



# TelephoneIntegration für MS CRM 2011

---

Version 5.0, November 2013

## **Benutzerhandbuch**

(Wie benutze ich TelephoneIntegration für MS CRM 2011)

Der Inhalt dieses Dokuments kann ohne Vorankündigung geändert werden. "Microsoft" und "Microsoft CRM" sind eingetragene Warenzeichen der Microsoft Inc. Alle anderen Produkt- und Firmennamen sind Warenzeichen ihrer Inhaber.

## Inhaltsverzeichnis

1	BENUTZERHANDBUCH.....	4
2	EINLEITUNG.....	4
3	INSTALLATION VON TI-CLIENT FÜR MS CRM 2011.....	5
3.1	Voraussetzungen.....	5
3.2	Einführung.....	5
3.3	Lizenzbedingungen.....	6
3.4	Installationspfad.....	6
3.5	Startoptionen .....	7
3.6	Installation bestätigen.....	7
3.7	Windows Identity Foundation installieren .....	8
3.8	CRM-Verbindung konfigurieren .....	8
3.9	Schnittstelle konfigurieren .....	10
3.9.1	TAPI .....	10
3.9.2	Skype .....	10
3.9.3	OCS .....	10
3.9.4	Lync2010 .....	10
3.9.5	Lync2013 .....	10
3.9.5	Simulation .....	10
3.10	Installation abschließen .....	10
4	ERSTE SCHRITTE.....	11
4.1	TI-Client starten.....	11
5	DIE BENUTZEROBERFLÄCHE .....	13
5.1	Wie aktiviert/deaktiviert man DFR (dialing from relationship) bei TI .....	13
5.2	Der TI Balloon.....	15
5.3	Integrierte Suche.....	16
5.4	Das Kontextmenü.....	17
5.5	Das Anwendungsmenü .....	18
5.6	Verlauf.....	19
5.7	Privates Telefonbuch.....	19
6	MS-CRM 2011-INTEGRATION .....	20
6.1	Einen ausgehenden Anruf von MS CRM 2011 starten .....	20
6.2	Wie man unbekannte Rufnummern im CRM aufnimmt .....	23
6.3	Wie man Beschränkungen setzt für CRM Vorlagen .....	25
7	TI MIT MS OUTLOOK BENUTZEN .....	27

---

8	LOKALISIERUNG/BENUTZERDEFINIERTER SPRACHPAKETE .....	30
9	KONFIGURATION (EINSTELLUNGEN) .....	31
9.1	Balloon Einstellungen .....	34
9.1.1	SkypeWrapper Konfiguration .....	35
9.1.2	Skype-Plugin Genehmigung .....	36
9.2	Wie man Popup-Fenster positioniert .....	38
9.3	TAPI .....	40
9.4	OCS Wrapper .....	41
9.4.1	OCS Weiterleitung .....	44
9.5	Lync2010 Wrapper .....	46
9.5.1	Lync Weiterleitung .....	48
9.5.2	LyncChat .....	48
9.6	Lync2013 Wrapper .....	50
9.7	Simulation .....	52
9.8	Verbindungseinstellungen .....	53
10	REPORTING UND MÖGLICHE SYNCHRONISIERUNG .....	54
11	PREDICTIVE DIALER .....	55
11.1	Server-seitige Anforderungen .....	55
11.1.1	Erweiterte Anrufsaktivität .....	57
11.2	Predictive Dialer starten .....	57
11.3	Schließen der Predictive Dialer-Arbeitsfläche .....	60
12	FEHLERBEHEBUNG .....	61
13	TELEPHONEINTEGRATION ÜBERSICHT .....	65
14	KONTAKT .....	66

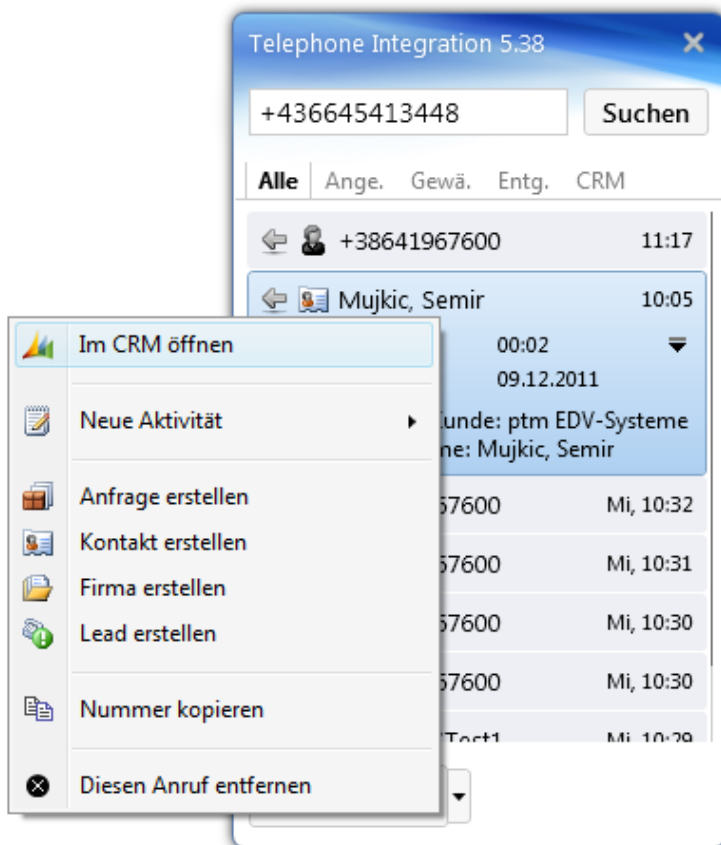
## 1 Benutzerhandbuch

Dieses Handbuch enthält ausführliche Erklärungen zu allen Funktionen von **TelephoneIntegration für MS CRM 2011**.

Wenn Sie uns erreichen möchten, lesen Sie die Kontakt-Seite.

## 2 Einleitung

TelephoneIntegration für Microsoft CRM 2011 (**TI**) ist ein CRM-Addon welches Ihnen ermöglicht ihr Telefonsystem (CTI) mit Microsoft CRM 2011 zu verbinden.



Dieses Handbuch enthält wichtige Informationen über:

- Installation des Clients
- Funktionen vom Balloon
- Konfiguration des Clients

## 3 Installation von TI-Client für MS CRM 2011

### 3.1 Voraussetzungen

### 3.2 Einführung

Starten Sie die Setupdatei von TelephoneIntegration Client für CRM 2011. Folgendes Fenster erscheint:



Drücken Sie [Next] um fortzufahren.

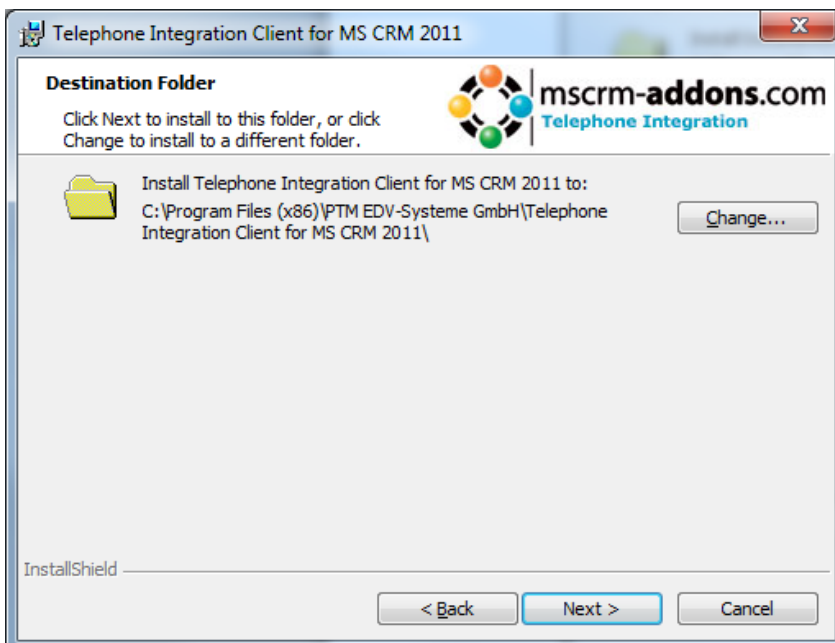
INFORMATION: Falls ein Upgrade erkannt wird, wird eine Nachricht angezeigt und das Setup springt nach Akzeptierung der Lizenzbedingungen direkt zu [Kapitel 3.6](#).

### 3.3 Lizenzbedingungen



Drücken Sie [Next] um fortzufahren

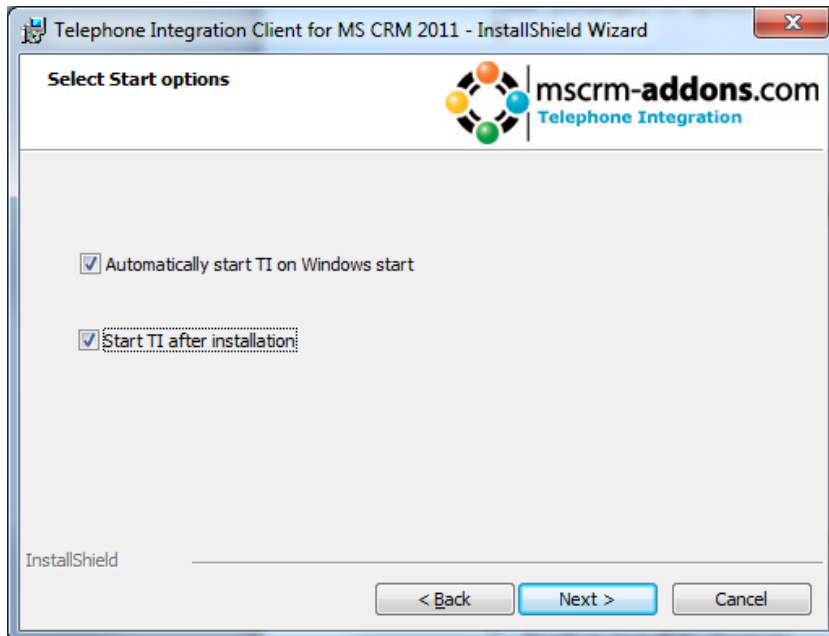
### 3.4 Installationspfad



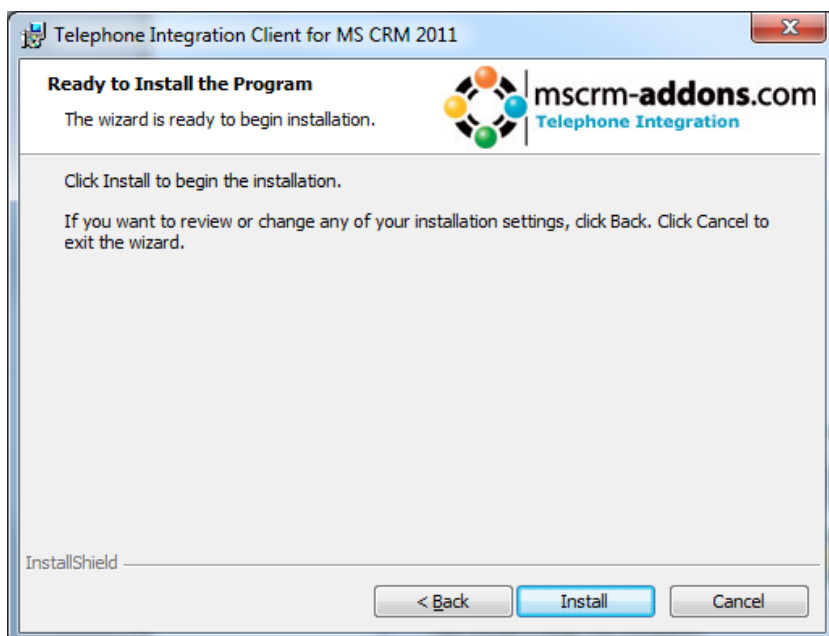
Drücken Sie [Change] um einen anderen Installationspfad auszuwählen.  
Drücken Sie [Next] um fortzufahren.

### 3.5 Startoptionen

Konfigurieren Sie die Startoptionen und drücken Sie [Next]



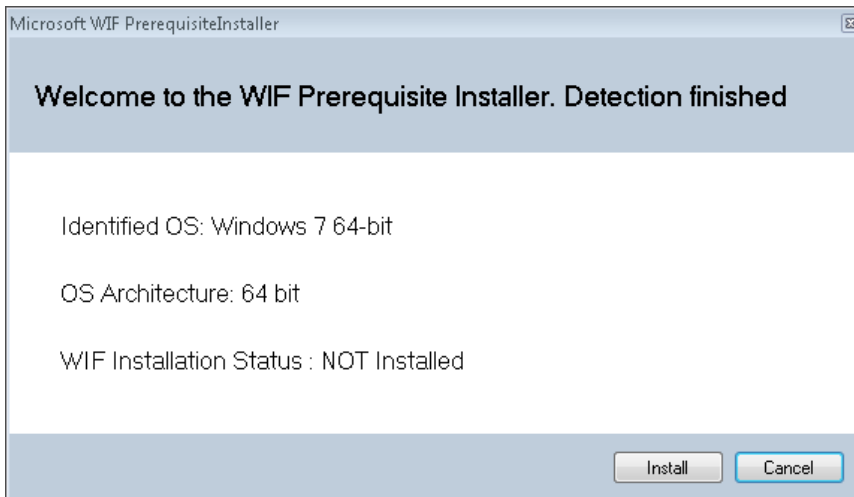
### 3.6 Installation bestätigen



Um die Installation zu starten, drücken Sie [Next].  
Um die Einstellungen zu ändern, drücken Sie [Back].

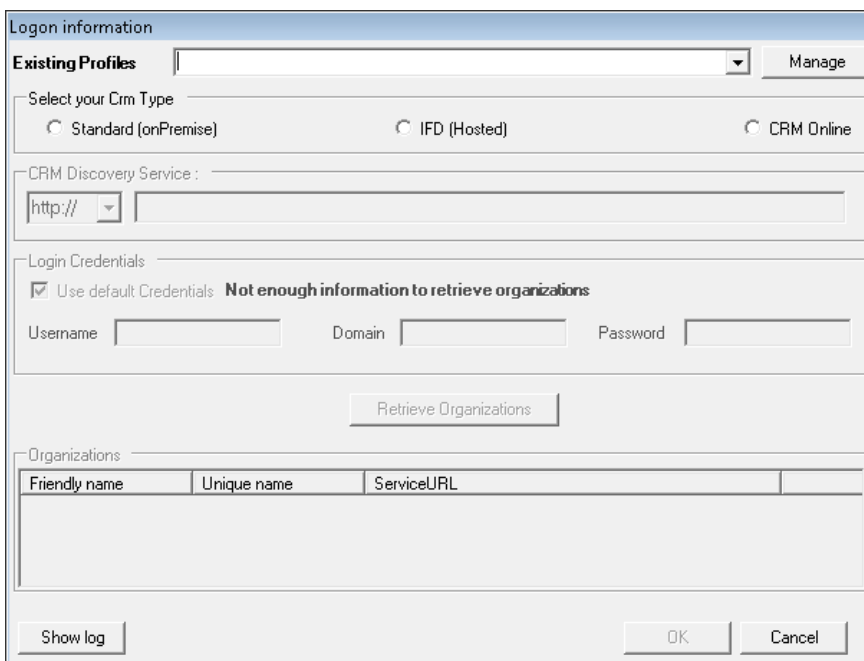
### 3.7 Windows Identity Foundation installieren

Um TI-Client für MS CRM 2011 benutzen zu können, müssen Sie Windows Identity Foundation installieren.



### 3.8 CRM-Verbindung konfigurieren

Um Ihren CRM Server zu konfigurieren, wählen Sie Ihr Profil aus oder erstellen ein neues Profil und wählen Sie Ihren CRM-Servertyp aus:



Geben Sie den CRM-Servernamen ein und geben Sie ihre Anmeldeinformationen an, indem Sie die Felder [Username], [Domain] und [Password] ausfüllen oder die Standardreferenzen auswählen. (Integrated Security).



Sobald die Organisationen abgerufen wurden, wählen Sie Ihre gewünschte Organisation aus und drücken Sie [OK].

Logon information

Existing Profiles  Manage

Select your Crm Type

Standard (onPremise)  IFD (Hosted)  CRM Online

CRM Discovery Service :

Login Credentials

Use default Credentials **ptm-edv\administrator**

Username  Domain  Password

Retrieve Organizations

Organizations

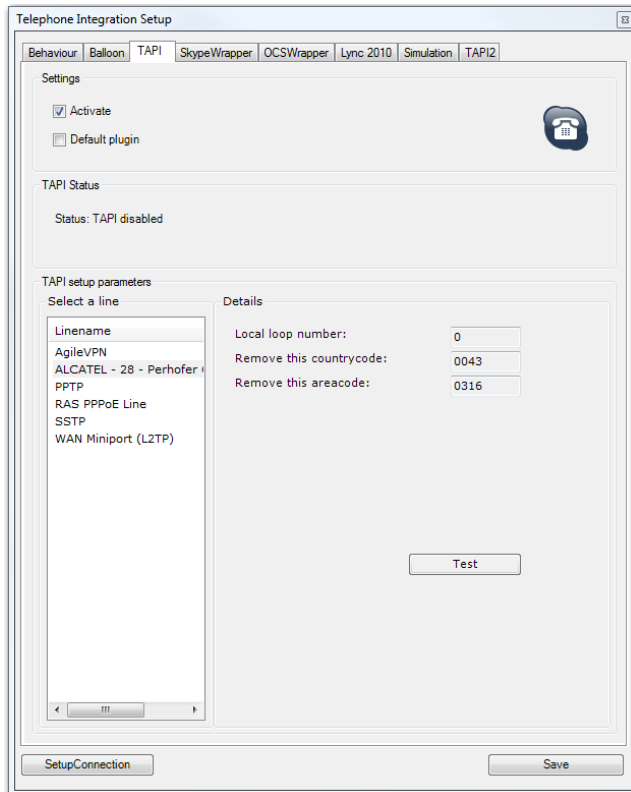
Friendly name	Unique name	ServiceURL
alist	alist	alist
PTM EDV System...	PTMEDVSystemeG...	PTMEDVSystemeGmbH
cternek	cternek	cternek

Show log

OK Cancel

## 3.9 Schnittstelle konfigurieren

Es gibt fünf mögliche Schnittstellen die mit TI-Client benutzt werden können:



- 3.9.1 TAPI:** Direkte Verbindung über Ihre Telefonanlage. Wenn ein passender Treiber installiert ist, wird ihre Telefonleitung in der „Select Line“-Liste angezeigt. Weite Informationen finden Sie im [Kapitel 9.3](#)
- 3.9.2 Skype:** Ermöglicht Ihnen, Ihr Skype-Konto zu nutzen um Anrufe zu tätigen. Weitere Informationen finden Sie im [Kapitel 9.1.1](#)
- 3.9.3 OCS:** Ermöglicht Ihnen den OCS Wrapper zu nutzen um Anrufe zu tätigen. Weitere Informationen finden Sie im [Kapitel 9.4](#)
- 3.9.4 Lync2010:** Ermöglicht Ihnen den Lync2010 Wrapper zu nutzen um Anrufe zu tätigen. Weitere Informationen finden Sie im [Kapitel 9.5](#)
- 3.9.5 Lync2013:** Ermöglicht Ihnen den Lync2013 Wrapper zu nutzen um Anrufe zu tätigen. Weitere Informationen finden Sie im [Kapitel 9.6](#)
- 3.9.5 Simulation:** Ermöglicht Ihnen einkommende und ausgehende Anrufe zu simulieren. Weitere Informationen finden Sie im [Kapitel 9.7](#)

## 3.10 Installation abschließen

Abhängig von den Optionen in [Kapitel 3.5](#) startet der Client automatisch oder kann wie im [Kapitel 4](#) beschrieben gestartet werden.

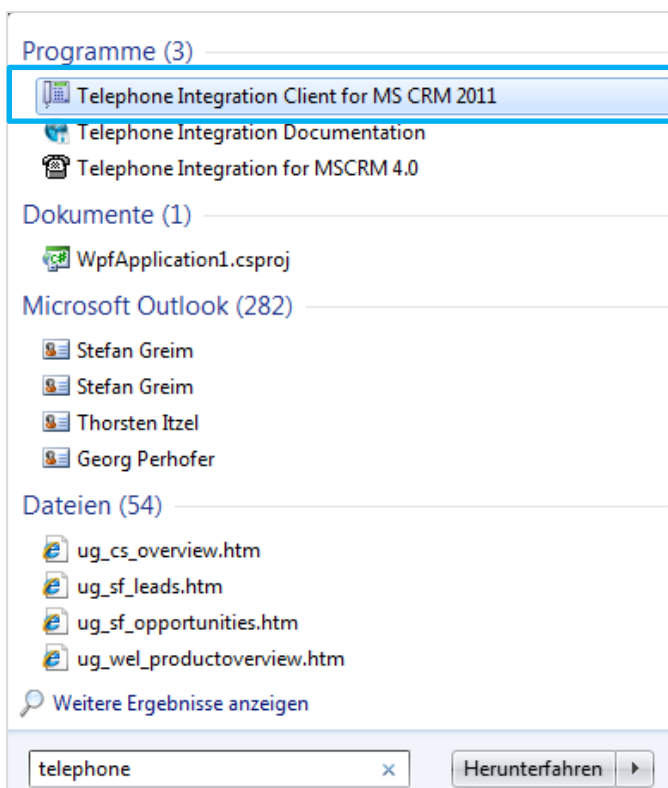
## 4 Erste Schritte

### 4.1 TI-Client starten

Die Anwendung kann über Das Windows Menü gestartet werden →


Alle Programme → www.MSCRM-ADDONS.com → TelephoneIntegration Client für MS CRM 2011 oder über den Installationspfad.

Es ist möglich den TI-Client so zu konfigurieren, dass er beim Windows-Start automatisch gestartet wird.



Sobald TI-Client gestartet wird, erscheint Ein Symbol in der Taskleiste.



Das rote Warnsymbol  bedeutet, dass die Anwendung lädt bzw. eine Verbindung zum CRM herstellt. Bitte warten Sie, bis das Rote Warnsymbol verschwindet.



Der Client ist jetzt einsatzbereit. Klicken Sie auf das Symbol um den TI Balloon zu öffnen (Siehe [Kapitel 5.2](#)).



## 5 Die Benutzeroberfläche

### 5.1 Wie aktiviert/deaktiviert man DFR (dialing from relationship) bei TI

Generell, können TelephoneIntegration (TI) Benutzer aus verwandten CRM-Datensätzen Anrufe tätigen. Dies bedeutet, dass sie die Möglichkeit haben, aus einer Liste von Datensätzen im mit Einwahl aus CRM, Anrufe tätigen können (z.B. aus verwandten Leads, Kontakte, etc.)

#### **Es gibt zwei Möglichkeiten, wie man DFR aktivieren oder deaktivieren kann:**

##### **Server-side oder Client-side:**

- Server-Seite bedeutet, dass alle TelephoneIntegrationServer-Benutzer aktivieren oder deaktiviert werden können. Wenn server-side deaktiviert ist, kann kein Server-Benutzer seinen TI Client aktivieren.
- Client-side bedeutet, dass der Benutzer eingestellt, ob er TelephoneIntegration benutzen kann oder nicht.

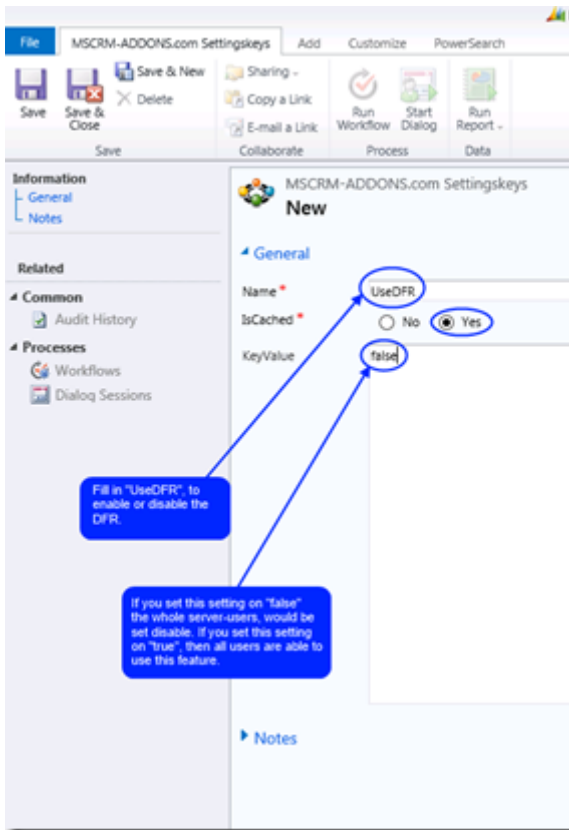
##### **Wie man DFR durch Server-Side aktiviert oder deaktiviert:**

- Wenn Sie diese Einstellung auf "falsch" setzen, dann sind alle TelephoneIntegration Server-Benutzer deaktiviert und können DFR nicht benutzen.
- Wenn Sie diese Einstellung auf "true" setzen, dann werden alle Nutzer in der Lage sein, TelephoneIntegration DFR zu verwenden.

Server-Side-Einstellungen überschreiben die Client-side Einstellungen.

Client-oder Server-Einstellung haben den gleichen Schlüsselname: UseDFR

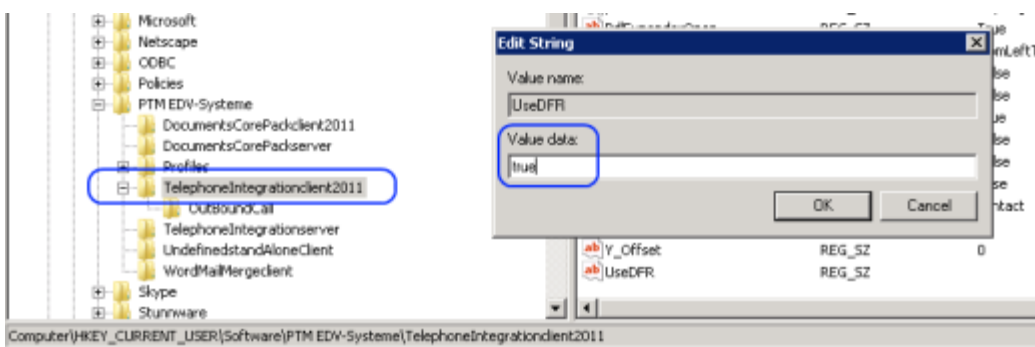
Dieser Screenshot zeigt die Server-Einstellung:



### Wie man DFR aktiviert / deaktiviert durch Client-side:

Öffnen Sie Ihren TI-Client. Nun können Sie einen neuen „String“ öffnen. Nennen Sie den neuen „String“ "UseDFR", dann klicken Sie zweimal auf Ihren neuen String. Hier sehen Sie dann ein Fenster (Edit String). Darin haben Sie die Chance, DFR zu aktivieren oder zu deaktivieren, indem Sie "true" oder "false" in die Spalte (value data) schreiben.

- Wenn Sie diese Einstellung auf "falsch" gesetzt haben, dann sind Sie nicht in der Lage, DFR zu verwenden.
- Wenn Sie diese Einstellung auf "true" gesetzt haben, dann werden Sie in der Lage sein DFR zu verwenden.



## 5.2 Der TI Balloon

Der „Balloon“ bietet die Hauptbenutzeroberfläche. Er beinhaltet alle clientseitigen Funktionalitäten.

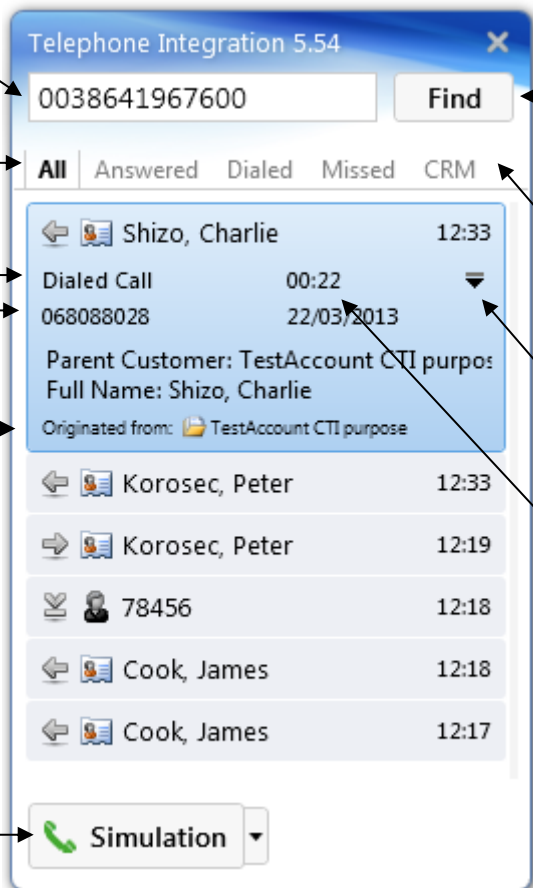


Diagram illustrating the Telephone Integration 5.54 interface with call log and search results. The interface shows a search bar with the number 0038641967600 and a 'Find' button. Below the search bar are tabs for 'All', 'Answered', 'Dialed', 'Missed', and 'CRM'. The call log displays details for a call to Shizo, Charlie, including the dialed number (068088028), date (22/03/2013), and duration (00:22). The call log also shows other calls to Korosec, Peter and Cook, James. A 'Simulation' button is visible at the bottom.

Annotations (Callouts):

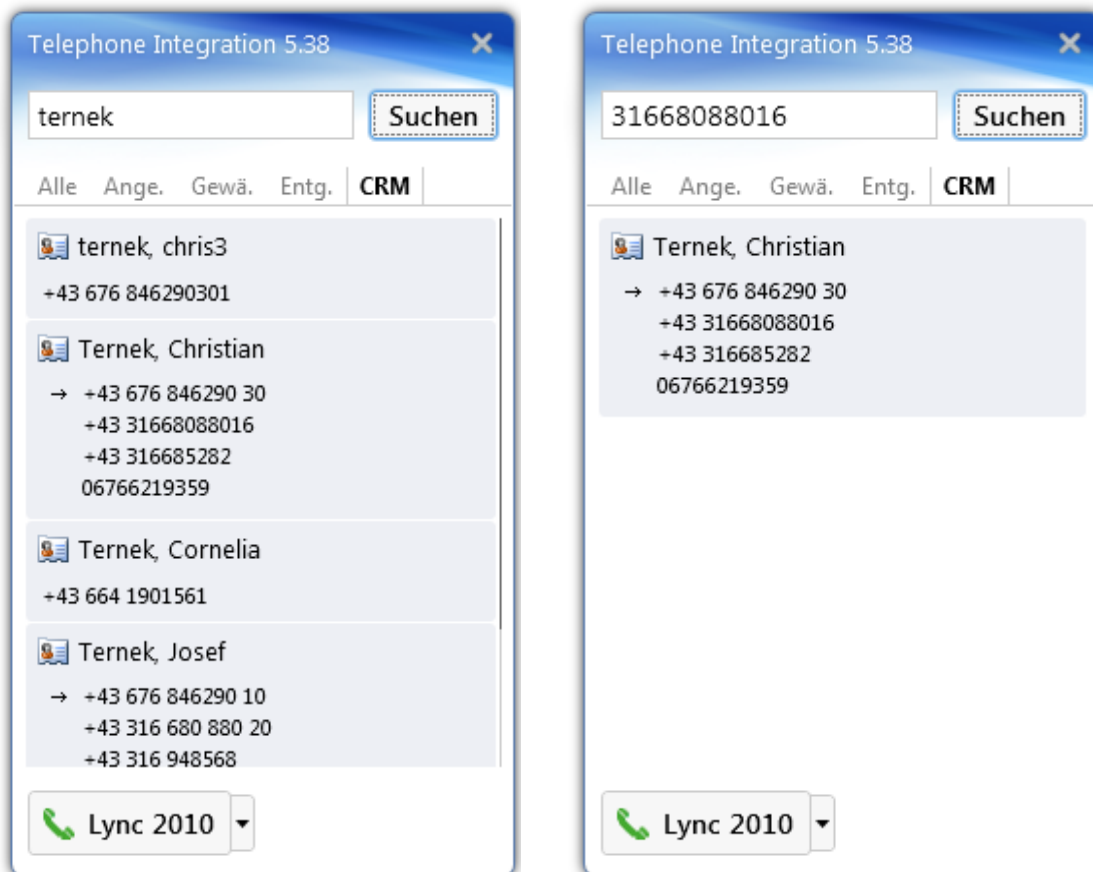
- Numer Textbox
- Alle Anrufe, beantwortete Anrufe ...
- Anrufstatus
- Telefonnummer
- Ausgehender Anruf aus CRM
- Der Call-Button: Wählen Sie Ihr gewünschtes Plugin aus und drücken Sie "Call" um einen Anruf zu tätigen.
- Finden Sie Entitäten im CRM oder wählen sie die eingefügte Nummer (Strg+Enter)
- Suchergebnisse (oben angezeigte Suche)
- Kontextmenü öffnen
- Dauer des Anrufs

### Wie initiiert man einen ausgehenden Anruf?

- Ein Anruf kann gestartet werden indem man einfach ein Element (Kontakt, Firma,...) aus der Liste auswählt. Der „CRM“-Tab zeigt die Suchergebnisse vom CRM an.
- Zusätzlich können Sie nur die Nummer, die Sie anrufen wollen in die Textbox eingeben und dann entweder **Strg+Enter** oder den Call-Button drücken. (Wenn Sie eine Nummer in die Textbox eingeben, werden alle Elemente in der Liste abgewählt und die Nummer in der Textbox erscheint als Element in der Liste.)

### 5.3 Integrierte Suche

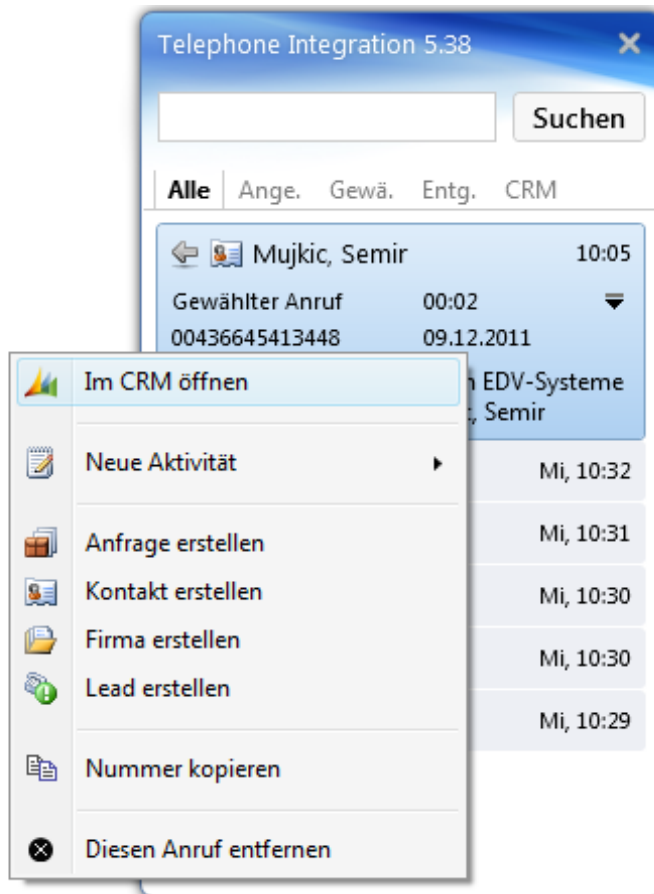
Im CRM-Tab können Sie vom Balloon aus nach CRM-Datensätzen suchen. Um einen Kontakt, Firma, Lead etc. anzurufen, müssen Sie nicht das CRM öffnen. Sie können nach Namen oder nach Nummern suchen.





## 5.4 Das Kontextmenü

Im Kontextmenü eines Items sind mehrere CRM-Funktionalitäten verfügbar:

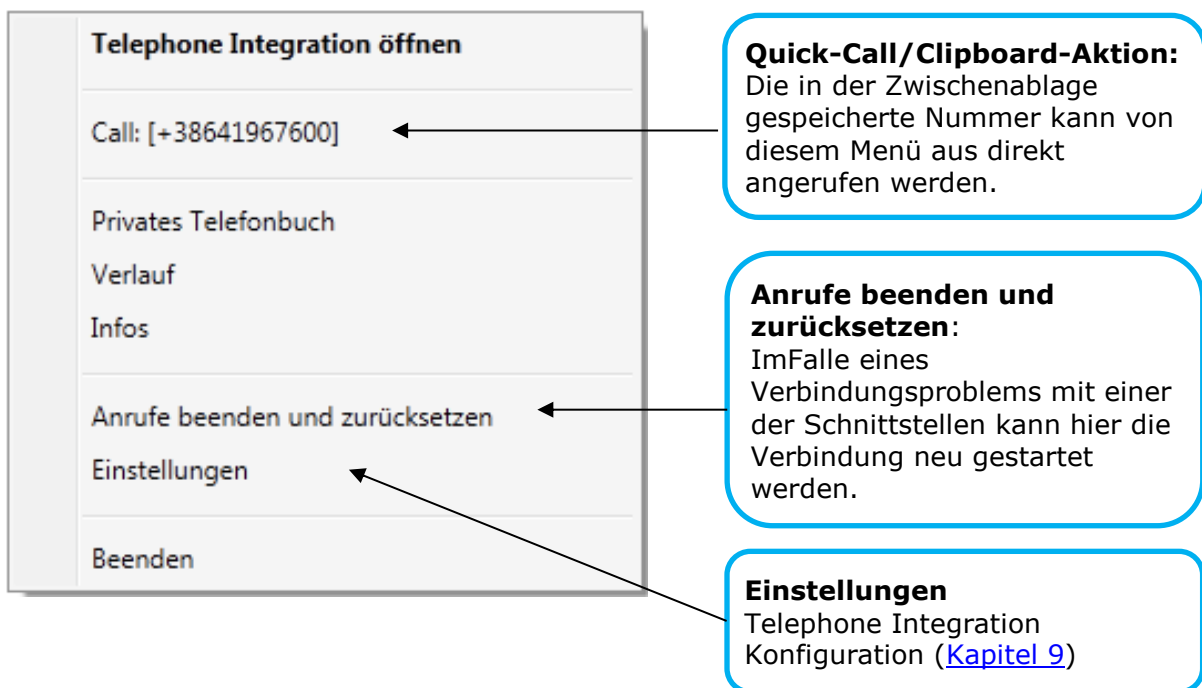


Wenn der Benutzer keine Rechte für die Ausführung dieser Aktivitäten besitzt, werden diese Funktionen automatisch deaktiviert.

## 5.5 Das Anwendungsmenü

Mit Rechtsklick auf das TI-Toolbarsymbol wird das Anwendungsmenü geöffnet. Es bietet folgende Möglichkeiten:

- Balloon öffnen
- Die Nummer wählen, die in der Zwischenablage gespeichert ist (Siehe Screenshot)
- Anrufverlauf öffnen (Siehe [Kapitel 5.6](#))
- Privates Telefonbuch öffnen (Siehe [Kapitel 5.7](#))
- Predictive Dialer öffnen (Siehe [Kapitel 11](#))
- Infos anzeigen (Lizenzstatus)
- Anrufe beenden und zurücksetzen (Siehe Screenshot)
- Einstellungen
- Beenden (CTI Client beenden)

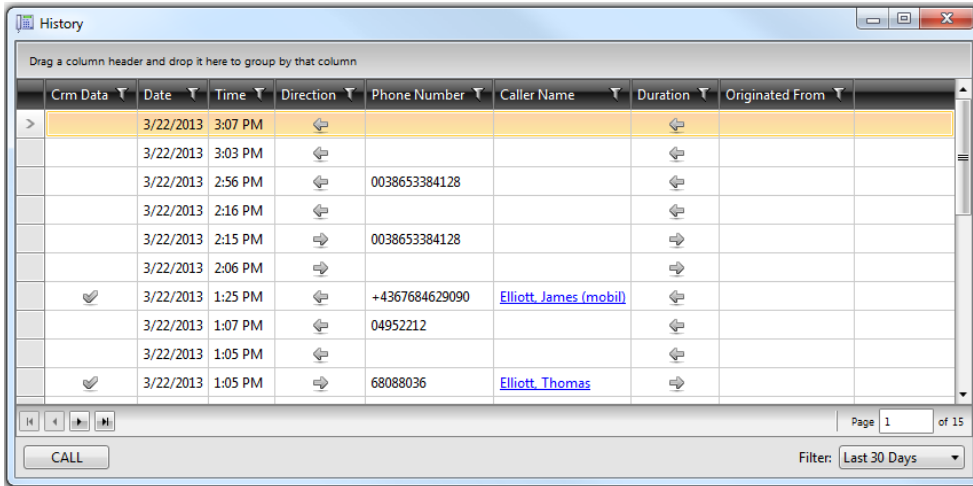


The screenshot shows a context menu titled "Telephone Integration öffnen" with the following items: "Call: [+38641967600]", "Privates Telefonbuch", "Verlauf", "Infos", "Anrufe beenden und zurücksetzen", "Einstellungen", and "Beenden". Three callout boxes provide additional information:

- Quick-Call/Clipboard-Aktion:** Die in der Zwischenablage gespeicherte Nummer kann von diesem Menü aus direkt angerufen werden. (Points to "Call: [+38641967600]")
- Anrufe beenden und zurücksetzen:** Im Falle eines Verbindungsproblems mit einer der Schnittstellen kann hier die Verbindung neu gestartet werden. (Points to "Anrufe beenden und zurücksetzen")
- Einstellungen:** Telephone Integration Konfiguration ([Kapitel 9](#)) (Points to "Einstellungen")

## 5.6 Verlauf

Den Verlauf kann man vom Anwendungsmenü aus öffnen ([siehe Kapitel 5.5](#)). Der Verlauf bietet eine Übersicht von allen Anrufen. Diese Einträge sind auf dem CRM Server gespeichert und können nicht vom Benutzer gelöscht werden.

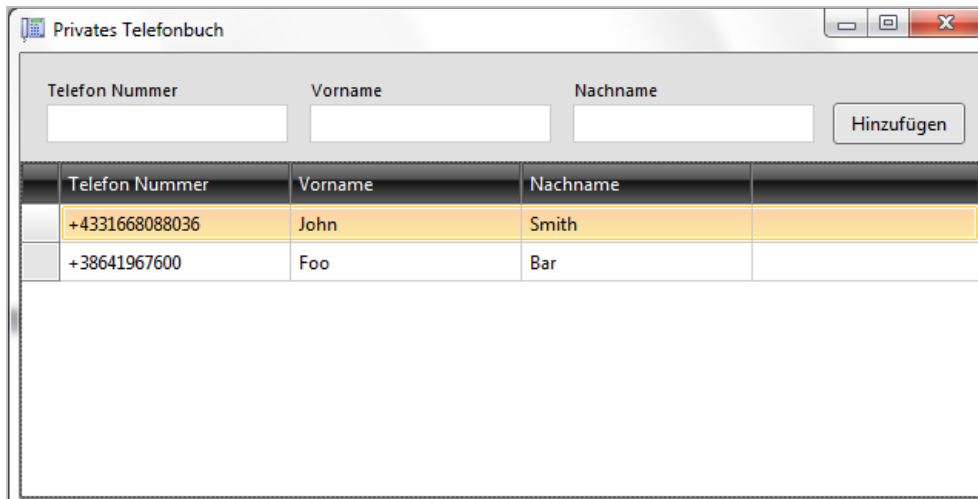


Crm Data	Date	Time	Direction	Phone Number	Caller Name	Duration	Originated From
>	3/22/2013	3:07 PM	←			←	
	3/22/2013	3:03 PM	←			←	
	3/22/2013	2:56 PM	←	0038653384128		←	
	3/22/2013	2:16 PM	←			←	
	3/22/2013	2:15 PM	→	0038653384128		→	
	3/22/2013	2:06 PM	→			→	
✓	3/22/2013	1:25 PM	←	+4367684629090	<a href="#">Elliott, James (mobil)</a>	←	
	3/22/2013	1:07 PM	←	04952212		←	
	3/22/2013	1:05 PM	←			←	
✓	3/22/2013	1:05 PM	→	68088036	<a href="#">Elliott, Thomas</a>	→	

Telefonnummern können erneut gewählt werden, wenn man im Verlauf auf den [Call] button drückt.

## 5.7 Privates Telefonbuch

Das Private Telefonbuch hat nichts mit dem CRM zu tun. Es ermöglicht Ihnen Nummern ihrer privaten Freunde, Kollegen oder Personen, die nicht im CRM System sind zu speichern.

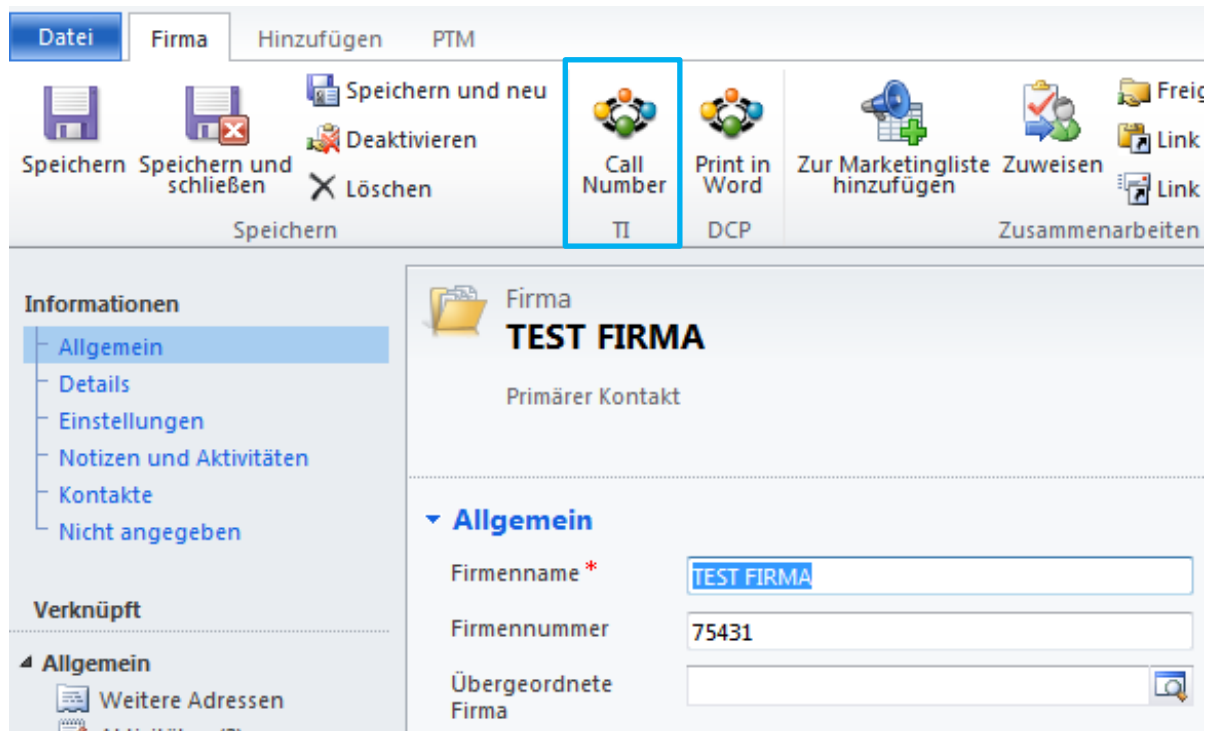


Telefon Nummer	Vorname	Nachname
+4331668088036	John	Smith
+38641967600	Foo	Bar

## 6 MS-CRM 2011-Integration

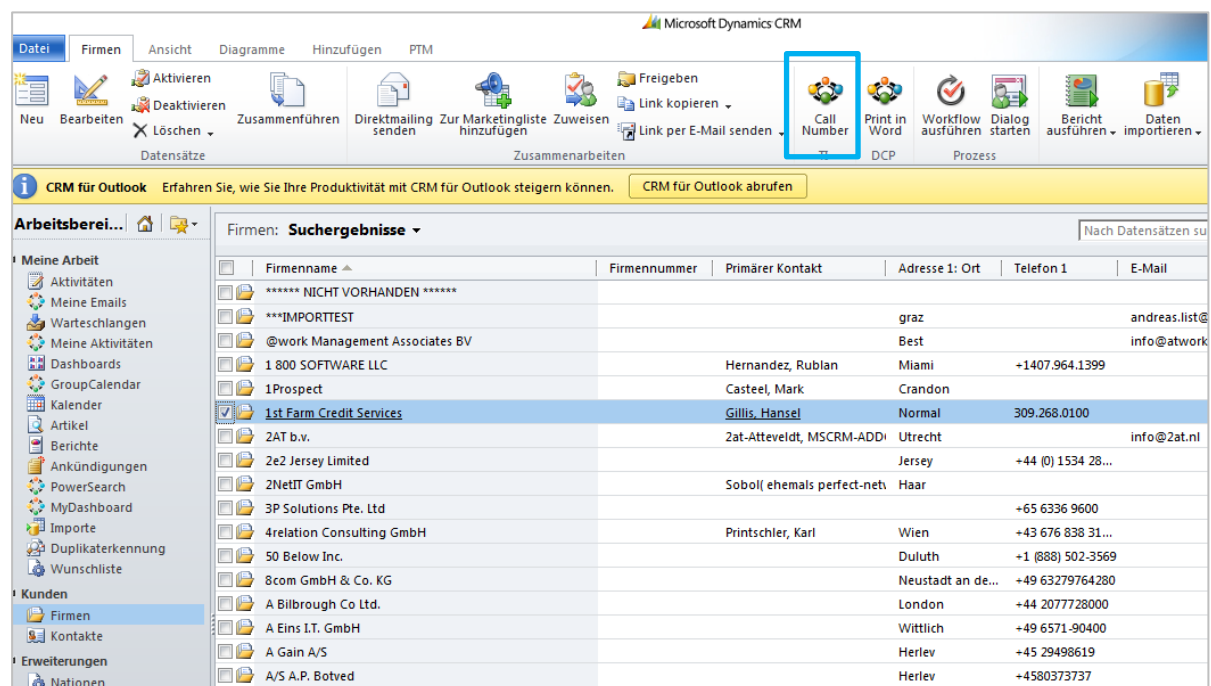
### 6.1 Einen ausgehenden Anruf von MS CRM 2011 starten

Ein neuer [Call Number]-Button wurde zum Entitäten-Formular hinzugefügt. Die Entitäten, die mit diesem „Call“-Feature ausgerüstet werden sollen, können in der TI-Server-Konfiguration ausgewählt werden. (Siehe TI-Server Installationshilfe)



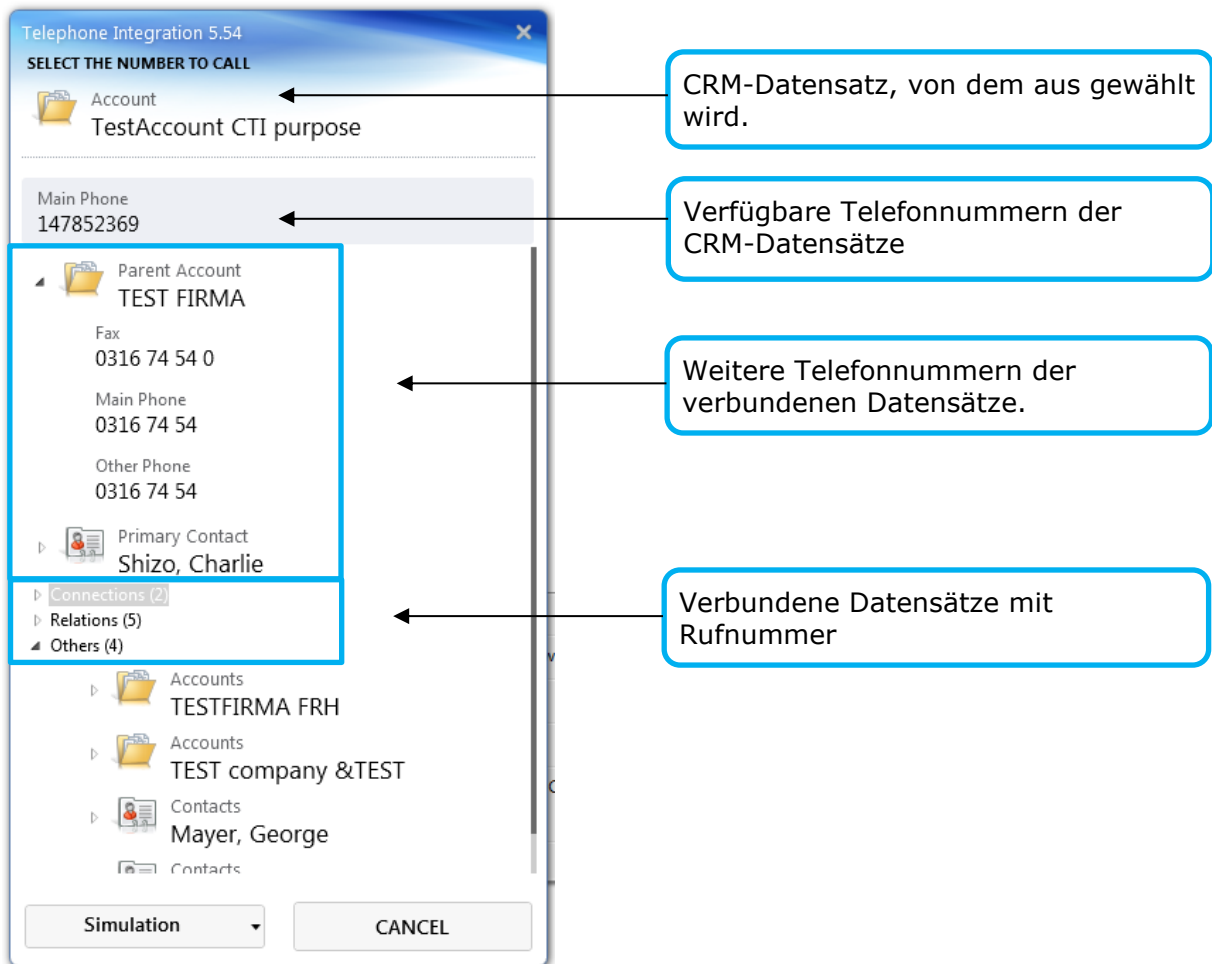
The screenshot shows the 'Firma' form in MS CRM 2011. The ribbon includes buttons for 'Speichern', 'Speichern und schließen', 'Speichern und neu', 'Deaktivieren', 'Löschen', 'Call Number' (highlighted), 'Print in Word', 'Zur Marketingliste hinzufügen', 'Zuweisen', and 'Freigeben'. The form displays the following information:

- Informationen:** Allgemein, Details, Einstellungen, Notizen und Aktivitäten, Kontakte, Nicht angegeben.
- Verknüpft:** Allgemein, Weitere Adressen, Aktivitäten (2).
- Firma:** TEST FIRMA, Primärer Kontakt.
- Allgemein:**
  - Firmenname \*: TEST FIRMA
  - Firmennummer: 75431
  - Übergeordnete Firma: [Empty field]



The screenshot shows the 'Firmen' list view in Microsoft Dynamics CRM. The ribbon includes buttons for 'Neu', 'Bearbeiten', 'Aktivieren', 'Deaktivieren', 'Zusammenführen', 'Direktmailing senden', 'Zur Marketingliste hinzufügen', 'Zuweisen', 'Link kopieren', 'Link per E-Mail senden', 'Call Number' (highlighted), 'Print in Word', 'Workflow ausführen', 'Dialog starten', 'Bericht ausführen', and 'Daten importieren'. The list shows search results for companies:

Firmenname	Firmennummer	Primärer Kontakt	Adresse 1: Ort	Telefon 1	E-Mail
***** NICHT VORHANDEN *****					
***IMPORTTEST			graz		andreas.list@
@work Management Associates BV			Best		info@atwork
1 800 SOFTWARE LLC		Hernandez, Rublan	Miami	+1407.964.1399	
1Prospect		Casteel, Mark	Crandon		
1st Farm Credit Services		Gillis, Hansel	Normal	309.268.0100	
2AT b.v.		2at-Atteveldt, MSCRM-ADD	Utrecht		info@2at.nl
2e2 Jersey Limited			Jersey	+44 (0) 1534 28...	
2NetIT GmbH		Sobol( ehemals perfect-net)	Haar		
3P Solutions Pte. Ltd				+65 6336 9600	
4relation Consulting GmbH		Printschler, Karl	Wien	+43 676 838 31...	
50 Below Inc.			Duluth	+1 (888) 502-3569	
8com GmbH & Co. KG			Neustadt an de...	+49 63279764280	
A Bilbrough Co Ltd.			London	+44 2077728000	
A Eins I.T. GmbH			Wittlich	+49 6571-90400	
A Gain A/S			Herlev	+45 29498619	
A/S A.P. Botved			Herlev	+4580373737	



Wenn kein CRM-bezogener Datensatz gewunden wird und der entstandene Datensatz nur eine Telefonnummer aufweist, wird diese Nummer automatisch gewählt.

Der per default TI Client sucht immer nach verbundenen CRM-Datensätzen solange die Einstellung nicht geändert wird. Die Suchfunktion kann server-side oder client side, aktiviert oder deaktiviert werden.

Die Suche nach verbundenen Datensätzen per default ist immer für alle Benutzer aktiviert. Es gibt die Möglichkeit diese Funktion im [CRM server-seitig](#) oder lokal client-seitig zu aktivieren oder zu deaktivieren.

### **Server-seitige "UseDFR" Einstellung:**

- Wird in dieser Einstellung "false" gewählt, kann diese Funktion von keinem TI-User benutzt werden.
- Wird in dieser Einstellung „true“ gewählt, können alle TI-User diese Funktion benutzen.

Wenn diese Einstellungen nicht auf server-seitiger Ebene eingestellt werden, können diese per default von jedem TI-User benutzt werden, außer von denen die diese Funktion lokal deaktiviert haben. Server-seitige Einstellungen greifen zuerst und stehen über den client-seitigen Einstellungen.

### **Client-seitige "UseDFR" Einstellung** in der lokalen Registrierung:

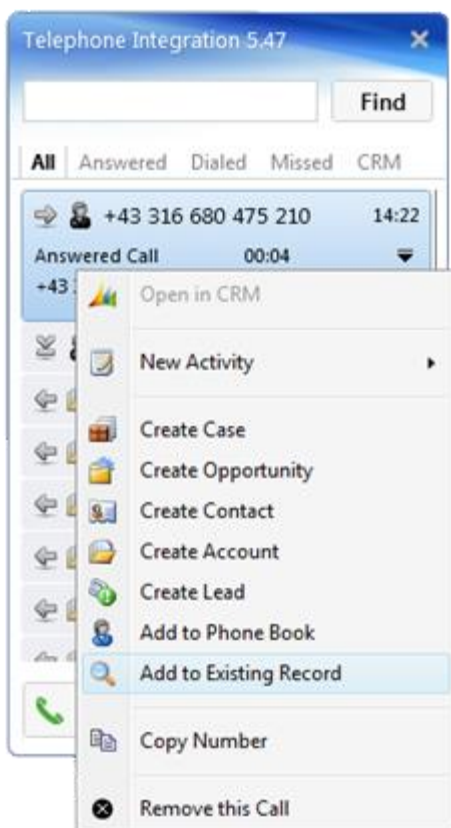
HKEY\_CURRENT\_USER\Software\PTM EDV-Systeme\TelephoneIntegrationclient2011

- Wird in dieser Einstellung "false" gewählt, dann der lokale TI-User diese Funktionen nicht benutzen.
- Wird in dieser Einstellung „true“ gewählt, können alle lokalen TI-User diese Funktion benutzen. Wird in dieser Einstellung nichts gewählt, dann wird greifen alle „true“ Einstellungen automatisch.

Wenn der TI-User die DFR Einstellung benutzt, können zusätzliche server-seitige Beschränkungen festgelegt werden. (Lesen Sie mehr im [Blog Artikel](#))

## 6.2 Wie man unbekannte Rufnummern im CRM aufnimmt

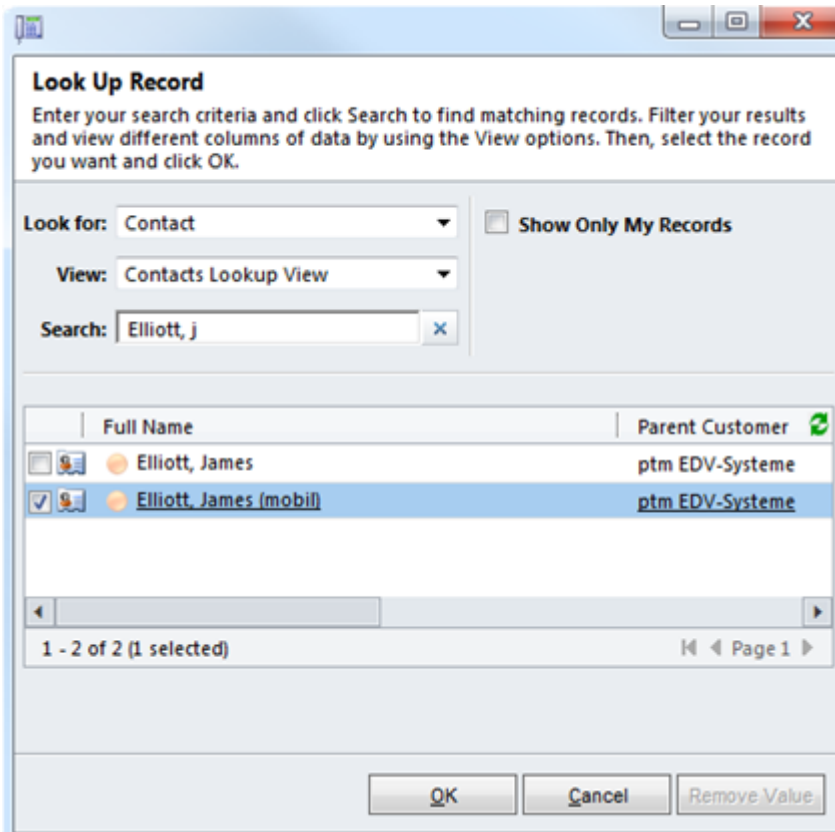
TelephoneIntegration bietet die Möglichkeit, unbekannte Rufnummern zu bereits vorhandenen CRM-Datensätze (Accounts, Kontakte und Leads) zuzuordnen. Um das zu tun, müssen Sie nur mit der rechten Maustaste auf die Rufnummer klicken, um das Kontextmenü zu öffnen. Dann wählen Sie "zu vorhandenen Datensatz hinzufügen" (siehe Screenshot unten).



*Screenshot: Unbekannte Rufnummer an bestehenden CRM-Datensatz zuordnen.*

Ein Suchfenster wird geöffnet, in dem man den gewünschten CRM-Datensatz (siehe Screenshot unten) auswählen kann. Danach schließen Sie das Fenster und die Nummer wird automatisch zu einem der CRM-Datensätze hinzugefügt.

**WICHTIG:** Diese Felder müssen als Telefon "Suchfelder" im TI Server Konfigurations-Tool konfiguriert werden.



**Look Up Record**  
Enter your search criteria and click Search to find matching records. Filter your results and view different columns of data by using the View options. Then, select the record you want and click OK.

Look for: Contact  Show Only My Records  
View: Contacts Lookup View  
Search: Elliott, j

	Full Name	Parent Customer
<input type="checkbox"/>	Elliott, James	ptm EDV-Systeme
<input checked="" type="checkbox"/>	Elliott, James (mobil)	ptm EDV-Systeme

1 - 2 of 2 (1 selected) Page 1

OK Cancel Remove Value

Screenshot: Suchfenster

Darüber hinaus haben Sie auch die Möglichkeit, einen neuen CRM-Datensatz mit der ungelösten zugewiesenen Nummer (siehe erster Screenshot) zu erstellen.

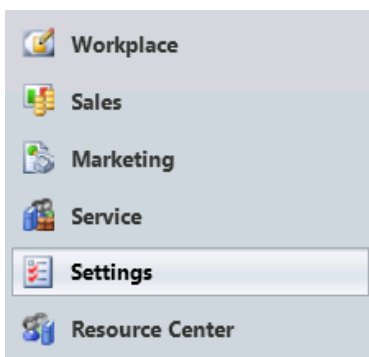


### 6.3 Wie man Beschränkungen setzt für CRM Vorlagen

Im Allgemeinen erlaubt TelephoneIntegration Benutzer aus verwandten CRM-Datensätze zu wählen. Dies bedeutet, dass sie die Möglichkeit haben, aus einer Liste von Datensätzen zu wählen, bei der Einwahl aus CRM (zB aus verwandten Leads, Kontakten, etc.).

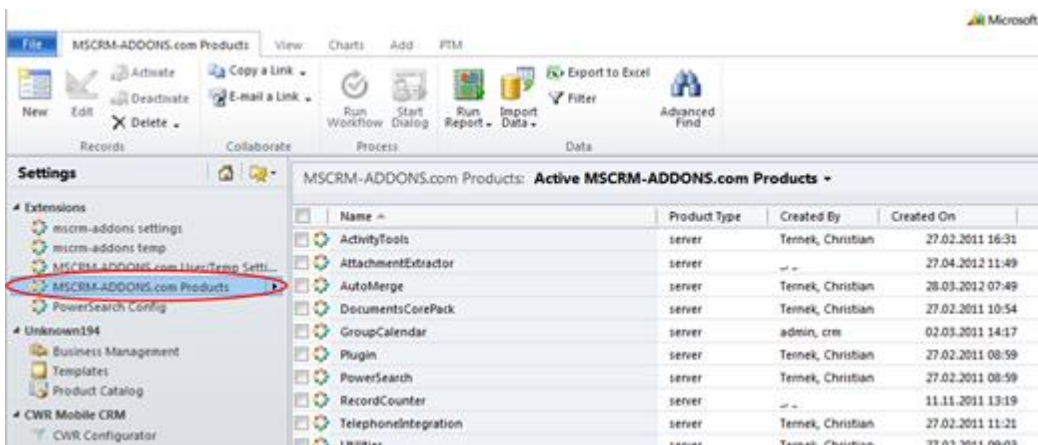
In Bezug darauf, haben Sie die Möglichkeit, Einschränkungen zu bestimmen, die für die entsprechenden Datensätze in der TelephoneIntegration-Sprechblase angezeigt werden. Um dies zu tun, müssen Sie einen neuen Schlüssel erstellen:

1. Öffnen Sie Ihr CRM im Internet Explorer
2. Navigieren Sie zu den CRM-Einstellungen



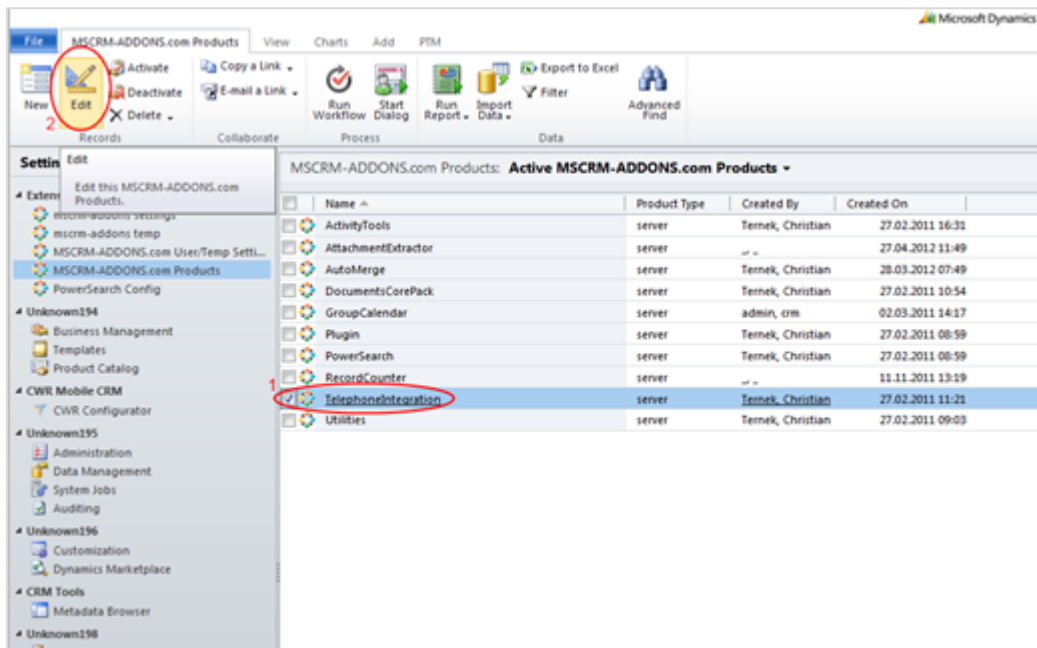
Screenshot: CRM Einstellungen im CRM-Sitemap

3. Wählen Sie "MSCRM-ADDONS.com Produkte" von der "Extensions" im Menü auf der linken Seite.



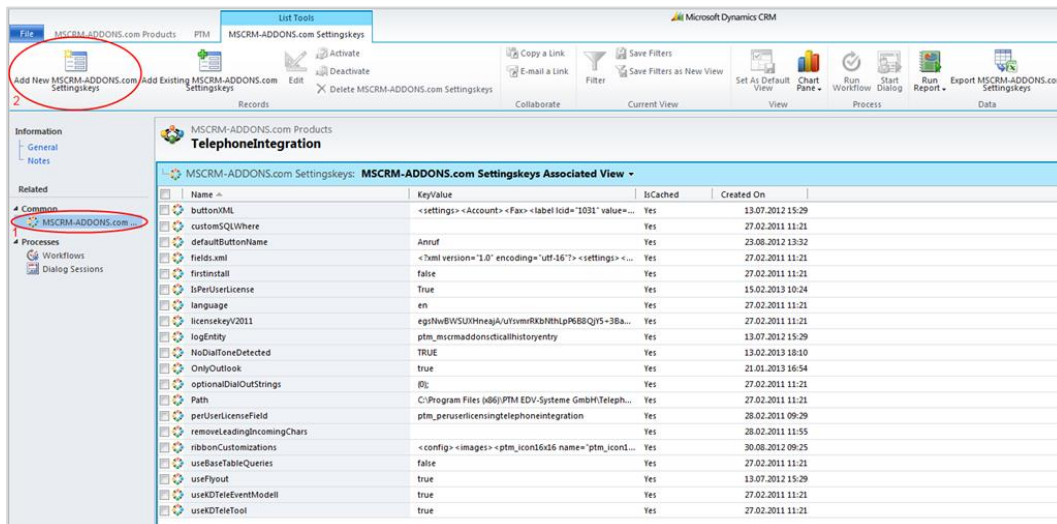
Screenshot: MSCRM-ADDONS.com Produkte in den CRM-Einstellungen

4. (1) Klicken Sie auf das Kästchen vor "TelephoneIntegration" und dann (2) auf "Bearbeiten" klicken.



Screenshot: TelephoneIntegration in den CRM-Einstellungen

5. Eine neues CRM-Fenster öffnet sich. In diesem Fenster (1) auf "MSCRM-ADDONS.com Settingskeys" klicken innerhalb des "Common"-Bereich und (2) auf "Add New MSCR-ADDONS.com Settingskeys".



Screenshot: Ansicht und Settingskeys für TI in den CRM-Einstellungen

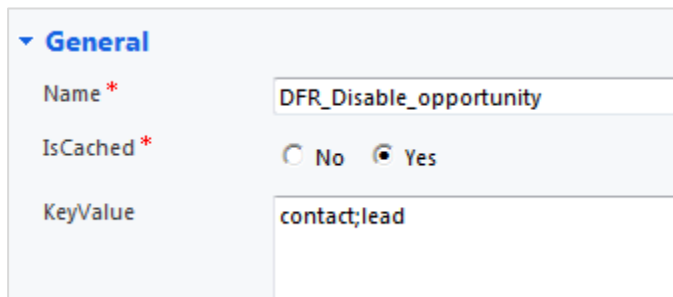
6. Ein neues Fenster öffnet sich. In diesem Fenster, setzen Sie einen Namen und eine KeyValue mit folgender Struktur:

Name: DFR\_Disable\_ {name} Entität  
zwischengespeicherten Wert: entity Name1; Einheit name2; Einheit name3

Darüber hinaus setzen sie 'IsCached' als 'Ja'.

In unserem Beispiel (Ausgehender Anruf, sollten Konten angezeigt werden, nicht aber die damit verbundenen Kontakte und Leads), haben wir im folgenden (siehe Screenshot unten):

```
<"DFR_Disable_opportunity", "Kontakt; führen">
```



The screenshot shows a configuration form with a 'General' section. It contains three fields: 'Name \*' with the value 'DFR\_Disable\_opportunity', 'IsCached \*' with radio buttons for 'No' and 'Yes' (where 'Yes' is selected), and 'KeyValue' with the value 'contact;lead'.

Screenshot: neue SettingsKey

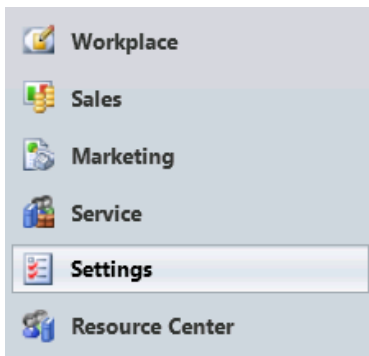
Wenn Sie alle nicht zugeordneten Datensätze (was bedeutet, dass keine zugehörigen Datensatz angezeigt werden sollen) deaktivieren möchten, müssen Sie "\*" innerhalb des "KeyValue"-Feld und "DFR\_Disable\_opportunity" im 'Name'-Feld einfügen.

## 7 TI mit MS Outlook benutzen

Die Benutzer haben die Möglichkeit, TelephoneIntegration ohne einen Browser zu verwenden, sondern nur mit Outlook, was bedeutet, dass TelephoneIntegration alle Fenster (zB CRM-Call-Aktivität, etc.) in Outlook und nicht in einem Internet-Browser-Fenster öffnet. Für die Möglichkeit, TelephoneIntegration mit Outlook zu verwenden, müssen Sie den Installation TelephoneIntegration-Client v.5.54 oder höher verwenden und eine neuen SettingsKey erstellen.

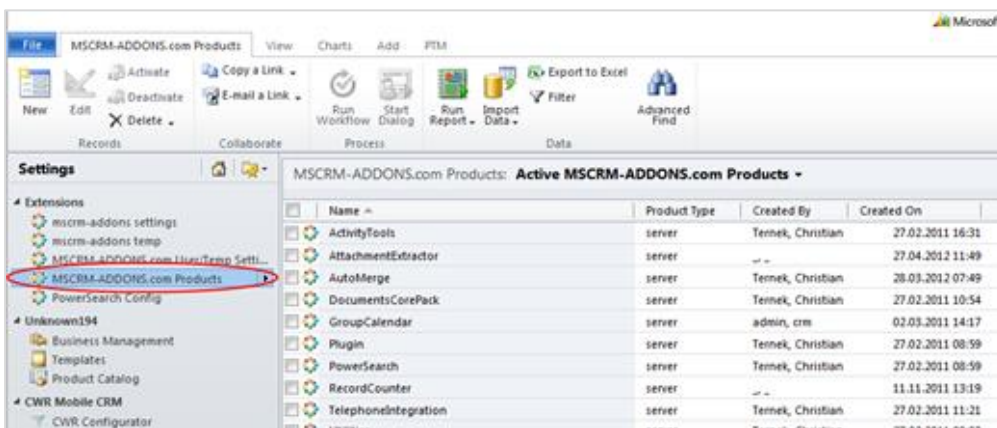
Bitte folgen Sie den angeführten Schritten, um dies zu tun:

1. Öffnen Sie Ihre CRM im Internet Explorer
2. CRM-Einstellungen (Settings)

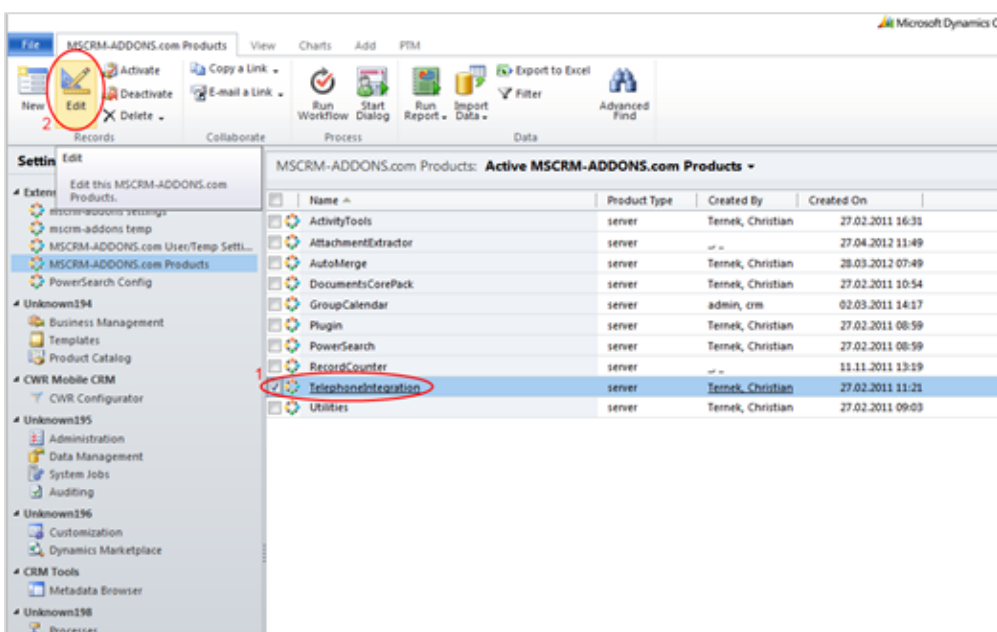


Screenshot: CRM Einstellungen im CRM-Sitemap

3. Wählen Sie 'MSCRM-ADDONS.com Produkte "aus den" Extensions "im Menü auf der linken Seite.

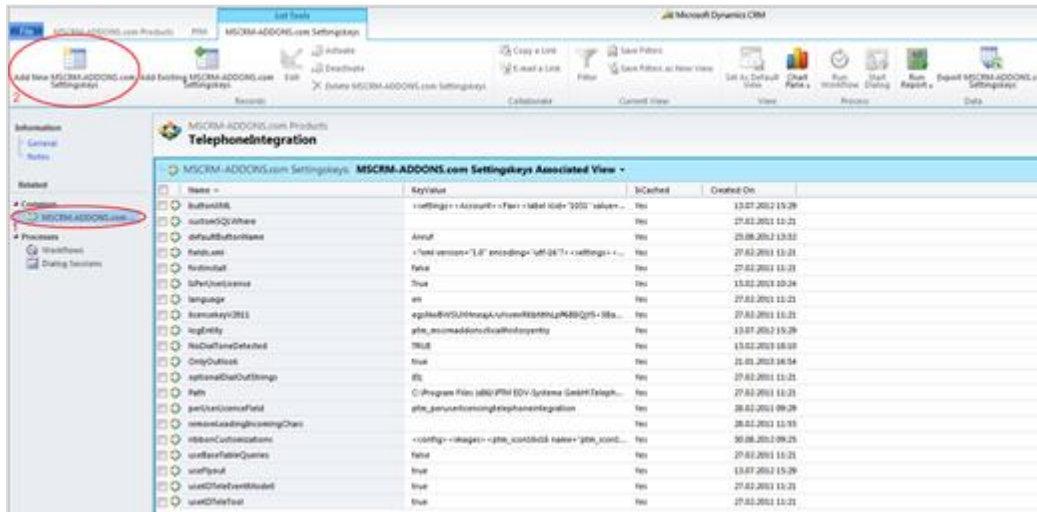


4. (1) Klicken Sie auf das Kästchen vor "TelephoneIntegration" und dann (2) auf "Bearbeiten".

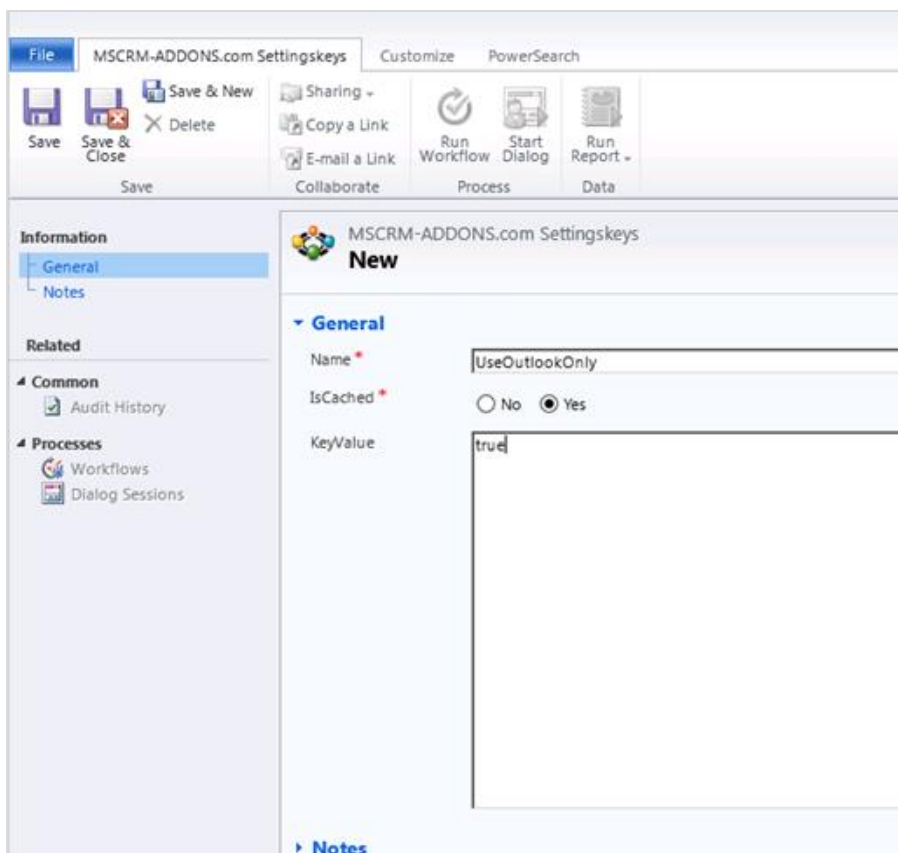


Screenshot: TI in den CRM-Einstellungen bearbeiten

- Ein neues CRM-Fenster öffnet sich. In diesem Fenster (1) auf "MSCRM-ADDONS.com Settingskeys 'klicken innerhalb des' Common'-Bereich und (2) auf ' Add New MSCRM-ADDONS.com Settingskeys'.



- Auch hier wird sich ein neues Fenster öffnen. In diesem Fenster setzen Sie den Namen 'UseOutlookOnly' und die KeyValue auf 'true'. Darüber hinaus setzen Sie 'IsCached' auf 'yes'. (Siehe Screenshot unten)

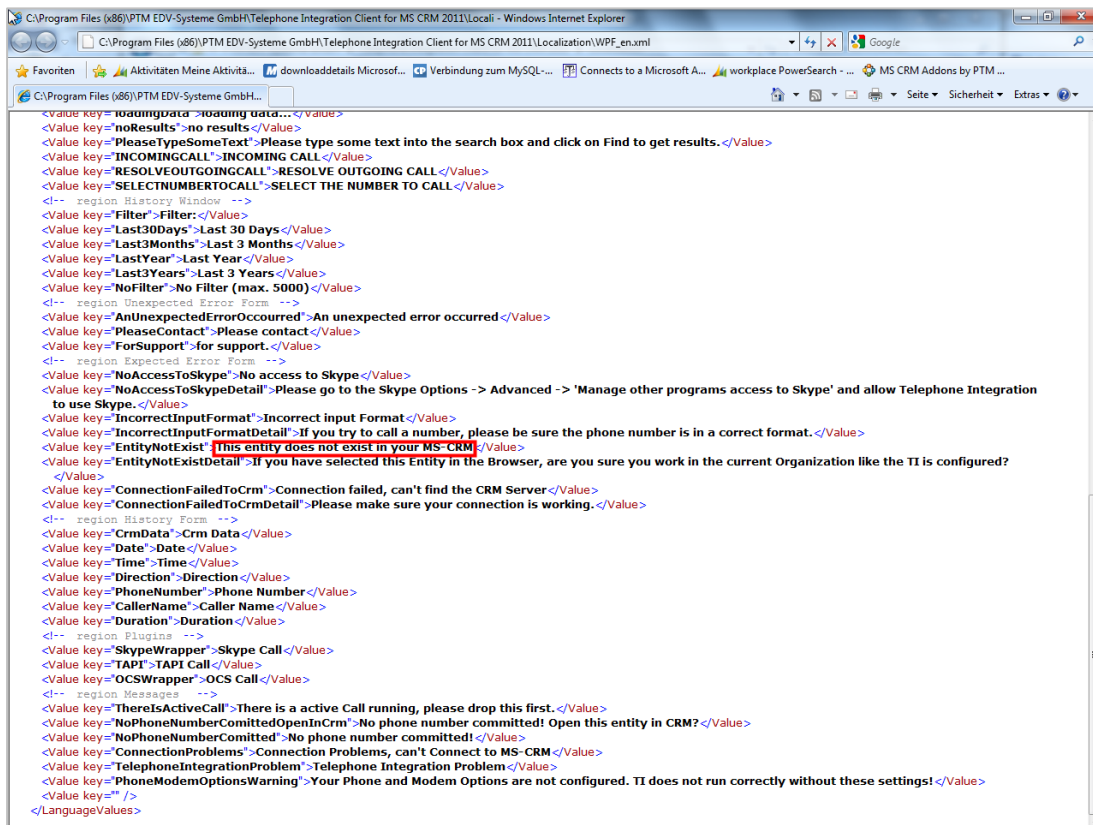


Danach müssen Sie den Client neu starten. Von nun an wird TelephoneIntegration alle Fenster in Outlook und ohne Verwendung eines Browser öffnen.

## 8 Lokalisierung/Benutzerdefinierte Sprachpakete

Um ein anderes Sprachpaket auszuwählen, öffnen Sie ihren Installationspfad und öffnen Sie den „Localization“-Ordner. Hier können Sie Sprachpakete installieren (XML-Dokumente) oder bestehende Sprachpakete bearbeiten. Um die Werte innerhalb einer Datei zu ändern, öffnen Sie die XML-Datei und ändern folgende Werte. Sie sollten zur Sicherheit vorher eine Kopie von der Datei machen, die Sie bearbeiten wollen.

**Wichtig: Ändern Sie nicht die Key-Attribute! Ändern Sie nur die Werte!**



```

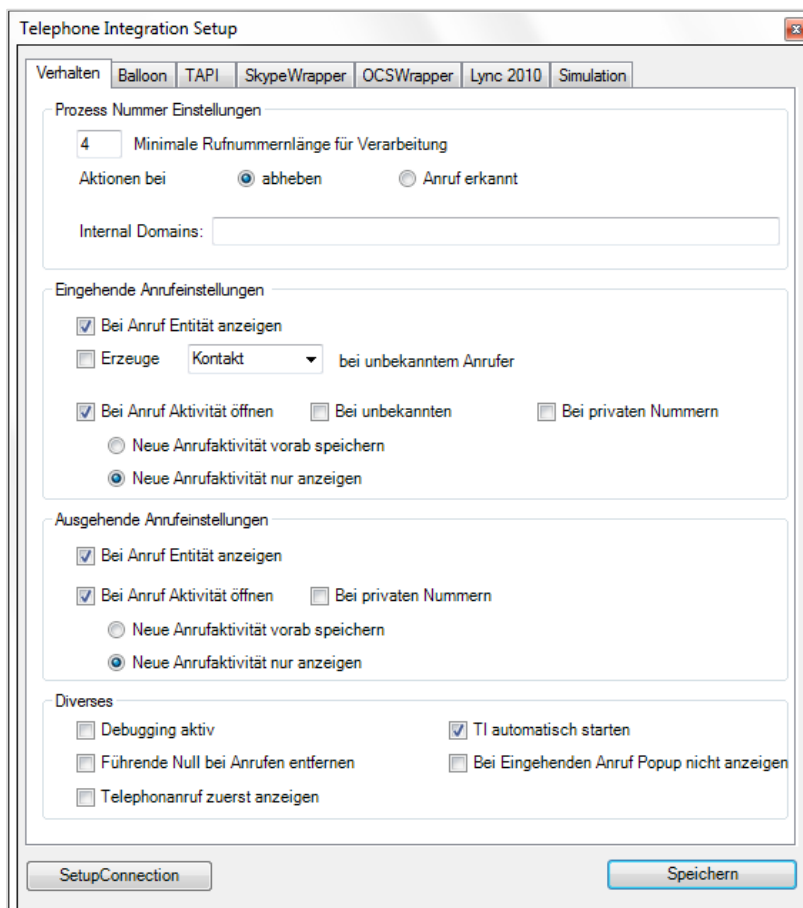
<Value key="routingData">routing data...</Value>
<Value key="noResults">no results</Value>
<Value key="PleaseTypeSomeText">Please type some text into the search box and click on Find to get results.</Value>
<Value key="INCOMINGCALL">INCOMING CALL</Value>
<Value key="RESOLVEOUTGOINGCALL">RESOLVE OUTGOING CALL</Value>
<Value key="SELECTNUMBERTOCALL">SELECT THE NUMBER TO CALL</Value>
<!-- region History Window -->
<Value key="Filter">Filter:</Value>
<Value key="Last30Days">Last 30 Days</Value>
<Value key="Last3Months">Last 3 Months</Value>
<Value key="LastYear">Last Year</Value>
<Value key="Last3Years">Last 3 Years</Value>
<Value key="NoFilter">No Filter (max. 5000)</Value>
<!-- region Unexpected Error Form -->
<Value key="AnUnexpectedErrorOccurred">An unexpected error occurred</Value>
<Value key="PleaseContact">Please contact</Value>
<Value key="ForSupport">for support.</Value>
<!-- region Expected Error Form -->
<Value key="NoAccessToSkype">No access to Skype</Value>
<Value key="NoAccessToSkypeDetail">Please go to the Skype Options -> Advanced -> 'Manage other programs access to Skype' and allow Telephone Integration to use Skype.</Value>
<Value key="IncorrectInputFormat">Incorrect input Format</Value>
<Value key="IncorrectInputFormatDetail">If you try to call a number, please be sure the phone number is in a correct format.</Value>
<Value key="EntityNotExist">This entity does not exist in your MS-CRM</Value>
<Value key="EntityNotExistDetail">If you have selected this Entity in the Browser, are you sure you work in the current Organization like the TI is configured?</Value>
<Value key="ConnectionFailedToCrm">Connection failed, can't find the CRM Server</Value>
<Value key="ConnectionFailedToCrmDetail">Please make sure your connection is working.</Value>
<!-- region History Form -->
<Value key="CrmData">Crm Data</Value>
<Value key="Date">Date</Value>
<Value key="Time">Time</Value>
<Value key="Direction">Direction</Value>
<Value key="PhoneNumber">Phone Number</Value>
<Value key="CallerName">Caller Name</Value>
<Value key="Duration">Duration</Value>
<!-- region Plugins -->
<Value key="SkypeWrapper">Skype Call</Value>
<Value key="TAPI">TAPI Call</Value>
<Value key="OCSWrapper">OCS Call</Value>
<!-- region Messages -->
<Value key="ThereIsActiveCall">There is a active Call running, please drop this first.</Value>
<Value key="NoPhoneNumberCommittedOpenInCrm">No phone number committed! Open this entity in CRM?</Value>
<Value key="NoPhoneNumberCommitted">No phone number committed!</Value>
<Value key="ConnectionProblems">Connection Problems, can't Connect to MS-CRM</Value>
<Value key="TelephoneIntegrationProblem">Telephone Integration Problem</Value>
<Value key="PhoneModemOptionsWarning">Your Phone and Modem Options are not configured. TI does not run correctly without these settings!</Value>
<Value key="" />
</LanguageValues>
  
```

## 9 Konfiguration (Einstellungen)

Um die Konfiguration zu ändern, starten Sie die TI Einstellungen über das Anwendungsmenü. ([Kapitel 5.5](#))



Folgendes Fenster erscheint:





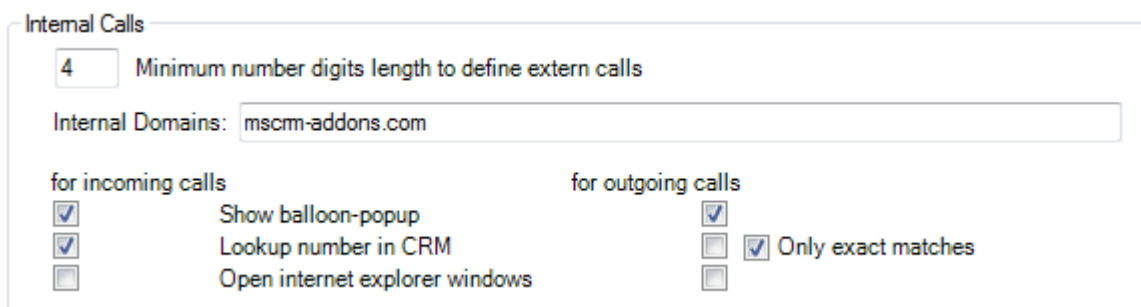
## Balloon allgemein:

Der TI Client unterscheidet zwischen internen und externen Anrufen. Abhängig von diesen zwei Möglichkeiten, kann der TI Client bestimmen ob der Anruf mit dieser Nummer bearbeitet werden soll oder nicht. Bearbeitet werden bedeutet:

- Soll diese Nummer im CRM erkannt und weitergeleitet werden?
- Sollen entsprechende CRM Entitäten für diesen Anruf geöffnet werden?
- Soll eine Anruf-Aktivität für diesen Anruf geöffnet werden?

Interne Anrufe werden an der Länge der Anrufnummer oder im Falle von SIP Nummern am Namen der Domäne bestimmt. Im unten gezeigten Beispiel werden jene Anrufe als intern eingestuft, deren Ziffernanzahl weniger als 4 Einheiten umfassen, oder die als Domäne ptm-edv.at oder mscrm-addons.com in ihrer SIP Nummer beinhalten.

Im unten genannten Beispiel öffnet sich der TI-Balloon bei internen Anrufen und nur jene Personen werden angezeigt die exakt dieselbe Nummer haben. Bei ausgehenden Anrufen öffnet sich nur der Balloon.



**Mindestzahlstellen zur Ermöglichung der Verarbeitung:** Definiert die Mindestzahlstellen, welche eingegeben werden muss, um die Gesprächsabwicklung zu ermöglichen. Anrufe, welche weniger Stellen aufweisen als die gewünschte Anzahl werden nicht im CRM für Anrufinformationen geprüft.

**Internal Domains:** Definiert die internen Domänen, die im CRM nicht auf weitere Informationen überprüft werden sollen. Z.B.:

Sie haben einen ein-/ausgehenden Anruf, mit einem Anrufer der folgende sip-Adresse hat (sip:username@mscrm-addons.com, wenn Sie nicht wollen dass diese Adresse aufgelöst wird, müssen Sie die „mscrm-addons.com“-Domäne in das Textfeld eintragen. Mehrfache Domänen werden durch ein Semikolon „;“ getrennt.

**Balloon popup anzeigen:** Bestimmt, dass der TI Balloon bei internen eingehenden oder internen ausgehenden Anrufen am Bildschirm erscheint.

**Nummern im CRM nachschlagen:** Bestimmt, dass der TI-Client im CRM bei jedem einkommenden oder ausgehenden Anruf nach Einträgen mit passenden Telefonnummern sucht.

**Nur exakte Übereinstimmungen:** Zeigt nur jene Datensätze an die dieselbe Telefonnummer beinhalten. Andernfalls werden diejenigen Nummern angezeigt, die dieselben Ziffern aufweisen wie die gesuchten Telefonnummern.

**Internet Explorer Fenster öffnen:** Definiert ob die Allgemeinen Prozess Einstellungen für das Öffnen von CRM Entitäten und Telefonanruf Aktivitäten auch für interne eingehende Anrufe oder interne ausgehende Anrufe übernommen werden sollen.



## EINGEHENDE ANRUF:

- **Bei Anruf Entität anzeigen:** Öffnet die Entität in CRM, die eingehende Anrufrufen beinhaltet.
- **Bei Anruf Entität öffnen:** Wenn Sie angerufen werden und den Anruf annehmen wird **TI** den dazugehörigen Kontakt/Firma öffnen (sofern er im CRM vorhanden ist).
- **Geöffnete Anrufaktivität:** Wenn Sie angerufen werden und den Anruf annehmen erstellt **TI** eine neue Anrufaktivität...
  - **neue Anrufaktivität vorab speichern:** speichert und öffnet es Ihnen
  - **neue Anrufaktivität nur zeigen:** erstellt eine neue Anrufaktivität ohne sie zu speichern.
  - **Bei Unbekannten:** Anrufaktivität wird geöffnet wenn der eingehende Anruf von einer unbekannten Nummer ist, die noch nicht als Kontakt im CRM gespeichert ist.
  - **Bei privaten Nummern:** Anrufaktivität wird geöffnet wenn der eingehende Anruf von einem im CRM bekannten Kontakt ist.

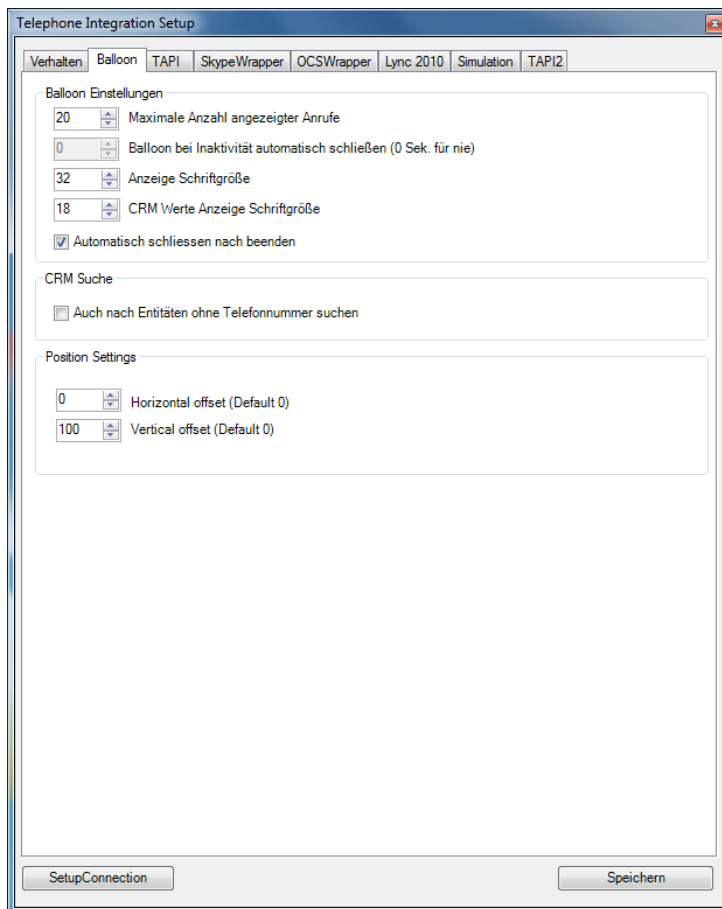
## AUSGEHENDE ANRUF:

- **Bei Anruf Entität anzeigen:** Öffnet die Entität in CRM, die ausgehende Anrufrufen beinhaltet.
- **Geöffnete Anrufaktivität:** Wenn Sie angerufen werden und den Anruf annehmen erstellt **TI** eine neue Anrufaktivität ...
  - **neue Anrufaktivität vorab speichern** speichert und öffnet es Ihnen
  - **neue Anrufaktivität nur zeigen:** erstellt eine neue Anrufaktivität ohne sie zu speichern
  - **Bei privaten Nummern:** Anrufaktivität wird geöffnet wenn der ausgehende Anruf von einem im CRM bekannten Kontakt ist.

## DIVERSES:

- **Debugging aktiv:** Ankreuzen, um Debugging zu aktivieren. Das LogFile finden Sie unter: C:\Programme (x86)\PTM EDV-Systeme GmbH\Telephone Integration Client for MS CRM 2011\log\.
- **TI automatisch starten:** Sobald ihr Computer hochfährt
- **Führende Null bei Anrufen entfernen**
- **Bei eingehenden Anruf Popup nicht anzeigen:** Kreuzen Sie dieses Feld an wenn Sie nicht wollen dass ein Balloon-Popup erscheint sobald Sie einen eingehenden Anruf bekommen.
- **Telefonanruf zuerst anzeigen:** Der Internet Explorer wird zuerst mit der angezeigten Entität geöffnet. (Entität wird zuerst angezeigt)

## 9.1 Balloon Einstellungen



### Balloon-Einstellungen

- Maximale Anzahl angezeigter Anrufe.
- Balloon bei Inaktivität automatisch schließen (0 Sekunden für Nie)
- Schriftgröße für das Anzeigen der CRM Grundwerte bei einkommenden oder ausgehenden Anrufen.
- Schriftgröße für das Anzeigen der CRM Ergebnisse bei einkommenden oder ausgehenden Anrufen.
- Automatisch schließen nach Beenden des Anrufs (Punkte fehlen, siehe DE)

### CRM-Suche

- Sucht auch nach Entitäten ohne Telefonnummer.

### Positions-Einstellungen

- Abstand zwischen CTI-Balloon und dem rechten Bildschirmrand.
- Abstand zwischen CTI-Balloon und dem unteren Bildschirmrand.
- Im Falle der Verwendung von LyncWrapper ist 100 der minimal empfohlene Wert, ansonsten überlappen sich der Balloon und die LyncClient-Benachrichtigung.

### 9.1.1 SkypeWrapper Konfiguration



#### Einstellungen (Abschnitt)

- **Aktivieren:** Hier können Sie das Skype Plugin aktivieren bzw. deaktivieren. Diese Änderung benötigt einen Neustart der Anwendung.
- **Standard Plugin:** Skype Plugin wird als Standard Plugin verwendet. Wenn Sie diese Checkbox ankreuzen, wird „Aktivieren“ automatisch angekreuzt. Nur ein Plugin kann als Standard Plugin verwendet werden.

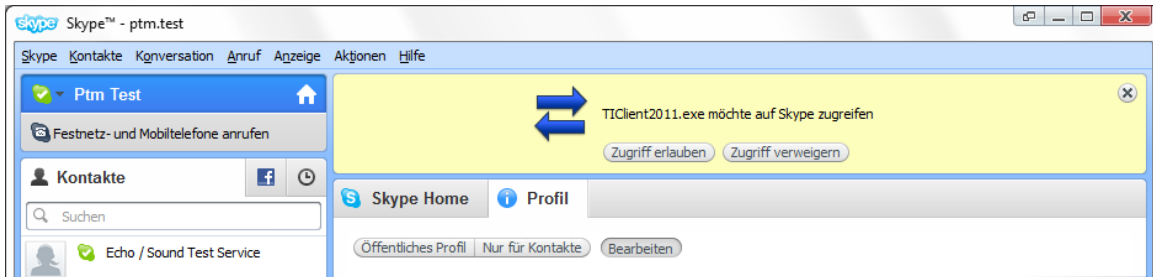
#### Skype Status (Abschnitt)

- **Status:** Zeigt den derzeitigen Status des Skype Plugins.

## 9.1.2 Skype-Plugin Genehmigung

### TelephoneIntegration starten

Nachdem TelephoneIntegration gestartet wurde, bekommen Sie eine Genehmigungsanfrage von Ihrem Skype-Client (Nur das erste Mal):

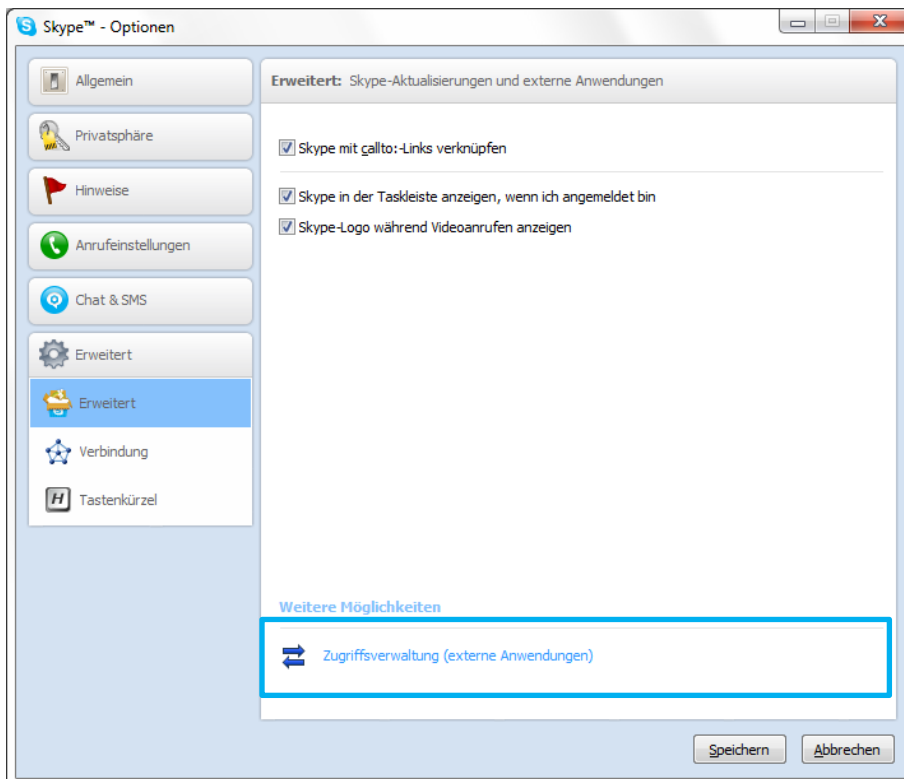


Drücken Sie „Zugriff erlauben“ um fortzufahren

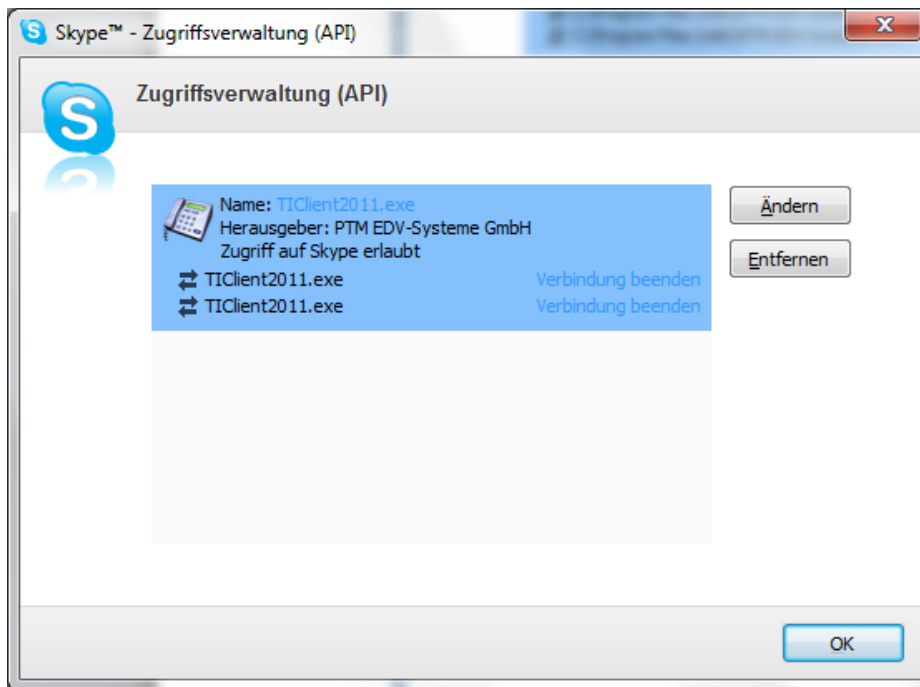
### API Zugriffsverwaltung manuell verwalten

Sie haben die Möglichkeit die Zugriffe von anderen Programmen auf den Skype Client manuell zu steuern. Diese Einstellung finden Sie unter: Aktionen → Optionen → Erweitert

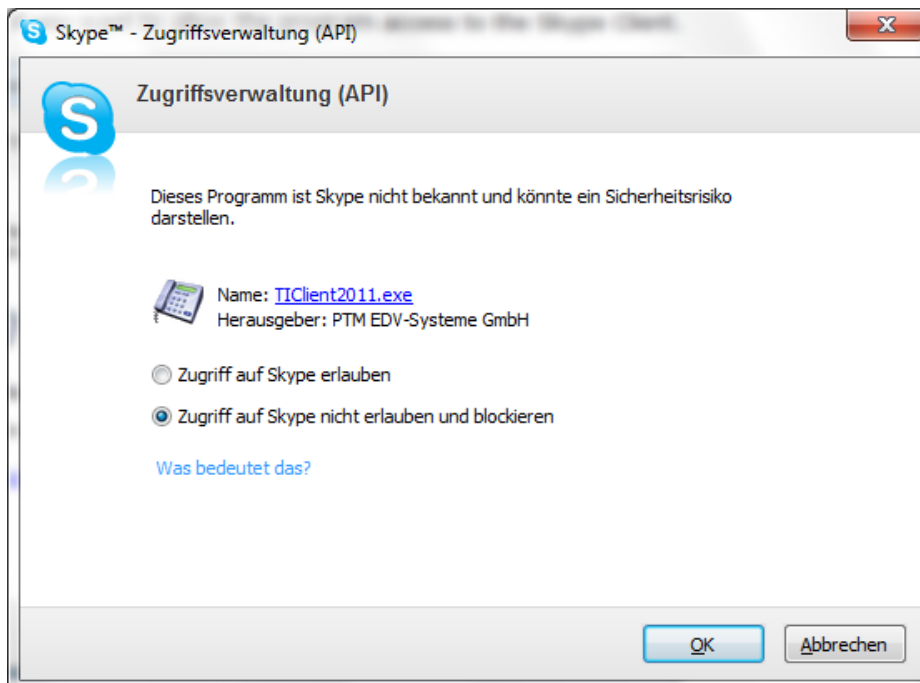
1. Drücken Sie "Zugriffsverwaltung (externe Anwendungen)".



2. Die Zugriffsverwaltung erscheint. Drücken Sie den „Ändern“-Button:



3. Wenn Sie dem Programm den Zugriff auf den Skype Client erlauben, kreuzen Sie „Zugriff auf Skype erlauben“ an und drücken „OK“.

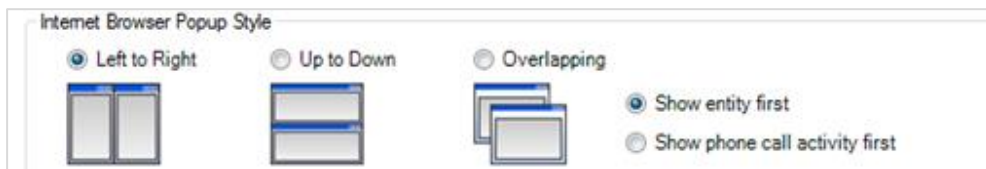


## 9.2 Wie man Popup-Fenster positioniert

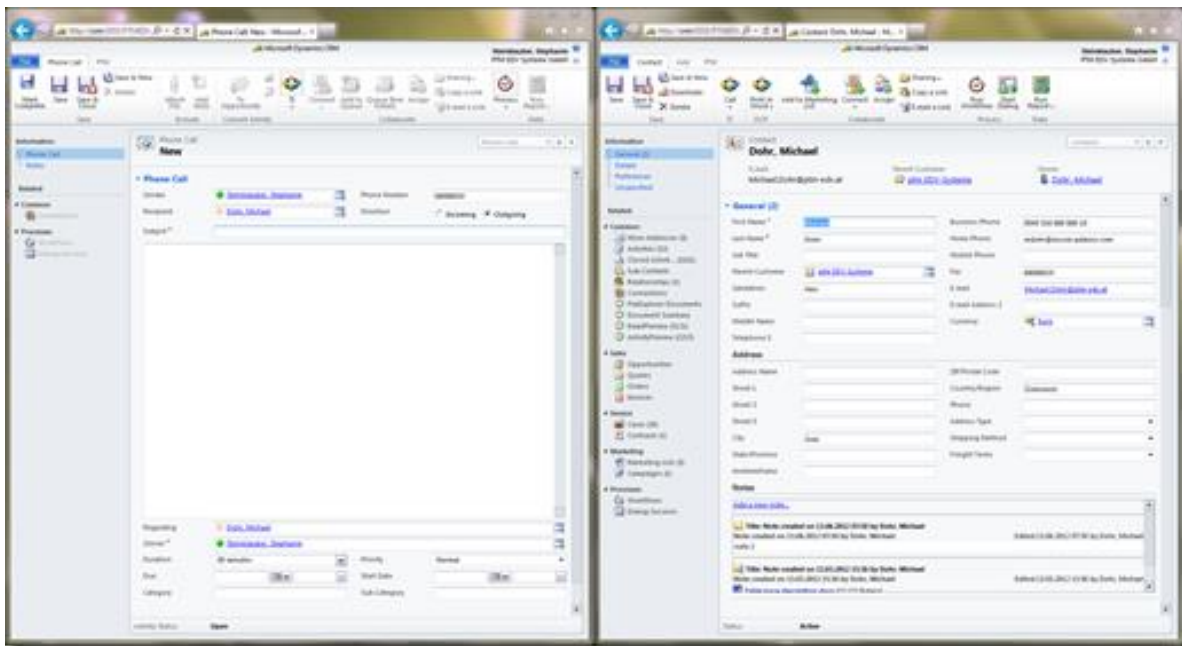
TelephoneIntegration bietet die Möglichkeit, automatisch geöffnete CRM-Datensätze und eine Anruftätigkeit in einem eigenen Internet Explorer-Fenster zu öffnen. Benutzer können die Reihenfolge und Position des CRM-Datensatz-Fensters und der Telefon-Call-Aktivität-Fenster bestimmen.

Öffnen Sie das Setup mit der rechten Maustaste auf dem TI-Symbol in der Taskleiste am unteren Rand des Desktops. Innerhalb des Setups, wählen Sie "Verhalten"-Registerkarte und gehen Sie zum "Internet Browser Popup Style"-Abschnitt (siehe Screenshot unten).

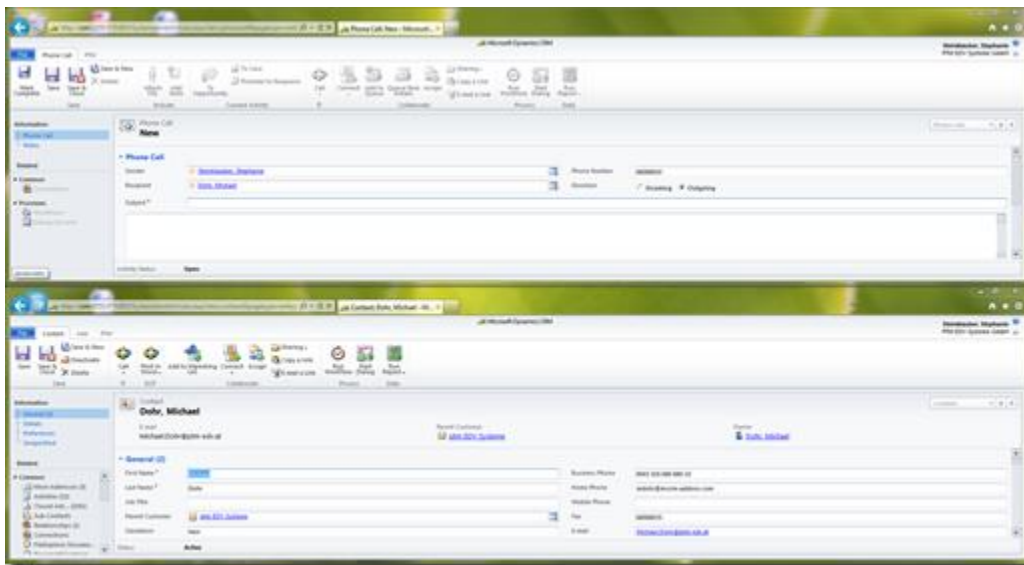
Hier haben Sie mehrere Optionen für die Positionierung (von links nach rechts, oben nach unten, überlappend) und Order-Optionen (zeigen Unternehmen erstmals zeigen Anruf Tätigkeit zuerst). Wählen Sie Ihre favorisierte Positionierung und Order-Option. Änderungen werden sofort mit dem nächsten Anruf übernommen.



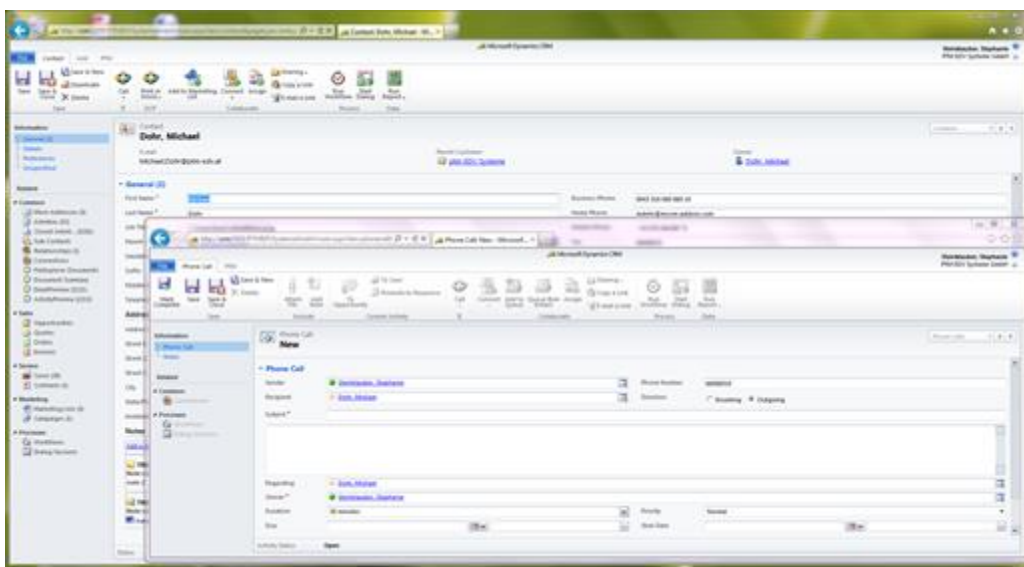
Screenshot: "Internet Browser Popup Style"-Abschnitt innerhalb TelephoneIntegration Setup



Screenshot: CRM-Datensatz-Fenster und Telefonat-Aktivität-Fenster rechts links



Screenshot: CRM-Datensatz-Fenster und Telefonat-Aktivität-Fenster von oben nach unten dargestellt



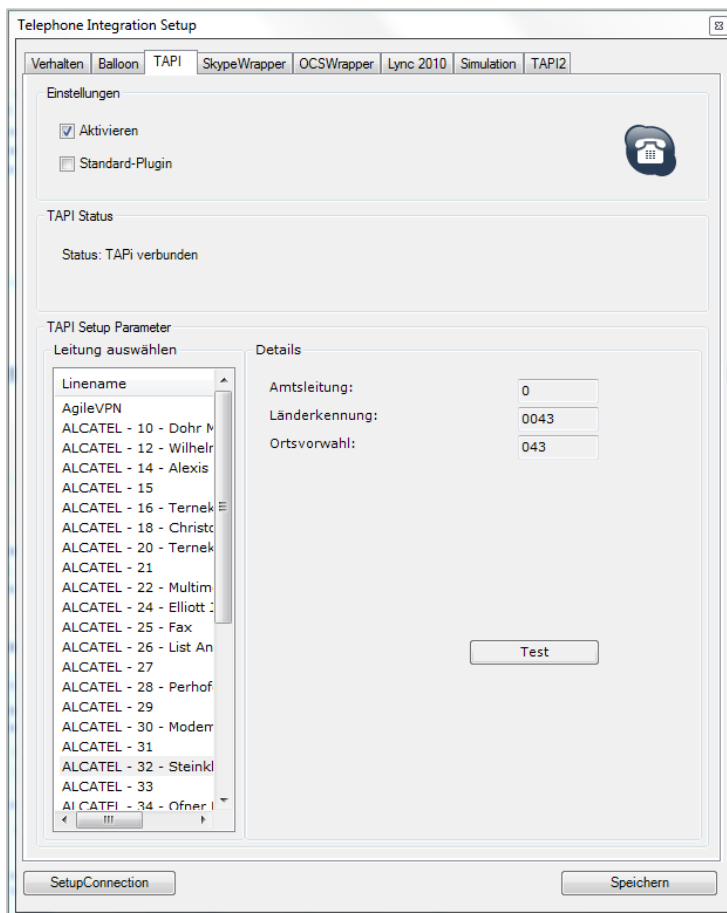
Screenshot: CRM-Datensatz-Fenster und Telefonat-Aktivität-Fenster überlappenden angezeigt.

## 9.3 TAPI

Um diesen Layer zu benutzen muss ein gültiger TAPI-Treiber installiert sein. TAPI-Treiber sind PBX-abhängig, daher fragen Sie ihren PBX-Anbieter um Hilfe. Bevor Sie mit dem TI Clientsetup fortfahren, überprüfen Sie bitte den installierten TAPI-Treiber mit unserem [TAPI Test Tool](#), welches Sie auf unserer mscrm-addons.com Webseite finden (Download/Telephone Integration for MSCRM 2011).

Um sicher zu gehen können Sie auch einen ausgehenden Anruf über Windows dialer.exe probieren. Wenn alles gut geht, dann funktioniert der TAPI-Treiber und TelephoneIntegration Client wird einwandfrei funktionieren.

Wenn zwei Benutzer gleichzeitig auf TAPI zugreifen, kann der TAPI1 Wrapper aktiviert werden.

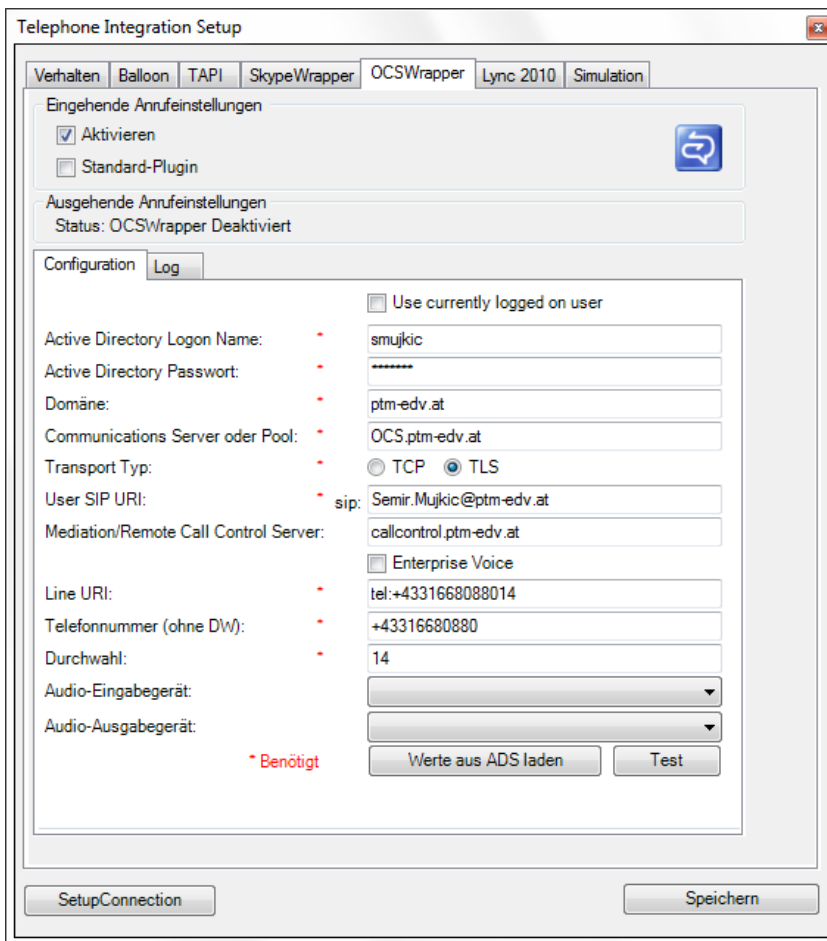


### Einstellungen

- **Aktivieren:** Hier können Sie TAPI aktivieren bzw. deaktivieren
- **Standard-Plugin:** TAPI als Standard-Plugin verwenden (Es kann nur ein Plugin als Standard-Plugin verwendet werden)
- **TAPI Status:** Zeigt den Status der TAPI-Verbindung an
- **Status:** Zeigt den Status des TAPI-Plugins an



## 9.4 OCS Wrapper



The screenshot shows the 'Telephone Integration Setup' dialog box with the 'OCSWrapper' tab selected. The 'Eingehende Anrufeinstellungen' section has 'Aktivieren' checked and 'Standard-Plugin' unchecked. The 'Ausgehende Anrufeinstellungen' section shows 'Status: OCSWrapper Deaktiviert'. The 'Configuration' section contains several fields, some marked with a red asterisk (\*):

- Active Directory Logon Name: smujkic
- Active Directory Passwort: \*\*\*\*\*
- Domäne: ptm-edv.at
- Communications Server oder Pool: OCS.ptm-edv.at
- Transport Typ: TCP (unselected), TLS (selected)
- User SIP URI: sip: Semir.Mujkic@ptm-edv.at
- Mediation/Remote Call Control Server: callcontrol.ptm-edv.at
- Enterprise Voice: unchecked
- Line URI: tel:+4331668088014
- Telefonnummer (ohne DW): +43316680880
- Durchwahl: 14
- Audio-Eingabegerät: (dropdown menu)
- Audio-Ausgabegerät: (dropdown menu)

Buttons at the bottom include 'SetupConnection', 'Speichern', and 'Test'. A red asterisk and the text '\* Benötigt' are visible near the bottom of the configuration fields.

Alle Felder die mit einem Sternchen ( \* ) markiert sind müssen mit der richtigen Information ausgefüllt werden, ansonsten kann der Wrapper keine Verbindung zum OCS-System aufbauen. Wenn ein Wert fehlt, wird eine dementsprechende Fehlermeldung angezeigt.

Die Anmeldeinformationen sollten wie folgt angegeben werden:

- Active Directory Logon Name
  - Standardmäßiger Active Directory Anmeldename
- Active Directory Passwort
  - Standardmäßiges Active Directory Passwort
- Domäne
  - Die Active Directory Domäne (z.B.: mydomain.com)
- Communications Server oder Pool
  - OCS Servername(z.B.: ocs.mydomain.com)
- Transport Typ
  - Art der Verbindung des OCS-Systems

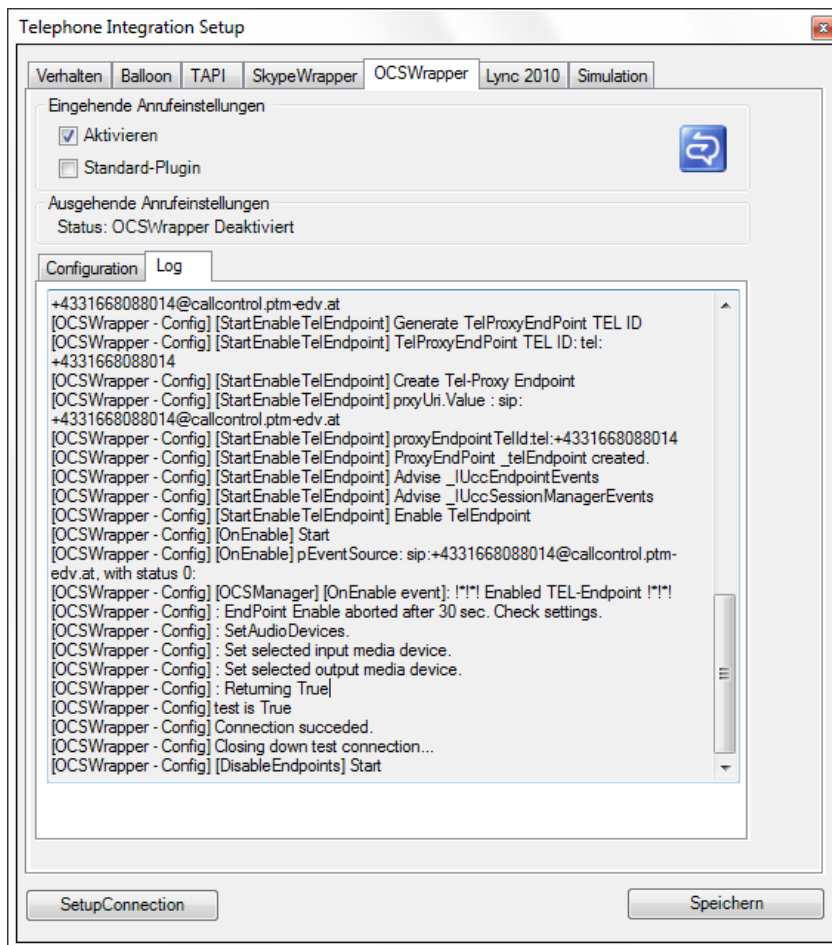
- User SIP URI
  - Die SIP URI des Benutzers. (z.B.: 'sip:Vorname.Nachname@myDomain.com')
- Mediation/Remote Call Control Server
  - Servername der Telefonsteuerung / Vermittlung (z.B.: callcontrol.mydomain.com)
- Enterprise Voice
  - Sollte gesetzt sein wenn sich TI mit einer Enterprise Voice Umgebung verbinden soll. Ist dieses Häkchen nicht gesetzt, wird angenommen dass es sich um eine Remote Call Control Umgebung handelt.
- Line URI
  - Line URI von den Telefoneinstellungen aus der Communications-Registerkarte in der Active Directory Benutzerkonfiguration. Formatierung: "tel:+43316123456123" oder "tel:+43316123456123;ext=123".
- Telefonnummer (w/o Durchwahl)
  - Die grundlegende Telefonnummer des Unternehmens **ohne** Durchwahl / interne Nummer (e.g. +43316123456)
- Durchwahl
  - Die Durchwahl (interne Nummer) des Benutzers zu der Anrufe geleitet werden sollen bzw. von der aus Anrufe getätigt werden sollen.
- Audio Ein -und Ausgabegerät
  - In einer Enterprise Voice Umgebung ist es möglich über TI zu telefonieren ohne das der Microsoft Office Communicator installiert ist. Die hier angegebenen Geräte kommen dann zum Einsatz. In einer Remote Call Control Umgebung haben diese Einstellungen keinen Einfluss da die Audioverbindung über das Telefon aufgebaut wird.

Der „Werte aus ADS laden“-Button versucht die Active Directory-Werte zu laden. Diese Active Directory-Werte sollten vor dem Speichern überprüft werden.

Der Transport Typ und die Enterprise Voice-Konfiguration werden nicht aus dem Active Directory ausgelesen.

Der „Test“ Button ermöglicht ein Testen der eingegebenen Verbindungsinformationen. Dieser Vorgang dauert eine kurze Zeit und quittiert mit einer Erfolgs- oder Misserfolgsmeldung. Während der Test läuft gibt der OCS/Lync Wrapper diverse Meldungen oder Fehlerberichte auf der „Log“ Registerkarte aus (wird beim Start jedes Tests wieder gelöscht).

Der OCS Wrapper ist per Default nicht aktiviert. Bei der Aktivierung wird UccApi.dll registriert und das kann zu Problemen mit ihrem Lync2013 Client führen. Aktivieren Sie den OCS Wrapper nur, wenn Sie sich sicher sind, dass Lync2013 nicht am PC installiert ist.

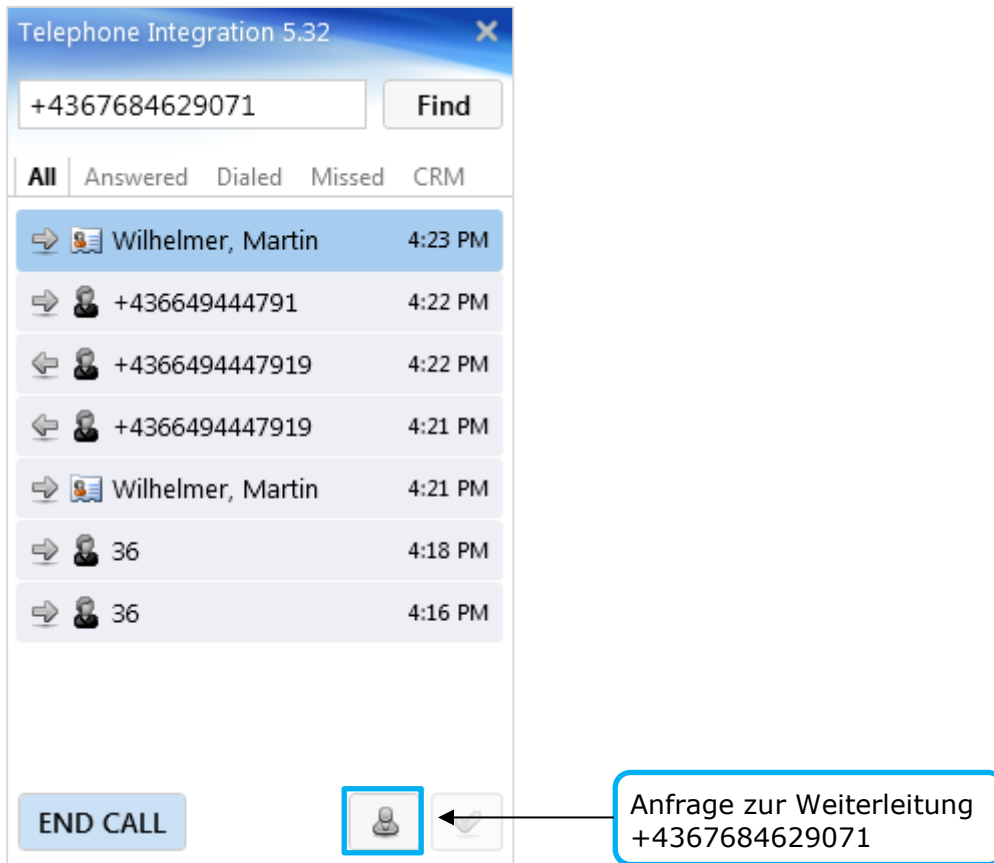


### 9.4.1 OCS Weiterleitung

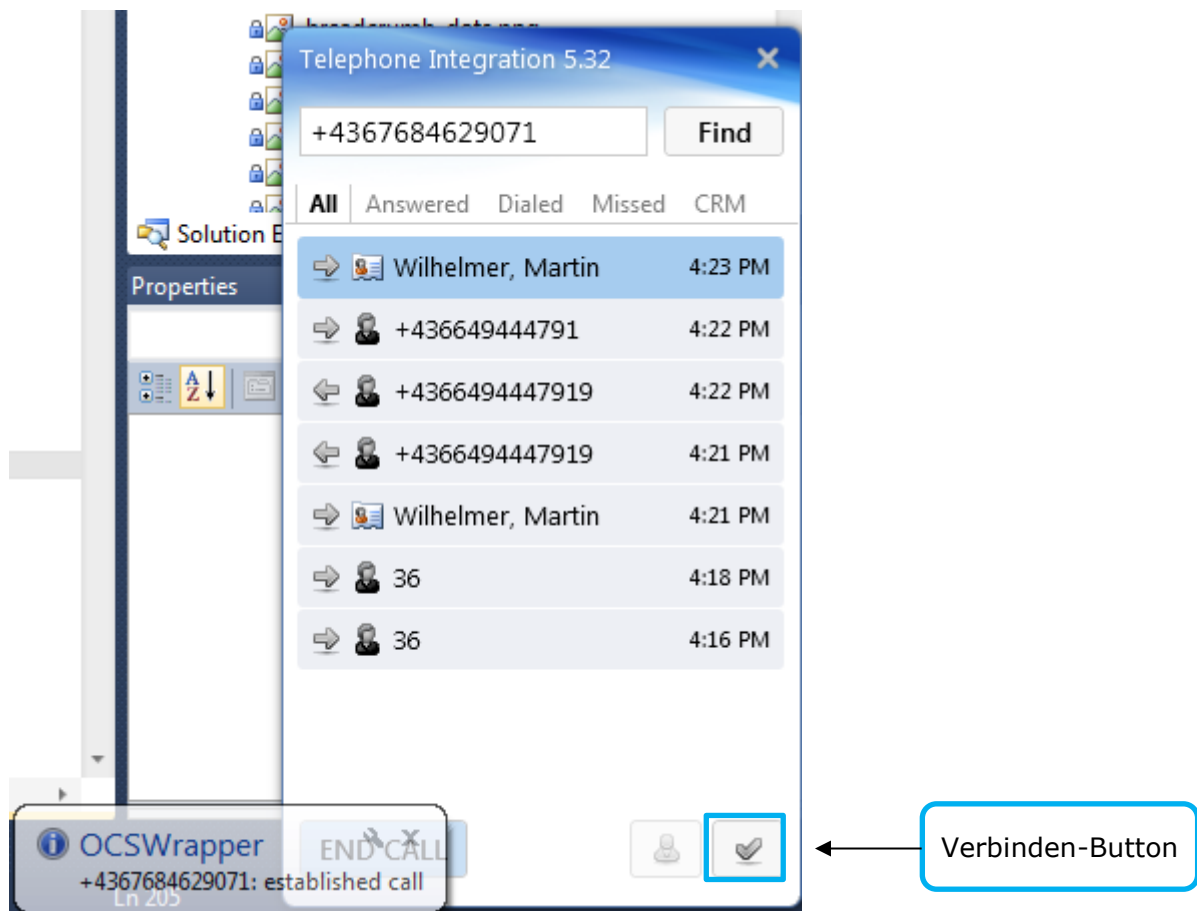
#### Weiterleitung des Anrufs

Nachdem Sie einen Sprachanruf annehmen oder starten, haben Sie die Möglichkeit den aktiven Anruf an einen Dritten Teilnehmer weiterzuleiten.

Wenn Sie eine Telefonnummer eingeben, sehen Sie nun im rechten unteren Bereich einen neuen Button.



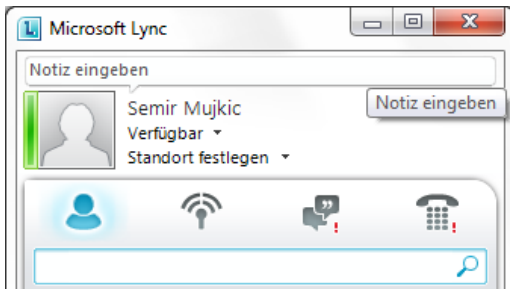
Wenn Sie diesen Button drücken, wird ein neuer Anruf von Ihnen zum dritten Teilnehmer (+4367684629071) gestartet. Nachdem der Dritte Teilnehmer den Anruf annimmt, bekommen Sie eine Benachrichtigung und es erscheint ein neuer Button. Diese Funktion können Sie bei ein- und ausgehenden Anrufen benutzen.



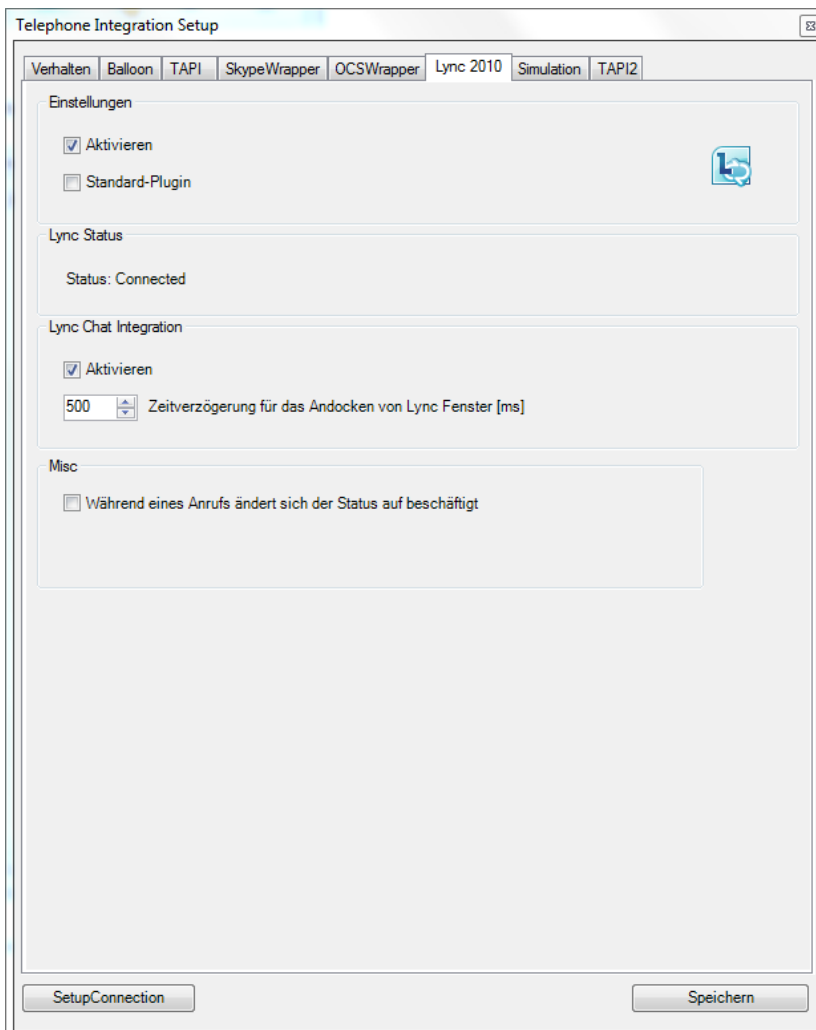
Nachdem der dritte Teilnehmer den Anruf angenommen hat, drücken Sie den „Verbinden“-Button um den ersten Anruf an den dritten Teilnehmer weiterzuleiten.

## 9.5 Lync2010 Wrapper

Um den Lync2010 Wrapper benutzen zu können, muss der Benutzer mit einem Microsoft Lync2010 oder Lync2013 Client angemeldet sein. Der Lync2013 Wrapper funktioniert nur mit dem Lync2013 Client. Beide Wrapper dürfen nicht gleichzeitig aktiviert werden!



Danach können Sie den Lync2010 Wrapper aktivieren.



---

### Einstellungen (Abschnitt)

- **Aktivieren:** Hier können die das Lync2010 Wrapper-Plugin aktivieren bzw. deaktivieren, dass eine Verbindung zu ihrem installierten und angemeldeten Lync Client hat. Dies erfordert einen Neustart der Anwendung.
- **Standard-Plugin:** Lync2010 Wrapper als Standard-Plugin verwenden. Es kann nur ein Plugin als Standard-Plugin verwendet werden!

### Lync Status (Abschnitt)

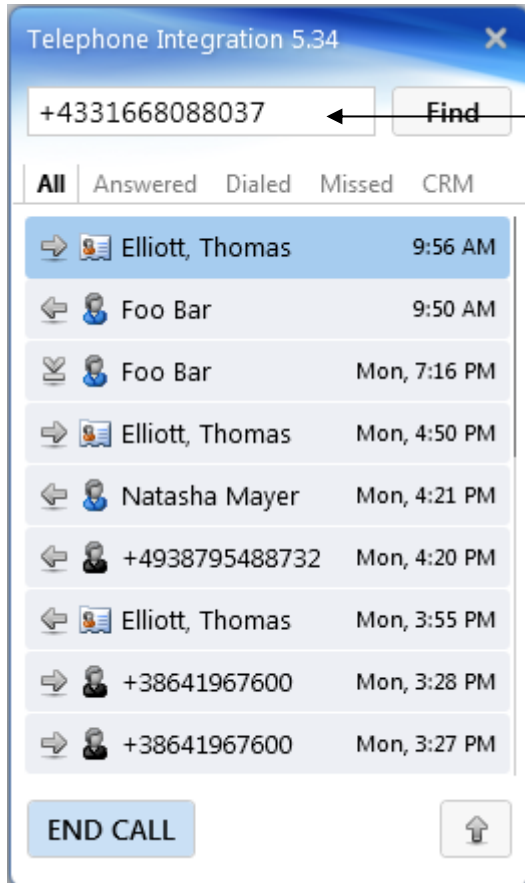
- **Status:** Zeigt den derzeitigen Status des Lync-Plugins an.

### Lync Chat Integration (Section)

- **Aktivieren:** Hier können Sie das LyncChat Fenster wo alle InstantNachrichten Gespräche gekennzeichnet sind aktivieren oder deaktivieren. LyncChat Fenster können nicht geschlossen werden solange man sie nicht deaktiviert.
- **Zeitverzögerung für Docking:** Es kann vorkommen, dass das Lync Konverstaion Fenster noch nicht bereit ist um in den LyncChat Fenster integriert zu werden. Das Konversation Fenster erscheint minimiert. Für diesen Fall kann der Benutzer zusätzlich ein paar Millisekunden einstellen um diese Aktion zu verzögern.

### 9.5.1 Lync Weiterleitung

Nachdem Sie einen Sprachanruf annehmen oder starten, haben Sie die Möglichkeit den aktiven Anruf an einen Dritten Teilnehmer weiterzuleiten.



The screenshot shows the 'Telephone Integration 5.34' window. At the top, there is a search bar with the number '+4331668088037' and a 'Find' button. Below the search bar are tabs for 'All', 'Answered', 'Dialed', 'Missed', and 'CRM'. The main area displays a list of call records with columns for call direction (indicated by arrows), contact name, and time. The first record is highlighted in blue. At the bottom left is an 'END CALL' button, and at the bottom right is a 'Weiterleiten' button (represented by an upward arrow icon).

Annotations with arrows pointing to the interface:

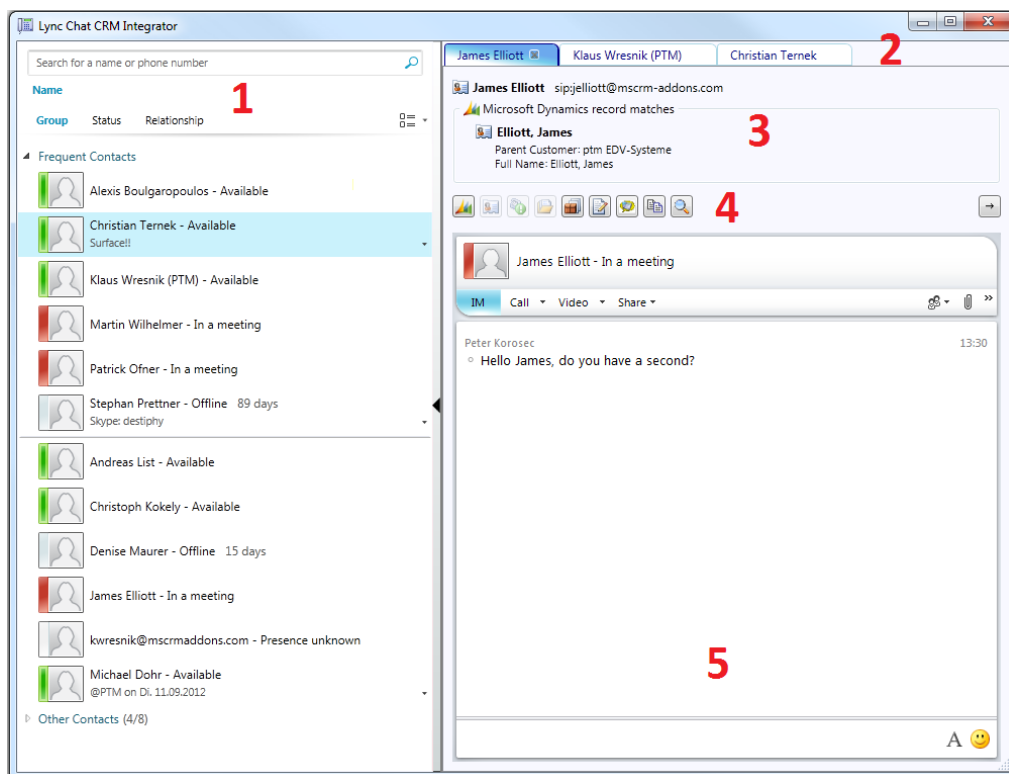
- Der Dritte Teilnehmer, an den Sie die aktuelle Sitzung weitergeleitet werden soll.
- Aktiver Anruf, der weitergeleitet werden soll.
- Weiterleiten-Button

Nachdem sie den Weiterleiten-Button gedrückt haben, sind Sie nicht mehr länger in der aktuellen Sitzung. The original call was transferred to the third party participant +4331668088037.

### 9.5.2 LyncChat

Die Lync Chat Funktion erlaubt Ihnen alle InstantMessage Konversationen in einem Fenster in eigenen Tabellen anzuzeigen. Basierend an der SIP Adresse des verbundenen Teilnehmers sehen Sie die korrespondierenden CRM Einträge (Lead, Kontakt, Firma ...)



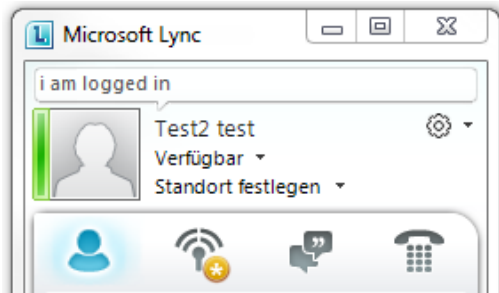


Das LyncChat-Fenster wird in fünf logische Abschnitte eingeteilt.

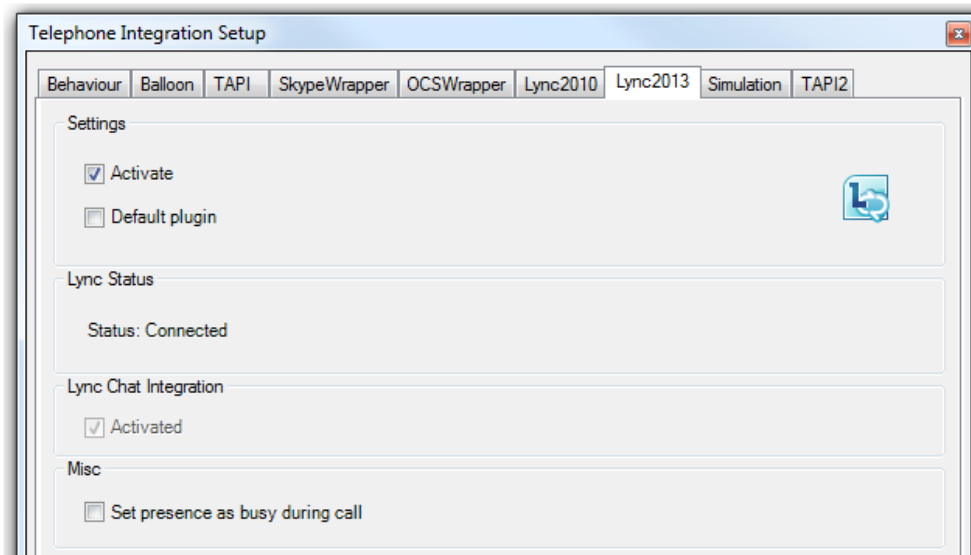
1. **Abschnitt** beinhaltet die Lync Client Anzeige und Kontrollfenster.
2. **Abschnitt** zeigt alle geöffneten Konversationsfenster an.
3. **Abschnitt** zeigt die CRM Informationen für den gewählten Lync Kontakt an.
4. **Abschnitt** beinhaltet Auswahl Icons für bestimmte CRM Prozesse wie:
  - Öffne CRM Eintrag im IE Browser
  - Einen neuen Lead, Kontakt oder Firma erstellen basierend auf dem Lync-Kontak.
  - Einen neuen Fall erstellen basierend auf dem Lync-Kontakt.
  - Eine Brief-Aktivität erstellen basierend auf dem Lync-Kontakt und dem Chat Protokoll.
  - Neue Chat-Aktivität erstellen basierend auf dem CRM Eintrag und Chat Protokoll. Chat-Aktivitäts-Entität wird erstellt (mit TI Server Version 5.28 und aufwärts)
  - Kopieren des Chat Inhalts in die Zwischenablage.
5. **Abschnitt** beinhaltet ein angedocktes Lync Konversation Fenster.

## 9.6 Lync2013 Wrapper

Um den Lync2013 Wrapper verwenden zu können, müssen Benutzer mit dem Lync2013 Client angemeldet sein. Lync2013 Wrapper funktioniert nur mit Lync2013 Client! Beide Wrapper dürfen nicht gleichzeitig aktiviert werden!



Nach der Anmeldung mit Lync2013 Client, können Sie den Lync2013 Wrapper aktivieren.



### Einstellungen (Bereiche)

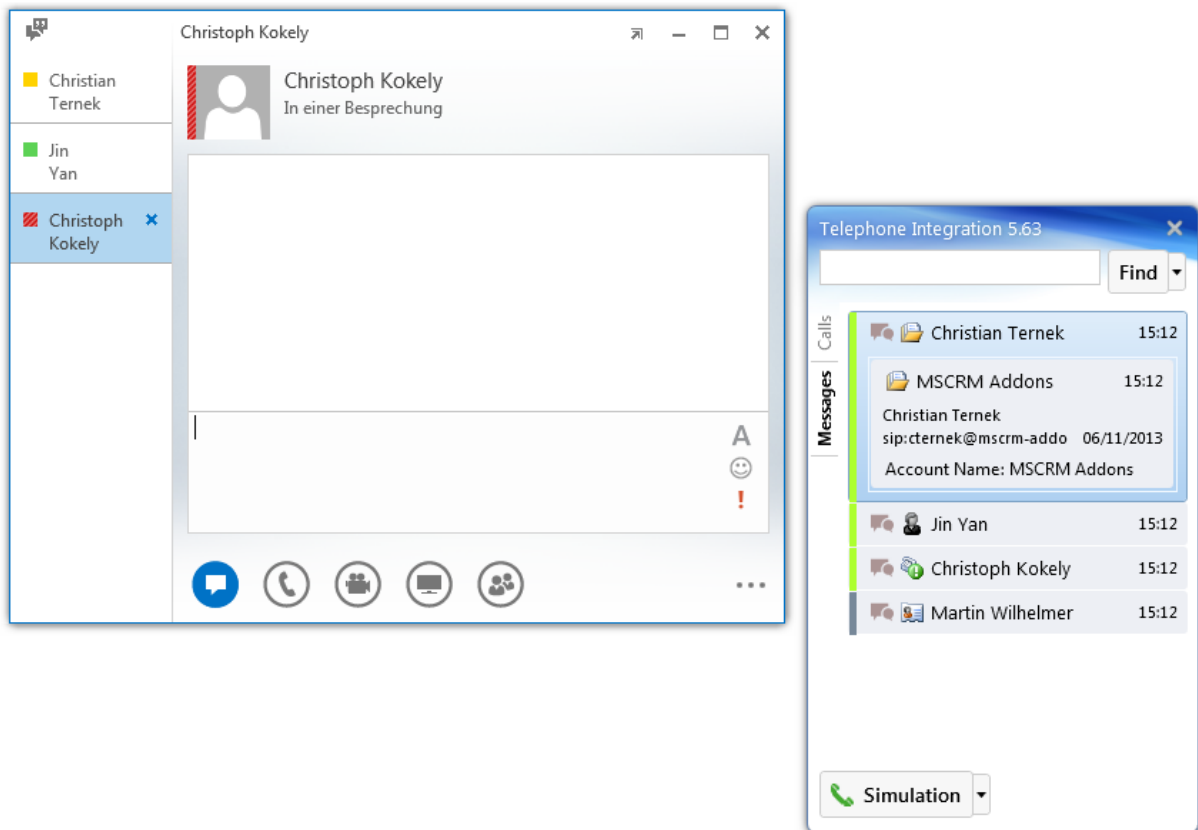
- **Aktivieren:** Hier können Sie das Lync2013 Wrapper Plugin aktivieren. Dieses Plugin bezieht sich auf den installierten und eingeloggten Microsoft Lync2013 Client. Ein Neustart der Applikation ist erforderlich.
- **Standard Plugin:** Legt Lync2013 als Standard Plugin fest. Beim Auswählen dieser Checkbox wird automatisch Activate ausgewählt. Es kann nur immer ein Plugin als Standard Plugin verwendet werden.

## Lync Status (Bereich)

- **Status:** Zeigt den aktuellen Status des Lync Plugin.

## Lync Chat Integration (Bereich)

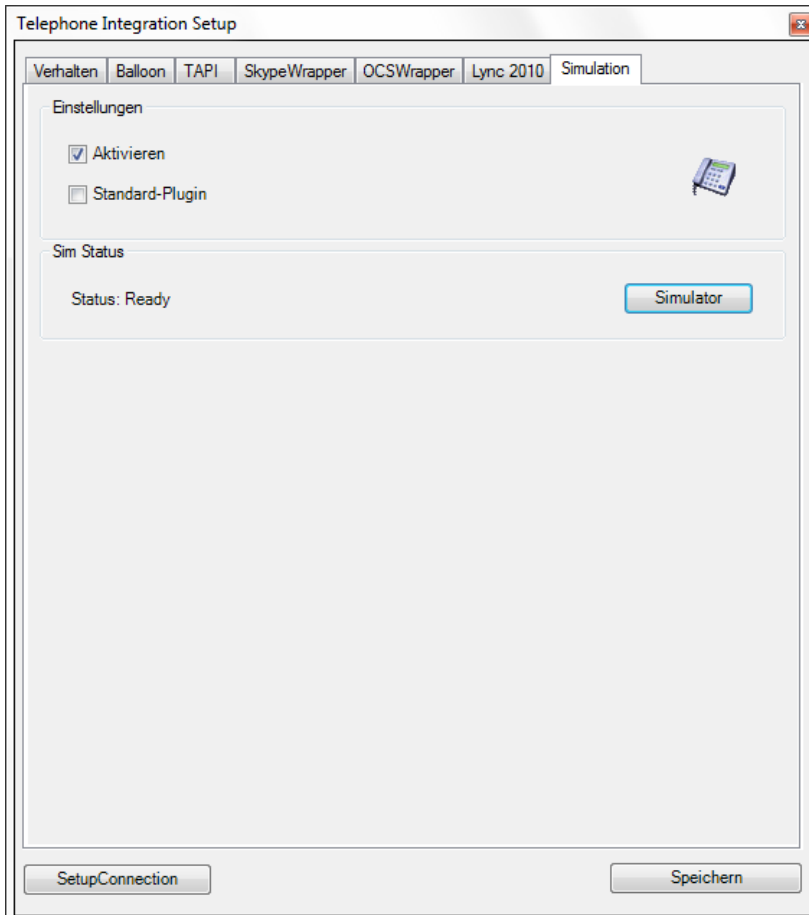
- **Aktiviert:** Immer ausgewählt



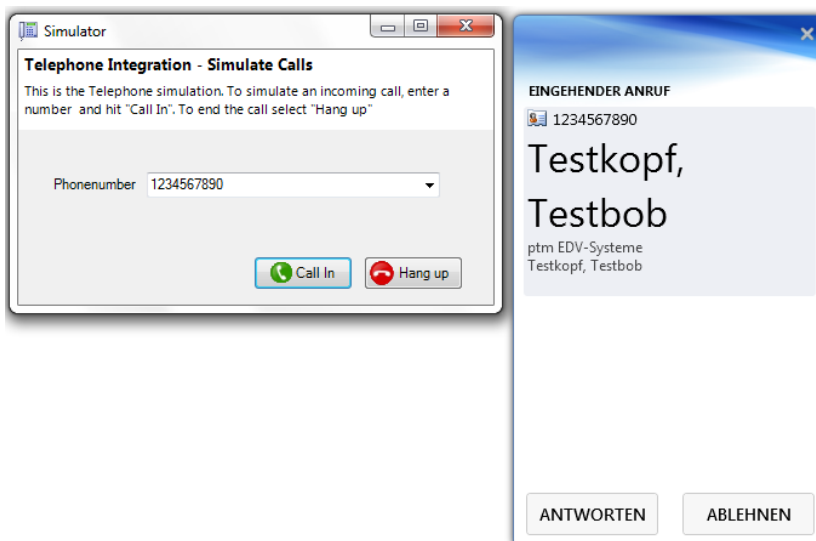
Lync2013Wrapper verfolgt jedes Lync2013 Gespräch Fenster, wo jeder Teilnehmer mit dem damit verbundenen CRM-Datensatz auf seine Lync SIP-Adresse der Basis verbunden ist. Das CRM Feld, das die Lync SIP-Adresse enthält, muss als Telefonfeld konfiguriert werden.

## 9.7 Simulation

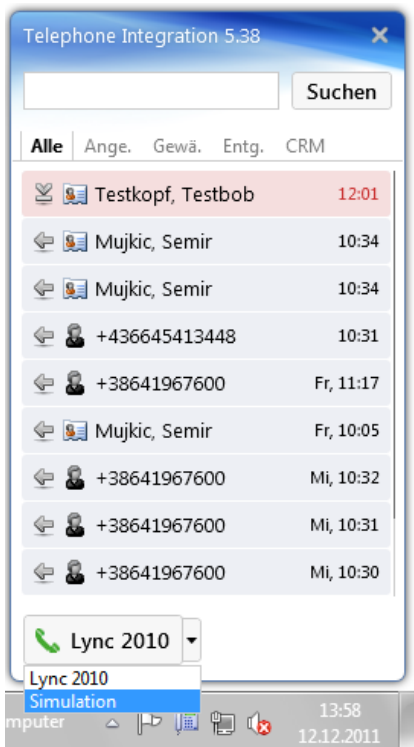
Wenn Sie einen einkommenden Anruf simulieren wollen, müssen Sie den SimulationWrapper zuerst aktivieren. Drücken Sie dann den „Simulator“-Button.



Geben Sie die Telefonnummer ein, mit der der einkommende Anruf simuliert werden soll.

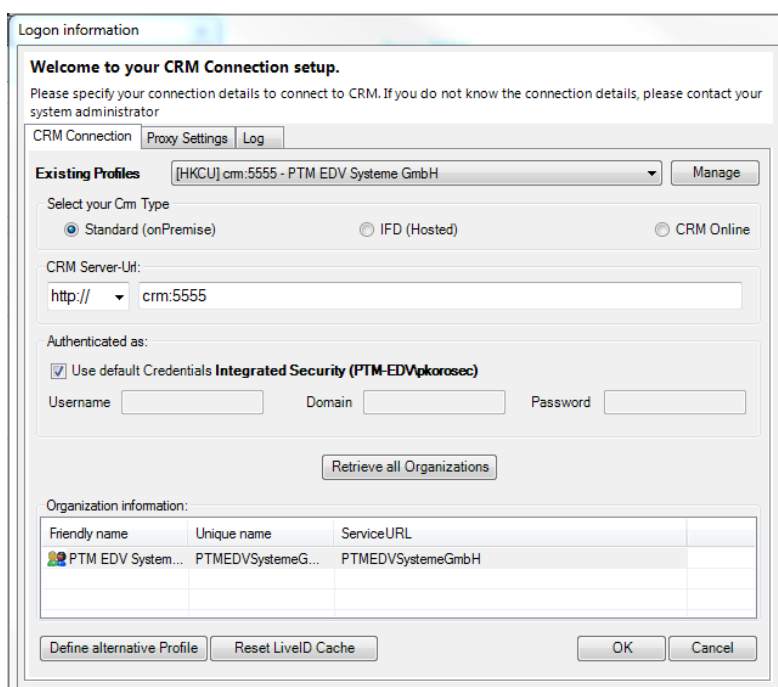


Sie können auch einen ausgehenden Anruf simulieren, indem Sie den Anruf-Button drücken.



## 9.8 Verbindungseinstellungen

In diesem Abschnitt können Sie die Verbindung zum CRM Server ändern. (z.B.: einen anderen CRM-Server oder eine andere Organisation angeben). Achtung: im „CRM Server-Url“ Feld kann nur ein Server Name:Port, ohne Organisationsname eingegeben werden.



## 10 Reporting und mögliche Synchronisierung

Alle Daten für Reporting und Synchronisierung sind in der Entität „MSCRM-ADDONS.com CTI Call History Entry“ gespeichert.

### **Immer verfügbare Daten:**

**ptm\_duration:** Dauer des Anrufes in Sekunden.

**ptm\_outboundcall:** Kennzeichnet den Anruf, falls er ausgehend ist. Ausgehend = „true“  
Eingehend = „false“

**ptm\_phonenumber:** Speichert die Telefonnummer wie sie vom TAPI-Treiber geliefert wurde. Stimmt mit der Formatierung der gespeicherten Nummer der eingetragenen Entität (ptm\_entityid & ptm-entitytypecode) nicht überein.

**ptm\_startdatetime:** UTC-Zeit vom Beginn des Anrufs. Das ist die Zeit als der Anruf initiiert wurde

**ptm\_userid:** CRM Benutzer-ID des angemeldeten Benutzers

**ptm\_wasconnected:** True, wenn der Anruf von beiden Seiten empfangen wurde. False, wenn der Anruf abgelehnt oder nicht empfangen wurde.

### **Optionale Daten:**

**ptm\_entityid:** Wenn eine CRM-Entität aufgelöst wurde, speichert dieses Feld die Unique-ID für diese Entität.

**ptm\_entitytypecode:** Wenn eine CRM-Entität aufgelöst wurde, speichert dieses Feld den Typecode für diese Entität.

**ptm\_linkedactivityid:** Dieses Feld beinhaltet die uniqueID der CRM Anruf-Aktivität, wenn der CTI Client so eingestellt wurde, dass Anruf-Aktivitäten immer gespeichert werden. Dies ist die einzige definitive Verbindung zwischen der Anruf-Aktivität und des CTI-Anrufverlaufs.

### **Feldvorlagen für den internen Gebrauch:**

**ptm\_lastsyncdatetime:** Bietet ein standardisiertes Feld zum Speichern von TimeStamps für die Synchronisierung von Operationen, die Sie in Ihrem CRM ausführen wollen. (Synchronisierung zwischen CTI-Anrufverlauf und den Aktuellen Anrufen ist nicht Teil des CTI Produkts)

## 11 Predictive Dialer

Predictive Dialing bietet Ihnen halbautomatische Anrufs-Warteschlangen für CTI 2011. Eine Server-seitige Anwendung erlaubt Ihnen CRM Kampagnen/Kampagnenaktivitäten als Predictive Dialer Listen zu markieren.

Der TI Client kann Anrufe die an diese Liste angeheftet sind bearbeiten.

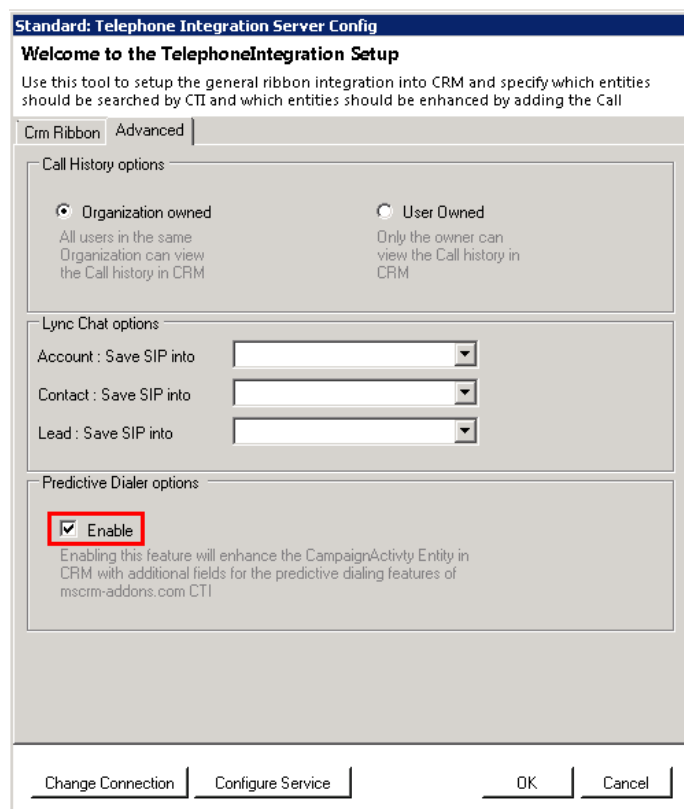
Die Basis für Predictive Dialer ist die erweiterte CRM Kampagne/Kampagnenaktivität-Entität. Der Predictive Dialer verarbeitet die Anrufe in der CRM-Anruf-Kampagne-Aktivität. Die Bezeichnung „Predictive Dialer Liste“ bezieht sich auf eine CRM Anruf-Kampagne-Aktivität, gekennzeichnet als „Predictive Dialer Liste“.

Teilnehmende Benutzer an Predictive Dialer werden über das Eigentum am erstellten Anrufe einer CRM-Call-Kampagne-Aktivität definiert. Dabei handelt es sich entweder um einen spezifischen Benutzer oder um ein Team. Um mehrere Personen einem Predictive Dialer zuzuweisen, muss man in den CRM-Einstellungen ein Team erstellen.

### 11.1 Server-seitige Anforderungen

Um die Funktionen von Predictive Dialer nutzen zu können, müssen diese in der TI Server Konfiguration aktiviert werden. Das Ändern dieser Einstellungen benötigt einen Neustart der Client-Anwendung.

Der Entitätstyp des Anrufempfängers muss in der TI Konfiguration für TI Server aktiviert werden. CTI ignoriert alle Entitätstypen die nicht in der Telephone Server Konfiguration aktiviert wurden.



**Standard: Telephone Integration Server Config**

**Welcome to the Telephone Integration Setup**

Use this tool to setup the general ribbon integration into CRM and specify which entities should be searched by CTI and which entities should be enhanced by adding the Call

Crm Ribbon | **Advanced**

Call History options

Organization owned  
All users in the same Organization can view the Call history in CRM

User Owned  
Only the owner can view the Call history in CRM

Lync Chat options

Account : Save SIP into

Contact : Save SIP into

Lead : Save SIP into

Predictive Dialer options

**Enable**

Enabling this feature will enhance the CampaignActivity Entity in CRM with additional fields for the predictive dialing features of mscrm-addons.com CTI

Change Connection | Configure Service | OK | Cancel

Beim Erstellen einer Anruf-Kampagne-Aktivität müssen wir folgende Einstellungen vornehmen:

▼ **MSCRM-Addons Predictive Dialing**

**General options**

Active

PD List Name

**Client Automatism options**

Enable Automatic Dialing

Display CRM Forms

Preprocessing Time in seconds  Postprocessing Time in seconds

- **Aktiv:** Die Kampagnenaktivität ist als Predictive Dialing Liste aktiviert
- **Name:** Der Name der Predictive Dialing Liste. Wenn Sie keinen Namen definieren wird der Name der Kampagnenaktivität gewählt.
- **Besitzer:** Der Benutzer oder das Team das die Kampagnenaktivität besitzt.
- **Automatisches Wählen aktivieren:**  
Der Benutzer bekommt eine angegebene Zeit für die Vorbereitung auf einen Anruf. Wenn die Zeit knapp wird leuchtet die Schaltzeituhr rot um den Benutzer zu informieren dass seine Vorbereitungszeit zu Ende geht.  
Nach dem die Zeit abgelaufen ist wird die nächste Nummer automatisch gewählt.
- **Anruf-Fenster anzeigen:** Wenn diese Option aktiviert ist können Benutzer direkt mit dem geplanten CRM Anruf-Aktivitätsfenster über einen eingebetteten Web-Kontroller interagieren.
- **Vorbereitungszeit in Sekunden:** Geben Sie eine Zeit an in der sich der Benutzer auf das nächste Gespräch vorbereiten kann. Wenn „Automatisches Wählen“ aktiviert ist beginnt der Anruf sobald die Zeit ausgelaufen ist.
- **Nachbearbeitungszeit in Sekunden:** Geben Sie eine Zeit an in der sich der Benutzer der Nachbearbeitung eines Gesprächs widmen kann (Zusammenfassung schreiben, weitere Vorkehrungen treffen).

TI Client sucht regelmäßig nach Änderungen in den CRM Kampagnenaktivitäten und passt den TI Client daran an.



### 1.1.1 Erweiterte Anrufsaktivität

Es wurden neue Attribute zur Anrufsaktivität hinzugefügt.

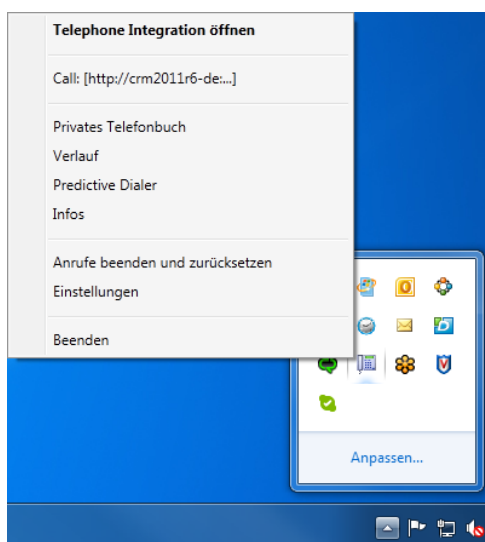
- **PD Zustand:** Auswahl an Zuständen von „Predictive Dialing“.
  - Unbearbeitet
  - Beansprucht
  - Erfolgreich
  - Erfolglos
  - Verschoben
- **Verschoben:** Definieren Sie ein Datum für den verschoben Anruf.

## 11.2 Predictive Dialer starten

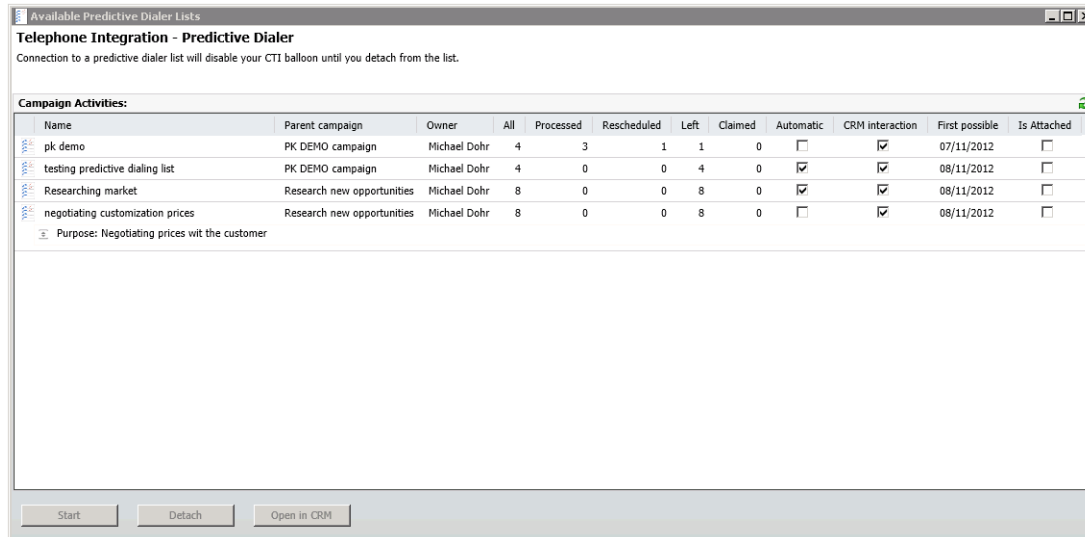
Beim Start von TI Client empfängt dieser die Server-seitige Einstellung „UsePredictiveDialing“.

Wenn Predictive Dialing aktiviert ist, wird der Client jede Minute nach Updates suchen. Wenn ein Update verfügbar ist wird der Benutzer durch ein Benachrichtigungsfenster darüber informiert.

Sie können die Predictive Dialer Übersicht öffnen in dem Sie im Programmmenü „Predictive Dialer“ wählen.



Ein neues Fenster mit einer Liste von aktiven Kampagnen-Aktivitäten mit den dazugehörigen Details erscheint. Dieses Fenster trägt den Namen „Verfügbare Predictive Dialer List“.



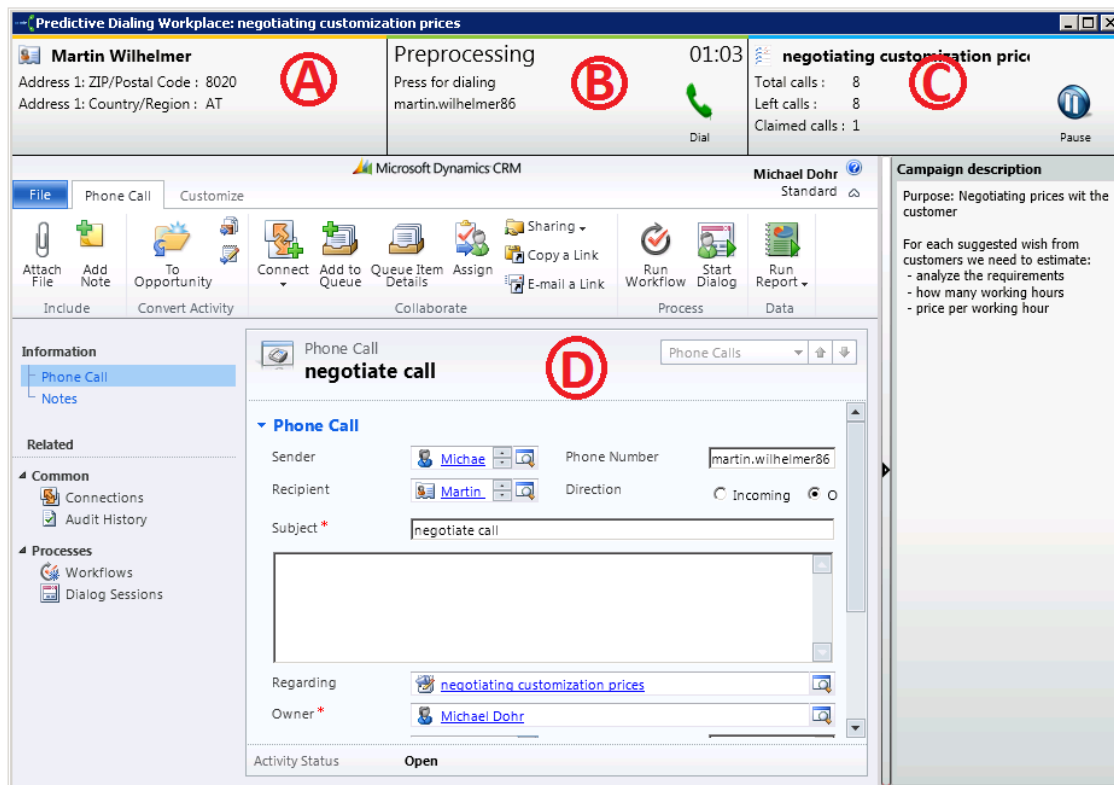
Name	Parent campaign	Owner	All	Processed	Rescheduled	Left	Claimed	Automatic	CRM interaction	First possible	Is Attached
pk demo	PK DEMO campaign	Michael Dohr	4	3	1	1	0	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	07/11/2012	<input type="checkbox"/>
testing predictive dialing list	PK DEMO campaign	Michael Dohr	4	0	0	4	0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	08/11/2012	<input type="checkbox"/>
Researching market	Research new opportunities	Michael Dohr	8	0	0	8	0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	08/11/2012	<input type="checkbox"/>
negotiating customization prices	Research new opportunities	Michael Dohr	8	0	0	8	0	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	08/11/2012	<input type="checkbox"/>

Purpose: Negotiating prices wit the customer

- **Name:** Der Name der Kampagnenaktivität
- **Übergeordnete Kampagne:** Der Name der übergeordneten Kampagne
- **Besitzer:** Der Besitzer der Kampagnenaktivität
- **Alle:** Die Anzahl aller geplanten Anrufe dieser Anrufaktivität
- **Verarbeitet:** Die Anzahl aller abgeschlossenen Anrufe.
- **Verschoben:** Die Anzahl aller verschobenen Anrufe. Diese Anrufe sind nicht erledigt.
- **Verbleibend:** Die Anzahl aller nicht abgeschlossenen Anrufe.
- **Beansprucht:** Die Anzahl aller beanspruchten Anrufe. Beansprucht bedeutet dass jemand diese Anrufe gerade bearbeitet.
- **Automatisch:** Wenn automatisches Wählen aktiviert ist werden die Vorbereitungs- und Nachbearbeitungszeiten mit einem Countdown verbunden.
- **Anruf-Fenster anzeigen:** Wenn diese Option aktiviert ist können Benutzer direkt mit dem geplanten CRM Anruf-Aktivitätsfenster über einen eingebetteten Web-Kontroller interagieren.
- **Ehest möglicher Anruf:** Das Datum des ehest möglichen Anrufes innerhalb einer Predictive Dialer Liste. Wenn nur verschobene Anrufe existieren dann wird das früheste Datum gewählt.
- **Verbunden:** führt der Benutzer diese Kampagnen-Aktivität im Moment durch.

Benutzer können nur eine Kampagne auf einmal bearbeiten. Während dieser Zeit ist der Standard-Balloon von TI deaktiviert. Die Anrufe von Predictive Dialer werden in einem anderen Fenster verarbeitet, nämlich im „Predictive Dialer Workplace“. Das Fenster ist in 4 Bereiche unterteilt (Siehe unten).

Die Trennung ist nur möglich wenn der PDL Client sich im **Pause**-Modus befindet. Benutzer können nur im Vorbereitungszustand pausieren.



**Bereich A:** zeigt CRM Informationen des Empfängers der Anrufs-Aktivität an.

**Bereich B:** zeigt den Zustand der Anrufs Verarbeitung. Es gibt mehrere mögliche Zustände:

- Vorbereitung (Der Benutzer kann sich auf den Anruf vorbereiten)
- Gespräch (während des Wählens und dem Gespräch)
- Nachbearbeitung (Nach dem Beenden des Anrufs)

#### Vorbereitung

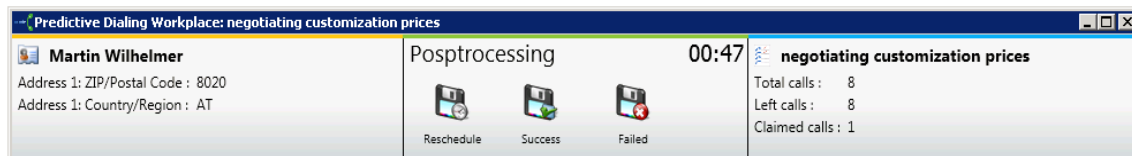
ist der Status bevor der Empfänger angerufen wird. Diese Zeitspanne wird benutzt um sich auf einen Anruf vorzubereiten. Die Vorbereitungszeit kann mit einer Schaltuhr gemessen werden.

#### Gespräch

Stellt die Zeit dar vom Wählen bis zum Ende eines Gesprächs.

#### Nachbearbeitung

Stellt die Zeit dar in der der Anruf zusammengefasst wird und als erfolgreich, erfolglos oder als neu planbar eingestuft wird. Stellt man den Anruf auf erfolgreich oder erfolglos, wird der Anruf als erledigt markiert.



Nachdem Sie eine der 3 Optionen ausgewählt haben speichert Predictive Dialer alle Benutzereingaben in die vorhandene Anrufs-Aktivität, spricht einen anderen, unerledigten Anruf an und schaltet in den Vorbereitungs-Zustand des nächsten Anrufes um.

Die benötigte Zeit die ein Benutzer für die Vor- und Nachbearbeitungs-Phase eines Anrufes benötigt wird in „Tatsächliche Vorbereitungszeit“ oder „Tatsächliche Nachbearbeitungszeit“ gespeichert.

**Bereich C:** zeigt die Statistik der Predictive Dialing Liste, wie Name der Liste, Anzahl aller geplanter Anrufe, Anzahl unerledigter Anrufe und beanspruchter Anrufe.

**Bereich D:** Zeigt den aktuellen Anruf oder eine Feedback Option an. Wenn „Anruf-Fenster anzeigen“ deaktiviert ist wird das CRM-Anruf-Fenster durch einen Text-Editor ersetzt, in welchem der Benutzer Angaben zum Gespräch eintragen kann und dessen Text dann als Beschreibung der Anrufs-Aktivität des aktuellen Anrufs gespeichert wird.

### 11.3 Schließen der Predictive Dialer-Arbeitsfläche

Um die Arbeitsfläche zu schließen muss der Predictive Dialer sich in der Vorbereitungsphase befinden.

Während eines Gespräches oder während der Nachbearbeitungsphase kann das Fenster nicht geschlossen werden.

Nach dem Sie das Fenster geschlossen haben ist der CTI Balloon wieder aktiviert.

## 12 Fehlerbehebung

Häufig gestellte Fragen/Antworten:

### F: **Wie werden Debug-Log-Files erzeugt?**

A: Rechtsklick auf das TI Symbol in der Taskleiste und dann drücken Sie „Einstellungen“. Verhalten(Tab)/Diverses(Abschnitt), kreuzen Sie nun „Debugging aktiv“ an. Das generierte Logfile finden Sie unter {Installationspfad}/log. Der Installationspfad ist standardmäßig "C:\Programme (x86)\PTM EDV-Systeme GmbH\Telephone Integration Client for MS CRM 2011\". Um nur erforderliche Daten mitzuprotokollieren, löschen Sie bitte alle bestehenden Logfiles, bevor Sie den Fehler reproduzieren und schicken Sie uns das Logfile unverzüglich.

Wenn das Logfile, Daten während des ganzen Tages beinhaltet, wird das Support-Team länger brauchen um es zu analysieren.

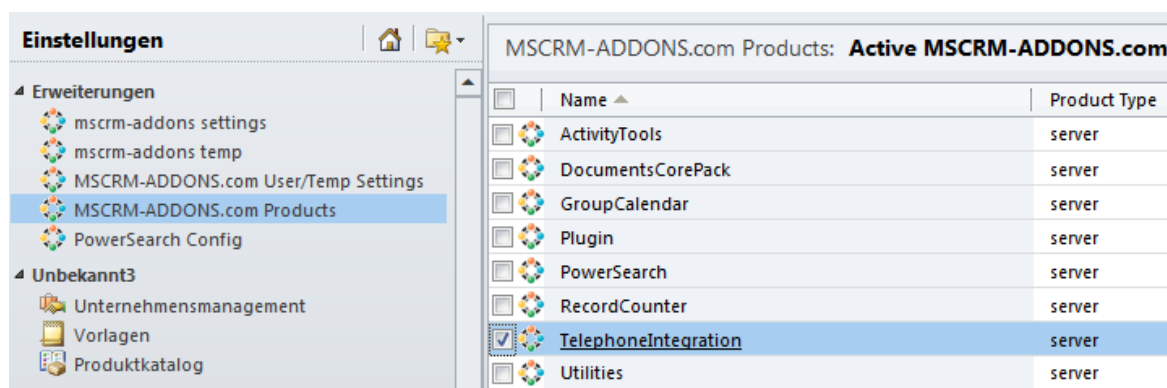
### F: **Der Lync / OCS wrapper tätigt keine ausgehenden Anrufe mehr.**

A: CTI unterstützt nur einen Anruf im Moment. Bei Weiterleitungen von Anrufen an einen Dritten Teilnehmer, kann es passieren, dass eine Sitzung nicht richtig geschlossen wurde. Das kann man mit einer unterbrochenen Lync-Konversation vergleichen. Klicken Sie mit der Rechten Maustaste auf das TI-Symbol in der Taskleiste und drücken Sie „Anrufe beenden und zurücksetzen“. Versuchen Sie danach einen ausgehenden Anruf mit dem TI Client zu tätigen. Falls das Problem weiterhin besteht, versuchen Sie den TI Client komplett zu beenden, alle Lync / OCS – Konversationen zu beenden und den TI Client erneut zu starten.

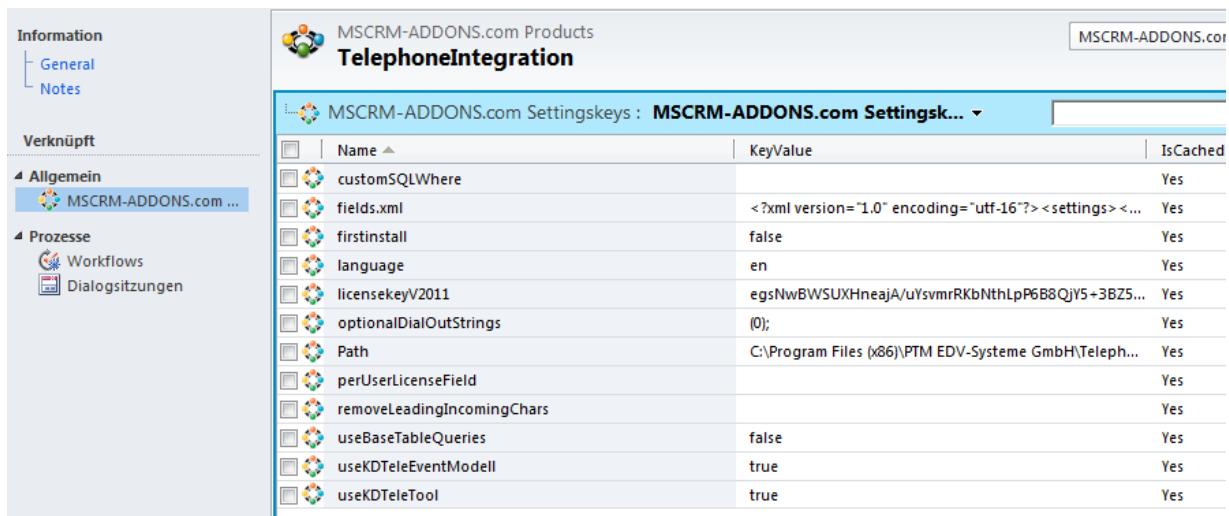
Wenn das Problem weiterhin besteht, kontaktieren Sie bitte unser mscrm-addons Supportteam (siehe Kapitel: Kontakt) und senden Sie uns das dementsprechende Logfile.

### F: **Wo finde ich die fields.xml Settings?**

A: Öffnen Sie im CRM die Einstellungen → Erweiterungen. Drücken Sie dann auf MSCRM-ADDONS.com Products, und öffnen Sie TelephoneIntegration.



Drücken Sie dann „MSCRM-ADDONS.com settingsKeys anzeigen“



Name	KeyValue	IsCached
customSQLWhere		Yes
fields.xml	<?xml version="1.0" encoding="utf-16"?><settings><...>	Yes
firstinstall	false	Yes
language	en	Yes
licensekeyV2011	egsNwBWSUXHnejA/uYsvmrRKbNthLpP6B8QjY5+3BZ5...	Yes
optionalDialOutStrings	{0};	Yes
Path	C:\Program Files (x86)\PTM EDV-Systeme GmbH\Teleph...	Yes
perUserLicenseField		Yes
removeLeadingIncomingChars		Yes
useBaseTableQueries	false	Yes
useKDTeleEventModell	true	Yes
useKDTeleTool	true	Yes

Hier finden Sie den fields.xml – Inhalt.

#### F: Bei ausgehenden Anrufen wird die entsprechende Entität nicht geöffnet

A: Überprüfen Sie zuerst ob die Nummer zu der entsprechenden Entität im TI Balloon richtig aufgelöst ist. Wenn ja, dann überprüfen Sie ihre Verhaltens-Einstellungen. Wenn die Rufnummer kürzer als der „Minimale Rufnummerlänge für Verarbeitung“-Wert ist, dann wird die Entität nicht geöffnet. Überprüfen Sie auch ob „Bei Anruf Entität anzeigen“ angekreuzt ist.

#### F: The phone call activity by incoming / outgoing calls is not open

A: Haben Sie bei der Installation von TI Server explizit angegeben welche Entitäten/Felder mit CTI benutzt werden sollen? Um das zu überprüfen öffnen Sie von Ihrem Server aus die Telephone Integration Konfiguration und überprüfen Sie die Einstellungen. Für Anweisungen lesen Sie bitte die Telephone Integration- Serverdokumentation.

Versuchen Sie einen eingehenden Anruf mit einer Nummer die sicher im CRM gespeichert ist zu tätigen. Wenn das Problem noch immer nicht gelöst ist, kontaktieren Sie bitte unser mscrm-addons-Supportteam. Suchen Sie auch mit der Erweiterten Suche von CRM innerhalb der Entitäten, die Sie bei der Konfiguration von TI angegeben haben. Kann die Nummer gefunden werden?

## F: TI kann die eingehenden / ausgehenden Nummern nicht richtig auflösen.

A: Überprüfen Sie Ihre Telephone Integration Konfigurationseinstellungen auf ihrem CRM Server, wo Sie auswählen welche Entitäten und welche Felder von TI benutzt werden sollen. Schicken Sie uns Ihre Einstellungen, welche Sie im CRM unter Einstellungen → Erweiterungen → MSCRM-ADDONS.com Produkte → TelephoneIntegration → Settings Keys → fields.xml finden. Überprüfen Sie die Resultfields. *Fields.xml* sieht in etwa so aus:

```

<?xml version="1.0" encoding="utf-16"?>
<settings>
  <account>
    <searchfields>telephone1,telephone2,telephone3</searchfields>
    <resultfields>name</resultfields>
    <displayfields>Account Name</displayfields>
    <mainfield>name</mainfield>
    <primaryKey>accountid</primaryKey>
    <tablename>FilteredAccount</tablename>
    <url>/SFA/accts/edit.aspx</url>
    <search_on_call>true</search_on_call>
    <dialout>true</dialout>
    <entityid>1</entityid>
    <activestate>0</activestate>
  </account>
  <contact>
    <searchfields>telephone1,telephone2,mobilephone,telephone3</searchfields>
    <resultfields>fullname,firstname,lastname</resultfields>
    <displayfields>Full Name,First Name,Last Name</displayfields>
    <mainfield>fullname</mainfield>
    <primaryKey>contactid</primaryKey>
    <tablename>FilteredContact</tablename>
    <url>/SFA/conts/edit.aspx</url>
    <search_on_call>true</search_on_call>
    <dialout>true</dialout>
    <entityid>2</entityid>
    <activestate>0</activestate>
  </contact>
  <lead>
    <searchfields>mobilephone,telephone1,telephone2,telephone3</searchfields>
    <resultfields>lastname,fullname,firstname</resultfields>
    <displayfields>Nachname,Name,Vorname</displayfields>
    <mainfield>fullname</mainfield>
    <primaryKey>leadid</primaryKey>
    <search_on_call>true</search_on_call>
    <dialout>true</dialout>
    <entityid>4</entityid>
    <activestate>0</activestate>
  </lead>
  <phonecall>
    <searchfields>phonenumber</searchfields>
    <resultfields>phonenumber</resultfields>
    <displayfields>Telefonnummer</displayfields>
    <mainfield>phonenumber</mainfield>
    <primaryKey>activityid</primaryKey>
    <search_on_call>false</search_on_call>
    <dialout>true</dialout>
    <entityid>4210</entityid>
    <activestate>0,1</activestate>
  </phonecall>
</settings>

```

Gehen Sie sicher, dass die Attribute in den Search -und Resultfield -Knoten eingetragen sind und in Ihren CRM Forms wirklich existieren. Sie können diese ebenso in ihrem CRM-Server Dateiverzeichniss finden, wo Sie das TI Serverprodukt installiert haben.

---

**F: The TAPI wrapper makes no outgoing / incoming calls**

*A: TAPI Wrapper benötigt einen TAPI-Treiber, der für Ihr Telefongerät geeignet ist. Drücken Sie auf Start und suchen sie nach dem dialer.exe. der dialer.exe verwendet den installierten TAPI-Treiber. Wenn Sie keinen ausgehenden Anruf tätigen können, wird der TAPI Wrapper auch nicht funktionieren. Um Ihren TAPI-Treiber zu testen, benutzen Sie bitte unser TAPI Test Tool, dass Sie unter [www.mscrm-addons.com](http://www.mscrm-addons.com) / [Downloads](#) finden. Dieses Tool testet die ein -und ausgehenden Anrufe über ihren TAPI-Treiber. Wenn die Tests erfolgreich sind, sollte unser Telephone Integration Client mit ihrem Telefonsystem einwandfrei funktionieren.*

**F: Vom CRM aus anrufen (Call Number Button) reagiert nicht**

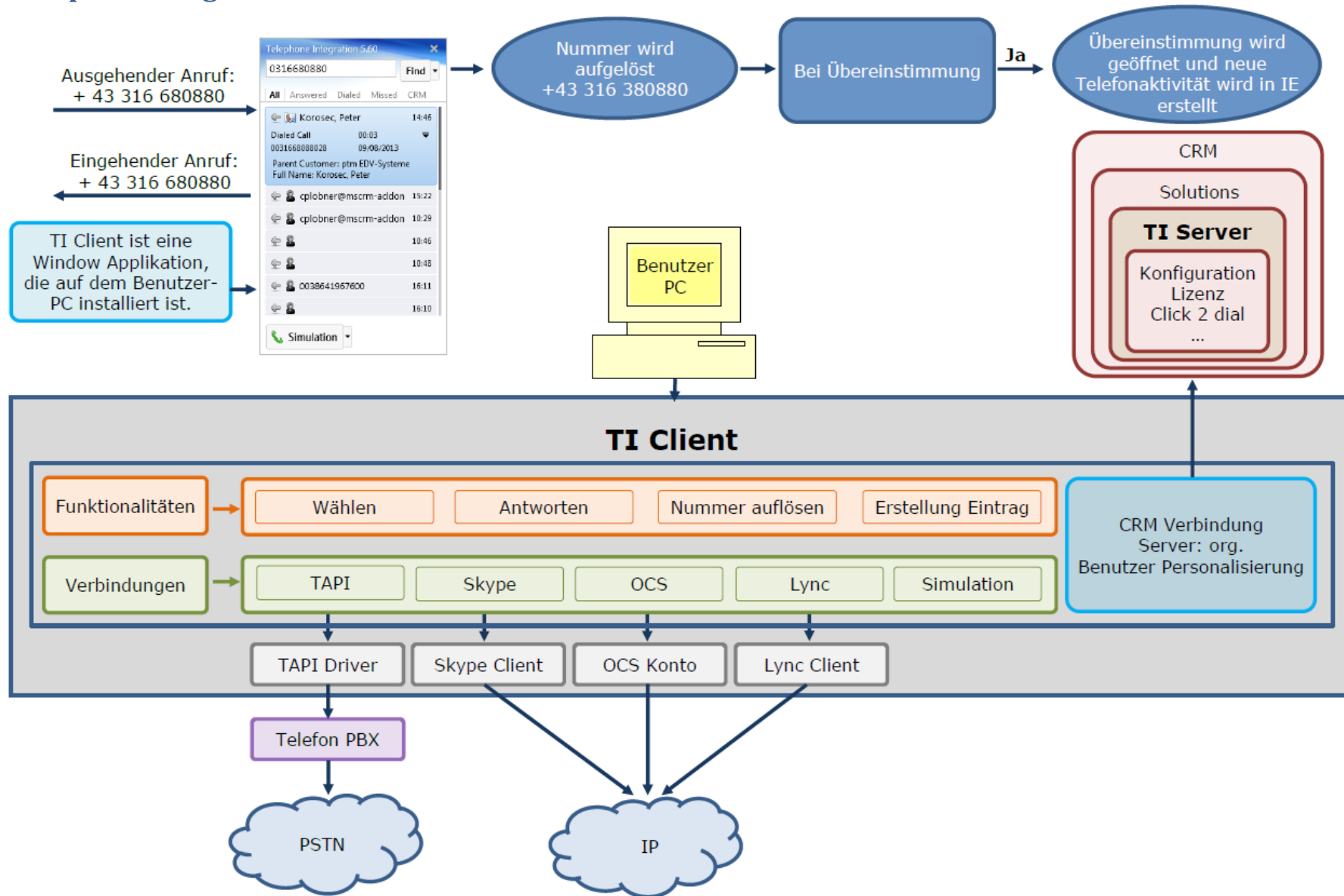
*A: Wenn Sie vom TI Client rauswählen überprüfen Sie bitte die IExplorer Sicherheitseinstellungen. Fügen Sie Ihren CRM Server zu Ihren „Vertrauenswürdigen Sites“ hinzu.*

**F: Wie man die Telefonnummer Index-Tabelle wieder aufbaut**

A: Wenn Telefonnummern nicht richtig aufgelöst werden kann die Ursache dafür eine unvollständige Telefonnummer Index-Tabelle im CRM sein. Der vollständige Name dieser Tabelle ist „MSCRM-ADDONS.com CTI CallInfos“. Es wird geraten, diese Tabelle von Grund auf neu zu erstellen, das beinhaltet auch das Entfernen aller vorhandenen Daten in dieser Tabelle. Dafür verwenden wir das [TelephoneIntegration Update Service](#).



### 13 TelephoneIntegration Übersicht



---

## 14 Kontakt

Wenn Sie Probleme oder Fragen zu unserem Produkt haben, senden Sie uns eine E-Mail an [support@mscrm-addons.com](mailto:support@mscrm-addons.com)

oder besuchen Sie unseren Blog  
<http://blogs.mscrm-addons.com>

Um die Zeit für die Problembhebung zu verkürzen, wäre es sehr hilfreich, wenn Sie uns folgende Informationen per E-Mail schicken:

- Ist die Versionsnummer des TI Client mit der letzten Version upgedatet worden?
- Welche Schnittstelle verwenden Sie? TAPI; Skype, OCS oder Lync?
- Den Inhalt der Datei fileds.xml
- Die Debug Log Datei

PTM EDV-Systeme GmbH  
Bahnhofgürtel 59  
A-8020 Graz, Austria

Tel US +1 404.720.6066  
Tel Austria +43 316 680-880-0  
Fax +43 316 680-880-25  
[www.ptm-edv.at](http://www.ptm-edv.at)  
[www.mscrm-addons.com](http://www.mscrm-addons.com)