



---

# Sincronizzare il CRM con Il Collaboration

- Exchange
  - Office 365
  - Google
- 

**Validità: Giugno 2019**

---

Questa pubblicazione è puramente informativa.  
Non si offre alcuna garanzia, esplicita od implicita, sul contenuto.  
I marchi e le denominazioni sono di proprietà delle rispettive società.

# Sommario

|      |                           |   |
|------|---------------------------|---|
| 1.   | Introduzione.....         | 3 |
| 2.   | Clienti .....             | 3 |
| 2.1. | CRM ← Collaboration ..... | 3 |
| 2.2. | Collaboration ← CRM ..... | 4 |
| 3.   | Contatti .....            | 5 |
| 3.1. | CRM ← Collaboration ..... | 5 |
| 3.2. | Collaboration ← CRM ..... | 5 |
| 4.   | Appuntamenti .....        | 6 |
| 4.1. | CRM ← Collaboration ..... | 6 |
| 4.2. | Collaboration ← CRM ..... | 6 |
| 5.   | Task .....                | 7 |
| 5.1. | CRM ← Collaboration ..... | 7 |
| 5.2. | Collaboration ← CRM ..... | 7 |

# 1. Introduzione

CRM Gli Appuntamenti, Contatti e ToDo del CRM possono essere sincronizzati con quelli presenti in Outlook (2007/2010), Office365 e Google Calendar tramite il servizio per la gestione del Collaboration Service.

Nel presente documento è descritta la corrispondenza dei campi usata dal servizio di sincronizzazione tra i Collaboration ed il CRM

## 2. Clienti

### 2.1.CRM ← Collaboration

| Clienti CRM        | Exchange                                             | Office 365                             | Google |
|--------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------|
| DataOrals          | Data e ora corrente                                  |                                        |        |
| IDUtente           | IDUtente a cui è abbinato l'account di collaboration |                                        |        |
| DataRif            | Data e ora corrente                                  |                                        |        |
| IDPortafoglio      | Portafoglio dalle Opzioni dell'utente CRM            |                                        |        |
| IDPortafoglion (*) | Portafoglio2 dalle Opzioni dell'utente CRM           |                                        |        |
| IDAgenten (*)      | IDAgente associato all'utente CRM                    |                                        |        |
| IDAgenteTn (*)     | IDAgenteT associato all'utente CRM                   |                                        |        |
| IDAgenteAn (*)     | IDAgenteA associato all'utente CRM                   |                                        |        |
| DataOraMod         | Data e ora corrente                                  |                                        |        |
| IDUtenteUltimaMod  | CrmColl_<ID account>                                 |                                        |        |
| RagSoc             | CompanyName o Surname + GivenName                    | Company o titolo della scheda contatto |        |
| ReferenteCognome   | Surname o CompanyName                                | Last o Company                         |        |
| ReferenteNome      | GivenName                                            | First                                  |        |
| ReferenteTitolo    | JobTitle                                             | Prefix                                 |        |
| ReferenteRuolo     | Profession                                           | Title                                  |        |
| Indirizzo          | BusinessAddressStreet                                | Work Street                            |        |
| Città              | BusinessAddressCity                                  | Work City                              |        |
| CAP                | BusinessAddressPostalCode                            | Work ZIP/Postal Code                   |        |
| Prov               | BusinessAddressState                                 | Work State/Province                    |        |
| Paese              | BusinessAddressCountry                               | Work Country                           |        |
| Indirizzo2         | HomeAddressStreet                                    | Home Street                            |        |
| Città2             | HomeAddressCity                                      | Home City                              |        |
| CAP2               | HomeAddressPostalCode                                | Home ZIP/Postal Code                   |        |
| Prov2              | HomeAddressState                                     | Home State/Province                    |        |
| Paese2             | HomeAddressCountry                                   | Home Country                           |        |
| Tel1               | BusinessPhone                                        | Work Phone                             |        |
| Tel2               | MobilePhone                                          | Mobile Phone                           |        |
| Tel3               | PrimaryPhone                                         | Main Phone                             |        |
| Cell1              | HomePhone                                            | Home Phone                             |        |
| NumeroFax1         | BusinessFax                                          | Work Fax                               |        |
| Email1             | Email1Address                                        | Work Email                             |        |
| Email2             | Email2Address                                        | Home Email                             |        |
| Web1               | BusinessHomePage                                     | Work URL                               |        |
| NascitaData        | Birthday o 01/01/1900                                | Birthday o 01/01/1900                  |        |
| Note               | Body                                                 | Content                                |        |

Solo nuovo cliente

(\*) con  $n = 2-10$ . Viene valorizzato il tipo di portafoglio indicato come preferito nelle opzioni dell'utente del CRM.

**Nota sull'integrazione con Google:**

Per mantenere l'uniformità delle mappature dei campi del CRM con i diversi sistemi di collaboration, si è scelto di abbinare numeri di telefono, fax e indirizzi e-mail sia di "Lavoro" che di "Casa" nonostante Google Contacts permetta di definire più indirizzi e-mail, numeri di telefono, fax e indirizzi postali come "Lavoro". In particolare, viene importato nel CRM o creato in Google Contact il primo valore di telefono, mail, fax e indirizzo postale indicato come "Lavoro" e il primo valore indicato come "Casa".

## 2.2. Collaboration ← CRM

| Exchange                  | Office 365 | Google                                 | Clienti CRM                                                                                                                        |
|---------------------------|------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CompanyName               |            | Company o titolo della scheda contatto | RagSoc                                                                                                                             |
| Surname                   |            | Last o Company                         | ReferenteCognome                                                                                                                   |
| GivenName                 |            | First                                  | ReferenteNome                                                                                                                      |
| JobTitle                  |            | Prefix                                 | ReferenteTitolo                                                                                                                    |
| Profession                |            | Title                                  | ReferenteRuolo                                                                                                                     |
| Department                |            |                                        |                                                                                                                                    |
| BusinessAddressStreet     |            | Work Street                            | Indirizzo                                                                                                                          |
| BusinessAddressCity       |            | Work City                              | Città                                                                                                                              |
| BusinessAddressPostalCode |            | Work ZIP/Postal Code                   | CAP                                                                                                                                |
| BusinessAddressState      |            | Work State/Province                    | Prov                                                                                                                               |
| BusinessAddressCountry    |            | Work Country                           | Paese                                                                                                                              |
| HomeAddressStreet         |            | Home Street                            | Indirizzo2                                                                                                                         |
| HomeAddressCity           |            | Home City                              | Città2                                                                                                                             |
| HomeAddressPostalCode     |            | Home ZIP/Postal Code                   | CAP2                                                                                                                               |
| HomeAddressState          |            | Home State/Province                    | Prov2                                                                                                                              |
| HomeAddressCountry        |            | Home Country                           | Paese2                                                                                                                             |
| BusinessPhone             |            | Work Phone                             | Tel1                                                                                                                               |
| MobilePhone               |            | Mobile Phone                           | Tel2                                                                                                                               |
| PrimaryPhone              |            | Main Phone                             | Tel3                                                                                                                               |
| HomePhone                 |            | Home Phone                             | Cell1                                                                                                                              |
| BusinessFax               |            | Work Fax                               | NumeroFax1                                                                                                                         |
| Email1Address             |            | Work Email                             | Email1                                                                                                                             |
| Email1DisplayName         |            |                                        | RagSoc                                                                                                                             |
| Email2Address             |            | Home Email                             | Email2                                                                                                                             |
| BusinessHomePage          |            | Work URL                               | Web1                                                                                                                               |
| Birthday                  |            | Birthday                               | NascitaData                                                                                                                        |
| Body                      |            | Content                                | "IDCliente: " + IDCliente + "Codice: " + Codice +<br>"Aggiunto da CrmCollaboration il: " + Data corrente +<br>Note +<br>NoteStampa |
| CrmlId                    |            | CrmlId                                 | IDCliente                                                                                                                          |

### 3. Contatti

#### 3.1. CRM ← Collaboration

| Contatti CRM       | Exchange                                             | Office 365 | Google                | Solo nuovo contatto |
|--------------------|------------------------------------------------------|------------|-----------------------|---------------------|
| DataOralns         | Data e ora corrente                                  |            |                       |                     |
| IDUtente           | IDUtente a cui è abbinato l'account di collaboration |            |                       |                     |
| DataRif            | Data e ora corrente                                  |            |                       |                     |
| DataNascita        | 01/01/1900                                           |            |                       |                     |
| DataOraMod         | Data e ora corrente                                  |            |                       |                     |
| IDUtenteUltimaMod  | CrmColl_<ID account>                                 |            |                       |                     |
| Nome               | GivenName                                            |            | First                 |                     |
| Cognome            | Surname                                              |            | Last                  |                     |
| Titolo             | JobTitle                                             |            | Prefix                |                     |
| Indirizzo          | BusinessAddressStreet                                |            | Work Street           |                     |
| Città              | BusinessAddressCity                                  |            | Work City             |                     |
| CAP                | BusinessAddressPostalCode                            |            | Work ZIP/Postal Code  |                     |
| Prov               | BusinessAddressState                                 |            | Work State/Province   |                     |
| Paese              | BusinessAddressCountry                               |            | Work Country          |                     |
| TelefonoUfficio    | BusinessPhone                                        |            | Work Phone            |                     |
| TelefonoAbitazione | HomePhone                                            |            | Home Phone            |                     |
| TelefonoCellulare  | MobilePhone                                          |            | Mobile Phone          |                     |
| NumeroFax          | BusinessFax                                          |            | Work Fax              |                     |
| Email1             | Email1Address                                        |            | Work Email            |                     |
| DataNascita        | Birthday o 01/01/1900                                |            | Birthday o 01/01/1900 |                     |
| Note               | Body                                                 |            | Content               |                     |

#### 3.2. Collaboration ← CRM

| Exchange                  | Office 365 | Google               | Contatti CRM                                                                                                         |
|---------------------------|------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GivenName                 |            | First                | Nome                                                                                                                 |
| Surname                   |            | Last                 | Cognome                                                                                                              |
| JobTitle                  |            | Prefix               | Titolo                                                                                                               |
| Department                |            |                      | Reparto                                                                                                              |
| BusinessAddressStreet     |            | Work Street          | Indirizzo                                                                                                            |
| BusinessAddressCity       |            | Work City            | Città                                                                                                                |
| BusinessAddressPostalCode |            | Work ZIP/Postal Code | CAP                                                                                                                  |
| BusinessAddressState      |            | Work State/Province  | Prov                                                                                                                 |
| BusinessAddressCountry    |            | Work Country         | Paese                                                                                                                |
| BusinessPhone             |            | Work Phone           | TelefonoUfficio                                                                                                      |
| HomePhone                 |            | Home Phone           | TelefonoAbitazione                                                                                                   |
| MobilePhone               |            | Mobile Phone         | TelefonoCellulare                                                                                                    |
| BusinessFax               |            | Work Fax             | NumeroFax                                                                                                            |
| Email1Address             |            | Work Email           | Email1                                                                                                               |
| Email1DisplayName         |            |                      | Email1                                                                                                               |
| Birthday                  |            | Birthday             | DataNascita                                                                                                          |
| Body                      |            | Content              | "IDContatto: " +<br>IDContatto + "Aggiunto da<br>CrmCollaboration il: " +<br>Data corrente +<br>Note +<br>NoteStampa |
| CrmId                     |            | CrmId                | IDContatto                                                                                                           |

## 4. Appuntamenti

### 4.1. CRM ← Collaboration

| Appuntamenti CRM    | Exchange                                                            | Office 365                               | Google |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------|
| IDCliente           | Indicato con la sintassi <b>ID:nnn</b> nelle note dell'appuntamento |                                          |        |
| IDTipo              | Tipo appuntamento di default del CRM                                |                                          |        |
| AnnoOrdine          | Anno corrente                                                       |                                          |        |
| DataOrdine          | Data e ora corrente                                                 |                                          |        |
| NumeroOrdine        | Generato automaticamente in base al tipo di appuntamento            |                                          |        |
| IDPortafoglio       | Portafoglio dalle Opzioni dell'utente CRM                           |                                          |        |
| IDAgente            | Agente dalle Opzioni dell'utente CRM                                |                                          |        |
| IDAgenteT           | Operatore dalle Opzioni dell'utente CRM                             |                                          |        |
| IDAgenteA           | Agenzia indicato dalle Opzioni dell'utente CRM                      |                                          |        |
| IDAgenteS           | Segnalatore dalle Opzioni dell'utente CRM                           |                                          |        |
| IdProvenienza       | Provenienza dalle Opzioni dell'utente CRM                           |                                          |        |
| Stato               | Stato appuntamento da Opzioni dell'utente CRM                       |                                          |        |
| Cod_Mag             | Codice magazzino dalle Opzioni dell'utente CRM                      |                                          |        |
| IDUtente            | IDUtente a cui è abbinato l'account di collaboration                |                                          |        |
| DataOralns          | Data e ora corrente                                                 |                                          |        |
| DataOraMod          | Data e ora corrente                                                 |                                          |        |
| IDUtenteUltimaMod   | CrmColl_<ID account>                                                |                                          |        |
| OggettoTrattativa   | Subject                                                             | Titolo della scheda                      |        |
| DataAppto, OraAppto | StartTime                                                           | StartTime                                |        |
| DataOraFineAppto    | EndTime                                                             | EndTime                                  |        |
| Note                | Location + Subject + Body                                           | Location + Titolo della scheda + Content |        |

Solo nuovo appuntamento

### 4.2. Collaboration ← CRM

| Exchange                   | Office 365 | Google                           | Appuntamenti CRM                                                                                                                                          |
|----------------------------|------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Subject                    |            | Titolo della scheda appuntamento | "App.N°:" + IDOrdine + CodiceAgente + Cliente + ClienteCA + IDCliente + OggettoTrattativa                                                                 |
| Location                   |            | Location (prima indicata)        | Indirizzo + CAP + Città + Prov                                                                                                                            |
| Body                       |            | Content                          | "Agente:" + CodiceAgente + Nome agente + Cognome Agente + "Oggetto trattativa:" + OggettoTrattativa + "Note:" + Note + Tel1 + Cell1 + NumeroFax1 + Email1 |
| StartTime                  |            | StartTime (primo indicato)       | OraAppto                                                                                                                                                  |
| EndTime                    |            | EndTime (primo indicato)         | DataOraFineAppto                                                                                                                                          |
| ReminderMinutesBeforeStart |            | Reminder.Minutes                 | 15                                                                                                                                                        |
| ReminderIsSet              |            | Se Reminder.Minutes > 0          | True                                                                                                                                                      |
| IsAllDayEvent              |            | AllDay (primo indicato)          | False                                                                                                                                                     |
| Comment                    |            | idCrm                            | IDOrdine                                                                                                                                                  |

## 5. Task

### 5.1. CRM ← Collaboration

| ToDo CRM          | Exchange                                             | Office 365 | Solo nuovo<br>ToDo |
|-------------------|------------------------------------------------------|------------|--------------------|
| Codice            | Tipo di default dei ToDo nel CRM                     |            |                    |
| IDUtente          | IDUtente a cui è abbinato l'account di collaboration |            |                    |
| DataOralns        | Data e ora corrente                                  |            |                    |
| DataOraMod        | Data e ora corrente                                  |            |                    |
| IDUtenteUltimaMod | CrmColl_<ID account>                                 |            |                    |
| Oggetto           | Subject + Body                                       |            |                    |
| DataMemo          | StartDate                                            |            |                    |
| OraMemo           | DueDate                                              |            |                    |

### 5.2. Collaboration ← CRM

| Exchange      | Office 365                                               | ToDo CRM |
|---------------|----------------------------------------------------------|----------|
| Subject       | "Prom. N°" + IDMemo + NomeUtente + Descrizione tipo ToDo |          |
| Body          | "Utente:" + NomeUtente + "Note" + Oggetto                |          |
| StartDate     | DataMemo                                                 |          |
| DueDate       | OraMemo                                                  |          |
| ReminderDueBy | 15 minuti prima di OraMemo                               |          |
| ReminderIsSet | True                                                     |          |
| IsAllDayEvent | False                                                    |          |
| Comment       | IDPromemoria                                             |          |