



CRM-TAPI-Schnittstelle

CRM TAPI Schnittstelle für Microsoft Dynamics 365

Benutzerhandbuch

CRM TAPI Interface Version 9.0.0 – für MS Dynamics 365

TAPI-Connector Version 9.0.0 – TAPI-Manager Version 9.0.0 – TAPI-Lösung Version 9.0.0

TAPI-Notifier Version 9.0.0 – TAPI-Outlook Version 9.0.0

Version 9.0.0

Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort	3
2	Die TAPI-Line (Benutzerdatensatz)	4
2.1	Allgemein	5
2.2	Allgemeine Popup Einstellungen	5
2.3	Einstellungen für das Öffnen von TAPI-Protokollen.....	8
2.4	Die unscharfe Suche	8
2.5	TAPI Freigaben	10
2.6	Die allgemeinen Konfigurationen der gesamten Vorwahl der Firmentelefonnummern.....	10
3	Nutzung der CRM TAPI Schnittstelle	11
3.1	Die Benutzeroberfläche	11
3.2	Das Telefon-Icon	11
3.2.1	Der schnelle Standortwechsel über das Telefon-Icon.....	11
3.2.2	Weitere Funktionen des TAPI-Icons	12
3.3	Die Datensätze im CRM	13
3.4	Nutzen der Telefon-Funktionalität.....	14
3.4.1	Ausgehende Telefonanrufe	14
3.4.2	Eingehende Telefonanrufe	15
3.4.2.1	Das Popup Fenster	15
3.4.2.2	Die Aktivität „Telefonanruf“ bei eingehenden Anrufen	16
3.4.2.3	Die Protokollierung des Telefonanrufes	17
3.5	Tapi Protokolle	17
3.6	Die Inverse Suche	18
3.7	Der TAPI Notifier	19
3.7.1	Hinterlegung der CRM-Konfiguration im Active Directory	19
3.7.2	Konfiguration des TAPI Notifier.....	25
3.7.3	Bedienung des TAPI Notifier	26
3.8	Tapi Outlook AddIn	29
3.8.1	Installation des Tapi Outlook AddIn	29
3.8.2	Konfiguration des CRM Tapi Outlook AddIn.....	32
3.8.3	Bedienung des CRM TAPI Outlook AddIns.....	33

1 Vorwort

Vielen Dank, dass Sie sich für unsere CRM TAPI Schnittstelle entschieden haben.

Die CRM TAPI Schnittstelle für Microsoft Dynamics CRM unterstützt Sie bei Ihren täglichen Telefon-Aktivitäten in Microsoft Dynamics CRM und erleichtert somit Ihren Arbeitsalltag.

Die CRM TAPI Schnittstelle ist eine integrierte Applikation, welche dem Nutzer ein- und ausgehende Telefonie-Funktionen in Microsoft Dynamics CRM zur Verfügung stellt. Die Telefongespräche sind komplett in das Aktivitäten-Management sowie in die Kontaktformulare von Microsoft Dynamics CRM eingebettet.

Anrufe können direkt aus allen gewünschten Entitäten gestartet werden.

In diesem Benutzer-Handbuch finden Sie Anleitungen, wie aus beliebigen Entitäten und Feldern heraus telefoniert werden kann. Eine wichtige Konfigurationseigenschaft der CRM TAPI Schnittstelle ist, dass sie diese aus beliebigen Clientumgebungen (z. B. Terminalserver) ohne Clientinstallation nutzen können.

Hierbei handelt es sich um ein Add-On für Microsoft Dynamics 365.

Auf den folgenden Seiten finden Sie eine ausführliche Anwendungsanleitung.

2 Die TAPI-Line (Benutzerdatensatz)

Wenn die Reihenfolge der Installation (Import der Lösung, Installation des TAPI-Managers, Installation des TAPI-Connectors) eingehalten worden ist, startet der TAPI-Connector nach der Installation automatisch, verbindet sich mit der Telefonanlage und liefert die Informationen der gültigen TAPI-Lines, die er dort vorfindet, an den TAPI-Manager. Der TAPI-Manager verbindet sich mit dem CRM und gibt die entsprechenden Line-Informationen an dieses weiter. Aus diesen Informationen werden automatisch Datensätze unter folgender Hierarchie erstellt:

- Standard-Datensatz,
- der Standort-Datensatz und
- die TAPI-Lines (Benutzerdatensätze)

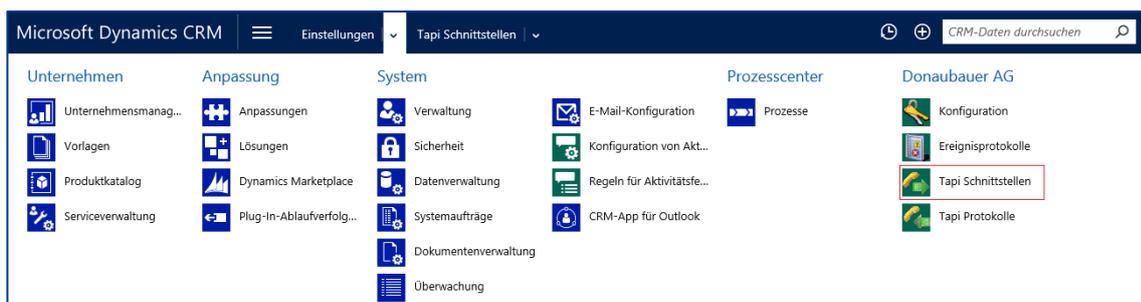
Die Konfiguration des Standard- und Standort-Datensatzes unterliegt dem User mit der „TapiInterface Admin“ Rolle. Die Einträge aus dem Standard Datensatz werden in den Standort Datensatz vererbt. Werden die Einträge im Standort Datensatz nicht geändert oder erfolgt dort kein Eintrag, werden die Einträge aus dem Standard Datensatz in die TAPI-Line übernommen.

Der User mit der „TapiInterface Admin“ Rolle sollte den einzelnen Benutzern, den Besitz an der eigenen TAPI-Line zuweisen, damit der User mit der „TapiInterface User“ Rolle individuelle Einstellungen seiner TAPI-Line entsprechend seinen Bedürfnissen selbst konfigurieren kann.

Der User mit der „TapiInterface User“ Rolle findet seinen User-Datensatz unter dem Menüpunkt „Einstellungen“, in der Sitemap Unterpunkt „Donaubauer AG“ und dort die Entität „TAPI Schnittstellen“.

Es können mehrere Tapilines einen TAPI-Benutzer zugeordnet werden. Dann werden bei diesem Benutzer eingehende Anrufe von mehreren Tapilines angezeigt. (Feature: mehrere Tapilines pro Benutzer)

Da automatisch für jede gefundene TAPI-Line im CRM ein TAPI-Line-Datensatz erstellt wird, ist bei großen Unternehmen hier eine Vielzahl von Einträgen vorhanden. Wenn der User mit der „TapiInterface-Admin“ Rolle jedem Benutzer den Besitz an seine TAPI-Line zugewiesen hat, kann jeder seinen Datensatz mit der Suchfunktion schnell finden.



The screenshot shows the 'Tapi Schnittstellen' list view in Microsoft Dynamics CRM. The table displays the following data:

Tapi Name	Tapi Typ	Tapi Line	Tapi Benutzer	Übergeordneter Datensatz...	Besitzer	Erstellt am
Standard	Standard				SYSTEM	31.03.2014 16:50
Standort	Standort			Standard	SYSTEM	31.03.2014 16:50
tapiconnector.chd.de11	Benutzer	tapiconnector.chd.de11		Standort	SYSTEM	04.04.2014 13:24

Zum Konfiguration individueller Einstellungen muss der Benutzerdatensatz durch den Benutzer geöffnet werden.

2.1 Allgemein

Unter dem Absatz „Allgemein“ sind bereits alle erforderlichen Daten automatisch durch das System oder den User mit der „TapiInterface Admin“ hinterlegt worden. Es handelt sich im Einzelnen um folgende Einträge:

Allgemein			
Tapi Name *	hicom.abc.de:25		
Tapi Line	hicom.abc.de:25		
Tapi Benutzer	Max Mustermann	Besitzer *	SYSTEM
Typ und Angabe des übergeordneten Datensatzes (Standard, Standort Datensatz)			
Tapi Typ *	Benutzer	Übergeordneter Datensatz:	Standort

Tapi Name: wird automatisch nach erfolgreicher Installation gesetzt. Er setzt sich zusammen aus
 - Servername, auf dem der TAPI-Connector installiert ist
 - Doppelpunkt
 - Name der TAPI-Line
 z. B: hicom.abc.de:25
 ggf. kann man diesen Namen ändern, um den Benutzerdatensatz besser zuordnen zu können (z. B. Name des Benutzers)

Tapi Line: wird automatisch nach erfolgreicher Installation gesetzt, ist der gleiche Name wie der automatisch erstellte TAPI Name (siehe vorstehend)
 Der Name der TAPI-Line kann nicht verändert werden.

Tapi Benutzer: muss dem TAPI-Benutzer zugewiesen werden, der diese TAPI-Line nutzt

Besitzer: sollte der TAPI-Benutzer sein, damit er individuellen Eingaben (Popup Funktionen usw.) individuell konfigurieren kann.

TAPI Typ: ist bei der Erstellung auf „Benutzer“ gesetzt und kann nicht geändert werden.

Übergeordneter Datensatz: steht hier zwingend auf „Standort“, wird automatisch erstellt und kann nicht geändert werden.

Wird ein Benutzerdatensatz durch den User mit der „TapiInterface Admin“ Rolle manuell erzeugt, sind die Felder „TAPI Line“, „TAPI Typ“ und „Übergeordneter Datensatz“ nur während der Erstellung des Datensatzes beschreibbar. Ist bei der manuellen Erstellung des Datensatzes ein Fehler eingegeben worden, ist der Datensatz zu löschen und erneut zu erstellen. Die manuelle Eingabe einer TAPI-Line ist nur für das Feature „Eine TAPI-Line für mehrere Benutzer“ erforderlich.

2.2 Allgemeine Popup Einstellungen

Bei jedem Telefonanruf wird neben der Aktivität „Telefonanruf“ ein [Popup-Fenster](#) geöffnet. Im Absatz „Allgemeine Popup Einstellungen“ können Sie dieses Popup-Fenster individuell gestalten

Allgemeine Popup Einstellungen			
Anzeigedauer (s)	30	Telefonanruf öffnen	bei keinem oder einem Treffer
Popup Position	--	Maximale Treffer	--
Popup Breite	--	Popup Höhe	--
Telefonanruf und Da:	--	Telefonanruf erst bei:	--

Im Einzelnen sind folgende Einstellungen möglich:

Anzeigedauer:

Wie lange soll das Popup-Fenster auf dem Bildschirm angezeigt werden. Die Anzeige muss in Sekunden erfolgen. Automatisch erfolgte bei der Ersteinstellung des Benutzerdatensatzes die Voreintragung von 30 Sekunden.

Telefonanruf öffnen:

Mit dem Popup Fenster kann die Aktivität „Telefonanruf“ automatisch zu jedem Telefonanruf geöffnet werden. Es gibt folgende Auswahlmöglichkeiten:

bei keinem oder einem Treffer
nur bei einem Treffer
bei mindestens einem Treffer
immer
nie

bei keinem oder einem Treffer

(unter Treffer versteht man, das Finden einer im CRM-System hinterlegten Telefonnummer)

- Die Aktivität „Telefonanruf“ wird bei jedem eingehenden Anruf geöffnet, wenn eine oder keine hinterlegte Telefonnummer (Anzahl Null oder Anzahl Eins) im CRM gefunden wird. Wird eine Telefonnummer gefunden, erfolgen die entsprechenden Voreinträge in der Aktivität „Telefonanruf“. Wird keine Telefonnummer gefunden, sind keine Voreinträge vorhanden.

nur bei einem Treffer

- Die Aktivität „Telefonanruf“ wird nur dann geöffnet, wenn eine hinterlegte Telefonnummer im CRM gefunden wird. Die Aktivität „Telefonanruf“ ist dann entsprechend mit den Voreinträgen ausgefüllt.

bei mindestens einem Treffer

- Die Aktivität „Telefonanruf“ wird bei allen Anrufen geöffnet, bei denen eine Telefonnummer im CRM gefunden wird. Wird nur eine Telefonnummer gefunden, öffnet sich die Aktivität „Telefonanruf“ mit den entsprechenden Voreinträgen. Bei mehreren Treffern öffnet sich die Aktivität „Telefonanruf“ ohne Voreinträge.

immer

- Die Aktivität „Telefonanruf“ wird bei jedem Anruf geöffnet. Wird nur ein Treffer erzielt, öffnet sich die Aktivität „Telefonanruf“ mit den Voreinträgen. Werden kein oder mehrere Treffer erzielt, öffnet sich die Aktivität „Telefonanruf“ ohne Voreinträge.

nie

- Die Aktivität „Telefonanruf“ wird nicht geöffnet.

Popup Position:

Hier kann mit der hinterlegten Optionsliste definiert werden, an welcher Stelle Ihres Bildschirms das Popup Fenster eingeblendet werden soll. Beim Arbeiten mit mehreren Bildschirmen erscheint das Popup Fenster der CRM TAPI Schnittstelle auf dem Bildschirm, auf dem das aktuelle Microsoft Dynamics CRM geöffnet wurde.



Maximale Treffer:

In vielen Unternehmen wird die Telefonie über eine zentrale Stelle gemanagt. Dadurch kann es passieren, dass sowohl im Firmen- als auch in den dazugehörigen Kontaktdatenätzen die gleiche Telefonnummer hinterlegt worden ist.

Unter diesem Punkt kann konfiguriert werden, wie viel Treffer im Popup Feld erscheinen sollen. Diese werden in der Hierarchie

- Firma
 - Kontakte
 - Lead
 - Benutzer,
- angezeigt.

Sobald die eingestellte maximale Trefferanzahl erreicht wird, wird dieser Vorgang abgebrochen. Die Ausgabe erfolgt gemäß der beschriebenen Hierarchie sporadisch ohne Sortierung.

Nach Installation ist hier der Wert 5 voreingetragen. Die Anzahl der maximalen Treffer ist zahlenmäßig nicht begrenzt.

Popup Breite und Popup Höhe:

Die Größe des Popup Fensters kann individuell eingestellt werden. Die Einstellung erfolgt in Pixel.

Nach Installation ist das Popup Fenster auf den Standardwerten eingestellt, die nicht definiert werden müssen. (Breite: 250 Pixel; Höhe 100 Pixel).

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, das Öffnen des Popups und der Aktivität „Telefonanruf“ miteinander zu kombinieren.

Telefonanruf und Datensatz aus Popup gemeinsam öffnen:

Bei eingehenden Anrufen öffnet sich das Popup Fenster. Wird dabei ein Datensatz (Firma, Kontakt, Lead, Benutzer) mit der hinterlegten Telefonnummer im CRM gefunden, kann dieser Datensatz (Firma, Kontakt, Lead, Benutzer) über den im Popup Fenster angezeigten Link aus dem Popup direkt geöffnet werden.

Steht hier die Auswahl auf „Ja“, wird gleichzeitig mit dem Öffnen des gefundenen Datensatzes, die Aktivität „Telefonanruf“ zu diesem Datensatz geöffnet. Steht die Auswahl auf „Nein“ kann der Datensatz geöffnet werden. Eine Telefonaktivität öffnet sich jedoch nicht.

Telefonanruf erst bei Verbindungsaufbau öffnen:

Wenn die Einstellung auf „ja“ gesetzt ist, wird der Telefonanruf erst bei Verbindungsaufbau geöffnet. (Anrufer und Angerufener sprechen miteinander).

Das bedeutet, wenn der Angerufene den Hörer nicht abnimmt, weil er nicht am Platz ist, öffnet sich die Aktivität „Telefonanruf“ nicht.

Dieses Feature ist für die TAPI-Benutzer, die ihren Arbeitsplatz unternehmensbedingt häufig verlassen müssen.

2.3 Einstellungen für das Öffnen von TAPI-Protokollen

Sollen bei bestimmten Telefonnummern keine [TAPI-Protokolle](#) und/oder keine Popup-Fenster erstellt werden, kann man die entsprechenden Telefonnummern, in den dafür vorgesehenen Bereich wie folgt eintragen:

Keine TAPI Protokoll Information speichern und kein Popup Fenster bei folgenden Telefonnummern (z.B. 200-300, 330)	
Kein Protokoll	--
Kein Popup Fenster	--

Keine TAPI Protokoll Information speichern und kein Popup Fenster bei den folgenden Telefonnummern:

Kein Protokoll:

Hier werden die Telefonnummern hinterlegt, für die kein Datensatz in der Entität „TAPI-Protokolle“ angelegt werden soll. (z. B. interne Telefonnummern). Die einzelnen Nummern werden voneinander mit Komma getrennt, ganze Nummernfolgen können mit Bindestrich ohne Leerzeichen verbunden werden.

Beispiel: 11-19

Kein Popup Fenster:

Hier erfolgt der Eintrag der Telefonnummern, für diese kein Popup Fenster benötigt wird (z. B. interne Telefonnummern). Die einzelnen Nummern werden voneinander mit Komma getrennt, ganze Nummernfolgen können mit Bindestrich ohne Leerzeichen verbunden werden.

Beispiel: 11-19

2.4 Die unscharfe Suche

ausgeschaltet

Bei einem eingehenden Anruf wird die vollständige Telefonnummer in allen im CRM-System vorhandenen Datensätzen gesucht. Wird die vollständige Telefonnummer gefunden (Treffer), wird diese entsprechend angezeigt.

Wird die vollständige Telefonnummer nicht gefunden, erfolgt nur die Anzeige der eingehenden Telefonnummer im Popup Fenster.

Ist das Feature „Unscharfe Suche“ aktiviert, wird der Benutzerdatensatz automatisch um das Feld Suchalgorithmus erweitert.

Unscharfe Suche	
Unscharfe Suche	Ja
Suchalgorithmus	--

Der Suchalgorithmus kann entsprechend Ihren Anforderungen konfiguriert werden.

Beispiel:
eingeschaltet:

Stufe 1

Bei einem eingehenden Anruf wird nach der vollständigen Telefonnummer gesucht (z. B. 0987654321). Wird diese nicht gefunden, erfolgt die Suche in weiteren Stufen, das heißt es wird nach Teilen der eingehenden Telefonnummer gesucht.

Stufe 2

Die Vornullen der Telefonnummer werden abgeschnitten und dafür wird am Anfang ein Joker-Zeichen (like) gesetzt.

Beispiel: Suche nach „*987654321“

Konfiguration im Feld „Suchalgorithmus“:
`replace(^0+.); search(endwith); onresult(break)`

(mit dieser Konfiguration wird nur das erste Zeichen entfernt:
`replace(^d.); search(endwith); onresult(break))`

Stufe 3

Die Telefonnummer wird am Anfang um zwei Stellen gekürzt und dafür wird am Anfang ein Joker-Zeichen (like) gesetzt.

Beispiel: Suche nach „*87654321“)

Konfiguration im Feld „Suchalgorithmus“:
`replace(^d{2},.); search(endwith); onresult(break)`

Stufe 4

Die Telefonnummer wird am Ende um 3 Stellen gekürzt und ein Joker-Zeichen (like) wird am Ende der Telefonnummer gesetzt

Beispiel: Suche nach „0987654*“

Konfiguration im Feld „Suchalgorithmus“:
`replace(d{3}$.); search(startwith); onresult(break)`

Stufe 5

Die Telefonnummer wird am Anfang um eine Stelle und am Ende um 3 Stellen gekürzt, am Anfang und am Ende wird ein Joker-Zeichen (like) gesetzt

Beispiel: „*987654*“

Konfiguration im Feld „Suchalgorithmus“:
`replace(^d.); replace(d{3}$.); search(contains); onresult(break)`

Wird in einer Stufe ein Treffer erzielt, werden nachfolgenden Stufen nicht durchsucht.

Die maximale Anzahl der gefundenen Datensätze wird standardmäßig auf 5 voreingetragen, richtet sich aber nach der Konfiguration unter dem Punkt „[Maximale Treffer](#)“.

2.5 TAPI Freigaben

Hier können die Informationen entnommen werden, welche weiteren TAPI-Lines für den aktuellen Benutzer freigegeben sind. TAPI-Lines können auch für Teams freigegeben werden. Ist der aktuelle TAPI-Benutzer einem dieser Teams zugeordnet, wird dies hier dokumentiert.

Diese Freigaben wie folgt dokumentiert:

Beispiel:

Benutzer/Team	Freigegebene TAPILines	Benutzer
Schräber, Silke	hicom.abc.de:25 hicom.abc.de:66 hicom.abc.de:41	Schräber, Silke Mustermann, Max

Spalte 1: Name des aktuellen TAPI-Benutzers oder Name des Teams, dem der aktuelle TAPI-Benutzer angehört

Spalte 2: Name der freigegebenen TAPI-Line

Spalte 3: welchen weiteren Benutzer wurde diese TAPI-Line ebenfalls freigegeben

Benutzer/Team	Freigegebene TAPILines	Benutzer
Team ABC Mustermann, Max	hicom.abc.de:49	Schräber, Silke Mustermann, Marie Tester, Tobias Sample, Sam

Wurde die TAPI-Line einem Team freigegeben ist dies in Spalte 1 dokumentiert. In der zweiten Spalte ist hinterlegt, welche weiteren TAPI-Lines für dieses Team freigegeben worden sind. In Spalte 3 sind dann alle Benutzer dokumentiert, die zu diesem Team gehören.

2.6 Die allgemeinen Konfigurationen der gesamten Vorwahl der Firmentelefonnummern

Im Benutzerdatensatz sind hier keine Einträge vorgegeben. Die benötigten Daten werden aus dem übergeordneten Datensatz (Standort-Datensatz) und sind dort keine Einträge vorhanden, werden diese aus dem Standard-Datensatz vererbt.

Allgemeine Konfiguration der gesamten Vorwahl der Firmentelefonnummer			
Auslandsvorwahl	--	Inlandsvorwahl	--
Landeskennzahl	--	Einwahlnummer	--
Konfiguration für ausgehende Rufe			
Amtsvorwahl	--	Vorwahl	--
Konfiguration für eingehende Rufe und Angabe der maximalen Länge der internen Nummer			
Richtungskennzahl	--	Länge interne Numm	--

3 Nutzung der CRM TAPI Schnittstelle

3.1 Die Benutzeroberfläche

Nach der Installation der CRM TAPI Schnittstelle wurde ein neues Icon für die Telefonie in der Menüleiste neben dem Benutzernamen eingebunden.



Mit Hilfe dieses Icons kann die Telefonfunktion aktiviert/deaktiviert werden.

Das Icon für die Telefonie ist nur für die CRM-Benutzer grün, denen eine TAPI-Line zugeordnet worden ist. Bei CRM-Benutzern, denen keine TAPI-Line zugewiesen worden ist, ist der Pfeil rot.



3.2 Das Telefon-Icon

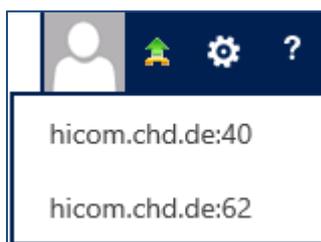
3.2.1 Der schnelle Standortwechsel über das Telefon-Icon

Hinweis: Diese Funktion ist nur für TAPI-Benutzer mit einer Tapiline sinnvoll.

Um einzelnen Benutzern oder Teams zu ermöglichen, auch von anderen Standorten aus mit der CRM TAPI Schnittstelle arbeiten zu können, müssen TAPI-Lines den TAPI-Benutzern [freigegeben](#) werden. Das Recht dazu hat der User mit der „TapiInterface Admin“ Rolle. Es handelt sich dabei um die Standard-CRM-Funktion der Freigabe von Datensätzen.

Der schnelle Standortwechsel wird wie folgt durchgeführt:

Klick mit der linken Maustaste auf das Icon der Telefonie und es öffnet sich ein Fenster, auf denen die freigegebenen TAPI-Lines des aktuellen Benutzers aufgelistet sind.



Steht dem Benutzer nur eine TAPI-Line zur Verfügung, also wurden ihm keine weiteren TAPI-Lines freigegeben, öffnet sich das Fenster wie folgt:



Mit einem einfachen Klick der Maustaste auf eine der angegebenen TAPI-Lines kann der Benutzer seinen Standort sofort verändern.

Der TAPI-Benutzer kann er jetzt an einem Telefon (z.B. in einem Konferenzraum) mit der TAPI-Line telefonieren, wie von seinem gewohnten Arbeitsplatz aus. Alle Funktionalitäten der CRM TAPI Schnittstelle stehen ihm in vollem Umfang zur Verfügung.

Sollen die Telefonanrufe auf ein anderes Telefon umgeleitet werden und eine Protokollierung stattfinden, ist dies wie folgt möglich:

Das Telefon wird auf den gewünschten Apparat umgestellt. Es muss sich dabei um ein Telefon handeln, dem eine TAPI-Line zugewiesen ist und diese TAPI-Line muss dem TAPI-Benutzer freigegeben sein. Dann erfolgt im CRM der schnelle Standortwechsel wie vorstehend näher beschrieben.

Beispiel:

TAPI-Benutzer der TAPI-Line „hicom.abc:25“ ist Frau Silke Schräber. Diesem TAPI-Benutzer ist ebenfalls die TAPI-Line 66 zugewiesen. Die Umleitung vom Standort „hicom.abc:25“ wird manuell auf das Telefon mit der TAPI-Line „hicom.abc:66“ umgeleitet. Außerdem wird der Standortwechsel im CRM auf die TAPI-Line „hicom.abc:66“ mit der linken Maustaste eingestellt. Geht jetzt ein Anruf auf der TAPI-Line „hicom.abc:25“ ein, wird dieser auf die Line „hicom.abc:66“ umgeleitet und im TAPI-Protokoll wird der Anruf mit der TAPI-Line „hicom.abc:66“ wie gewohnt protokolliert.

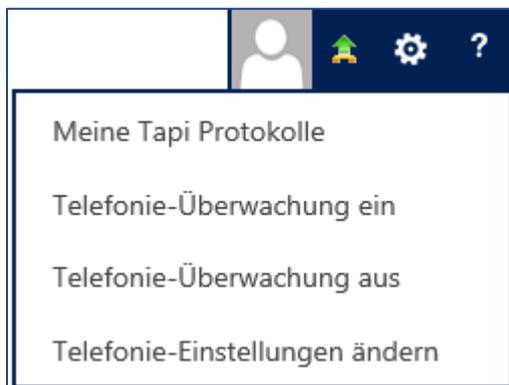
Die Protokollierung der Anrufe über ein Handy oder ein Telefon, denen keine TAPI-Line zugewiesen ist, funktioniert nicht.

Möchte der TAPI-Benutzer wieder von seinem Arbeitsplatz aus arbeiten, müssen die Einstellungen zurückgesetzt werden, ansonsten erfolgt keine Protokollierung des Telefonanrufes.

Das Freigeben weiterer TAPI-Lines kann nur der User mit der „TapiInterface Admin“ Rolle.

3.2.2 Weitere Funktionen des TAPI-Icons

Mit rechtem Mausklick auf dieses Icon kann man ein weiteres Untermenü öffnen:



Meine TAPI-Protokolle:

Mit Mausklick gelangt man direkt zur Ansicht „Meine TAPI-Protokolle“ des jeweiligen TAPI-Benutzers

Telefonie-Überwachung ein:

Die CRM TAPI Schnittstelle mit all Ihren Funktionen kann eingeschaltet werden.

Telefonie-Überwachung aus:

Die CRM TAPI Schnittstelle wird deaktiviert und kann somit nicht genutzt werden. mit Mausklick auf dieser Auswahl, wird das Telefon-Icon rot mit Pfeil nach unten dargestellt. 

Telefonie-Einstellungen ändern:

Mit Mausklick auf diese Auswahl gelangt der aktive Benutzer direkt auf seinen Benutzerdatensatz, um Änderungen vorzunehmen.

3.3 Die Datensätze im CRM

Je nach der Konfiguration, welche die Geschäftsführung für das Gesamtunternehmen vorgesehen hat, werden die einzelnen Entitäten und die entsprechenden Felder dazu durch den User mit der „TapiInterface“ Admin Rolle konfiguriert. Um die Funktionalität der CRM TAPI Schnittstelle darzustellen, wird in unserem Beispiel ein Kontaktdatensatz betrachtet, in dem alle erforderlichen Felder für die Telefonie vorkonfiguriert worden sind.

K Kontaktdatensatz:

KONTAKTINFORMATIONEN	
Vollständiger Name *	Tester, Frank
Position	--
Firmenname	--
E-Mail	lizenzen@donaubauer.com
Telefon (geschäftlich)	--
Mobiltelefon	--
Telefon (privat)	--
Fax	--
Pager	--

Hinter den entsprechend konfigurierten Feldern des Datensatzes wurden Telefon-Buttons eingefügt.

Aktivität „Telefonanruf“:

TELEFONANRUF	
Neu: Telefonanruf	
Vertrieb Nein	
Betreff *	--
Bezug	--
Anrufer *	Tester, Frank
Angerufener *	Donaubauer AG
Startdatum	18.09.2015 16:07
Richtung	Eingehend
Telefonnummer	01234567890
Fällig	18.09.2015 16:08
Beschreibung	
--	

Über diese Buttons in der Aktivität „Telefonanruf“ kann mit der CRM TAPI Schnittstelle gearbeitet werden.

Für Benutzer, denen keine TAPI-Line zugewiesen worden ist, werden in den Datensätzen die Telefon-Icons **nicht** eingefügt.

3.4 Nutzen der Telefon-Funktionalität

Um innerhalb der täglichen Arbeit mit Microsoft Dynamics CRM die Telefon-Funktionalität nutzen zu können, muss die CRM TAPI Schnittstelle aktiv sein.

Nach dem Starten des Microsoft Dynamics CRM sollte der Button für die CRM TAPI Schnittstelle in der Menüleiste mit dem grünen Pfeil angezeigt werden.



Ist dieser rot, muss eventuell mit rechtem Mausklick auf diesen, die „Telefonie-Überwachung“ manuell eingeschaltet werden.

Wird der Button nicht grün oder verändert sich nach gelb, liegt ein Fehler vor.

In diesem Fall wenden sie sich bitte an den CRM-System-Administrator. Das Vorgehen zur Fehlerbehebung findet ihr CRM-System-Administrator im Installations- und Konfigurationshandbuch im Abschnitt „Fehlerdiagnose“.

Für die Funktionalität der CRM TAPI Schnittstelle müssen die Felder

- directioncode (Richtung)
- from (Anrufer)
- to (Angerufener)
- phonenumber (Telefonnummer),
- optional, die Telefonzeitfelder für Start, Ende und Dauer der Verbindung, die in der Konfiguration eingestellt sind, auf dem Formular des Telefonanrufs vorhanden sein.

3.4.1 Ausgehende Telefonanrufe

Um ein Telefonat führen zu können, muss zuerst die gewünschte Entität (z. B. der Firmendatensatz) geöffnet werden.

Wenn dem aktuellem Tapi Benutzer mehrere Tapilines zugeordnet sind, wird der ausgehende Anruf von der aktuellen Tapiline ausgeführt, die durch das Feld „aktuelle Tapiline“ im Bereich „Konfiguration für ausgehende Rufe“ im entsprechendem Tapi- Benutzerdatensatz gekennzeichnet ist.

Konfiguration für ausgehende Rufe	
Amtsvorwahl	--
aktuelle Tapiline	Ja

In der ausgewählten Entität ist eine oder mehrere Telefonnummern hinterlegt. So kann zum Beispiel in der Entität Kontakt die dienstliche, die private, die Mobilfunk- und unter der Rubrik Pager eine Telefonnummer hinterlegt werden. Die gewünschte Telefonnummer wird durch das Betätigen des Telefon-Buttons hinter der entsprechenden Telefonnummer gewählt.

Nach dem Betätigen des Buttons wird sofort das Fenster für die Aktivität „Telefonanruf“ geöffnet. Voreingetragen sind folgende Felder:

- Anrufer (from)
- Angerufener (to)
- die gewählte Telefonnummer und
- die Richtung (ausgehend)

Wenn dies konfiguriert ist und sich die Felder auf dem Formular „Telefonanruf“ befinden, werden in der Aktivität „Telefonanruf“ die Daten für den tatsächlichen Beginn des Telefonates (Startdatum, bestehend aus aktuellem Datum und Zeit) automatisch eingetragen, sobald der Anrufer das Telefonat annimmt.

Während des Telefonates, können jetzt bequem die Daten des Anrufes dokumentiert werden (Bezug/Betreff/Inhalt des Telefonates), so dass keine wesentlichen Informationen verloren gehen können.

Vorausgesetzt, die entsprechende Konfiguration liegt vor und befinden sich die Felder auf dem Formular „Telefonanruf“, werden nach dem Beenden des Telefonats, der minutengenaue Eintrag des tatsächlichen Endes des Telefonates unter Angabe vom aktuellen Datum und Zeit in die Aktivität „Telefonanruf“ eingetragen. Ebenso kann die Zeitdauer des Gespräches angezeigt werden.

Sollte der Angerufene nicht erreichbar sein, kann das Telefonat durch Mausclick auf den sich im Formular „Telefonanruf“ mit einem roten Pfeil gekennzeichneten Button abgebrochen werden.



Soll der Telefonanruf zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal erfolgen, kann man das Fenster bequem offenlassen und durch Drücken des grünen Buttons zu einem späteren Zeitpunkt wiederholen.



Nach einer eventuellen Kontrolle des Inhaltes des Telefonates kann die Aktivität auf die dazu gehörende Entität referenziert werden, wird entsprechend gespeichert und abgeschlossen.

Nachdem man das Telefonat geschlossen hat, ist dieses auf der referenzierten Entität (z. Bsp. Verkaufschance oder Anfrage) unter der Rubrik „geschlossene Aktivität“ zu finden. Eine Änderung/Berichtigung des Inhaltes oder eine Referenzierung auf eine andere Entität ist nicht mehr möglich.

3.4.2 Eingehende Telefonanrufe

3.4.2.1 Das Popup Fenster

Die Konfiguration des Popup Fensters ist im Abschnitt [Allgemeine Popup Einstellungen](#) näher beschrieben und individuell konfigurierbar.

Wir gehen davon aus, dass bei jedem eingehenden Anruf ein Popup Fenster geöffnet wird. Aus diesem Fenster kann man bereits folgende Informationen entnehmen.

The screenshot shows a popup window titled 'CRM Tapi Schnittstelle' with the following content:

0123456789	12.06.2015	14:30
Schräber, Silke (Donaubauer AG)		
Donaubauer AG		
Tapiline:123	Nr: 98	

Labels and arrows pointing to the fields:

- Telefonnummer des Anrufenden (auch interne Nummern) - points to the phone number field.
- Datum und Uhrzeit des Anrufes - points to the date and time fields.
- Name des Anrufer, sofern ein Datensatz im CRM für diesen erstellt ist. Ist die gleiche Telefonnummer bei Firma und Kontakt hinterlegt, werden hier mehrere Treffer angezeigt - points to the contact name and company name fields.
- Die Telefon-Linie, die angerufen wird auch intern - points to the Tapiline and Nr: fields.

Wird ein Kontakt-Datensatz mit der eingehenden Telefonnummer gefunden, steht der übergeordnete Firmendatensatz in Klammer hinter dem Namen des Kontaktes.

Ist im Benutzerdatensatz unter „Telefonanruf und Datensatz aus Popup gemeinsam öffnen“ ein „Ja“ hinterlegt, wird mit einfachem Mausklick auf einen der gefundenen (verlinkten) Treffer, sowohl der Datensatz (Firma, Kontakt, Lead) als auch die Aktivität „Telefonanruf“ gleichzeitig geöffnet.

Ist dort „Nein“ hinterlegt kann man mit einfachem Mausklick auf den Treffer nur den Datensatz (Firma, Kontakt, Lead) öffnen.

Mit Doppelklick auf die Zeile des Treffers (nicht auf den verlinkten Namen) kann man die Aktivität „Telefonanruf“ öffnen.

Ist der Anrufer nicht in Ihrem CRM-System hinterlegt, wird ein leeres Popufenster mit der Telefonnummer und mit Telefon-Icon angezeigt.

Ist der Anrufer nicht in Ihrem CRM-System hinterlegt und hat er seine Rufnummer unterdrückt, wird ein leeres Popufenster ohne Nummer und ohne Telefon-Icon angezeigt.

3.4.2.2 Die Aktivität „Telefonanruf“ bei eingehenden Anrufen

Gleichzeitig mit dem Popup Fenster wird die Aktivität „Telefonanruf“ geöffnet.

Anrufen von*	Testfirma 2	Telefonnummer	45
Anrufen*	Der Tester	Richtung	Eingehend
Betreff*	--		
Bezug	--		
Besitzer*	Der Tester		

Wurde der Anrufer im CRM-System gefunden (Treffer) und konnte die Telefonnummer eindeutig zugeordnet werden, werden in die sich öffnende Aktivität „Telefonanruf“ sofort die Felder Anrufer (from), Angerufener (to) und der tatsächliche Beginn (Datum und minutengenaue Zeitangabe) des Telefonanrufes voreingetragen (sofern sich die Felder auf Ihrem Formular „Telefonanruf“ befinden).

Ist der Anrufer nicht in Ihrem CRM-System hinterlegt und hat er seine Telefonanlage so konfiguriert, dass die Telefonnummer nicht übersandt werden soll, steht im Popup Fenster „Unbekannte Nummer“. Mit Doppelklick auf die entsprechende Zeile kann die Aktivität „Telefonanruf“ geöffnet werden. Die Daten für den Anrufenden (from) und die Telefonnummer sind dann nicht ausgefüllt.

Wird die Telefonnummer durch den Anrufer nicht mitgereicht, erscheint im Popup-Fenster die Ausschrift „null“. In diesem Fall wird keine Telefon-Aktivität geöffnet.

3.4.2.3 Die Protokollierung des Telefonanrufes

Der eingehende Telefonanruf kann nunmehr inhaltlich sofort aufgenommen werden. Nach Beendigung des Telefonates wird, wie beim ausgehenden Anruf, das Datum und die Uhrzeit des geführten Telefonates automatisch eingefügt (sofern sich diese Felder auf Ihrem Telefonanruf-Formular befinden), so dass man das Telefonat nur noch auf die entsprechende Entität referenzieren und abschließen muss.

In Ihrem CRM-System ist eine Firma und unter der Firma mehrere Kontakte hinterlegt. Bei allen Kontakten ist die Telefonnummer der Firmenzentrale als Telefonnummer angegeben. Bei einem Anruf von einem dieser Kontakte erscheint das Popup-Fenster mit Auflistung aller in Frage kommenden Entitäten, in unserem Fall die Firma und alle Kontakte. Wurden mehr als drei Treffer gefunden, können alle weiteren mit einem Scroll-Balken an der rechten Seite des Popup-Fensters zur Ansicht gelangen oder, sollte dies oft vorkommen, konfigurieren Sie ihr Popup Fenster in einer Größe, die alle möglichen Einträge anzeigt.

Eine Aktivität „Telefonanruf“ wird nicht geöffnet.

Nachdem man den Telefonanruf angenommen und der Anrufer einem der gefundenen Treffer eindeutig zugeordnet werden konnte, ist es möglich, durch Doppelklick auf die Zeile der identifizierten Person die Aktivität „Telefonanruf“ manuell zu erzeugen.

Die Aktivität „Telefonanruf“ ist dann mit den vorgenannten Daten des Anrufers vorausgefüllt.

3.5 Tapi Protokolle

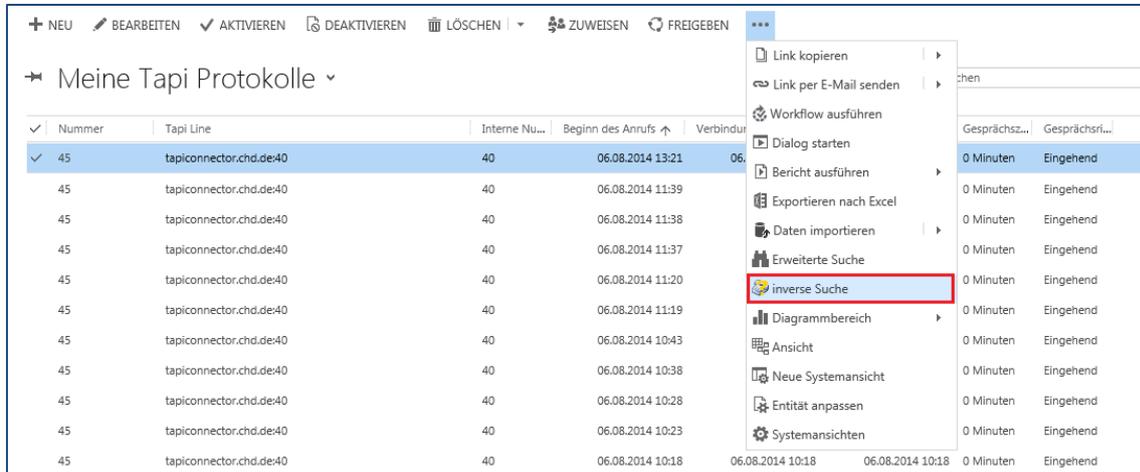
Unter der Entität „Tapi Protokolle“ werden alle ein- und ausgehende, auch alle entgangenen, Anrufe dokumentiert.

Meine Tapi Protokolle Nach Daten								
✓	Nummer	Tapi Line	Interne Nu...	Beginn des Anrufs ↑	Verbindungsaufbau	Verbindungsende	Gesprächsz...	Gesprächsrü...
	51	hicom.abc25	28	05.08.2015 16:02	05.08.2015 16:02	05.08.2015 16:13	10 Minuten	Eingehend
	03	hicom.abc25	10	05.08.2015 16:01	05.08.2015 16:02	05.08.2015 16:02	0 Minuten	Eingehend
	02	hicom.abc25	10	05.08.2015 15:57	05.08.2015 16:00	05.08.2015 16:00	0 Minuten	Eingehend
		hicom.abc25	10	05.08.2015 15:18	05.08.2015 15:21	05.08.2015 15:23	1 Minute	Eingehend
	07	hicom.abc25	10	05.08.2015 14:47	05.08.2015 14:48	05.08.2015 14:50	2 Minuten	Eingehend
	03	hicom.abc25	10	05.08.2015 14:24	05.08.2015 14:24	05.08.2015 14:25	0 Minuten	Eingehend
	02	hicom.abc25	10	05.08.2015 14:15		05.08.2015 14:15	0 Minuten	Eingehend
	03	hicom.abc25	10	05.08.2015 13:54	05.08.2015 13:55	05.08.2015 13:56	1 Minute	Eingehend
	03	hicom.abc25	10	05.08.2015 11:39		05.08.2015 11:39	0 Minuten	Eingehend
	03	hicom.abc25	10	05.08.2015 11:21	05.08.2015 11:23	05.08.2015 11:23	0 Minuten	Eingehend
	03	hicom.abc25	10	05.08.2015 10:35	05.08.2015 10:35	05.08.2015 10:37	1 Minute	Eingehend
	08	hicom.abc25	28	05.08.2015 09:50	05.08.2015 09:50	05.08.2015 09:54	3 Minuten	Ausgehend
	03	hicom.abc25	10	05.08.2015 09:41	05.08.2015 09:42	05.08.2015 09:43	0 Minuten	Eingehend

Sollte einmal ein Anruf nicht entgegengenommen werden können, ist es anhand des TAPI-Protokolls über die inverse Suche möglich, den Anrufer zu identifizieren und einen Rückruf zu tätigen.

3.6 Die Inverse Suche

Über die inverse Suche kann man einen eingehenden Anruf simulieren. Die inverse Suche kann man direkt aus dem TAPI-Protokoll heraus bedienen. Dazu wird der entsprechende Datensatz markiert und der Button „inverse Suche“ in der Menüleiste betätigt.



Es öffnet sich das TAPI-Popup Fenster wie bei einem eingehenden Anruf. Wurde die entsprechende Telefonnummer in einem CRM Datensatz gefunden, stehen somit sofort alle Daten des entsprechenden Anrufes und alle vorstehend näher beschriebenen Funktionen zur Verfügung. Es ist somit einfach möglich, z.B. entgangene Anrufe nachzuverfolgen und den Kunden einfach und zeitnah zu kontaktieren.



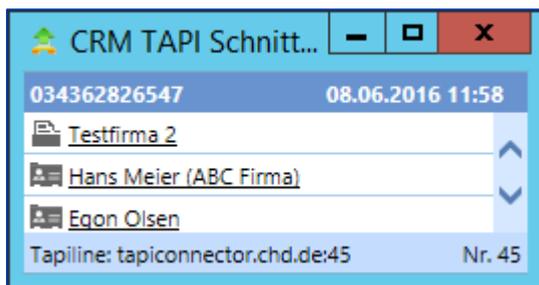
Dieser Vorgang kann auch aus dem TAPI-Protokoll-Datensatz heraus erfolgen.

3.7 Der TAPI Notifier

Für die Überwachung eingehender Anrufe unabhängig vom Web-Client gibt es den TAPI Notifier. Dieser verbindet sich wie der Web-Client mit dem TAPI Manager.

Der TAPI Notifier besteht aus einer Anwendungsdatei und mehreren DLL- Dateien und muss auf den Client-PC nur gestartet werden, oder kann über die Autostart-Funktion des Client-PC gestartet werden. (keine Installation)

Ein eingehender Anruf wird wie bei dem Web-Client mit einem Popup angezeigt. Hierfür ist ein installierter Internet-Explorer auf dem Client-PC des TAPI-Benutzers notwendig.



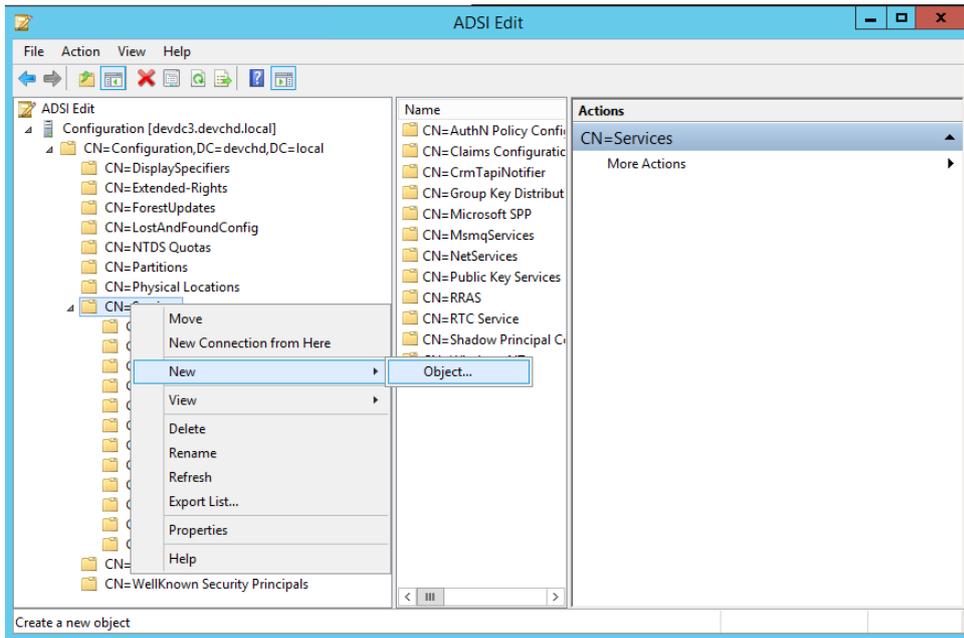
Hinweise:

- Wenn der TAPI-Notifier aktiv ist, wird ein bereits bestehender Web-Client abgemeldet. Das TAPI-Icon im Web-Client ist dann rot.
- Wenn der TAPI-Notifier aktiv ist, erfolgt kein automatisches Anmelden des Web-Clients beim Starten des CRM.
- Durch manuelles Aktivieren des Web-Client wird ein zuvor angemeldeter TAPI Notifier abgemeldet.
- Der TAPI-Benutzer braucht die Rechte „prvReadUserSettings“ und „prvReadWebResource“

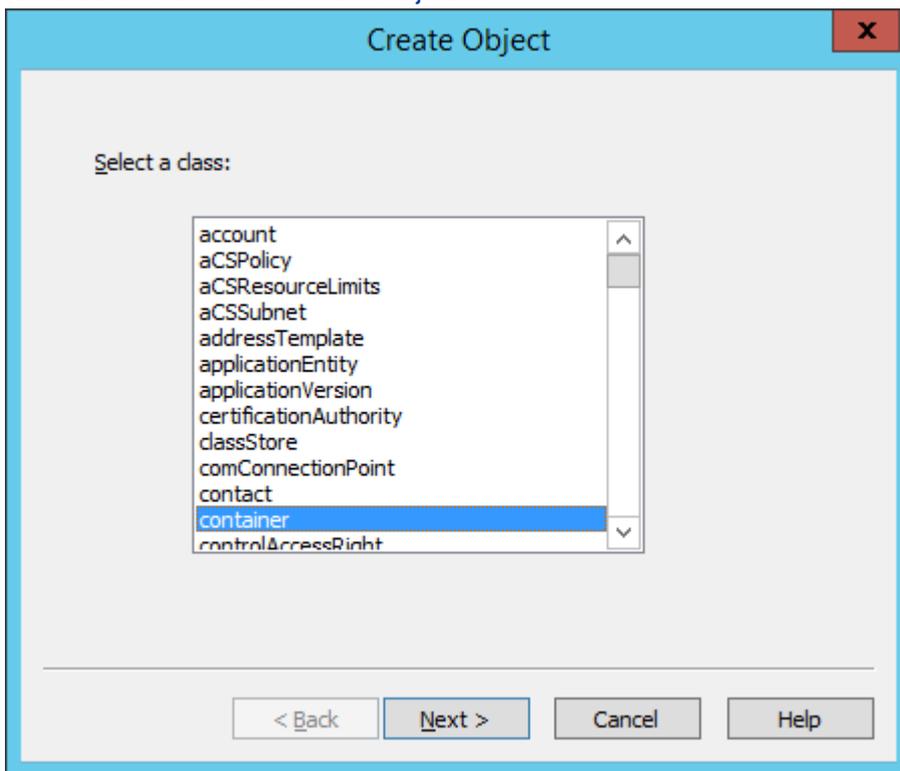
3.7.1 Hinterlegung der CRM-Konfiguration im Active Directory

Die Standard-Werte für den CRM-Server und der Organisation können global im Active Directory hinterlegt werden.

Dazu wird von Domain-Administrator ein neuer Service-Container mit dem Namen CrmTapiNotifier über den ADSI Editor erstellt. In dem Attribut adminDescription wird der Name des CRM-Servers und im Attribut adminDisplayName wird der Name der Organisation hinterlegt.



Auswahl der Klasse des neuen Objektes



Namen des Containers ist CrmTapiNotifier

Attribute: cn

Syntax: Unicode String

Description: Common-Name

Value: CrmTapiNotifier

< Back Next > Cancel Help

Setzen der Attribute adminDescription und adminDisplayName

To complete the creation of this object, click Finish.

To set more attributes, click More Attributes.

More Attributes

< Back Finish Cancel Help

Attribut für den Crm-Server (adminDescription)

The screenshot shows a dialog box titled 'cn=CrmTapiNotifier' with a close button (X) in the top right corner. The dialog has a tab labeled 'Attributes'. Inside the dialog, the following fields are visible:

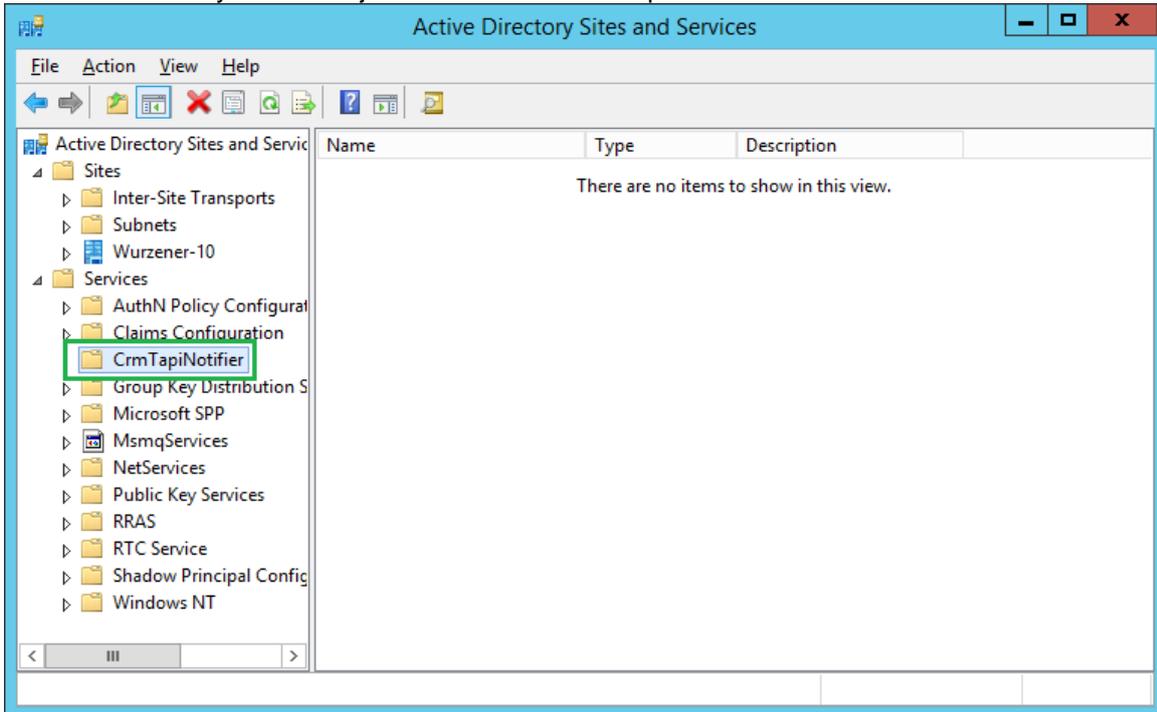
- Path:** Class: container
- Select which properties to view:** Optional (dropdown menu)
- Select a property to view:** adminDescription (dropdown menu)
- Attribute Values:**
 - Syntax:** DirectoryString
 - Edit Attribute:** https://crmserver.domain.local
 - Value(s):** <not set>
- Buttons:** Set, Clear, OK, Cancel

Attribut für die CRM-Organisation (adminDisplayName)

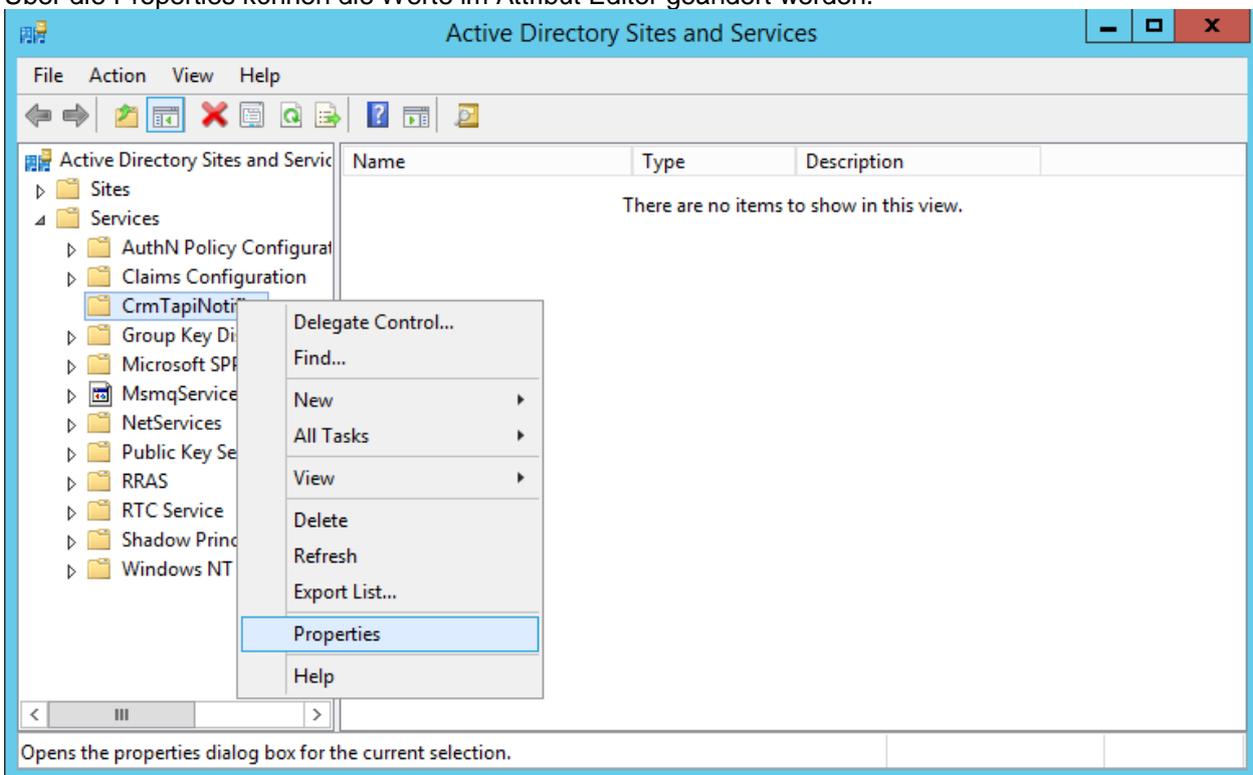
The screenshot shows a dialog box titled 'cn=CrmTapiNotifier' with a close button (X) in the top right corner. The dialog has a tab labeled 'Attributes'. Inside the dialog, the following fields are visible:

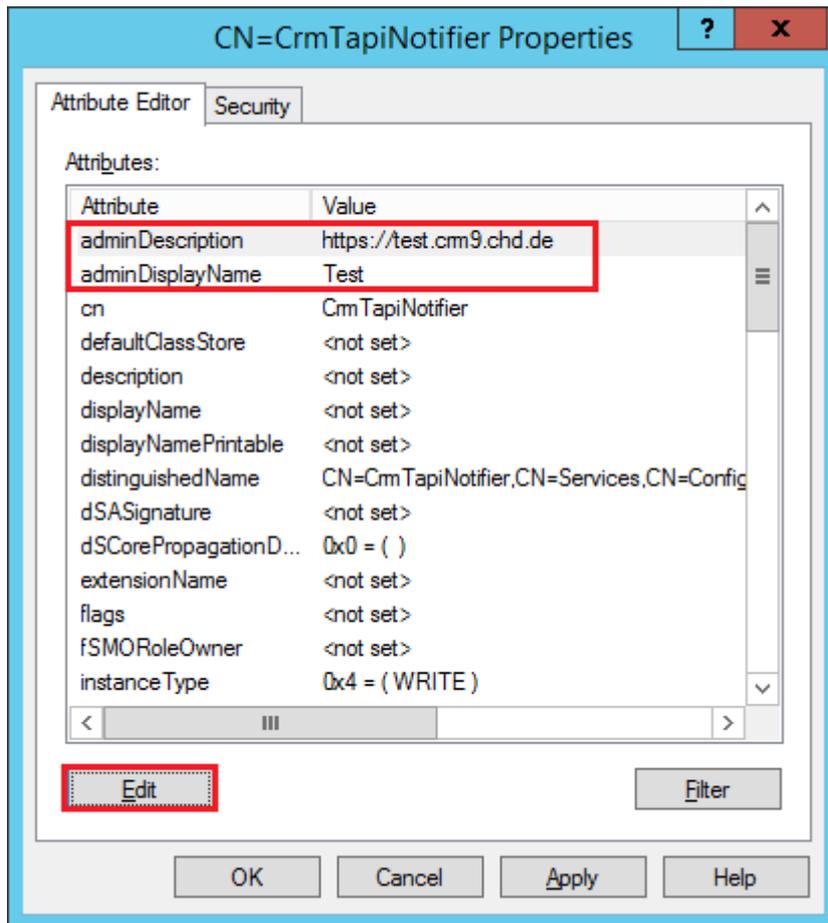
- Path:** Class: container
- Select which properties to view:** Optional (dropdown menu)
- Select a property to view:** adminDisplayName (dropdown menu)
- Attribute Values:**
 - Syntax:** DirectoryString
 - Edit Attribute:** CRM
 - Value(s):** <not set>
- Buttons:** Set, Clear, OK, Cancel

Im Active Directory sieht man jetzt den Service CrmTapiNotifier



Über die Properties können die Werte im Attribut Editor geändert werden.





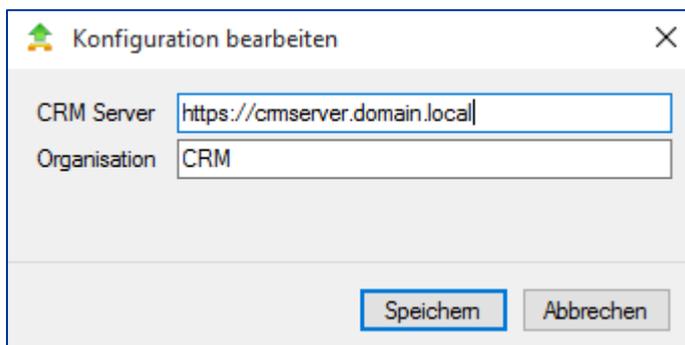
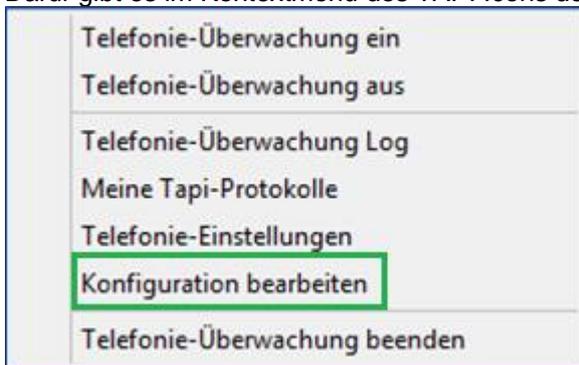
3.7.2 Konfiguration des TAPI Notifier

Beim ersten Aufruf des TAPI Notifier müssen die Anmeldeinformationen übergeben werden. Diese Anmeldeinformationen können im Windows-Tresor gespeichert werden.

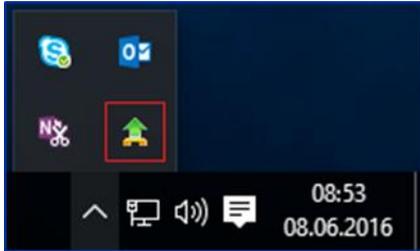


Wenn die Verbindungsdaten zum CRM von den globalen Einstellungen im Active Directory abweichen, dann können diese lokal in der Registry des aktuellen Benutzers gespeichert werden. Beim Start des TAPI Notifier wird zuerst aus der Registry gelesen. Gibt es dort keinen Eintrag, dann werden die globalen Einstellungen aus dem Active Directory gelesen.

Dafür gibt es im Kontextmenu des TAPI Icons den Button Konfiguration bearbeiten



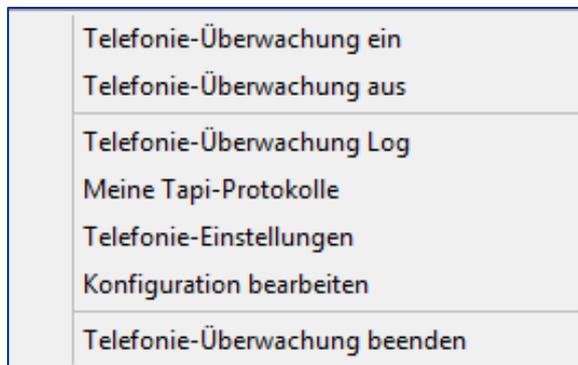
3.7.3 Bedienung des TAPI Notifier



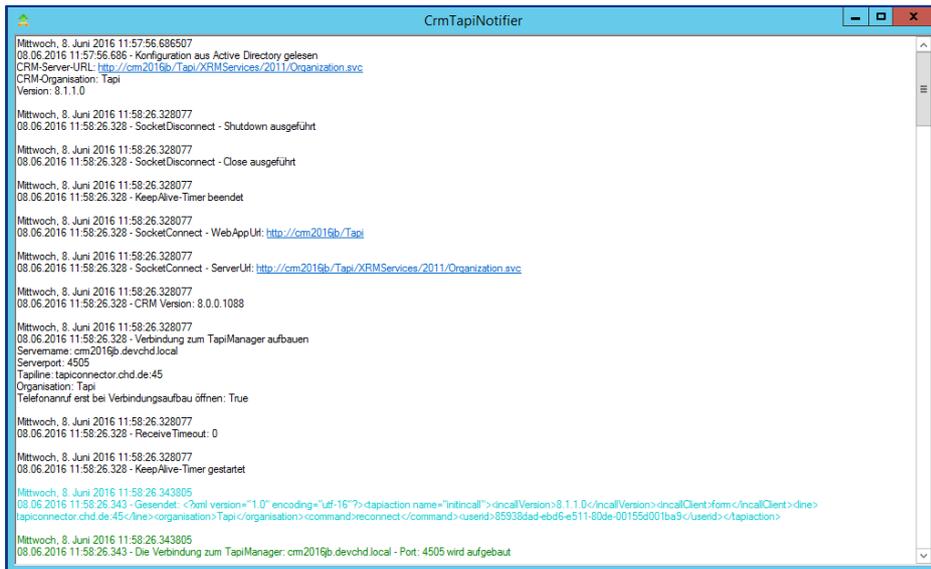
In der Informationsleiste unten rechts erscheint das TAPI Icon.

- grün: Telefonie-Überwachung ist aktiv
- gelb: Die Tapiline des TAPI-Benutzers wurde vom TAPI Connector nicht angemeldet oder nicht lizenziert.
- rot: Telefonie-Überwachung ist nicht aktiv (oder Fehler, Siehe Log-Informationen)

Mit Rechts-Klick auf das TAPI-Icon erscheint ein Kontextmenu für die Bedienung des TAPI Notifier.



- **Telefonie-Überwachung ein/aus**
Für das Ein und Ausschalten der Telefonie-Überwachung
Bei ausgeschalteter Telefonie-Überwachung ist das TAPI-Icon rot.
- **Telefonie-Überwachung Log**
Es öffnet sich ein Fenster mit Log-Informationen (u.a. zur Erkennung von Fehlern)



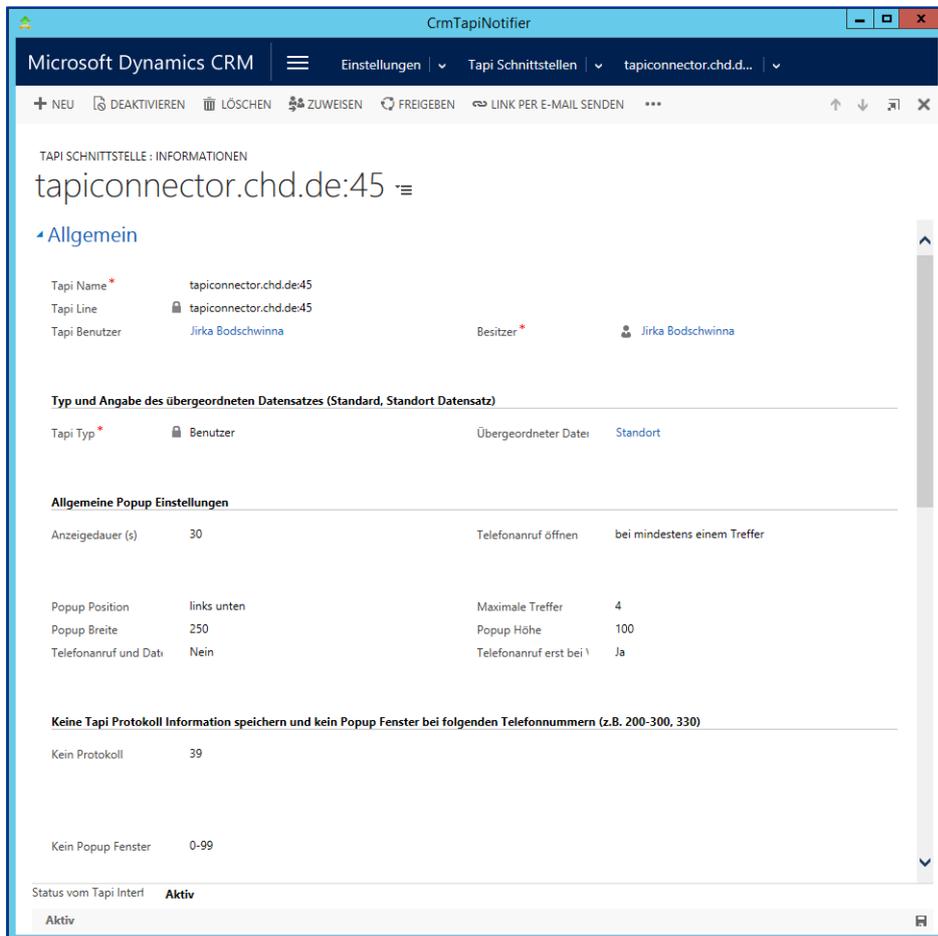
- Meine Tapi-Protokolle

Es öffnet sich ein Fenster mit den TAPI-Protokollen des aktuellen Benutzers

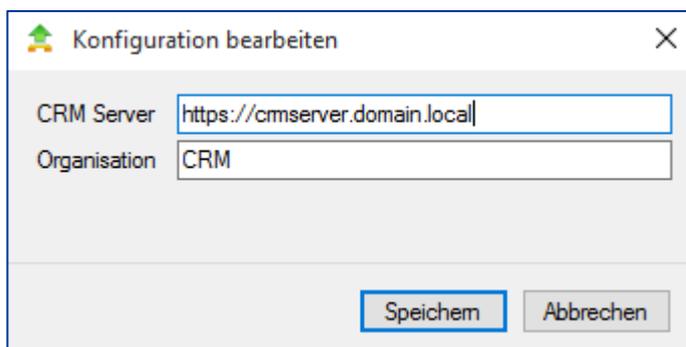
Meine Tapi Protokolle Nach Daten

✓	Nummer	Tapi Line	Interne Nu...	Beginn des Anrufs ↑	Verbindungsaufbau	Verbindungsende	Gesprächs...	Gesprächsr...
	51	hicom.abc25	28	05.08.2015 16:02	05.08.2015 16:02	05.08.2015 16:13	10 Minuten	Eingehend
	03	hicom.abc25	10	05.08.2015 16:01	05.08.2015 16:02	05.08.2015 16:02	0 Minuten	Eingehend
	02	hicom.abc25	10	05.08.2015 15:57	05.08.2015 16:00	05.08.2015 16:00	0 Minuten	Eingehend
		hicom.abc25	10	05.08.2015 15:18	05.08.2015 15:21	05.08.2015 15:23	1 Minute	Eingehend
	07	hicom.abc25	10	05.08.2015 14:47	05.08.2015 14:48	05.08.2015 14:50	2 Minuten	Eingehend
	03	hicom.abc25	10	05.08.2015 14:24	05.08.2015 14:24	05.08.2015 14:25	0 Minuten	Eingehend
	02	hicom.abc25	10	05.08.2015 14:15	05.08.2015 14:15	05.08.2015 14:15	0 Minuten	Eingehend
	03	hicom.abc25	10	05.08.2015 13:54	05.08.2015 13:55	05.08.2015 13:56	1 Minute	Eingehend
	03	hicom.abc25	10	05.08.2015 11:39		05.08.2015 11:39	0 Minuten	Eingehend
	03	hicom.abc25	10	05.08.2015 11:21	05.08.2015 11:23	05.08.2015 11:23	0 Minuten	Eingehend
	03	hicom.abc25	10	05.08.2015 10:35	05.08.2015 10:35	05.08.2015 10:37	1 Minute	Eingehend
	08	hicom.abc25	28	05.08.2015 09:50	05.08.2015 09:50	05.08.2015 09:54	3 Minuten	Ausgehend
	03	hicom.abc25	10	05.08.2015 09:41	05.08.2015 09:42	05.08.2015 09:43	0 Minuten	Eingehend

- **Telefonie Einstellungen**
Es öffnet sich der TAPI-Benutzerdatensatz des angemeldeten TAPI-Benutzers



- **Konfiguration bearbeiten**
- Der Konfigurationsdialog wird zur Änderung der Konfiguration angezeigt



- **Telefonie-Überwachung beenden**
Für das Beenden der Telefonie-Überwachung
(Die Anwendung wird geschlossen und das TAPI-Icon wird aus der Informationsleiste entfernt)

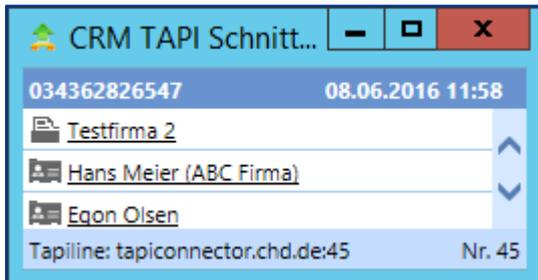
3.8 Tapi Outlook AddIn

Für CRM-Benutzer, die hauptsächlich über den mit dem lokal konfigurierten CRM Outlook-Client arbeiten und die TAPI-Schnittstelle benutzen wollen, gibt es für die Überwachung eingehender Anrufe unabhängig vom Web-Client das Tapi Outlook AddIn.

Dieser verbindet sich wie der Web-Client mit dem TAPI Manager.

Ein eingehender Anruf wird wie bei dem Web-Client mit einem Popup angezeigt.

Hierfür ist ein installierter Internet-Explorer auf dem Client-PC des TAPI-Benutzers notwendig.

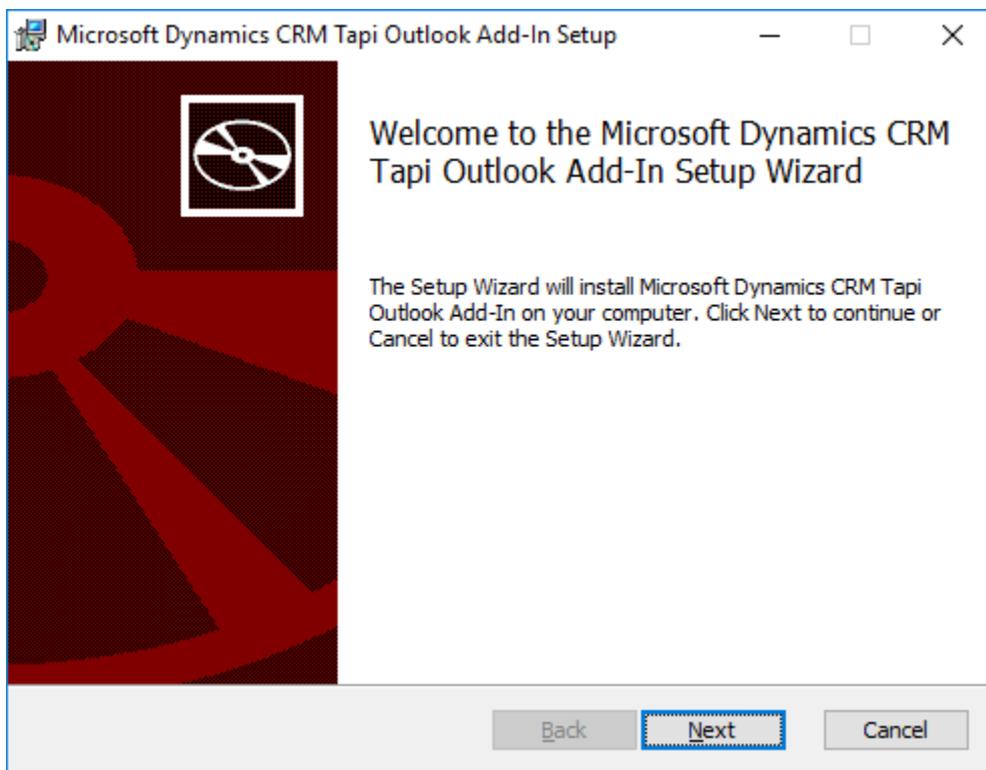


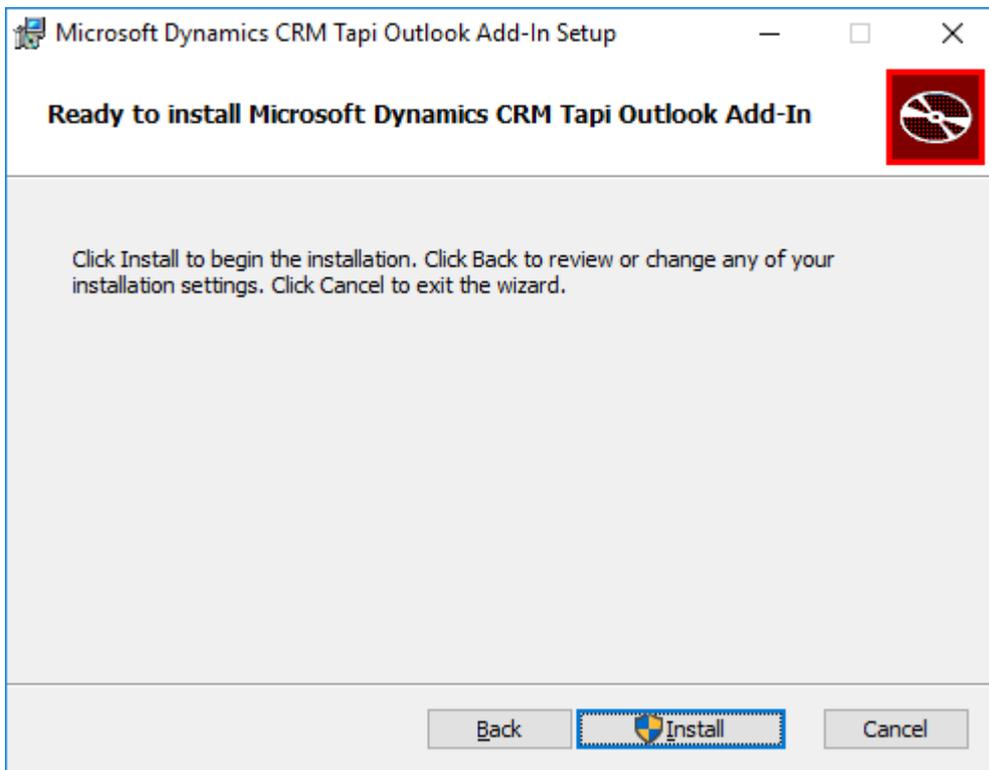
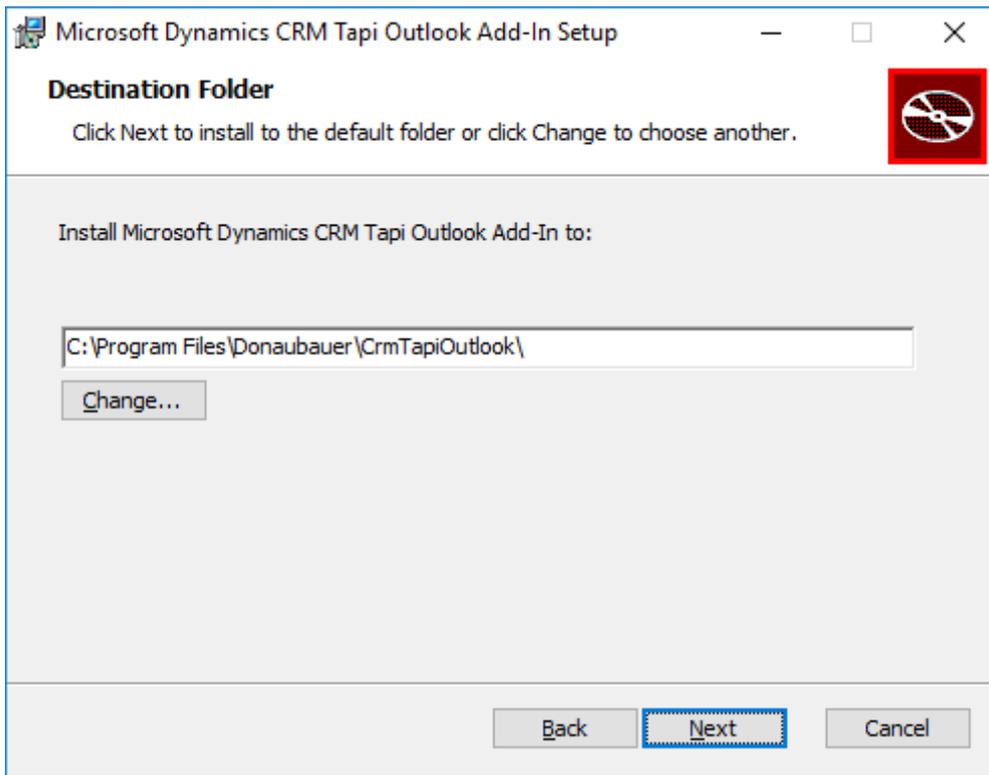
3.8.1 Installation des Tapi Outlook AddIn

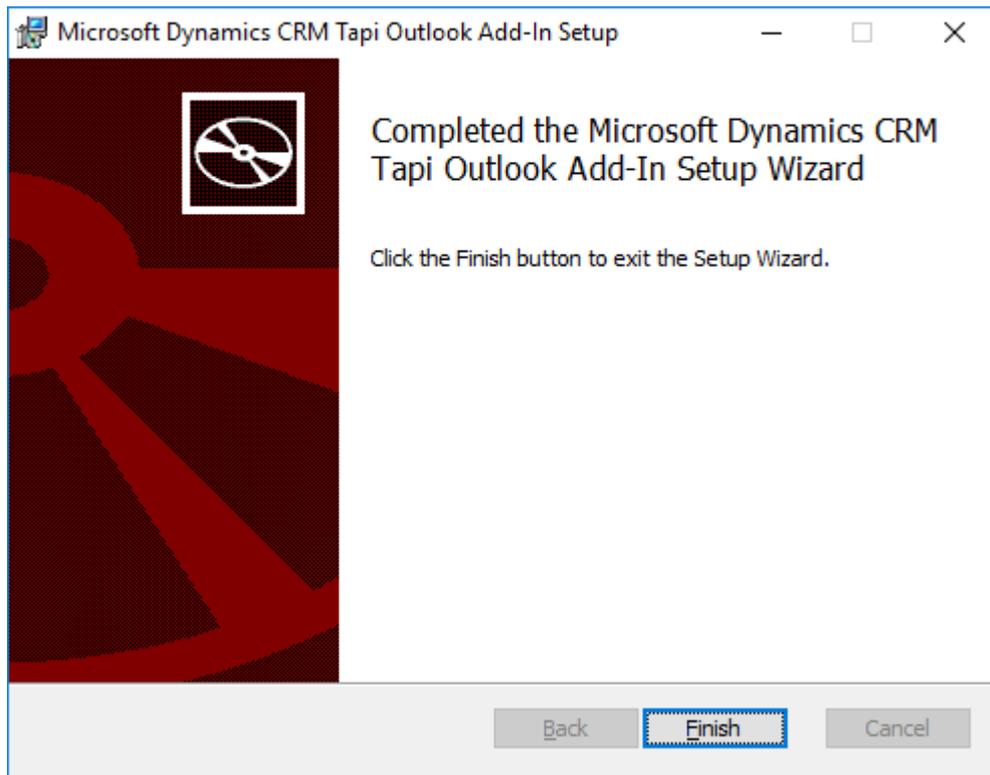
Für die Installation auf dem Client-PC gibt es jeweils eine msi-Datei für 32 bit und 64 bit Systeme.

Für die Installation und Deinstallation benötigt man Administrator-Rechte auf dem Client-PC.

Es ist aber auch möglich das AddIn per Softwareverteilung auf mehreren Client-PCs zu installieren.







3.8.2 Konfiguration des CRM Tapi Outlook AddIn



Verbindung mit Microsoft Dynamics CRM herstellen

Microsoft Dynamics CRM

Domain\Benutzername:

Kennwort:

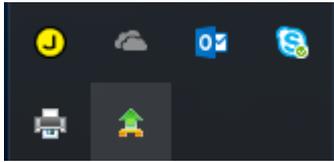
Kennwort speichern und Verbindung automatisch herstellen

OK Abbrechen

Der CRM-Server und die Organisation werden aus der Registry geladen. Dabei werden die durch die Konfiguration des CRM-Outlook-Clients erstellten Registry-Einträge genutzt.

Beim ersten Start des TAPI Outlook AddIns müssen die Anmeldeinformationen übergeben werden. Diese Anmeldeinformationen können im Windows-Tresor gespeichert werden.

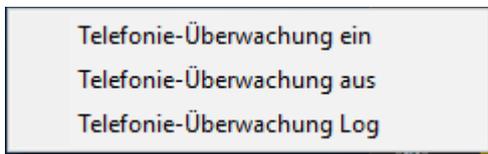
3.8.3 Bedienung des CRM TAPI Outlook AddIns



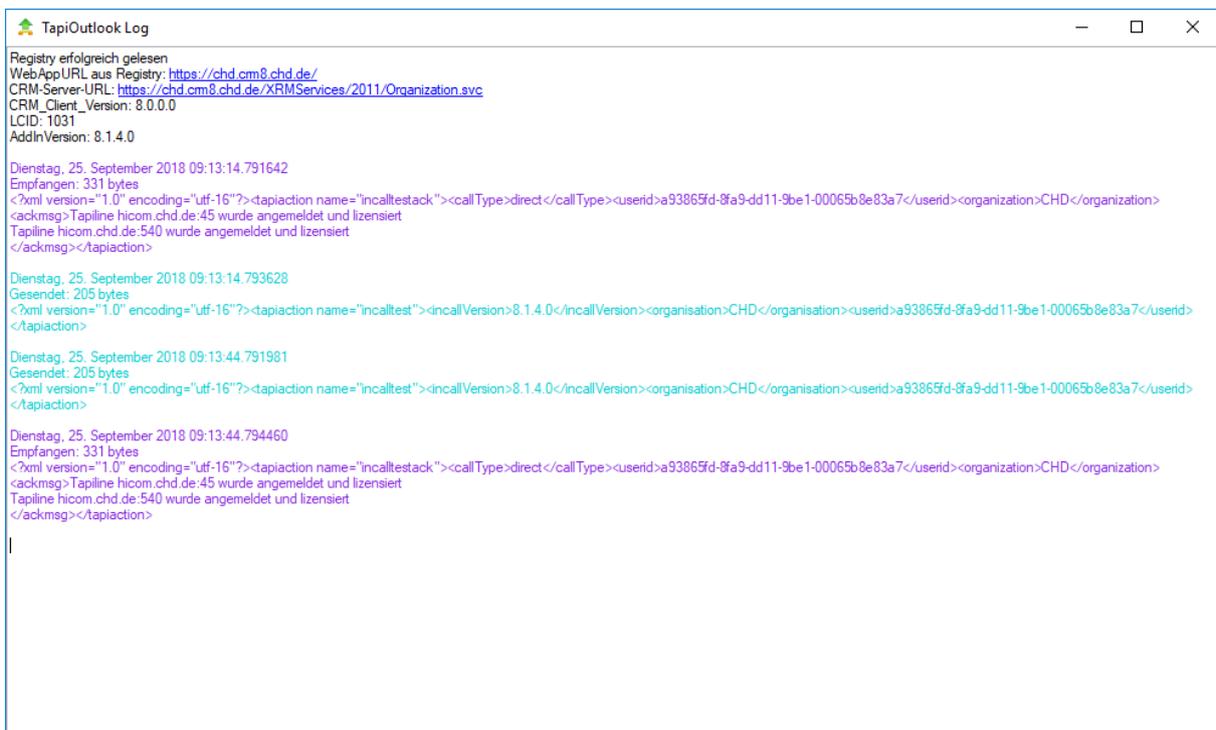
In der Informationsleiste unten rechts erscheint das TAPI Icon.

- grün: Telefonie-Überwachung ist aktiv
- gelb: Die Tapiline des TAPI-Benutzers wurde vom TAPI Connector nicht angemeldet oder nicht lizenziert.
- rot: Telefonie-Überwachung ist nicht aktiv (oder Fehler, Siehe Log-Informationen)

Mit Rechts-Klick auf das TAPI-Icon erscheint ein Kontextmenu für die Bedienung des CRM TAPI Outlook AddIns

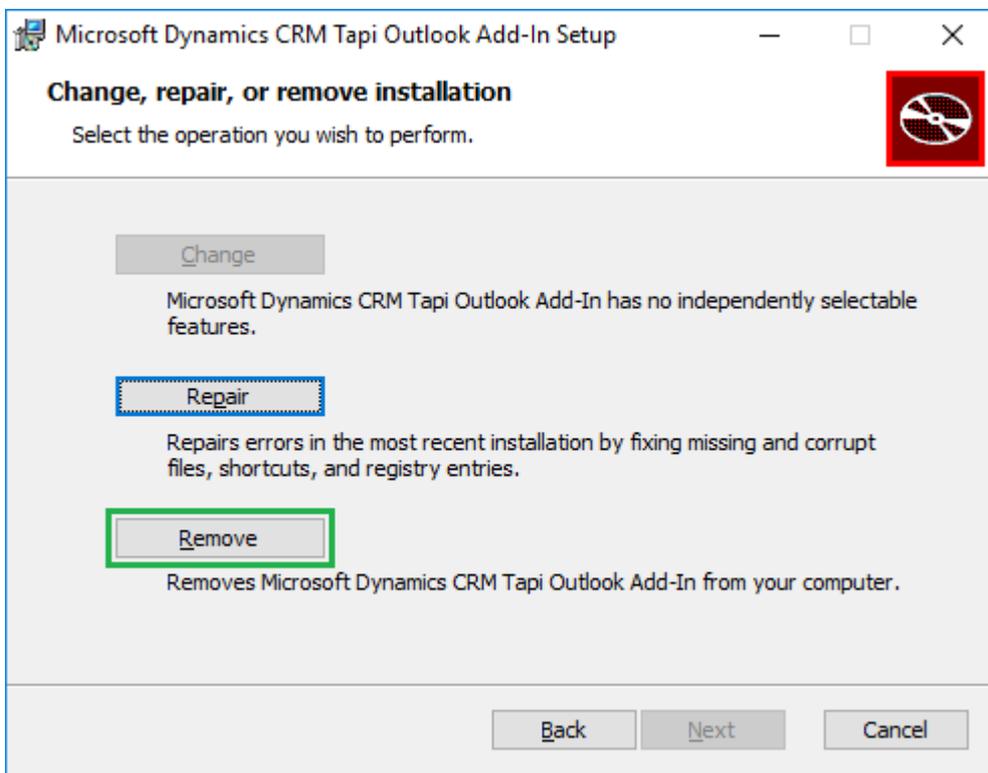
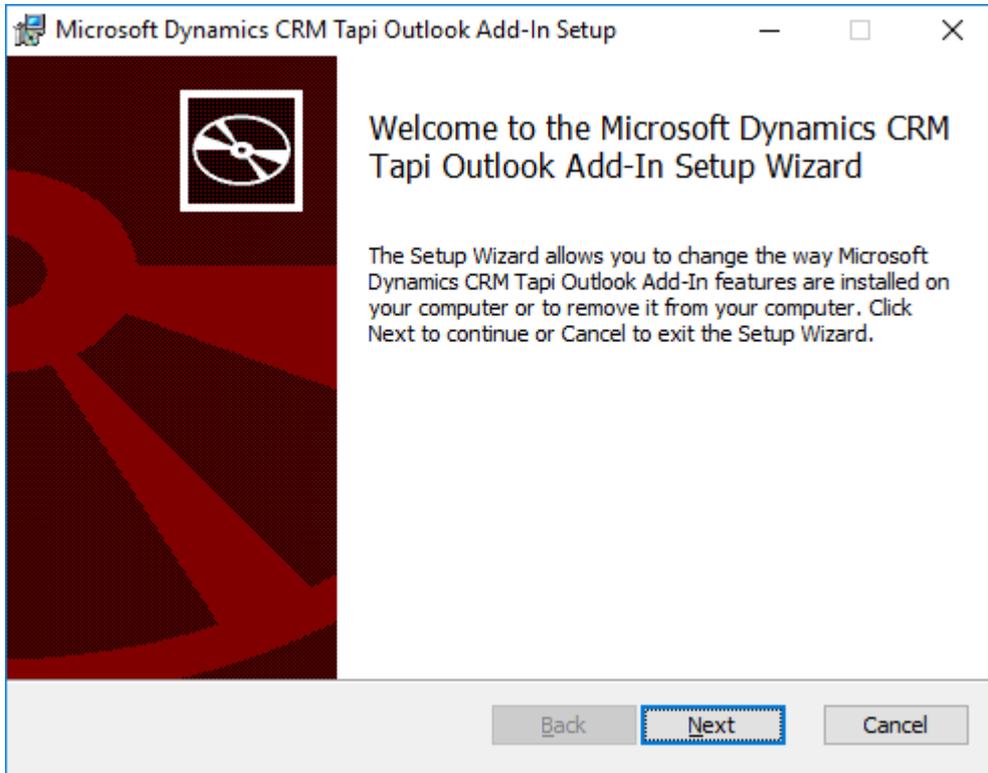


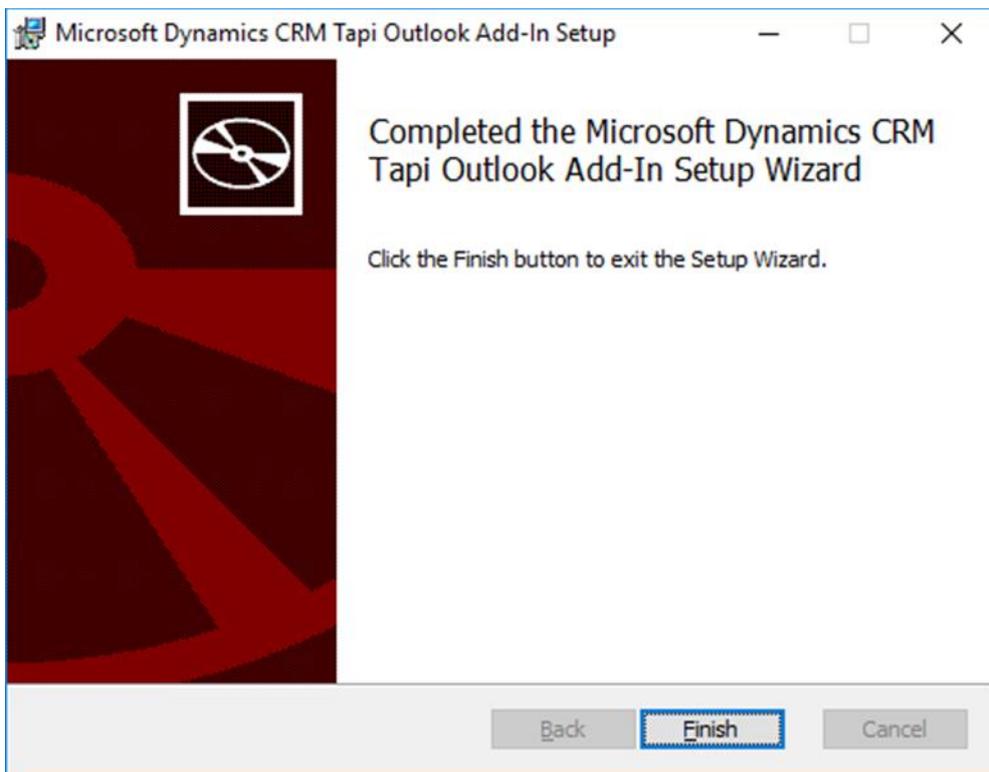
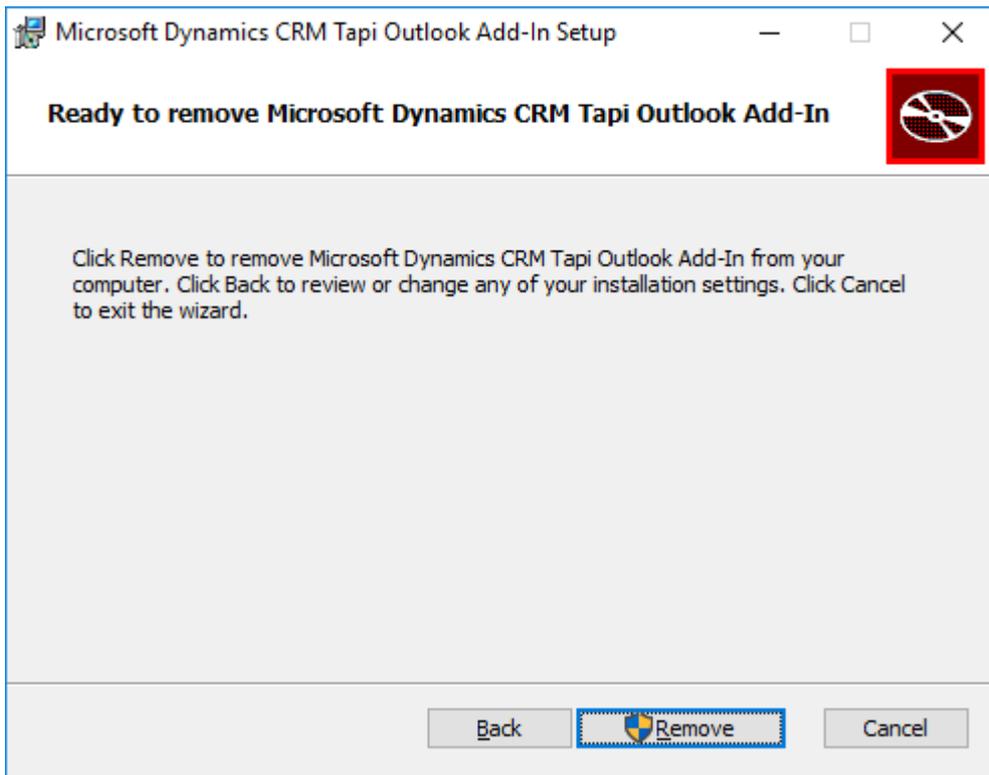
- **Telefonie-Überwachung ein/aus**
Für das Ein und Ausschalten der Telefonie-Überwachung
Bei ausgeschalteter Telefonie-Überwachung ist das TAPI-Icon rot.
- **Telefonie-Überwachung Log**
Es öffnet sich ein Fenster mit Log-Informationen (u.a. zur Erkennung von Fehlern)



Deinstallation des Tapi Outlook AddIns

Für die Deinstallation des Tapi Outlook AddIns wird die msi-Datei erneut aufgerufen.





Sollten Sie weitere Fragen zur CRM TAPI Schnittstelle haben oder weiterführenden Support benötigen, so zögern Sie bitte nicht uns zu kontaktieren.

Die Kontaktdaten der Donaubauer AG:

DONAUBAUER
AKTIENGESELLSCHAFT

Wurzener Straße 10
04774 Dahlen / Sa.

Tel.: +49 (34361) 826-0
Fax: +49 (34361) 826-25
Mail: sales@donaubauer.com
Web: www.donaubauer.com

Vorstand: Andreas Donaubauer
Aufsichtsratsvorsitzende: Andrea Striegler
Amtsgericht Leipzig
HRB 23063
Ust.-ID: DE814819651