



mscrm-addons.com
Telephone Integration
for MS CRM 2013

TelephoneIntegration für MS CRM 2013

Version 6.7, April 2014

Server Installationsanleitung

(Wie man TelephoneIntegration Server for MS CRM 2013 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 INFORMATION.....	3
1.1	Zielgruppe.....	3
2	LIZENZ.....	3
3	VORRAUSSETZUNGEN.....	3
3.1	Microsoft .NET Framework 4.0 RTM wird benötigt.....	3
3.2	Untertützte CRM Versionen.....	3
3.3	Windows Identity Foundation.....	3
3.4	Unterstützte Operating Systems.....	4
4	INSTALLATION.....	4
4.1	Einleitung.....	4
4.2	EULA (End User License Agreement).....	5
4.3	Installationspfad auswählen.....	5
4.4	Installation bestätigen.....	6
4.5	Windows Identity Foundation installieren.....	6
4.5.1	Wie man Windows Identity Foundation installiert.....	7
4.5.2	Wie man mscrm-ADDONS für CRM 2013 online installiert.....	7
4.6	CRM Server konfigurieren.....	8
4.7	TelephoneIntegration Setup.....	11
4.8	Setup fertigstellen.....	14
5	TELEPHONEINTEGRATION KONFIGURATION.....	15
6	LIZENZ MANAGEMENT.....	17
6.1	Lizenz Manager.....	17
6.2	Per User Lizenzierung (Standardeinstellung für TelephoneIntegration 2013).....	20
7	SICHERHEITSROLLEN.....	23
8	DEINSTALLIEREN.....	23
9	KONTAKT.....	24

1 Allgemeine Information

Bevor Sie **TelephoneIntegration Server für MS CRM 2013** installieren, lesen Sie bitte dieses Dokument und befolgen die einzelnen Schritte.

Wenn Sie uns erreichen möchten, finden Sie unsere Kontaktdaten am Ende dieses Dokuments.

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 2013 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 und höher

3.3 Windows Identity Foundation

Wird als Teil von DocumentsCorePack Server Setup installiert.

3.4 Unterstützte Operating Systems

Windows Vista 32/64bit
Windows 7 32/64bit
Windows 8 32/64bit
Windows Server 2008 32/64bit
Windows Server 2008 R2 32/64bit
Windows Server 2012

4 Installation

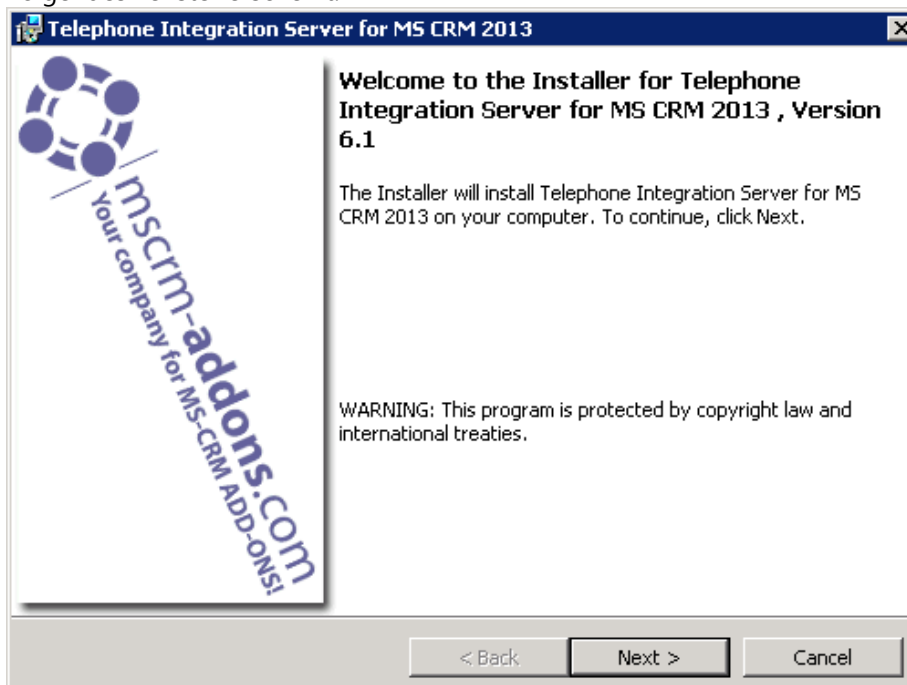
Sie können TelephoneIntegration Server für Microsoft Dynamics CRM 2013 auf jedem unterstützten Betriebssystem installieren, welches in der Lage ist sich mit ihrem CRM 2013 Server zu verbinden.

Während der Installation müssen Sie mindestens eine Organisation angeben, mit der TelephoneIntegration 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

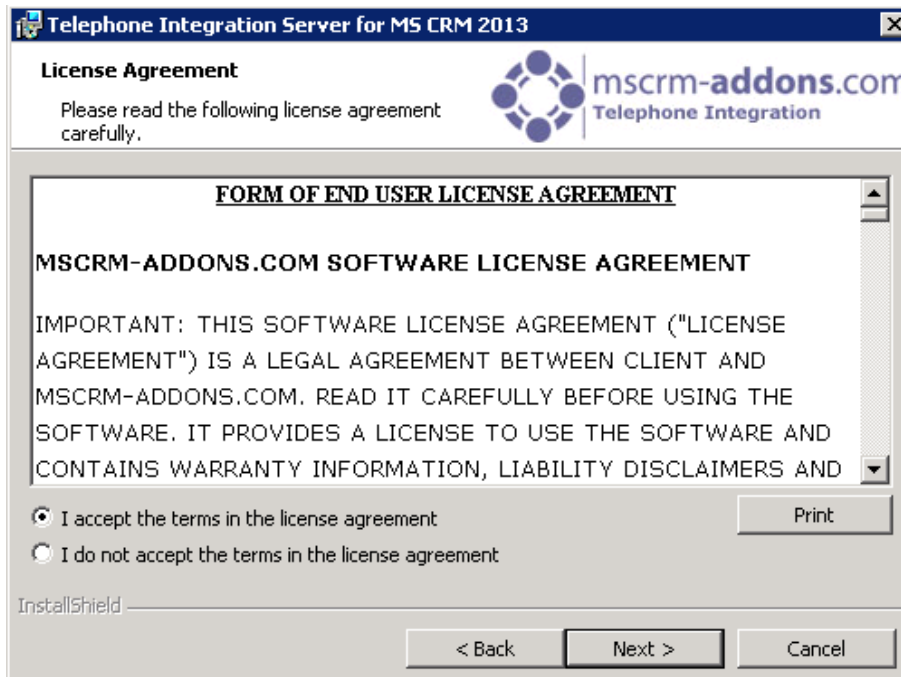
Führen Sie die TelephoneIntegration Server – Setupdatei aus.
Folgendes Fenster erscheint:



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](#).

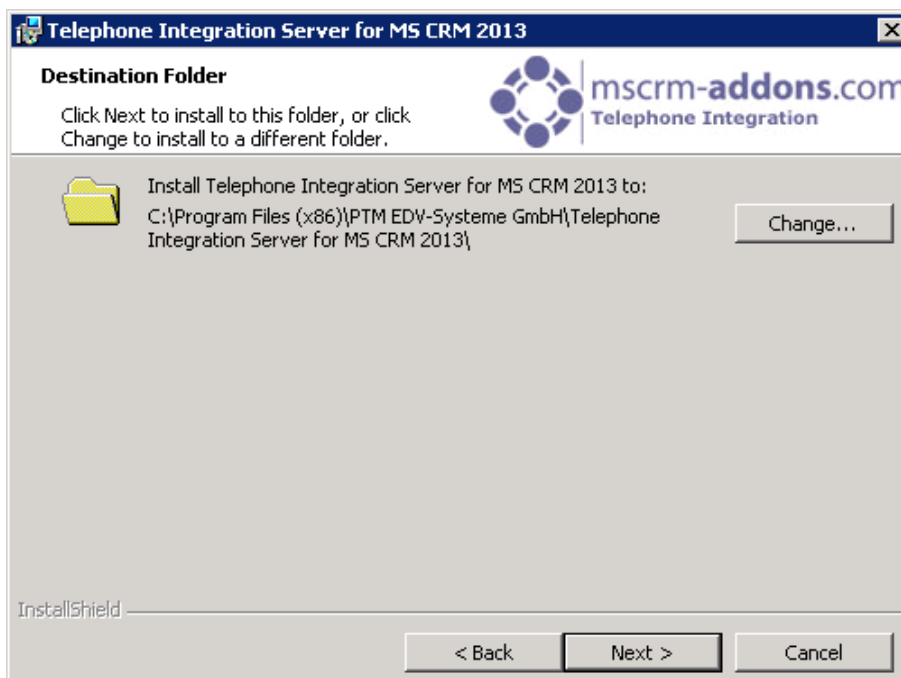
4.2 EULA (End User License Agreement)



Drücken Sie [Next>] um fortzufahren.

4.3 Installationspfad auswählen

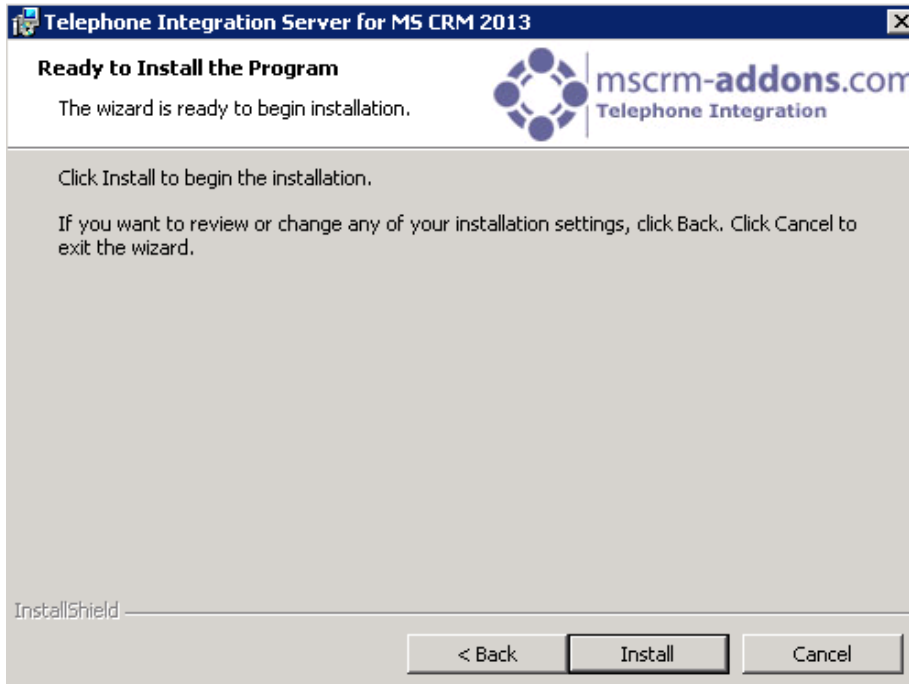
Hier können Sie einen Installationspfad auswählen:



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

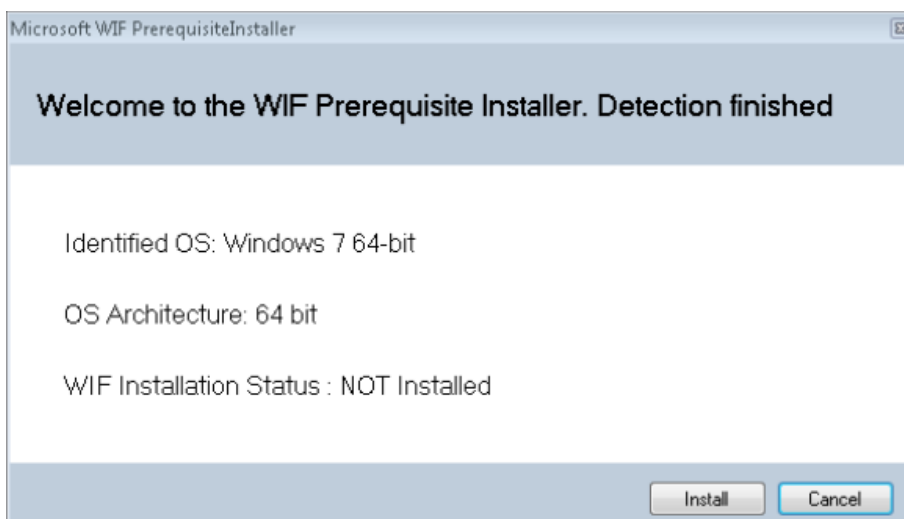
4.4 Installation bestätigen

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 2013 installieren zu können, müssen Sie Windows Identity Foundation installieren. Folgendes Fenster erscheint nur wenn die Windows Identity Foundation nicht installiert ist:



4.5.1 Wie man Windows Identity Foundation installiert

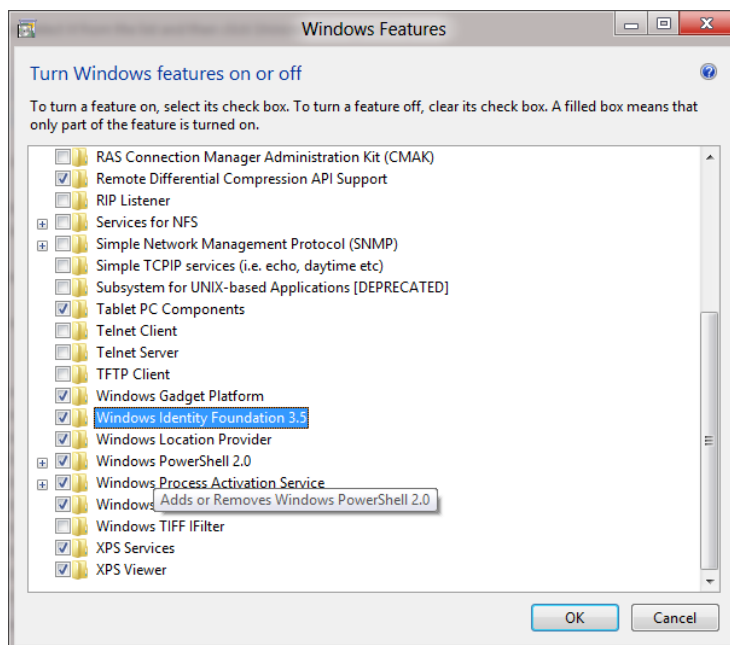
Windows 8 WIF Framework Installation (WindowsIdentityFoundation)

Gespeichert unter (CRM 2013 | DocumentsCorePack 2011| TelephoneIntegration 2013)

Das WIF Framework ist in Windows 8 bereits enthalten und deswegen werden unsere Installer beim Versuch WIF auf Windows 8 Clients zu installieren – scheitern.

Um WIF auf Windows 8 zu aktivieren. Öffnen Sie die Systemsteuerung → Programme und Funktionen → Windows-Funktionen aktivieren oder deaktivieren

Danach aktivieren Sie das „Windows Identity Foundation 3.5“ Kontrollkästchen im Windows Programme Dialogbox. (Siehe unteres Bild)



4.5.2 Wie man mscrm-ADDONS für CRM 2013 online installiert

Wenn Sie CRM 2013 online verwenden ist es wichtig, dass der Server-Teil des Addons auf Ihrem Netzwerk installiert ist. Das kann durch eine lokale Installation auf Ihrem PC oder wo anders auf einem der unterstützten Betriebssysteme geschehen (siehe untere Liste).

Folgende Schritte erklären wie man den Server Teil von DocumentsCorePack und TelephoneIntegration auf Ihrem System installiert. Es müssen Client und Server installiert werden!

Wie man TelephoneIntegration für CRM 2013 Online installiert:

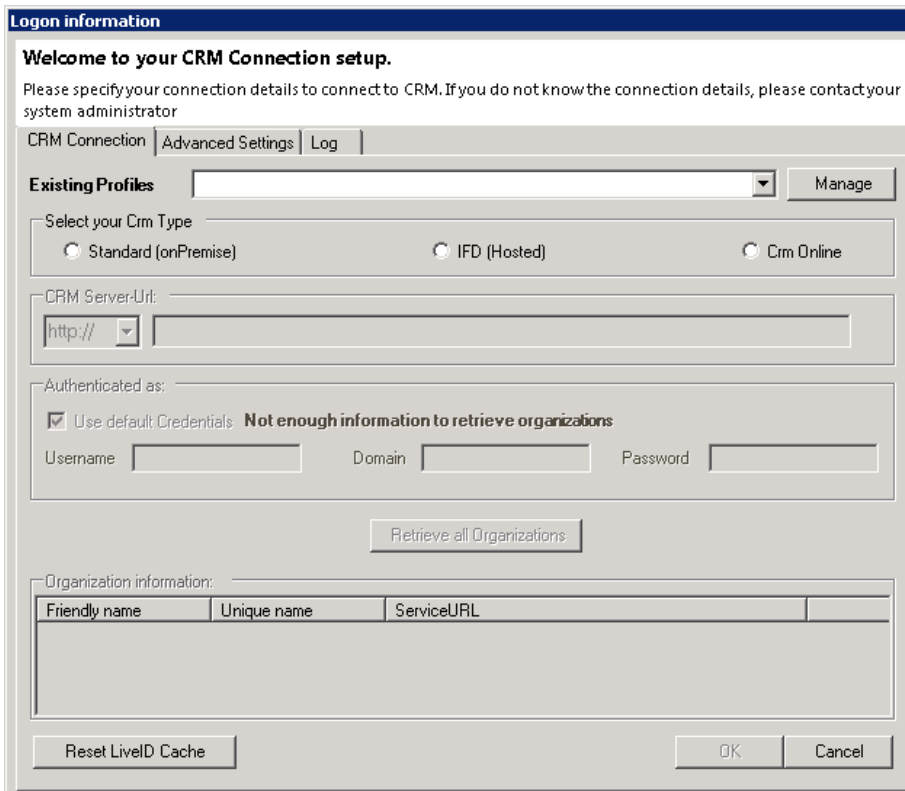
1. Laden Sie sich das TelephoneIntegration Paket für CRM 2013 auf www.mscrm-addons.com herunter. (Das Installationspaket ist für Online und On-Premise)
2. Kopieren Sie den Server-Installer auf den gewünschten PC und starten Sie die Installation.
3. Bitte konfigurieren Sie TelephoneIntegration wie im Server Installationshandbuch beschrieben.
4. Öffnen Sie den Lizenz Manager und laden Sie den Lizenzschlüssel hoch.

Voraussetzungen für Installation von TelephoneIntegration Server:

- Microsoft .NET Framework 4.0
 - Supported Operating Systems:
 - Windows 7 32/64bit
 - Windows Vista 32/64bit
 - Windows Server 2008 32/64bit
 - Windows Server 2008 R2 32/64bit
- Die Installation des Server Parts ist unverzichtbar für die Konfiguration von DocumentsCorePack und TelephoneIntegration.
- Der Client Part wird lokal installiert.

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

Welcome to your CRM Connection setup.

Please specify your connection details to connect to CRM. If you do not know the connection details, please contact your system administrator

CRM Connection | Advanced Settings | Log

Existing Profiles [Dropdown] [Manage]

Select your Crm Type

Standard (onPremise) IFD (Hosted) Crm Online

CRM Server-Url: [http://] [Text Box]

Authenticated as:

Use default Credentials **Not enough information to retrieve organizations**

Username [Text Box] Domain [Text Box] Password [Text Box]

[Retrieve all Organizations]

Organization information:

Friendly name	Unique name	ServiceURL

[Reset LiveID Cache] [OK] [Cancel]

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].

Logon information

Welcome to your CRM Connection setup.
Please specify your connection details to connect to CRM. If you do not know the connection details, please contact your system administrator

CRM Connection | Advanced Settings | Log

Existing Profiles [HKLM] crm2013 - Contoso Manage


Select your Crm Type
 Standard (onPremise)
 IFD (Hosted)
 Crm Online

CRM Server-Url:
 http:// [crm2013] ✓

Authenticated as:
 Use default Credentials **contoso\administrator**
 Username administrator Domain contoso Password xxxxxxxxxxxx

Retrieve all Organizations

Organization information:

Friendly name	Unique name	ServiceURL
 Contoso	Contoso	Contoso

Reset LevelD Cache OK 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].

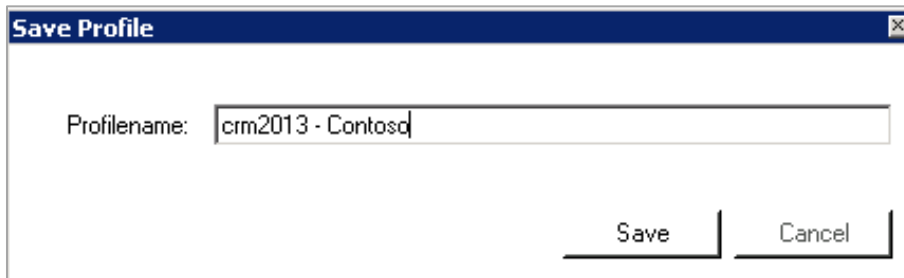
ProfileOptions

Create Save the connection in a new profile and save for further use

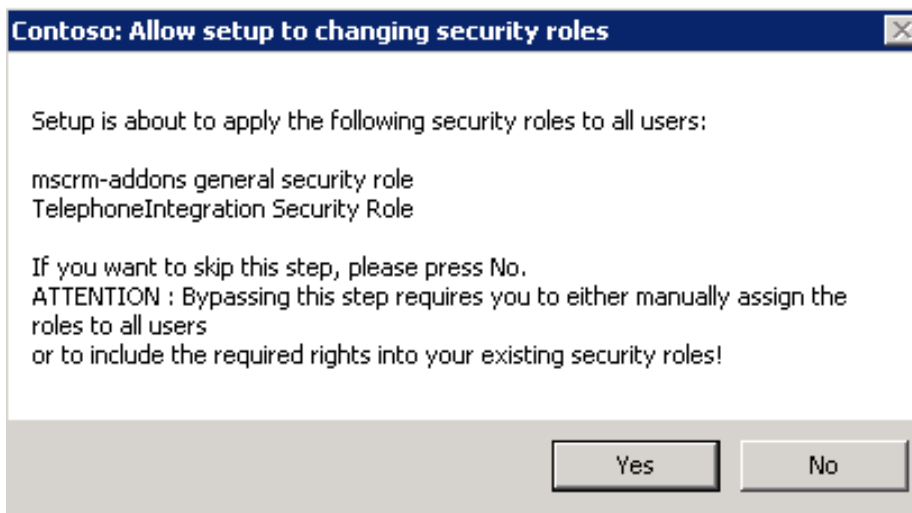
Update Update the selected profile with your changes

Cancel Cancel your changes and return to profile dialog

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



Folgendes Hinweisenfenster erscheint.



Klicken Sie auf [Yes] um die Einstellung zu bestätigen.

4.7 TelephoneIntegration Setup

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.

Contoso: Telephone Integration Server Config

Welcome to the TelephoneIntegration 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 functionality to its ribbon in CRM

Crm Ribbon | **Advanced**

Ribbon Integration Options

Callbutton: Advanced

Enable number selection from ribbon

Entity Configuration

Display Name	Select	View
Account	<input checked="" type="checkbox"/>	Fields
Address	<input type="checkbox"/>	
Campaign	<input type="checkbox"/>	
Campaign Activity	<input type="checkbox"/>	
Campaign Response	<input type="checkbox"/>	
Case	<input type="checkbox"/>	
Chat	<input type="checkbox"/>	
Competitor	<input type="checkbox"/>	
Connection	<input type="checkbox"/>	
Contact	<input checked="" type="checkbox"/>	Fields
Contract	<input type="checkbox"/>	
Contract Line	<input type="checkbox"/>	
DCP SPS Site Config 2011	<input type="checkbox"/>	
DocumentsCorePack Template	<input type="checkbox"/>	

Change | Configure Service | OK | Cancel

Wenn Sie eine Entität mit einem Doppelklick auswählen erscheint folgendes Fenster:

Fields

Select fields for Entity:Address

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

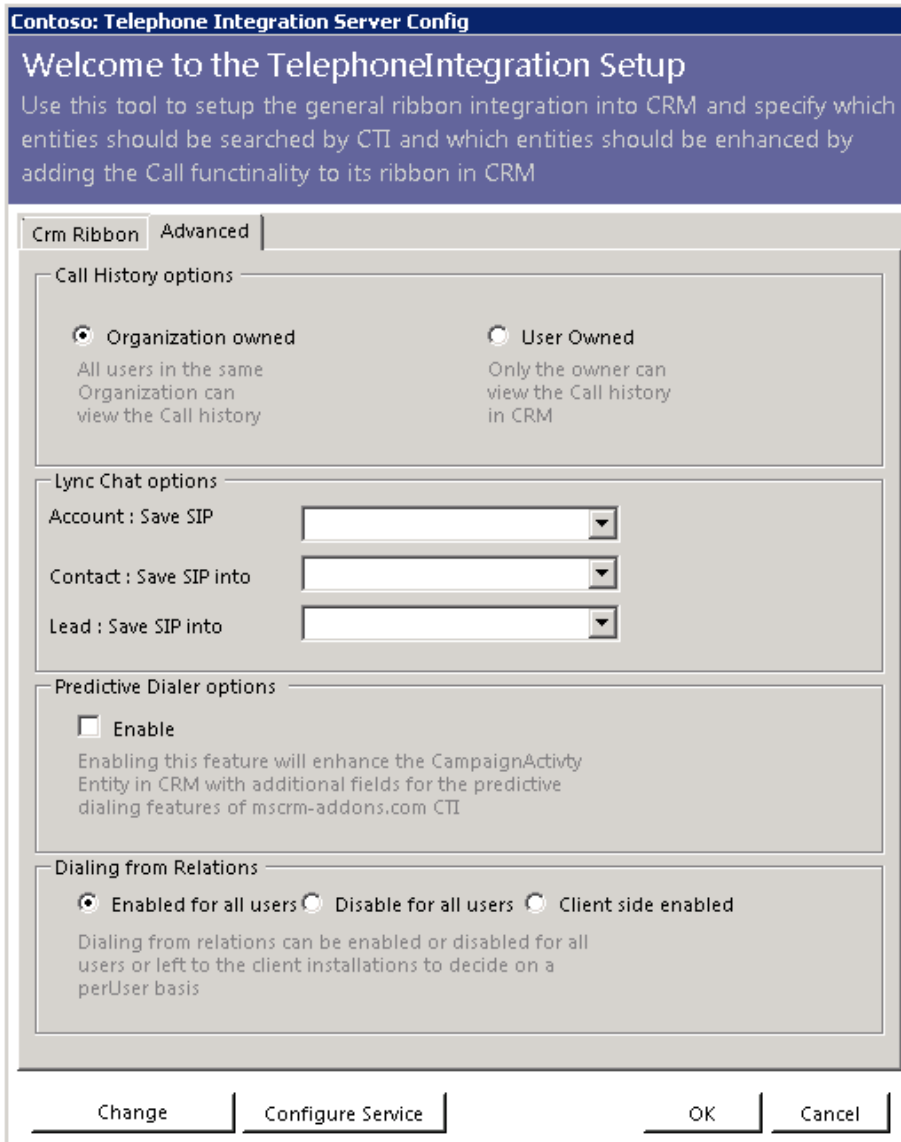
Attribute Name ▲	Phone#	Details	Call Title
(LU) Created By	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(LU) Created By (Delegate)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(LU) Currency	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(LU) 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) Owner	<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"/>
(LU) Parent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Address Contact	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Status Code Values:

In diesem Fenster können Sie festlegen wie diese Entität behandelt werden soll.

Wenn Sie zur Registerkarte [Advanced] innerhalb der TelephoneIntegration Setup-Fenster wechseln können folgende Einstellungen festgelegt werden:

- Anruf-Verlauf Optionen (Organisation oder Benutzerdefiniert)
- Lync Chat Optionen
- Enable Power Dialer
- Aus verbundenen Entitäten auswählen



Contoso: Telephone Integration Server Config

Welcome to the TelephoneIntegration 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 functionality to its ribbon in CRM

CrM Ribbon | **Advanced**

Call History options

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

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

Lync Chat options

Account : Save SIP

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

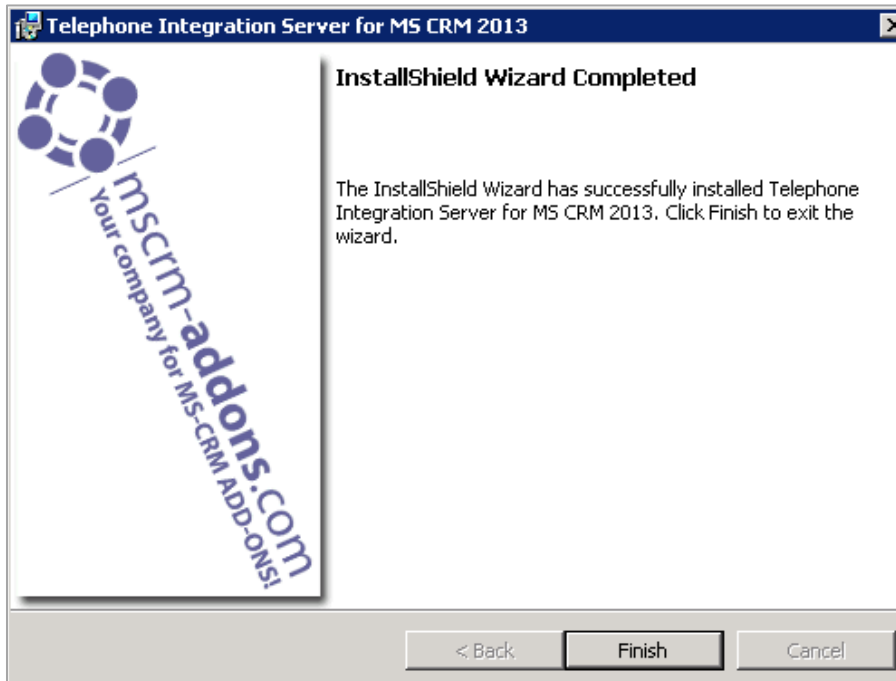
Dialing from Relations

Enabled for all users **Disable for all users** **Client side enabled**
Dialing from relations can be enabled or disabled for all users or left to the client installations to decide on a perUser basis

Change | **Configure Service** | OK | Cancel

4.8 Setup fertigstellen

Die TelephoneIntegration Server Konfiguration startet automatisch für die Organisation die während der Installation festgelegt wurde.

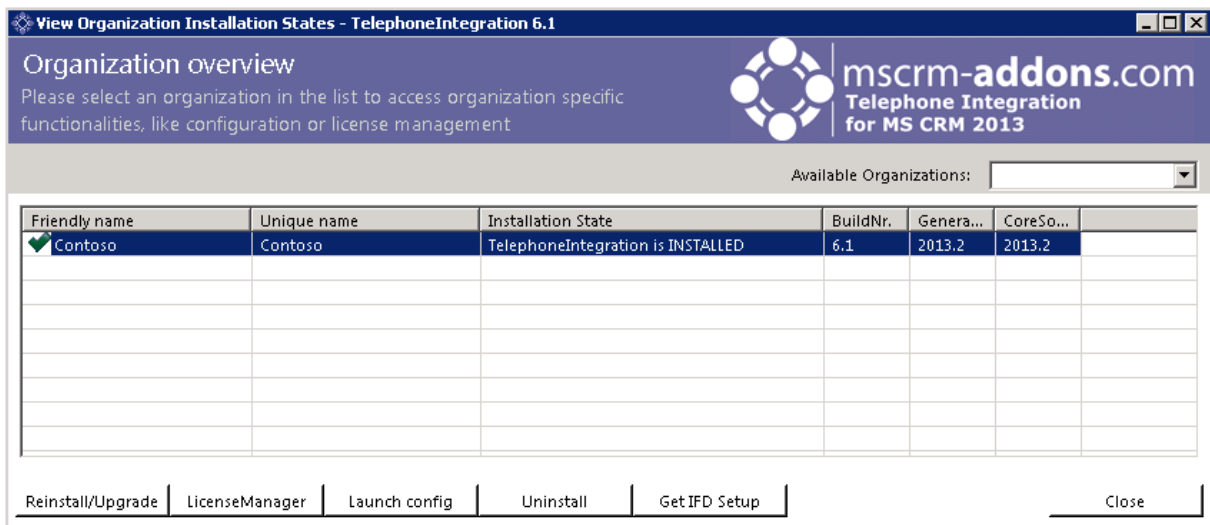


Klicken Sie auf [Finish] um die Installation fertig zu stellen.

5 TelephoneIntegration Konfiguration

In der TelephoneIntegration Konfiguration haben Sie die Möglichkeit alle Entitäten auszuwählen die von TelephoneIntegration Client verwendet werden sollen um diese in der CRM-Suche für eingehende Anrufe zu integrieren oder um die „Dial-Out-Option“ zu aktivieren.

Öffnen Sie die Konfiguration von TelephoneIntegration Server für MS CRM 2013 im Startmenü. Suchen Sie nach dem www.mscrm-addons.com Ordner und wählen Sie die Verbindung. (Normalerweise müssen Sie nur auf [OK] klicken).



Friendly name	Unique name	Installation State	BuildNr.	Genera...	CoreSo...
✓ Contoso	Contoso	TelephoneIntegration is INSTALLED	6.1	2013.2	2013.2

- **Reinstall/Upgrade:** Deinstallation/Upgrade von TelephoneIntegration Server
- **LicenseManager:** Hier erhalten Sie eine Lizenzübersicht
- **Launch config:** Hier können Sie bestimmen welche neue Entitäten von CTI durchsucht werden sollen und welche Entitäten durch das Hinzufügen der „Call number“ Funktionalität im CRM erweitert werden sollen. (Siehe unteren Screenshot).

Contoso: Telephone Integration Server Config

Welcome to the TelephoneIntegration 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 functionality to its ribbon in CRM

Crm Ribbon | **Advanced**

Ribbon Integration Options

Callbutton Advanced

Enable number selection from ribbon

Entity Configuration

Display Name	Select	View
Account	<input checked="" type="checkbox"/>	Fields
Address	<input checked="" type="checkbox"/>	Fields
Campaign	<input type="checkbox"/>	
Campaign Activity	<input type="checkbox"/>	
Campaign Response	<input type="checkbox"/>	
Case	<input type="checkbox"/>	
Chat	<input type="checkbox"/>	
Competitor	<input type="checkbox"/>	
Connection	<input type="checkbox"/>	
Contact	<input checked="" type="checkbox"/>	Fields
Contract	<input type="checkbox"/>	
Contract Line	<input type="checkbox"/>	
DCP SPS Site Config 2011	<input type="checkbox"/>	
DocumentsCorePack Template	<input type="checkbox"/>	

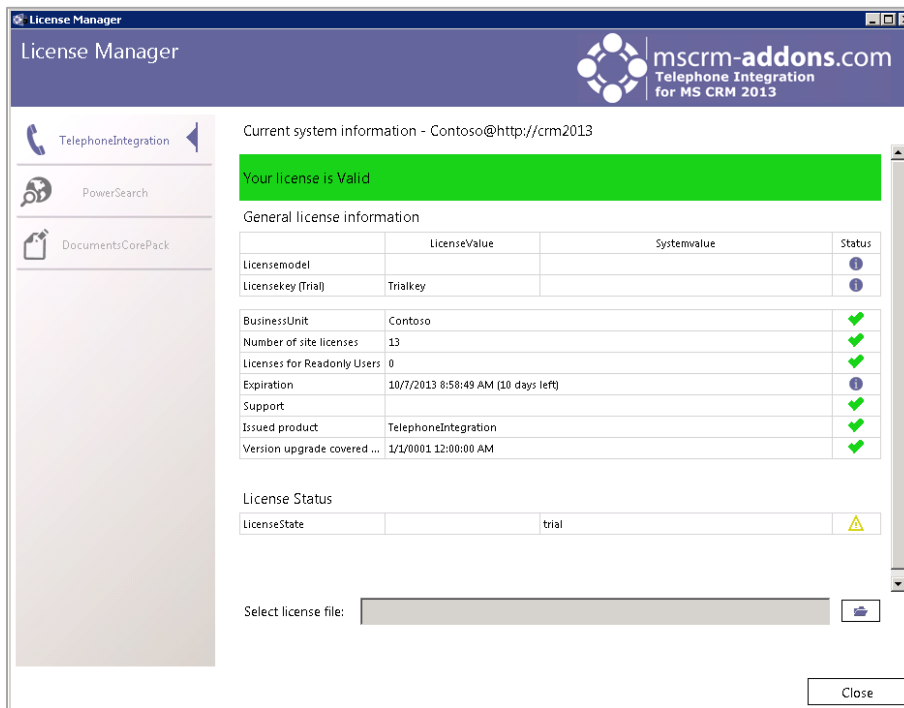
Change | Configure Service | OK | Cancel

- **Uninstall:** Hier können Sie TelephoneIntegration Server für MS CRM 2013 deinstallieren. Für weitere Informationen lesen Sie bitte [Kapitel 8](#).
- **Get IFD Setup:** Klicken Sie [hier](#) um sich für das Downloaden unserer Testversionen zu registrieren. (www.mscrm-addons.com)

6 Lizenz Management

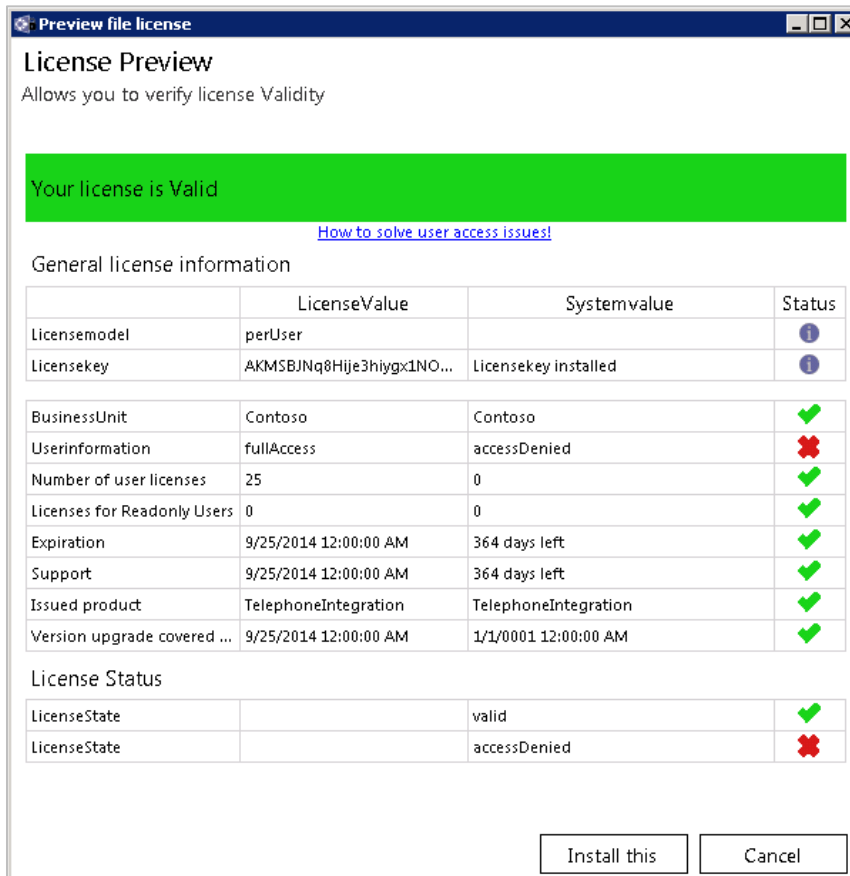
6.1 Lizenz Manager

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:



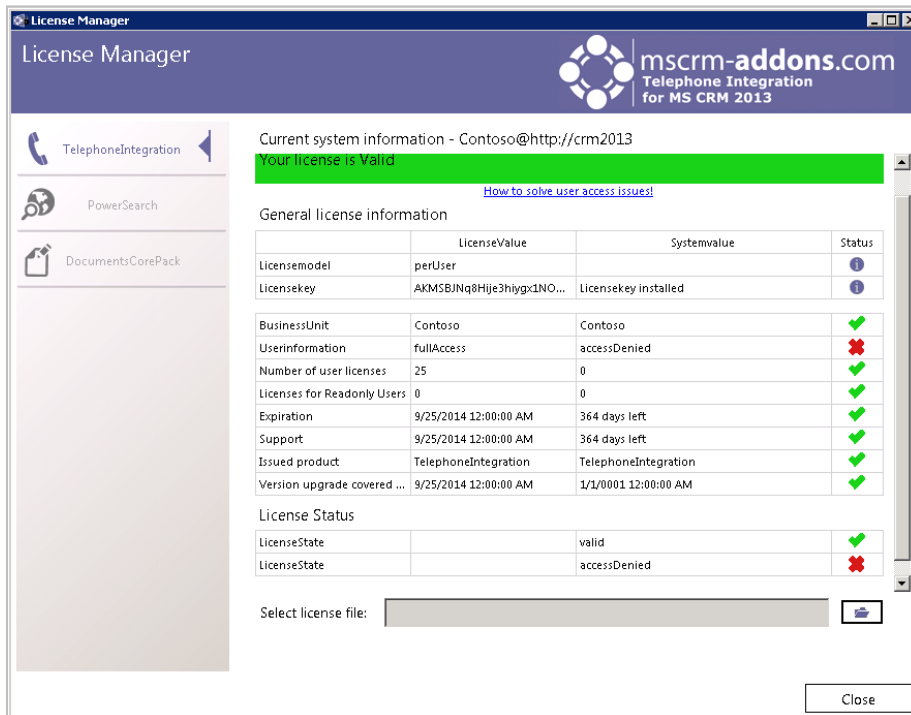
Um eine Lizenz zu installieren, drücken Sie den "Öffnen"- Button und wählen Sie eine Lizenzdatei aus.

Folgendes Fenster erscheint:



Die ausgewählte Lizenz ist gültig, aber bis Sie den Benutzer im CRM freigeschalten haben ([Kapitel 6.2](#)) wird dieser den „accessDenied“ status sehen.

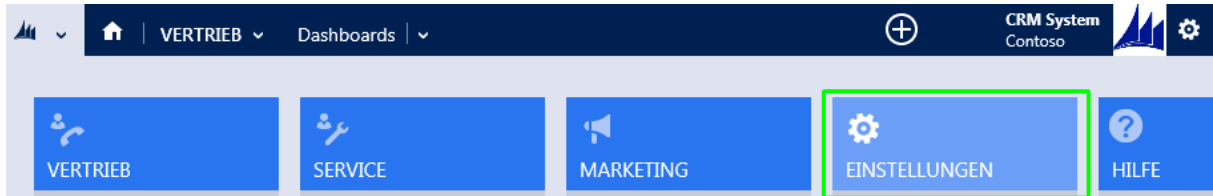
Der Benutzer der TelephoneIntegration installiert muss keine Lizenz besitzen. Nur Benutzer die auch tatsächlich TelephoneIntegration Client aktiv benutzen benötigen eine Lizenz. Nach dem Sie Lizenz im Lizenz Manager installiert haben wird dieser die eingespielte Lizenz wie folgt anzeigen:



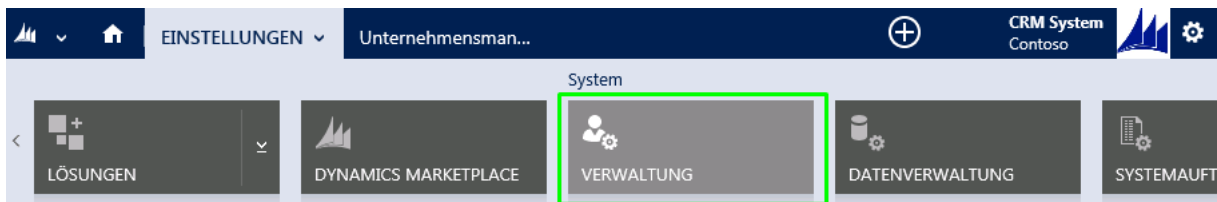
You can see in this Example that the Telephone Integration has a valid license but the user's license access is denied.

6.2 Per User Lizenzierung (Standardeinstellung für TelephoneIntegration 2013)

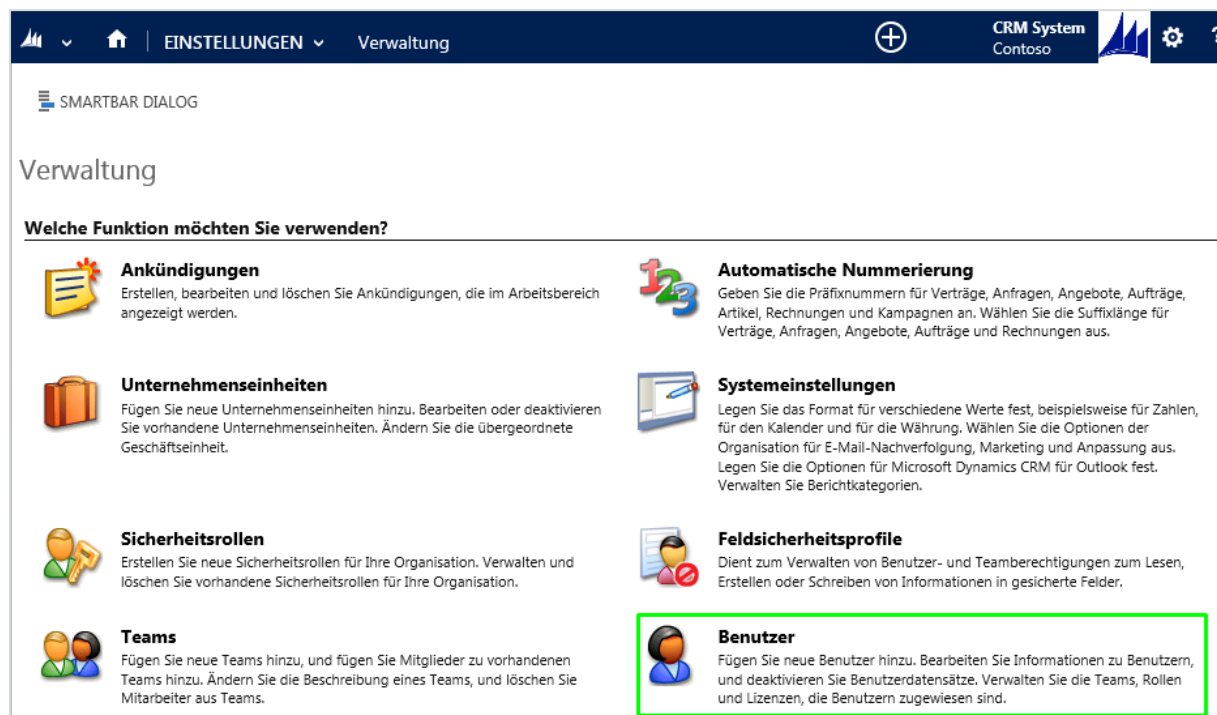
Öffnen Sie im CRM: → Einstellungen



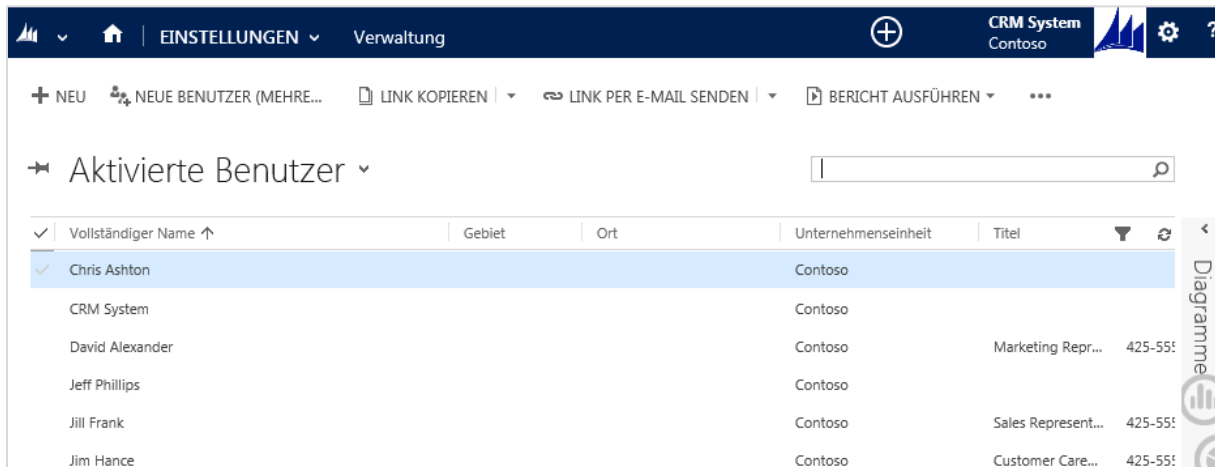
→ Verwaltung



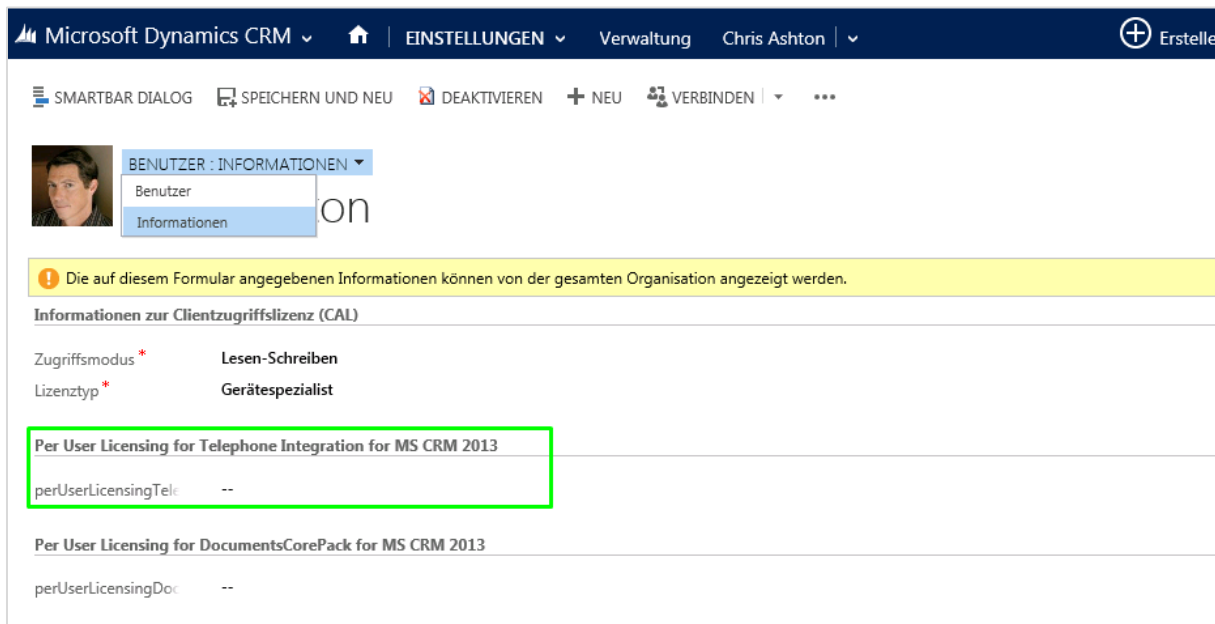
→ Benutzer



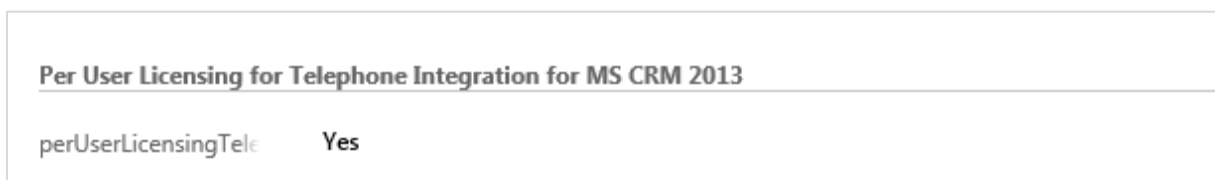
und wählen Sie einen Benutzer aus:



Setzen Sie den Benutzer auf „INFORMATIONEN“ und scrollen Sie im Formular nach unten bis „Per User Licensing for TelephoneIntegration for MS CRM 2013“ erscheint.

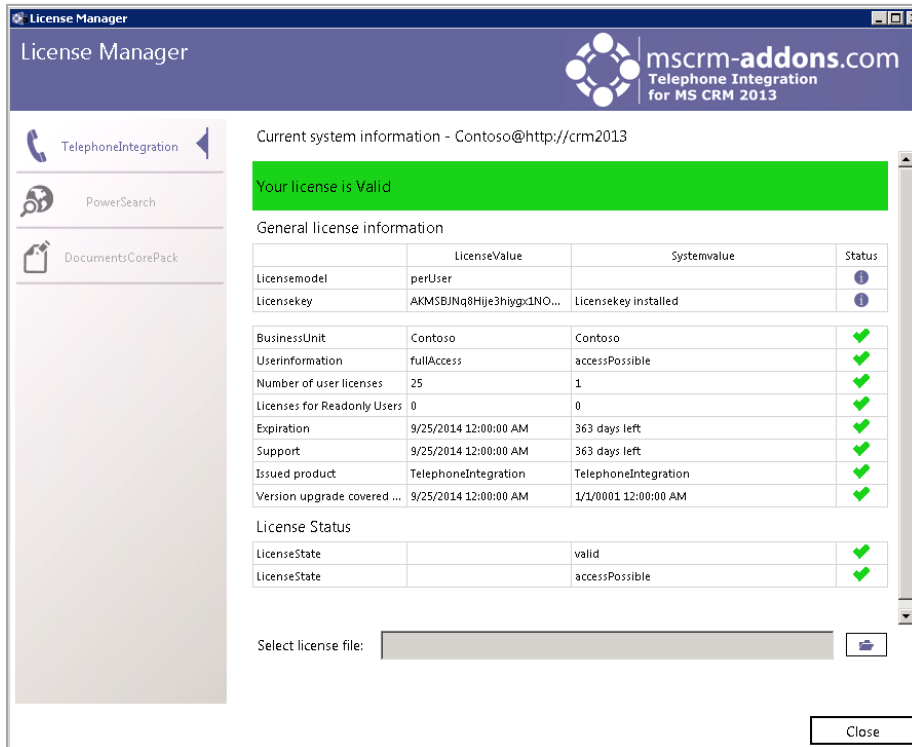


Klicken Sie in das Feld neben perUserLicensingTelephoneIntegration und setzen Sie den Wert auf „Yes“.



Speichern Sie Ihre Einstellung.

Wenn Sie jetzt den Lizenz Manger wieder öffnen sollte Ihr Lizenzstatus gültig sein und wie folgt ausschauen:



7 Sicherheitsrollen

Allgemeine Sicherheitsrolle für alle Produkte:

Die folgende Sicherheitsrolle ist für alle unserer Produkte erforderlich:

- MSCRM-Addons General Security Role

Diese Sicherheitsrolle enthält grundsätzliche Anforderungen für die Anwendung dieses Produkts und um einen Lizenzcheck ausführen zu können.

Produktspezifische Sicherheitsrollen

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

DocumentsCorePack:

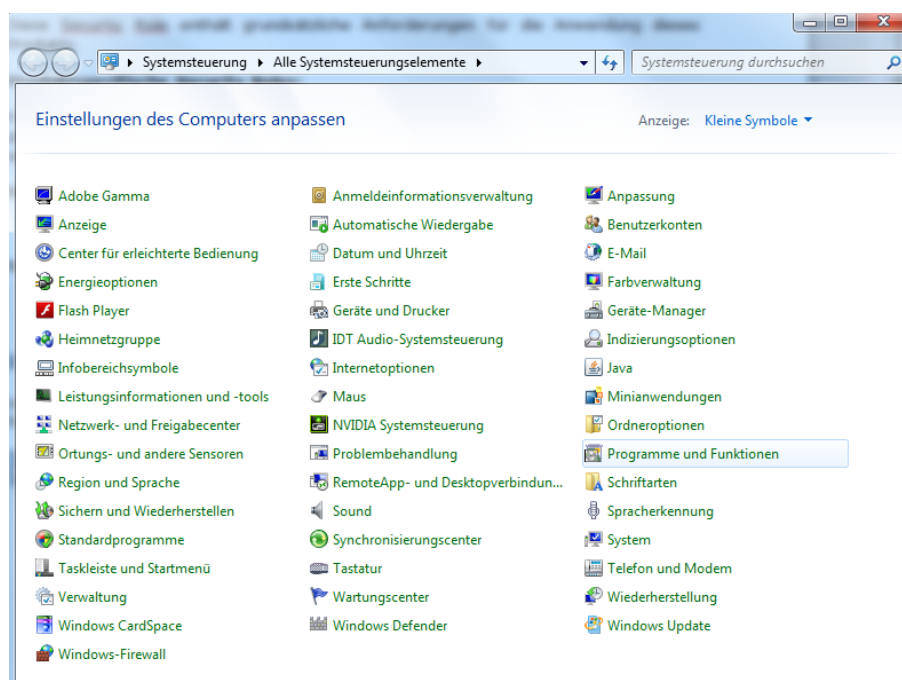
- DocumentsCorePack Security Role

TelephoneIntegration:

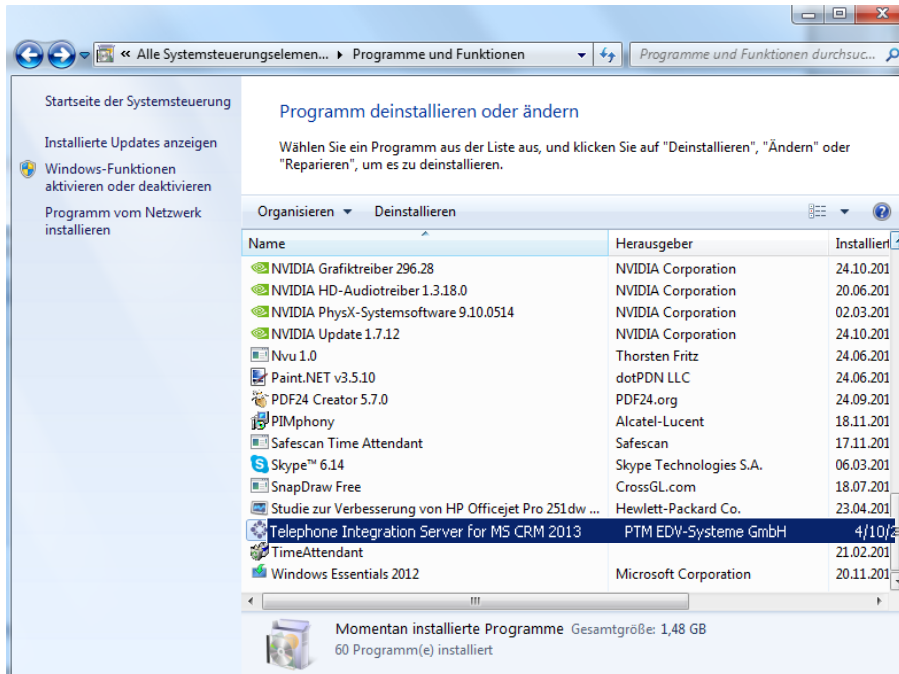
- TelephoneIntegration Security Role

8 Deinstallieren

Um TelephoneIntegration Server für MS CRM 2013 zu deinstallieren, öffnen Sie die Systemsteuerung und gehen Sie zu „Programme



Suchen Sie nach TelephoneIntegration Server CRM 2013 und klicken Sie auf "deinstallieren". Folgenden Sie den Anweisungen zur Deinstallation.



9 Kontakt

Wenn Sie Probleme oder Fragen zu unserem Produkt haben, senden Sie bitte 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