

# Salesforce for Outlook

Für mehr Effizienz im Unternehmensalltag

**Die nahtlose Integration von wichtigen Schnittstellen im Unternehmen, besonders in der Kommunikation, ist für jeden Betrieb im Zeitalter der Digitalisierung unerlässlich geworden. Hierzu zählt beispielsweise die Synchronisierung von E-Mails und Kalendern und jeglicher Tasks und Aktivitäten aus dem CRM-Bereich. Salesforce for Outlook bietet genau das – und mehr.**

**Was Salesforce for Outlook genau ist und welche Vorteile Sie davon erwarten können, erläutern wir in diesem Wissensartikel:**

## Inhalt

Was ist Salesforce for Outlook?	1
Was sind die Funktionen von Salesforce for Outlook?	2
Was sind die Vorteile von Salesforce for Outlook?	3
Implementierung von Salesforce for Outlook	4
Wie installiere ich Salesforce for Outlook?	5
Wie sicher ist Salesforce for Outlook?	6
Warum wird Salesforce for Outlook eingestellt?	8
Funktionen auf einen Blick	8
Fazit	9
Kontakt	9

## Was ist Salesforce for Outlook?

Salesforce for Outlook ist eine Integration zwischen Microsoft Outlook und Salesforce, die es Salesforce-Nutzern ermöglicht, ihre E-Mails, Kalender und Aufgaben direkt in Salesforce zu verfolgen und zu synchronisieren.

Mit Salesforce for Outlook können Benutzer beispielsweise E-Mails von Outlook aus direkt in Salesforce aufnehmen, Kalendereinträge in beiden Systemen synchronisieren und Salesforce-Aufgaben und -Aktivitäten von Outlook aus verfolgen.

Darüber hinaus bietet Salesforce for Outlook eine Offline-Synchronisierungsfunktion, mit der Benutzer auf Salesforce-Daten zugreifen und diese bearbeiten können, auch wenn sie keine Internetverbindung haben.

## Was sind die Funktionen von Salesforce for Outlook?

Salesforce for Outlook bietet eine Vielzahl von Funktionen, die es Benutzern ermöglichen, ihre Arbeit effizienter zu erledigen und produktiver zu sein. Hier sind einige der wichtigsten Funktionen von Salesforce for Outlook:

1. **E-Mail-Integration:** Salesforce for Outlook ermöglicht es Benutzern, E-Mails von Outlook aus direkt in Salesforce aufzunehmen. Die Integration ist nahtlos, was bedeutet, dass Benutzer ihre E-Mails nicht manuell in Salesforce kopieren oder weiterleiten müssen. Salesforce for Outlook erkennt automatisch, welche E-Mails relevant sind, und fügt sie dem entsprechenden Salesforce-Datensatz hinzu.
2. **Kalender-Synchronisierung:** Salesforce for Outlook synchronisiert automatisch Kalendereinträge zwischen Outlook und Salesforce. Dies bedeutet, dass Benutzer ihre Termine und Besprechungen in beiden Systemen verwalten können, ohne sich Gedanken darüber machen zu müssen, dass sie Informationen verlieren oder doppelt eingeben.
3. **Aufgaben- und Aktivitäten-Verfolgung:** Mit Salesforce for Outlook können Benutzer Salesforce-Aufgaben und -Aktivitäten von Outlook aus verfolgen. Dies bedeutet, dass Benutzer ihre Salesforce-Aufgaben und -Aktivitäten in Outlook sehen und bearbeiten können, ohne zwischen den Systemen wechseln zu müssen.
4. **Offline-Synchronisierung:** Salesforce for Outlook bietet eine Offline-Synchronisierungsfunktion, mit der Benutzer auf Salesforce-Daten zugreifen und diese bearbeiten können, auch wenn sie keine Internetverbindung haben. Dies ist

besonders nützlich für Benutzer, die viel reisen oder in Gebieten mit schlechter Internetverbindung arbeiten.

5. **Automatische Datenerkennung:** Salesforce for Outlook erkennt automatisch, welche E-Mails, Kontakte, Aufgaben und Aktivitäten in Salesforce aufgenommen werden sollen. Dies bedeutet, dass Benutzer keine Zeit damit verbringen müssen, manuell zu entscheiden, welche Informationen in Salesforce aufgenommen werden sollen.
6. **Anpassbare Einstellungen:** Salesforce for Outlook bietet anpassbare Einstellungen, mit denen Benutzer entscheiden können, welche Daten zwischen Outlook und Salesforce synchronisiert werden sollen. Dies bedeutet, dass Benutzer die Integration an ihre individuellen Arbeitsabläufe anpassen können.

## Was sind die Vorteile von Salesforce for Outlook?

Salesforce for Outlook bietet eine Vielzahl von Vorteilen für Benutzer, die Salesforce und Outlook verwenden. Hier sind einige der wichtigsten Vorteile von Salesforce for Outlook:

- **Verbesserte Effizienz:** Durch die Integration von Outlook und Salesforce können Benutzer ihre Arbeit effizienter erledigen. Sie müssen keine Zeit damit verschwenden, zwischen den Systemen zu wechseln oder Informationen manuell zu kopieren. Stattdessen können sie ihre Arbeit in einem System erledigen und Salesforce for Outlook erledigt den Rest.
- **Bessere Datenqualität:** Salesforce for Outlook verbessert die Datenqualität, indem es sicherstellt, dass alle relevanten Informationen in Salesforce aufgenommen werden. Benutzer müssen keine Informationen manuell in Salesforce kopieren oder weiterleiten, was das Risiko von Datenverlust oder Fehlern reduziert.
- **Verbesserte Zusammenarbeit:** Salesforce for Outlook verbessert die Zusammenarbeit, indem es sicherstellt, dass alle relevanten Informationen allen Benutzern zur Verfügung stehen. Wenn ein Benutzer beispielsweise eine wichtige E-Mail in Salesforce aufnimmt, kann jeder, der Zugriff auf den entsprechenden Datensatz hat, die Informationen sehen.

- **Zeitersparnis:** Salesforce for Outlook spart Zeit, indem es die manuelle Dateneingabe reduziert. Benutzer müssen nicht länger Informationen zwischen Outlook und Salesforce kopieren oder weiterleiten. Stattdessen wird alles automatisch synchronisiert.
- **Bessere Kundenbeziehungen:** Salesforce for Outlook verbessert die Kundenbeziehungen, indem es sicherstellt, dass alle relevanten Informationen zu einem Kunden in Salesforce aufgenommen werden. Dies ermöglicht es den Benutzern, die Interaktionen mit dem Kunden besser zu verfolgen und eine personalisierte Erfahrung zu bieten.

## Implementierung von Salesforce for Outlook

Die Implementierung von Salesforce for Outlook ist einfach und unkompliziert. Hier sind die Schritte, die erforderlich sind, um Salesforce for Outlook zu implementieren:

1. **Überprüfen Sie die Systemanforderungen:** Stellen Sie sicher, dass die Systemanforderungen für Salesforce for Outlook erfüllt sind. Dies umfasst die Kompatibilität von Outlook und Salesforce, die richtige Version von Outlook und das Betriebssystem.
2. **Installieren Sie Salesforce for Outlook:** Laden Sie Salesforce for Outlook von der Salesforce-Website herunter und installieren Sie es auf Ihrem Computer.
3. **Konfigurieren Sie Salesforce for Outlook:** Konfigurieren Sie Salesforce for Outlook, um sicherzustellen, dass es an Ihre individuellen Arbeitsabläufe angepasst ist. Dies umfasst die Auswahl der Daten, die zwischen Outlook und Salesforce synchronisiert werden sollen, sowie die Konfiguration von Offline-Einstellungen.
4. **Schulen Sie Ihre Benutzer:** Schulen Sie Ihre Benutzer in der Verwendung von Salesforce for Outlook. Stellen Sie sicher, dass sie wissen, wie sie E-Mails in Salesforce aufnehmen, Kalendereinträge synchronisieren und Salesforce-Aufgaben und -Aktivitäten von Outlook aus verfolgen können.
5. **Überwachen Sie die Nutzung:** Überwachen Sie die Nutzung von Salesforce for Outlook, um sicherzustellen, dass es ordnungsgemäß verwendet wird. Stellen Sie sicher, dass Benutzer die Integration aktiv nutzen und dass keine Probleme auftreten.

## Wie installiere ich Salesforce for Outlook?

1. Öffnen Sie die heruntergeladene und gespeicherte Installationsdatei und führen Sie den Installationsassistenten vollständig aus.
2. Öffnen Sie Microsoft Outlook. Der Setup-Assistent wird geöffnet und das Symbol von Salesforce for Outlook (Salesforce CRM for Outlook-Taskleistensymbol) wird in der Taskleiste angezeigt. Wenn der Assistent nicht geöffnet wird, können Sie ihn manuell starten. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf Salesforce CRM for Outlook-Taskleistensymbol und dann auf Einstellungen.
3. Wenn Sie sich bei einer anderen als der standardmäßigen Website anmelden möchten, klicken Sie auf URL ändern und wählen Sie den Server aus, zu dem eine Verbindung hergestellt werden soll. Wenn der gewünschte Server nicht aufgeführt ist, wählen Sie Andere aus und geben den URL ein, beispielsweise eine benutzerdefinierte Domäne, die von Ihrer Organisation verwendet wird.
4. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort ein.
5. Klicken Sie auf Genehmigen. Dadurch wird eine sichere Verbindung zwischen Outlook und Salesforce erstellt. Sofern kein Fehler auftritt, müssen Sie sich nicht erneut anmelden.
6. Klicken Sie auf Weiter und prüfen Sie die durch Ihren Administrator festgelegten Synchronisierungsrichtungen. Wenn Sie Ihre Outlook-Elemente mit anderen Ordnern synchronisieren möchten, klicken Sie auf Ordner ändern und wählen Sie Ordner aus, die sich in Ihrem Standardordner oder dem Hauptordner des Postfachs befinden.
7. Klicken Sie auf Weiter und wählen Sie dann Ihre Synchronisierungsmethode aus.
  - a. Wählen Sie aus, ob nur einige oder alle Kontakte, Veranstaltungen und Aufgaben synchronisiert werden sollen. Wählen Sie für nicht zu synchronisierende Elemente die Kategorie "Nicht mit Salesforce synchronisieren" in Outlook aus.
  - b. Wählen Sie aus, einzelne Kontakte, Veranstaltungen und Aufgaben zu synchronisieren. Wählen Sie für zu synchronisierende Elemente die Kategorie "Mit Salesforce synchronisieren" in Outlook aus.
8. Klicken Sie auf Weiter und wählen Sie die Arten von privaten Elementen aus, die synchronisiert werden sollen.
9. Klicken Sie auf Speichern. Beim Taskleistensymbol, das nun aktiv ist, wird eine Begrüßungsmeldung (Salesforce CRM for Outlook-Taskleistensymbol) angezeigt. Wenn

Sie die Synchronisierung von Outlook-Elementen konfiguriert haben und Nur die von mir ausgewählten Outlook-Elemente synchronisieren als Ihre Synchronisierungsmethode auswählen, beginnt die Synchronisierung für alle Elemente in den von Ihnen ausgewählten Ordnern automatisch. Das Symbol dreht sich während jedes Synchronisierungszyklus.

## Wie sicher ist Salesforce for Outlook?

Salesforce for Outlook bietet seinen Nutzern einen sehr hohen Grad an Sicherheit, da die Integration mehrere ergänzende Sicherheitsfunktionen bietet, um die höchstmögliche Datensicherheit zu gewährleisten. Hierzu ein kompakter Überblick über die verschiedenen Möglichkeiten:

- **Verschlüsselung:** Salesforce for Outlook verwendet die Verschlüsselung für alle Datenübertragungen zwischen Salesforce und Outlook. Dies bedeutet, dass alle Daten, die zwischen den beiden Anwendungen übertragen werden, verschlüsselt und somit vor unbefugtem Zugriff geschützt sind.
- **Benutzerdefinierte Einstellungen:** Benutzer können benutzerdefinierte Einstellungen für Salesforce for Outlook konfigurieren, um sicherzustellen, dass die Integration an ihre individuellen Sicherheitsanforderungen angepasst ist. Dies umfasst die Möglichkeit, die Synchronisation von bestimmten Daten zu deaktivieren oder den Zugriff auf bestimmte Funktionen einzuschränken.
- **Zugriffskontrolle:** Salesforce for Outlook bietet eine umfassende Zugriffskontrolle, die sicherstellt, dass nur autorisierte Benutzer auf die Daten zugreifen können. Administratoren können die Zugriffsrechte für jede Benutzerrolle individuell konfigurieren, um sicherzustellen, dass nur die richtigen Personen auf die Daten zugreifen können.
- **Überwachung:** Salesforce for Outlook bietet eine umfassende Überwachungsfunktion, mit der Administratoren die Aktivitäten der Benutzer überwachen und verdächtige Aktivitäten erkennen können. Diese Überwachungsfunktionen ermöglichen es den Administratoren, schnell auf Bedrohungen zu reagieren und die Sicherheit der Daten zu gewährleisten.

- **Zwei-Faktor-Authentifizierung:** Salesforce for Outlook bietet auch eine Zwei-Faktor-Authentifizierung, um sicherzustellen, dass nur autorisierte Benutzer auf die Daten zugreifen können. Dies bedeutet, dass Benutzer neben ihrem Passwort auch eine zusätzliche Authentifizierungsmethode wie eine SMS oder eine App-Authentifizierung verwenden müssen, um auf ihre Salesforce-Daten zugreifen zu können.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Salesforce for Outlook sehr sicher ist und mehrere Sicherheitsfunktionen bietet, um die Daten der Benutzer zu schützen. Anwender können benutzerdefinierte Einstellungen konfigurieren, um sicherzustellen, dass die Integration an ihre individuellen Sicherheitsanforderungen angepasst ist, während Administratoren die Überwachungsfunktionen nutzen können, um verdächtige Aktivitäten zu erkennen und schnell auf Bedrohungen zu reagieren.

## Warum wird Salesforce for Outlook eingestellt?

Leser sollten sich in Anbetracht dieser Vorteile nun jedoch nicht zu früh freuen. Salesforce plant nämlich bereits seit längerem, die Outlook-Integration einzustellen. Der Grund: das Programm ist mittlerweile veraltet.

Der ursprüngliche Zweck von Salesforce for Outlook war es, die Salesforce-Plattform mit dem Mail-Service von Microsoft zu verbinden. Mit dem Release der Version IE11 von Outlook, welches mithilfe von APEX-Aufrufen kommuniziert, war Salesforce for Outlook auf die Unterstützung durch Lightning Experience angewiesen. Dies war jedoch eigentlich nur als vorübergehende Lösung gedacht.

Heute allerdings sind bereits die meisten Salesforce-Kunden zu Lightning Experience gewechselt; außerdem arbeitet Salesforce schon vermehrt am Ausbau von Microsoft-Integrationen. Salesforce for Outlook wird dadurch letztendlich überflüssig, und Salesforce hat sich aus diesem Grund dazu entschieden, das Produkt einzustellen.

Die vollständige Einstellung wurde laut Salesforce jedoch auf Juni 2024 verschoben. Nutzer haben somit noch eine Weile Zeit, bis Salesforce for Outlook endgültig nicht mehr unterstützt wird.

## Funktionen auf einen Blick

- Verknüpfen von Datensätzen in Salesforce und Outlook
- Anlegen und Bearbeiten von Salesforce-Datensätzen aus Outlook – unterstützte Objekte: Kontakt, Lead, Account, Opportunity, Case, Task, Event und sämtliche Custom Objects
- Automatisches Matching eingehender E-Mails mit Salesforce-Kontakten
- Bearbeitung von Salesforce Tasks in Outlook
- Anzeige von Salesforce Events im Outlook-Kalender
- Nutzung von Salesforce E-Mail Templates in Outlook



## Fazit

Salesforce for Outlook ist eine leistungsstarke Integration, die es Benutzern ermöglicht, ihre E-Mails, Kalender und Aufgaben direkt in Salesforce zu verfolgen und zu synchronisieren. Mit Salesforce for Outlook können Benutzer effizienter arbeiten, die Datenqualität verbessern, die Zusammenarbeit verbessern, Zeit sparen und bessere Kundenbeziehungen aufbauen. Die Implementierung von Salesforce for Outlook ist einfach und unkompliziert und erfordert nur wenige Schritte. Wenn Sie Salesforce und Outlook verwenden, sollten Sie unbedingt Salesforce for Outlook ausprobieren, um die Vorteile der Integration zu nutzen.

Hier können Sie noch mehr über Salesforce for Outlook herausfinden:

[https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.outlookcrm\\_sfo\\_about.htm&type=5](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.outlookcrm_sfo_about.htm&type=5)

## Kontakt

### **Haben wir Ihr Interesse geweckt?**

Seit 2002 unterstützen wir unsere Kunden bei der Einführung und Anpassung von Salesforce auf individuelle Unternehmensbedürfnisse. Mit dieser Erfahrung können wir sicher auch Ihnen ein zuverlässiger Partner sein. Ob Konzern, Mittelstand oder KMU – wir kennen die Herausforderungen in vielen Branchen und entwickeln auch für Sie die optimale Lösung.

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf:

Comselect Gesellschaft für Relationship Management mbH

Bernd Bittner, Sales Director CRM Services

Telefon: 0621 / 76133 500

Email: [info@comselect.de](mailto:info@comselect.de)

Web: <https://comselect.de>

### **Wir über uns.**

comselect ist ein inhabergeführtes Unternehmen mit Hauptsitz in Mannheim und Niederlassung in Augsburg. Unsere Experten aus den Bereichen CRM Consulting, künstliche Intelligenz, digitales Marketing und Prozesse haben sich auf die Umsetzung komplexer Projekte, von der strategischen CRM Beratung, über die Konzeption bis zur Umsetzung, spezialisiert. Seit 2002 sind wir der führende Partner für den deutschen Mittelstand. Unser Branchenschwerpunkt ist die herstellende Industrie. Unsere Berater treffen Sie in Hamburg, Berlin, Düsseldorf, Frankfurt, München, Stuttgart.

©2002-2023 comselect GmbH | Alle Rechte vorbehalten