



TelephoneIntegration für MS CRM 2011

Version 5.0, August 2013

Installationsanleitung

(Wie man TelephoneIntegration für MS CRM 2011 installiert/deinstalliert)

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	ALLGEMEINE INFORMATIONEN.....	3
1.1	Zielgruppe	3
2	LIZENZ	3
3	VORAUSSETZUNGEN	3
3.1	Microsoft .NET Framework 4.0 RTM wird benötigt	3
3.2	Unterstützte CRM Versionen	3
3.3	Windows Identity Foundation.....	3
3.4	Unterstützte Betriebssysteme	3
4	INSTALLATION.....	4
4.1	Einleitung	4
4.2	Lizenzbedingungen.....	5
4.3	Installationspfad auswählen	5
4.4	Installation bestätigen.....	6
4.5	Windows Identity Foundation installieren	6
4.6	CRM Server konfigurieren	7
4.7	Setup abschließen	8
5	TELEPHONEINTEGRATION KONFIGURATION.....	9
5.1	TelephoneIntegration Update Service	10
6	LIZENZVERWALTUNG.....	11
6.1	Lizenzmanager	11
6.2	Per User Lizenz (Standard für Telephone Integration 2011)	13
7	SECURITY ROLES ALLGEMEINE SECURITY ROLES:	14
8	DEINSTALLIEREN	14
9	KONTAKT.....	15

1 Allgemeine Informationen

Bevor Sie **TelephoneIntegration Server für MS CRM 2011** installieren, lesen Sie bitte dieses Dokument und befolgen die einzelnen Schritte.

1.1 Zielgruppe

Diese Anleitung ist für Systemadministratoren bestimmt, die mit folgenden administrativen Aufgaben vertraut sind

- Einrichtung und Konfiguration von SQL-Datenbanken
- Einrichtung und Konfiguration von IIS-basierten Websites/Anwendungen
- Einrichtung und Konfiguration eines Microsoft CRM Servers

Die Installation besteht aus folgenden Schritten:

Befolgen Sie jeden der einzelnen Schritte um die Installation abzuschließen:

- TelephoneIntegration Server für MS CRM 2011 installieren
- TelephoneIntegration konfigurieren

2 Lizenz

Das Produkt hat eine 14-Tage-Testlizenz.

Informationen über die Lizenzierung finden auf www.mscrm-addons.com

3 Voraussetzungen

3.1 Microsoft .NET Framework 4.0 RTM wird benötigt

- Die RTM Version von Microsoft .NET Framework 4.0 wird benötigt

3.2 Unterstützte CRM Versionen

- Microsoft Dynamics CRM 2011 RC1 Version 5.0.9688.34

3.3 Windows Identity Foundation

- Wird als Teil von DocumentsCorePack Server Setup installiert.

3.4 Unterstützte Betriebssysteme

- Windows 7 32/64bit
- Windows Vista 32/64bit
- Windows Server 2008 32/64bit
- Windows Server 2008 R2 32/64bit

4 Installation

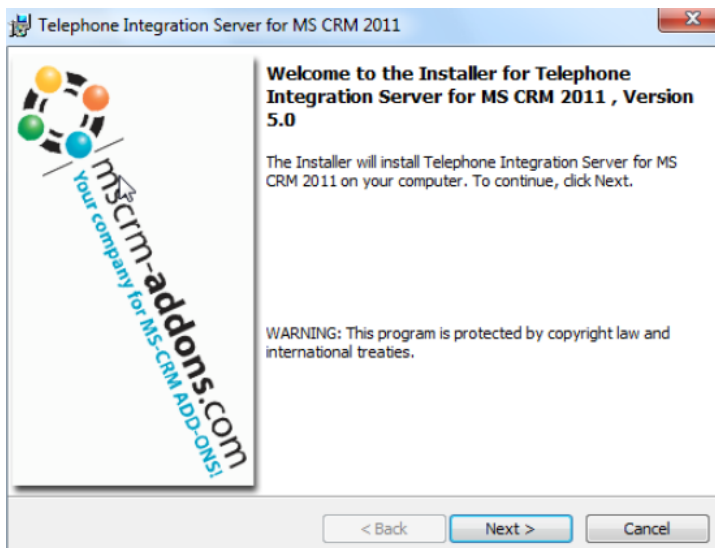
Sie können Telephone Integration Server für Microsoft Dynamics CRM 2011 auf jedem unterstützten Betriebssystem installieren, welches in der Lage ist sich mit ihrem CRM 2011 Server zu verbinden.

Während der Installation müssen Sie mindestens eine Organisation angeben, mit der Telephone Integration Server installiert wird.

Nachdem das Setup abgeschlossen ist, können Sie die TI Server Konfiguration im Windows Startmenü öffnen um TelephoneIntegration Server mit einer anderen CRM Organisation zu konfigurieren.

4.1 Einleitung

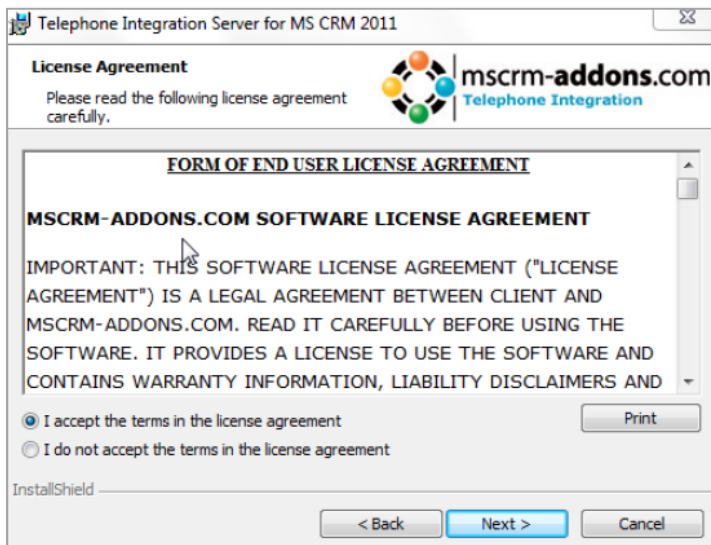
Führen Sie die Telephone Integration Server – Setupdatei aus.
Folgendes Fenster erscheint:



Drücken Sie [Next >] um fortzufahren.

INFORMATION: Wenn ein Upgrade erkannt wird, wird eine Nachricht angezeigt und das Setup springt nachdem Sie die Lizenzvereinbarung akzeptiert haben direkt zu [Kapitel 4.4](#).

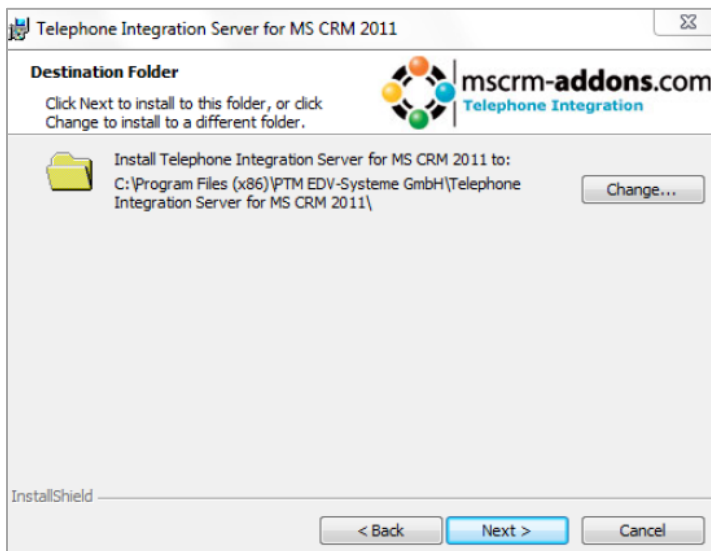
4.2 Lizenzbedingungen



Drücken Sie [Next>] um fortzufahren.

4.3 Installationspfad auswählen

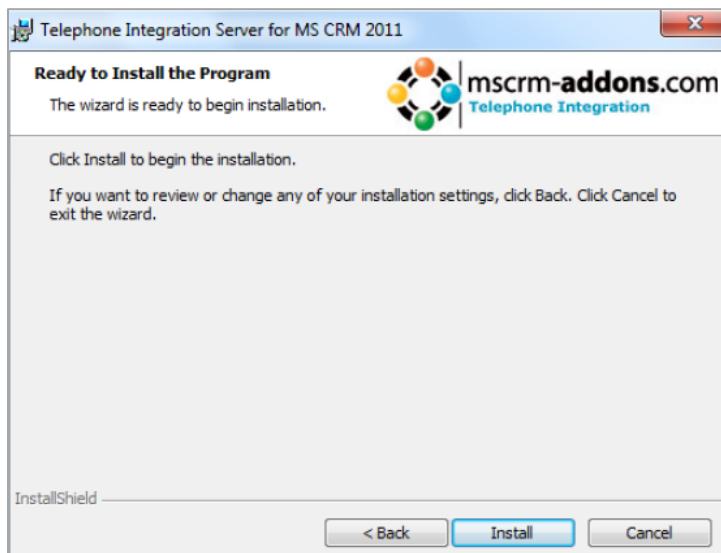
Hier können Sie einen Installationspfad auswählen.



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

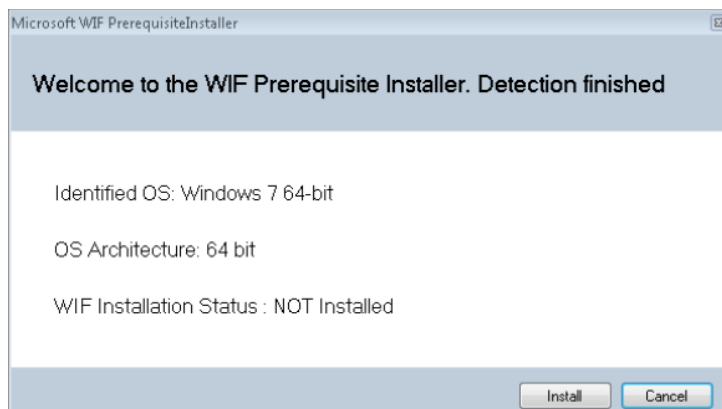
4.4 Installation bestätigen

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



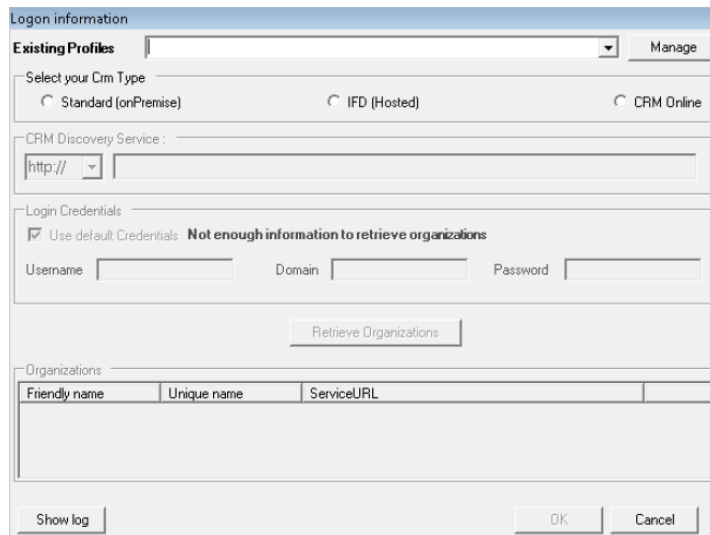
4.5 Windows Identity Foundation installieren

Um TelephoneIntegration Server für MS CRM 2011 installieren zu können, müssen Sie Windows Identity Foundation installieren. Folgendes Fenster erscheint nur wenn die Windows Identity Foundation nicht installiert ist.



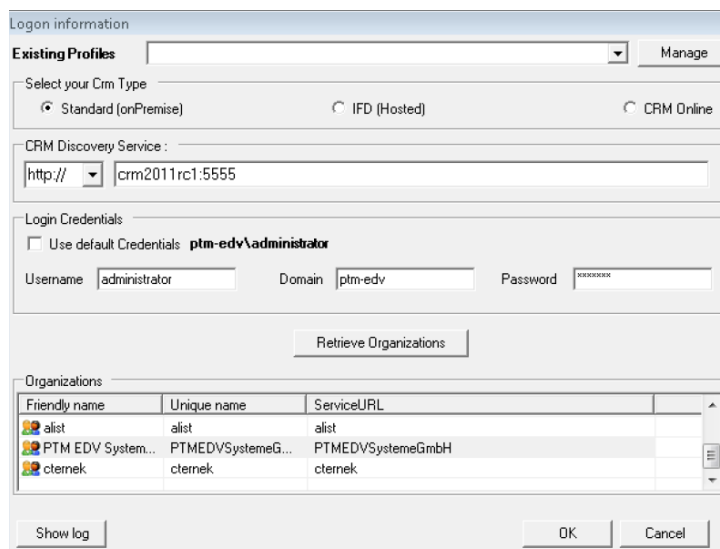
4.6 CRM Server konfigurieren

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



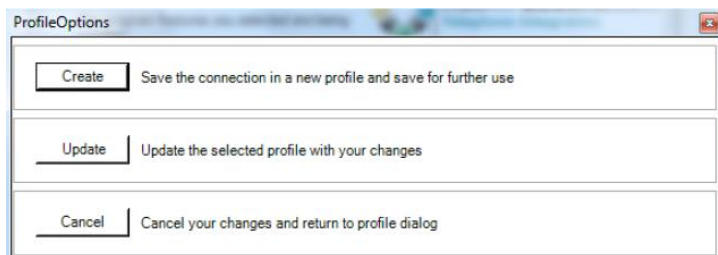
Geben Sie den CRM-Servernamen ein und geben Sie ihre Anmeldeinformationen an, indem Sie die Felder >Benutzername<, >Domain< und >Passwort< ausfüllen oder die Standardreferenzen auswählen. (Integrated Security).

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

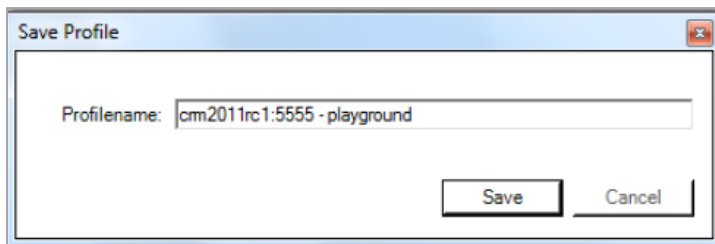


Friendly name	Unique name	ServiceURL
alist	alist	alist
PTM EDV System...	PTMEDVSystemeG...	PTMEDVSystemeGmbH
cternek	cternek	cternek

Falls Sie ein bestehendes Verbindungsprofil ändern wollen, erscheint folgendes Fenster. Wenn sie ein neues Profil anlegen möchten, drücken Sie "Create", oder drücken Sie "Update", wenn Sie ein bestehendes Profil aktualisieren möchten. Um zurückzukehren drücken Sie "Cancel".

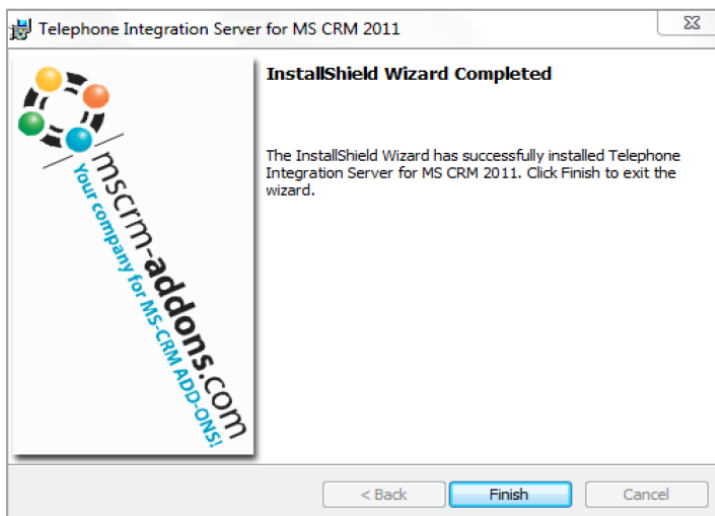


Falls Sie ein neues Profil angelegt haben, klicken Sie "Save" um es zu speichern.



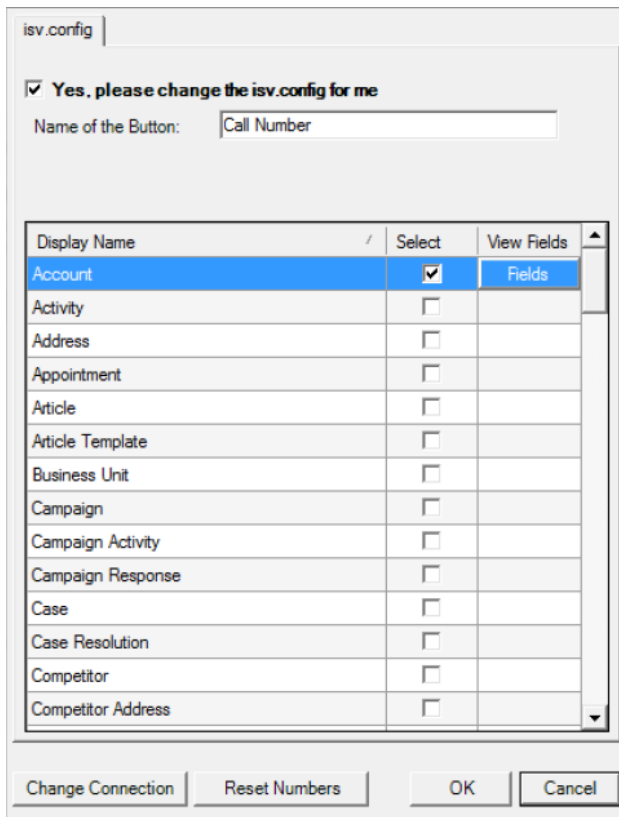
4.7 Setup abschließen

Die TI Server – Konfiguration startet automatisch für die von Ihnen gewählte Organisation. Drücken Sie [Finish] um das Setup abzuschließen.



5 TelephoneIntegration Konfiguration

In der TelephoneIntegration Konfiguration können Sie die Entitäten auswählen, die vom TI-Client verwendet werden sollen um Nummern von einkommenden Anrufen zu suchen und die „dial-out“-Option zu aktivieren.



isv.config

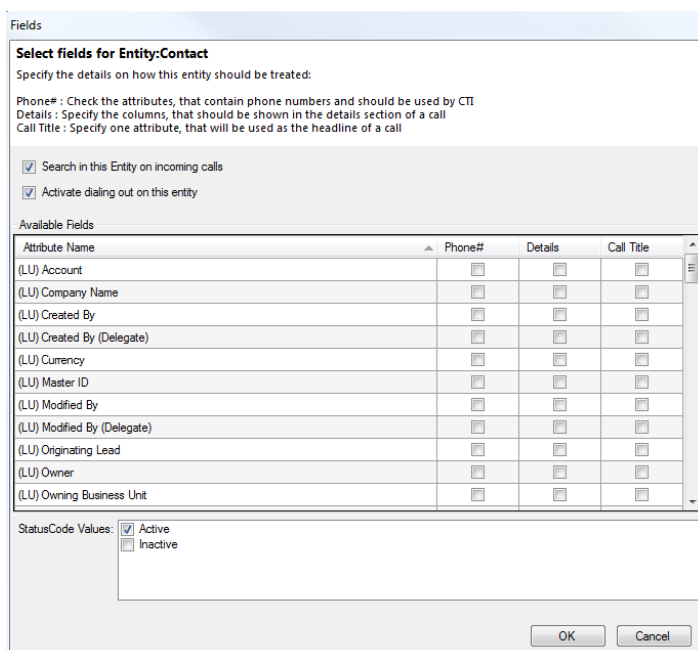
Yes, please change the isv.config for me

Name of the Button:

Display Name	Select	View Fields
Account	<input checked="" type="checkbox"/>	Fields
Activity	<input type="checkbox"/>	
Address	<input type="checkbox"/>	
Appointment	<input type="checkbox"/>	
Article	<input type="checkbox"/>	
Article Template	<input type="checkbox"/>	
Business Unit	<input type="checkbox"/>	
Campaign	<input type="checkbox"/>	
Campaign Activity	<input type="checkbox"/>	
Campaign Response	<input type="checkbox"/>	
Case	<input type="checkbox"/>	
Case Resolution	<input type="checkbox"/>	
Competitor	<input type="checkbox"/>	
Competitor Address	<input type="checkbox"/>	

Change Connection Reset Numbers OK Cancel

Um die Felder zu sehen, drücken Sie den "Fields"-Button. Sie können "Phone#", "Details" oder "Call Title" auswählen. Sie können ebenso eine andere Verbindung auswählen oder Ihre Nummern zurücksetzen.



Fields

Select fields for Entity: Contact

Specify the details on how this entity should be treated:

Phone#: Check the attributes, that contain phone numbers and should be used by CTI
 Details: Specify the columns, that should be shown in the details section of a call
 Call Title: Specify one attribute, that will be used as the headline of a call

Search in this Entity on incoming calls
 Activate dialing out on this entity

Available Fields

Attribute Name	Phone#	Details	Call Title
(LU) Account	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(LU) Company Name	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(LU) Created By	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(LU) Created By (Delegate)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(LU) Currency	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(LU) Master ID	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(LU) Modified By	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(LU) Modified By (Delegate)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(LU) Originating Lead	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(LU) Owner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(LU) Owning Business Unit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Status Code Values: Active
 Inactive

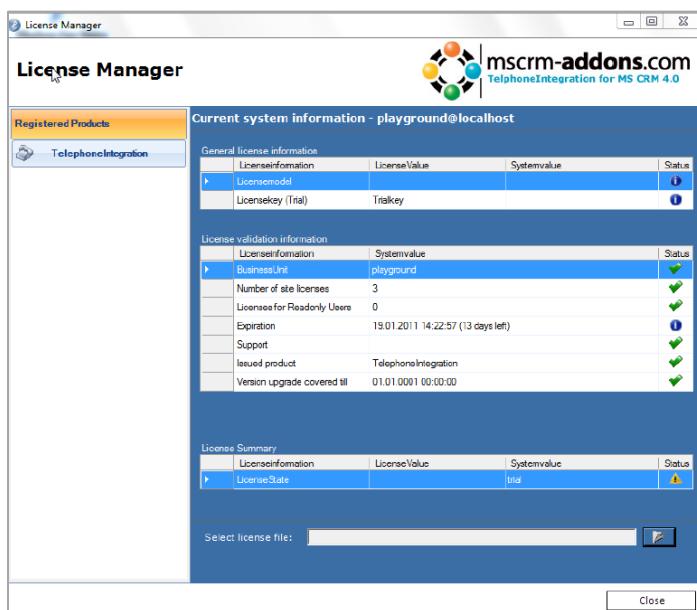
OK Cancel

Der Update Service ruft die benötigten Informationen (bestimmt durch den Administrator in der CTI-Konfigurationsoberfläche) aus dem CRM-System ab, verarbeitet es und stellt es TelephoneIntegration zur Verfügung. Das ist wichtig, um die richtige Bedienung von TelephoneIntegration zu ermöglichen. Der Update Service sorgt z. B. dafür, dass Telefonnummern bereitstehen, um Anrufe durchzuführen, oder dass die Informationen über den Anrufer/angerufene Person innerhalb der TI Benutzeroberfläche (Ballon) für ein effizienteres Anruf-Handling, etc. bereit stehen. Für weitere Informationen, lesen Sie bitte unseren [Blog-Artikel](#).

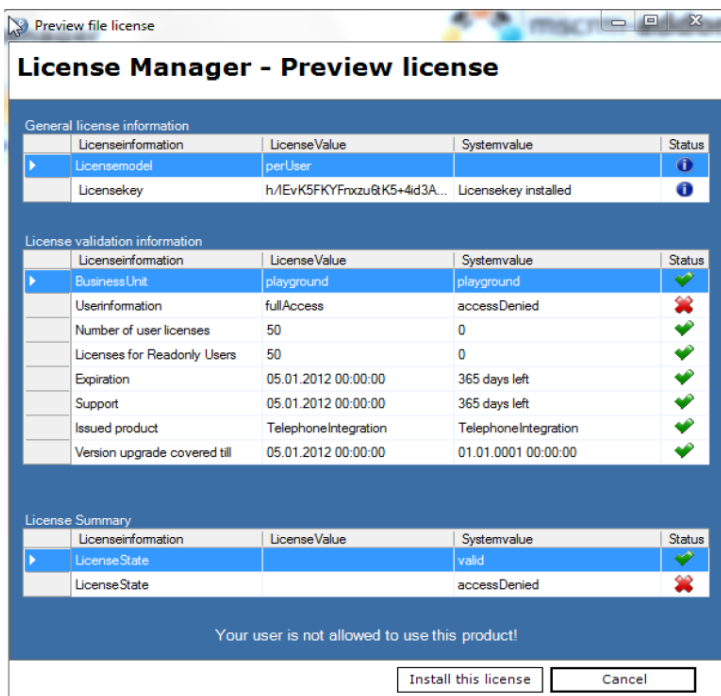
6 Lizenzverwaltung

6.1 Lizenzmanager

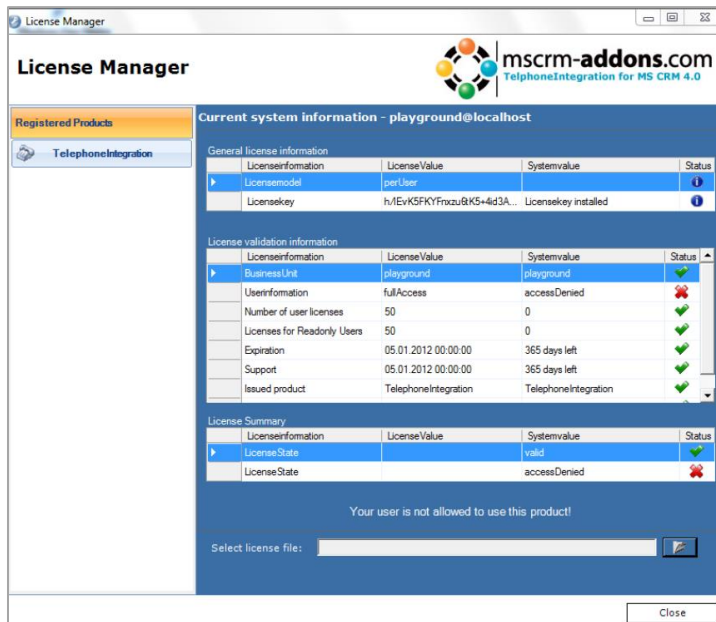
Öffnen Sie den TelephoneIntegration - Lizenzmanager im Startmenü (www.mscrm-addons.com) und wählen Sie die Verbindung aus. Solange die Testversion aktiv ist, sehen Sie folgendes Fenster:



Um eine Lizenz zu installieren, drücken Sie den "Öffnen"- Button und wählen Sie eine Lizenzdatei aus.



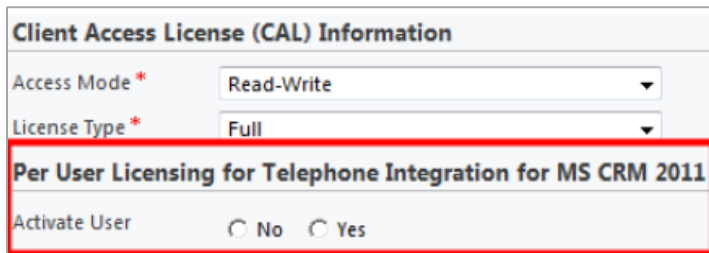
Die ausgewählte Lizenz ist gültig, aber der Benutzer ist im CRM noch nicht freigeschalten. Der Benutzer, der TI installiert benötigt keine Lizenz. Nur Benutzer, die den Client verwenden benötigen eine aktive Lizenz. Nachdem die Lizenz installiert wird, zeigt der Lizenzmanager die Lizenz wie im folgenden Bild an:



6.2 Per User Lizenz (Standard für Telephone Integration 2011)

Öffnen Sie im CRM → Einstellungen/Administration/Benutzer und wählen Sie einen Benutzer aus. Aktivieren Sie "Per User Licensing for TelephoneIntegration" um die Lizenz des Benutzers zu aktivieren.

Das Setup passt auch die Systemuser-Entität im CRM an um die Benutzeraktivierung für die Clientsoftware von TelephoneIntegration zu ermöglichen.



Client Access License (CAL) Information

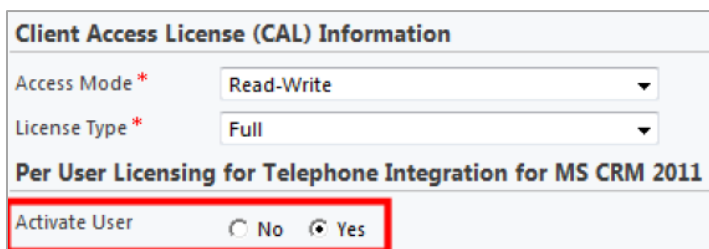
Access Mode *

License Type *

Per User Licensing for Telephone Integration for MS CRM 2011

Activate User No Yes

Um den Benutzer zu aktivieren, öffnen Sie im CRM den Systemuser und aktivieren Sie ihn.



Client Access License (CAL) Information

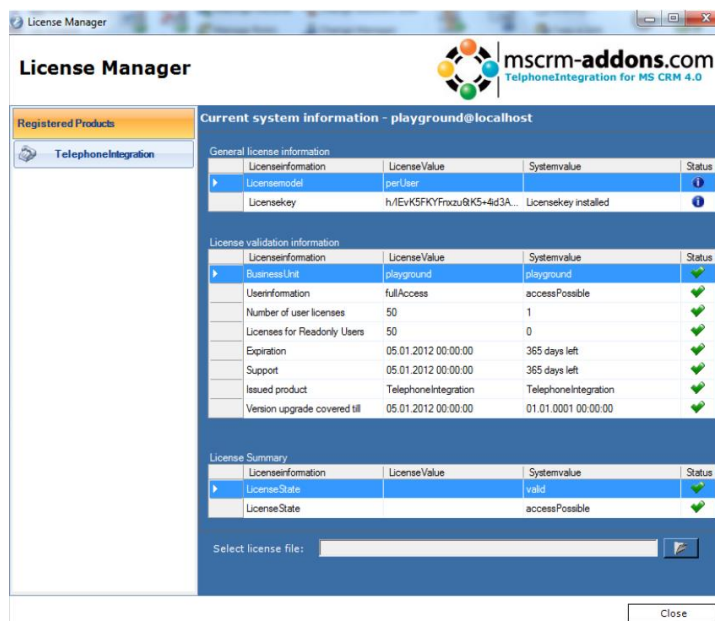
Access Mode *

License Type *

Per User Licensing for Telephone Integration for MS CRM 2011

Activate User No Yes

Wenn Sie den Lizenzmanager erneut öffnen, wird der Lizenzstatus gültig sein.



License Manager

Registered Products: TelephoneIntegration

Current system information - playground@localhost

LicenseInformation	LicenseValue	Systemvalue	Status
LicenseModel	perUser		
Licensekey	h/EvK5FKYfmxzu@K5+4d3A...	Licensekey installed	

LicenseInformation	LicenseValue	Systemvalue	Status
BusinessUnit	playground	playground	✓
UserInformation	fullAccess	accessPossible	✓
Number of user licenses	50	1	✓
Licenses for Readonly Users	50	0	✓
Expiration	05.01.2012 00:00:00	365 days left	✓
Support	05.01.2012 00:00:00	365 days left	✓
Issued product	TelephoneIntegration	TelephoneIntegration	✓
Version upgrade covered till	05.01.2012 00:00:00	01.01.0001 00:00:00	✓

LicenseInformation	LicenseValue	Systemvalue	Status
LicenseState		valid	✓
LicenseState		accessPossible	✓

Select license file:

Close

7 Security Roles

Allgemeine Security Roles:

Die folgende Security Role ist für alle unsere Produkte erforderlich.

- MSCRM-Addons allgemeine Security Role

Diese Security Role enthält grundsätzliche Anforderungen für die Anwendung dieses Produkts.

Produktspezifische Security Roles:

Folgende Security Roles sind nur bei bestimmten Produkten erforderlich. Alle Benutzer, die mit diesen Produkten arbeiten, benötigen sowohl die Allgemeine Security Role als auch die Produktspezifische Security Role.

DocumentsCorePack:

- DocumentsCorePack Security Role

TelephoneIntegration:

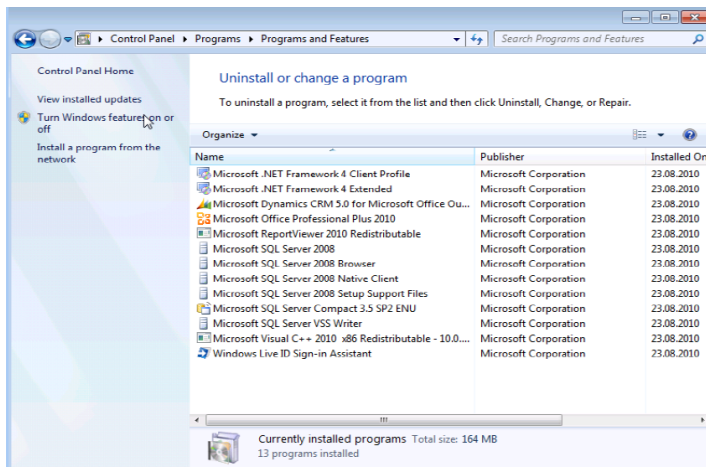
- TelephoneIntegration Security Role

8 Deinstallieren

Um TelephoneIntegration Server für MS CRM 2011 zu deinstallieren, öffnen Sie die Systemsteuerung und drücken Sie „Programm deinstallieren“ (Programme)



Suchen Sie Telephone Integration Server CRM 2011 und drücken Sie „deinstallieren“. Danach folgen Sie den Anweisungen um das Produkt zu deinstallieren.



9 Kontakt

Wenn Sie Probleme oder Fragen zu unserem Produkt haben, senden Sie uns eine E-Mail an support@mscrm-addons.com

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

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
www.mscrm-addons.com