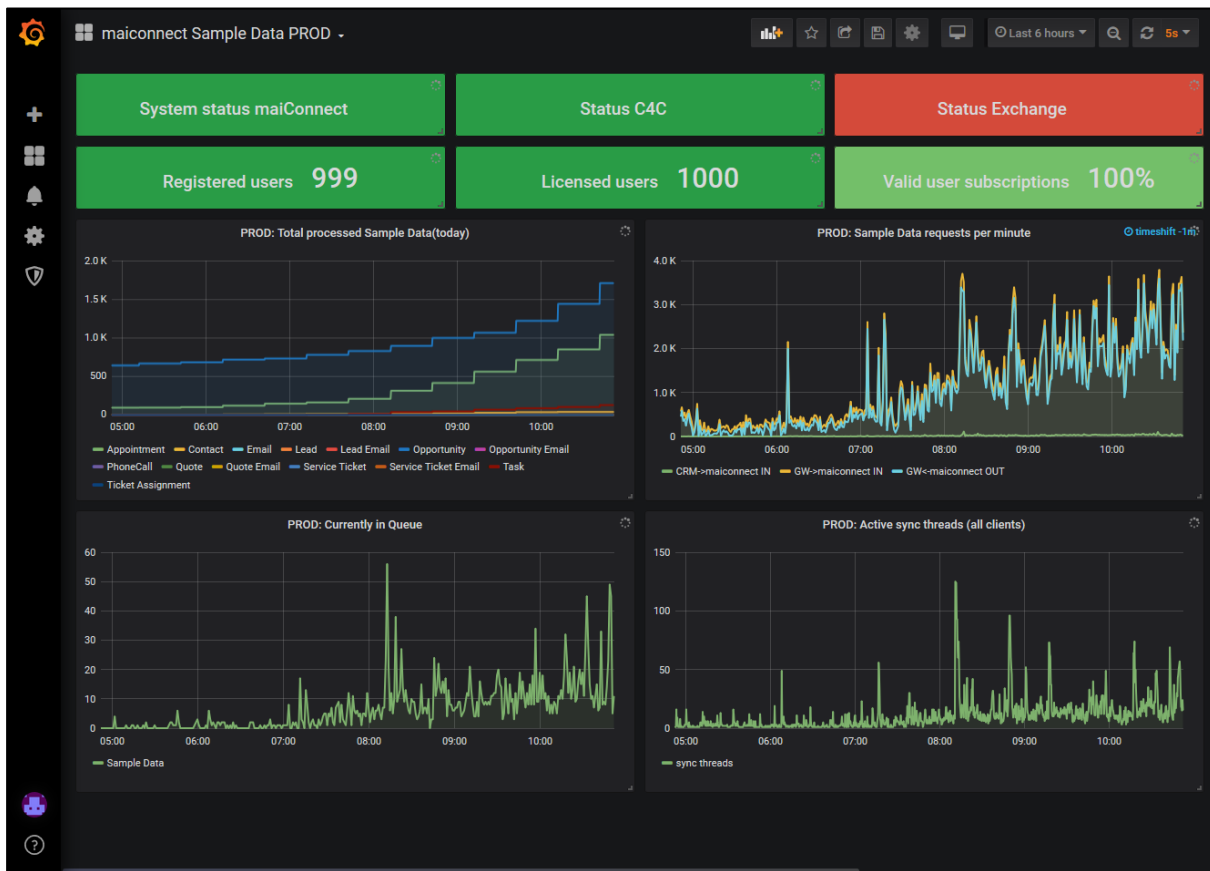


Abbildung 106: Kennzahlen Übersicht



### 9.1.1 Status Informationen

Über das maiConnect Monitoring kann der Status der angebundenen Systeme festgestellt werden:

- System status maiConnect: Hierüber ist sichtbar, ob das maiConnect System verfügbar ist.
- Status C4C: Hierüber ist sichtbar, ob das angebundene C4C System verfügbar ist.
- Status Exchange: Hierüber ist sichtbar, ob die angebundenen Exchange Server verfügbar sind.

Diese Status Informationen werden in einem 5 Minuten Intervall geprüft. Wenn ein System nicht zur Verfügung steht, wird der Status rot angezeigt (siehe Beispiel Screenshot).

### 9.1.2 Benutzer KPIs

Oberhalb der Diagramme werden drei Kennzahlen dargestellt.

- Registered users: Hier wird die Anzahl der Benutzer im AdminCockpit angezeigt.
- Licensed users: Hier wird die Anzahl der lizenzierten maiConnect Benutzer angezeigt.
- Valid user subscriptions: Hier wird die Anzahl der Benutzer mit einer gültigen Outlook-Subskription angezeigt.

### 9.1.3 Total processed (today)

In diesem Diagramm wird der Synchronisationsverlauf dargestellt – also wie viele Objekte insgesamt am heutigen Tag synchronisiert wurden. Pro Objekttyp (Termin, Telefonat, Aufgabe, Kontakt, Email, Opportunity, ...) wird ein separater Graph angezeigt.

### 9.1.4 Requests per minute

Hier wird angezeigt, wie viele Kommunikationsanfragen mit dem Exchange Server und dem C4C Server ausgetauscht werden oder in der Vergangenheit ausgetauscht wurden.

- CRM->maiconnect IN: Dieser Graph stellt die Anzahl der Synchronisationsanfragen vom C4C-Server in Richtung maiConnect dar.
- CRM<-maiconnect OUT: Dieser Graph bildet die Anzahl der Anfragen von maiConnect an den C4C-Server ab.
- GW->maiconnect IN: Mit diesem Graphen wird die Anzahl der Synchronisationsanfragen vom Exchange-Server in Richtung maiConnect dargestellt.
- GW<-maiconnect OUT: Dieser Graph stellt die Anzahl der Anfragen von maiConnect an den Exchange-Server dar.

### 9.1.5 Currently in Queue

In diesem Diagramm wird dargestellt, wie viele Objekte aktuell (oder in der Vergangenheit) in der Warteschlange vorhanden sind.

- Kundenname: Anzahl Ihrer Synchronisationsobjekte, die auf die Synchronisation warten.

### 9.1.6 Active sync threads (all clients)

Pro Synchronisationsobjekt gibt es einen separaten Thread, der für das Verarbeiten der Synchronisation zuständig ist. In diesem Graph wird dargestellt, wie viele dieser Threads aktiv sind (oder in der Vergangenheit waren).

### 9.1.7 Zeitraum

Über die Zeitraum-Anzeige rechts oben in den Dashboards kann eingestellt werden, welcher Zeitraum dargestellt wird und wie oft das Dashboard aktualisiert wird.

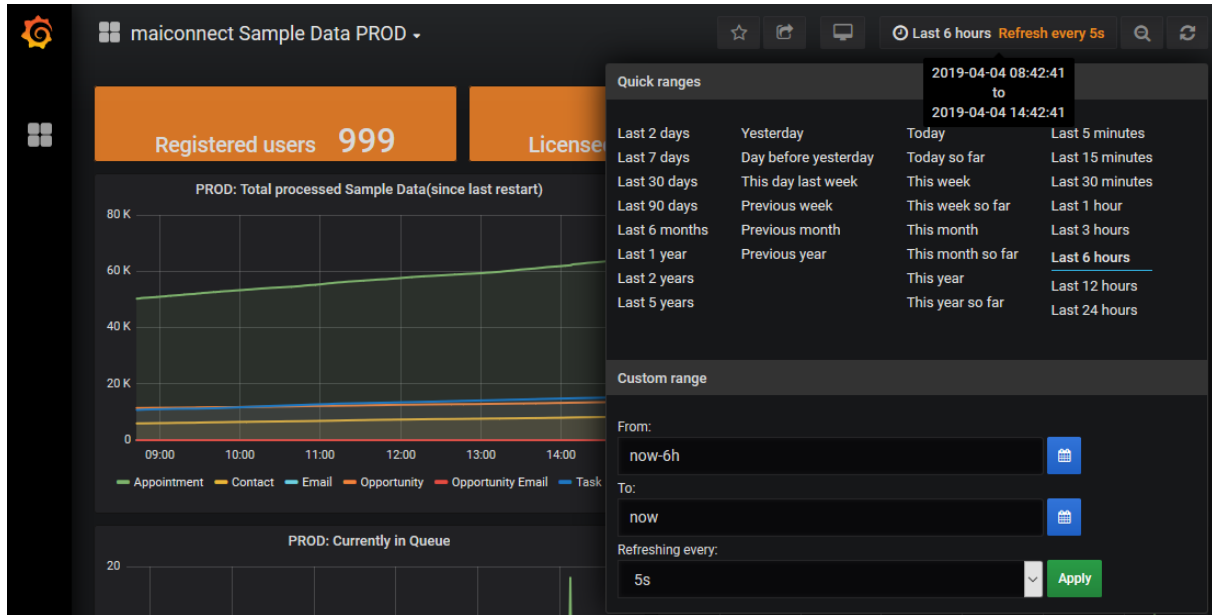


Abbildung 107: Zeitraum Auswahl

Hier können über die „Quick ranges“ verschiedene vordefinierte Zeiträume ausgewählt werden. Über den „Custom range“ kann ein eigener Zeitraum eingestellt werden. Mit dem Wert „Refreshing every“ kann eingestellt werden wie oft das Dashboard aktualisiert wird.

Bei der Default-Einstellung werden die letzten 6 Stunden mit einer Aktualisierungsrate von 5 Sekunden angezeigt. Dies sind zugleich die empfohlenen Werte.

## 9.2 Weitere Einstellungen

Ein Klick auf die Überschrift eines Diagramms öffnet ein Kontextmenü, über welches weitere Optionen zur Verfügung stehen:

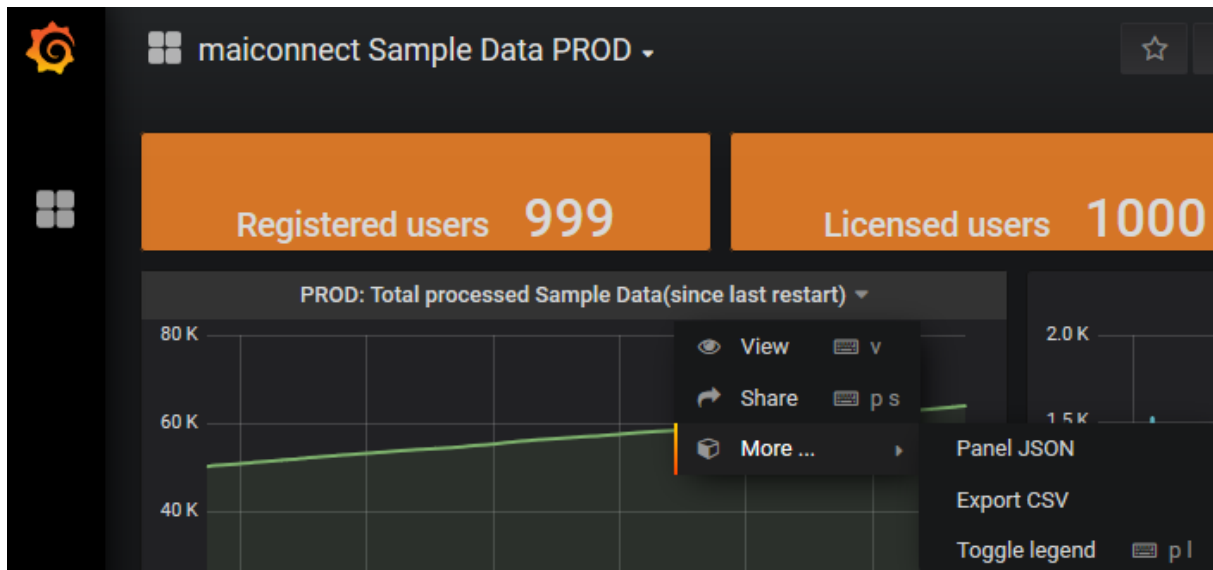


Abbildung 108: Weitere Einstellungen im Monitoring

- View: Darstellung des Diagramms im Vollbild.
- Share: Externes Teilen des Diagramms
- Panel JSON: Konfiguration des Diagramms anzeigen.
- Export CSV: Daten eines Diagramms als CSV-Datei exportieren.
- Toggle legend: Legende des Diagramms ein/ausblenden.