

FAQ

KONTAKT SYNCH für Outlook & Teams DR

Empfänger
TwinCap First Kunden

Allgemeines	
Verfasser	TwinCap First AG support@twincapfirst.ch
Datum	April 2021
Version	1.0
Status	FINAL

1	Häufig gestellte Fragen	5
1.1	Kann ich bestimmen, welche Benutzer welche Kontaktdaten bekommt?	5
1.2	Braucht es einen Benutzer (Service Account) welcher ein Login mit Passwort und Rechte haben muss?.....	5
1.3	Werden entsprechende Lizenzen dafür benötigt?.....	5
1.4	In welcher Form müssen die Kontaktdaten bereitgestellt werden?	6
1.5	Wo läuft die Synchronisation?	6
1.6	Kann ich meine Daten auch mit einer OnPrem Exchange Installation synchronisieren? ..	6
1.7	Kann ich die Kontakt Daten auch auf dem Mac benutzen?	6
1.8	Ich habe keine CRM-Datenbank, möchte aber alle Benutzer innerhalb der AD als Kontakte synchronisieren, ist dies möglich?	6
1.9	Ich möchte, dass einzelne Abteilungen unterschiedliche Daten synchronisiert bekommen?.....	7
1.10	Sie sagen die Steuerung erfolgt durch Gruppen – wie müssen diese heissen?	7
1.11	Was, wenn ein Benutzer Mitglied ist von mehr als einer Gruppe?.....	7
1.12	Wie sieht die Synchronisation für den Benutzer aus?.....	7
1.13	Werden bestehende Kontakte bei den Benutzern gelöscht oder überschrieben?.....	7
1.14	Wie sieht es mit den Kosten aus?.....	7

Tabellenverzeichnis

1 – Versions Kontrolle	4
2 – Verknüpfte Dokumente.....	4
3 - Abkürzungen.....	4

Versions Kontrolle			
Version	Datum	Autor	Beschreibung
1.0	21.04.2021	TwinCap First AG	Erstellung

1 – Versions Kontrolle

Verlinkte Dokumente			
Titel	Autor	Version	Abgelegt

2 – Verknüpfte Dokumente

Abkürzungen	
Abkürzung	Erläuterung
TCF	TwinCap First AG

3 - Abkürzungen

1 Häufig gestellte Fragen

Möchten Sie beispielsweise alle ihre Kundenkontakte aus ihrer CRM oder ERP Applikation innerhalb von Outlook (z.B. Kontakt mit Mail Adresse) oder Microsoft Teams (Telefonnummern) nutzen?

Kein Problem – der TwinCap Kontakt Synch synchronisiert alle Ihre Daten (nach Ihren Wünschen) mit Office 365 und somit sind alle Kontaktdaten in der entsprechenden Client Applikationen nutzbar.

Mit dem TwinCap Kontakt Synch bieten wir Ihnen eine hochflexible Lösung, wie Sie Ihre Kontaktdaten mit Office 365 synchronisieren können. Durch die Synchronisation sind diese Daten in allen Office Anwendungen (Outlook, Teams, Skype etc.) verfügbar, dies sowohl innerhalb der Desktop Anwendungen wie auch in den mobilen Apps.

1.1 Kann ich bestimmen, welche Benutzer welche Kontaktdaten bekommt?

Ja, Sie bestimmen anhand von dynamischen oder statischen Gruppen, welche Benutzer welche Kontaktdaten erhalten sollen.

1.2 Braucht es einen Benutzer (Service Account) welcher ein Login mit Password und Rechte haben muss?

Es wird kein Account und damit auch kein direktes Passwort benötigt. Die Synchronisation erfolgt mit modernen Azure Apps, welche mit Keys arbeiten. Die Berechtigung ist minimiert auf die entsprechenden Bedürfnisse (Leserechte auf die minimalen Benutzer Attribute mit Gruppen Abfrage, Schreibrechte auf die Kontakt Objekte aller Benutzer)

1.3 Werden entsprechende Lizenzen dafür benötigt?

- Der TwinCap Kontakt Synch synchronisiert in die Outlook Kontakte jedes Benutzers und funktioniert mit jeder M365/O365 Lizenz.
- Um Kontakte von Outlook in Teams (Calling Tab) zu synchronisieren, benötigt es Teams Direct routing, respektive Enterprise Lizenzen (E1 / E3 + Phone System oder E5). Bei Business Lizenzen wird der Synch nach Teams noch nicht unterstützt.

1.4 In welcher Form müssen die Kontaktdaten bereitgestellt werden?

Die Kontaktdaten können in einer beliebigen kompatiblen Form bereitgestellt werden, z.B. SQL / Oracle DB, Azure AD, CSV, XML, TXT usw. Es wird ein direkte Zugang übers Internet benötigt, um auf ihre Daten zuzugreifen. Direkte Abfragen auf Datenbanken (SQL/Oracle etc.) erhöhen die Flexibilität.

1.5 Wo läuft die Synchronisation?

- Die Synchronisation läuft auf einem TwinCap First Azure Rechner auf Microsoft Azure (Holland/EU)
- Der Zugang an die Source Daten muss durch den Kunden gewährleistet sein (Firewall / SQL Queries etc.)
- Der Zugang an die Mailboxen erfolgt direkt via Office 365 Graph API

1.6 Kann ich meine Daten auch mit einer OnPrem Exchange Installation synchronisieren?

Dies ist leider nicht möglich. Es können nur Mailboxen synchronisiert werden, die innerhalb von Office 365 sind. Betreiben Sie eine hybride Installation, so können alle Mailboxen synchronisiert werden, welche sich auf Office 365 befinden.

1.7 Kann ich die Kontakt Daten auch auf dem Mac benutzen?

Sie können die synchronisierten Daten sowohl auf Windows, Mac wie auch Linux benutzen. Am einfachsten erfolgt dies mit den Microsoft Client Applikationen Outlook und Teams. Die Nutzung ist jedoch auch mit Standard ActiveSync Clients möglich.

1.8 Ich habe keine CRM-Datenbank, möchte aber alle Benutzer innerhalb der AD als Kontakte synchronisieren, ist dies möglich?

Dies ist vollumfänglich möglich. Da die Kontaktdaten (Telefonnummer, Adressen, Mail usw.) jedoch von der Azure AD und nicht von einer DB ausgelesen werden müssen, bedarf die Synchronisation zusätzlicher Rechte. Diese erweiterten Rechte werden auch auf der Azure App zugewiesen.

1.9 Ich möchte, dass einzelne Abteilungen unterschiedliche Daten synchronisiert bekommen?

Diese Anforderung ist im Design schon fix implementiert. Die Steuerung erfolgt durch Gruppen Mitgliedschaften und kann vollumfänglich und autonom von Ihnen vorgenommen werden. Am effizientesten benutzt man sogenannte dynamische Gruppen.

1.10 Sie sagen die Steuerung erfolgt durch Gruppen – wie müssen diese heissen?

Die Namensgebung der Gruppen obliegt komplett ihrer Wahl. Sie definieren den 'Trigger' und die Logik der Synchronisationsgruppen.

1.11 Was, wenn ein Benutzer Mitglied ist von mehr als einer Gruppe?

Ist ein Benutzer Mitglied von mehr als einer Gruppe, so werden die Kontakte von allen zugehörigen Gruppen synchronisiert.

1.12 Wie sieht die Synchronisation für den Benutzer aus?

Der Benutzer sieht innerhalb seines 'Kontakt' Folders im Office365/Outlook alle synchronisierten Kontakte als ganz normale Kontakte. Sämtliche synchronisierten Kontakte haben zusätzlich eine Kategorie 'ContactSync' als Identifikationsmerkmal.

1.13 Werden bestehende Kontakte bei den Benutzern gelöscht oder überschrieben?

Persönliche Benutzerkontakte werden weder gelöscht noch überschrieben. Es werden nur diejenigen Kontakte mit der Kategorie «ContactSync» mutiert.

Zudem bieten wir auch die Möglichkeit auf Kundenwünsche einzugehen, z.B. eine two-way (multi master) Synchronisation oder spezielle «Kontaktfelder», können auf Wunsch eingebaut werden.

1.14 Wie sieht es mit den Kosten aus?

Primär muss zwischen der «Erstinstallation/-Konfiguration» und den laufenden Kosten unterschieden werden. Die initiale Konfiguration hängt davon ab, welche Quellen und welche Komplexität vorliegt und welche «speziellen» Wünsche Sie haben und muss daher individuell offeriert werden. Die laufenden Kosten richten sich nach der Anzahl der Benutzer, welche synchronisiert werden.