



Telephone Integration für Microsoft CRM 4.0 (TI for MS CRM 4) Client

Version 4.20

Installationshilfe

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 INSTALLATION VON TI FOR MS CRM 4	3
1.1 TELEFON- UND MODEMWAHLEN ÜBERPRÜFEN	3
1.2 LOKALE DURCHWAHL	4
1.3 LANDES- UND ORTSVORWAHL ENTFERNEN.....	4
2 TI-CLIENT INSTALLATION	5
2.1 CLIENT STARTEN	13
2.2 CLIENT SCHLIEßEN	14
2.3 CLIENTS KONFIGURIEREN.....	14
3 KONTAKT	14

1 Installation von TI for MS CRM 4

Bevor Sie **TI** installieren, bitte dieses Dokument lesen und den Schritten genau folgen.

Die Installation besteht aus folgenden Schritten:

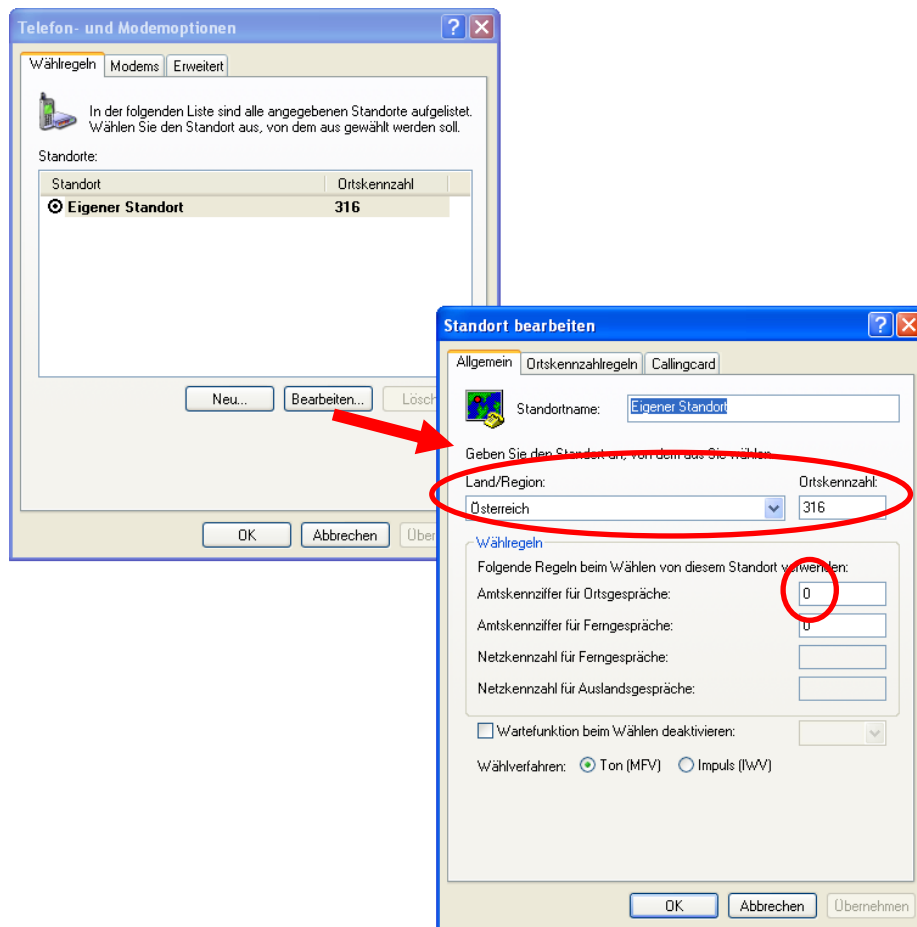
Für eine vollständige Installation folgen Sie den angeführten Schritten:

1. Installation/Upgrade von TI für MS CRM 4
2. Konfiguration der Client-Komponente

1.1 Telefon- und Modemwahlen überprüfen

Sie finden die Optionen unter Systemsteuerung->Telefon- und Modemoptionen.

Wählen Sie Ihren Standort und drücken auf [Bearbeiten...]



1.2 Lokale Durchwahl

Bei vielen Telefonsystemen muss eine lokale Durchwahl (Amtskennziffer für Ortsgespräche) definiert werden um eine Leitung nach Außen verwenden zu können. bekommen. Diese muss gegebenenfalls wie oben eingezeichnet eingetragen werden.

1.3 Landes- und Ortsvorwahl entfernen

Bei manchen Telefonsystemen ist es notwendig zu verhindern, dass die Landesvorwahl für Inlandanrufe mitverwendet wird.
z.B: Sie befinden sich in Österreich (Landesvorwahl: 0043). Das Anrufen einer Nummer, die mit 0043 beginnt kann nicht angerufen werden.

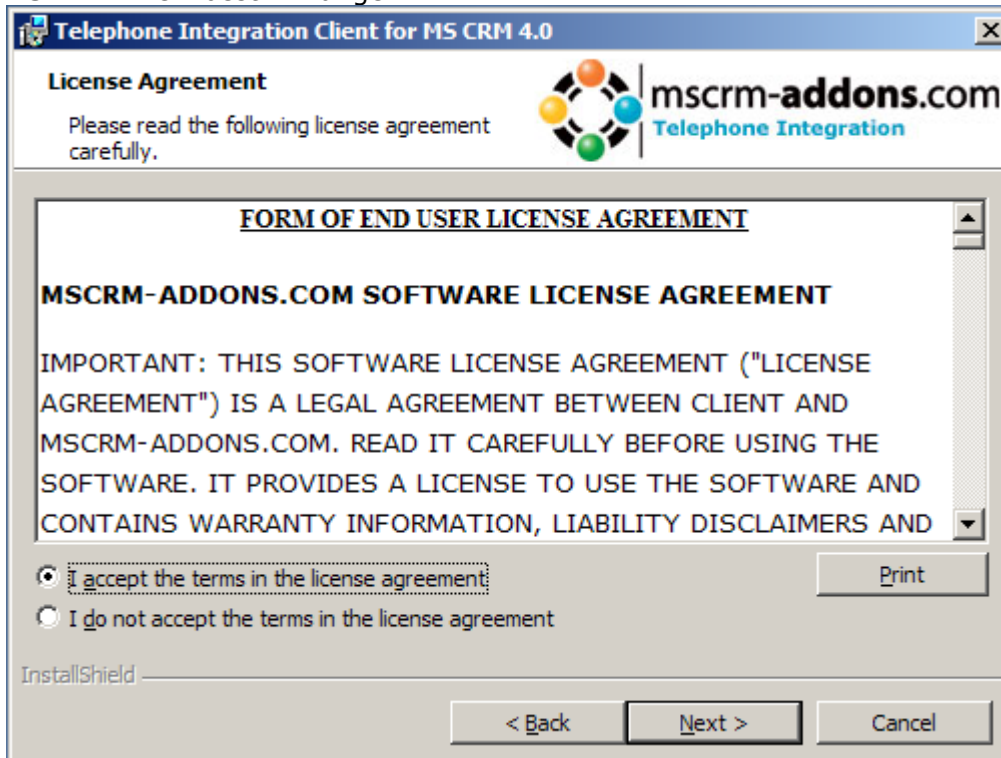
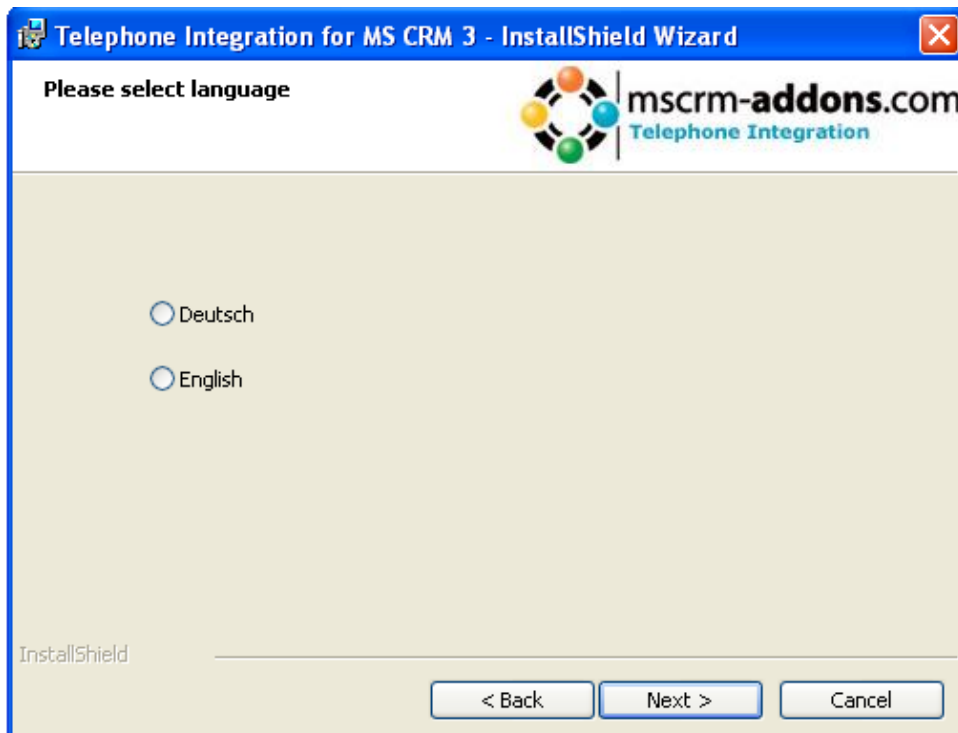
Dazu ein Beispiel:

- Im CRM-System gespeicherte Nummer+43 316 680 880
- TI ersetzt das '+' durch 00. → neue Nummer: 0043316680880.
- Wenn Sie außerhalb von Österreich wohnen wird es nun mit dieser Nummer funktionieren, aber innerhalb Österreichs nicht.
- Die „CallOut“ – Funktionalität ersetzt daher die Landesvorwahl durch eine 0
- Neue Nummer: 0316680880
- Falls Ihre Ortsvorwahl 0316 (oder 316) ist, wird diese ebenso entfernt.
- Folglich erhält man für Ortsgespräche die Nummer ist: 680880
- Wird eine locale Durchwahl (z.B.: 0) definiert, versucht TI mit 00316680880 bzw. 0680880 für Ortsgespräche) zu wählen

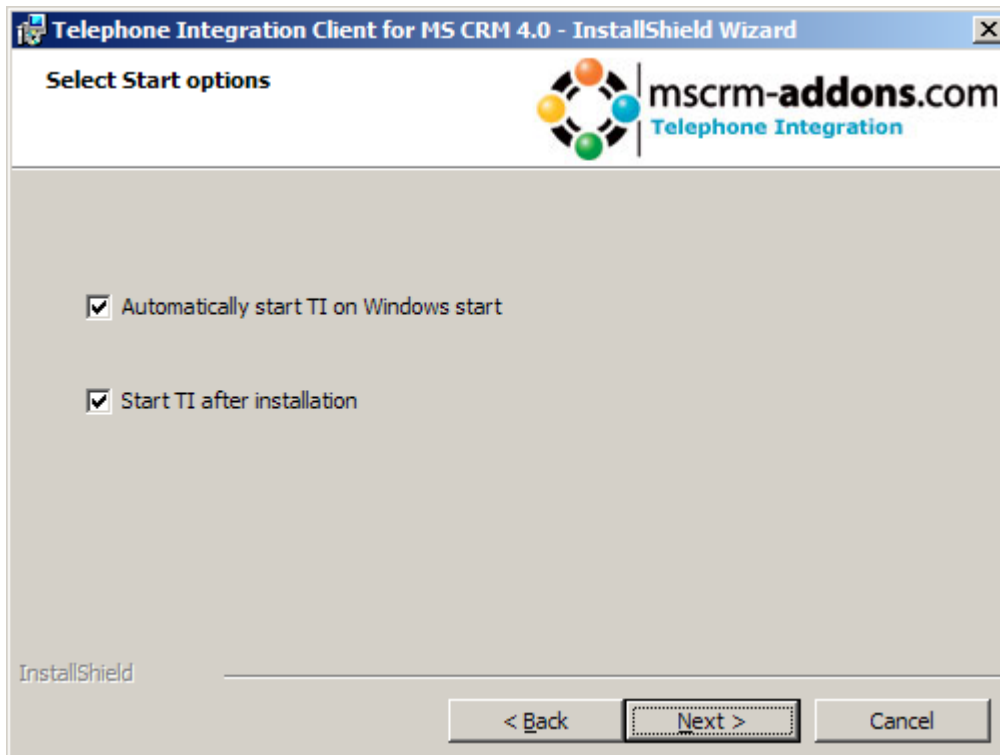
2 TI-Client Installation

1. **Startfenster:** Sollte bereits eine Version der TI-Client-Komponente installiert sein, erscheint ein Hinweis, das lediglich ein Upgrade durchgeführt wird. In diesem Fall entfallen die Punkte: 2-5, 7-9

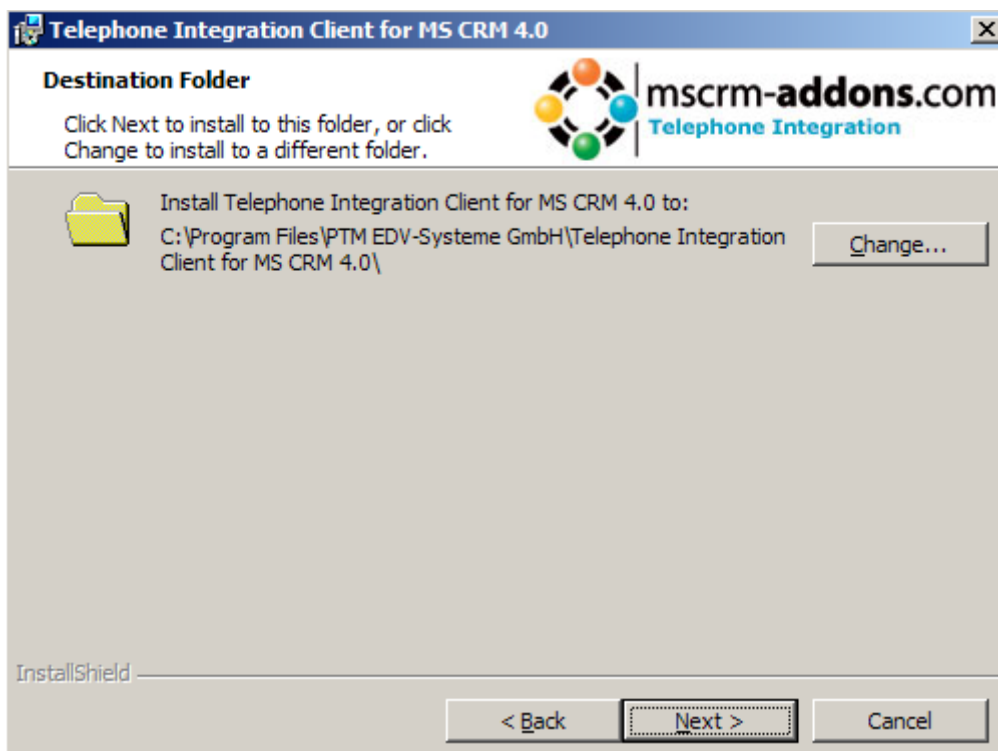


2. **EULA** – Lizenzbestimmungen:3. **Sprachwahl:** .

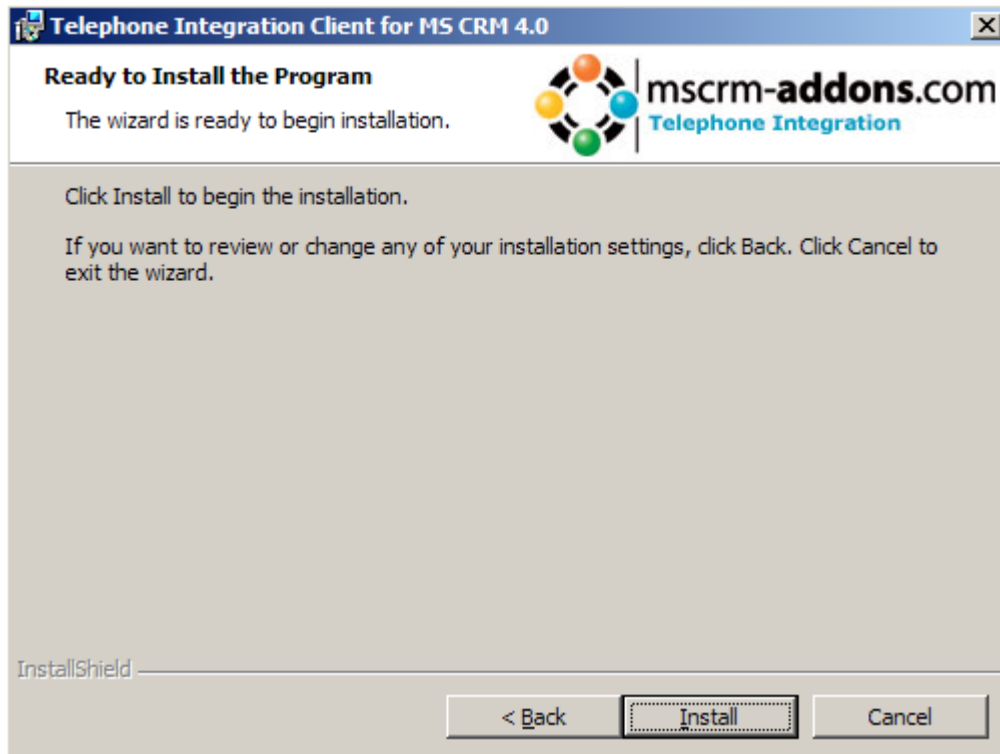
4. **Zusätzliche Einstellungen:** Hier können Startoptionen definiert werden.



5. **Ordnerwahl:** Sie können den Ordner wählen in dem Sie CallInfo4CRM installieren möchten. Wenn Sie mit der Voreinstellungen einverstanden sind drücken Sie auf <Next>.



6. **Bestätigen der Einstellungen:** Alle Installationseinstellungen sind erledigt. Klicken Sie nun auf <Install> um mit der Installation zu beginnen.

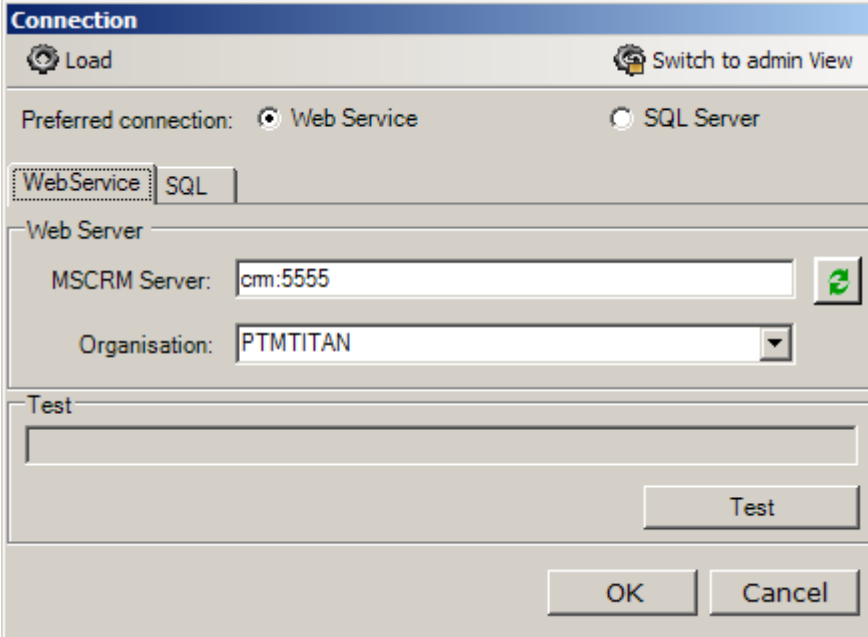


7. Verbindungseinstellungen:

Hier bestimmen Sie die Einstellungen für den Webservice und die SQL-Server Verbindung.

WICHTIG: Beide Verbindungstypen (WebService und SQL-Verbindung) müssen konfiguriert werden.

7.1. Web Service



The screenshot shows a 'Connection' dialog box with the following elements:

- Buttons: 'Load' and 'Switch to admin View'.
- Preferred connection: Radio buttons for 'Web Service' (selected) and 'SQL Server'.
- Tabs: 'WebService' (selected) and 'SQL'.
- Web Server section:
 - MSCRM Server: Text input field containing 'crm:5555' and a refresh icon.
 - Organisation: Dropdown menu showing 'PTMTITAN'.
- Test section: A large empty text area and a 'Test' button.
- Bottom: 'OK' and 'Cancel' buttons.

Server: Der Name Ihres MSCRM-Servers, welchen Sie im Internet Explorer verwenden. Die Angabe von [http://] wird dabei nicht benötigt

WICHTIG: Falls sie für ihr CRM – System nicht den Standardport (80) verwenden, muss dieser ebenfalls angegeben werden.
z.B.: im Bild (siehe oben) wird der CRM-server via crm:5555 angesprochen.

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

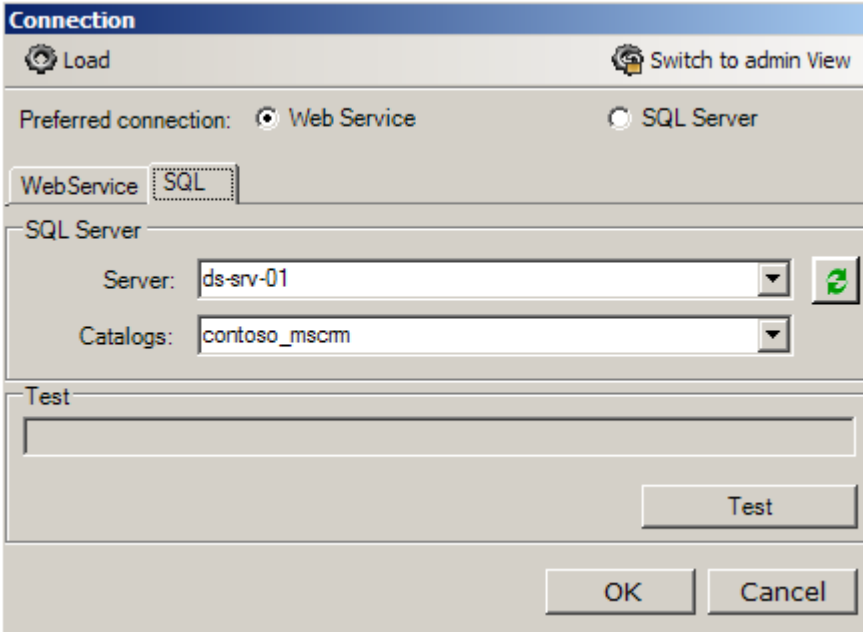
Sie können die Verbindung mit einem Klick auf „Test“ testen.

WICHTIG: Der Benutzer muss ein existierender CRM Benutzer sein.

Integrierte Sicherheit (empfohlen): Automatische Anmeldung mit lokalem Benutzer

Supply User: Um TI im context eines bestimmten Benutzers zu verwenden, kann dieser explizit im Verbindungsdialog spezifiziert werden..

8.2 SQL Server



The screenshot shows a 'Connection' dialog box with the following elements:

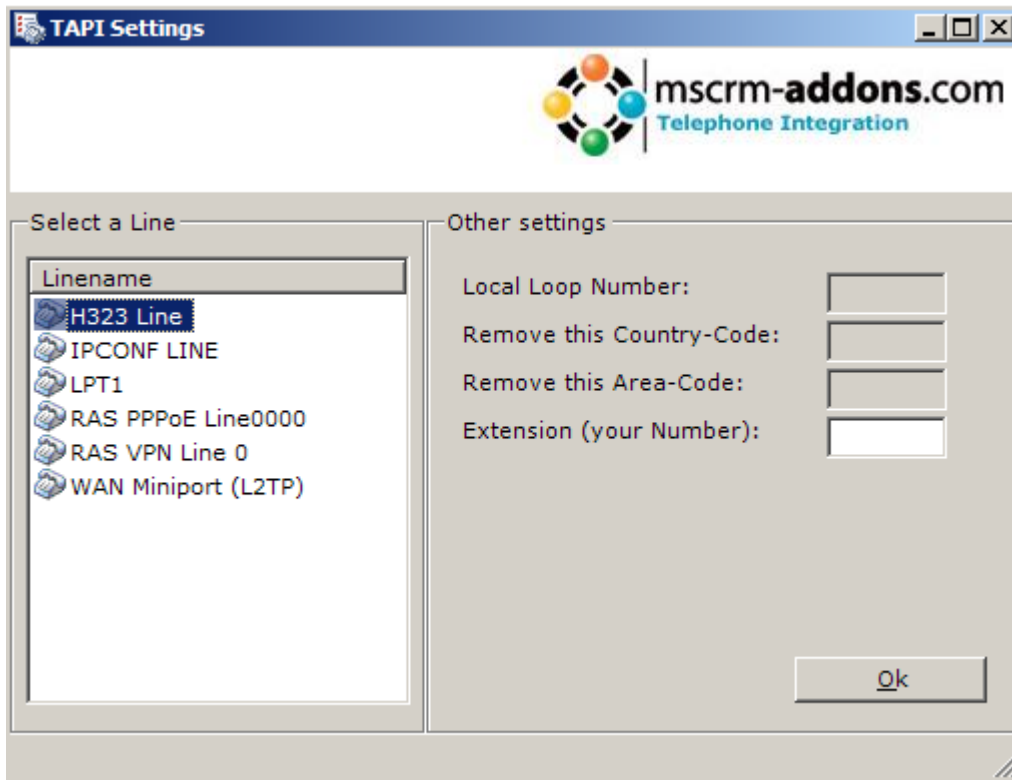
- Connection** (Title bar)
- Load** (Gear icon) and **Switch to admin View** (Gear icon)
- Preferred connection:** Web Service, SQL Server
- WebService** and **SQL** (Tabs)
- SQL Server** (Section header)
- Server:** ds-srv-01 (Dropdown menu)
- Catalogs:** contoso_mscrm (Dropdown menu)
- Test** (Text area)
- Test** (Button)
- OK** and **Cancel** (Buttons)

Server: wählen Sie den SQL-Server und Datenbank ihres CRM-Systems aus

Katalog: wählen Sie den MSCRM-Katalog. Z.B.: CRM_MSCRM

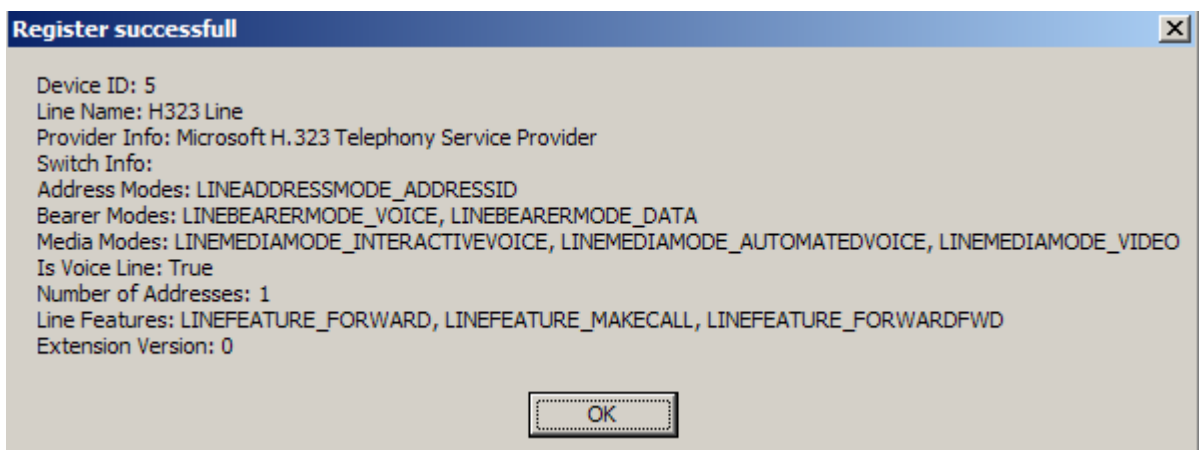
Wiederum können Sie einerseits Integrated Security verwenden oder einen Benutzer spezifizieren. (siehe 8.1)

8. TAPI Basiseinstellungen



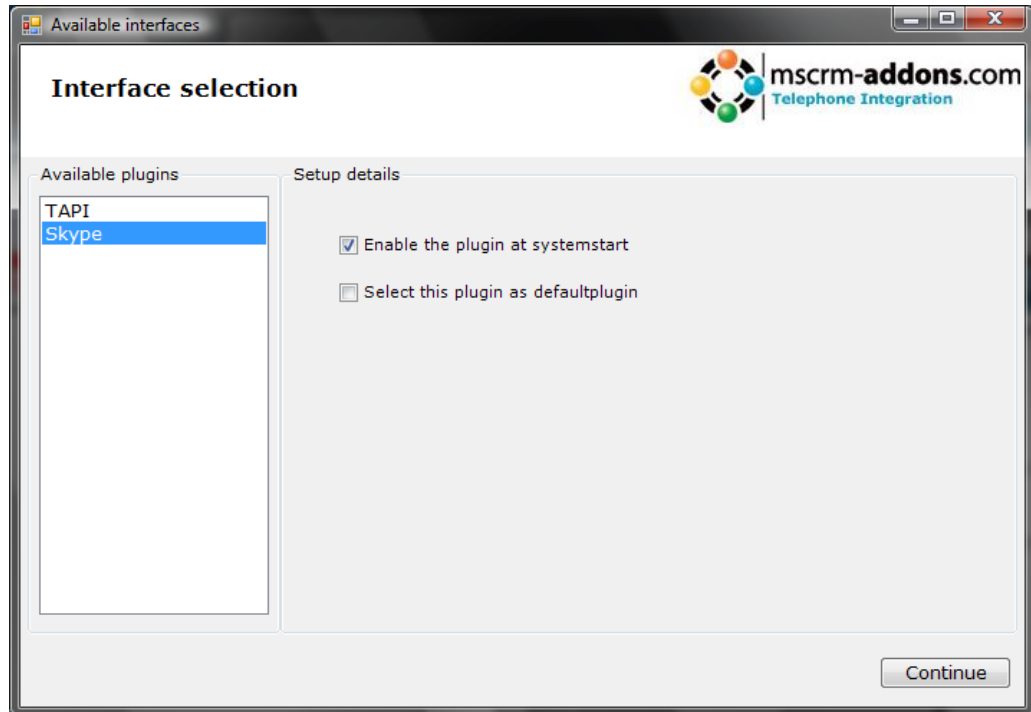
Wählen Sie die Leitung, welche Sie verwenden möchten und geben die Durchwahlnummer in das Feld "Extension (your Number)" ein.

Jetzt klicken Sie auf Register Line um herauszufinden, ob die Leitung registriert werden kann. Hat es funktioniert, wird ein Fenster, wie das abgebildete, geöffnet.

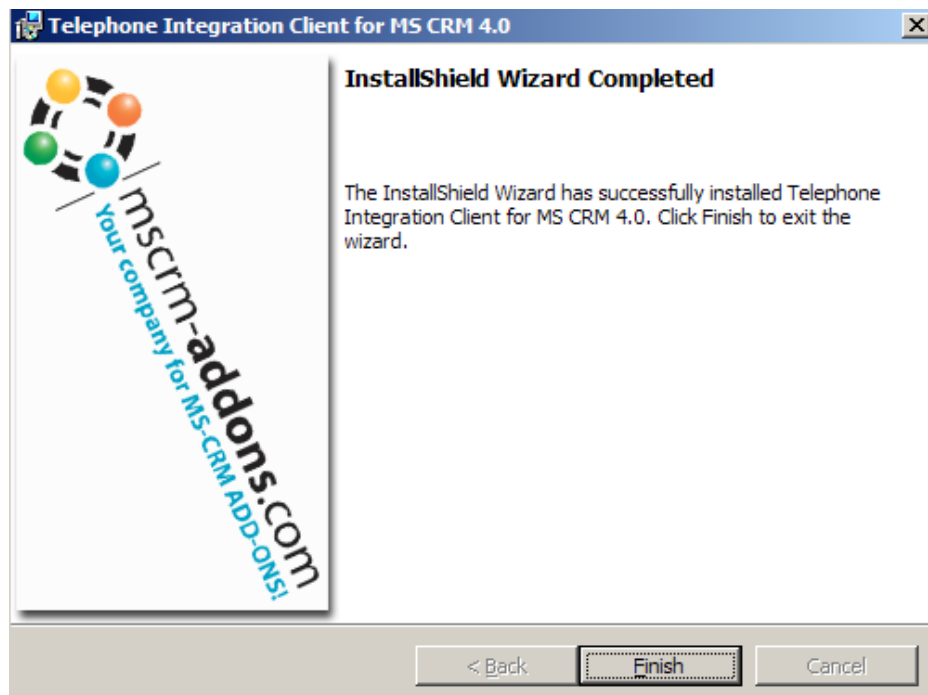


Schließen Sie das "Register successful" Fenster und drücken Sie auf "Save & Close" um fortzufahren.

- 9. Skype-Setup:** Zusätzlich zur Verbindung mit ihrem Telefonsystem, kann ein Skype-Plugin aktiviert werden, welches die Möglichkeit bietet Anrufe via Skype zu tätigen bzw. Skype-Aktivitäten mit CRM zu korrelieren.



- 10. Bestätigen der Installation.**




Falls Sie "Start TI for MS CRM 4 after installation" ausgewählt haben, wird TI für MS CRM 4 automatisch gestartet.

2.1 **Client starten**

Nach einer erfolgreichen Installation sollten Sie einen neuen Menüeintrag finden:

PTM EDV-Systeme - Telephone Integration for MS CRM 4 - TI for MS CRM 4

Nach Starten der Applikation erfolgt die Initialisierung der CTI:

Anfangs erscheint folgendes Zeichen in der Systemleiste: 
Die eingestellten Verbindungen werden getestet und serverseitige Einstellungen (wie z.B. Lizenzinformationen) gelesen.

Nach ein paar Sekunden schaltet das Symbol um. Die Initialisierung war erfolgreich und TI für MS CRM 4 ist funktionsbereit!



2.2 *Client schließen*

Der TI-Client kann via Rechts-Klick auf das TI-Icon -> Exit beendet werden.



2.3 *Clients konfigurieren*

Sämtliche Konfigurationen des CTI-Clients können jederzeit via Rechtsklick auf das TI-Icon->Setup geändert werden.

Serverseitige Änderungen werden erst nach einem Neustart des TI-Clients übernommen.

3 **Kontakt**

Bei Problemen während der Installation bzw. Konfiguration senden Sie uns eine Email an: support@mscrm-addons.com oder rufen Sie uns unter: +43 316 680 880 0 an.

Zusätzliche Hilfestellungen finden Sie in unserer Knowledge-Base: <http://support.mscrm-addons.com>