

Modulet indgår som en komponent i Dialog Manager-suiten, som er en unik CRM fler-kanalsløsning, der gør virksomheder i stand til at tiltrække, bibeholde og udvikle deres kundeforhold på tværs af salgs-, service- og marketingsfunktionerne.

**Outlook Integration Manager,**  
DIALOG MANAGER

## OUTLOOK E-MAIL OG KALENDER INTEGRATION

### BESKRIVELSE

Udnyt Outlook Integration Manager og opnå den optimale rute til automatisering af dialogen gennem 2-vejs integration med virksomhedens post- og kalendersystem.

#### Sådan arbejder Outlook Integration Manager

Integrationen mellem Dialog Manager og Microsoft Exchange/Outlook er komplet med automatisering indenfor områderne e-mail, opgaver, kontakter og kalender. Dialog Manager er integreret med Outlook/Exchange-server via OLE Automation, COM og CDO. På den måde benytter Dialog Manager sig af den optimale teknologi til styring af dels selve Outlook-klientprogrammet og dels Exchange Server.

#### Sende og modtage e-mails

Registrering af dialog i form af korrespondance er vigtig og afgørende når du allermest har brug for det - det måske uventede. Emails frem og tilbage gemmes i den central Logbog, som gør det nemt at søge på tværs af alle mails til én bestemt kontaktperson - eller på tværs af alle mails til alle kontaktpersoner. Logbogen sikrer fx også, at nyhedsbreve udsendt via distributionslister registreres på den individuelle kontaktperson.

Om der er tale om kun én - eller mange - kontakter til en udsendelse kan budskabet fuldstændig skræddersyes den enkelte, med andre ord: Ægte entil-en dialog. Den ansvarlige brevfløjt ved hjælp af relevante felter i Profile Manager, og modtageren af emailen vil opleve data og øvrig tilpasset indhold, der er unikt og vedkommende.

#### Arbejde med opgaver

I Dialog Manager er opgavelisten synkroniseret med opgavelisten i Outlook. Har brugeren de fornødne rettigheder, kan han/hun i Dialog Manager på tværs af brugere og på tværs af kontaktpersoner se alle opgaver. Hermed kan man søge i Dialog Manager på tværs af kunderne og sådan skabe sig et overblik over f.eks. projektpuljen, mødepuljen eller status over aktiviteter. At arbejde offline på fx bærbar PC håndteres helt enkelt gennem automatisk synkronisering ved opkobling på serveren.

#### Arbejde med kontakter

På sammen måde som ved opgaver kan man synkronisere sine kontaktpersoner. Da brugere typisk har langt flere personer registreret i Dialog Manager end i Outlook, findes der en abonnementsfunktion i Dialog Manager. Brugeren afkrydser blot den enkelte kontakt til synkronisering.

#### Og ikke mindst...arbejde med kalender

Bookede møder bliver automatisk registreret i Logbogen. Dette betyder også, at mødereferater i fx Microsoft Word også gemmes på den enkelte kontaktperson. Så er den samlede dialog historik gemt i Logbogen. Som med opgaver bliver møder lavet i offline tilstand synkroniseret ved opkobling til server igen.



### KEY BENEFITS

- ✓ Samlet elektronisk dialog historik på kontakten gennem logning af modtagne e-mails i Dialog Manager
- ✓ Genvej til logning af sendte emails til kontakter gennem afsendelse direkte fra kontakten i Dialog Manager
- ✓ Arbejde med opgaver i Dialog Manager med automatisk synkronisering giver optimal overblik over aktiviteter på kontakten
- ✓ Overblik over- og arbejde med kontakter via automatisk og brugerstyret synkronisering
- ✓ Flexibilitet i opsætning gennem aktivt valg mellem klient og server adgang til brugerpostkasserne
- ✓ Automatisk oprettelse af opfølgingsopgave når et møde er afholdt i egen -eller andens opgaveliste
- ✓ Multidimensional udfyldelse af MS Outlook kontaktoplysninger: Privat/Arbejde/Anden
- ✓ Fuldautomatisk opdatering af møder/aftaler i Logbogen når de ændres udenom Dialog Manager, fx via Outlook
- ✓ Minimal Exchange server belastning p.g.a. low level-integration via CDO og COM
- ✓ Ingen tilpasninger på Exchange Server eller MS Outlook Forms
- ✓ Support for MS Outlook Extended Security

Se FUNKTIONALITET på bagsiden



- ✓ Extended Enterprise Edition
- ✓ Enterprise Edition
- ✓ Professional Edition
- ✓ Small Business Edition

**Outlook Integration Manager,**  
DIALOG MANAGER

## FUNKTIONALITET

Følgende funktionalitet er inkluderet i Outlook Integration Manager:

- ◆ Sende e-mails fra Dialog Manager med logning
  - ◆ Modtage e-mails i Dialog Manager med logning
  - ◆ Arbejde med opgaver med automatisk synkronisering
  - ◆ Arbejde med kontrakter med automatisk- og brugerstyret synkronisering
  - ◆ Aktivt valg mellem klient og server adgang til brugerpostkasserne
  - ◆ Automatisk oprettelse af opfølgingsopgave når mødet er afholdt i egen -eller andens opgaveliste.
  - ◆ Multidimensional udfyldelse af MS Outlook kontaktoplysninger: privat/arbejde/anden
  - ◆ Fuldautomatisk opdatering af møder/aftaler i Logbogen når disse ændres uden om Dialog Manager f.eks. via Outlook
  - ◆ Minimal server belastning p.g.a. low level-integration via CDO samt COM
  - ◆ Ingen tilpasninger på Exchange Server eller MS Outlook Forms
- Support for MS Outlook Extended Security

## TJEKLISTE

- ✓ MS Exchange Server 2000 eller senere
- ✓ Outlook 97, 98, 2000 eller XP
- ✓ 2-vejs integration
- ✓ Exchange server integration:
  - Emails
  - Kontakter
  - Opgaver
  - Møder
- ✓ Automatisk synkronisering
- ✓ Kontakt abonnement