

Integrazione a MS Dynamics CRM

Integrazione ai sistemi CRM

Impressum

Le specifiche tecniche e le illustrazioni grafiche presenti in questo document corrispondono alle ultime informazioni disponibili al momento della redazione.

Ci riserviamo il diritto di apportare modifiche.

estos Italia declina ogni responsabilità per i Danni direttamente e indirettamente risultanti dall'uso di questo documento.

Tutti i marchi e i prodotti sono dei rispettivi proprietari.
Copyright estos Italia Srl. Tutti i diritti riservati.

I termini e le condizioni d'uso possono essere trovati sul nostro sito:
<https://www.estos.it/termini-e-condizioni>

estos Italia Srl
via del Cottonificio 37/1 - 33100 - Udine

info@estos.it
www.estos.it

A far fede da data 29.03.2016

Cronologia documento

Versione	Data	Autore	Variazioni
1.0	29/03/2016	MBE	Redazione

Indice

1. Premessa.....	4
2. Integrazione anagrafiche	5
2.1. Replica via ODBC.....	5
2.2. Replica tramite i WebService.....	12
3. Personalizzazione del popup.....	16
4. HotKey Dialing e Click2Call.....	17

1.Premessa

L'integrazione del vostro Dynamics CRM all'infrastruttura telefonica (CTI) grazie a ProCall Enterprise, consente di utilizzare contatti, lead e tutte le più importanti informazioni relative al vostro cliente. Il tutto, con l'aggiunta di funzionalità di collaborazione e di Unified Communications per un lavoro più efficiente.

Mario Rossi possiede un'azienda di medie dimensioni. Egli vorrebbe integrare il suo attuale sistema telefonico con il suo CRM Microsoft Dynamics, contenente tutti i dettagli dei suoi clienti. L'obiettivo che il signor Rossi vuole ottenere è quello di unificare i due strati in un'unica soluzione, con il riconoscimento del chiamante, con la possibilità di visualizzare subito a monitor i dati più sensibili inseriti a crm, rispetto a quella che è la sua attività e il normale flusso di lavoro ottimizzando e velocizzando tutti i processi lavorativi.

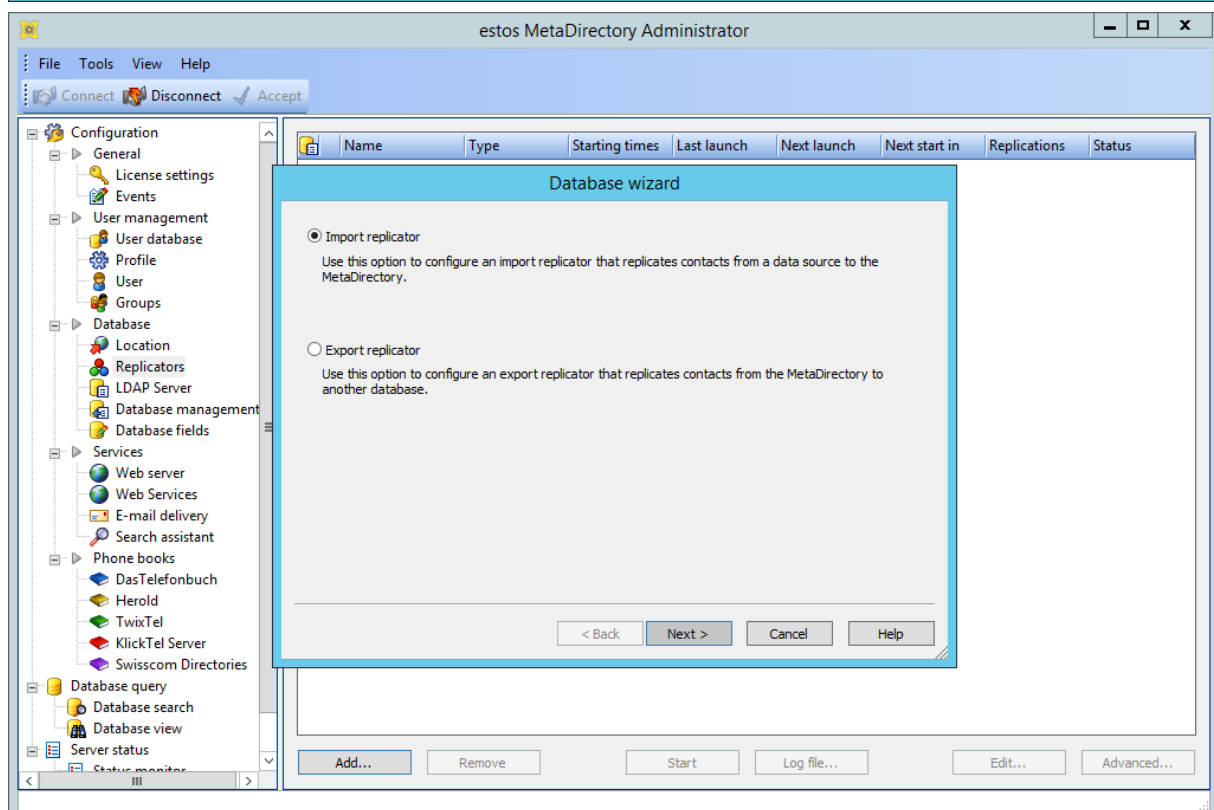
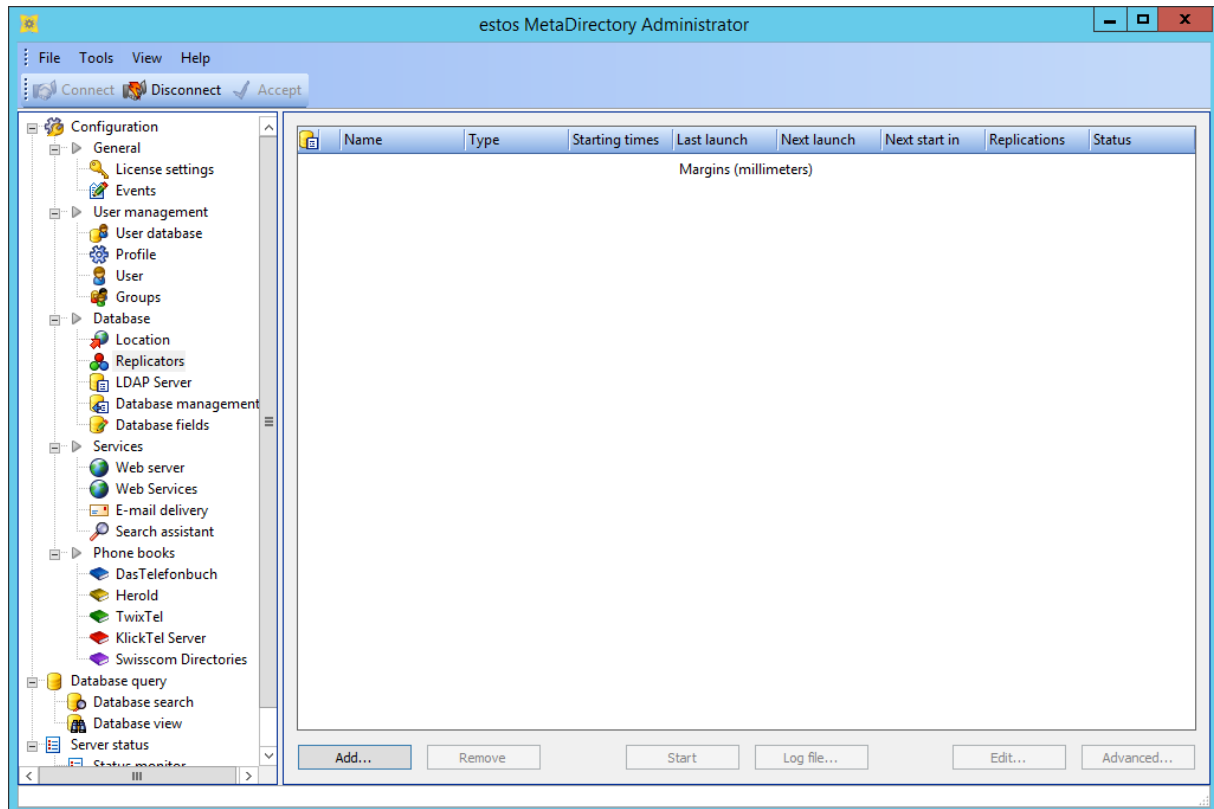
Tutto questo è possibile grazie alla suite ProCall Enterprise in combinazione con l'utilizzo di MetaDirectory.

Con MetaDirectory è possibile accentrare differenti anagrafiche aziendali in un unico database accessibile all'azienda. Tutti i dati rilevanti, come numeri di telefono, email e altre informazioni sono a disposizione dei dipendenti. Il trattamento intelligente dei dati permette una facile ricerca e rapidi risultati, anche nel caso di anagrafiche di grandi dimensioni.

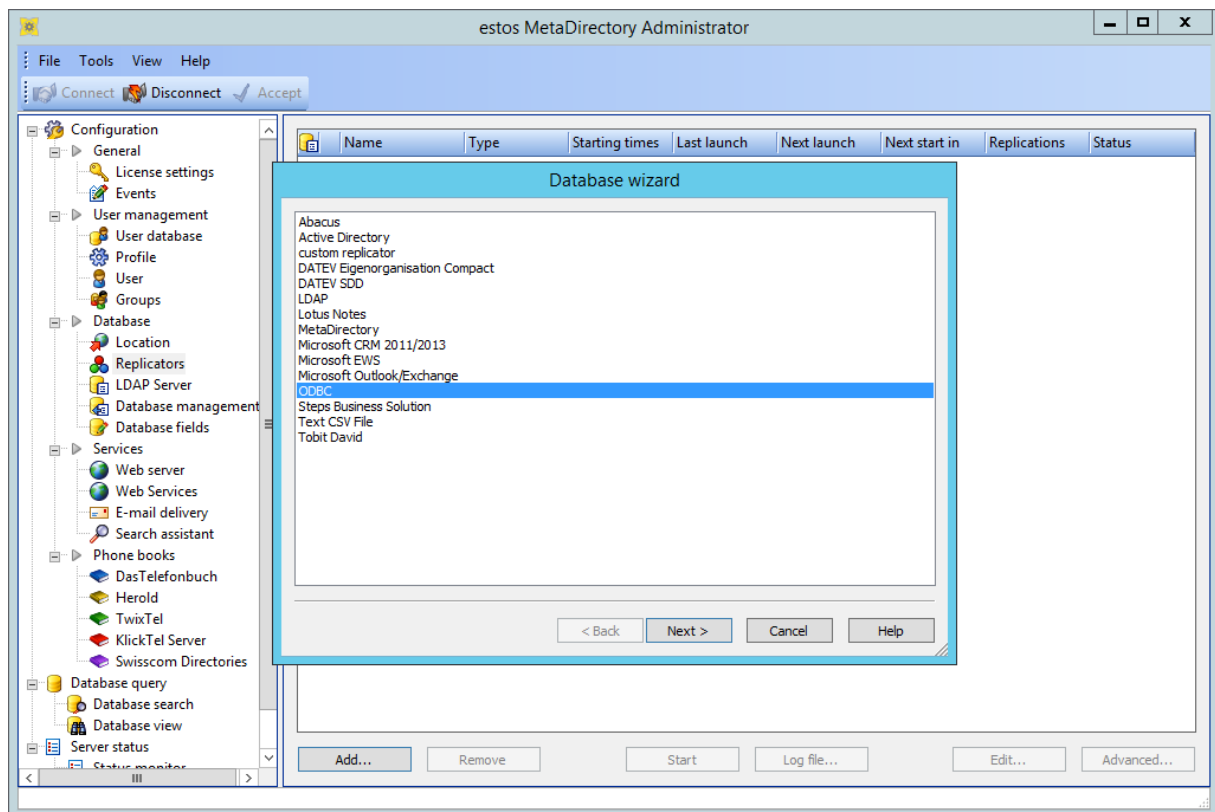
2. Integrazione anagrafiche

2.1. Replica via ODBC

MetaDirectory: aggiunta di un nuovo replicatore di importazione da Dynamics CRM

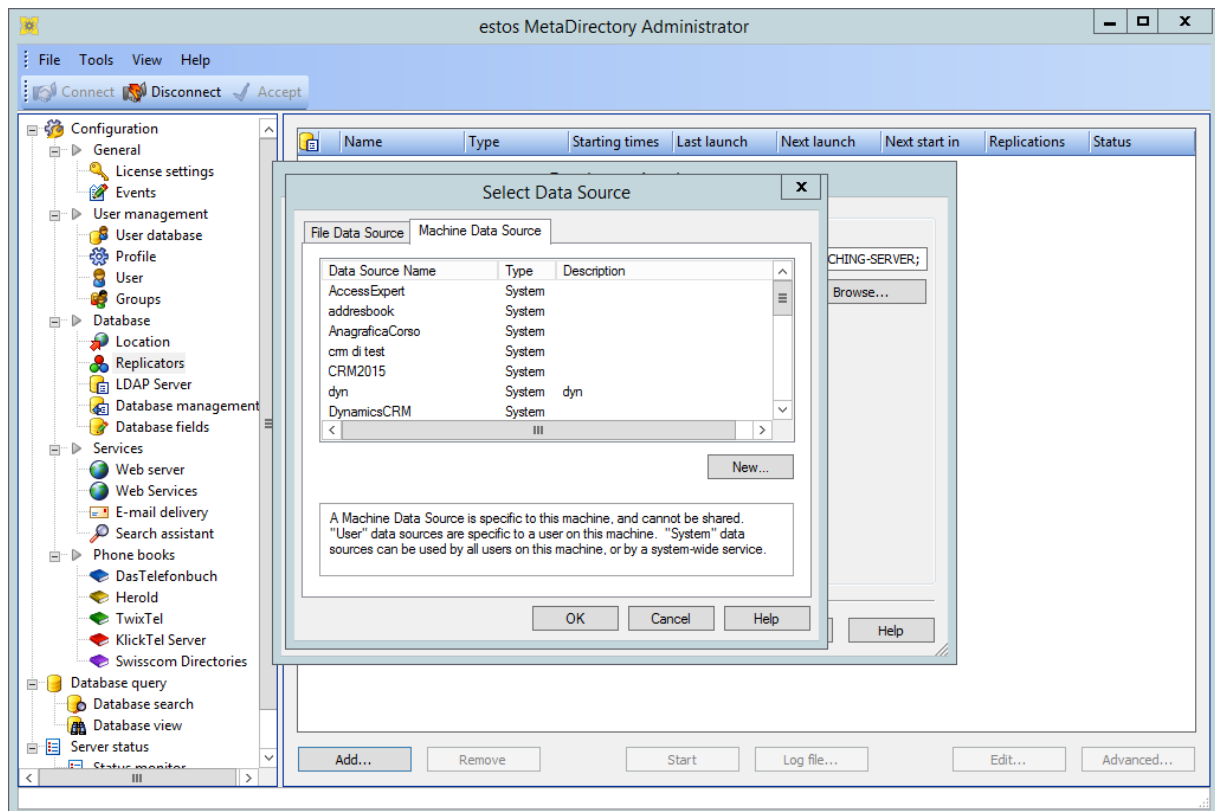


La connessione verso il DB del CRM avverrà via ODBC

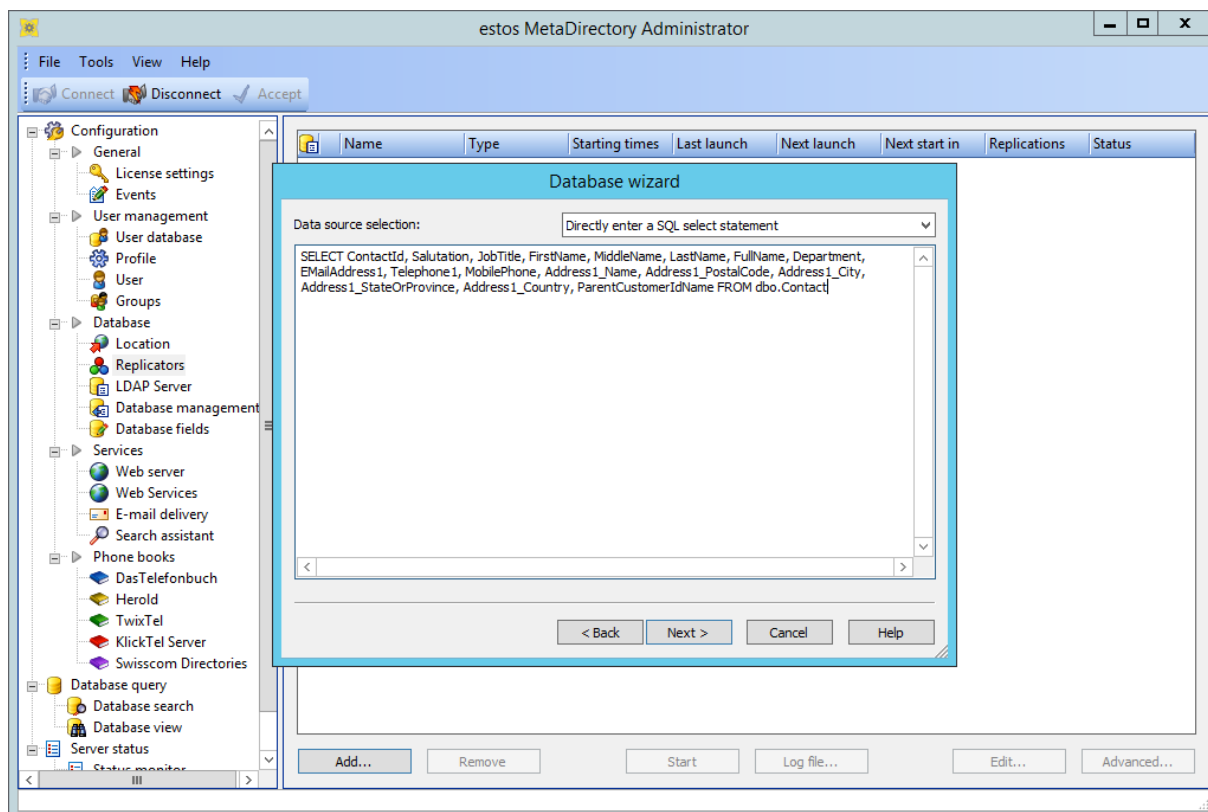


Inseriamo la password di amministratore del server

Dopo aver creato il connettore ODBC, scegliamolo per proseguire



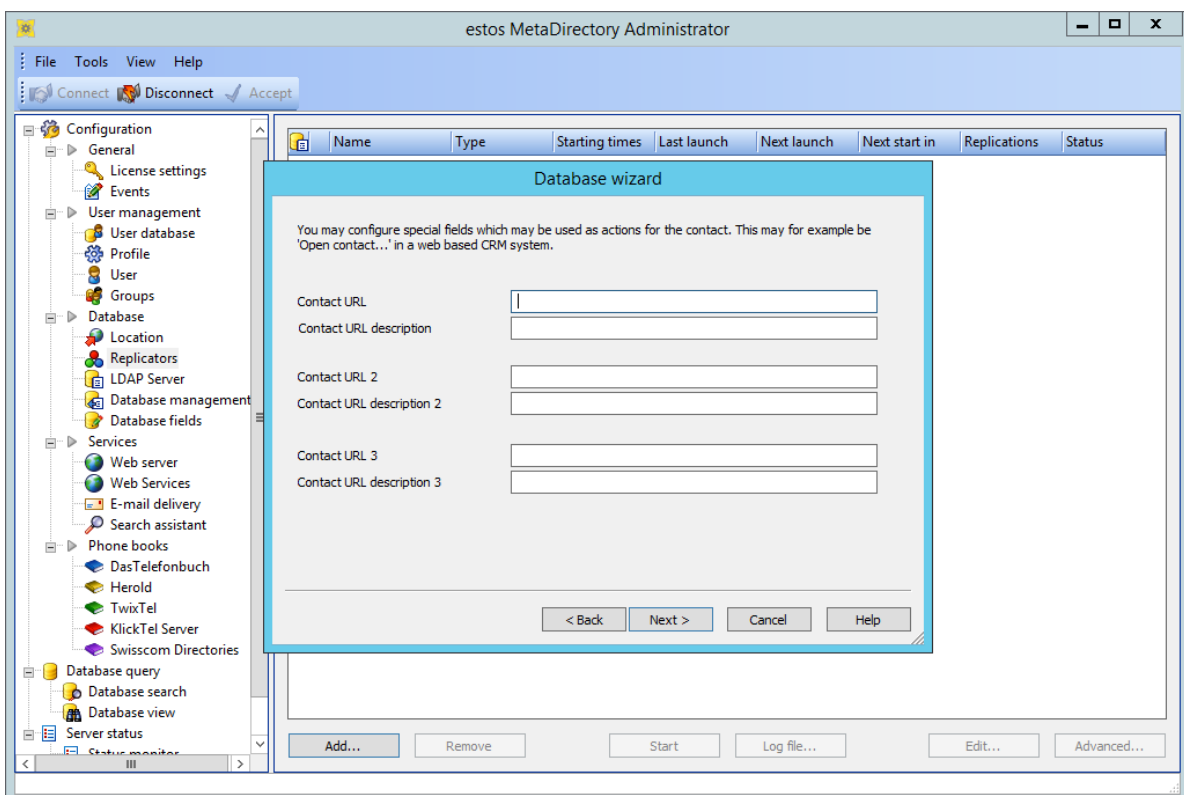
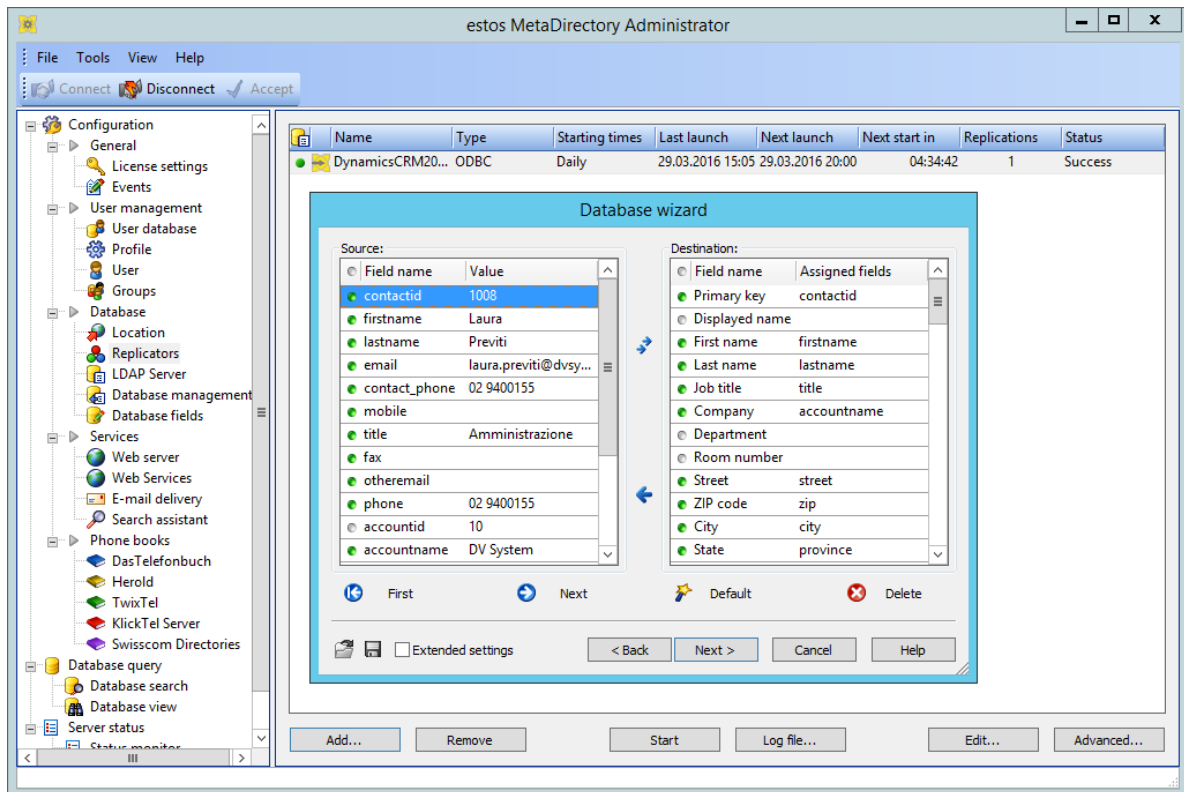
Inseriamo la query SQL per l'estrapolazione dei dati



La query inserita è la seguente, e permette l'estrapolazione dei principali dati anagrafici:

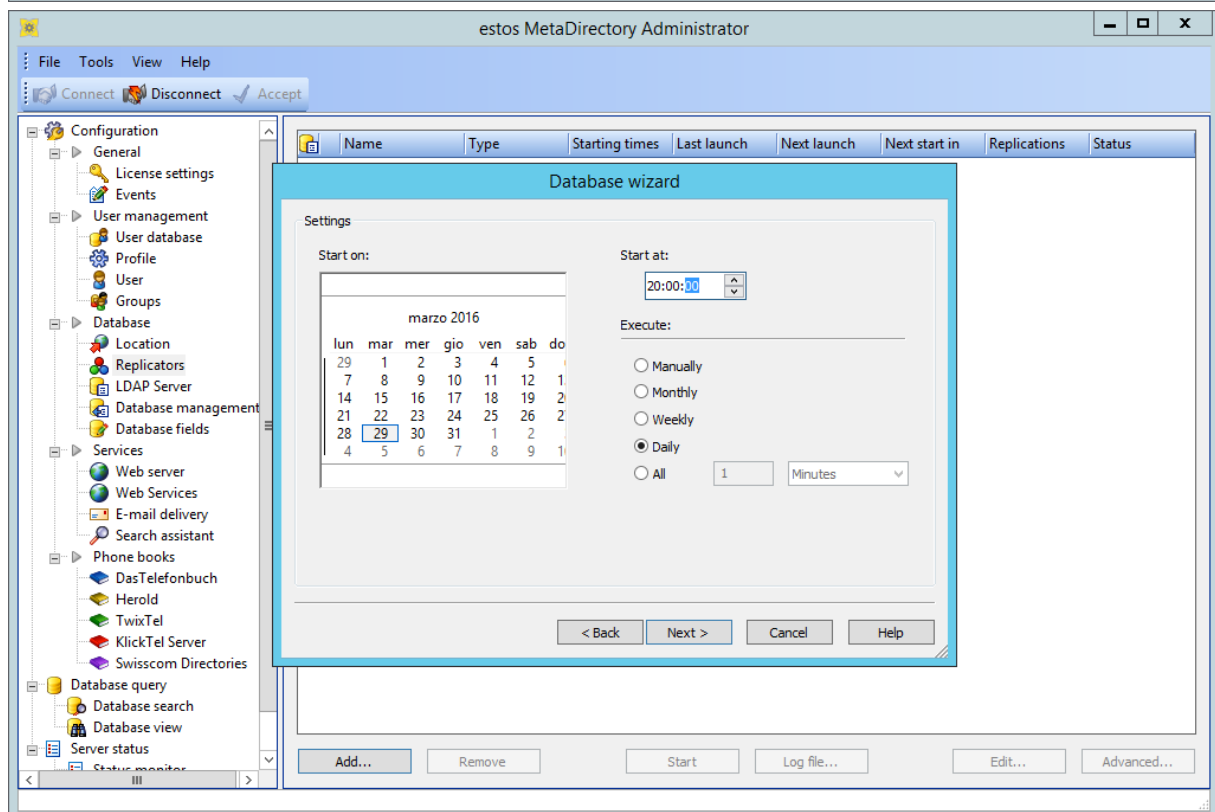
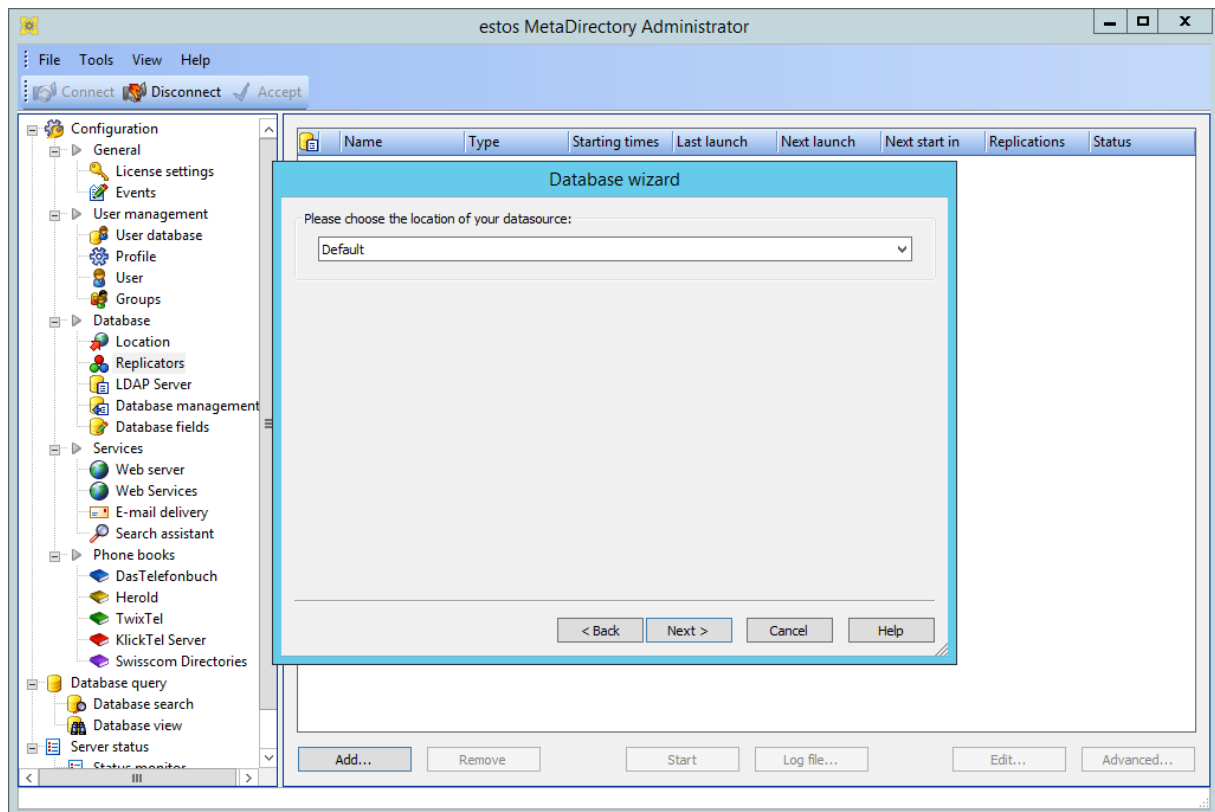
```
SELECT ContactId, Salutation, JobTitle, FirstName, MiddleName, LastName, FullName, Department,
EmailAddress1, Telephone1, MobilePhone, Address1_Name, Address1_PostalCode, Address1_City,
Address1_StateOrProvince, Address1_Country, ParentCustomerIdName FROM dbo.Contact
```

Eseguiamo la mappatura dei campi LDAP

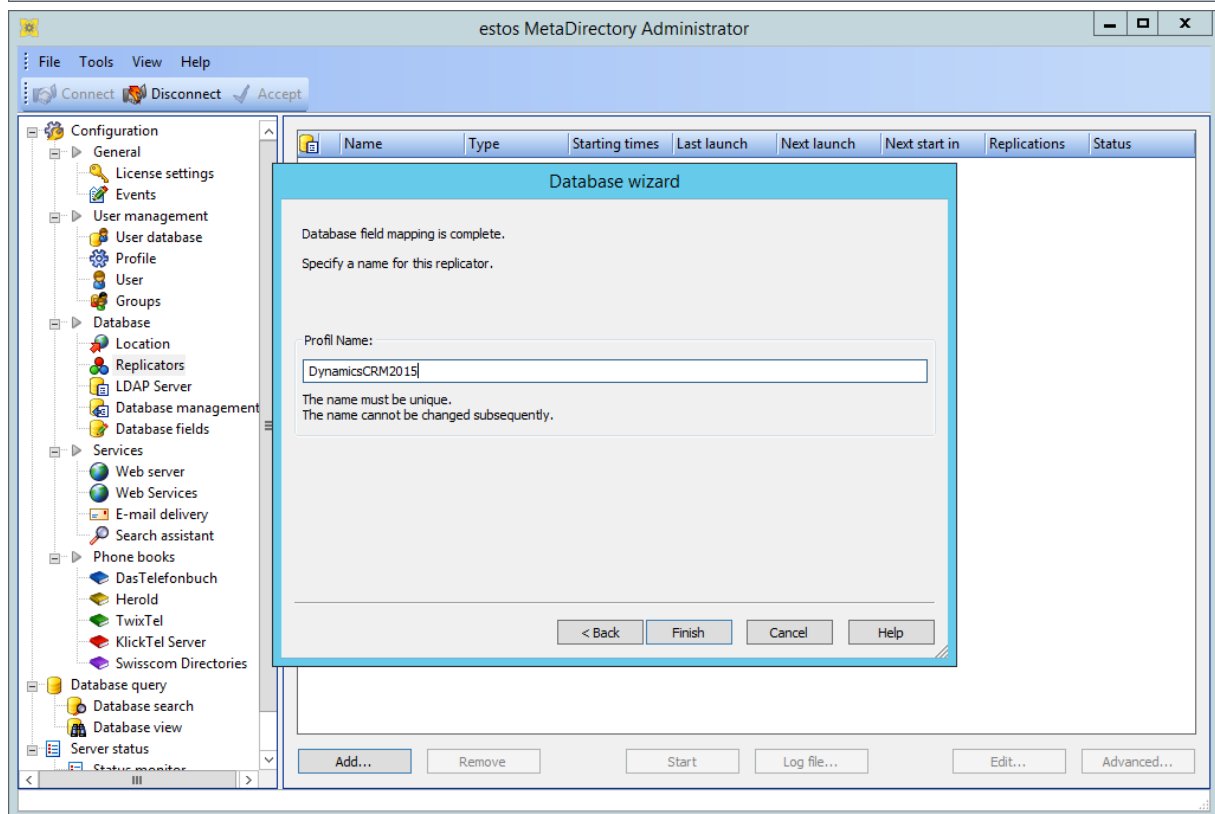
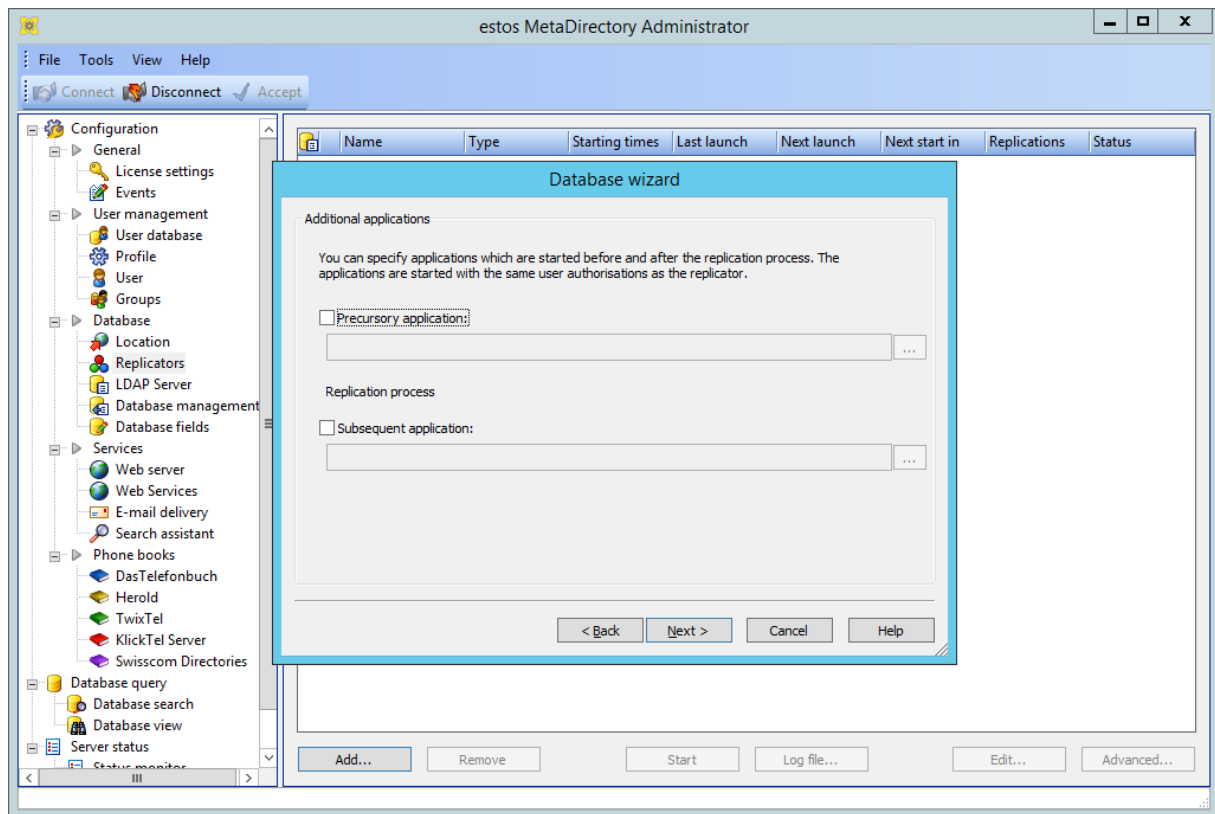


Alla sezione Contact URL è possibile inserire un URL parametrizzato che permetta lo scatenamento di azioni da ProCall Enterprise verso il CRM.

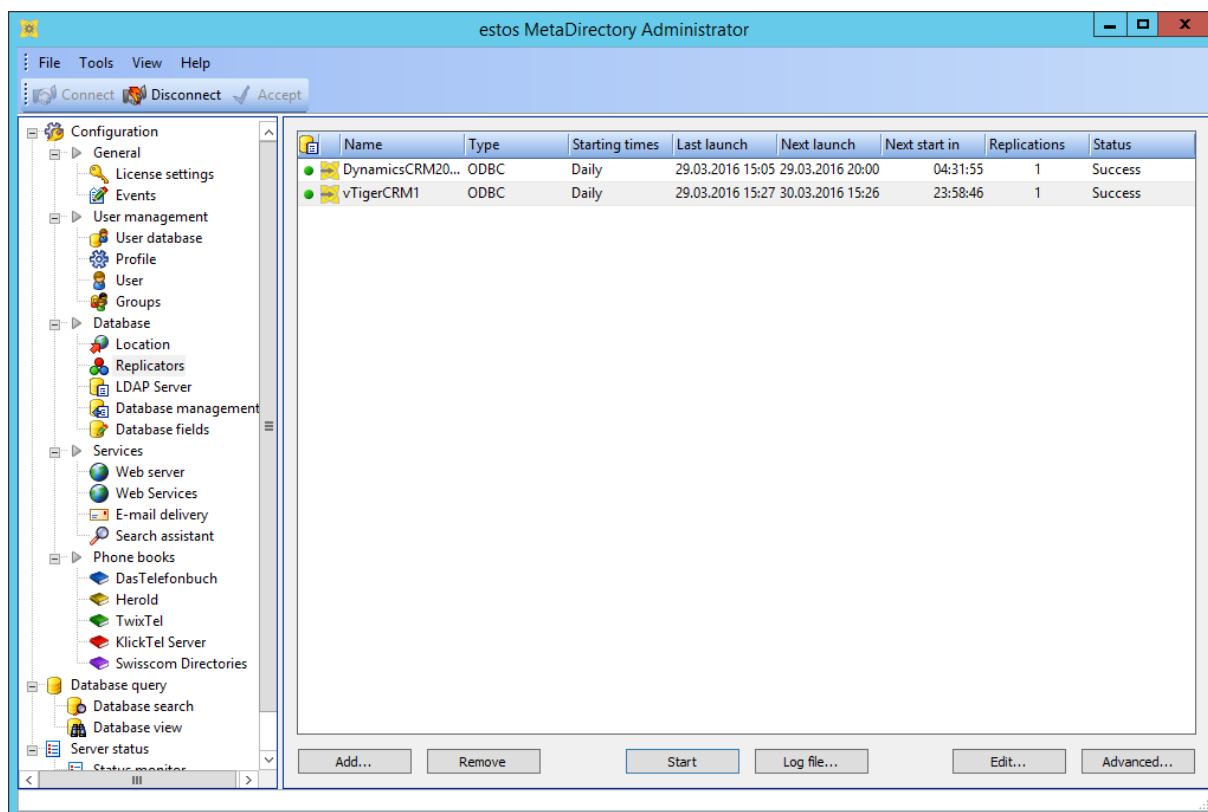
Esempio di URL per apertura contatto: https://dynamics_crm/sfa/conts/edit.aspx?id=<EntryID>



Pianifichiamo l'aggiornamento automatico dei dati. La schedulazione permette, nell'intervallo di tempo che si è impostato, la lettura da parte di MetaDirectory delle anagrafiche, in modo da eseguire autonomamente e automaticamente l'aggiornamento dei dati provenienti da modifiche fatte a CRM o l'eliminazione di record cancellati.



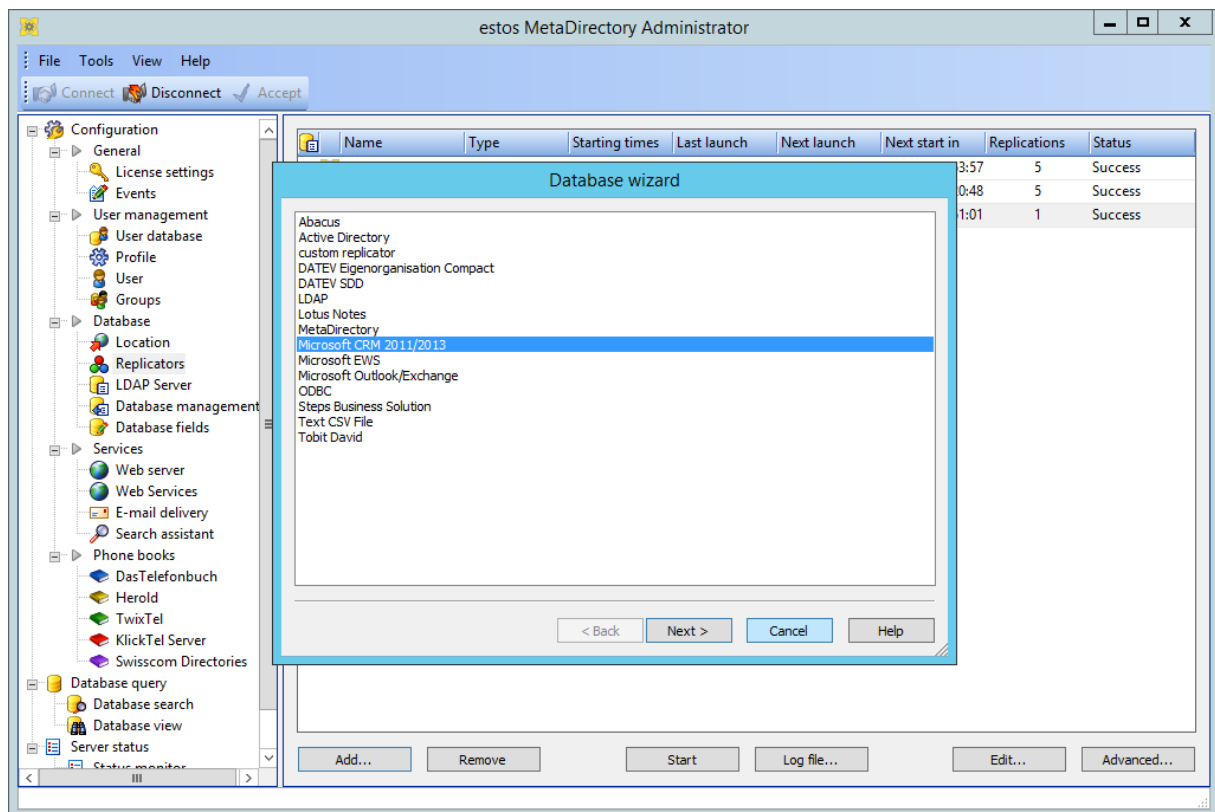
Terminiamo assegnando un nome al replicatore ed eseguendolo



Il popolamento del server LDAP di MetaDirectory con i contatti provenienti da Dynamics CRM è avvenuto con successo.

2.2. Replica tramite i WebService

Con estos MetaDirectory è possibile importare Dynamics CRM comodamente tramite i suoi WebService, senza dover creare connessioni ODBC. Questa opzione permette anche di importare dati da un account Microsoft Dynamics CRM Online. Tra i replicatori che il software mette a disposizione, c'è Microsoft CRM



Una volta selezionato il replicatore, proseguiamo inserendo i parametri di connessione.

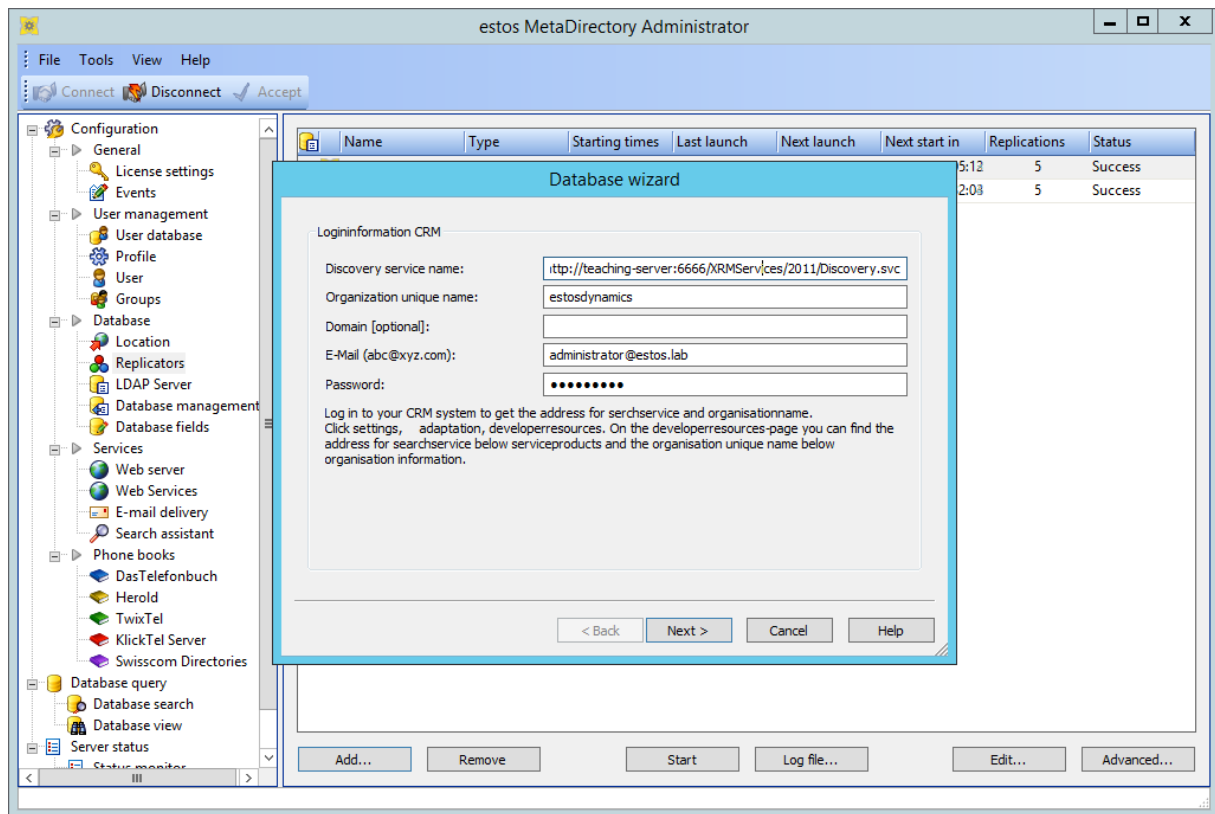
Per quanto riguarda il discovery service name, per le installazioni on premise, il link da utilizzare è il seguente:

`http[s]://hostname:port/XRMServices/2011/Discovery.svc`

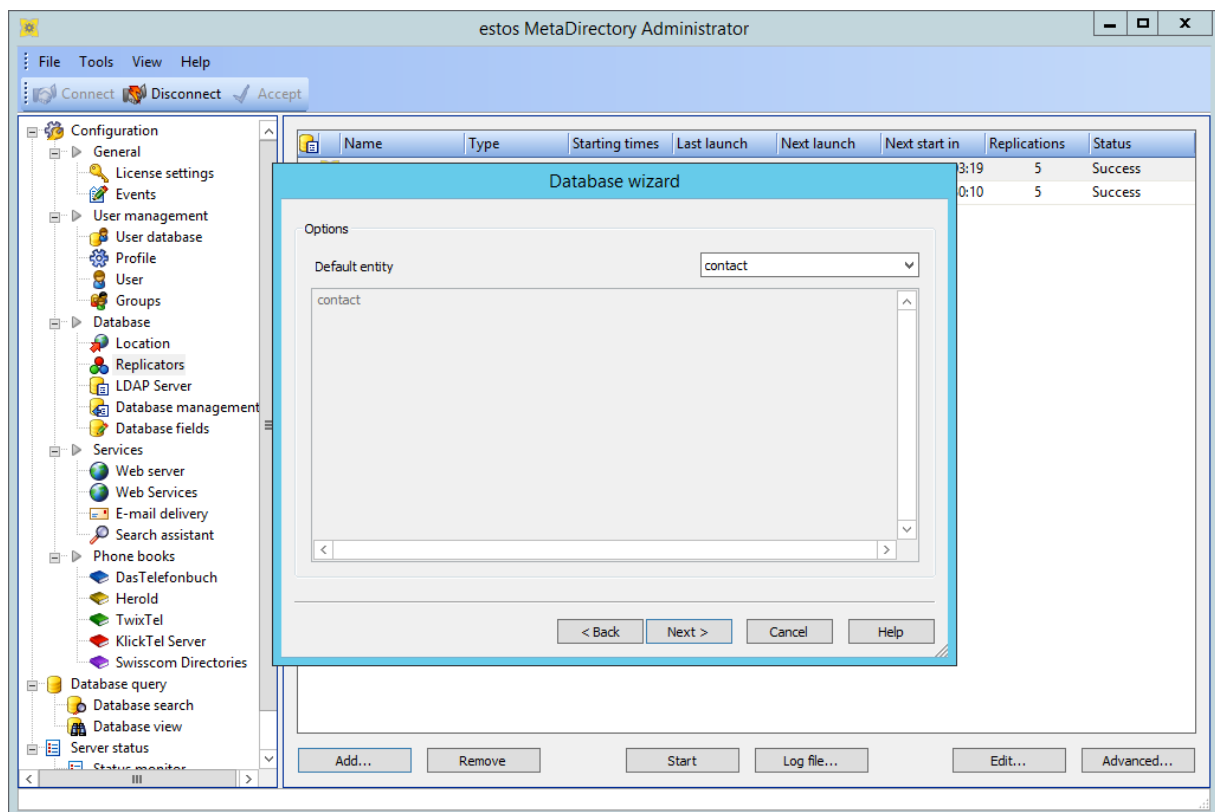
Per le installazioni in cloud, la lista degli URL è disponibile [qui](#).

Nell'ordine vanno poi inseriti il nome dell'organizzazione, visualizzabile all'interno del link di default del CRM:

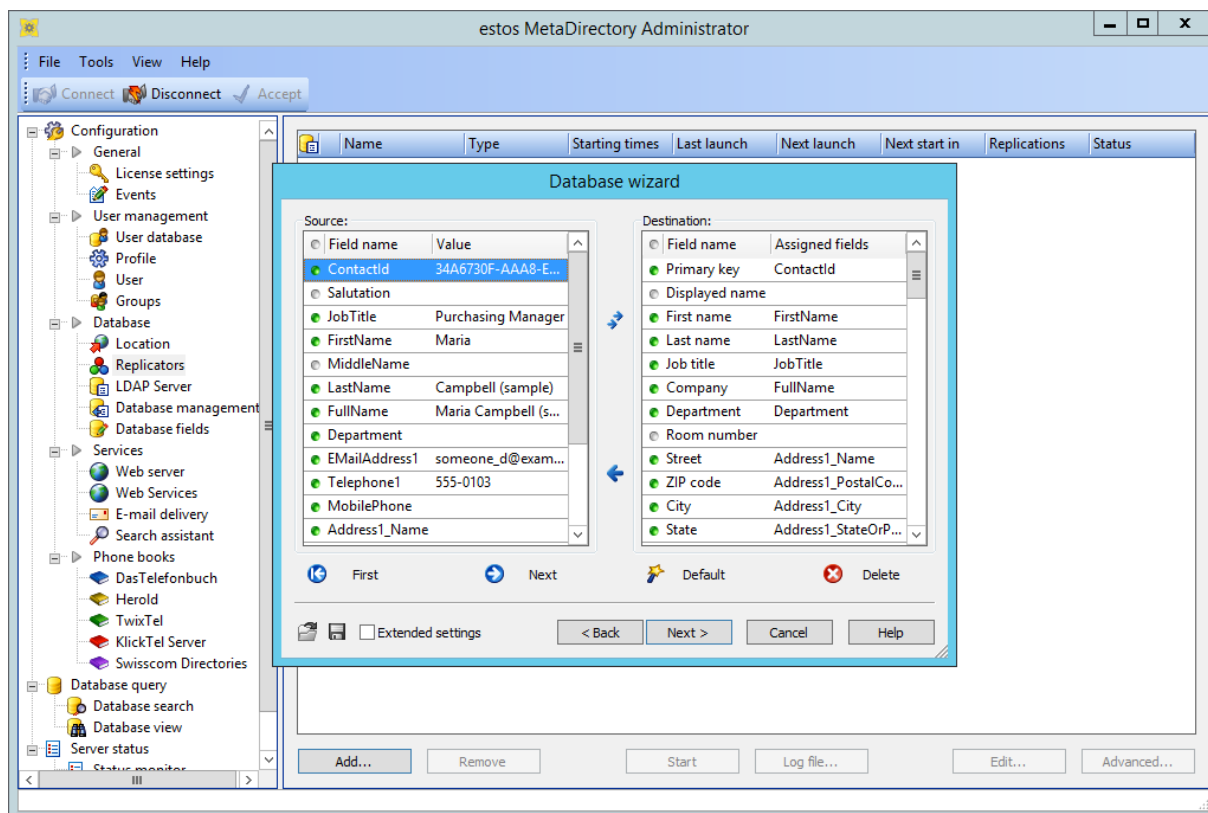
`http[s]://hostname:port/organizationuniquename/main.aspx#950168047` e infine un nome utente e una password di dominio (di un utente con appropriate permission)



Dopo la connessione, va scelta, prima di procedere alla mappatura dei campi, la vista di default.



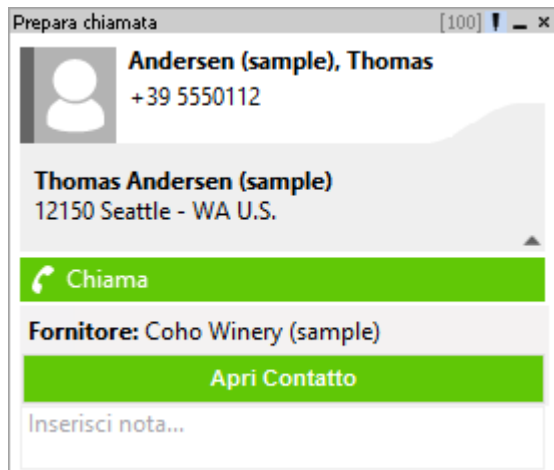
Di default, il replicatore mette a disposizione le seguenti viste: contact, lead, account, systemuser e FetchXML. Tramite l'uso di quest'ultima, è possibile personalizzare la query di importazione dei dati. [Maggiori informazioni](#)



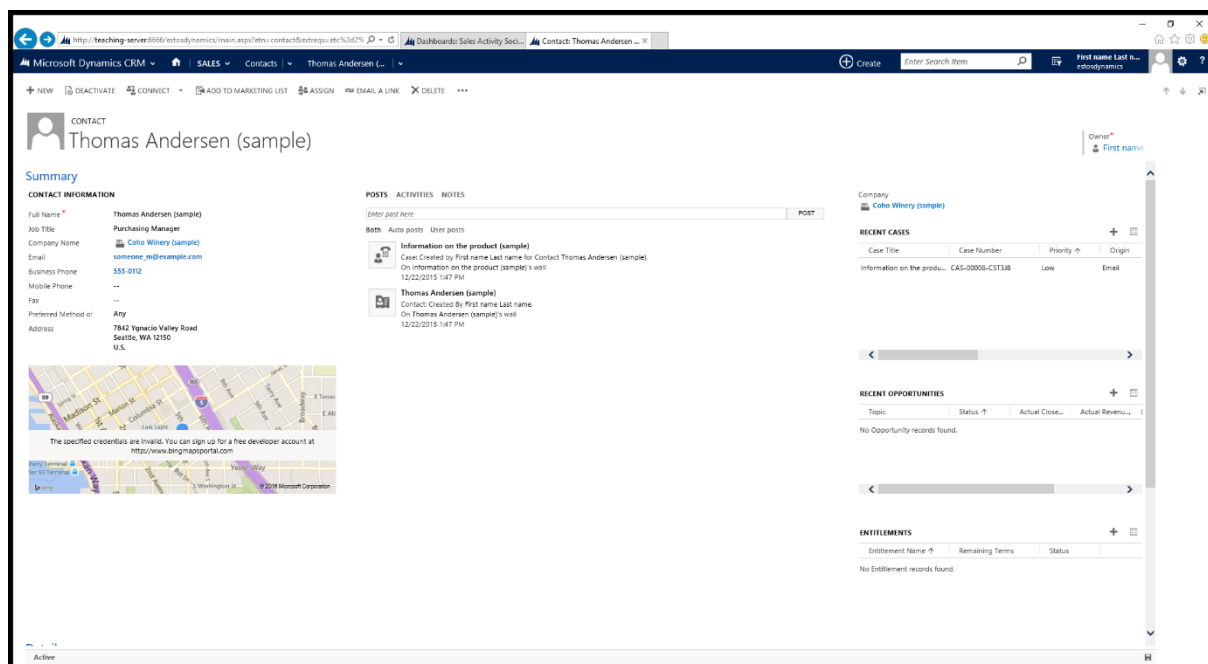
Una volta terminata la mappatura, la procedura per il termine della configurazione è la medesima precedentemente riportata. **Per il funzionamento della personalizzazione del popup, è obbligatorio nominare il replicatore “DynamicsCRM2015” nell’ultimo passo del wizard.**

3. Personalizzazione del popup

E' ora possibile personalizzare la finestra di conversazione di ProCall Enterprise per mostrare al suo interno informazioni personalizzate relative al cliente, dati provenienti dal CRM:



O inserendo pulsanti per l'apertura della scheda cliente in CRM o per la creazione, ad esempio, di una nuova opportunità economica:



Il sorgente della personalizzazione popup è disponibile al seguente indirizzo: [Link](#)

4. HotKey Dialing e Click2Call

L'integrazione infine, permetterà agli utenti di effettuare hotkey dialing (composizione di una chiamata evidenziando il numero con il mouse e premendo il tasto F8) e click2call direttamente dall'interfaccia del CRM, senza più andare a comporre a mano i numeri nel telefono.