

# Terrasoft



## ВРМonline Outlook Connector

Руководство  
пользователя

Будущее создавать просто.

## Содержание

Об этой книге .....	2
1. Настройка BPMonline Outlook Connector .....	3
2. Синхронизация записей .....	8
3. Интерфейс BPMonline Outlook Connector .....	12
3.1. Контекстное меню BPMonline Outlook Connector .....	13
3.2. Панель инструментов MS Outlook .....	15
3.3. Окно контакта BPMonline .....	17
3.4. Окно e-mail сообщения .....	19
3.5. Окно синхронизации .....	21
3.6. Окно настроек BPMonline Outlook Connector .....	23

## Об этой книге

Данная книга описывает [настройку](#), [особенности использования](#), а также [интерфейс](#) плагина ВРМonline Outlook Connector для системы ВРМonline CRM.

Используя ВРМonline Outlook Connector, Вы можете синхронизировать информацию о контактах, которая хранится в ВРМonline CRM и MS Outlook. Кроме того, используя MS Outlook для получения и отправки писем, Вы можете формировать в ВРМonline CRM полную историю переписки с клиентами.

[Глава "Настройка ВРМonline Outlook Connector"](#) посвящена описанию подготовки ВРМonline Outlook Connector к работе.

Особенности работы с контактами и e-mail сообщениями представлены в [главе "Синхронизация записей"](#).

Ознакомиться с изменениями в интерфейсе MS Outlook, которые появятся после установки ВРМonline Outlook Connector, Вы сможете в [главе "Интерфейс ВРМonline Outlook Connector"](#).

# 1. Настройка BPMonline Outlook Connector

Перед началом работы с BPMonline Outlook Connector выполните следующие шаги для корректной работы приложения:

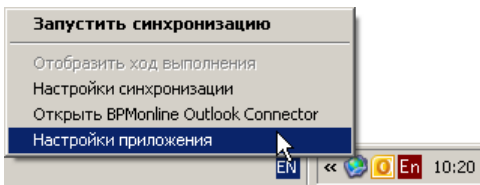
- настройте учетную запись пользователя;
- определите параметры соединения с Интернет.

Кроме того, Вы можете настроить MS Outlook таким образом, чтобы при добавлении нового контакта в MS Outlook создавался контакт BPMonline, а также включить автоматическую синхронизацию записей и установить ее периодичность.

## Настройка учетной записи пользователя:

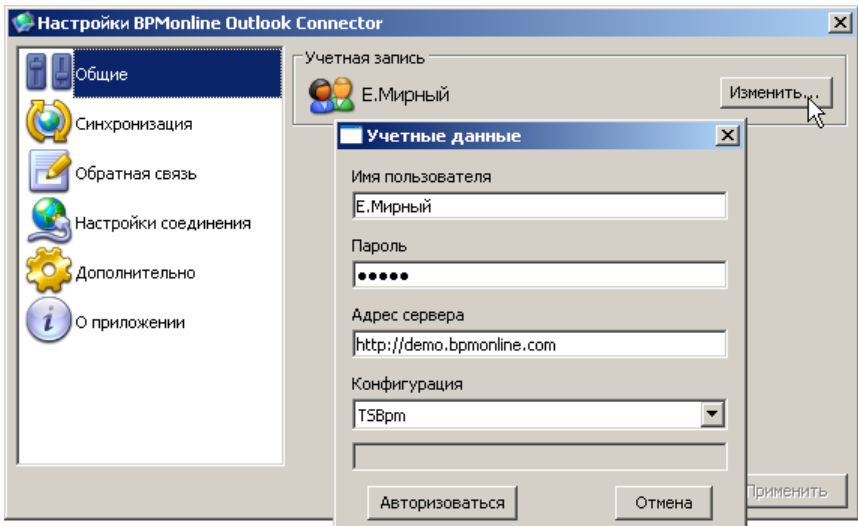
1. Откройте окно настроек BPMonline Outlook Connector, выбрав пункт [Настройки приложения] контекстного меню BPMonline Outlook Connector ([Рис. 1.1](#)).

Рис. 1.1 – Открытие окна настроек BPMonline Outlook Connector



2. В группе [Общие] нажмите на кнопку [Изменить...]. Откроется окно учетных данных пользователя ([Рис. 1.2](#)).

Рис. 1.2 – Заполнение учетных данных пользователя



3. Введите имя и пароль пользователя BPMonline CRM, от имени которого будет производиться синхронизация записей. Например, если Вы настраиваете

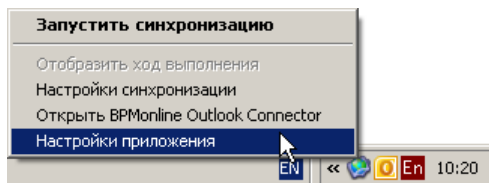
BPMonline Outlook Connector на своем рабочем месте, введите Ваши логин и пароль, используемые в BPMonline CRM.

4. В поле [Адрес сервера] введите адрес, по которому развернуто приложение BPMonline CRM Вашей компании. Например, "http://name.bpmonline.com".
5. В поле [Конфигурация] выберите конфигурацию BPMonline CRM, с которой будет производиться синхронизация. Как правило, указывается базовая конфигурация "TSBpm".
6. Нажмите на кнопку [Авторизоваться] для проверки и сохранения настроек.

### Настройка соединения с Интернет:

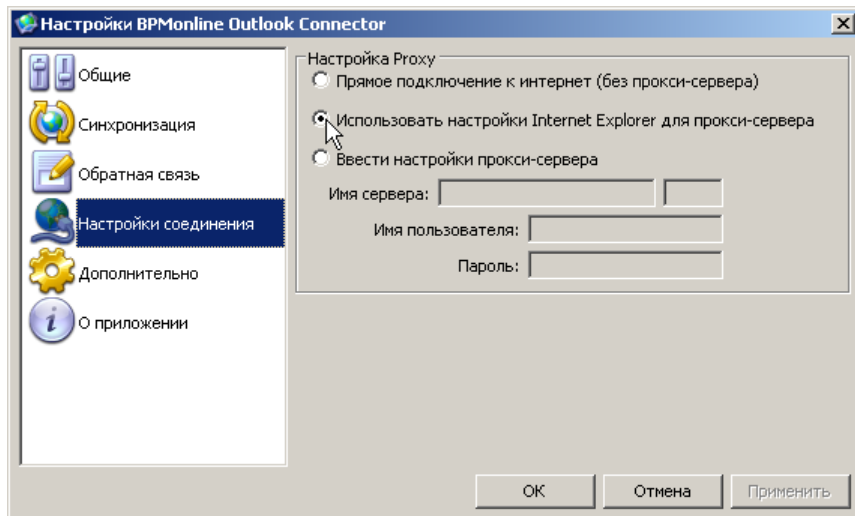
1. Откройте окно настроек BPMonline Outlook Connector, выбрав пункт [Настройки приложения] контекстного меню BPMonline Outlook Connector ([Рис. 1.3](#)).

Рис. 1.3 – Открытие окна настроек BPMonline Outlook Connector



2. Перейдите в группу [Настройки соединения].
3. Выберите способ подключения к Интернет ([Рис. 1.4](#)):

Рис. 1.4 – Настройка соединения с Интернет



4. Сохраните настройки, нажав на кнопку [ОК] или [Применить].

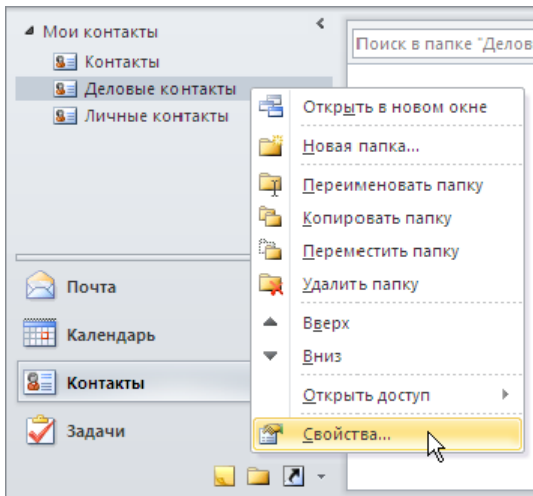
### Настройка формата добавляемых контактов

При работе с BPMonline Outlook Connector Вы можете работать параллельно как со стандартными контактами MS Outlook, так и с контактами BPMonline. По умолчанию, в MS Outlook добавляется контакт Outlook, и открывается стандартное окно контакта Outlook. Но Вы можете настроить BPMonline Outlook Connector таким образом, чтобы при добавлении нового контакта открывалось окно контакта BPMonline. Это окно будет содержать дополнительные поля, соответствующие полям карточки контакта в BPMonline CRM.

Для настройки:

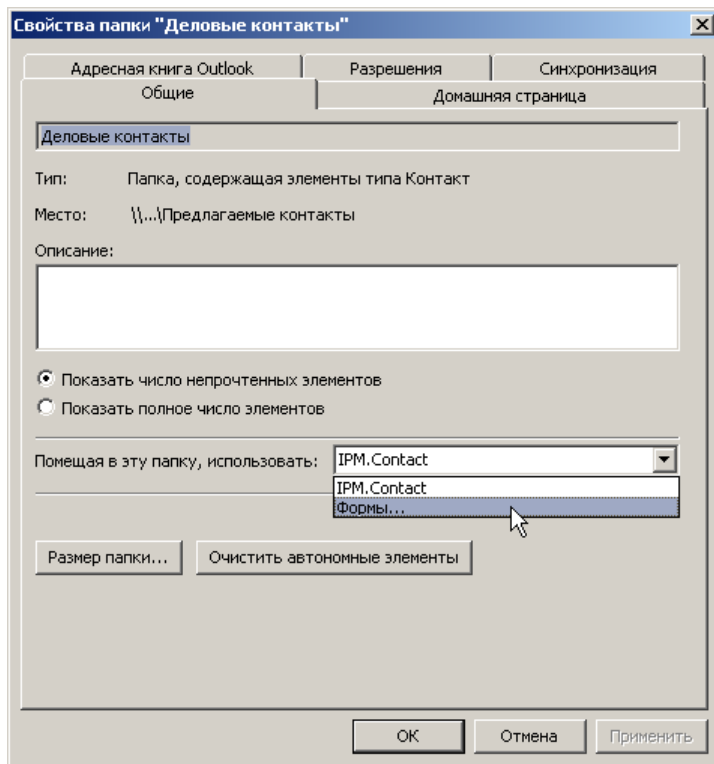
1. Откройте в MS Outlook папку [Контакты].
2. Щелкните правой клавишей мыши по названию группы, для которой необходимо изменить формат добавляемого контакта, например, "Деловые контакты".
3. Выберите пункт [Свойства...] контекстного меню ([Рис. 1.5](#)).

Рис. 1.5 – Выбор группы контактов



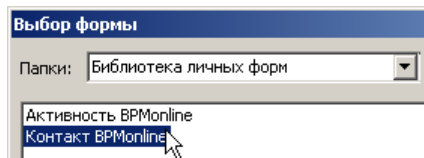
4. В открывшемся окне свойств папки, в поле [Помещая в эту папку использовать...] выберите пункт "Формы..." ([Рис. 1.6](#)).

Рис. 1.6 – Выбор пункта “Формы...” в окне свойств папки



5. В открывшемся окне выбора формы выберите из списка папку “Библиотека личных форм” и укажите форму “Контакт BPMonline” (Рис. 1.7).

Рис. 1.7 – Выбор формы “Контакт BPMonline”



6. Перезапустите MS Outlook.

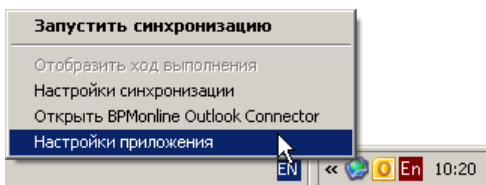
В результате, при создании контакта из папки “Деловые контакты”, будет открываться окно контакта BPMonline, и Вы сможете работать со всеми дополнительными полями.

### Настройка автоматической синхронизации

Вы можете настроить BPMonline Outlook Connector таким образом, чтобы синхронизация контактов и e-mail сообщений происходила с определенной периодичностью автоматически. Для этого:

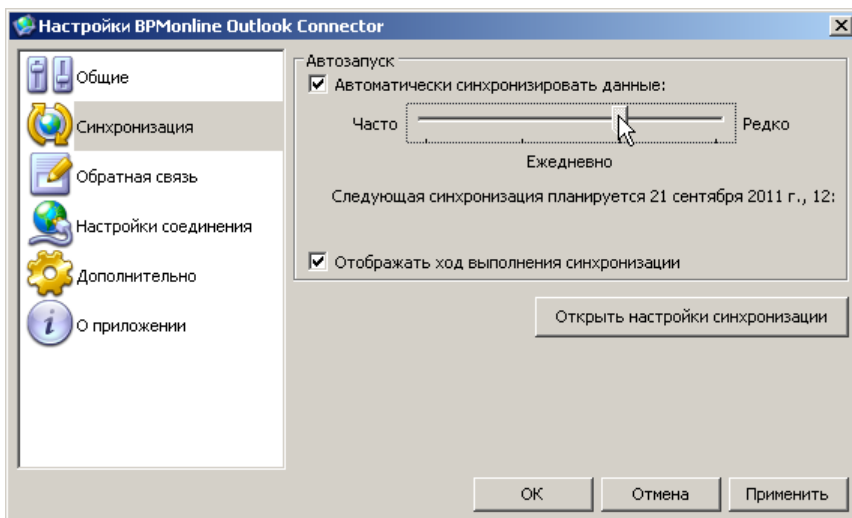
1. Откройте окно настроек BPMonline Outlook Connector, выбрав пункт [Настройки приложения] контекстного меню BPMonline Outlook Connector (Рис. 1.8).

Рис. 1.8 – Открытие окна настроек BPMonline Outlook Connector



2. В группе [Синхронизация] установите признак [Автоматически синхронизировать данные].
3. Выберите на шкале необходимую периодичность (Рис. 1.9), например, "Ежедневно".

Рис. 1.9 – Настройка автоматической синхронизации



4. При необходимости, установите признак [Отображать ход выполнения синхронизации].
5. Нажмите на кнопку [Применить] для сохранения настроек.

В результате, синхронизация двух систем будет запускаться автоматически с указанной частотой, а в окне отобразится дата и время следующей синхронизации.

#### Смотрите также

- [Контекстное меню BPMonline Outlook Connector, стр. 13](#)
- [Окно настроек BPMonline Outlook Connector, стр. 23](#)

## 2. Синхронизация записей

BPMonline Outlook Connector позволяет перенести e-mail сообщения из MS Outlook в BPMonline CRM, чтобы история переписки с клиентами была полностью отражена в CRM-системе. Кроме того, Вы можете перенести список контактов из MS Outlook в BPMonline CRM, а также из BPMonline CRM в MS Outlook для формирования единой базы клиентов.

При запуске синхронизации, новые записи о контактах будут из MS Outlook добавлены в раздел [Контакты] приложения BPMonline CRM, а новые записи о e-mail сообщениях – в раздел [Активности].

При каждой последующей синхронизации, данные о контактах и e-mail сообщениях будут обновляться в BPMonline CRM и MS Outlook. При этом будет выполняться проверка на наличие возможных конфликтов синхронизации. Если одна и та же запись была изменена в двух системах одновременно, BPMonline Outlook Connector известит об этом. Для актуализации данных обработайте каждую конфликтную запись и повторно запустите синхронизацию.

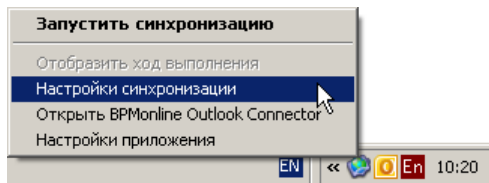
### Синхронизация контактов

Выберите контакты, которые нужно синхронизировать в BPMonline CRM и MS Outlook. Для выбора контактов в BPMonline CRM, установите набор фильтров в [окне синхронизации](#). В MS Outlook свяжите необходимые записи о контактах с BPMonline CRM. Затем запустите синхронизацию.

### Выбор контактов BPMonline CRM для синхронизации с MS Outlook:

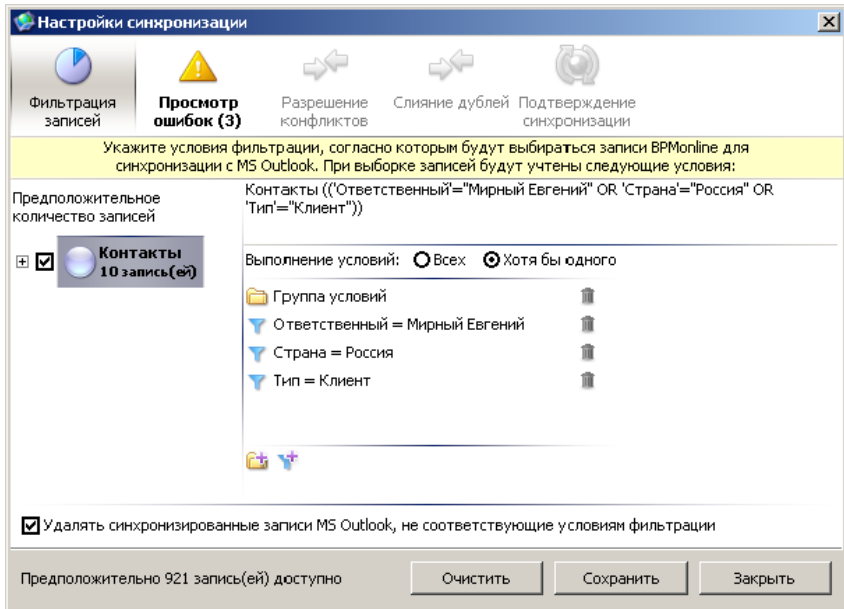
1. Откройте окно синхронизации, выбрав пункт [Настройки синхронизации] контекстного меню BPMonline Outlook Connector ([Рис. 2.1](#)).

Рис. 2.1 – Открытие окна синхронизации



2. На вкладке [Фильтрация записей] установите условия, согласно которым будет производиться фильтрация контактов в BPMonline CRM для их синхронизации с MS Outlook ([Рис. 2.2](#)).

Рис. 2.2 – Создание условий для отбора записей из BPMonline CRM

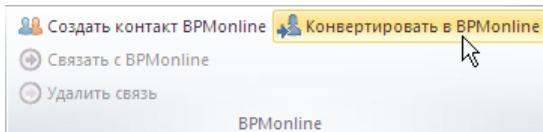


3. Нажмите на кнопку [Сохранить], чтобы сохранить изменения.

### Выбор контактов MS Outlook для синхронизации с BPMonline CRM:

1. Откройте MS Outlook.
2. В списке контактов выделите контакт Outlook, который необходимо синхронизировать с BPMonline CRM.
3. Нажмите на кнопку [Конвертировать в BPMonline] на ленте MS Outlook (Рис. 2.3).

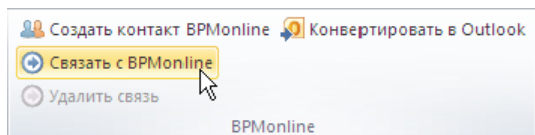
Рис. 2.3 – Конвертация контакта Outlook в контакт BPMonline



В результате, в окно контакта будут добавлены поля, которые соответствуют полям карточки контакта BPMonline CRM.

4. Свяжите контакт с BPMonline CRM, чтобы он стал доступен для синхронизации. Используйте один из способов:
  - а. Нажмите на кнопку [Связать с BPMonline] на ленте MS Outlook (Рис. 2.4).


Рис. 2.4 – Добавление связи контакта с BPMonline



б. В окне контакта нажмите на панель синхронизации и сохраните изменения.

5. Аналогичным образом свяжите с BPMonline CRM другие контакты Outlook.

### Запуск синхронизации


Запуск синхронизации может быть произведен вручную либо автоматически. Чтобы запустить синхронизацию вручную, нажмите на кнопку BPMonline Outlook Connector (иконка  системного трэя). Если же у Вас настроена автоматическая синхронизация, то она будет запускаться через указанные промежутки времени самостоятельно.



#### На заметку

*Детальнее настройка автоматической синхронизации рассмотрена в главе “Настройка BPMonline Outlook Connector”.*

### Синхронизация e-mail сообщений:

1. Откройте MS Outlook.
2. В списке писем выберите e-mail сообщение, которое необходимо синхронизировать с BPMonline CRM.
3. Нажмите на кнопку [Связать с BPMonline] ленты MS Outlook.  
В результате, это сообщение станет доступным для синхронизации.
4. Аналогичным образом свяжите с BPMonline другие e-mail сообщения.
5. Нажмите на кнопку BPMonline Outlook Connector (иконка  системного трэя), чтобы запустить синхронизацию.  
В результате, выбранные сообщения будут добавлены в BPMonline CRM.



#### На заметку

*Для синхронизации доступны как отправленные, так и полученные e-mail сообщения.*



#### На заметку

*При синхронизации e-mail сообщений с BPMonline CRM, вложенные файлы добавляются на деталь [Файлы и ссылки] раздела [Активности].*

### Разрешение конфликтов синхронизации

Если по одной записи производятся изменения и в MS Outlook, и в BPMonline CRM, то при синхронизации BPMonline Outlook Connector оповестит о наличии несоответствия. Такое возможно, например, если для одного и того же контакта указаны разные номера рабочего телефона. Для устранения конфликтов Вы можете выбрать, какими значениями заполнить запись при синхронизации.

Для обработки конфликтных записей:



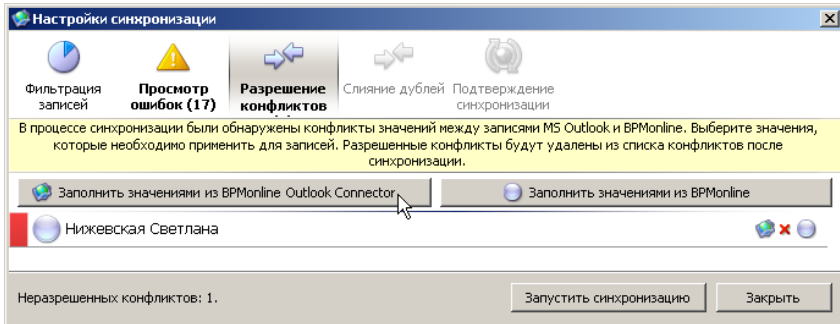
1. Откройте окно синхронизации, выбрав пункт [Настройки синхронизации] контекстного меню BPMonline Outlook Connector.
2. На вкладке [Разрешение конфликтов], нажмите на иконку  справа от записи, чтобы заполнить запись значениями из MS Outlook ([Рис. 2.5](#)), или на иконку , чтобы заполнить значениями из BPMonline.

Рис. 2.5 – Окно синхронизации. Вкладка [Разрешение конфликтов]



3. Аналогичным образом обработайте другие записи, находящиеся в конфликтном состоянии.



#### На заметку

*Вы также можете заполнить все записи значениями из MS Outlook или BPMonline, нажав на соответствующую кнопку панели инструментов вкладки ([Рис. 2.5](#)).*

4. После разрешения всех конфликтов записей нажмите на кнопку [Запустить синхронизацию] панели инструментов окна.  
В результате, в обоих приложениях записи будут заполнены выбранными значениями.

### Удаление связи записи с BPMonline CRM:

Если данные о контактах, с которыми уже не ведется сотрудничество, необходимо удалить из MS Outlook, но при этом сохранить информацию о них в BPMonline CRM, Вы можете сделать так, чтобы такие контакты не синхронизировались с CRM-системой. Аналогично, Вы можете работать с BPMonline Outlook Connector таким образом, чтобы личная переписка не синхронизировалась с BPMonline CRM. Для этого:

1. В реестре выделите e-mail сообщение или контакт BPMonline, который больше не нужно синхронизировать с BPMonline CRM.
2. Нажмите на кнопку [Удалить связь] на ленте MS Outlook.



#### На заметку


*Удалить связь с BPMonline CRM Вы также можете, нажав на панель синхронизации в окне e-mail сообщения/контакта BPMonline.*

**Смотрите также**

- [Контекстное меню BPMonline Outlook Connector, стр. 13](#)
- [Окно синхронизации, стр. 21](#)

### 3. Интерфейс BPMonline Outlook Connector

После установки BPMonline Outlook Connector, в интерфейс MS Outlook будут внесены следующие изменения:

- На ленту MS Outlook добавляется [вкладка \[BPMonline\]](#) для работы с записями.
- В окно [контакта](#) и [e-mail сообщения](#) добавляются типичные поля и детали BPMonline CRM, а также дополнительные элементы управления.
- В системный трэй добавляется кнопка BPMonline Outlook Connector (иконка ) , используя [контекстное меню](#) которой Вы сможете запустить синхронизацию, а также открыть [окно синхронизации](#) и [окно настроек BPMonline Outlook Connector](#).



#### **Важно**

*BPMonline Outlook Connector запускается автоматически при каждом открытии MS Outlook.*

#### **Далее в этой главе**

- [Контекстное меню BPMonline Outlook Connector, стр. 13](#)
- [Панель инструментов MS Outlook, стр. 15](#)
- [Окно контакта BPMonline, стр. 17](#)
- [Окно e-mail сообщения, стр. 19](#)
- [Окно синхронизации, стр. 21](#)
- [Окно настроек BPMonline Outlook Connector, стр. 23](#)

### 3.1. Контекстное меню BPMonline Outlook Connector



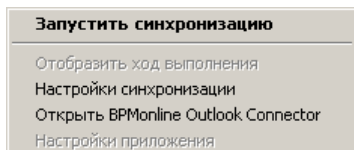

В области системного трэя отображается кнопка BPMonline Outlook Connector (иконка ) , контекстное меню которой ([Рис. 3.1](#)) содержит команды управления синхронизацией. Чтобы вызвать контекстное меню, нажмите правой клавишей мыши на кнопке .

Рис. 3.1 – Контекстное меню BPMonline Outlook Connector



#### [Запустить синхронизацию]

Данный пункт меню используется для запуска синхронизации вручную. Запустить синхронизацию также можно, нажав на кнопку  системного трэя.

При запуске синхронизации:

- Созданные в MS Outlook контакты и e-mail сообщения, которые были связаны с BPMonline CRM, синхронизируются с BPMonline CRM.
- Созданные в BPMonline CRM контакты, которые соответствуют установленным фильтрам, синхронизируются с MS Outlook.



#### На заметку

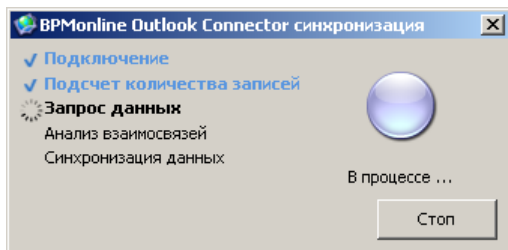
Автоматическую синхронизацию данных Вы можете настроить в [окне настроек BPMonline Outlook Connector](#).

Во время проведения синхронизации пункт меню становится неактивным.

#### [Отобразить ход выполнения]

Пункт меню [Отобразить ход выполнения] используется для просмотра процесса синхронизации. При выборе пункта открывается специальное окно ([Рис. 3.2](#)), отображающее ход выполнения синхронизации. При необходимости, Вы можете остановить синхронизацию, нажав на кнопку [Стоп] окна.

Рис. 3.2 – Окно процесса синхронизации



Пункт [Отобразить ход выполнения] становится активным после выбора пункта контекстного меню [Запустить синхронизацию] или после запуска автоматической синхронизации.

### [Настройки синхронизации]

При выборе этого пункта меню открывается [окно синхронизации](#) (Рис. 3.8). При помощи этого окна Вы сможете, например, определить объекты CRM-системы, которые необходимо синхронизировать с MS Outlook, или просмотреть информацию об ошибках синхронизации.



#### На заметку

*Открыть окно синхронизации Вы также можете, выбрав в [окне настроек BPMonline Outlook Connector](#) группу [Синхронизация] и нажав на кнопку [Настройки синхронизации].*

При выполнении синхронизации данный пункт меню становится неактивным.

### [Открыть BPMonline Outlook Connector]

Этот пункт меню открывает MS Outlook.

### [Настройки приложения]

В [окне настроек BPMonline Outlook Connector](#) (Рис. 3.9) производится общая настройка плагина, включая учетную запись пользователя, параметры соединения с Интернет, синхронизации с сервером и т.д.

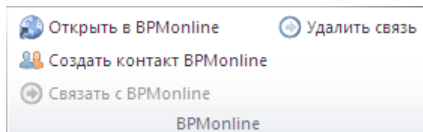
#### Смотрите также

- [Окно синхронизации, стр. 21](#)
- [Окно настроек BPMonline Outlook Connector, стр. 23](#)

## 3.2. Панель инструментов MS Outlook

Кроме стандартных вкладок, на ленте MS Outlook отображается вкладка [BPMonline], содержащая специальные кнопки (Рис. 3.3).

Рис. 3.3 – Вкладка [BPMonline] на ленте MS Outlook



[Создать контакт BPMonline] – добавляет новый контакт BPMonline.

[Связать с BPMonline] – связывает выбранный контакт или e-mail сообщение с BPMonline CRM. В результате, этот объект будет доступен для синхронизации, и информация о нем будет обновляться в BPMonline CRM и MS Outlook. Например, при изменении информации о рабочем телефоне клиента в MS Outlook, в карточке этого контакта в BPMonline CRM также обновится информация о рабочем телефоне.

[Удалить связь] – удаляет связь контакта/e-mail сообщения с BPMonline CRM. При следующей синхронизации данные об этом объекте обновляться не будут, хотя информация в дополнительных полях будет сохранена. Это удобно, например, если Вы хотите удалить из MS Outlook контакт, с которым больше не работаете, не удаляя информацию о нем в BPMonline CRM.

[Открыть в BPMonline] – открывает в BPMonline CRM карточку выбранного объекта (контакта или e-mail сообщения). Кнопка неактивна, если выбран объект MS Outlook или объект, не синхронизированный с BPMonline CRM.

[Конвертировать в BPMonline] – конвертирует выбранный контакт Outlook в контакт BPMonline. В результате, в [окно контакта](#) будут добавлены поля, соответствующие полям карточки контакта в BPMonline CRM. Например, в окне контакта будет отображена детальная информация об адресе, будут добавлены такие поля, как [Контрагент], [Департамент], [Роль], а также поля для выбора предпочтительных средств связи с контактом.

Если в окне контакта Outlook заполнены поля, которые соответствуют полям справочников окна контакта BPMonline, то при конвертации в контакт BPMonline:

- Если значение в поле полностью или частично совпадает со значением, которое есть в CRM-системе, то будет предложено заполнить поле значением из справочника.
- Если в качестве контрагента для контакта указана компания, которой нет в CRM-системе, то информация о контрагенте будет автоматически добавлена в систему. Если же у пользователя для этого недостаточно прав доступа, тогда данные о компании в окне контакта BPMonline не будут отображаться.
- Если название должности контакта не совпадает со значениями в справочнике [Должности], то название должности будет внесено в поле [Полное название должности] окна контакта BPMonline.

[Конвертировать в Outlook] – конвертирует выбранный контакт BPMonline в контакт Outlook. При этом в окне контакта будут удалены дополнительные поля, и оно примет вид обычного окна Outlook.

**На заметку**

*В зависимости от того, какая запись выбрана в списке контактов либо e-mail сообщений, набор и доступность кнопок на ленте MS Outlook отличается.*

**Смотрите также**

- [Синхронизация записей, стр. 9](#)

### 3.3. Окно контакта BPMonline

После конвертации контакта Outlook в контакт BPMonline, в окне контакта (Рис. 3.4) будут добавлены дополнительные поля, аналогичные соответствующим полям карточки контакта в BPMonline CRM.

Рис. 3.4 – Окно контакта BPMonline

Скриншот окна контакта в BPMonline CRM. Вкладка: Вставка. Формат текста. Рецензирование.

Запись доступна для синхронизации с BPMonline CRM

Имя: **Комаров Александр Андреевич** (выделено красной рамкой)

Обращение: Г-н | Александр Андреевич

Тип: Клиент

Место работы: Исполнительный директор

Контрагент: Аксиома

Должность: Директор

Полное название должности: Исполнительный директор

Средства связи:

- Рабочий телефон: 7 495 640 05 05
- Мобильный телефон: 7 495 672 98 10
- Домашний телефон: 7 495 386 76 29
- Скйуре: alexkomarov
- E-mail: a.komarov@aksioma.ru

Адрес:

- Тип адреса: Доставка
- Страна: Россия
- Область/штат: Московская область
- Город: Москва
- Индекс: 105118
- Адрес: ул. Энтузиастов, 310

Запреты:

- Не использовать E-mail
- Не звонить
- Не отправлять письма
- Не использовать факс
- Не отправлять SMS

Заметки: Контакт от Савельева Игоря Борисовича

Доступ:

Пользователь/роль	Чтение	Редактирование	Удаление
Все сотрудники компании	Разрешено	Разрешено	Разрешено

Комаров Александр Андреевич

Перечень, названия и особенности заполнения дополнительных полей соответствуют BPMonline CRM. Например, Вы можете указать компанию контакта, выбрав название из справочника контрагентов, сформированного в CRM-системе. Аналогично, Вы можете указать должность контакта, выбрав необходимое значение из списка.

Поля, которые являются обязательными для заполнения (например, поле [ФИО]), подсвечиваются красной рамкой.



#### На заметку

Детальные поля карточки контакта рассмотрены в книге «Руководство пользователя» по продукту BPMonline CRM.

Кроме основных данных, окно контакта содержит область деталей, которые отображают дополнительную информацию о контакте.

#### Заметки

На детали [Заметки] Вы можете хранить любую дополнительную текстовую информацию о контакте.

Редактировать и форматировать текст Вы можете непосредственно на детали, используя стандартные средства форматирования MS Outlook.

Чтобы сохранить данные на детали, нажмите на кнопку [Сохранить и закрыть] окна контакта.

### Доступ

Данная деталь отображает права доступа пользователей и групп пользователей к выбранному контакту в BPMonline CRM.



#### На заметку

*Подробно работа с деталями рассмотрена в книге “Руководство пользователя” по продукту BPMonline CRM.*

### Панель инструментов окна

Панель инструментов окна контакта BPMonline ([Рис. 3.4](#)) содержит дополнительную вкладку [BPMonline], а также встроенную панель синхронизации.

#### Вкладка [BPMonline]

[Открыть в BPMonline] – при нажатии на кнопку откроется карточка выбранного контакта в приложении BPMonline CRM. Эта кнопка активна только для тех контактов BPMonline, которые уже были синхронизированы с BPMonline CRM.

#### Панель синхронизации

Панель синхронизации расположена в нижней части панели инструментов окна. При отсутствии связи контакта с BPMonline CRM, на панели отобразится надпись “Нажмите здесь, чтобы запись стала доступна для синхронизации с BPMonline”. При нажатии на панель контакт BPMonline будет связан с BPMonline CRM, а на панели появится надпись “Запись доступна для синхронизации с BPMonline” ([Рис. 3.5](#)).

Рис. 3.5 – Панель синхронизации



Запись доступна для синхронизации с BPMonline CRM

Чтобы разорвать связь контакта с BPMonline CRM, повторно нажмите на эту панель.



#### На заметку

*Добавить и удалить связь контакта с BPMonline CRM Вы также можете, используя кнопки [Связать с BPMonline] и [Удалить связь] ленты MS Outlook, соответственно.*

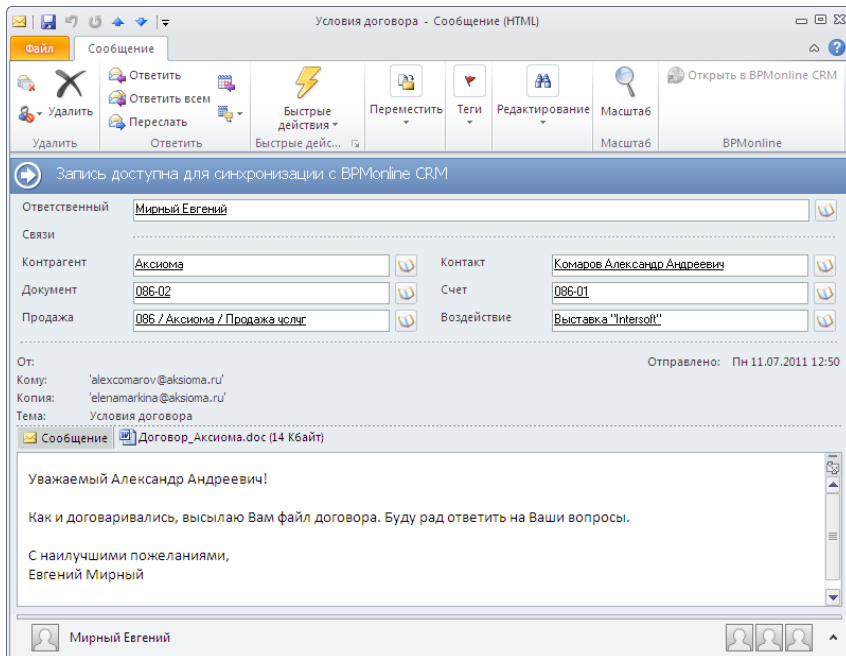
### Смотрите также

- [Синхронизация записей, стр. 9](#)

### 3.4. Окно e-mail сообщения

В окне e-mail сообщения (Рис. 3.6) отображаются дополнительные поля, соответствующие полям карточки активности с типом "E-mail" в BPMonline CRM.

Рис. 3.6 – Окно e-mail сообщения



Перечень дополнительных полей и особенности их заполнения соответствуют BPMonline CRM. Например, Вы можете указать, в результате какого маркетингового воздействия создается письмо, или от какой компании было получено электронное сообщение. Для этого заполните соответствующие поля блока [Связи].



#### На заметку

*Детальнее поля карточки e-mail сообщения рассмотрены в книге "Руководство пользователя" по продукту BPMonline CRM.*

#### Панель инструментов окна

Панель инструментов окна e-mail сообщения (Рис. 3.6) содержит дополнительную вкладку [BPMonline], а также встроенную панель синхронизации.

#### Вкладка [BPMonline]

[Открыть в BPMonline] – при нажатии на кнопку откроется карточка выбранного e-mail сообщения в приложении BPMonline CRM. Эта кнопка активна только для тех e-mail сообщений, которые уже были синхронизированы с BPMonline CRM.

### Панель синхронизации

Панель синхронизации отображается в нижней части панели инструментов окна. При отсутствии связи e-mail сообщения с BPMonline CRM, на панели отобразится надпись "Нажмите здесь, чтобы запись стала доступна для синхронизации с BPMonline". При нажатии на панель e-mail сообщение будет связано с BPMonline CRM, а на панели появится надпись "Запись доступна для синхронизации с BPMonline" (Рис. 3.7).

Рис. 3.7 – Панель синхронизации



Чтобы разорвать связь e-mail сообщения с BPMonline CRM, повторно нажмите на эту панель.



#### На заметку

*Добавить и удалить связь e-mail сообщения с BPMonline CRM Вы также можете, используя кнопки [Связать с BPMonline] и [Удалить связь] ленты MS Outlook, соответственно.*

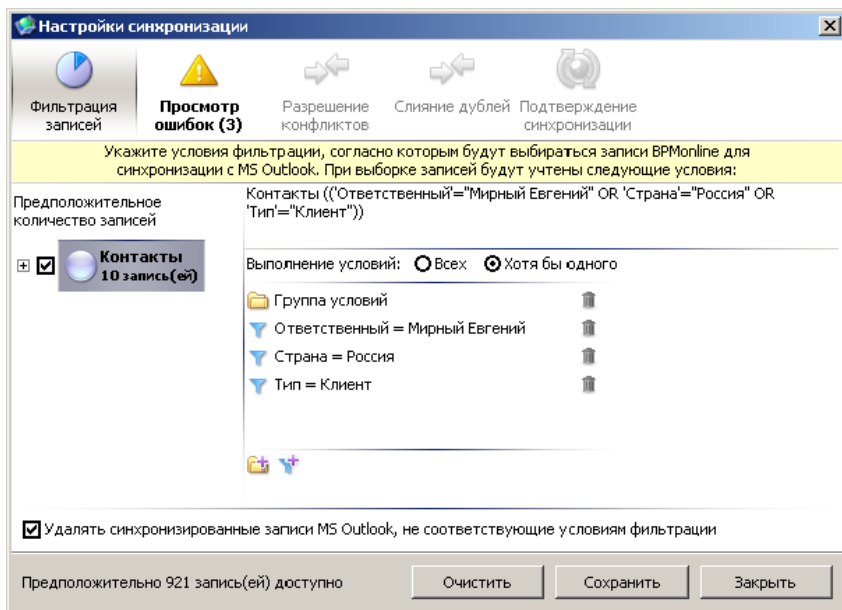
### Смотрите также

- [Синхронизация записей, стр. 9](#)

### 3.5. Окно синхронизации

Используя окно синхронизации, Вы сможете, например, установить фильтры для синхронизации записей, просмотреть информацию об ошибках синхронизации, а также устранить конфликты и дублирующиеся записи ([Рис. 3.8](#)).

Рис. 3.8 – Окно синхронизации



Окно синхронизации можно открыть:

- выбрав пункт [Настройки синхронизации] [контекстного меню BPMonline Outlook Connector](#);
- нажав на кнопку [Открыть настройки синхронизации] [окна настроек](#).

Меню окна синхронизации содержит следующие вкладки:

- [Фильтрация записей] – вкладка используется для установки условий, согласно которым будет производиться фильтрация контактов BPMonline CRM для синхронизации с MS Outlook. Если отфильтрованные контакты связаны с записями других контактов BPMonline CRM, то такие записи также будут добавлены в MS Outlook. Например, по условиям фильтрации выбран один контакт – “Мирный Евгений”, при этом в карточке этого контакта заполнен ответственный – “Соколов Виталий”. В этом случае, при синхронизации в MS Outlook будут перенесены два контакта – “Мирный Евгений” и “Соколов Виталий”.
- [Просмотр ошибок] – на этой вкладке отображается информация об ошибках синхронизации, например, если MS Outlook не может изменить или удалить записи.

- [Разрешение конфликтов] – данная вкладка предназначена для устранения несоответствий в записях, например, если для одного контакта в MS Outlook и BPMonline CRM указаны различные значения адреса. Здесь Вы можете выбрать, какими значениями заполнить запись.
- [Слияние дублей] – вкладка используется для слияния идентичных записей, например, если по клиенту был заведен контакт одновременно в MS Outlook и BPMonline CRM.
- [Подтверждение синхронизации] – здесь Вы можете подтвердить или отменить синхронизацию записей, например, если в MS Outlook были удалены записи, которые необходимо оставить в BPMonline CRM.

Панель инструментов окна содержит кнопки:

- [Очистить] – удаление всех установленных фильтров. Отображается только на вкладке [Фильтрация записей].
- [Сохранить] – сохранение созданных условий фильтрации, которые будут применены при следующей синхронизации MS Outlook с BPMonline CRM. Отображается только на вкладке [Фильтрация записей].
- [Запустить синхронизацию] – повторный запуск синхронизации, например, после разрешения конфликтов. Отображается на вкладках [Разрешение конфликтов] и [Подтверждение синхронизации].
- [Заккрыть] – закрытие окна без сохранения изменений.

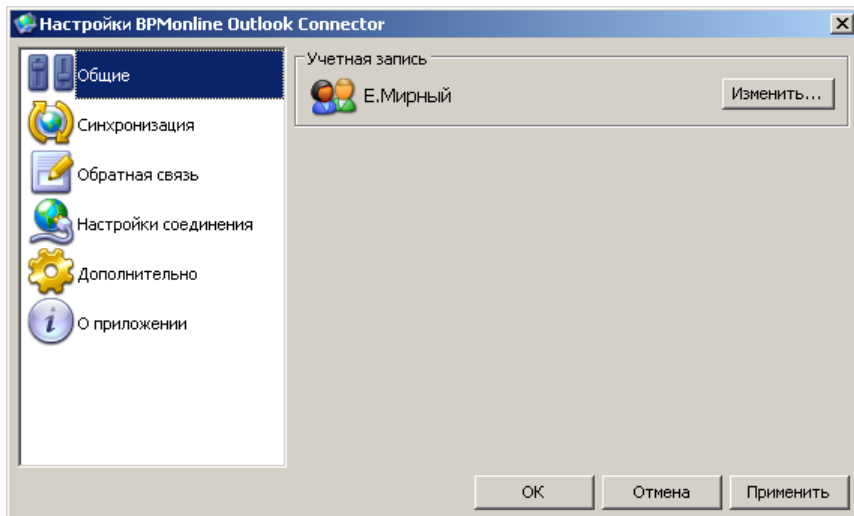
### Смотрите также

- [Синхронизация записей, стр. 9](#)

## 3.6. Окно настроек BPMonline Outlook Connector

В окне настроек BPMonline Outlook Connector (Рис. 3.9) производится общая настройка плагина, включая учетную запись пользователя, параметры соединения с Интернет, синхронизации с сервером и т.д.

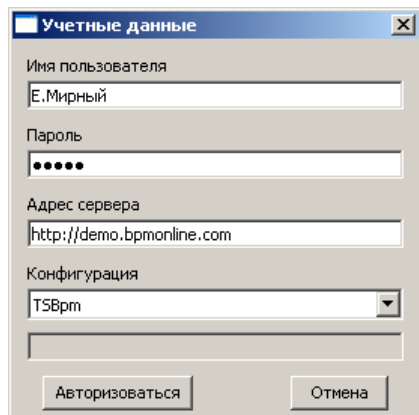
Рис. 3.9 – Окно настроек BPMonline Outlook Connector



В левой части окна находится перечень настроек, объединенных в группы. В правой части окна Вы можете просмотреть детальную информацию и произвести соответствующую настройку.

### [Общие]

Эта группа предназначена для настройки учетной записи пользователя BPMonline CRM, которая будет использоваться для работы с BPMonline Outlook Connector. Настройки производятся в окне учетных данных пользователя (Рис. 3.10).

**Рис. 3.10** – Окно учетных данных пользователя

Учетные данные

Имя пользователя  
Е.Мирный

Пароль  
•••••

Адрес сервера  
http://demo.bpmonline.com

Конфигурация  
TSBpm

Авторизоваться      Отмена

[Имя пользователя] – имя учетной записи пользователя в BPMonline CRM.

[Пароль] – пароль пользователя BPMonline CRM для входа в систему.

[Адрес сервера] – адрес сервера BPMonline CRM, с которым производится синхронизация записей MS Outlook, например, "http://name.bpmonline.com".

[Конфигурация] – конфигурация CRM-приложения, с которой производится синхронизация.

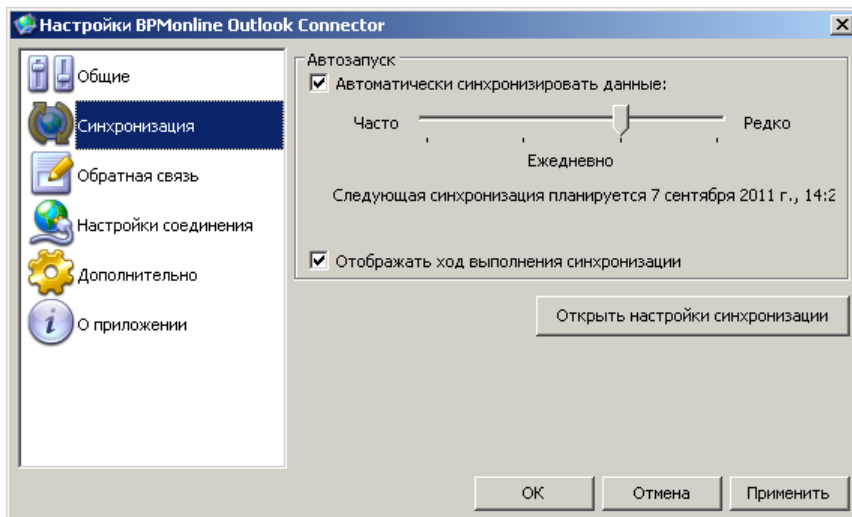
[Авторизоваться] – нажмите на кнопку для проверки и сохранения настроек.

[Отмена] – закрытие окна без сохранения изменений.

### **[Синхронизация]**

В этой группе Вы можете настроить параметры синхронизации BPMonline CRM и MS Outlook ([Рис. 3.11](#)).

Рис. 3.11 – Настройка BPMonline Outlook Connector. Группа [Синхронизация]



[Автоматически синхронизировать данные] – Вы можете включить автоматическую синхронизацию записей. Для этого установите признак и выберите необходимый интервал, например, “Каждый час”. Ниже отобразится дата и время следующей автоматической синхронизации.



#### На заметку

Синхронизацию Вы можете запустить вручную, используя пункт [Запустить синхронизацию] [контекстного меню BPMonline Outlook Connector](#).



#### На заметку

Синхронизация данных MS Outlook с BPMonline CRM происходит при наличии подключения к Интернет.

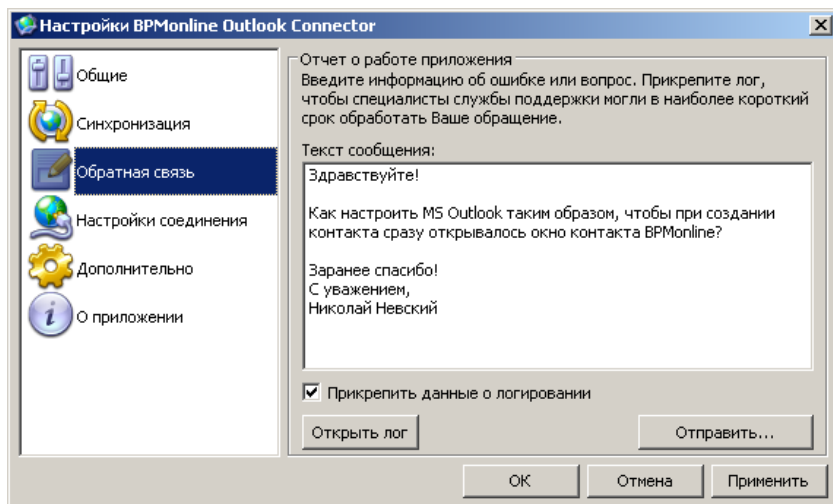
[Отображать ход выполнения синхронизации] – установите данный признак, чтобы отображался прогресс выполнения синхронизации.

[Открыть настройки синхронизации] – при нажатии на кнопку откроется [окно синхронизации](#) (Рис. 3.8), в котором Вы можете указать дополнительные правила синхронизации.

#### [Обратная связь]

В группе [Обратная связь] (Рис. 3.12) Вы можете отправить электронное письмо с вопросами, предложениями или комментариями об ошибке в службу поддержки.

Рис. 3.12 – Настройка BPMonline Outlook Connector. Группа [Обратная связь]



[Прикрепить данные о логировании] – установите этот признак, чтобы присоединить к электронному письму данные журнала (log).

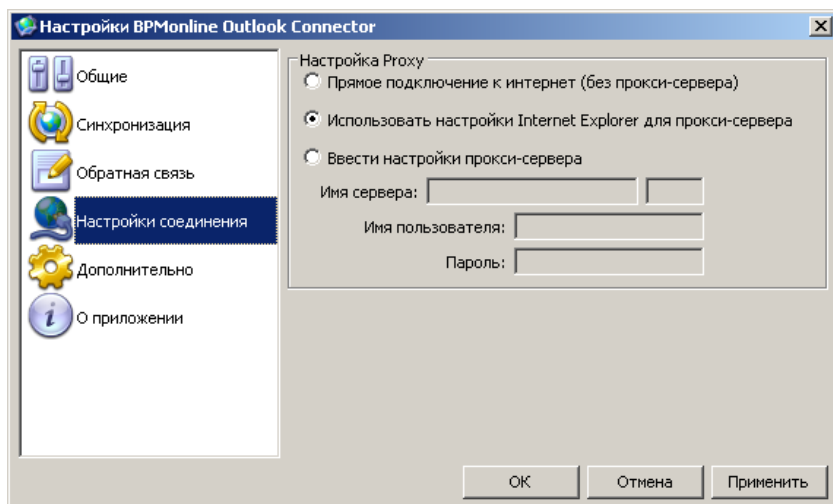
[Открыть лог] – нажмите кнопку для просмотра журнала.

[Отправить...] – при нажатии на кнопку открывается окно e-mail сообщения с текстом письма для последующей отправки.

### [Настройки соединения]

В этой группе настроек указываются параметры подключения к Интернет ([Рис. 3.13](#)).

Рис. 3.13 – Настройка BPMonline Outlook Connector. Группа [Настройки соединения]



[Прямое подключение к Интернет (без прокси-сервера)] – выберите этот пункт при наличии прямого подключения к интернет без использования прокси-сервера.

[Использовать настройки Internet Explorer для прокси-сервера] – данный пункт выбирается, если для работы с BPMonline Outlook Connector используются настройки соединения Internet Explorer.

[Ввести настройки прокси-сервера] – Вы можете ввести настройки соединения вручную.

### **[Дополнительно]**

Установите признак [Электронные сообщения, контакты], чтобы созданные в MS Outlook контакты и сообщения всегда синхронизировались с BPMonline CRM.

### **[О приложении]**

В данной группе Вы можете просмотреть сводную информацию о плагине BPMonline Outlook Connector.

### **Смотрите также**

- [Настройка BPMonline Outlook Connector, стр. 3](#)
- [Окно синхронизации, стр. 21](#)