

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	1
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 Service1	0
6	LIZENZVERWALTUNG	1
6.1	Lizenzmanager1	1
6.2	Per User Lizenz (Standard für Telephone Integration 2011)1	3
7	SECURITY ROLES ALLGEMEINE SECURITY ROLES:	1
8	DEINSTALLIEREN	1
9	KONTAKT	5



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 Lizensierung 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 <u>Kapitel 4.4</u>.



4.2 Lizenzbedingungen

License Agreement Please read the following license agreement carefully.	m-addons.con
FORM OF END USER LICENSE AGREEMEN	<u> </u>
MSCRM-ADDONS COM SOFTWARE LICENSE ACRE	
IMPORTANT: THIS SOFTWARE LICENSE AGREEMENT	("LICENSE
AGREEMENT") IS A LEGAL AGREEMENT BETWEEN CLI	ENT AND
MSCRM-ADDONS.COM. READ IT CAREFULLY BEFORE	USING THE
SOFTWARE. IT PROVIDES A LICENSE TO USE THE SO	OFTWARE AND
CONTAINS WARRANTY INFORMATION, LIABILITY DIS	CLAIMERS AND 🔻
I accept the terms in the license agreement	Print
I do not accept the terms in the license agreement	
IstallShield	
< Back Next	> Cancel

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].

B Telephone Integration Server for MS CRM 2	011 ×
Ready to Install the Program The wizard is ready to begin installation.	mscrm-addons.com
Click Install to begin the installation.	
If you want to review or change any of your insexit the wizard.	tallation settings, click Back. Click Cancel to
TestellChield	
	Back Install Cancel

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.

Microsoft WIF PrerequisiteInstaller	×
Welcome to the WIF Prerequisite Installer. Detection finished	
Identified OS: Windows 7 64-bit OS Architecture: 64 bit WIF Installation Status : NOT Installed	
Instal	כ



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:

Logon information				
Existing Profiles				▼ Manage
Select your Crm Type				
C Standard (onPre	mise)	C IFD (Hosted)		C CRM Online
CRM Discovery Servic	e:			
http:// 👻				
Login Credentials				
🔽 Use default Creder	ntials Not enough in	nformation to retrieve organiza	tions	
Username		Domain	Password	
		Retrieve Organizations		
Organizations				
Friendly name	Unique name	ServiceURL		
Showlog			ПK	Cancel
			01	

Geben Sie den CRM-Servernamen ein und geben Sie ihre Anmeldeinformationen an, indem Sie die Felder >Benutzername<, >Domain< und >Passswort< 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 (onPrem 	iise)	C IFD (Hosted)		C	CRM Online
CRM Discovery Service	:				
http:// 💌 crm20	11rc1:5555				
Login Credentials					
🔲 Use default Credent	ials ptm-edv\administ	rator			
Username administrat	Username administrator Domain ptm-edv Password research				
		Retrieve Organizations			
Organizations					
Friendly name	Unique name	ServiceURL			A
👷 alist	alist	alist			
👷 PTM EDV System	PTMEDVSystemeG	PTMEDVSystemeGmbH			=
2 cternek	cternek	cternek			-
Show log			(эк	Cancel

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".

Installationsanleitung



Create	Save the connection in a new profile and save for further use	
Update	Update the selected profile with your changes	
Cancel	Cannel your changes and return to profile dialog	

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

Save Profile		×
Profilename: cm2011rc1:5555 - playground		
	Save	Cancel

4.7 Setup abschließen

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

🛃 Telephone Integration Server	for MS CRM 2011	
	InstallShield Wizard Completed	
Inscritt	The InstallShield Wizard has successfully installed Telephone Integration Server for MS CRM 2011. Click Finish to exit the wizard.	
1-addo		
AS COM		
	< Back Finish Cancel]



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.

Name of the Button:	Call Number			
Name of the Botton.				
				_
Display Name	1	Select	View Fields	ļ^
Account			Fields	
Activity				_
Address				
Appointment]
Article				1
Article Template				1
Business Unit				1
Campaign				1
Campaign Activity				1
Campaign Response				1
Case				1
Case Resolution				1
Competitor				1
o				1

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.

Solort fields for Entity/Contact					
Specify the details on how this entity should be treated:					
specify the details on now this entity should be treated:					
Phone# : Check the attributes, that contain phone numbers and should be use Details : Specify the columns, that should be shown in the details section of a co Call Title : Specify one attribute, that will be used as the headline of a call	all				
Search in this Entity on incoming calls					
Activate dialing out on this entity					
Available Fields					
Attribute Name	Phone#	Details	Call Title	1	
(LU) Account				Ξ	
(LU) Company Name					
(LU) Created By					
(LU) Created By (Delegate)					
(LU) Currency					
(LU) Master ID					
(LU) Modified By					
(LU) Modified By (Delegate)					
(LU) Originating Lead					
(LU) Owner					
(LU) Owning Business Unit					
StatusCode Values: 🖉 Active	·	ОК	Cancel		



Ihre Änderungen werden eine Aktualisierung der Daten benötigen. Die Aktualisierung der Daten könnte einige Minuten dauern (100-200 Operationen / Minute) je nach Server – und Netzwerklast.

Changes required				
Configuration requires the	following o	data updates		
Entity	Count	Operations		
New data for account	0	0		
New data for contact	0	0		
New data for lead	0	0		
ldle		I		
		Update		

5.1 TelephoneIntegration Update Service

Velcome to the TelephoneIntegration Setup			
lse this tool to setup the general ribbon integration in ntities should be searched by CTI and which entities sh	to CRM an hould be er	d specify which hanced by ac	ch ddir
Cm Ribbon Advanced			
Ribbon Integration Options			
Callbutton label: Call Number		Advance	ed
Enable number selection from ribbo	n		
Entity Configuration			
Display Name	Select	View Fields	-
Address			
Campaign			
Campaign Activity			=
Campaign Response			
Case			_
Chat			
Competitor			
Connection			
Contact	V	Fields	
Contract			
Contract Line			
E-mail			
Fax			
Carl			
Goal			
Industries			



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 <u>Blog-Artikel</u>.

6 Lizenzverwaltung

6.1 Lizenzmanager

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

License Manager		4 0,	mscrm-adda	
.ice୍nse Manager		e	TelphoneIntegration for	MS CRM 4.0
egistered Products	Current system informatio	on - playground@lo	calhost	
> TelephoneIntegration	General license information			
	Licenseinformation	LicenseValue	Systemvalue	Statu
	Licensemodel			Û
	Licensekey (Trial)	Trialkey		0
	License validation information			
	Licenseinformation	Systemvalue		Statu
	BusinessUnit	playground		e e e e e e e e e e e e e e e e e e e
	Number of site licenses	3		¥
	Licensee for Readonly Users	0		*
	Expiration	19.01.2011 14:22:57 (1	days left)	0
	Support			
	lasued product	TelephoneIntegration		
	Version ungrade covered til	01.01.0001.00.00.00		
	License Summary			
	Licenseinformation	LicenseValue	Systemvalue	Statu
	► License State			
	Select license file:			1
			[Close

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



eral license information			
Licenseinformation	LicenseValue	Systemvalue	Stat
Licensemodel	perUser		Û
Licensekey	h/IEvK5FKYFnxzu6tK5+4id3A	Licensekey installed	0
nse validation information	LicenseValue	Systemyalue	Stat
Business Unit	playground	playground	
Userinformation	fullAccess	accessDenied	
Number of user licenses	50	0	4
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	
nse Summary			
Licenseinformation	License value	Systemvalue	Stat
		Valid	

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:

egistered Products	Curre	ent system information	n - playground@localho	st	
TelephoneIntegration	Gene	eral license information			
		Licenseinformation	LicenseValue	Systemvalue	Sta
		Licensemodel	perUser		
		Licensekey	h/IEvK5FKYFnxzu&K5+4id3A	Licensekey installed	0
		BusinessUnit	playground	playground	- Status
	Licer	nse validation information			
		BusinessUnit	playground	playground	*
		Userinformation	fullAccess	accessDenied	*
		Number of user licenses	50	0	*
		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	*
	Licer	ise Summary			
		Licenseinformation	LicenseValue	Systemvalue	Sta
		License State		accessDenied	2



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 *	Read-Write 👻					
License Type *	Full 🗸					
Per User Licensing for Telephone Integration for MS CRM 2011						
Activate User	C No C Yes					

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

Client Access License (CAL) Information						
Access Mode *	Read-Write 👻					
License Type *	Full	-				
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.





7 Security Roles

Allgemeine Security Roles:

Die folgende Security Role ist für alle unsere Produkte erforderlich.

• MSCRM-Addons allgemeine Security Role

Diese Securtiy 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.

			_			
G	🔍 🗢 🚾 🕨 Control Panel 🕨	Programs	Search Programs and Featur	es 🔎		
	Control Panel Home View installed updates Turn Windows featuret on or	nel Home Uninstall or change a program led updates To uninstall a program, select it from the list and then click Uninstall, Change, or R ows featurefyon or				
	off	Organize 👻				
	Install a program from the network	Name	Publisher	Installed On		
		Microsoft NET Framework 4 Client Profile Microsoft INET Framework 4 Client Profile Microsoft Dynamics CRN 30 for Microsoft Office Professional Plus 2010 Microsoft ReportViewer 2000 Redistributable Microsoft SQL Server 2008 Browser Microsoft SQL Server 2008 Browser Microsoft SQL Server 2008 Native Client Microsoft SQL Server 2008 Native Client Microsoft SQL Server 2008 Browser Microsoft SQL Server 2008 Returbable - 10.0 Windows Live ID Sign-in Assistant	Microsoft Corporation Microsoft Corporation	23.08.2010 23.08.2010 23.08.2010 23.08.2010 23.08.2010 23.08.2010 23.08.2010 23.08.2010 23.08.2010 23.08.2010 23.08.2010 23.08.2010 23.08.2010		
		13 programs installed				

9 Kontakt

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

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 <u>www.ptm-edv.at</u> <u>www.mscrm-addons.com</u>