



Jak pracovat s ACMARK CRM Outlook Synchronizerem

VYTVÁŘEJTE KONTAKTY
BUDUJTE VZTAHY
DOSAHUJTE VÝSLEDKŮ



Informace o dokumentu

Soubor: ACMARKCRMOutlookSynchronizer-manual-17601
Anotace: Jak pracovat s ACMARK CRM Outlook Synchronizerem
Verze: 1.7.6
Zpracoval: Ing. Josef Brück

ACMARK s.r.o.

Jakubská 1, 602 00 Brno

Tel.: +420 739 081 649

<http://www.acmark.cz>E-mail: jbruck@acmark.cz

Obsah

1	Informace o pluginu.....	4
1.1	Možnosti pluginu.....	4
1.2	Systémové požadavky	5
1.3	Jazykové mutace pluginu.....	5
2	Instalace a odinstalování synchronizeru.....	6
2.1	Průběh instalace	6
2.2	Odinstalování synchronizeru	9
2.3	Kde najdete instalovaný synchronizer v MS Outlook?	9
3	Nastavení	10
3.1	Záložka: Všeobecné	10
3.2	Záložka: Automatická synchronizace	13
3.3	Záložka: E-mailly	14
3.4	Záložka: Kontakty	15
3.5	Záložka: Schůzky	17
3.6	Záložka: Úkoly.....	19
3.7	Záložka: Systémové nastavení.....	20
4	Ovládání pluginu	22
4.1	Obecná pravidla práce.....	22
4.2	Synchronizujeme kontakty	23
4.3	Přenášíme emaily	28
4.4	Synchronizujeme schůzky.....	36
4.5	Synchronizujeme úkoly	37
4.6	Řešené problémy a tipy	38

1 Informace o pluginu

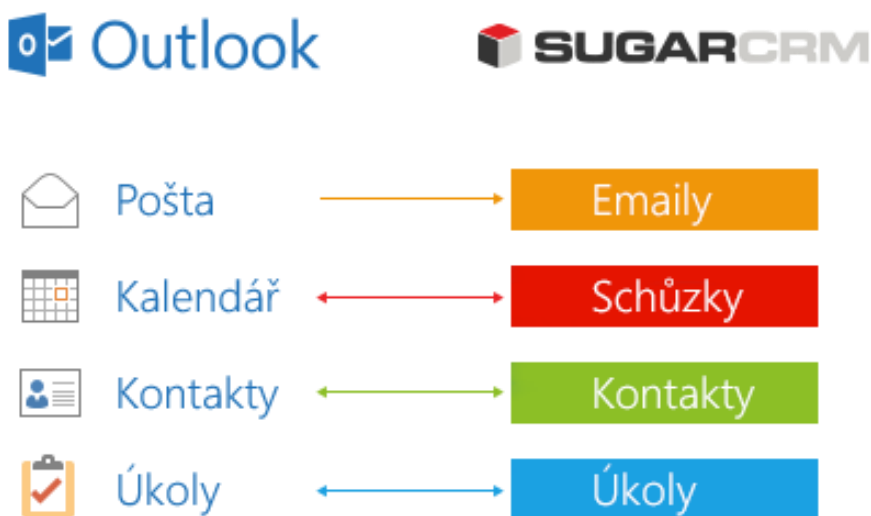
Plugin je určen pro synchronizaci a přenos dat mezi MS Outlook a SugarCRM nebo SuiteCRM.

Podporované verze: MS Outlook 2010,2013 a SugarCRM verze 6.2.0 a vyšší a SuiteCRM jakákoliv.

Dále budeme uvádět pouze SugarCRM.

1.1 Možnosti pluginu

- Přenos a synchronizaci Úkolů mezi MS Outlook a SugarCRM
- Přenos a synchronizaci Schůzek mezi MS Outlook a SugarCRM
- Přenos a synchronizaci Kontaktů mezi MS Outlook a SugarCRM
- Přenos e-mailů z MS Outlook do SugarCRM a přiřazení e-mailu ke kontaktu podle emailové adresy.
- Při manuální synchronizaci e-mailů lze propojit e-mail s jakýmikoli:
 - Firmami,
 - Kontakty,
 - Zájemci,
 - Příležitostmi,
 - Případy,
 - Projekty,
 - Projektovými úkoly a
 - Buggy nacházející se v SugarCRM
- Zobrazení kontaktu/schůzky z MS Outlook automaticky pomocí prohlížeče v SugarCRM



1.2 Systémové požadavky

Aplikace podporuje následující verze:

- Windows XP a novější
- Office 2010 a novější
- SugarCRM verze 6.2.0 a vyšší

1.3 Jazykové mutace pluginu

Plugin je dostupný v těchto jazycích:

- Angličtina
- Čeština
- Italština
- Němčina
- Polština
- Španělština

2 Instalace a odinstalování synchronizeru

Instalace pluginu do MS Outlook se spouští kliknutím na instalační soubor „ACMARK_plugin_v+číslo_verze.exe“.

2.1 Průběh instalace

Instalace se spouští kliknutím na instalační soubor pluginu (např. ACMARK_plugin_v+číslo_verze.exe).



V prostředí Windows musejí být před vlastní instalací nainstalovány následující komponenty:

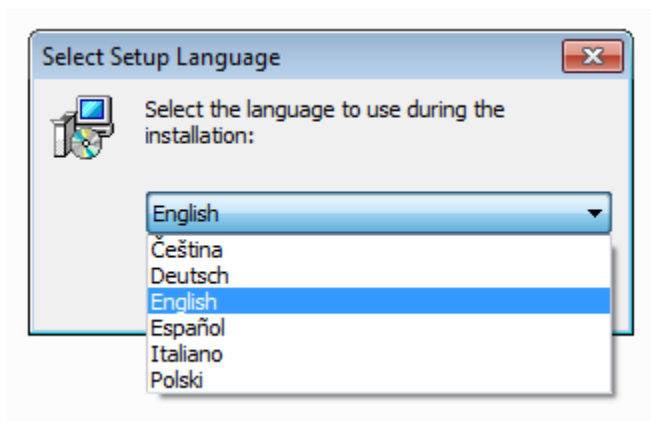
- Microsoft. Net Framework 4 nebo vyšší
(<http://www.microsoft.com/en-us/download/confirmation.aspx?id=17718>)
- Microsoft Visual Studio 2010 Tools for Office Runtime (vstor.exe)
(<http://www.microsoft.com/en-us/download/confirmation.aspx?id=44074>)

Pozn.: požadované komponenty se stahují z Internetu v rámci instalace pluginu. Jejich výčet uvádíme pouze proto, kdyby došlo k selhání tohoto procesu.

Postup instalace probíhá následovně:

1. Výběr jazyka instalace

Po odkliknutí, že chceme synchronizer instalovat se zobrazí okno s výběrem instalačního jazyka.

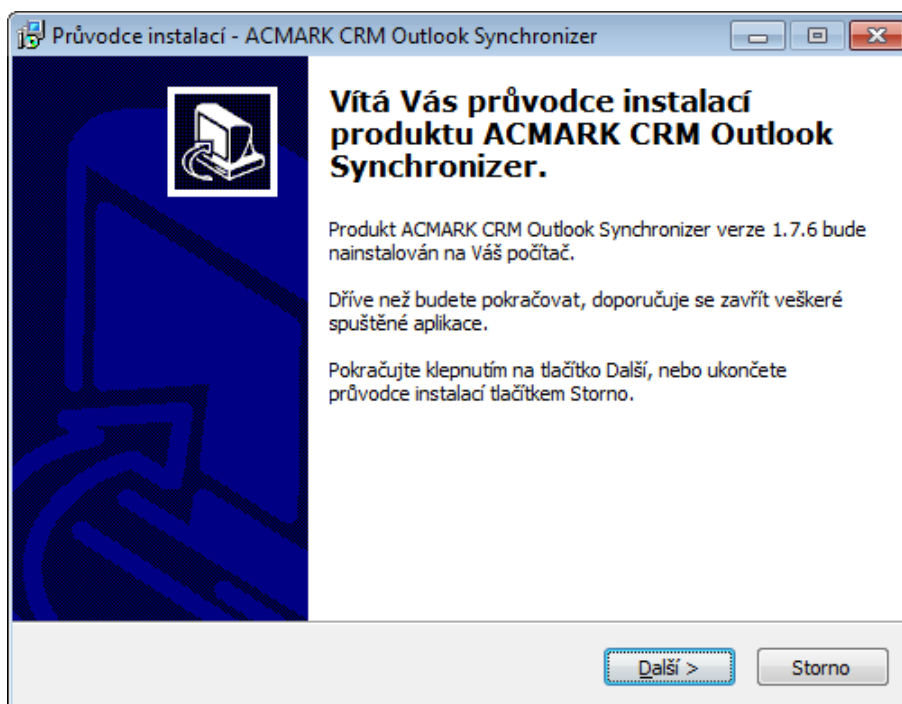


Obr. 1 Instalace synchronizeru - výběr jazyka

Zvolený jazyk bude také defaultně nastaven v ACMARK pluginu v Outlooku. Standardně je předvyplněná angličtina, uživatel sám vybírá.

2. Úvodní obrazovka instalace

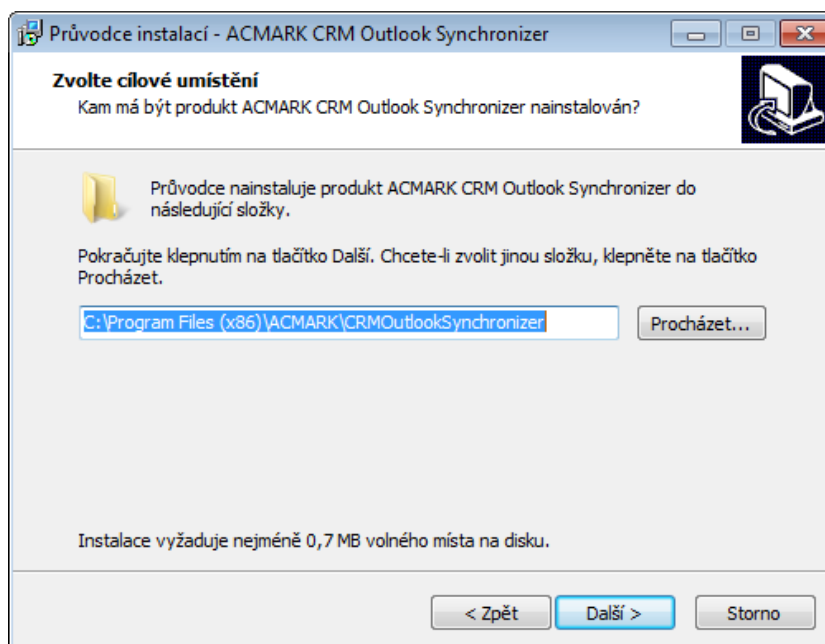
Pouze potvrzujeme kliknutím na tlačítko Další a instalace pokračuje.



Obr. 2 Instalace synchronizeru - potvrzení instalace

3. Výběr složky, kde chceme plugin instalovat

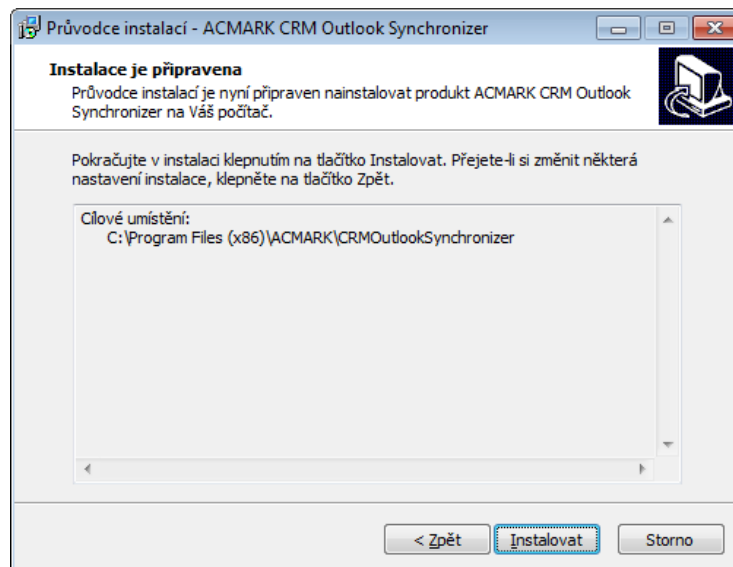
Vybíráme složku, kam chceme synchronizer instalovat. **Doporučujeme standardní nastavení!**



Obr. 3 Instalace synchronizeru - výběr složky pro instalaci pluginu

4. Shrnutí před instalací pluginu

Následným dialogem jsme informováni, kam se bud plugin instalovat, máme poslední možnost změnit nastavení nebo je potvrdit a instalaci provést.

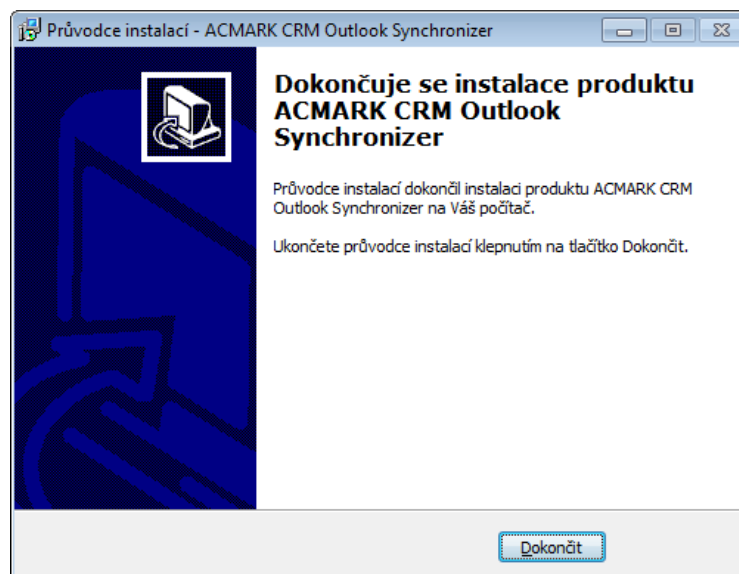


Obr. 4 Instalace synchronizeru - rekapitulace instalace

5. Dokončení instalace

Po dokončení instalace jsme o této skutečnosti informováni dialogem viz níže a po kliknutí na tlačítko Dokončit můžeme přejít k nastavení synchronizeru viz 3.

Správně nainstalovaný plugin se objeví v Microsoft Outlook viz 2.3.

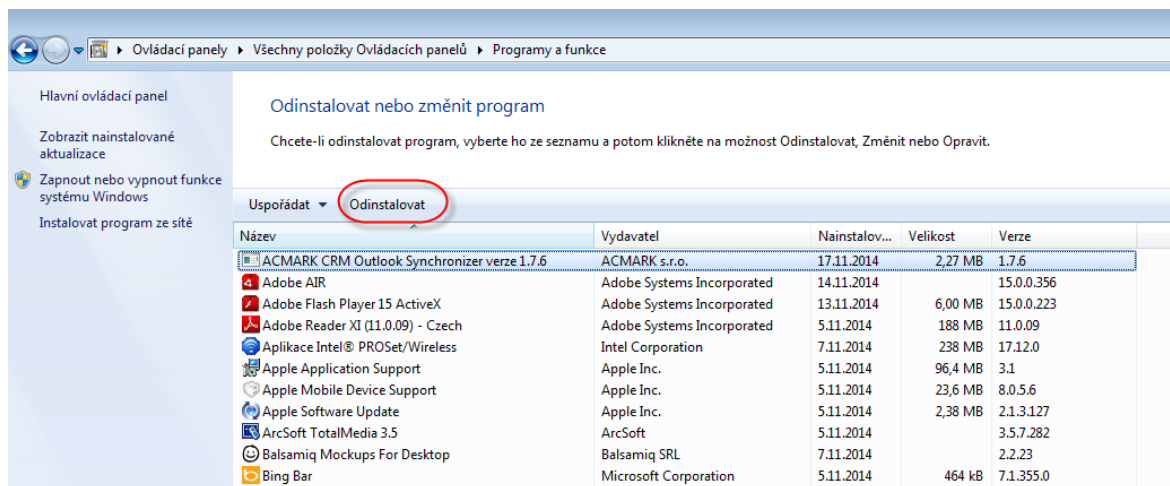


Obr. 5 Dokončení instalace

2.2 Odinstalování synchronizeru

Synchronizer lze odinstalovat přes: Start => Nastavení => Ovládací panely => Programy a funkce => zvolíme ACMARK CRM Outlook synchronizer a klikneme „Odinstalovat“

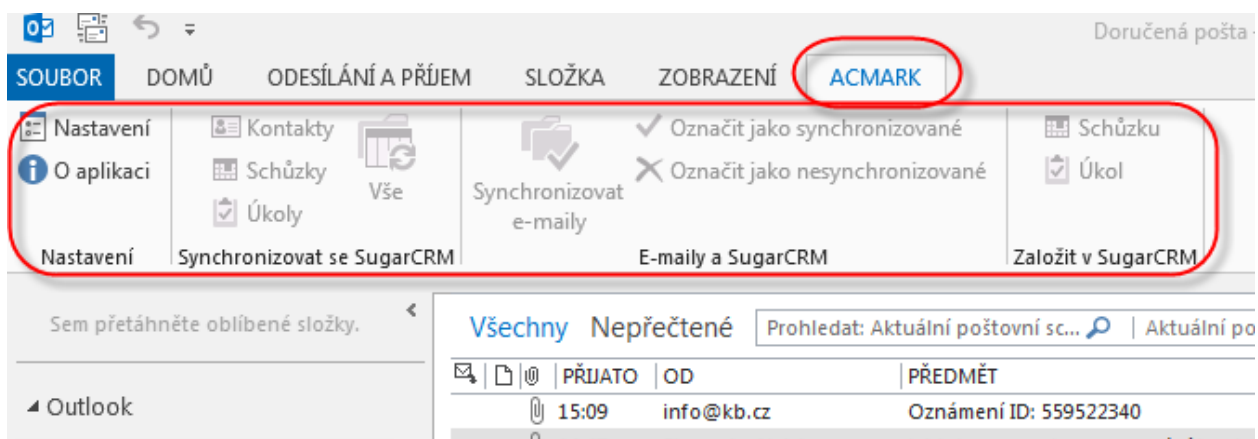
Při odinstalování se ztratí všechna původní nastavení synchronizeru. Proto je potřeba po odinstalování a opětovné instalaci synchronizeru provést znovu jeho nastavení.



Obr. 6 Odinstalace synchronizeru

2.3 Kde najdete instalovaný synchronizer v MS Outlook?

Plugin a jeho ovládání je umístěno v hlavním panelu MS Outlook pod záložkou „ACMARK“. Níže uvedený obrázek ukazuje pozici pluginu v Microsoft Outlook 2013. Ovládání pluginu je podrobněji popsáno v kapitole 4 Ovládání pluginu.



Obr. 7 ACMARK panel v MS Outlook 2013

3 Nastavení



Před zahájením práce je nutné plugin nakonfigurovat pomocí níže popsaných kroků jinak nezaručujeme jeho správnou funkčnost.

Nastavení pluginu je dostupné při kliknutí v ACMARK panelu na „Nastavení“. Bez provedení konfigurace je plugin neaktivní a nelze s ním pracovat. Po nastavení pluginu proveďte „Test spojení“ viz kapitola Informace o pluginu.

3.1 Záložka: Všeobecné

Obr. 8 Nastavení pluginu - Všeobecné

I když je nastavení „Všeobecné“ uvedeno jako první, doporučujeme vyplnění přihlašovacích údajů a „Test spojení“ provádět jako poslední krok konfigurace.

V nastavení pluginu v záložce **Všeobecné** je nutné nastavit základní údaje pro přihlášení do systému SugarCRM.

- Uživatel – přihlašovací jméno uživatele (login) do SugarCRM
- Heslo – heslo uživatele do SugarCRM
- URL SugarCRM serveru – např. <http://www.acmark.cz/> a nebo jiné.
- Použit LDAP – zaškrtnout v případě, pokud se k přihlašování do SugarCRM používá LDAP. LDAP přihlašování musí být nastaveno v SugarCRM serveru viz kapitola 3.1.1 Aktivování přihlášení pomocí LDAP v SugarCRM.
- LDAP klíč – klíč pro přihlášení do SugarCRM přes LDAP. Používá se, pouze pokud máte ověřování přístupů do SugarCRM pomocí LDAP!
- Licenční klíč – zde je potřeba doplnit předaný licenční klíč.
 - Pokud jej nemáte, obraťte se na dodavatele ACMARK s.r.o. email: info@acmark.cz
 - Pokud jej nedoplníte tak je aplikace v prostředí MS Outlook neaktivní!

3.1.1 Aktivování přihlášení pomocí LDAP v SugarCRM



Úkon se provádí přímo ve vašem SugarCRM.

1. Přihlaste se do SugarCRM jako administrátor a v menu zvolte Admin => Správa hesel
2. Ve spodní části Správa hesel je sekce „Podpora LDAP“
3. Zvolte „LDAP autentizace zapnuta“. SugarCRM zobrazí dodatečná pole pro nastavení nezbytných informací pro LDAP.

Každý uživatel zadává přihlašovací údaje dle svého nastavení. Otestovat spojení lze přes tlačítko „Test spojení“. Pro otestování spojení je nejdříve nutné vložit licenční klíč v záložce Systémová nastavení.

V případě správného nastavení přihlašovacích údajů a provedení testu spojení se objeví informace „Otestování připojení proběhlo úspěšně“ a plugin bude aktivován.

3.1.2 Test spojení

V případě, že jste prošli všechny potřebné a uvedené kroky v sekci 3 Nastavení tak musíte provést tzv. Aktivaci neboli Test spojení.

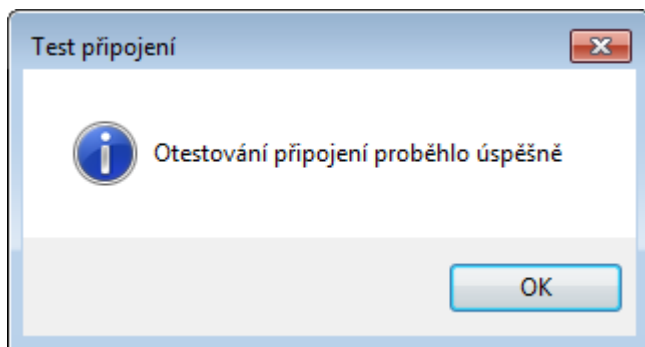
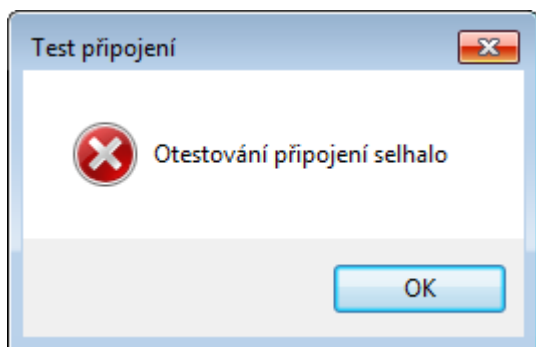
Test spojení se provádí pomocí tlačítka „Test spojení“, které je umístěno v sekci Všeobecné => Spojení a provádí se tak, že kliknete na toto tlačítko.

Test má dva výsledky:

- **Spojení selhalo** – musíte doplnit chybějící parametry a test opakovat! Plugin jinak není aktivní a nelze s ním pracovat.
- **Otestování proběhlo úspěšně** – plugin je aktivní a lze s ním pracovat.

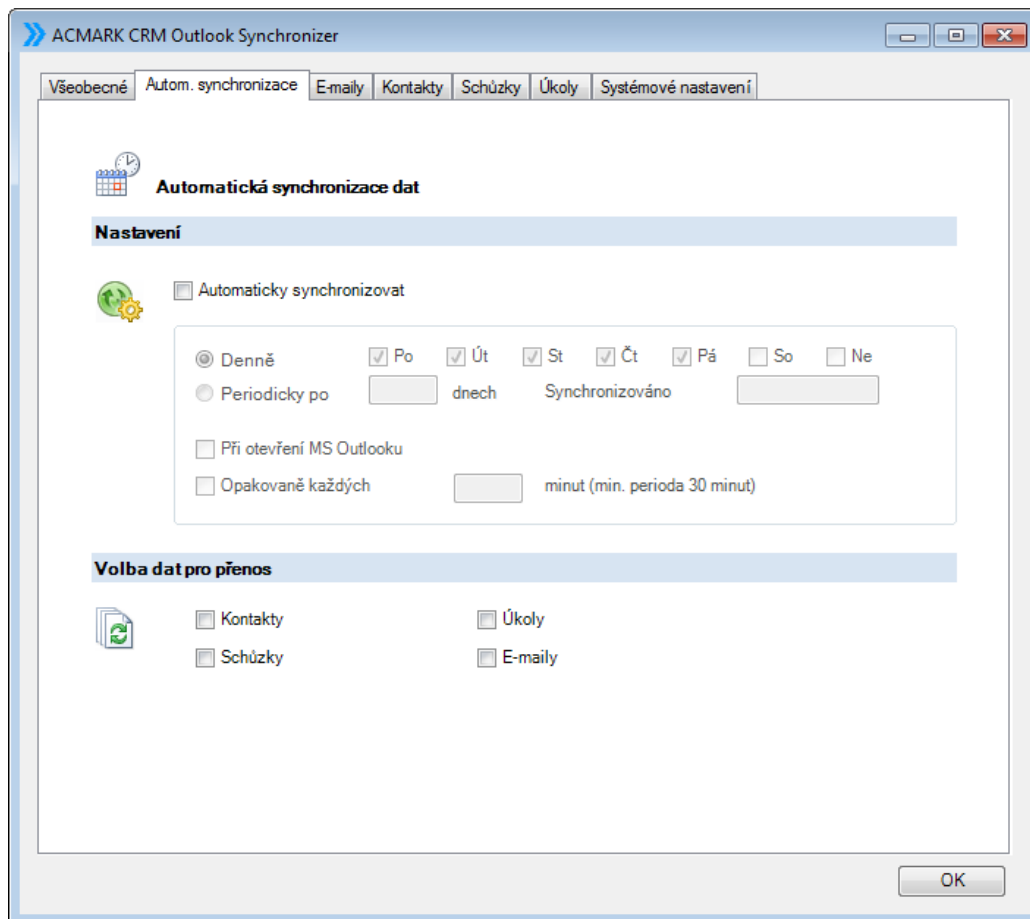


Bez úspěšného provedení testu spojení nelze s pluginem pracovat!!!



3.2 Záložka: Automatická synchronizace

Na záložce Automatická synchronizace je možné nastavit automatickou synchronizaci údajů mezi Microsoft Outlook a SugarCRM.

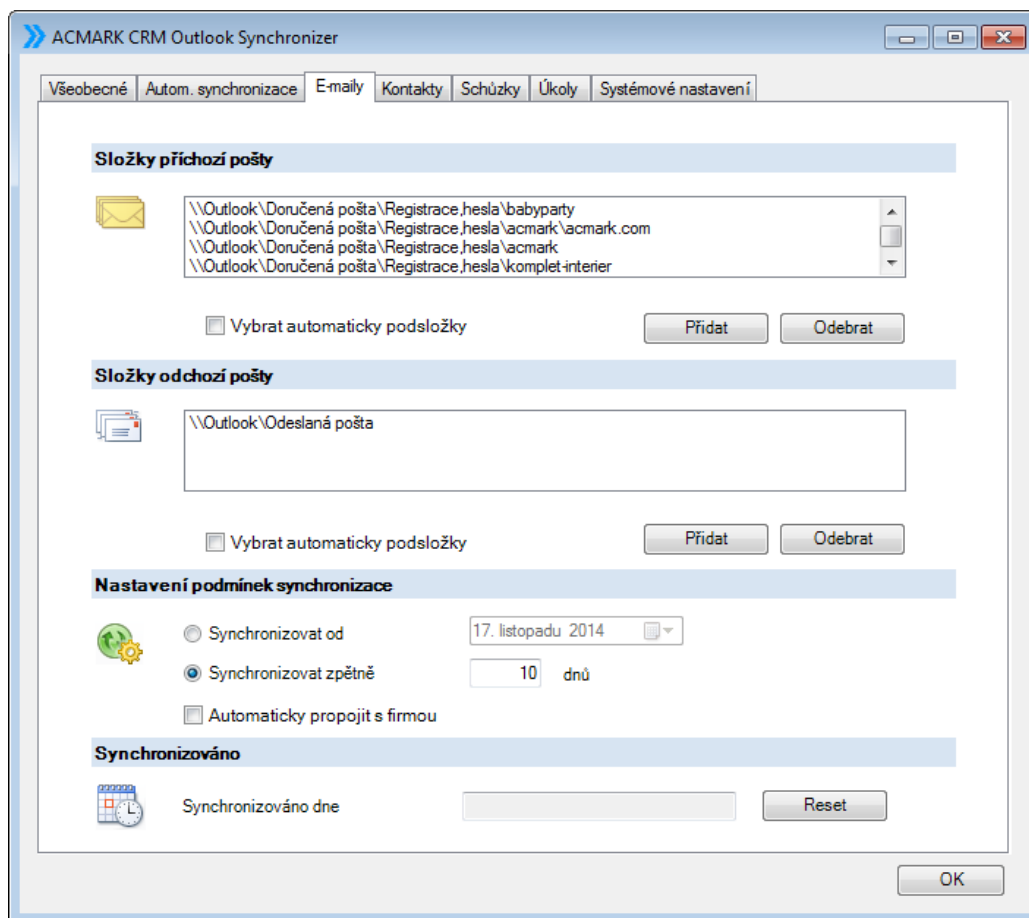


Obr. 9 Nastavení pluginu - Automatická synchronizace

- **Automaticky synchronizovat** - při zaškrtnutí této volby, lze následně nastavit spouštět aut. Synchronizaci pouze v určité, synchronizovat periodicky po určitých dnech, při otevření MS Outlook nebo pravidelně určitý časový interval.
- **Volba dat pro přenos** - zde lze vybrat, jaký typ záznamů se má automaticky synchronizovat.

3.3 Záložka: E-mailly

V záložce E-mailly se nastavují základní údaje pro synchronizaci e-mailů.



Obr. 10 Nastavení pluginu - E-mailly

Složky příchozí pošty

Zde vybíráte složky v Microsoft Outlook, které jsou určeny pro přenos emailů do SugarCRM. V případě, že některou ze složek nevyberete tak nebude možné z této složky data/emaily synchronizovat!

- **Přidat** – pomocí tohoto tlačítka přidáváte složky, které jsou určeny pro přenos emailů. Pokud ještě před kliknutím na „Přidat“ zaškrtnete prvně „Vybrat automaticky podsložky“ tak se vyberou podřízené složky při výběru nadřazené složky.
- **Odebrat** – odeberete složky, které nechte do synchronizace zahrnout.
- **Vybrat automaticky podsložku** – pokud zaškrtnete tuto volbu tak se vyberou automaticky také podsložky vybrané složky. Toto je ulehčení výběru, abyste nemuseli vybírat třeba více podsložek.

Složky odchozí pošty

Funkcionalita je stejná jako u Složek příchozí pošty.

Nastavení podmínek synchronizace

Je určeno pro nastavení pro Automatickou synchronizaci!

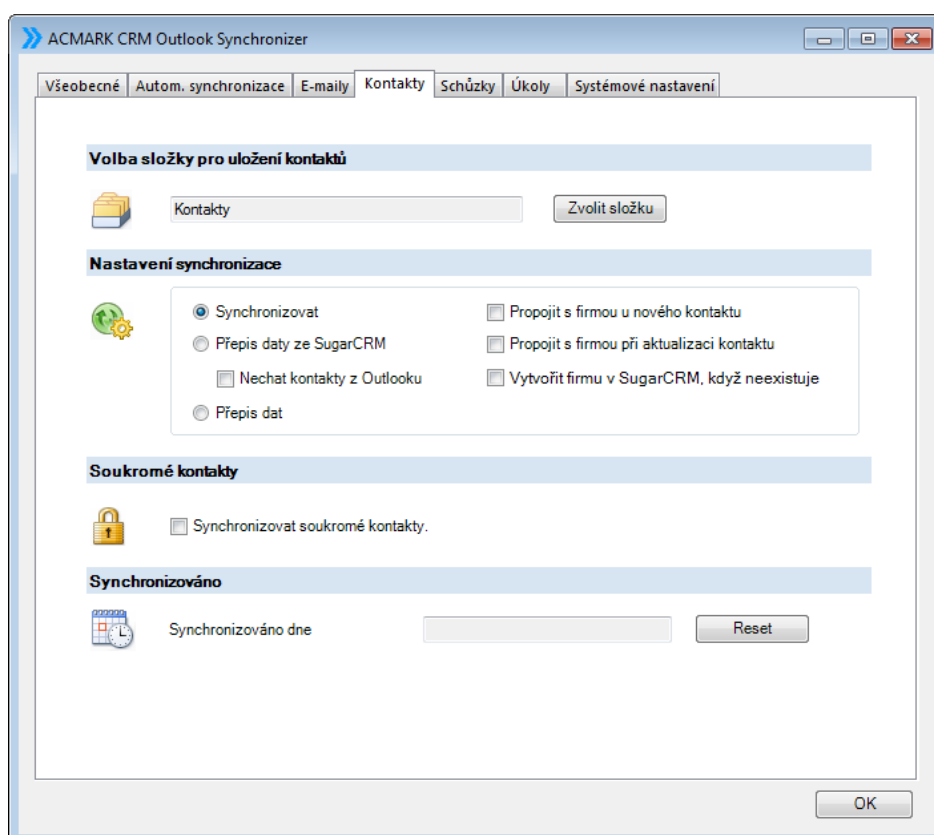
- **Synchronizovat od** – zde definujete datum, od kdy chcete data synchronizovat.
- **Synchronizovat zpětně** – zde definujete, kolik dní chcete zpětně synchronizovat.
- **Automaticky projít s firmou** – emaily jsou podle emailové adresy synchronizovány pod Kontakt a pokud chcete, aby se emaily také synchronizovali k Firmě, ke které je Kontakt přiřazen je potřeba tuto volbu zaškrtnout. Jinak se budou synchronizovat pouze ke Kontaktu!

Synchronizováno

- **Synchronizováno dne** – zapíše se tam datum poslední synchronizace. Toto datum je důležité neboť od něj se počítá datum pro další synchronizace. datum se doplňuje proto, aby se zbytečně nesynchronizovaly data, které se od tohoto termínu nezměnily. Pokud máte vyplněno toto datum tak se provádí synchronizace rychleji, neboť se neberou změny provedené před tímto termínem.
- **Reset** – maže informace o provedení poslední automatické synchronizace

3.4 Záložka: Kontakty

V záložce Kontakty jsou nastaveny základní údaje pro synchronizaci Kontaktů mezi Microsoft Outlook a SugarCRM.



Obr. 11 Nastavení pluginu - Kontakty

Volba složky pro uložení kontaktů

- **Zvolit složku** – složka, kam a odkud budou data přenášena.

Nastavení synchronizace

- **Synchronizovat** – znamená oboustranný přenos data mezi aplikacemi. Vyšší prioritu při přenosu mají údaje, které byly upraveny později, bez rozdílu o jaký systém se jedná. U přenášených záznamů se nepřenáší prázdná pole, pokud je v jednom systému vyplněné a v druhém ne, i když je tento záznam novější a naopak pokud v novějším záznamu bude chybět některé pole tak se ze staršího vezme hodnota a doplní se do novějšího, ale prázdného.
- **Přepis daty ze SugarCRM** – přenos dat z SugarCRM do Microsoft Outlook – dojde k přepisu dat v Microsoft Outlook daty ze SugarCRM! Pokud nezaškrtnete volbu „Nechat kontakty z Outlooku“ tak budou všechna data v Outlook nahrazena!!!
- **Nechat kontakty z Outlook** – tato volba má vliv na volbu „Přepis data ze SugarCRM“. Je-li tato volba zvolena, data v Microsoft Outlook zůstanou, i když nejsou uložena v SugarCRM. Pokud mají být data v Microsoft Outlook smazána, je třeba tuto volbu odškrtnout a zvolit volbu Přepis daty ze SugarCRM. Veškerá data v Microsoft Outlook budou v tomto případě odstraněna a přepsána daty z SugarCRM.
- **Přepis dat** – vybere záznamy, které jsou novější v jednom systému než v druhém a přepíše novějšími daty kompletně starší záznam v druhém systému. Nevyhodnocuje vyplněnost polí/atributů jako funkce Synchronizovat.
- **Propojit s firmou u nového kontaktu** – pokud z Microsoft Outlook přenášíte kontakt, který ještě v SugarCRM, ale firma již v SugarCRM tak ji podle jména vyhledá a přiřadí k ní také kontakt.
- **Propojit s firmou při aktualizaci kontaktu** – pokud dojde k aktualizaci kontaktu a třeba za tu dobu se nahrála nová firma, která dříve nebyly v SugarCRM tak se najde a kontakt se k ní přiřadí.
- **Vytvořit firmu v CRM, když neexistuje** – pokud neexistuje firma, která je na kontaktu tak ji procedura vytvoří s adresními údaji kontaktu.



Zde mějte na paměti, že při vytváření firem nebo připojování Kontaktů k existující Firmě se bere v potaz pouze Název firmy vepsaný do SugarCRM. To znamená, že pokud se tyto názvy neshodují tak se vytvoří duplicitní záznam do Firem.

Soukromé kontakty

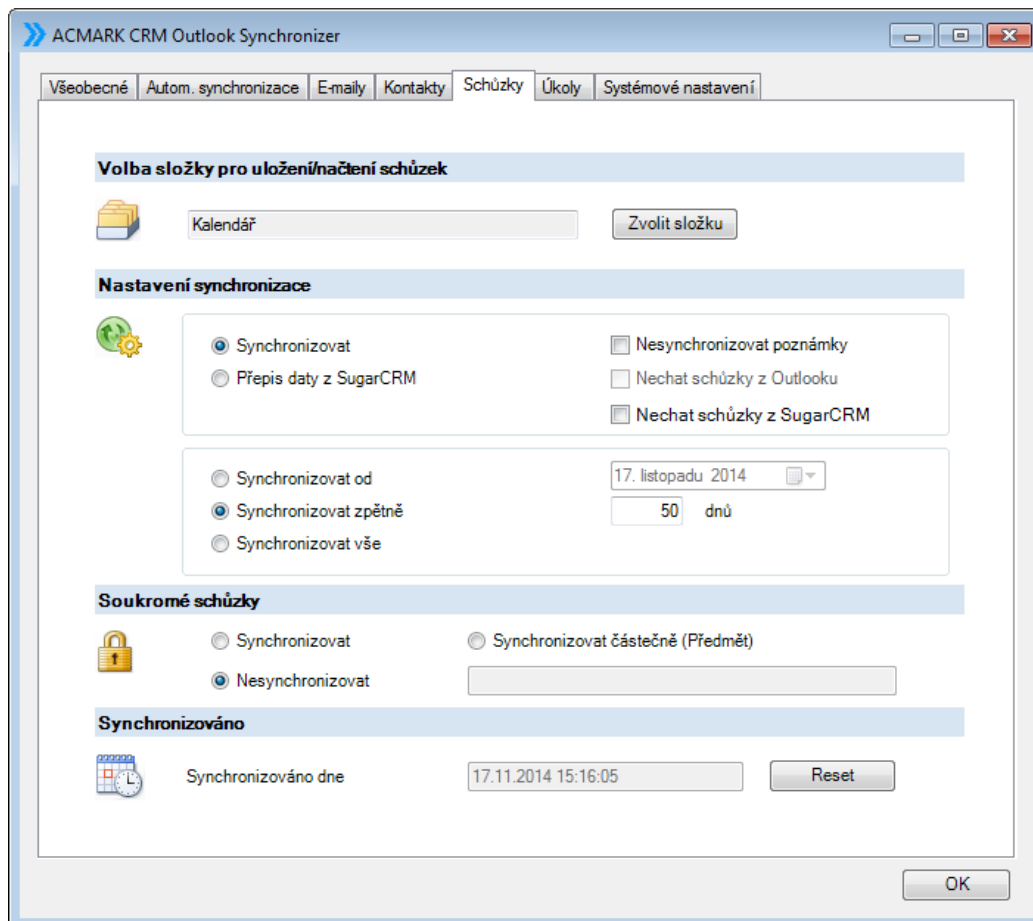
- **Synchronizovat** – nastavení umožní přenášet/blokovat synchronizaci Kontaktů, které mají v Microsoft Outlook příznak „Soukromé“.

Synchronizováno

- **Synchronizováno dne** – datum, kdy proběhl poslední přenos dat mezi systémy. Při následné synchronizaci jsou přenášena ta data, u kterých došlo ke změně později. Změny, které byly provedeny dříve, se nepřenesou.
- **Tlačítko Reset** - zruší informaci o posledním datovém přenosu a jsou porovnávána opět veškerá data.

3.5 Zálůžka: Schůzky

V zálůžce Schůzky jsou nastaveny základní údaje pro synchronizaci Schůzek mezi Microsoft Outlook a SugarCRM.



Obr. 12 Nastavení pluginu - Schůzky

Volba složky pro uložení schůzek

- **Zvolit složku** – složka, kam a odkud budou data přenášena.

Nastavení synchronizace

- **Synchronizovat** – znamená oboustranný přenos dat mezi aplikacemi. Vyšší prioritu při přenosu mají údaje pro každou schůzku zvlášť z toho systému, kde byly upraveny později.
- **Přepis daty z SugarCRM** – přenos dat z SugarCRM do MS Outlook – dojde k přepsu všech dat v Microsoft Outlook!
- **Nesynchronizovat poznámky** – nepřenáší popis schůzky ze SugarCRM do MS Outlook.
- **Nechat schůzky z Outlooku** – tato volba má vliv na volbu „Přepis data z SugarCRM“. Je-li tato volba zvolena, data v MS Outlook zůstanou, i když nejsou uložena v CRM. Pokud mají být data v MS Outlook smazána, je třeba tuto volbu odškrtnout a zvolit volbu Přepis daty z CRM. Veškerá data v MS Outlook budou v tomto případě odstraněna a přepsána daty z CRM.

- **Nechat schůzky z SugarCRM** – nedochází k mazání schůzek v SugarCRM
- **Synchronizovat od** – je definováno pevné datum, o kdy se má synchronizovat.
- **Synchronizovat zpětně** – kolik dní zpětně se mají data synchronizovat.
- **Synchronizovat vše** – bude synchronizováno vše bez časového omezení.

Soukromé schůzky

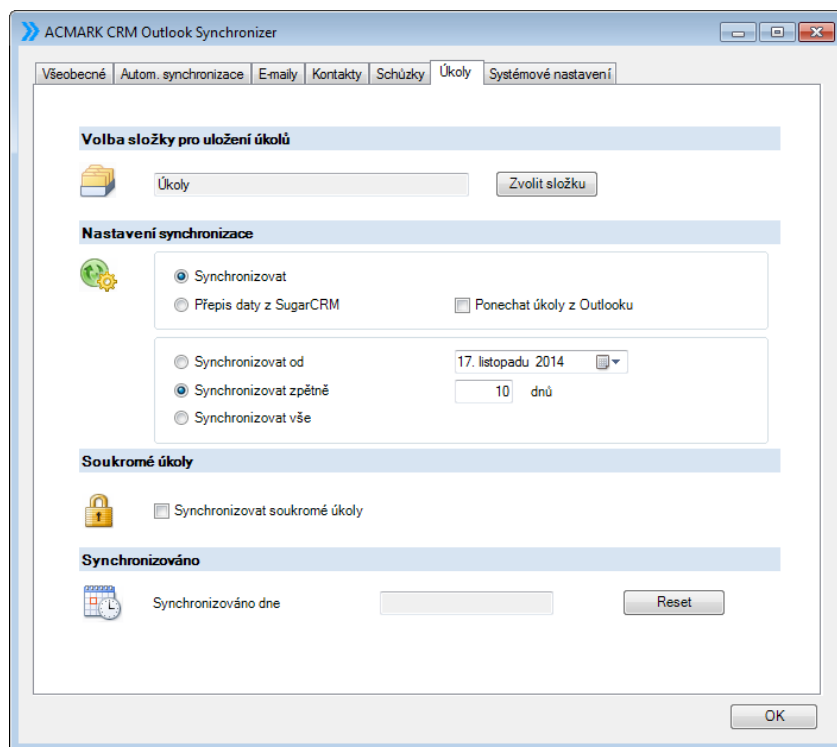
- **Synchronizovat** – tato volba umožní přenášet z Microsoft Outlook do SugarCRM schůzky označené v Microsoft Outlook jako „Soukromé“.
- **Nesynchronizovat** – tato volba neumožní přenášení z Microsoft Outlook do SugarCRM schůzky označené v Microsoft Outlook jako „Soukromé“.
- **Synchronizovat částečně (Předmět)** – v případě, že chcete pouze z Microsoft Outlook do SugarCRM přenést pouze čas soukromé schůzky a nechcete přenášet detaily schůzky, označíte si tuto volbu a přidáte k ní ještě popis, jak mají být v SugarCRM schůzky zobrazovány.

Synchronizováno

- **Synchronizováno dne** – datum, kdy proběhl poslední přenos dat mezi systémy. Při následné synchronizaci jsou přenášena ta data, u kterých došlo ke změně později. Změny, které byly provedeny dříve, se nepřenesou.
- **Reset** - zruší informaci o posledním datovém přenosu a jsou porovnána opět veškerá data.

3.6 Zálůžka: Úkoly

V zálůžce Úkoly jsou nastaveny základní údaje pro synchronizaci Úkolů mezi MS Outlook a SugarCRM.



Obr. 13 Nastavení pluginu - Úkoly

Volba složky pro uložení úkolů

- **Zvolit složku** – složka, kam a odkud budou data přenášena.

Nastavení synchronizace

- **Synchronizovat** – znamená oboustranně přenášet data mezi aplikacemi. Vyšší prioritu při přenosu mají údaje pro každý úkol zvlášť z toho systému, kde byly upraveny později.
- **Přepis daty z SugarCRM** – přenos dat z SugarCRM do Microsoft Outlook – dojde k přepsání dat v Microsoft Outlook!
- **Ponechat úkoly z Outlooku** – tato volba má vliv na volbu „Přepis dat z CRM“. Je-li tato volba zvolena, data v MS Outlook zůstanou, i když nejsou uložena v CRM. Pokud mají být data v MS Outlook smazána, je třeba tuto volbu odškrtnout a zvolit volbu Přepis daty z CRM. Veškerá data v MS Outlook budou v tomto případě odstraněna a přepsána daty z CRM.
- **Synchronizovat od** – jsou synchronizována pouze data, u kterých je změna provedena po zvoleném datu.
- **Synchronizovat zpětně** – jsou synchronizována data, která nejsou starší než definovaný počet dnů.
- **Synchronizovat vše** – jsou synchronizována všechna data bez časového omezení.

Soukromé úkoly

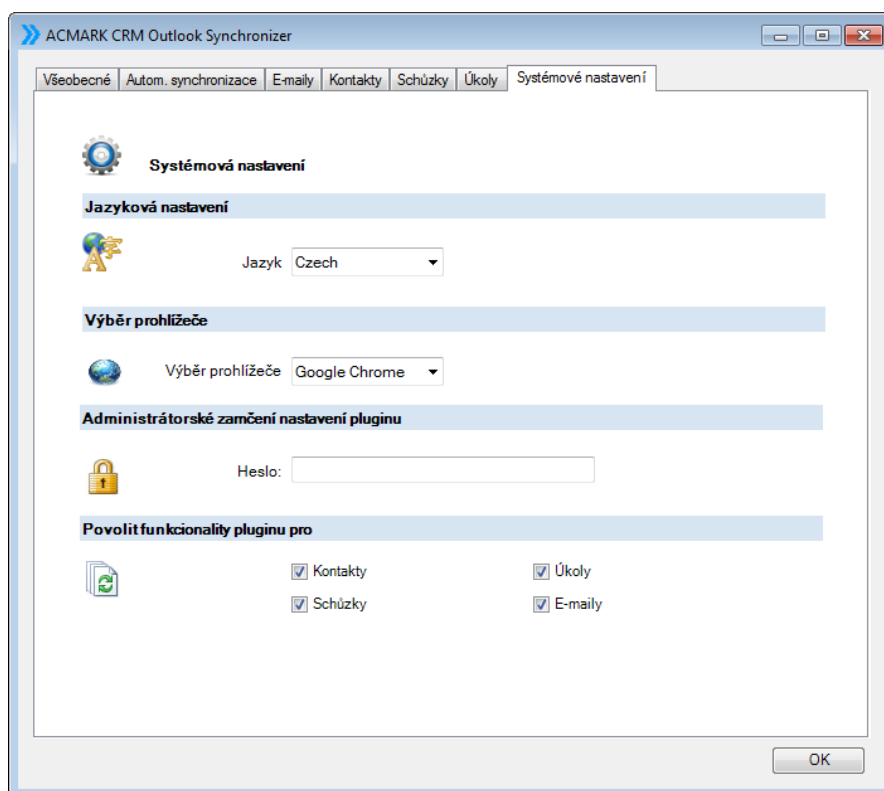
- **Synchronizovat soukromé úkoly** - budou přenášeny úkoly, které jsou označeny jako Soukromé.

Synchronizováno

- **Synchronizováno dne** – datum, kdy proběhl poslední přenos dat mezi systémy. Při následné synchronizaci jsou přenášena ta data, u kterých došlo ke změně později. Změny, které byly provedeny dříve, se nepřenášou.
- **Reset** - zruší informaci o posledním datovém přenosu a jsou porovnána opět veškerá data.

3.7 Záložka: Systémové nastavení

V záložce Systémové nastavení jsou nastavení jazyka pluginu, zadání licence a výběr prohlížeče.



Obr. 14 Nastavení pluginu - Systémové nastavení

Jazykové nastavení

- **Jazyk** – pluginu lze nastavit jazykovou mutaci:
 - Angličtina
 - Čeština
 - Italština
 - Němčina
 - Polština
 - Španělština

Výběr prohlížeče

- **Výběr prohlížeče** – výběr prohlížeče, který se použije při výběru zobrazení kontaktu nebo schůzky v SugarCRM. Pokud není vybrán žádný prohlížeč, použije se defaultně nastavený prohlížeč uživatelského systému.



V seznamu se zobrazují pouze ty prohlížeče, které jsou v systému nainstalovány.

Administrátorské zamčení nastavení pluginu

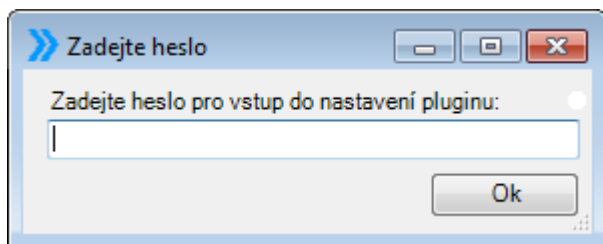
- **Heslo** – heslo slouží pro odemčení nastavení pluginu. Používá se zejména proto, abyste zamezili běžnému uživateli, aby si změnil nastavení pluginu.

Povolit funkcionality pluginu pro

Vybíráte, které z funkcionalit budou v pluginu aktivní. Pokud nezaškrtnete např. Kontakty tak jsou funkce spojené se synchronizací kontaktů neaktivní a nelze je použít.

3.7.1 Změna hesla administrátora

V případě, že jste doplnili v sekci Systémové nastavení => Administrátorské zamčení nastavení pluginu heslo tak jste před otevřením nastavení pluginu vyzváni k vyplnění hesla.



Pokud heslo zapomenete, musí být plugin odinstalován a znovu instalován a nastaven.

4 Ovládání pluginu

ACMARK plugin je možné ovládat pomocí ACMARK panelu v MS Outlook a také pomocí kontextových menu při kliknutí pravým tlačítkem myši (dále jen PTM) na záznamy typu kontakt/email/úkol.

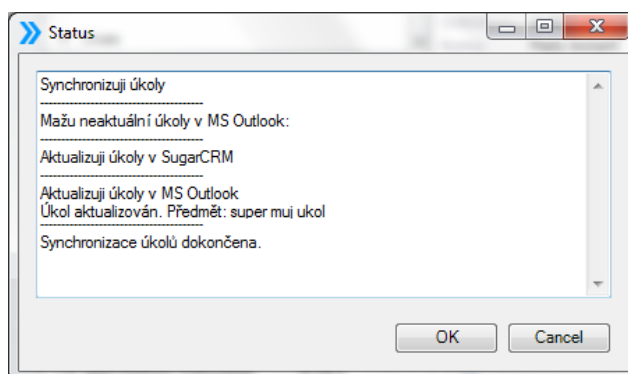
4.1 Obecná pravidla práce

4.1.1 Synchronizace záznamů

Obecně se přenáší/synchronizují vždy záznamy, u kterých je uživatel veden jako vlastník v SugarCRM. V případě schůzek jsou přenášeny také schůzky, kde je uživatel veden jako pozvaná osoba neboli účastník. Pokud byl záznam již synchronizován, dochází pouze k jeho aktualizaci v SugarCRM nebo MS Outlook, podle toho kde je záznam aktuálnější.

Synchronizace kontaktů, schůzek a úkolů probíhá oboustranně mezi Microsoft Outlook a SugarCRM, synchronizace e-mailu je jednosměrná z Microsoft Outlook do SugarCRM.

Během synchronizace je zobrazeno okno informující o průběhu stavu synchronizace, tzv. „Status“. V tomto okně se zobrazují informace o smazaných/vytvořených/aktualizovaných záznamech během synchronizace. Probíhající synchronizaci můžeme přerušit kliknutím na tlačítko „Cancel“ v okně statusu.



Obr. 15 Status okno

4.1.2 Kontextové menu

Pro rychlejší práci s pluginem lze využít i kontextové menu u záznamů typu kontakt/email/úkol. Tím odpadá nutnost otevírat detail kontaktu/emailu/úkolů a poté provádět požadovanou operaci přes ACMARK panel pro detail daného záznamu.

Kontextové menu je vyvoláno kliknutím na pravé tlačítko myši na daný typ záznamu: kontaktu, e-mailu, e-mail a úkol.

4.2 Synchronizujeme kontakty

4.2.1 Které Kontakty se budou přenášet ze SugarCRM do Microsoft Outlook?

Má-li být kontakt evidovaný v SugarCRM přenášen do Microsoft Outlook, je třeba u každého takto vybraného kontaktu zaškrtnout v SugarCRM vlastnost „Synchronizovat do Outlook“.

Kontakt je synchronizován do Microsoft Outlook pouze tomu uživateli, kterému je kontakt v SugarCRM přiřazen viz atribut Přiřazeno.

[Ing. Josef Brück](#) » Uprav

Ulož Zruš Zobrazit seznam změn

Informace o kontaktu

Křestní jméno:	Ing. Josef	Telefon do práce:	
Příjmení: *	Brück	Mobil:	+420 73391 4
Funkce:	jednatel	Přiřazeno:	jbruck
Oddělení:		Název firmy:	ACMARK s.r.o.

Hlavní adresa

Ulice: Jakubská 121/1

Město: Brno 2

Kraj: Brno-město

Kraj: Jihomoravský kraj

PSČ: 60200

Země: Česká republika

Další adresa

Ulice:

Město:

Kraj:

Kraj:

PSČ:

Země:

Kopírovat adresu zleva:

Email: + Primární Odhlášena Neplatný

jbruck@acmark.cz	—	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bmc@email.cz	—	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Popis:

⌵ Více informací

Synchronizovat do Outlook®: ☒

Kampaň:

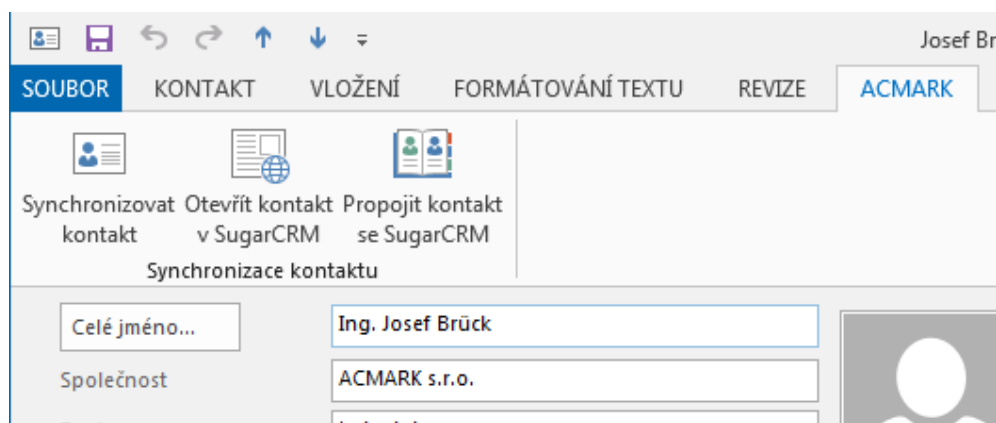
Zdroj zájemce:

Status: * Aktivní Neaktivní

4.2.2 Zobrazení funkcí kontaktu v Microsoft Outlook

4.2.2.1 Funkce v detailu Kontaktů

Pokud si v Microsoft Outlook otevřeme detail kontaktu, změní se nabídka v ACMARK panelu na nabídku možností pro daný kontakt.



Obr. 16 ACMARK Panel - detail kontaktu

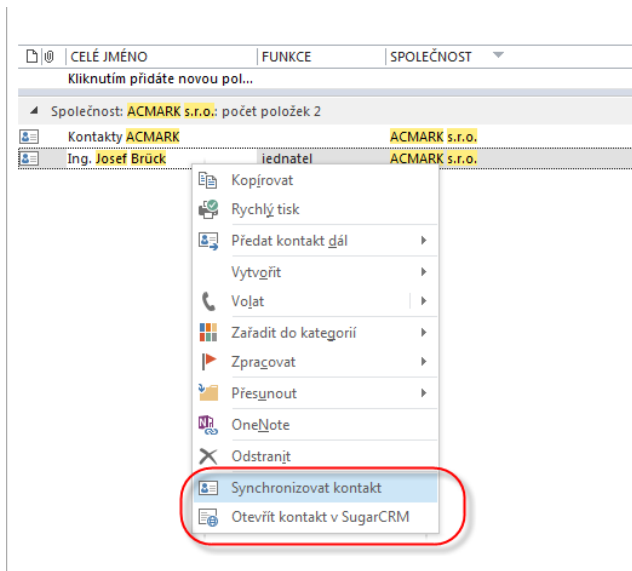
Panel u detailu kontaktu nabízí možnosti

- **Synchronizovat kontakt** – synchronizuje kontakt z Microsoft Outlook do SugarCRM viz 0.
- **Otevřít kontakt v SugarCRM** – otevře daný kontakt v SugarCRM pomocí vybraného prohlížeče, pokud není prohlížeč vybrán tak se použije výchozí. Pokud kontakt nebyl ještě do SugarCRM synchronizován, je do něj před otevřením detailu vložen a pak otevřen.
- **Propojit kontakt se SugarCRM** – můžeme vybrat s kterým kontaktem v SugarCRM se má Microsoft Outlook kontakt propojit a poté mezi těmito dvěma kontakty bude probíhat synchronizace. Popisujeme podrobněji viz 4.2.5.

4.2.2.2 Funkce v seznamu Kontaktů - kontextové menu

Funkce se zobrazují, pokud kliknete na vybraný záznam pravým tlačítkem myši.

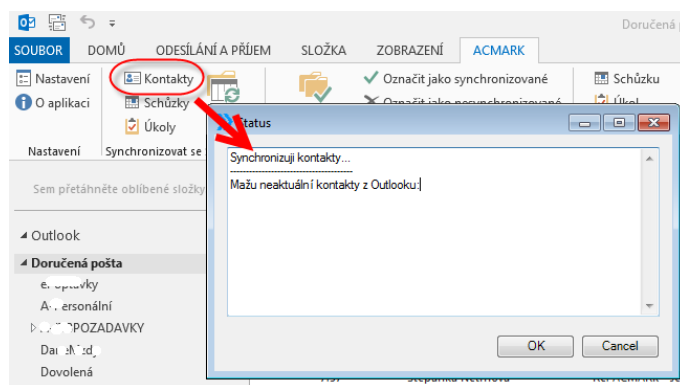
Mají stejné vlastnosti, jako Funkce detailu Kontaktu viz 4.2.2.1.



Obr. 17 ACMARK Panel - seznam kontaktů

4.2.3 Funkce: Kontakty (synchronizace všech kontaktů)

Manuální synchronizaci všech Kontaktů spustíme kliknutím na tlačítko „Kontakty“ v ACMARK panelu a otevře se nám dialogové okno, které nás informuje o průběhu synchronizace.



Obr. 18 Spuštění synchronizace kontaktů

Pokud kontakt se stejnou e-mailovou adresou byl vložen ručně do Microsoft Outlook i SugarCRM, bude tento kontakt pouze aktualizován a nedojde k duplicitnímu vytvoření v Microsoft Outlook a SugarCRM.

Má-li synchronizovaný kontakt v Microsoft Outlook zadán název společnosti, je možné propojit tento kontakt s firmou v SugarCRM, dle nastavení pluginu pro synchronizace kontaktů.

4.2.4 Funkce: Synchronizovat kontakt (jeden vybraný)

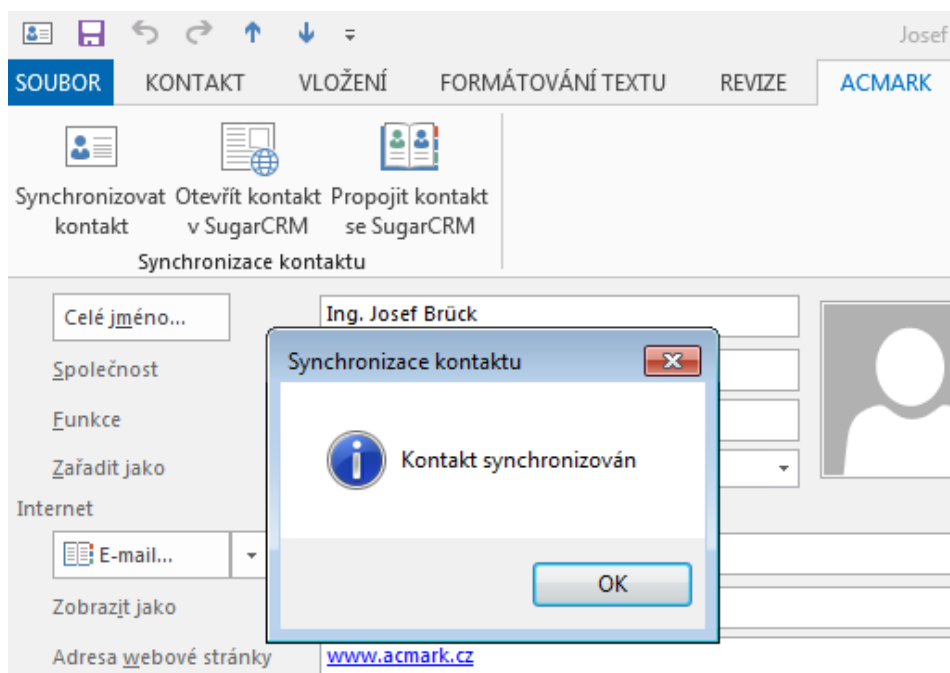
Funkce „Synchronizovat kontakt“ se používá vždy, pokud chcete přenést nebo synchronizovat změny do kontaktu v SugarCRM.

Funkce se používá pouze pro jeden vybraný Kontakt!

Funkce je přístupná z detailu nebo kontextového menu Kontaktů.

Pro volání funkce z detailu kontaktu si tento musíme zobrazit v detailu klikneme na funkci „Synchronizovat kontakt“ nebo si zobrazíte seznam kontaktů a vybereme, jeden a v kontextovém menu, které zobrazíte kliknutím pravým tlačítkem myši vybereme stejnou volbu.

1. Po kliknutí na tuto funkci se volá SugarCRM a vyhledá se podle email nebo ID Kontakty v CRM
2. a pokud není kontakt nalezen založen tak se vytvoří:
 - a. Kontakt a
 - b. Firma – firma se porovnává pomocí jména firmy. Jméno firmy se porovnává celé a proto je vyplňujete toto jméno doopravdy přesně nebo budou vznikat duplicity!
3. Po ukončení synchronizace jste informováni.



Obr. 19 ACMARK Panel – výsledek synchronizace

4.2.5 Funkce: Propojit Kontakt se SugarCRM

Funkce „Projit kontakty se SugarCRM“ se používá, pokud:

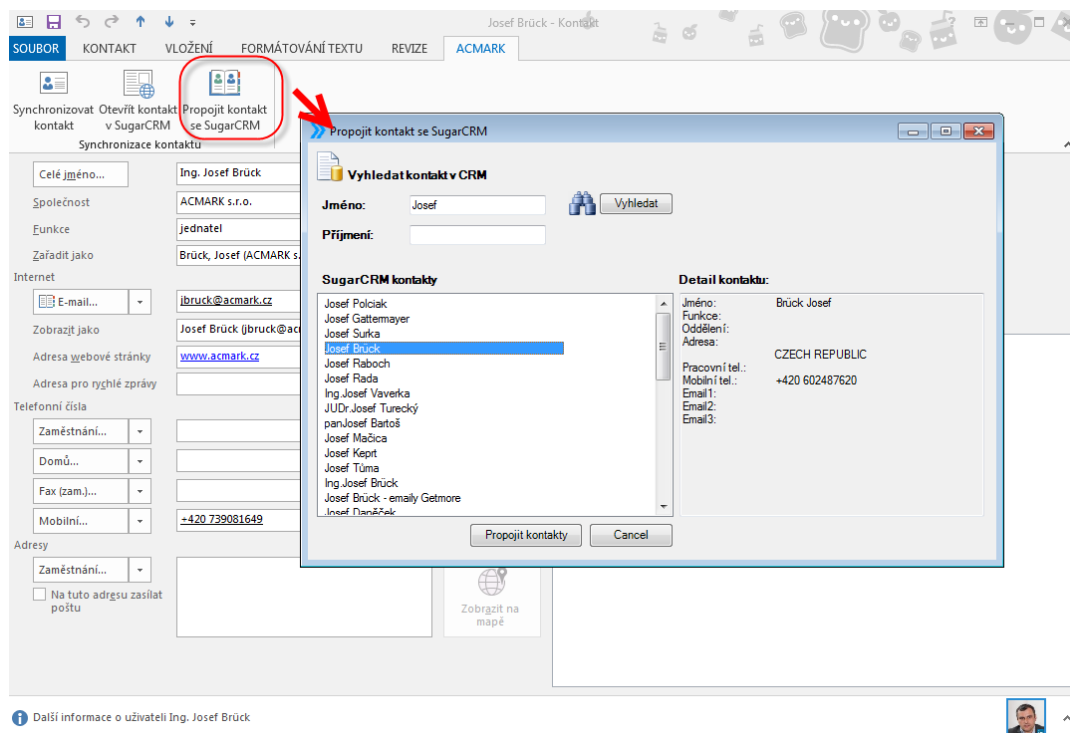
- máte v databázi CRM více stejných emailů,
- nemáte u kontaktu email vůbec nebo
- má stejný Kontakt více uživatelů v Microsoft Outlook, ale v CRM je pouze jeden.

Potom máte možnost vybrat, který Kontakt v Microsoft Outlook vážete na Kontakt v SugarCRM.

Spojení Kontaktů potom slouží pro synchronizaci dat na kontaktu.

Jak propojit Kontakty?

1. Pokud kliknete na tlačítko „Propojit kontakt se SugarCRM“ tak se otevře dialogové okno.
2. V dialogovém okně doplní jméno hledaného kontaktu a kliknete na vyhledat.
3. Poté je zobrazen seznam Kontaktů a vy vyberete požadovaný a v detailu kontaktu se zobrazí informace o Kontaktu ze SugarCRM.
4. Poté kliknete na Propojit kontakty a z SugarCRM se do Microsoft Outlook doplní ID a kontakty jsou propojeny.



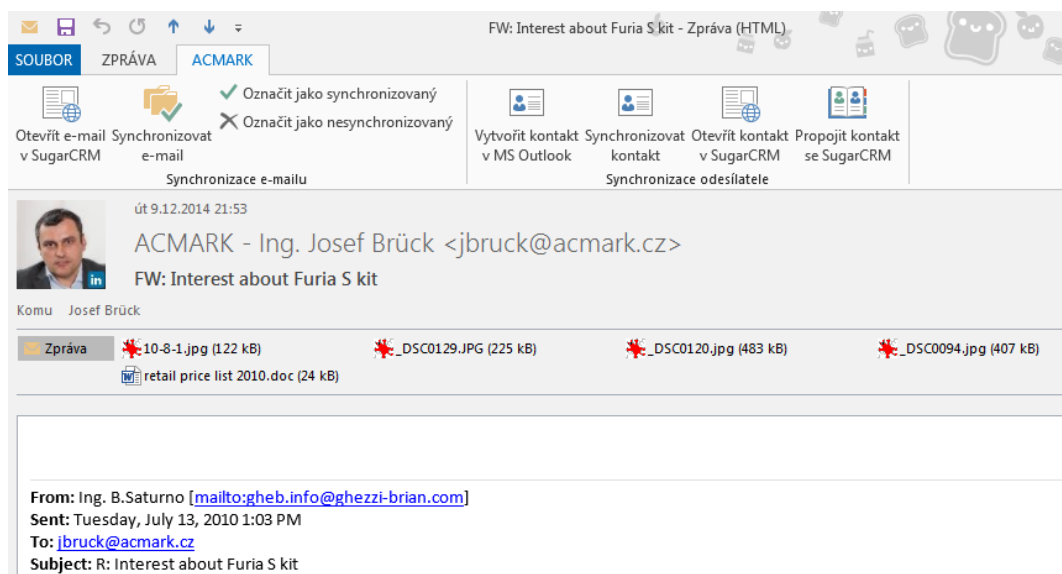
Obr. 20 ACMARK Panel – propojení kontaktů

4.3 Přenášíme emaily

4.3.1 Zobrazení funkcí emailu v Microsoft Outlook

4.3.1.1 Funkce v detailu Emailu

Pokud si v Microsoft Outlook otevřeme detail emailu, změní se nabídka v ACMARK panelu na nabídku možností pro daný email.



Obr. 21 ACMARK Panel - detail emailu

Panel u detailu emailu nabízí tyto možnosti:

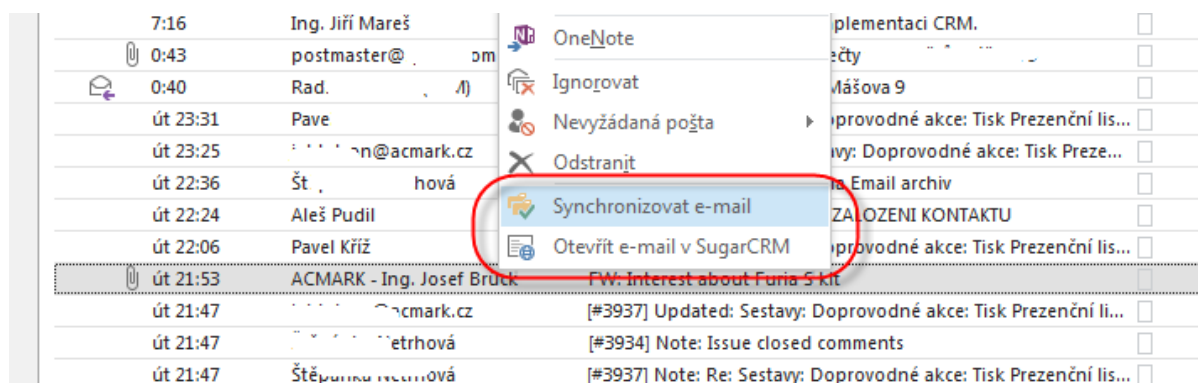
- **Otevřít email v SugarCRM** – pokud kliknete na toto tlačítko tak je zobrazený email otevřen v SugarCRM. Pokud ještě nebyl do SugarCRM synchronizován tak se prvně provede je synchronizace do SugarCRM a následně se otevře v přednastaveném prohlížeči.
- **Synchronizovat email** – provedeme synchronizaci emailu do SugarCRM. Pokud máme v nastavení viz 3.3 zaškrtnutou volbu „Automaticky propojit s firmou“ tak je také email připojen k firmám, které jsou u jednotlivých kontaktů, kam se bude email synchronizovat. Synchronizace se řídí pomocí emailové adresy. Vyhledá kontakty, které mají stejnou emailovou adresu jako v emailu a přiřadí jim její.
- **Označit jako synchronizovaný** – pokud označíme email jako synchronizovaný tak se při automatické nebo hromadné synchronizaci již do SugarCRM nebude přenášet.
- **Označit jako nesynchronizovaný** – pokud označíme email jako nesynchronizovaný tak se při automatické nebo hromadné synchronizaci bude do SugarCRM přenášet a po přenosu se označí jako synchronizovaný.
- **Vytvořit kontakt v MS Outlook** – pokud chceme vytvořit kontakt přímo do Microsoft Outlook tak klikneme na tuto funkci a kontakt je vytvořen.
- **Synchronizovat kontakt** – synchronizuje kontakt z Microsoft Outlook do SugarCRM přímo z emailu. Tato funkce je stejná jako 4.2.4 a používáme ji tehdy, pokud nechceme přejít přímo do detailu kontaktu. Synchronizace se provádí pomocí emailové adresy nebo pomocí již doplněného ID CRM.

- **Otevřít kontakt v SugarCRM** – otevře daný kontakt v SugarCRM pomocí vybraného prohlížeče, pokud není prohlížeč vybrán tak se použije výchozí. Pokud kontakt nebyl ještě do SugarCRM synchronizován, je do něj před otevřením detailu vložen a pak otevřen.
- **Propojit kontakt se SugarCRM** – můžeme vybrat s kterým kontaktem v SugarCRM se má Microsoft Outlook kontakt propojit a poté mezi těmito dvěma kontakty bude probíhat synchronizace. Popisujeme podrobněji viz 4.2.5.

4.3.1.2 Funkce emailu v kontextovém menu

Funkce se zobrazují, pokud kliknete na vybraný záznam, email pravým tlačítkem myši.

Mají stejné vlastnosti, jako Funkce detailu Emailu viz 4.3.1.1.



Obr. 22 ACMARK Panel - seznam emailů

4.3.2 Funkce: Synchronizovat email

Funkce Synchronizovat emaily se nachází:

- V horním ACMARK panelu,
- V detailu emailu a
- V kontextovém menu.

Máme možnost přenášet jeden vybraný email nebo více emailů najednou.

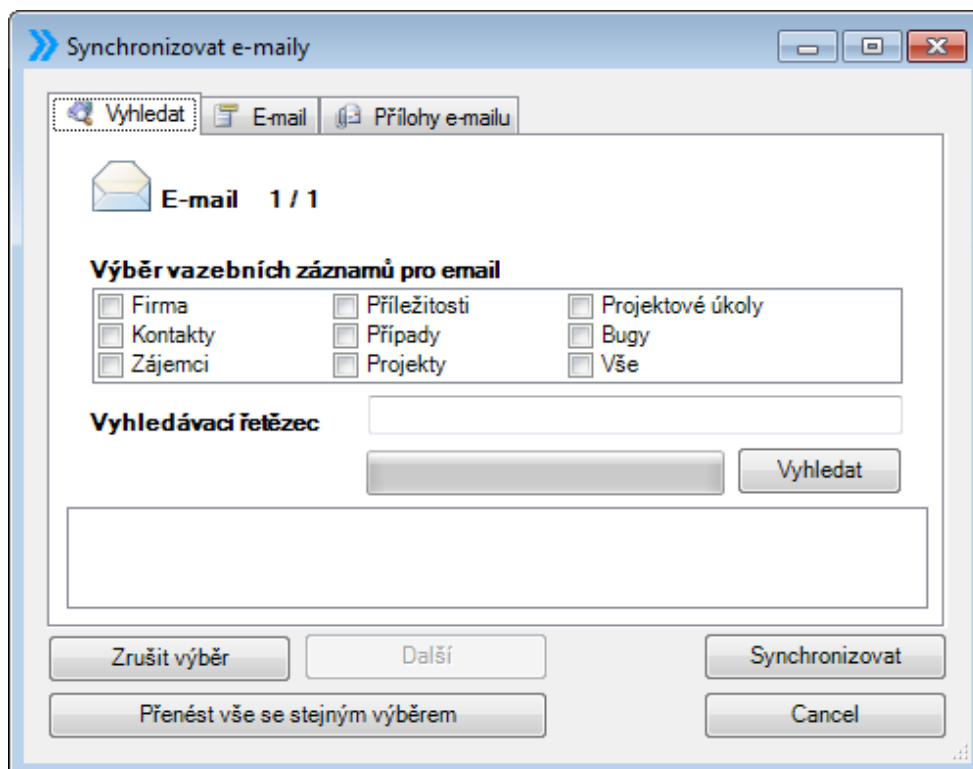
Přičemž když přenášíme více emailů můžeme je přenést buďto k jednomu Kontaktu všechny najednou čímž šetříme čas nebo každý k jinému kontaktu či záznamu.

4.3.2.1 Postup přenosu emailů z Microsoft Outlook do SugarCRM

Pro manuální synchronizaci e-mailů označíme e-mail, který chceme synchronizovat. Více e-mailů současně můžeme vybrat současným držením levého klávesy CTRL na klávesnici a kliknutím levým tlačítkem myši na e-maily, které budeme chtít přenést do SugarCRM.

Objeví se nám okno statusu informující nás o stavu synchronizace a po připojení k SugarCRM se zobrazí okno pro synchronizaci e-mailu.

Slouží k manuální synchronizaci e-mailu z Microsoft Outlook do SugarCRM.



Obr. 23 Manuální synchronizace e-mailů

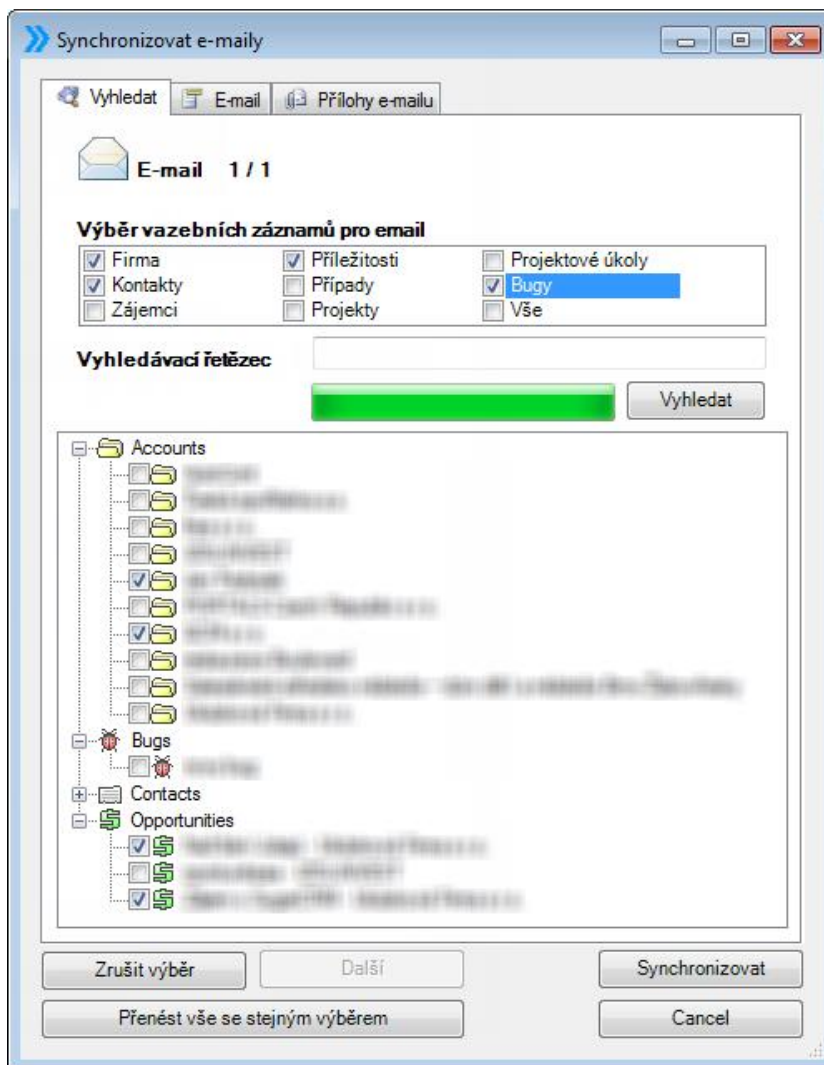
Synchronizovanému e-mailu můžeme změnit

- předmět e-mailu.
- obsah těla e-mailu,
- upravit přenášené přílohy a
- propojit synchronizovaný e-mail s dalšími firmami, případy, zájemci, příležitostmi uloženými v SugarCRM

Záložka Vyhledat

Ovládací prvky okna pro synchronizace e-mailů:

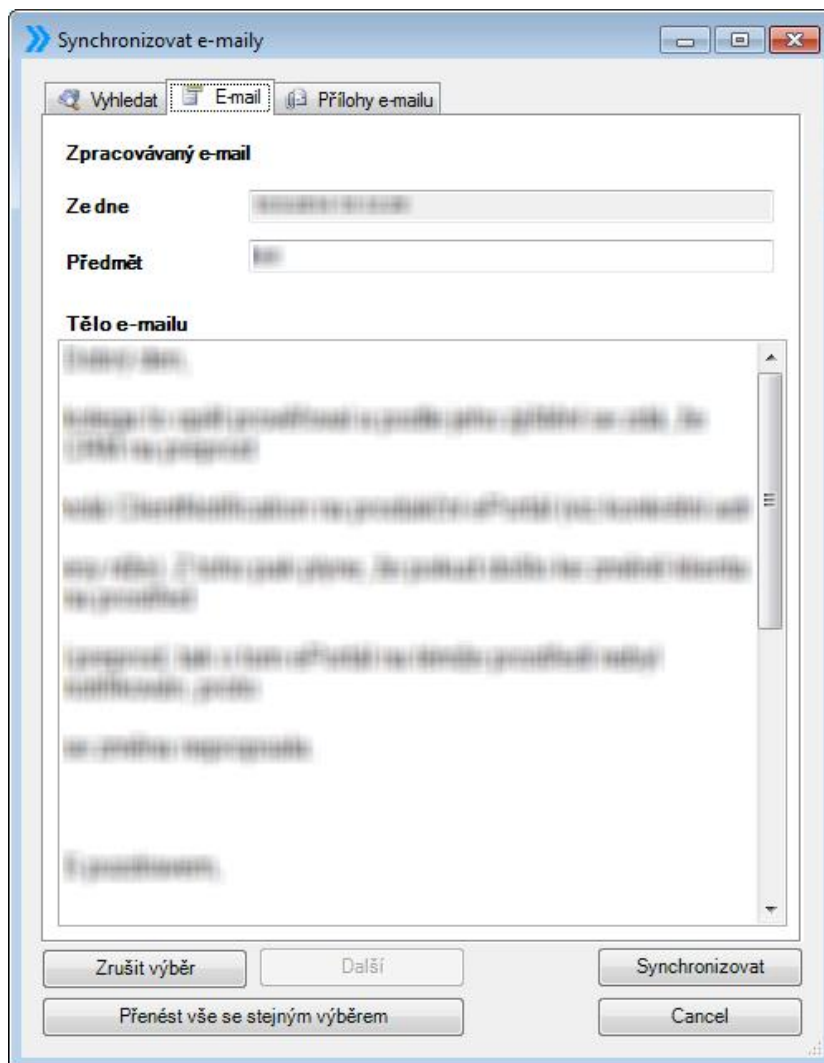
- **Vyhledávací řetězec** – textový řetězec, který mají obsahovat v názvu hledané záznamy, ke kterým chceme vybraný e-mail v SugarCRM propojit.
- **Vyhledat** – slouží k vyhledání vazebních záznamů obsažených v SugarCRM. Pokud necháme vyhledávací řetězec prázdný, vyhledá veškeré záznamy daného typu, které jsou zaškrtnuty v nabídce „Výběr vazebních záznamů pro e-mail“. Nalezené záznamy jsou zobrazeny v okně vyhledaných záznamů, nacházející se pod tlačítkem „Vyhledat“. Záznamy jsou rozděleny do jednotlivých skupin: Firma/Příležitosti/Kontakty atd. a seznamy těchto záznamů jsou abecedně seřazeny. Chceme-li daný e-mail propojit v SugarCRM s některým z těchto záznamů, zaškrtneme checkbox u konkrétního záznamu. E-mail můžeme propojit s více záznamy najednou.
- **Zrušit výběr** – zruší zaškrtnutí všech checkboxů v okně vyhledaných vazebních záznamů.
- **Synchronizovat** – Provede synchronizaci e-mailu z Microsoft Outlook do SugarCRM. Pokud jsou k dispozici další vybrané e-maily k synchronizaci, automaticky se zobrazí následující e-mail k synchronizaci, kde musíte opakovaně provést výběr, kam chcete email přenést. Pokud k synchronizaci již nejsou vybrány další e-maily, okno synchronizace e-mailu se zavře. Okno se statusem obsahující informace o proběhlé synchronizaci zavřeme ručně.
- **Další** – přejdeme na další e-mail vybraný k synchronizaci, bez přenosu aktuálního zobrazeného e-mailu do SugarCRM. Funkce se používá při hromadném přenosu více emailů.
- **Přenést vše se stejným výběrem** – Přenese automaticky všechny vybrané e-maily pro synchronizaci se stejným nastavením vazebních záznamů. Funkce se používá při hromadném přenosu více emailů.
- **Cancel** – ukončí synchronizaci e-mailů



Obr. 24 Ukázka vyhledání a vybrání 4 vazebných záznamů k propojení v SugarCRM

Záložka E-mail

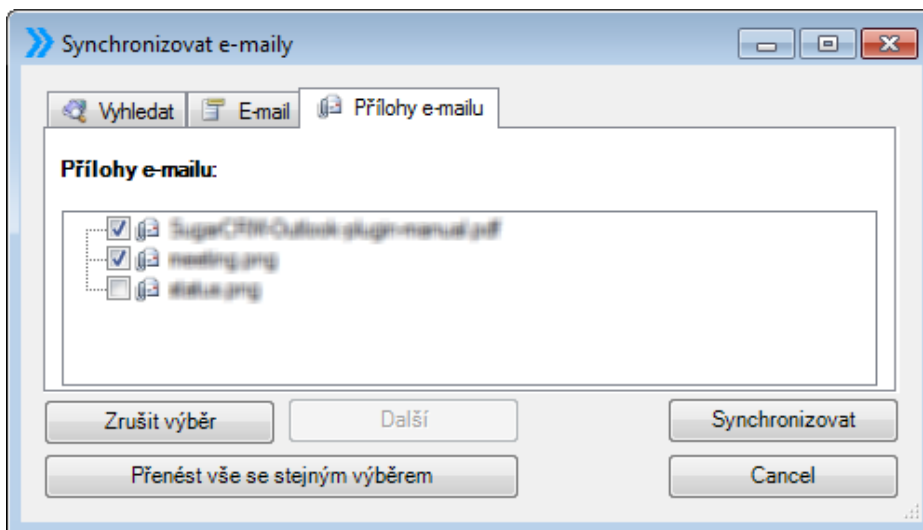
Pod záložkou E-mail se zobrazuje obsah e-mailu. Můžeme zde změnit obsah předmětu i těla synchronizovaného e-mailu do SugarCRM.



Obr. 25 Detail synchronizovaného e-mailu

Záložka Přílohy e-mailu

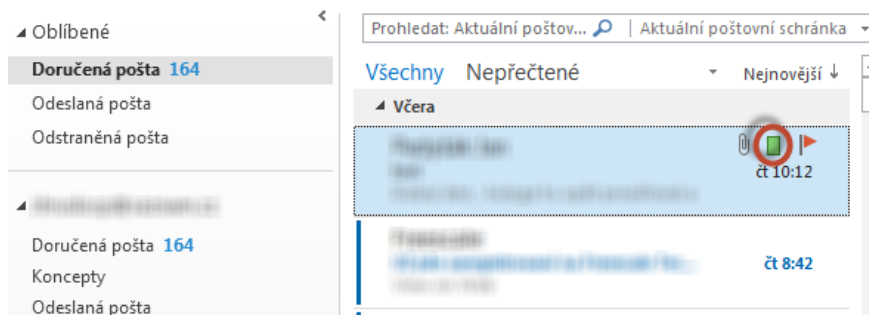
V záložce „Přílohy e-mailu“ je zobrazen přehled příloh daného e-mailu. Máme zde možnost vybrat k synchronizaci jen určité přílohy zaškrtnutím/odškrtnutím checkboxu u daného názvu přílohy. Standardně se přenáší všechny přílohy synchronizovaného e-mailu.



Obr. 26 Výběr příloh e-mailu, které se synchronizují do SugarCRM

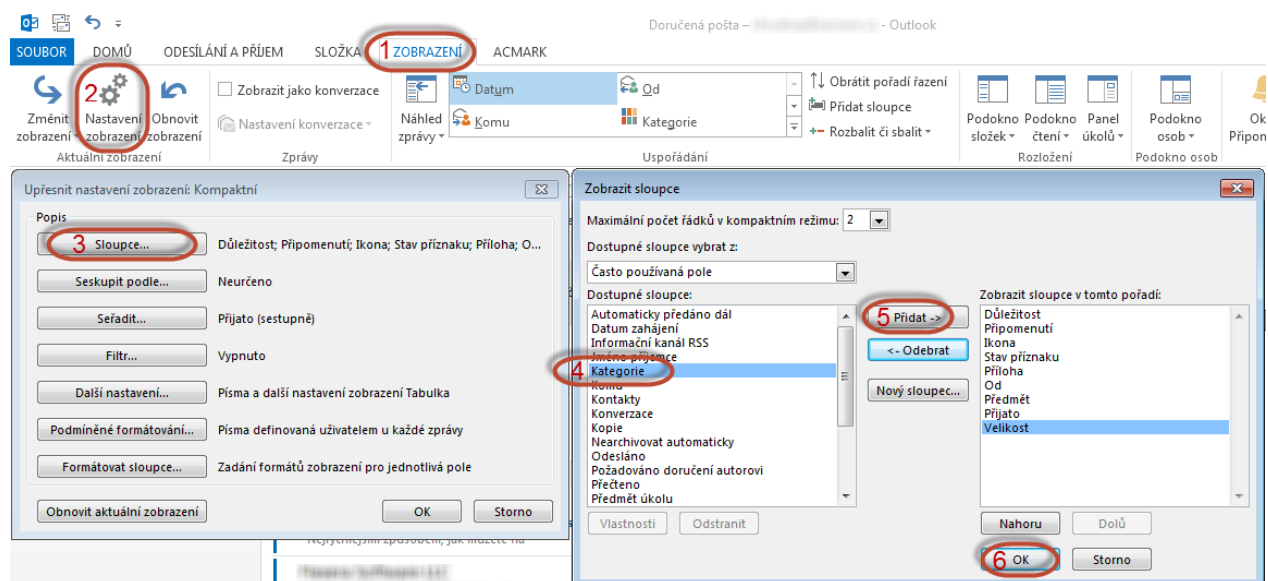
4.3.2.2 Synchronizovaný e-mail v Outlook

Každý e-mail, který je přenesen do SugarCRM, je v Microsoft Outlook přidán příznak kategorie „Synchronizováno“. E-mail s tímto příznakem má vedle svého názvu zobrazený zelený obdélníček.



Obr. 27 Zobrazení příznaku synchronizováno u e-mailu

Pokud typ kategorií není v MS Outlooku zobrazen, lze zobrazení kategorie zapnout vybráním Zobrazení => Nastavit zobrazení => Sloupce => vybrat „Kategorie“ a kliknout na „Přidat“ => „OK“ viz Obr. 37
Nastavení zobrazení kategorií v Microsoft Outlook

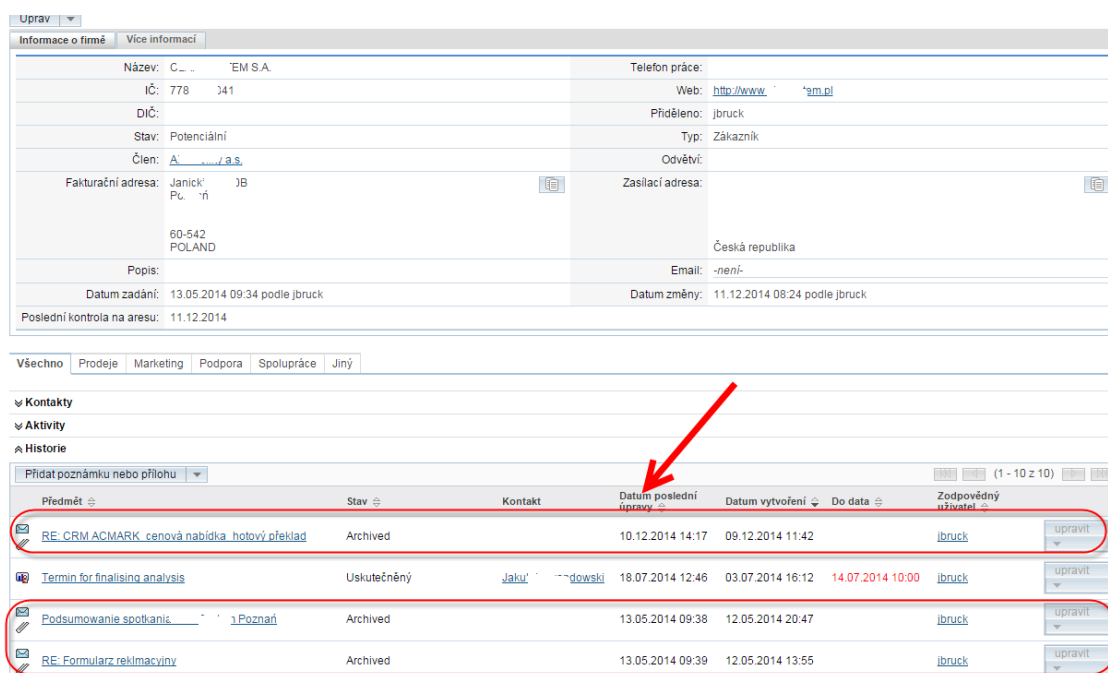


Obr. 28 Nastavení zobrazení kategorií v Microsoft Outlook

4.3.2.3 Zobrazení přenesených e-mailů z Microsoft Outlook v SugarCRM

Synchronizované e-maily můžeme zobrazit

- U kontaktů (příjemci/odesílatelé e-mailu) – pokud existuje kontakt s emailovou adresou, lze nalézt kontakt a email v „Historii“ kontaktu - viz obrázek.
- U vybraných vazebních záznamů (Firmy, Kontakty, Příležitosti, atp.) v sekci „Historie“

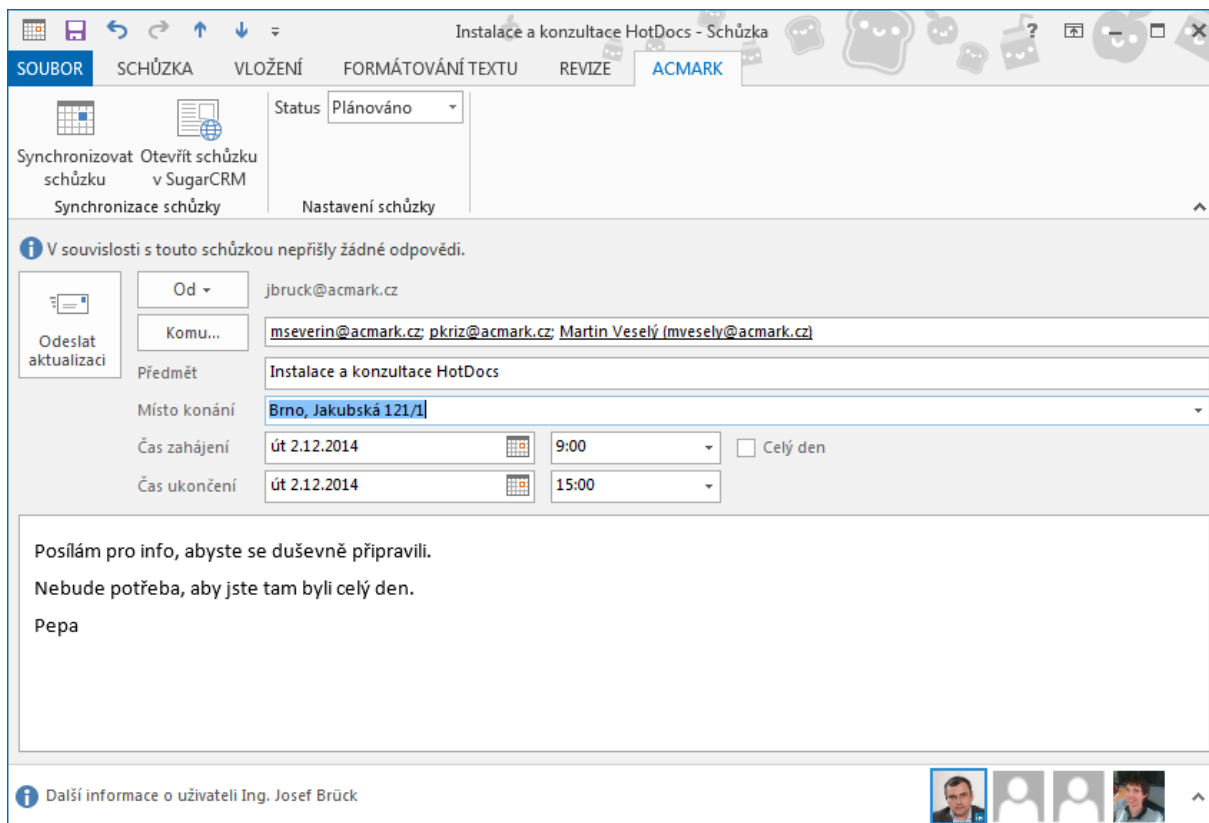


Obr. 29 Synchronizované e-maily v SugarCRM

4.4 Synchronizujeme schůzky

4.4.1 Funkce v detailu Schůzky

Pokud si v Microsoft Outlook otevřeme detail schůzky, změní se nabídka v ACMARK panelu na nabídku možností pro danou schůzku.



Obr. 30 ACMARK Panel - detail kontaktu

Panel u detailu schůzky nabízí tyto možnosti:

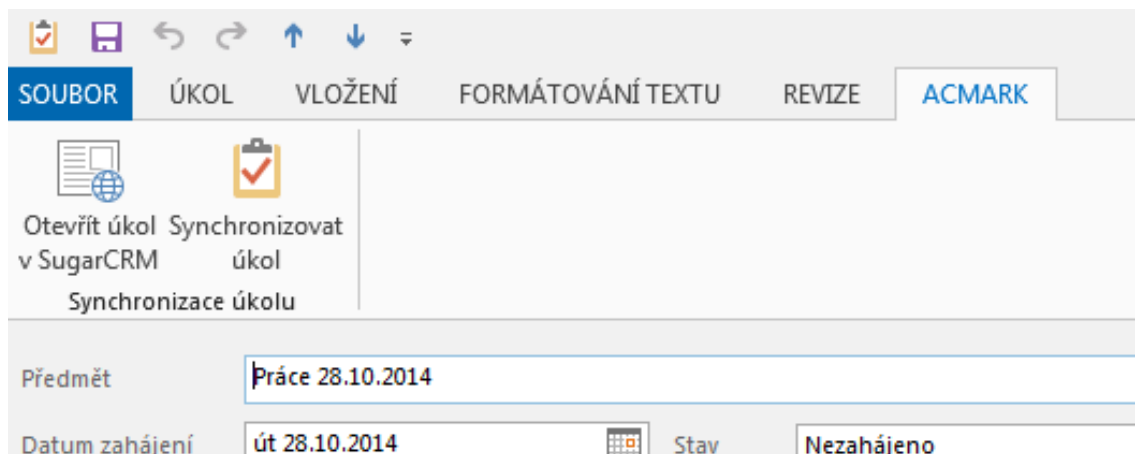
- **Synchronizovat schůzku** – synchronizuje vybranou schůzku do SugarCRM. O výsledku synchronizace jste informováni dialogovým oknem.
- **Otevřít schůzku v SugarCRM** – pokud kliknete na toto tlačítko tak je zobrazená schůzka otevřena v SugarCRM. Pokud ještě nebyla do SugarCRM synchronizována tak se prvně provede synchronizace do SugarCRM a následně se otevře v přednastaveném prohlížeči.
- **Status** – může nabývat hodnot Plánováno, Proběhlo a Neproběhlo. Tento stav se načítá ze SugarCRM a po změně v Microsoft Outlook jej také můžeme přenést do SugarCRM a obráceně.

Schůzka se při synchronizaci přiřazuje automaticky podle Kontaktu (contacts) k záznamu Firmy (accounts). Přičemž je vybírána firma prvního kontaktu, který je přiložen v Microsoft Outlook.

4.5 Synchronizujeme úkoly

4.5.1 Funkce v detailu Úkolu

Pokud si v Microsoft Outlook otevřeme detail úkolu, změní se nabídka v ACMARK panelu na nabídku možností pro daný úkol.



Obr. 31 ACMARK Panel - detail úkolu

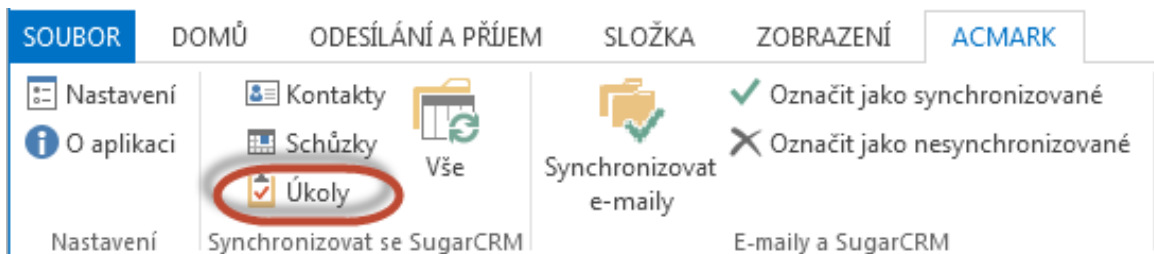
Panel u detailu úkolu nabízí tyto možnosti:

- **Otevřít úkol v SugarCRM** - otevře daný úkol v SugarCRM pomocí prohlížeče. Pokud úkol nebyl ještě do SugarCRM synchronizován, proběhne synchronizace úkolu do SugarCRM.
- **Synchronizovat úkol** - synchronizuje úkol do SugarCRM a zpětně.

Výše popsané funkce jsou také dostupné z kontextového menu stejně jako např. u emailů.

4.5.2 Synchronizace všech Úkolů

Manuální synchronizaci **všech** úkolů spustíme kliknutím na tlačítko „Úkoly“ v ACMARK panelu.



Obr. 32 Spuštění synchronizace úkolů

Do Microsoft Outlook jsou přenášeny úkoly, které jsou v SugarCRM přiřazeny danému uživateli. Při přenosu úkolů z Microsoft Outlook do SugarCRM se synchronizovaný úkol váže v SugarCRM pouze na uživatele, který synchronizaci provádí.

4.6 Řešené problémy a tipy

4.6.1 Kontextové menu

Pro rychlejší práci s pluginem lze využít i kontextové menu u záznamů typu kontakt/email/úkol. Tím odpadá nutnost otevírat detail kontaktu/emailu/úkol a poté provádět požadovanou operaci přes ACMARK panel pro detail daného záznamu.

Kontextové menu je vyvoláno kliknutím PTM na daný typ záznamu (Kartu kontaktu, příjemce/odesílatele e-mailu, e-mail, úkol)