



**Community Edition**

## **SalesForce-Customer-Sync-CE**

**Dokumentation**

**Version 1.0**

**Synchronisiert Kundendaten zwischen OTRS und Salesforce**

**CIPHron GmbH**

E-Mail: [kontakt@ciphron.de](mailto:kontakt@ciphron.de)

Telefon: +49 511 515133-0

Telefax: +49 511 515133-29

---

GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE

Version 3, November 2007 Diese Arbeit ist

rechtlich geschützt von der CIPHron GmbH, Kriegerstr. 44,  
30161 Hannover, Deutschland.

Erstelldatum: 30.01.2020

## Inhaltsverzeichnis

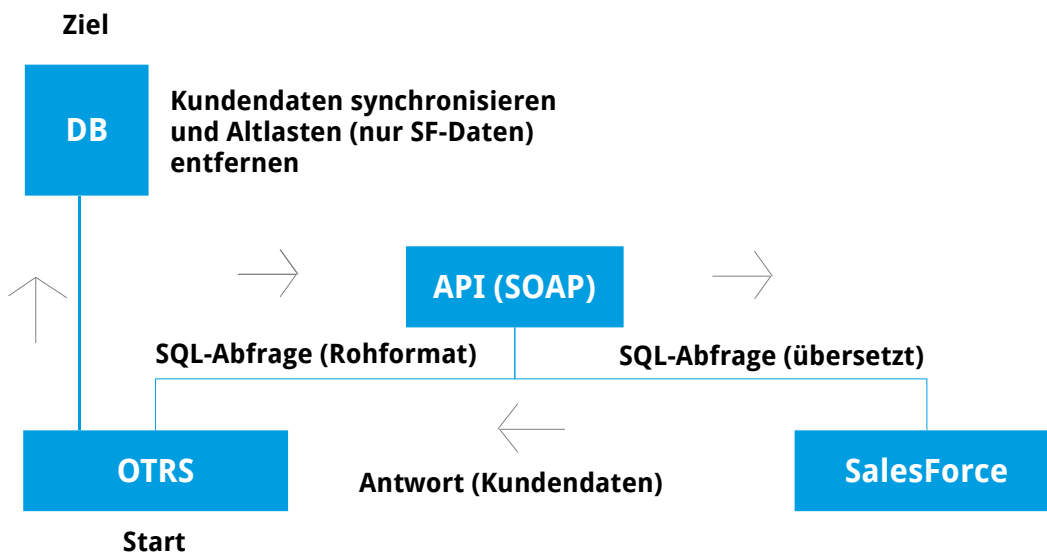
<b>1</b>	<b>Vorwort .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Ablauf .....</b>	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>Systemanforderungen .....</b>	<b>1</b>
3.1	Framework .....	1
3.2	Abhängigkeiten .....	1
3.3	Betriebssystem .....	2
3.4	Dritt-Anbieter Software .....	2
<b>4</b>	<b>Installation .....</b>	<b>2</b>
4.1	Administrationsumgebung .....	2
4.2	Kommandozeile .....	2
<b>5</b>	<b>Konfiguration .....</b>	<b>2</b>
5.1	SalesForceModule .....	2
5.2	SalesForceModule::AuthUser .....	2
5.3	SalesForceModule::AuthPassword .....	3
5.4	SalesForceModule::AuthSecToken .....	3
5.5	SalesForceModule::Proxy .....	3
5.6	SalesForceModule::BaseUrl .....	3
5.7	SalesForceModule::Prefix .....	3
5.8	SalesForceModule::SubjectUrl .....	3
5.9	SalesForceModule::MetaDataUrl .....	3
5.10	SalesForceModule::APIVersion .....	3
5.11	SalesForceModule::WebProxy .....	4
5.12	SalesForceModule::Companies::AddAttributesToParams .....	4
5.13	SalesForceModule::Companies::Where .....	4
5.14	SalesForceModule::Companies::Limit .....	4
5.15	SalesForceModule::Companies::DeleteOld .....	5
5.16	SalesForceModule::Customers::AddAttributesToParams .....	5
5.17	SalesForceModule::Customers::Where .....	6
5.18	SalesForceModule::Customers::Limit .....	6
5.19	SalesForceModule::Customers::DefaultCustomerID .....	6
5.20	SalesForceModule::Customers::DeleteOld .....	6
5.21	SalesForceModule::ValidData .....	6
5.22	Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###SalesForceSyncCompanies .....	6
5.23	Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###SalesForceSyncCustomers .....	6
<b>6</b>	<b>Verwendung .....</b>	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>Technische Implementierung .....</b>	<b>8</b>
<b>8</b>	<b>Dateiliste .....</b>	<b>8</b>
<b>9</b>	<b>Änderungsprotokoll .....</b>	<b>8</b>

## 1 Vorwort

Dieses Modul fügt dem OTRS eine API-Schnittstelle zur Synchronisierung der Kundendaten aus dem Salesforce hinzu. Man kann die Kundeninformationen auch manuell über die Kommandozeile oder die mitgelieferte CronJob Konfiguration zur Abbildung nutzen.

## 2 Ablauf

Das folgende Diagramm zeigt vereinfacht dargestellt wie das OTRS mit dem Salesforce kommuniziert.



## 3 Systemanforderungen

Die zu erfüllenden Kriterien für den optimalen Einsatz im Betrieb.

### 3.1 Framework

Das folgende OTRS Framework wird benötigt:

- 6.0.x

### 3.2 Abhängigkeiten

Die folgenden Pakete werden benötigt:

- Keines

### 3.3 Betriebssystem

Das Modul benötigt eines der folgenden Systeme:

- Keines

### 3.4 Dritt-Anbieter Software

Diese Dritt-Anbieter Software wird benötigt um das Modul zu nutzen:

- WWW::Salesforce (CPAN-Modul)

## 4 Installation

Die folgenden Anweisungen erklären wie man das Modul installiert.

### 4.1 Administrationsumgebung

Sie müssen der Admin-Gruppe zugewiesen sein. Bitte benutzen Sie folgenden Link um das Modul zu installieren:

- <http://localhost/otrs/index.pl?Action=AdminPackageManager>

### 4.2 Kommandozeile

Falls Sie nicht den normalen Weg über die Administration gehen können, führen Sie einfach diesen Befehl in der Kommandozeile aus:

```
shell> bin/otrs.Console.pl Admin::Package::Install /path/to/SalesForce-Customer-Sync-CE-6.0.1.opm
```

## 5 Konfiguration

Das Modul kann über die Systemkonfiguration in der Administrationsumgebung konfiguriert werden. Die folgenden Konfigurationsoptionen sind verfügbar.

### 5.1 SalesforceModule

Navigation: Core::SalesForce

De-/Aktiviere das Salesforce Modul.

### 5.2 SalesforceModule::AuthUser

Navigation: Core::SalesForce

Setze den Benutzernamen zur Salesforce Authentifizierung.

### **5.3      SalesforceModule::AuthPassword**

Navigation: Core::SalesForce

Setze das Passwort zur Salesforce Authentifizierung.

### **5.4      SalesforceModule::AuthSecToken**

Navigation: Core::SalesForce

Setze den Sicherheits-Token zur Salesforce Authentifizierung.

### **5.5      SalesforceModule::Proxy**

Navigation: Core::SalesForce

Setze die Serveradresse zur Salesforce Authentifizierung.

### **5.6      SalesforceModule::BaseUrl**

Navigation: Core::SalesForce

Definiere die Adresse die als Basis zur Benutzung der SOAP Schnittstelle zwischen OTRS und Salesforce dient.

### **5.7      SalesforceModule::Prefix**

Navigation: Core::SalesForce

Definiere den Standard Prefix der für die Unterscheidung der Salesforce-Attribute zu anderen Attributen verwendet wird.

### **5.8      SalesforceModule::SubjectUrl**

Navigation: Core::SalesForce

Definiere die Adresse die zur Selektierung bestimmter Objekte verwendet wird.

### **5.9      SalesforceModule::MetaDataUrl**

Navigation: Core::SalesForce

Definiere die Adresse die zur Selektierung der Metadaten bestimmter Tabellen (z.B. Account, Contact, User etc...) verwendet wird.

### **5.10     SalesforceModule::APIVersion**

Navigation: Core::SalesForce

Definiere die zur verwendende API Version der SOAP-Schnittstelle.

## 5.11 SalesforceModule::WebProxy

Navigation: Core::SalesForce

Benutze einen Web Proxy zur Authentifizierung wenn die Firewall den Port 443 blockt.

## 5.12 SalesforceModule::Companies::AddAttributesToParams

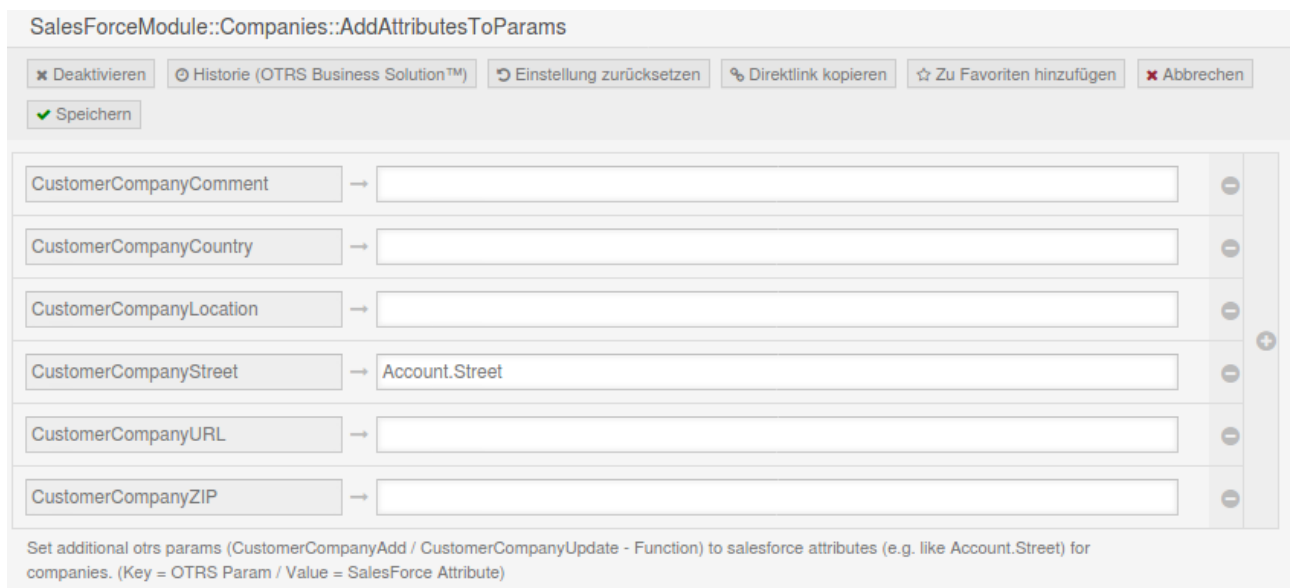
Navigation: Core::SalesForce

Setze zusätzliche OTRS Kunden-Firma Parameter zugeordnet zu den Salesforce Attributen (z.B. Account.Street).

Schlüssel: OTRS Parameter

Wert: Salesforce Attribut

Beispiel:



SalesForceModule::Companies::AddAttributesToParams

CustomerCompanyComment	→		-
CustomerCompanyCountry	→		-
CustomerCompanyLocation	→		-
CustomerCompanyStreet	→	Account.Street	-
CustomerCompanyURL	→		-
CustomerCompanyZIP	→		-

Set additional otrs params (CustomerCompanyAdd / CustomerCompanyUpdate - Function) to salesforce attributes (e.g. like Account.Street) for companies. (Key = OTRS Param / Value = Salesforce Attribute)

(Siehe auch: „CustomerCompanyAdd“ / „CustomerCompanyUpdate“ - OTRS Funktion)

## 5.13 SalesforceModule::Companies::Where

Navigation: Core::SalesForce

Definiere eine SQL „Where“ Bedingung für das Auslesen der „Kunden-Firma“ Daten. Beginne nach dem Wort „Where“ in dem Textfeld.

## 5.14 SalesforceModule::Companies::Limit

Navigation: Core::SalesForce

Setze das Limit (1 - 2000) der auszugebenden „Kunden-Firma“ Daten.

## 5.15 SalesforceModule::Companies::DeleteOld

Navigation: Core::SalesForce

Definiere einen Suchparameter (z.B. „00\*“) der die synchronisierten Salesforce „Kunden-Firma“ Daten identifiziert um Altlasten nach dem Abgleich aus dem OTRS zu entfernen.

## 5.16 SalesforceModule::Customers::AddAttributesToParams

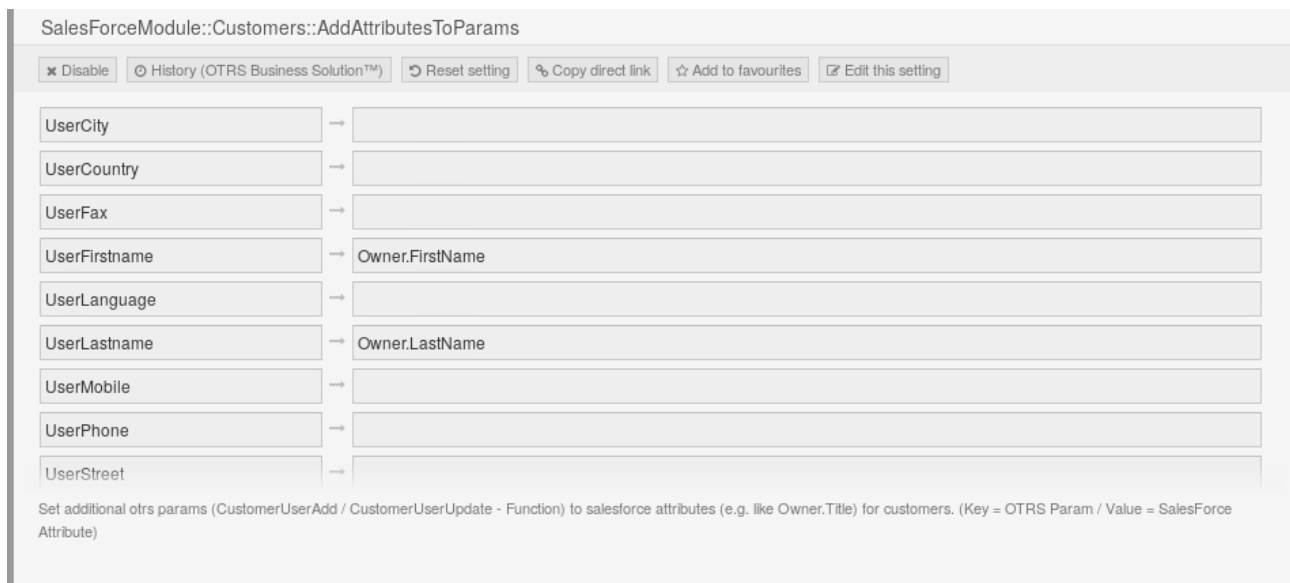
Navigation: Core::SalesForce

Setze zusätzliche OTRS Kunden-Benutzer Parameter zugeordnet zu den Salesforce Attributen (z.B. Owner.Title).

Schlüssel: OTRS Parameter

Wert: Salesforce Attribut

Beispiel:



The screenshot shows a web-based configuration interface for mapping OTRS parameters to Salesforce attributes. At the top, the title is "SalesForceModule::Customers::AddAttributesToParams". Below the title is a row of action buttons: "Disable", "History (OTRS Business Solution™)", "Reset setting", "Copy direct link", "Add to favourites", and "Edit this setting". The main area contains a table with two columns: "OTRS Param" and "SalesForce Attribute". The rows are as follows:

OTRS Param	SalesForce Attribute
UserCity	
UserCountry	
UserFax	
UserFirstname	Owner.FirstName
UserLanguage	
UserLastname	Owner.LastName
UserMobile	
UserPhone	
UserStreet	

Below the table, there is a descriptive text: "Set additional otrs params (CustomerUserAdd / CustomerUserUpdate - Function) to salesforce attributes (e.g. like Owner.Title) for customers. (Key = OTRS Param / Value = Salesforce Attribute)".

(Siehe auch: „CustomerUserAdd“ / „CustomerUserUpdate“ - OTRS Funktion)

### **5.17      SalesforceModule::Customers::Where**

Navigation: Core::SalesForce

Definiere eine SQL „Where“ Bedingung für das Auslesen der „Kunden-Benutzer“ Daten. Beginne nach dem Wort „Where“ in dem Textfeld.

### **5.18      SalesforceModule::Customers::Limit**

Navigation: Core::SalesForce

Setze das Limit (1 - 2000) der auszugebenden „Kunden-Benutzer“ Daten.

### **5.19      SalesforceModule::Customers::DefaultCustomerID**

Navigation: Core::SalesForce

Setze eine Standard Kundennummer die bei der Synchronisation den „Kunden-Benutzer“ Daten zugeordnet wird.

### **5.20      SalesforceModule::Customers::DeleteOld**

Navigation: Core::SalesForce

Definiere einen Suchparameter (z.B. „00\*“) der die synchronisierten Salesforce „Kunden-Benutzer“ Daten identifiziert um Altlasten nach dem Abgleich aus dem OTRS zu entfernen.

### **5.21      SalesforceModule::ValidData**

Navigation: Core::SalesForce

De-/Aktiviert den Gültigkeits-Filter. Bei Aktivierung werden die ungültigen Einträge („\*“ am Anfang des Namen) heraus gefiltert.

### **5.22      Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###SalesForceSyncCompanies**

Navigation: Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task

De-/Aktiviere den CronJob zur Auslesung der „Kunden-Firma“ Daten.

### **5.23      Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###SalesForceSyncCustomers**

Navigation: Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task

De-/Aktiviere den CronJob zur Auslesung der „Kunden-Benutzer“ Daten.



## 6 Verwendung

Die Synchronisation der Kundendaten kann über die Kommandozeile wie folgt manuell ausgeführt werden.

Beispiele:

```
perl /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Admin::SalesForce::SyncCustomers --customers-limit 1
```

```
perl /opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Admin::SalesForce::SyncCompanies --companies-limit 1
```

Hierbei ist zu beachten das nicht alle Parameter mit der Konfiguration aus dem OTRS für die Ausführung überschrieben werden können.

Für eine Auflistung der zu verwendenden Parameter benutzen Sie `--help`.

(Standard: Die Salesforce Konfiguration aus dem OTRS)

Für die automatische Synchronisation wird in diesem Fall jeweils ein CronJob eingerichtet, der bei der Installation schon vorhanden aber noch nicht aktiviert ist. Dieser kann den eigenen Bedürfnissen in der Systemkonfiguration angepasst werden kann.

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###SalesForceSyncCompanies

Function	→	Run
MaximumParallelInstances	→	1
Module	→	Kernel::System::Console::Command::Admin::SalesForce::SyncCompanies
Params	→	
Schedule	→	0 3 * * *
TaskName	→	SalesForceSyncCompanies

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###SalesForceSyncCustomers

Function	→	Run
MaximumParallelInstances	→	1
Module	→	Kernel::System::Console::Command::Admin::SalesForce::SyncCustomers
Params	→	
Schedule	→	0 3 * * *
TaskName	→	SalesForceSyncCustomers

## 7 Technische Implementierung

Das Modul fügt ein neues Backend (SalesForce.pm) hinzu was für Entwickler eine API-Schnittstelle zu Salesforce darstellt. Die Funktionen aus dem CPAN Modul „WWW::Salesforce“ wurden soweit aufbereitet, dass man diese auch für andere Zwecke innerhalb der OTRS-Umgebung benutzen kann.

(Link: <https://metacpan.org/pod/WWW::Salesforce>)

## 8 Dateiliste

Die Liste zeigt alle enthaltenen Dateien mit ihren Berechtigungen.

- (644) Kernel/Config/Files/XML/SalesForce.xml
- (644) Kernel/System/SalesForce.pm
- (644) Kernel/System/Console/Command/Admin/SalesForce/SyncCompanies.pm
- (644) Kernel/System/Console/Command/Admin/SalesForce/SyncCustomers.pm

## 9 Änderungsprotokoll

### 6.0.1 / 30.01.2020 15:08:10

- Initial Version für OTRS 6 – API Backend, Scripte zur Synchronisation, Config und Dokumentation umgesetzt.