



Telephone Integration für Microsoft CRM 4.0 (TI für MS CRM 4) Server

Version 4.0

Installationshilfe
(installieren, deinstallieren,...)

Der Inhalt des Dokuments ist Änderungen vorbehalten.
"Microsoft" und "Microsoft CRM" sind registrierte Markenzeichen von Microsoft Inc.
Alle weiteren erwähnten Produkt- und Firmennamen sind eingetragene Warenzeichen ihrer Inhaber.

Inhaltsverzeichnis

1 TI FÜR MS CRM 4 INSTALLIEREN.....	2
1.1 INSTALLATION	3
2 HINZUFÜGEN/VERÄNDERN DER SCHALTFLÄCHE UND TELEPHONE INTEGRATION LOGIK EINSTELLEN!	9
3 VERÄNDERN DES ONLOAD EVENT	11
4 EINSTELLUNGEN FÜR LIZENZIERUNG PRO BENUTZER	15
5 KONTAKT	21

1 TI für MS CRM 4 installieren

Bevor Sie **TI for MS CRM 4** installieren, lesen Sie dieses Dokument bitte sorgfältig und befolgen Sie die folgenden Schritte.

Angesprochenes Publikum:

Diese Installationshilfe ist für Systemadministratoren gedacht, die mit den folgenden administrativen Aufgaben vertraut sind:

- Aufrechterhalten und Konfigurieren von SQL Server Datenbanken
- Aufrechterhalten und Konfigurieren von auf IIS bezogenen Web Sites / Anwendungen
- Aufrechterhalten und Konfigurieren des Microsoft CRM Servers

Die Installation besteht aus folgenden Punkten:

Folgen Sie jedem der angeführten Schritte für eine vollständige Installation:

1. Installation von TI for MS CRM 4.
2. ISV.CONFIG.XML konfigurieren

1.1 Installation

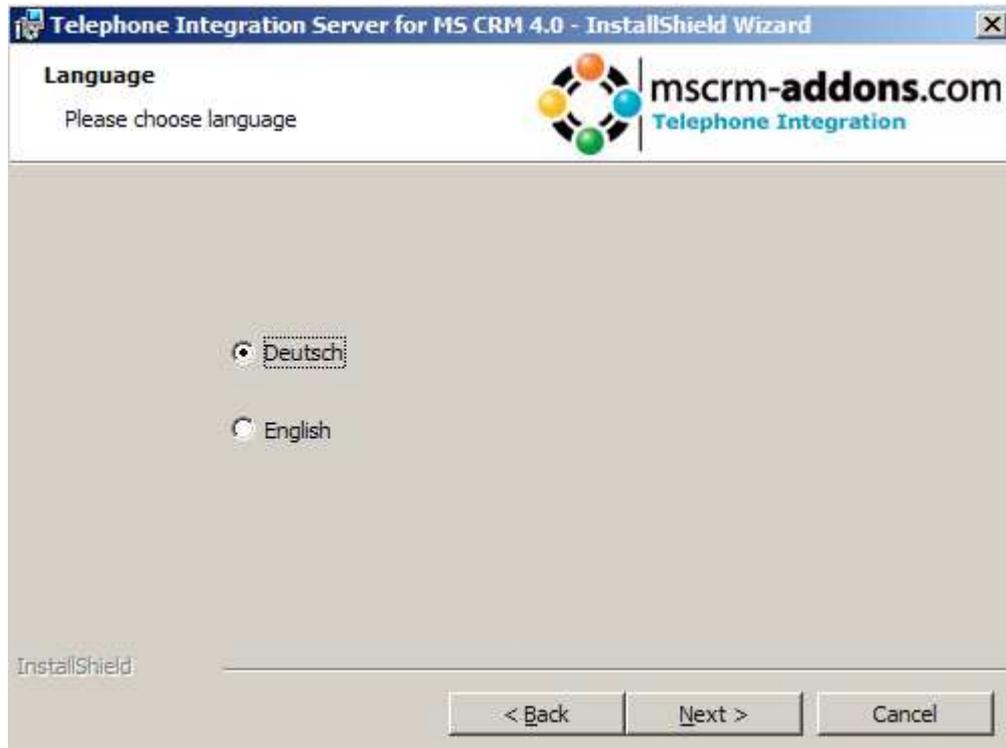
Sie müssen TI for MS CRM 4 auf dem Server installieren auf dem auch Ihr MS CRM läuft.

1. Öffnen Sie die "Telephone Integration Setup.msi" Datei.
2. Sie werden folgendes Fenster sehen:

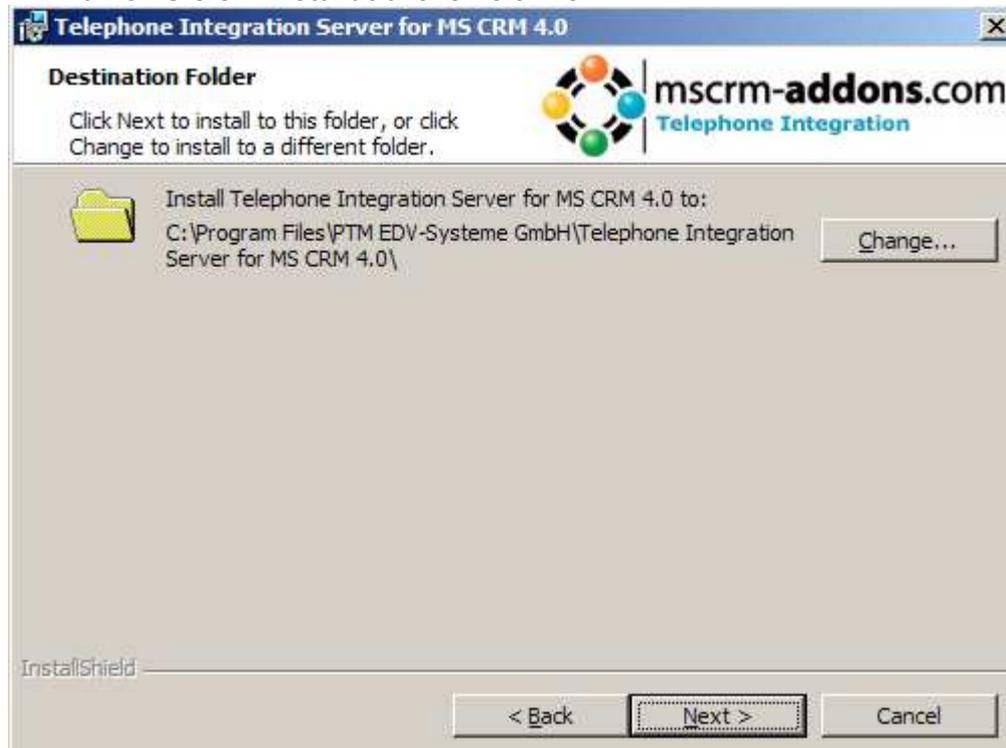


Klicken Sie auf Next>

3. Wählen Sie die Sprache



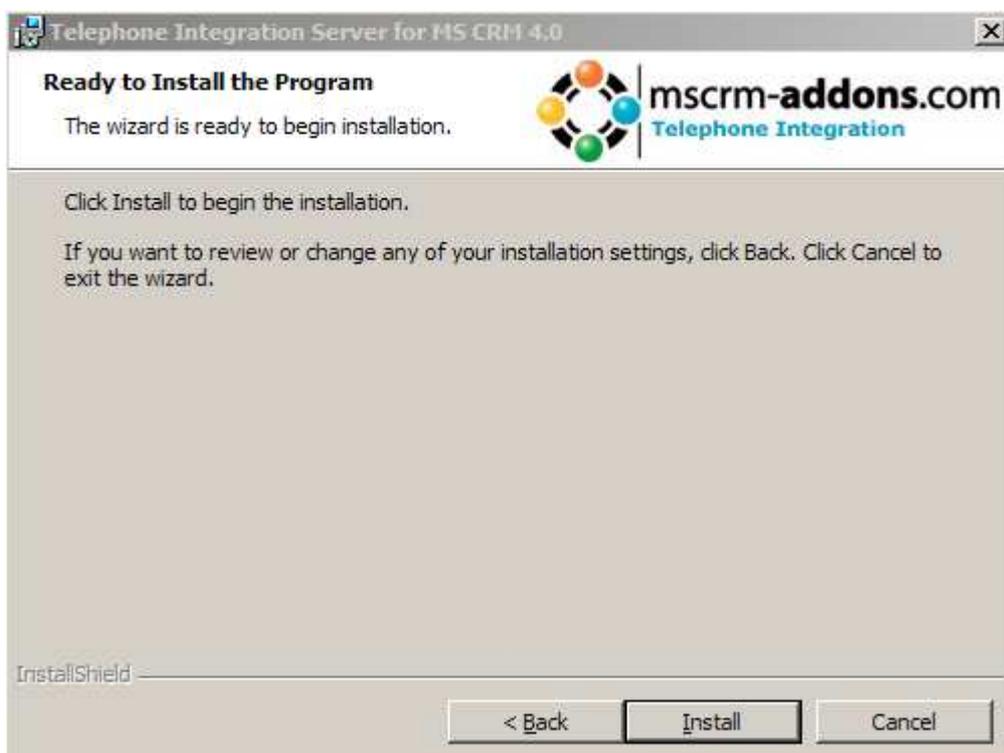
4. Wählen Sie ein Installationsverzeichnis



```
/*MSCRM-ADDONS.COM Do not change this lines!*/  
if (window.location.search.match(/outgoing=false/))  
{  
    if (crmForm.all.directioncode.DataValue)  
    {  
        directioncode_onchange();  
        crmForm.all.directioncode.DataValue = false;  
    }  
}  
/*MSCRM-ADDONS.COM End*/
```

Für mehr zu diesem Thema siehe Kapitel 3.

5. Installation bestätigen



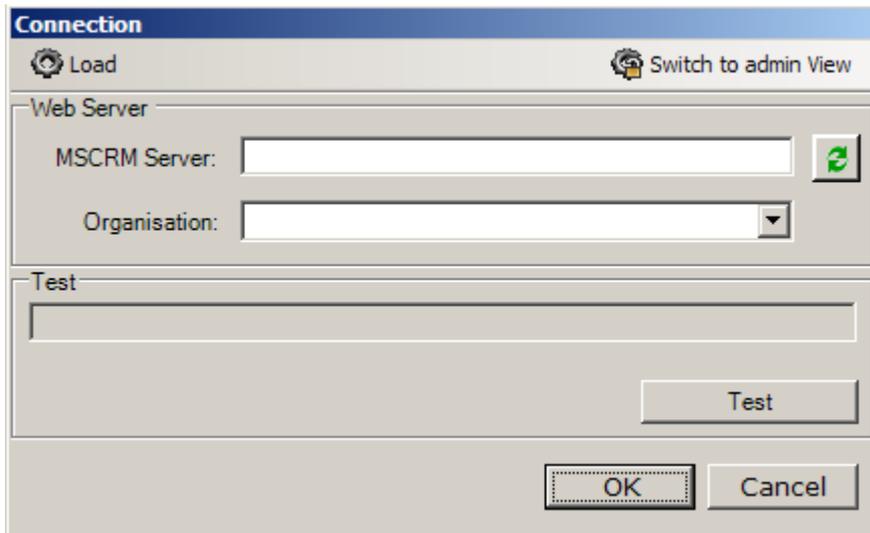
Nach dem Klicken auf die Install Schaltfläche beginnt die Installation.

6. Servereinstellungen

Hier müssen Sie Einstellungen für den Webservice und die SQL – Server Verbindung definieren.

WICHTIG: Sie müssen beides angeben, Webservice und SQL – Server Einstellungen.

7.1 Verbindung



The screenshot shows a 'Connection' dialog box. At the top left is a 'Load' button with a gear icon. At the top right is a 'Switch to admin View' button with a gear icon. The 'Web Server' section contains two fields: 'MSCRM Server:' with a text input field and a refresh icon, and 'Organisation:' with a dropdown menu. The 'Test' section contains a large empty text area and a 'Test' button. At the bottom are 'OK' and 'Cancel' buttons.

Server: Der Name Ihres MSCRM-Server welchen Sie im Internet Explorer verwenden, ohne http://.

WICHTIG: Falls der Port nicht standardmäßig http-port(80) ist, müssen Sie die Portnummer ebenfalls beachten. Z.B. In unserem Beispiel im Bild ist der Servername *dev-crm4* und der CRM-port *5555*.

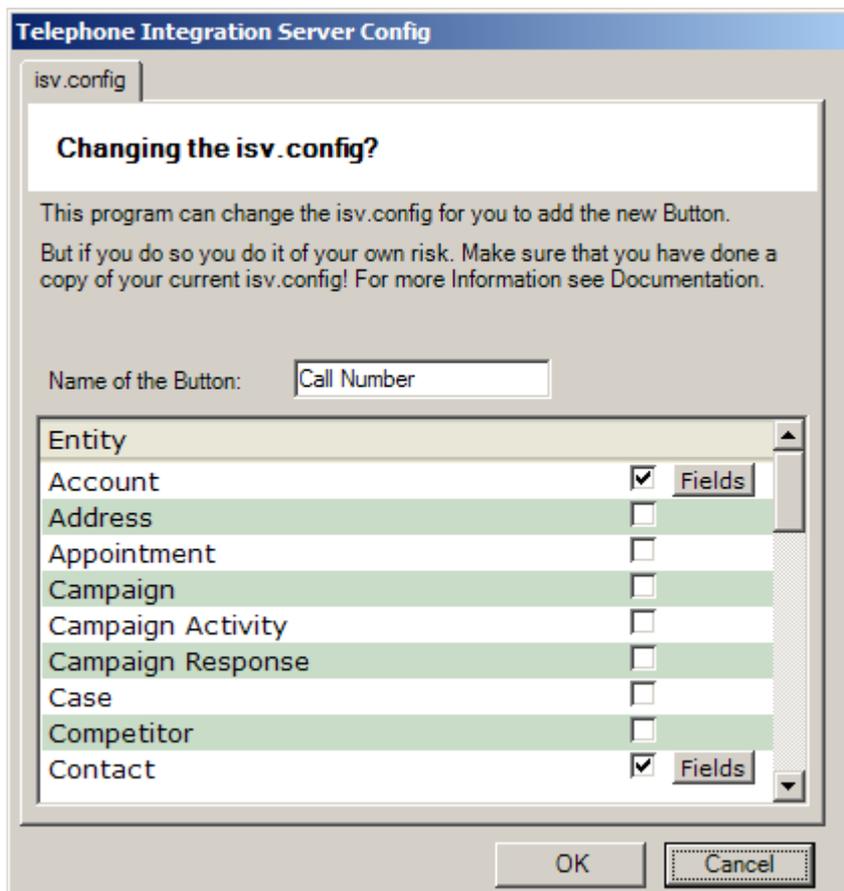
HTTPS: Überprüfen Sie diese Box um https zu verwenden, wie Sie sehen können ist hier ein Zertifikat notwendig.

Testen Sie die Verbindung durch einen Klick auf "Test".

WICHTIG: Der Benutzer muss ein existierender CRM Benutzer sein.

7. ISV.CONFIG.XML einstellen

Hier können Sie einstellen ob und wo Sie die neue Schaltfläche haben möchten (so, dass sie abgehende Anrufe nutzen können).



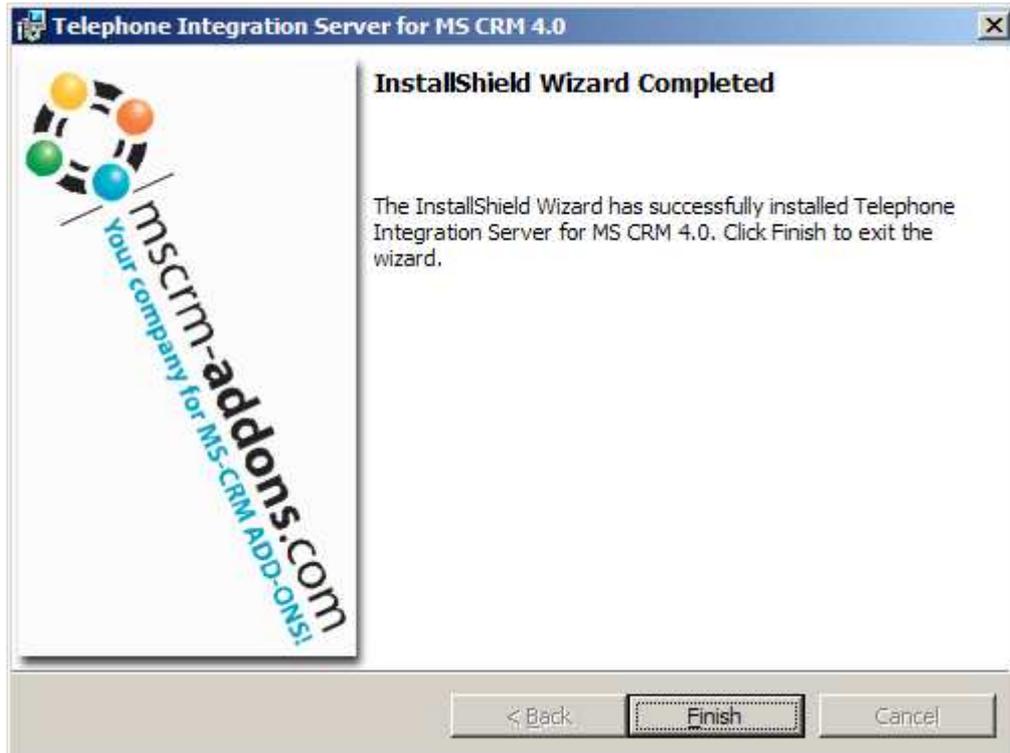
Bei der ersten Installation geben wir eine XML Akte dazu um die Installation zu beschleunigen. Das fügt Schaltflächen zu den folgenden Entitäten hinzu:

* Contact * Company * Lead * Phone Call

Drücken Sie bitte auf OK um diese Einstellungen zu akzeptieren.

Für mehr Informationen, siehe Kapitel 2.

8. Nachdem die Installation beendet wurden drücken Sie auf "Finish".



Ergebnis:

Wenn Sie jetzt im MC CRM einen Kontakt öffnen, sollten Sie eine neue Schaltfläche sehen.



2 Hinzufügen/Verändern der Schaltfläche und Telephone Integration Logik einstellen!

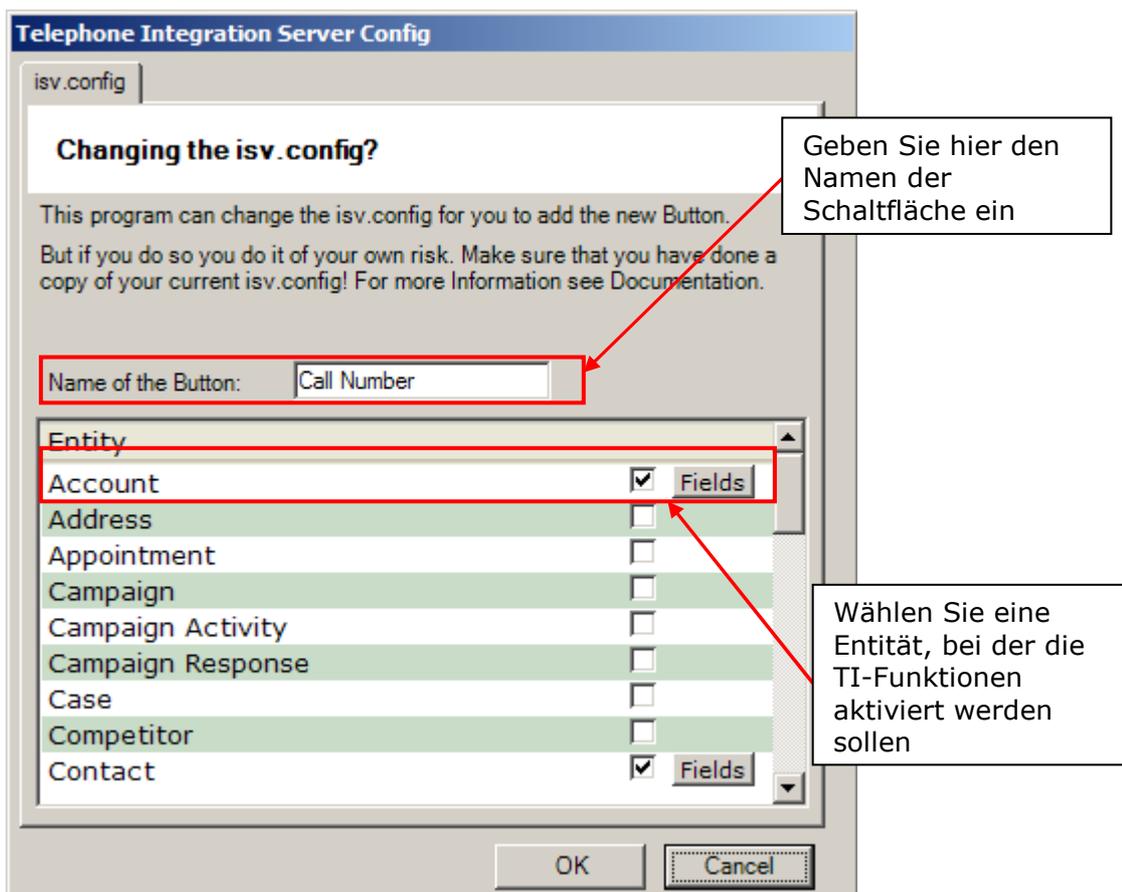
Einstellungen öffnen:

|Start| All Programs - *www.MSCRM-ADDONS.com* – Telephone Integration for MS CRM 4 – Telephone Integration Setup

In dieser Einstellung können Sie festlegen, welche Entität die TI-Funktionen (einen abgehenden Anruf tätigen) haben soll und Sie können ebenfalls einstellen welche Bereiche TI anzeigen und in welchen der Client suchen soll. Auf diese Art sind Sie in der Lage sämtliche Bereiche und Entitäten zu verwenden.

Die Schritt-für-Schritt-Erklärung.

Nun können Sie die Punkte verändern...



Wenn Sie eine Entität überprüfen, öffnet sich das Bereichs-Fenster automatisch. Andernfalls können Sie es durch Klicken auf [Fields] selbst öffnen.

Fields

Defining the Fields for Entity: Company

Search in this Entity on incoming calls

Fields	Search	Result	Main
Account Name	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Account Number	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Address 1: City	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Address 1: Country/Region	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Address 1: County	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Address 1: Fax	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Address 1: Name	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Address 1: Post Office Box	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Address 1: Primary Contact Name	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Address 1: State/Province	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Address 1: Street 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Address 1: Street 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Address 1: Street 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Address 1: Telephone 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

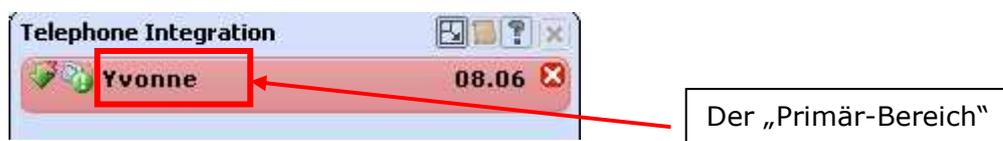
OK Cancel

Suche: Das sind die Bereiche in denen der Client in dieser Entität die eingehende Nummer sucht. ("Search with the incoming Number in 'Main Phone' and 'Other Phone' ...)

Ergebnis: Hier können Sie die Ergebnisbereiche wählen, welche Sie als Ergebnis sehen möchten.

(... and show me 'Account Name' and 'City' as result")

Primär: Das ist der primäre Ergebnisbereich. TI Client benützt diesen als Kopfzeile.



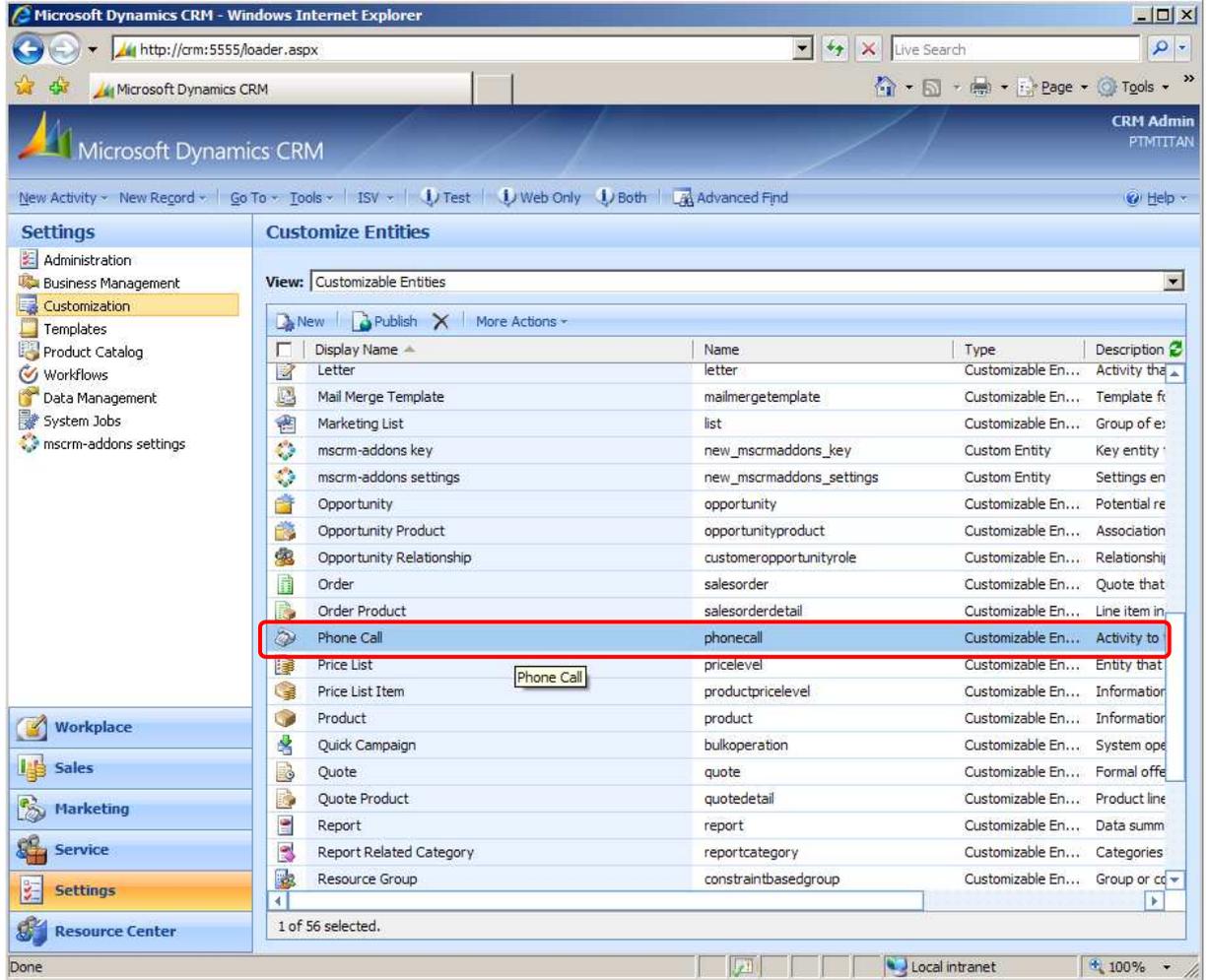
Sie müssen mindestens einen Such-, Ergebnis- und Primär-Bereich eingeben. Durch das Klicken auf OK speichert TI diese Einstellungen für die Entität!

Bei einem eingehenden Anruf, sucht der TI Client die Nummer in jeder Entität, die sie ausgewählt haben. Je mehr Entitäten sie gewählt haben umso länger braucht TI für die Suche.

Das „Abgehender Anruf Fenster“ verwendet ebenfalls die Suchbereiche.

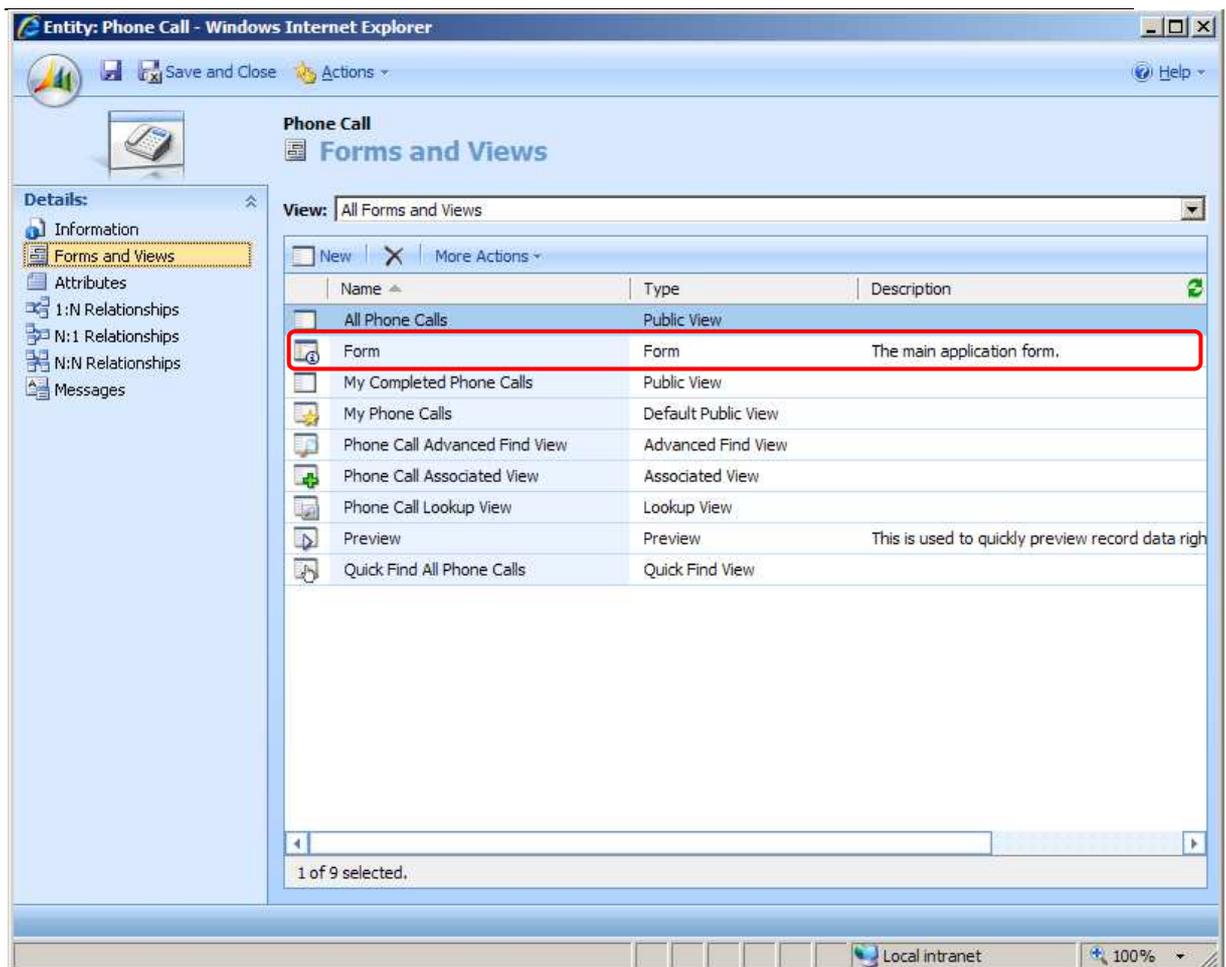
3 Verändern des **OnLoad Event**

Um das Event selbst zu ändern müssen sie die Entität des Anrufs öffnen.

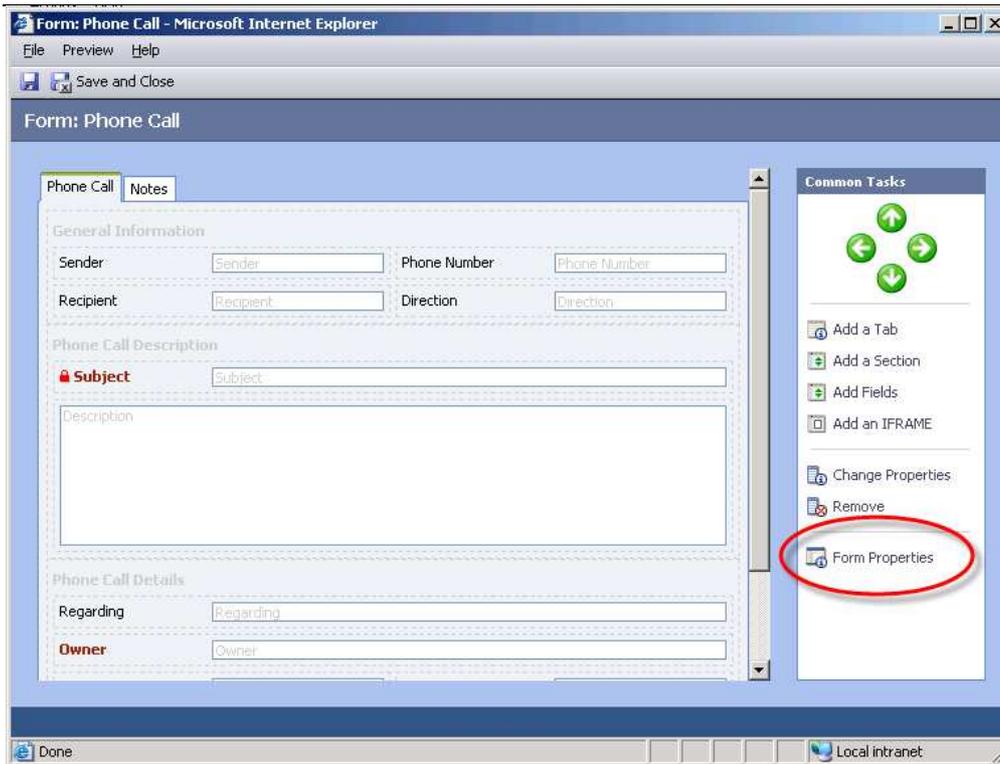


Display Name	Name	Type	Description
Letter	letter	Customizable En...	Activity tha
Mail Merge Template	mailmergetemplate	Customizable En...	Template fr
Marketing List	list	Customizable En...	Group of e
mscrm-addons key	new_mscrmaddons_key	Custom Entity	Key entity :
mscrm-addons settings	new_mscrmaddons_settings	Custom Entity	Settings en
Opportunity	opportunity	Customizable En...	Potential re
Opportunity Product	opportunityproduct	Customizable En...	Association
Opportunity Relationship	customeropportunityrole	Customizable En...	Relationship
Order	salesorder	Customizable En...	Quote that
Order Product	salesorderdetail	Customizable En...	Line item in
Phone Call	phonecall	Customizable En...	Activity to
Price List	pricelevel	Customizable En...	Entity that
Price List Item	productpricelevel	Customizable En...	Information
Product	product	Customizable En...	Information
Quick Campaign	bulkoperation	Customizable En...	System ope
Quote	quote	Customizable En...	Formal offe
Quote Product	quotedetail	Customizable En...	Product line
Report	report	Customizable En...	Data summ
Report Related Category	reportcategory	Customizable En...	Categories
Resource Group	constraintbasedgroup	Customizable En...	Group or cc

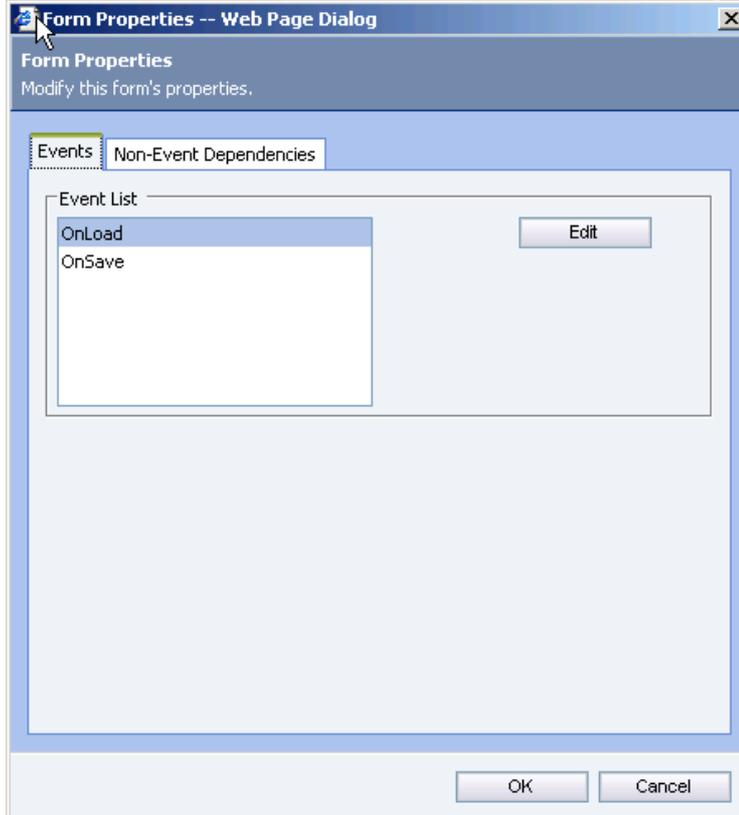
Schalten Sie auf Forms and Views und öffnen Sie die Hauptform.



Klicken Sie auf Form Properties

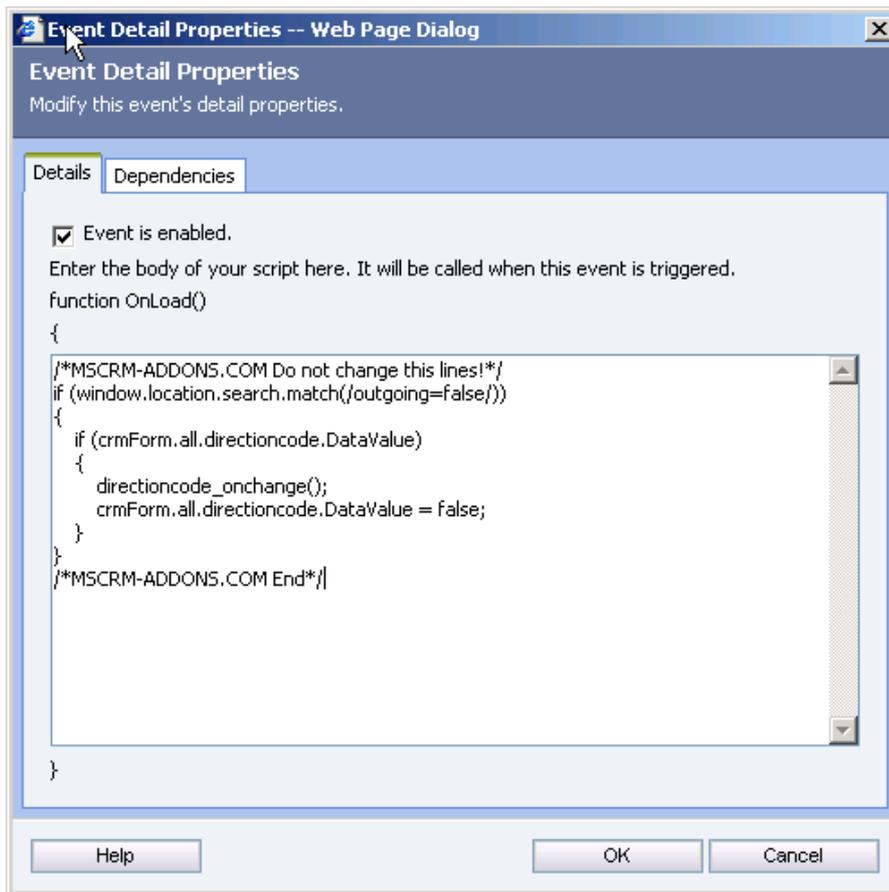


Wählen Sie nun das **OnLoad Event** und drücken auf [Edit]



Aktivieren Sie dieses Event und fügen folgende Zeilen hinzu:

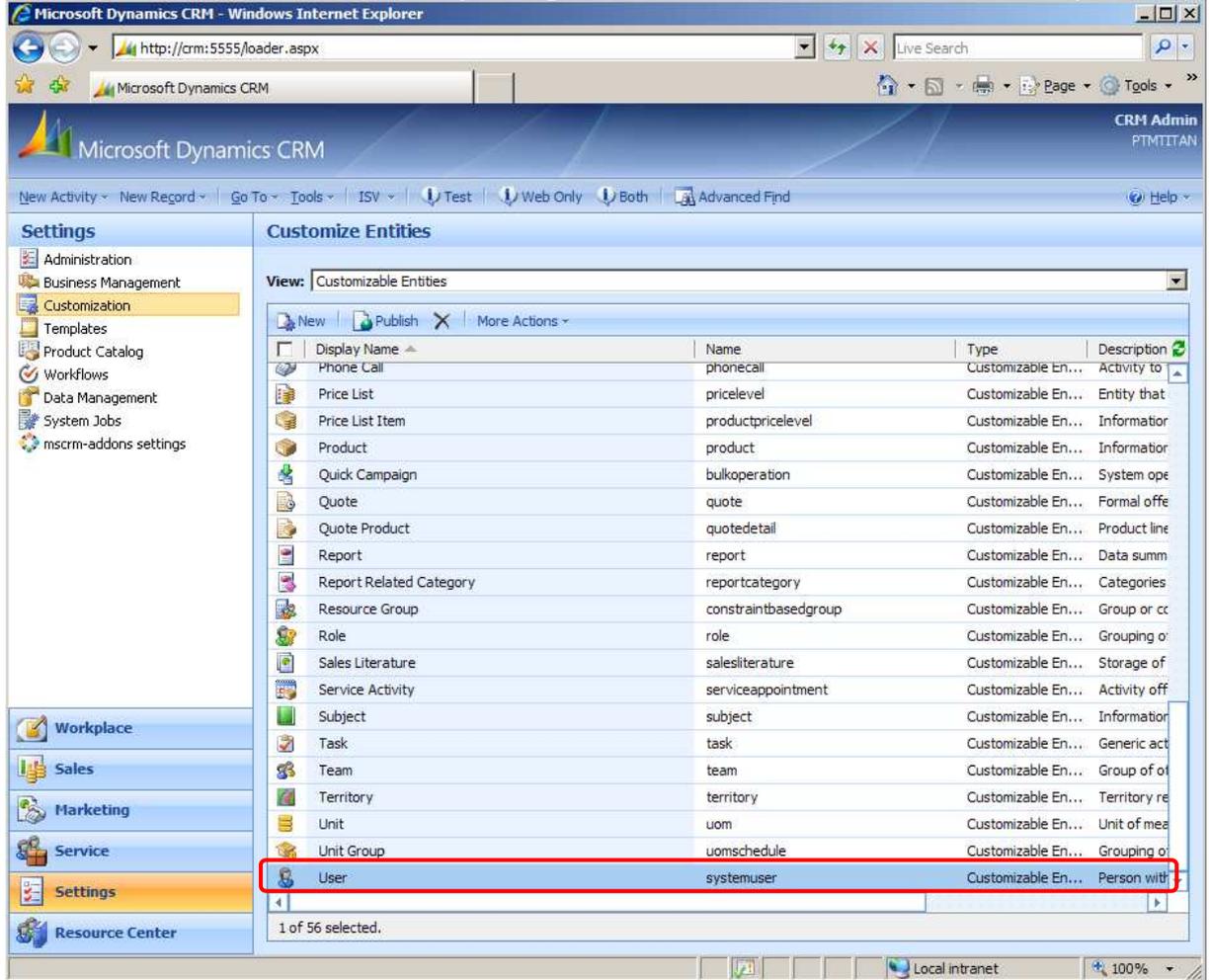
```
/*MSCRM-ADDONS.COM Do not change this lines!*/  
if (window.location.search.match(/outgoing=false/))  
{  
    if (crmForm.all.directioncode.DataValue)  
    {  
        directioncode_onchange();  
        crmForm.all.directioncode.DataValue = false;  
    }  
}  
/*MSCRM-ADDONS.COM End*/
```



4 Einstellungen für Lizenzierung pro Benutzer

Wenn Sie Per Benutzerlizenzen verwenden möchten, müssen Sie ein neues Attribut zur Benutzerentität hinzufügen. Danach können Sie bestimmen welche Benutzer in der Lage sein wird T zu benutzen.

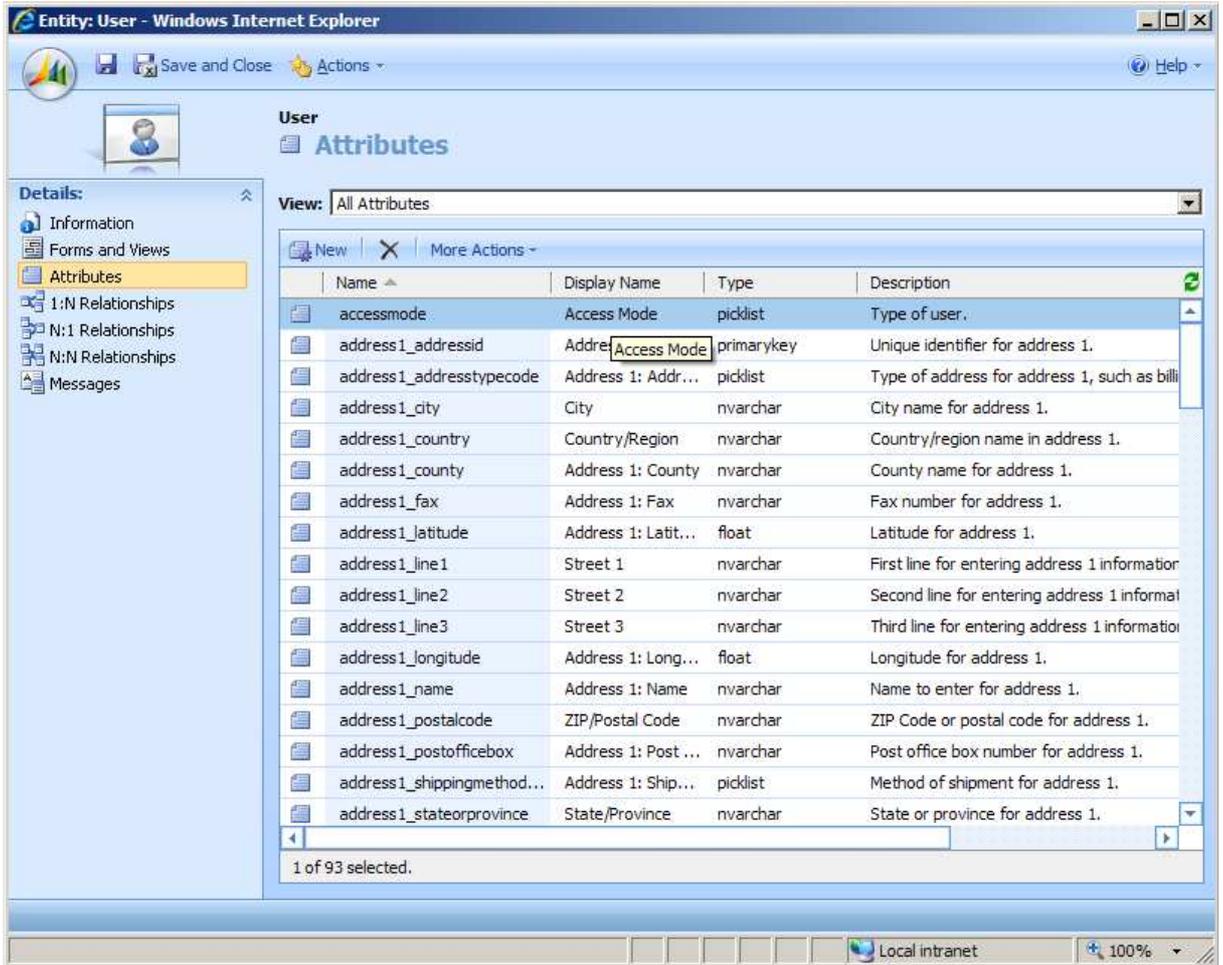
1. Öffnen Sie die Benutzerentität (Settings – Customization – Customize Entities)



The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface in Internet Explorer. The left sidebar contains the 'Settings' menu, with 'Customization' expanded to show 'Customize Entities'. The main area displays a table of 'Customizable Entities'. The 'User' entity is highlighted with a red box.

Display Name	Name	Type	Description
Phone Call	phonecall	Customizable En...	Activity to
Price List	pricelevel	Customizable En...	Entity that
Price List Item	productpricelevel	Customizable En...	Information
Product	product	Customizable En...	Information
Quick Campaign	bulkoperation	Customizable En...	System ope
Quote	quote	Customizable En...	Formal offe
Quote Product	quotedetail	Customizable En...	Product line
Report	report	Customizable En...	Data summ
Report Related Category	reportcategory	Customizable En...	Categories
Resource Group	constraintbasedgroup	Customizable En...	Group or cc
Role	role	Customizable En...	Grouping o
Sales Literature	salesliterature	Customizable En...	Storage of
Service Activity	serviceappointment	Customizable En...	Activity off
Subject	subject	Customizable En...	Information
Task	task	Customizable En...	Generic act
Team	team	Customizable En...	Group of of
Territory	territory	Customizable En...	Territory re
Unit	uom	Customizable En...	Unit of mea
Unit Group	uomschedule	Customizable En...	Grouping o
User	systemuser	Customizable En...	Person with

2. Klicken Sie auf Attributes



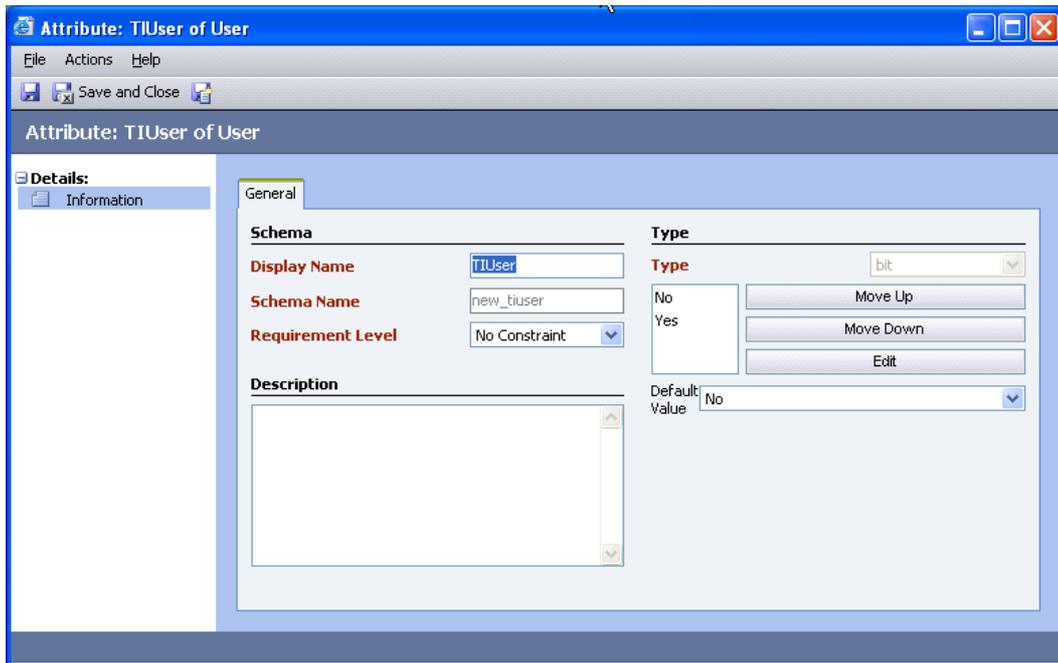
The screenshot shows the 'User' entity 'Attributes' view in Microsoft Dynamics CRM. The 'View: All Attributes' dropdown is selected. The 'New' button is highlighted in blue. The table below lists the attributes:

Name	Display Name	Type	Description
accessmode	Access Mode	picklist	Type of user.
address1_addressid	Address 1: Address ID	primarykey	Unique identifier for address 1.
address1_addresstypecode	Address 1: Address Type Code	picklist	Type of address for address 1, such as bill to.
address1_city	City	nvarchar	City name for address 1.
address1_country	Country/Region	nvarchar	Country/region name in address 1.
address1_county	Address 1: County	nvarchar	County name for address 1.
address1_fax	Address 1: Fax	nvarchar	Fax number for address 1.
address1_latitude	Address 1: Latitude	float	Latitude for address 1.
address1_line1	Street 1	nvarchar	First line for entering address 1 information.
address1_line2	Street 2	nvarchar	Second line for entering address 1 information.
address1_line3	Street 3	nvarchar	Third line for entering address 1 information.
address1_longitude	Address 1: Longitude	float	Longitude for address 1.
address1_name	Address 1: Name	nvarchar	Name to enter for address 1.
address1_postalcode	ZIP/Postal Code	nvarchar	ZIP Code or postal code for address 1.
address1_postofficebox	Address 1: Post Office Box	nvarchar	Post office box number for address 1.
address1_shippingmethodcode	Address 1: Shipping Method Code	picklist	Method of shipment for address 1.
address1_stateorprovince	State/Province	nvarchar	State or province for address 1.

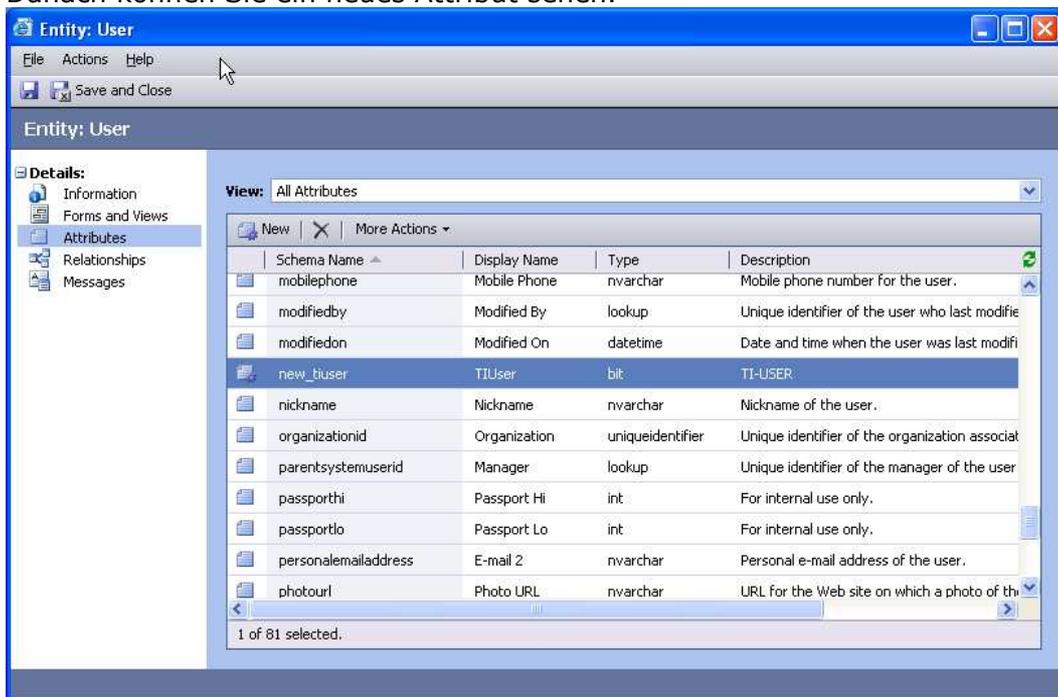
1 of 93 selected.

3. Nun fügen Sie ein neues Attribut hinzu indem sie auf  klicken

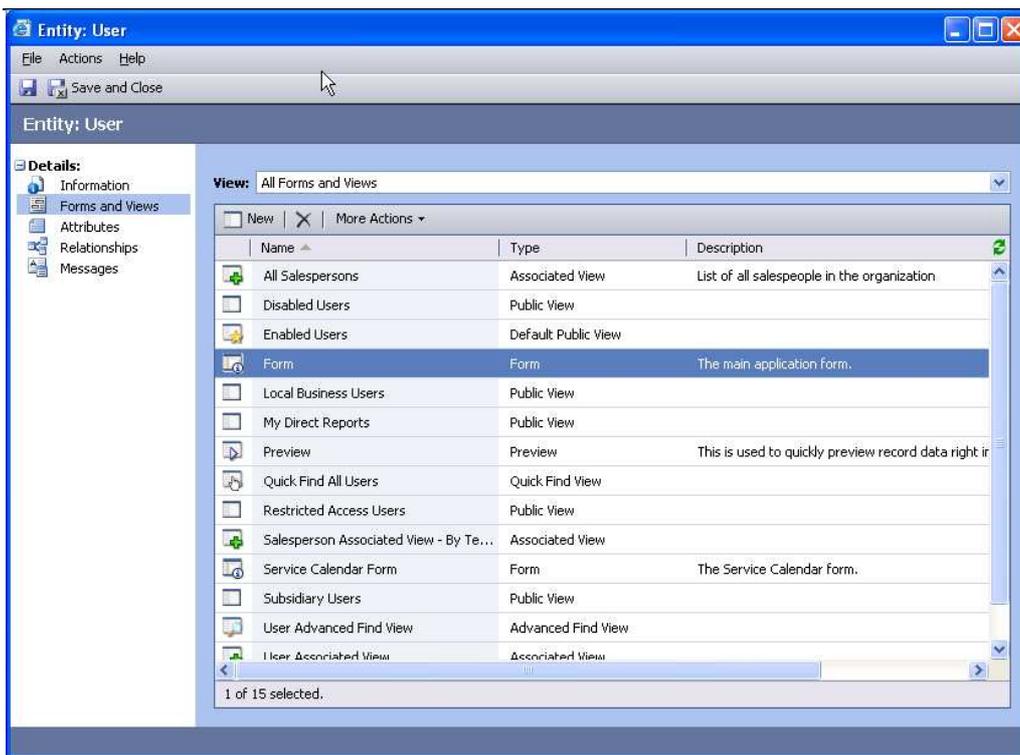
Bitte füllen Sie das Formular genau so aus, wie sie es auf dem Bild unten sehen.



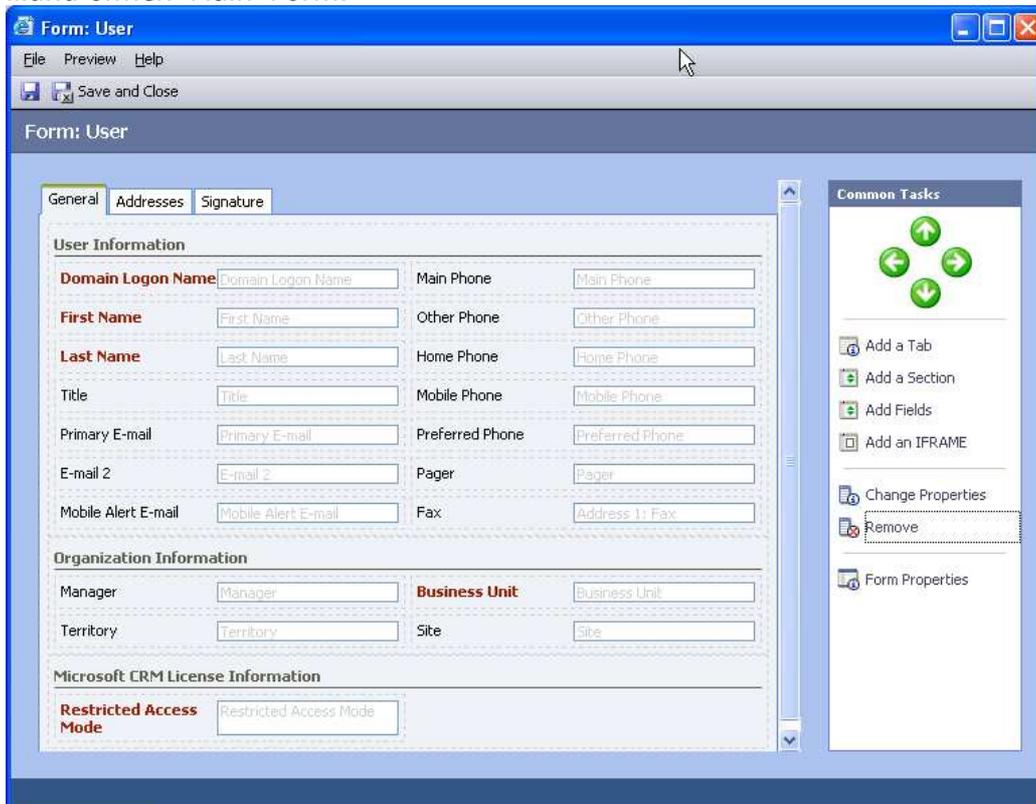
Schließen Sie das Fenster durch Klicken auf  Save and Close
 Danach können Sie ein neues Attribut sehen.



Gehen Sie zu Forms and Views...



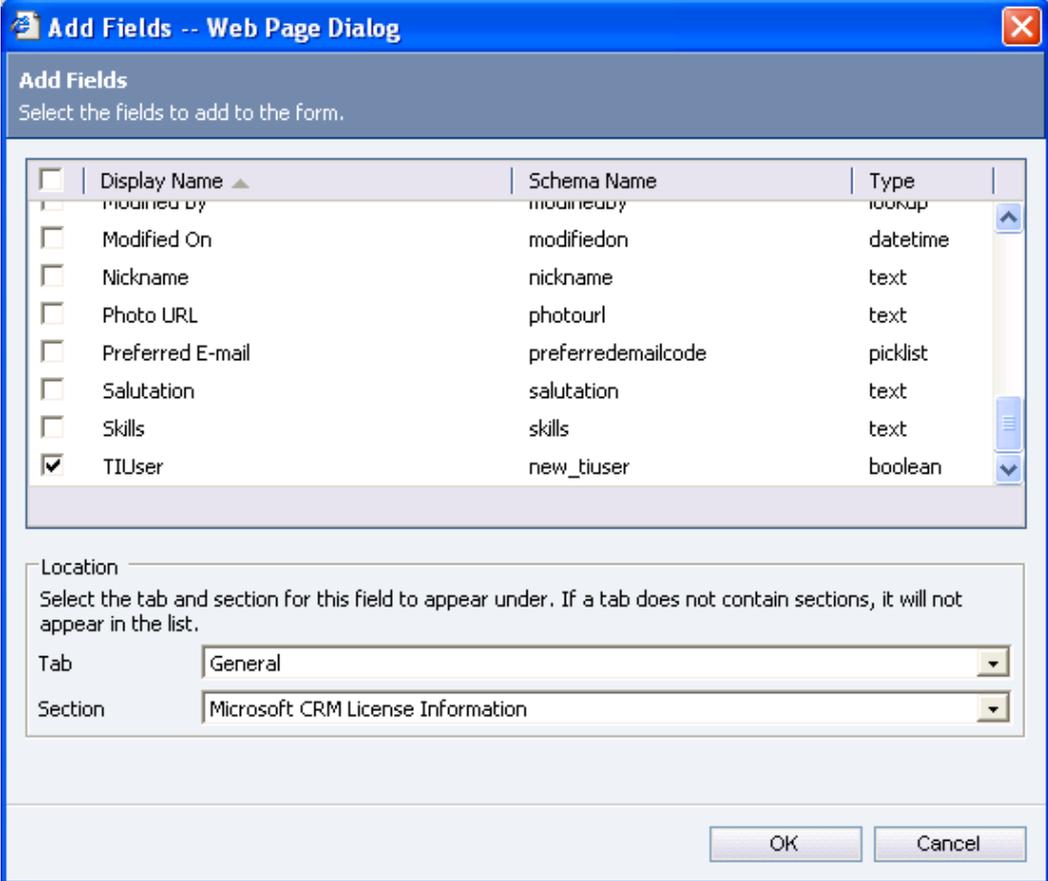
...und öffnen 'Main' Form.



Klicken Sie auf der rechten Seite auf  Add Fields

Scrollen Sie runter zu **TIUser** und überprüfen Sie es noch einmal. Gehen Sie

ebenfalls sicher, dass der Abschnitt 'Location' genau so aussieht auf dem Screenshot oben.



<input type="checkbox"/>	Display Name ▲	Schema Name	Type
<input type="checkbox"/>	Modified By	modifiedby	lookup
<input type="checkbox"/>	Modified On	modifiedon	datetime
<input type="checkbox"/>	Nickname	nickname	text
<input type="checkbox"/>	Photo URL	photourl	text
<input type="checkbox"/>	Preferred E-mail	preferredemailcode	picklist
<input type="checkbox"/>	Salutation	salutation	text
<input type="checkbox"/>	Skills	skills	text
<input checked="" type="checkbox"/>	TIUser	new_tiuser	boolean

Location

Select the tab and section for this field to appear under. If a tab does not contain sections, it will not appear in the list.

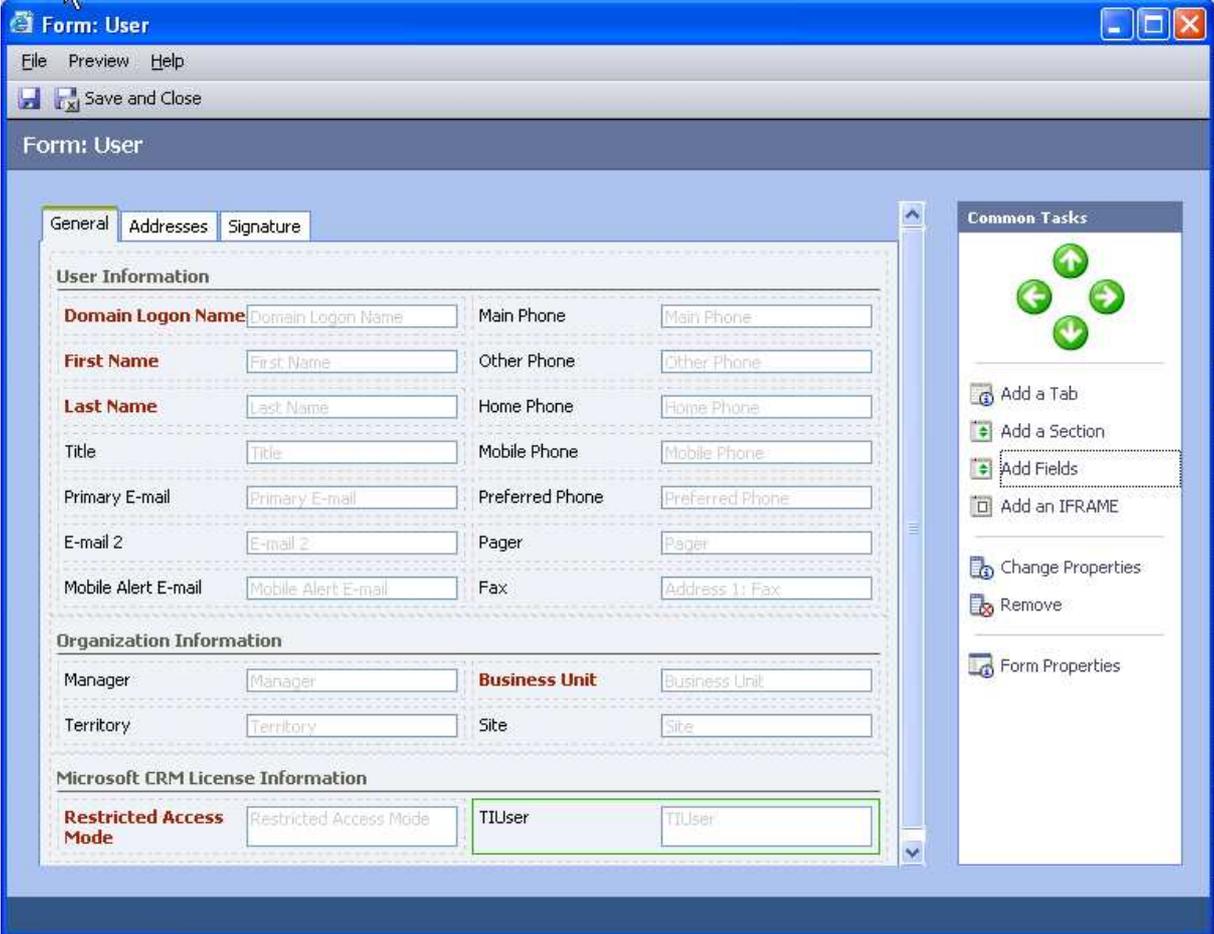
Tab:

Section:

OK Cancel

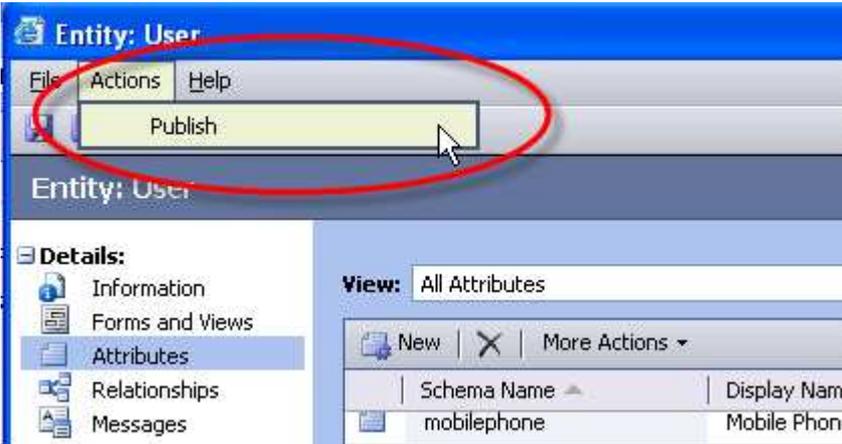
Drücken Sie auf [OK].

Nun sollte Ihr Main User Form so aussehen:



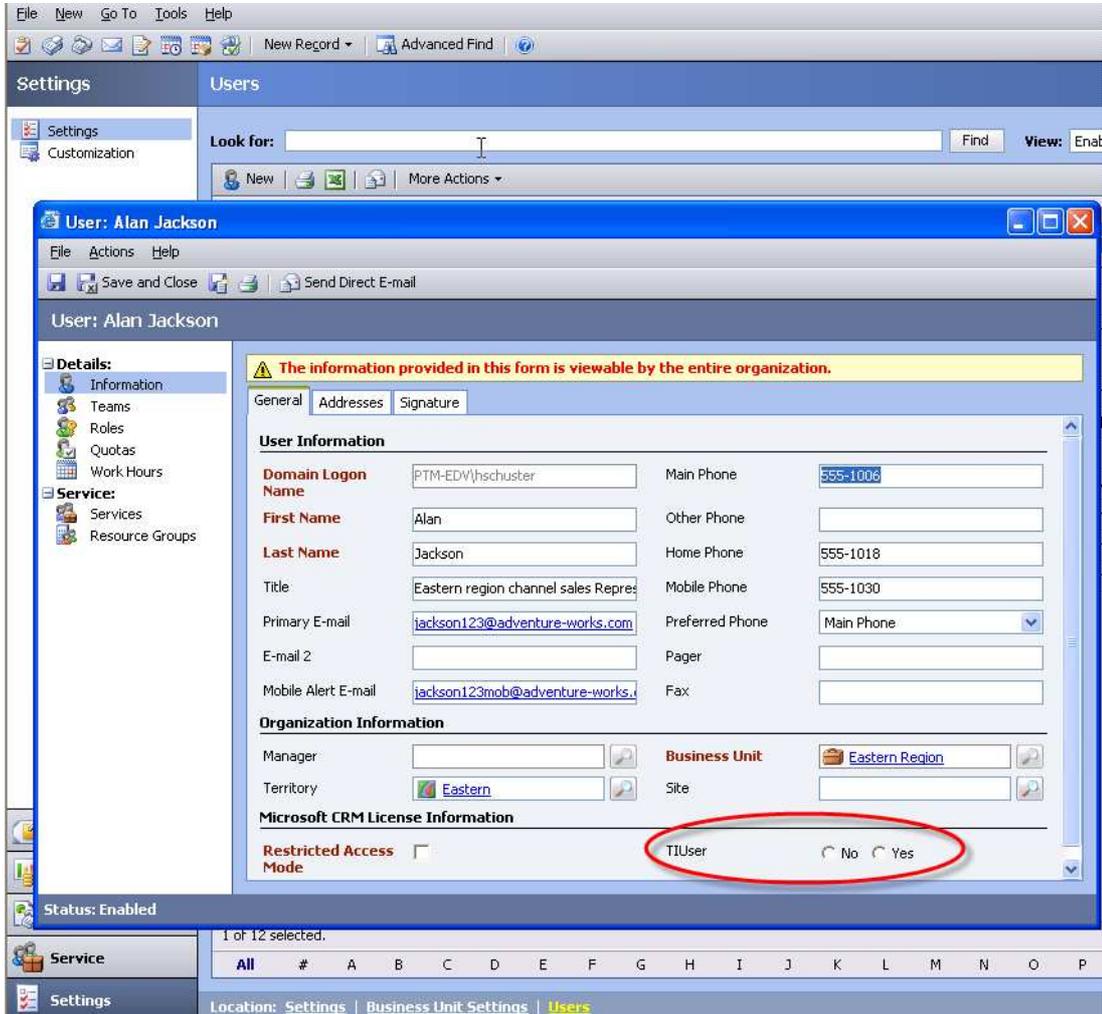
Schließen Sie das Fenster durch Klicken auf  Save and Close

Um das neue Attribut zu aktivieren müssen Sie es erst veröffentlichen.



Nun können Sie festlegen welcher Benutzer in der Lage sein soll TI zu verwenden. Öffnen Sie die User Form (Settings – Settings – Business Unit Settings – Users)

eines Benutzers, der Zugang zu TI haben soll und stellen Sie das neue Attribut TIUser auf YES.



The screenshot shows the Microsoft CRM user settings for Alan Jackson. The 'TIUser' checkbox is highlighted with a red circle. The form includes sections for User Information, Organization Information, and Microsoft CRM License Information.

User Information			
Domain Logon Name	PTM-EDW\hscbuster	Main Phone	555-1006
First Name	Alan	Other Phone	
Last Name	Jackson	Home Phone	555-1018
Title	Eastern region channel sales Repres	Mobile Phone	555-1030
Primary E-mail	jackson123@adventure-works.com	Preferred Phone	Main Phone
E-mail 2		Pager	
Mobile Alert E-mail	jackson123mob@adventure-works.com	Fax	

Organization Information			
Manager		Business Unit	Eastern Region
Territory	Eastern	Site	

Microsoft CRM License Information	
Restricted Access Mode	<input type="checkbox"/>
TIUser	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Yes

5 Kontakt

Falls Sie Probleme haben sollten mit der Installation schreiben Sie uns eine Email an support@mscrm-addons.com oder rufen Sie uns unter +43 316 680 880 0 an.