

Guida all'installazione

Versione 7.9.0

Validità: Giugno 2019

La presente pubblicazione ha lo scopo di illustrare, in modo generale, come iniziare a lavorare con il gestionale applicativo.

Questa pubblicazione è puramente informativa.

Non si offre alcuna garanzia, esplicita od implicita, sul contenuto.

I marchi e le denominazioni sono di proprietà delle rispettive società.



SOMMARIO

<u> 1. INTRO</u>	DUZIONE	<u> 3</u>
1.1 MODALIT		3
1.2 COMPATI	BILITÀ CON SQL SERVER 2014 O SUCCESSIVO	4
2. REQU	<u>ISITI</u>	5
2.1 Prerequ		5
-	TI APPLICATIVI	7
	AZIONE SU WINDOWS SERVER 2012, WINDOWS SERVER 2016, WINDOWS 8 O WINDOWS 10	9
	ZO DI WINDOWS 8 O WINDOWS 10 COME CLIENT	9
2.4 CONTROL		9
	ATIBILITÀ METABASE IIS 6	9
	IBUZIONE DEL "CONTENUTO STATICO"	10
	GURAZIONE DELLA GLOBALIZZAZIONE	11
	GURAZIONE DEL PERMESSO DI AUTENTICAZIONE	21
2.4.5 CONFI	GURAZIONE DI EVENTUALI ANTIVIRUS PRESENTI SUL SERVER CRM	22
3. INSTA	LLAZIONE	23
3.1 SCENARI	POSSIBILI DI INSTALLAZIONE	23
3.2 INSTALLA	AZIONE INTEGRATA CON E/	27
3.2.1 PREPA	RAZIONE DI E/ PER L'INTEGRAZIONE	28
3.2.2 DETTA	GLI RELATIVI ALL'INTEGRAZIONE CON E/	29
3.3 INSTALLA	AZIONE INTEGRATA CON E/SATTO	34
3.3.1 PRERE	QUISITI SOFTWARE	34
3.3.2 MODAI	LITÀ DI INTEGRAZIONE	34
3.3.3 INSTAI	LAZIONE	34
3.3.4 CONFI	GURAZIONE DELL'AZIENDA IN E/SATTO	41
3.3.5 CONFI	GURAZIONE DELL'AZIENDA IN E/CRM	42
3.4 INSTALLA	AZIONE INTEGRATA CON STR VISION AMMINISTRAZIONE	47
3.5 INSTALLA	AZIONE	51
3.5.1 SCENA	RIO SERVER DB E SERVER WEB SEPARATI	54
3.5.2 CREAZ	IONE DELLA PRIMA AZIENDA CRM	59
3.6 INSTALLA	AZIONE AGGIORNAMENTI E/CRM	64
	RNAMENTO PASSAGGIO DA CRM24 A E/CRM	65
3.7 INSTALLA	AZIONE E/CRM (ADMIN TOOLS)	72
4. DISIN	STALLAZIONE	<u>75</u>
4.1 PROCEDU	JRA PER LA DISINSTALLAZIONE DI E/CRM	75
4.1.1 DISINS	STALLAZIONE MANUALE DI E/CRM	80
5. INSTA	LLAZIONE DI E/CRM MOBILE	81
	TÀ DI UTILIZZO	81
5.2 REQUISIT		81
5.3 INSTALLA		82
	AZIONE DEGLI AGGIORNAMENTI DI CRM MOBILE	86
	ALLAZIONE	88



1. Introduzione

1.1 Modalità di utilizzo

E/CRM viene fornito in modalità ON PREMISE (ON SITE).

Con la modalità **ON PREMISE** il sistema è installato presso strutture ICT del cliente e può essere aggiornato semplicemente mediante un setup reso disponibile da ESA SOFTWARE. Nella modalità ON PREMISE il programma viene fornito mediante un semplice setup completamente automatizzato per la prima installazione e gli aggiornamenti del sistema.



SETUP DISPONIBILI

- 1. ECRM Setup COMPLETO, 32bit e 64bit
 - Consente di installare TUTTO quanto necessario su Server che soddisfano i requisiti minimi (Vedi più avanti)



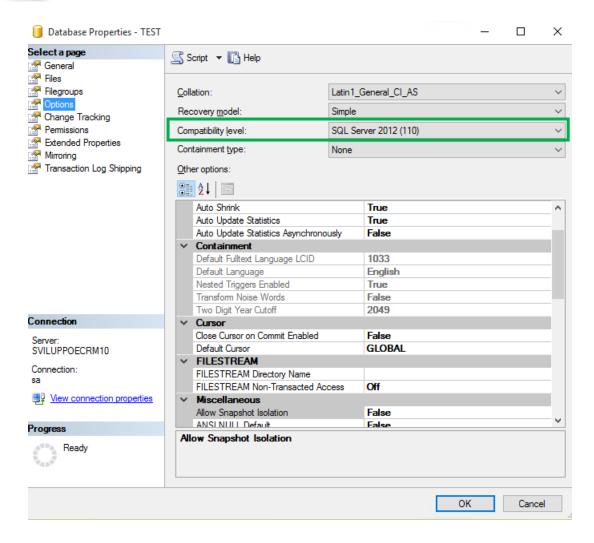
PER OTTENERE MAGGIORI PRESTAZIONI E STABILITA' SI CONSIGLIA L'UTILIZZO DI AMBIENTI SERVER A 64BIT



1.2 Compatibilità con SQL Server 2014 o successivo



SQL Server 2014 o successivo può essere utilizzato come motore di database del CRM, ma sui database del CRM deve essere impostato un livello di compatibilità precedente a SQL Server 2014: si consiglia l'utilizzo del livello di compatibilità SQL Server 2012 (110).





2. Requisiti

2.1 Prerequisiti

Di seguito vengono riportati i pre-requisiti necessari per l'installazione dell'applicativo. In mancanza di quanto indicato, non è possibile utilizzare il CRM. I requisiti si dividono tra:

- SERVER WEB (detto anche server application) con preinstallati:
 - sistema operativo Windows 2008 o superiore oppure Windows 7 o superiore con ultimo Service Pack disponibile
 - IIS (Internet Information Service)
 - o Framework .NET 4.5.1
 - o Microsoft Installer 3.1 o superiore
 - o IIS installato e abilitato
 - Se si desidera utilizzare anche il modulo Portal Light (realizzato in ASP 3.0) deve essere installato ed abilitato anche il service ASP 3.0). Il server può essere a 32 o 64 bit. Per ottenere il massimo delle performance si consiglia l'utilizzo di Windows Server a 64Bit.



In ambienti server a 64 bit, l'Application Pool di IIS associato al sito del CRM deve essere eseguito a 64 bit; l'eventuale impostazione dell'esecuzione a 32 bit dell'Application Pool potrebbe portare a comportamenti indesiderati dell'applicativo.

Il setup forza l'esecuzione a 64 bit dell'Application Pool del CRM su IIS a 64 bit.

• **CLIENT:** necessario sistema operativo Microsoft, browser di navigazione (es. Firefox 3.x) con plug-in Macromedia Flash.

CLIENT	Requisiti minimi di sistema	Consigliato	CON VOIP	
Windows	 Processore 233 Mhz 256 MB di RAM 50 MB di spazio libero su disco Microsoft Windows XP 	 Processore 500 Mhz 256 MB di RAM 100 MB di spazio libero su disco Microsoft Windows XP o superiore 	Integrazione completa IN, OUT e PREDICTIVE Processore 1Ghz >=512 MB di RAM Dispositivo audio USP (Cuffie)	
TUTTI	MouseRisoluzione 1024x768ADSL 640Kbit/s oppure LAN	MouseRisoluzione 1280x1024ADSL 1Mbit/s oppure LAN	MouseRisoluzione 1280x1024ADSL 1Mbit/s oppure LAN	

• **SERVER DB:** necessario sistema operativo Windows Server con ultimo Service Pack disponibile. Il server può essere a 32 o 64 bit. Per ottenere il massimo delle performance si consiglia l'utilizzo di Server Windows a 64Bit. Si consiglia l'utilizzo di SQL Server 2005 o superiore in versione 64Bit.



Di seguito gli schemi con il sistema operativo ed i browser adatti a seconda della modalità di lavoro scelta.

Sistema Operativo Server	32BIT	64BIT (consigliato)
Windows 2008 IIS 7	✓	√
Windows 2008 R2 IIS 7.5	✓	✓
Windows 2012 IIS 8	✓	✓
Windows 2012 R2 IIS 8.5	✓	✓
Windows 2016 IIS 10	✓	✓
Windows 7 IIS 7.5	✓	√
Windows 8	✓	√
Windows 8.1 IIS 8.5	✓	√
Windows 10 IIS 10	✓	√

Tipo di Browser Client	FIREFOX	GOOGLE CHROME	IE8/IE9 * (32/64BIT)	IE10/IE11 * Desktop (32/64BIT)	SAFARI
E/CRM	✓	✓	✓	✓	✓
Piattaforma CLIENT	Win	Win	Win	Win	Win

^{√ =} certificato

ADMIN TOOLS: sulle postazioni da cui saranno utilizzati gli Admin Tools deve essere presente
Access 2000 o superiore o il runtime di Access (se necessario, il setup installa il runtime di Access
XP).

Nel caso di utilizzo di Admin Tools per l'importazione massiva di anagrafiche è necessario aver installato anche una versione di EXCEL 2000 o superiore.

Le versioni di Office a 64 bit non sono supportate per l'esecuzione degli Admin Tools.



^{✓ =} utilizzabile con alcune funzionalità ridotte dovute al browser

^{* =} la "modalità compatibilità" deve essere disabilitata

2.2 Requisiti applicativi

POSTO Amministrativo (ADMIN TOOLS)	VALORE MINIMO	CONSIGLIATO (obbligatorio con VOIP)	
SISTEMA OPERATIVO	Windows XP Pro	Windows Vista/7	
PROCESSORE	Pentium III 1000 o equivalente	Pentium IV o equivalente	
RAM	256 MB	>=512 MB	
HARD DISK	30 MB	35 MB	
SCHEDA DI RETE	100Mbit/s	100Mbit/s	
ALTRO	Monitor 17"	Monitor 17" - Cuffie USB	
WEB SERVER	FINO A 20/30 UTENTI (concorrenti)	FINO A 100/150 UTENTI	OLTRE
NUMERO DI SERVER	1	1 (opzionale 2) 2 o più server	
SISTEMA OPERATIVO	Windows Server 2008 IIS7Net Framework 4.5.1	Windows Server 2008 64BIT II6/IIS7Net Framework 4.5.1	Windows Server 2008 64BIT IIS7Net Framework 4.5.1
PROCESSORE	XEON QUAD CORE 64BIT O equivalente	XEON QUAD CORE 64BIT O equivalente XEON QUAD CORE 64BIT O equivalente O equivalente	
SUPPORTO MULTIPROCESSORI	SI (limitato dal Sistema Operativo)	SI (limitato dal Sistema Operativo) (limitato dal Sistema Operativo)	
SUPPORTO MULTICORE	SI	SI SI	
RAM	4GB	4GB e fino ad un massimo di 64GB in funzione del nr. utenti in funzione del nr. utenti	
HARD DISK	50 MB (escluso log)	50 MB (escluso log)	50 MB (escluso log)
SCHEDA DI RETE	Fast Ethernet 1Gbit/s	Fast Ethernet 1Gbit/s	Fast Ethernet 1Gbit/s
ALTRO	Scheda Video/ Lettore CD RomMouse/Tastiera/Monitor 15"	Scheda Video/ Lettore CD Rom/Mouse/Tastiera/Monitor 15"	Scheda Video/ Lettore CD Rom/Mouse/Tastiera/Monitor 15"



DB SERVER	FINO A 20/30 UTENTI (concorrenti)	FINO A 100/150 UTENTI OLTRE	
NUMERO DI SERVER	1	1 Valutare Soluzione Cluster	
SISTEMA OPERATIVO	Windows Server 2003 SP2 / Windows Server 2008	Windows Server 2003SP2/2008, 32 o 64BIT Windows Server 2003SP2/2008 64BIT	
DATABASE SERVER	SQL Server EXPRESS 2005 (free - limitato a 1CPU e 4GB di database)	SQL Server 2005/2008 64BIT WorkGroup/Standard/Enterprise ESA Software è ISV Microsoft e può offrire in bundle con E/CRM la giusta licenza SQL	SQL Server 2005/2008 64BIT WorkGroup/Standard/Enterprise ESA Software è ISV Microsoft e può offrire in bundle con E/CRM la giusta licenza SQL
PROCESSORE	XEON QUAD CORE 64BIT o equivalente	2 XEON QUAD CORE 64BIT o equivalente	2 XEON QUAD CORE 64BIT o equivalente
RAM	2GB	4GB e fino ad un massimo di 64GB in funzione del nr. utenti e della versione di SQL	4GB e fino ad un massimo di 64GB in funzione del nr. utenti e della versione di SQL
SPAZIO DISCO	In base alla dimensione archivi	In base alla dimensione archivi	In base alla dimensione archivi
HARD DISK	Consigliato almeno sistema RAID 5	Consigliato almeno sistema RAID 5	Consigliato almeno sistema RAID 5
SCHEDA DI RETE	Fast Ethernet 1Gbit/s	Fast Ethernet 1Gbit/s	Fast Ethernet 1Gbit/s
ALTRO	Scheda Video / Lettore CD Rom / Mouse / Tastiera / Monitor 15"	Scheda Video / Lettore CD Rom / Mouse / Tastiera / Monitor 15"	Scheda Video / Lettore CD Rom / Mouse / Tastiera / Monitor 15"
CENTRALE VOIP & CTI			

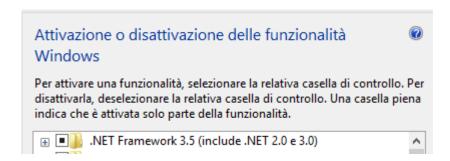
VOIspeed http://www.voispeed.com/

RETE LAN TRA SERVER - Valutazioni dettagliate verranno eseguite dai nostri tecnici durante la stesura del "Verbale di Pre-Delivery"		
CABLAGGIO	Cavi CAT6 Schermati - Per WAN occorre valutazione in base ai dimensionamenti	
COMPONENTI ATTIVI	Switch 100Mbit/s con 1 o più porte 1Gbit/s verso i Server	
SERVER DI DOMINIO Consigliato per gestione Active Directory e Sicurezza Aziendale		



2.3 Installazione su Windows Server 2012, Windows Server 2016, Windows 8 o Windows 10

In caso di installazione su Windows Server 2012, Windows Server 20016, Windows 8 o Windows 10 utilizzato come server application, durante l'attivazione di IIS dovrà essere installata anche la funzionalità .NET Framework 4.5: il framework .NET verrà scaricati da Internet, quindi è necessario che in questa fase di configurazione il server possa navigare in Internet. (Per installare il framework .NET dal supporto di installazione di Windows anziché da Internet, fare riferimento a http://msdn.microsoft.com/it-it/library/hh506443.aspx e installarlo prima di procedere all'attivazione di IIS.)



2.3.1 Utilizzo di Windows 8 o Windows 10 come client

Per utilizzare Windows 8 o Windows 10 come client del CRM, si consiglia di:

- Utilizzare Google Chrome come browser (Internet Explorer 10 in modalità Modern User Interface non è supportato come client; Internet Explorer 10 in modalità Desktop è utilizzabile, ma presenta sporadici malfunzionamenti).
- Se si utilizza l'integrazione telefonica con VOIspeed e si esegue un upgrade a Windows 8 o Windows 10, è necessario reinstallare il client VOIspeed dopo l'aggiornamento del sistema operativo.

2.4 Controlli finali

Prima di iniziare a utilizzare il CRM verificare i seguenti settaggi:

- Compatibilità metabase IIS 6
- Distribuzione del "contenuto statico" del sito del CRM
- Impostazioni della globalizzazione (configurabile dalla console di IIS e dal pannello di controllo di Windows)
- Impostazioni dell'autenticazione (configurabile dalla console di IIS)

2.4.1 Compatibilità metabase IIS 6

La compatibilità metabase IIS 6 è necessaria per le installazioni su Windows Server 2008, 2008 R2 o 2012 e su Windows 7 o 8 per permettere alla procedura di installazione di interagire con IIS e configurare le directory virtuali e gli application pool del CRM.

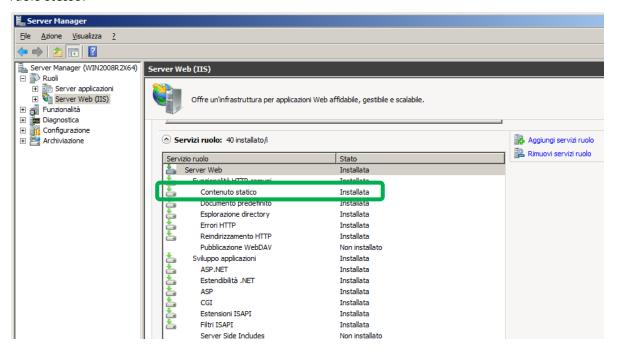
Questa impostazione deve essere configurata mediante la gestione dei ruoli del server, al momento dell'attivazione del ruolo "Server Web (IIS)", oppure in seguito modificando i servizi attivi per il ruolo stesso.



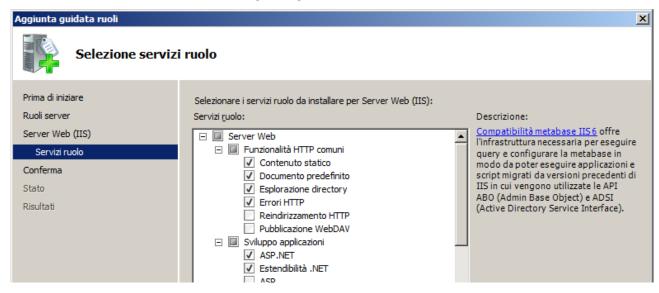
2.4.2 Distribuzione del "contenuto statico"

Il "contenuto statico" del sito del CRM comprende i file JavaScript utilizzati per la gestione dell'interfaccia utente dell'applicazione: il CRM non può funzionare se il server IIS non distribuisce questi contenuti al browser.

Questa impostazione deve essere configurata mediante la gestione dei ruoli del server, al momento dell'attivazione del ruolo "Server Web (IIS)", oppure in seguito modificando i servizi attivi per il ruolo stesso:



Per aggiungere il servizio "Contenuto statico" al ruolo "Web Server (IIS)", dopo aver lanciato il wizard di "Aggiunta guidata ruoli", selezionare "Contenuto statico" sotto la voce "Funzionalità HTTP comuni", come illustrato nell'immagine seguente:

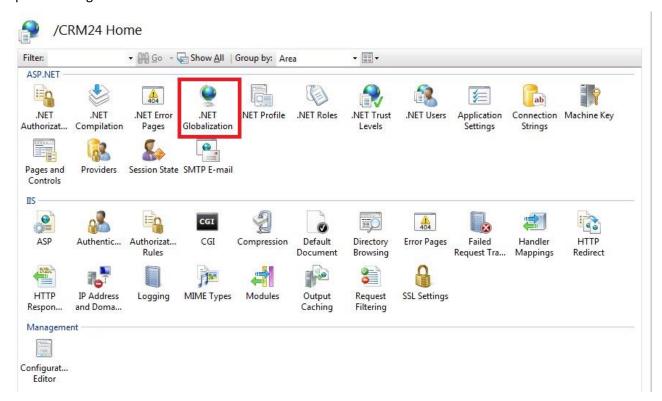




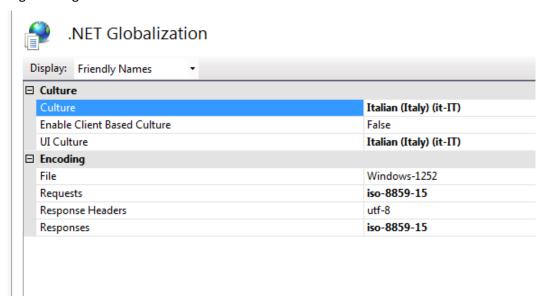
2.4.3 Configurazione della globalizzazione

Il CRM richiede di gestire i formati data e ora nella tipologia italiana, pertanto è opportuno verificare che tali impostazioni siano applicate correttamente.

Aprire la console di amministrazione del servizio di IIS e posizionarsi sull'applicazione ECRM come riportato in figura:



Cliccare sull'icona .NET Globalization e impostare le voci riguardanti la cultura come riportato nella seguente figura:

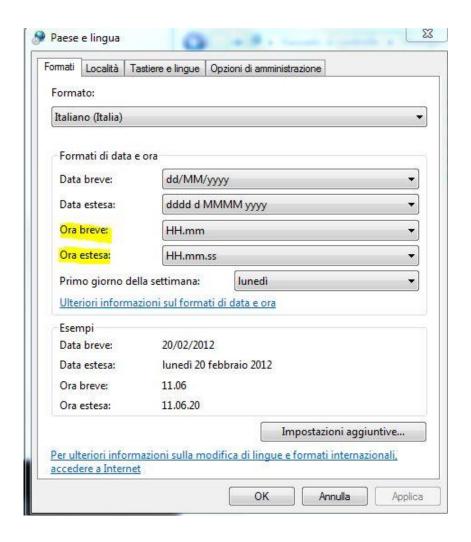




Le impostazioni *Italian* e *Italian* (*Italy*) (*it-IT*) sono differenti poiché la prima indica solamente la lingua senza specializzare il paese di appartenenza mentre la seconda indica esattamente che si tratta della lingua italiana e specializzata per il paese Italia: nel primo caso si erediterebbero le impostazioni generiche (lingua inglese) per quanto riguarda ad esempio il formato della data e ora, moneta ecc.

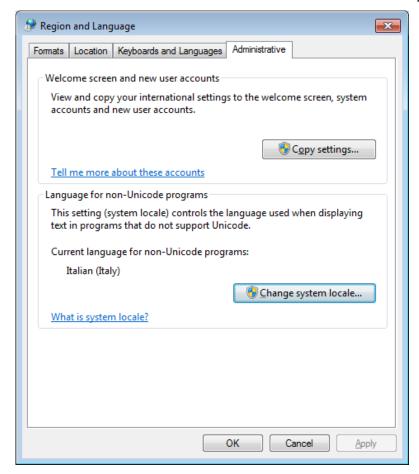
Tale impostazione richiede il riavvio del servizio di IIS.

Chiusa la console di amministrazione di IIS, aprire la parte del Pannello di controllo di Windows riguardanti le impostazioni internazionali e verificare che i settaggi siano orientati al paese Italia: in particolare verificare che il formato per l'ora sia impostato con il carattere "." come separatore.

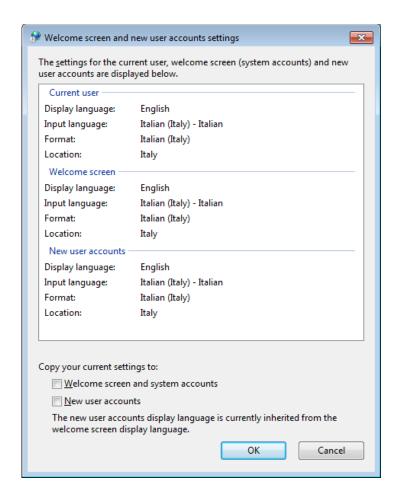




Posizionarsi successivamente sull'ultimo tab Administrative e cliccare sul bottone Copy Settings:







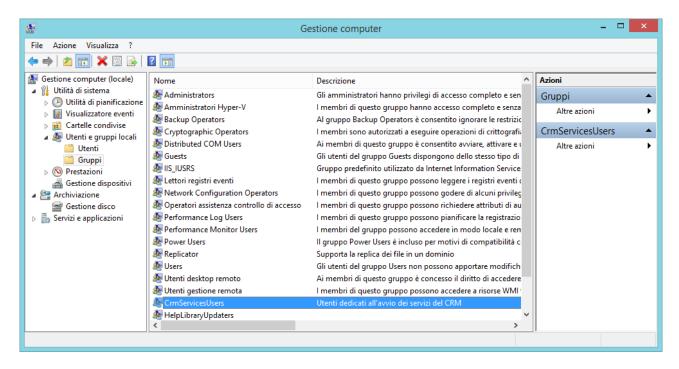
E' importante verificare che le voci Display language, Input language, Format e Location siano impostati sul paese Italia. Successivamente, cliccare sulla casella di selezione *Welcome screen and system accounts* per propagare tali impostazioni anche sugli utenti di sistema. Tali impostazioni dopo aver cliccato sul bottone OK, richiederanno per rendere effettive le modifiche, il riavvio del server.

Tuttavia se non si desiderata configurare le impostazioni internazionali per tutti gli utenti è possibile configurarle per un utente specifico. In tal caso è necessario configurare l'utente con alcune caratteristiche fondamentali. L'utente creato dovrà successivamente essere scelto in fase installazione del Setup ECRM.

Seguire la seguente procedura per la creazione dell'utente:



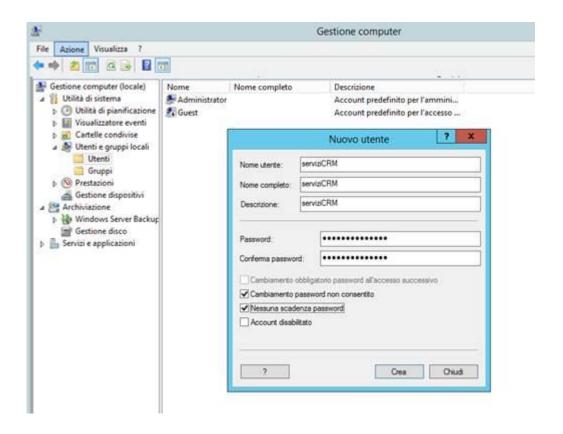
Creazione del gruppo "CrmServicesUsers":



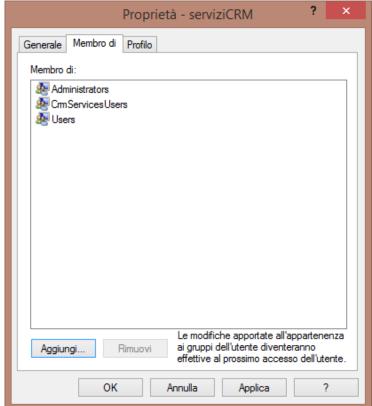
Creare utente **serviziCRM** con password che rispetti le policy di windows, selezionare **Password never expires**

- Server manager
- Strumenti
- Gestione computer
- Utilità di sistema
- Utenti e gruppi loali
- Utenti
- Azione
- Nuovo utente





e aggiungerlo nel gruppo Administrators e al gruppo CrmServicesUsers





Eseguire Login sull'Application Server con l'utente serviziCRM

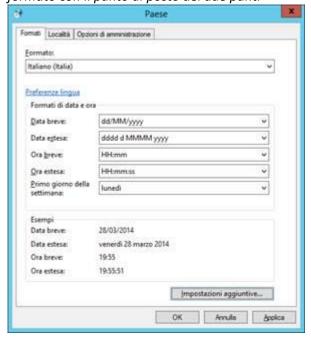
- Pannello di controllo
- Orologio e opzioni internazionali
- Cambia data, ora o format dei numeri (Clock Language and Region)

E' importante verificare che le voci **Lingua di visualizzazione, Lingua di input, Formati** e **Località** siano impostati sul paese **Italia.**

Cambia data, ora o il formato dei numeri (Change date, time, or number formats)

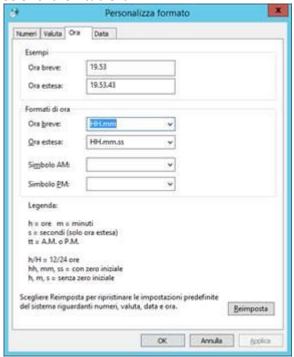
E' necessario selezionare i formati di **Short time** come **HH.mm** e **Long time** come **HH.mm.ss** con il punto come separatore a differenza del formato standard che prevede i duepunti.

Su 2012 bisogna premere il bottone **Impostazioni aggiuntive** perché dalla lista non si può selezionare il formato con il punto al posto dei due punti

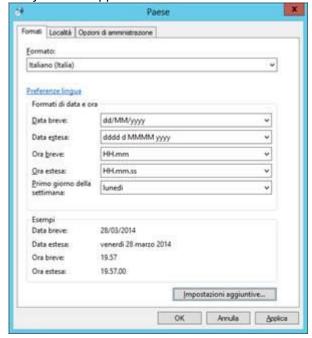




Selezionare il tab **Ora**

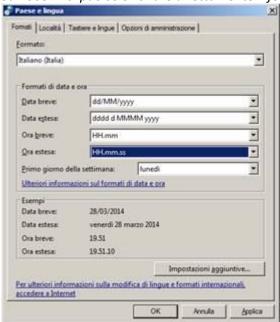


Editare Ora Breve e Ora Estesa e modificare ":" in "." premere **Applica** poi **OK** Alla fine deve apparire così





Su 2008R2 si può selezionare direttamente il formato dalla lista.

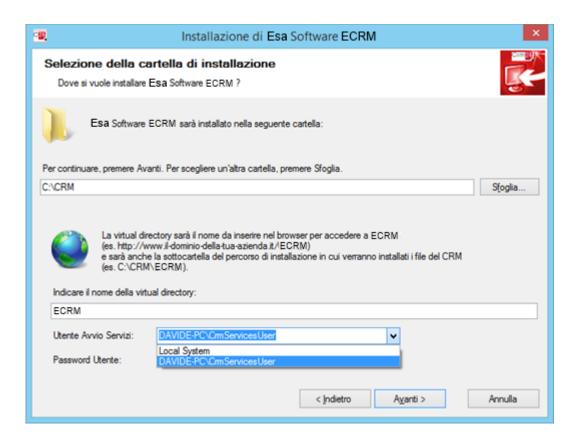


Eseguire logoff da serviziCRM e rientrare con l'utente **Administrator**

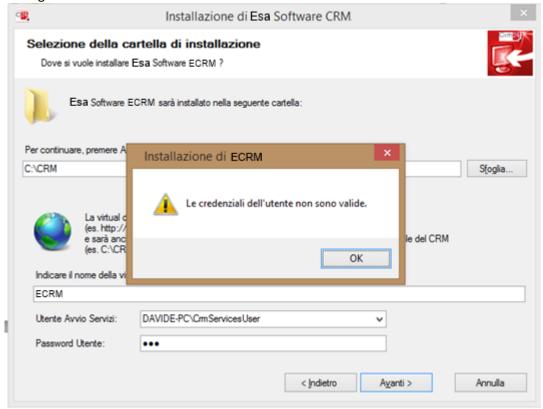
Attenzione: se si desidera gestire i servizi dalla pagina di amministrazione dei servizi del CRM, è necessario che l'utente faccia parte del gruppo "**Administrators**". In caso contrario la pagina di amministrazione del servizio andrà in errore perché non avrà i privilegi per accedere alla gestione dei servizi di Windows.

In fase di installazione viene proposto l'utente "Local System" e tutti gli utenti che fanno parte del gruppo "CrmServicesUsers". Nel caso in cui non vi siano utenti sarà comunque possibile proseguire l'installazione con l'utente di sistema:



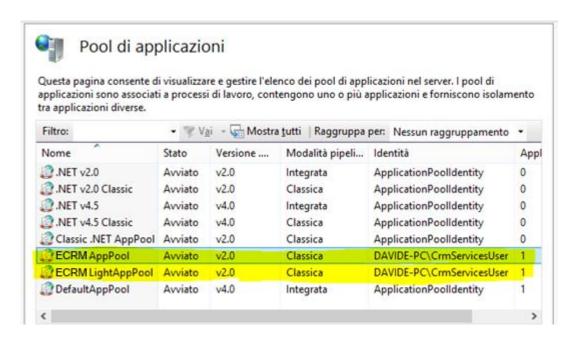


Proseguendo verrà controllata la validità delle credenziali dell'account selezionato.

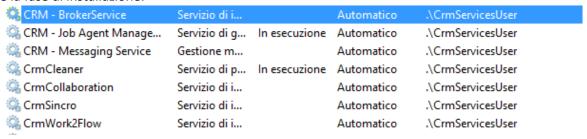


Eseguendo l'installazione verranno creati gli Applications Pools con l'identità dell'utente selezionato:





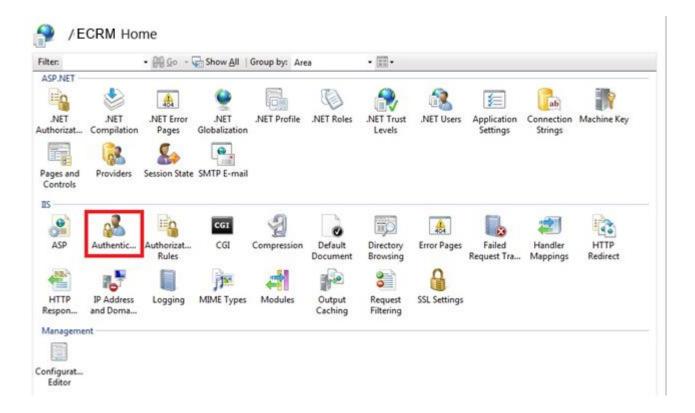
Verranno inoltre installati i servizi con la connessione di avvio configurata con i dati dell'utente inseriti durante la fase di installazione:



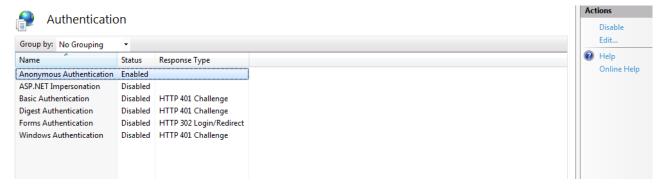
2.4.4 Configurazione del permesso di autenticazione

Aprire la console di amministrazione del servizio di IIS e posizionarsi sull'applicazione ECRM come riportato in figura:





Cliccare sull'icona Authentication e abilitare solamente l'autenticazione anonima disabilitando le altre disponibili come riportato nella seguente figura:



Per abilitare e disabilitare lo stato è sufficiente selezionare l'autenticazione richiesta e agire cliccando sui link della sezione Azioni.

2.4.5 Configurazione di eventuali antivirus presenti sul server CRM

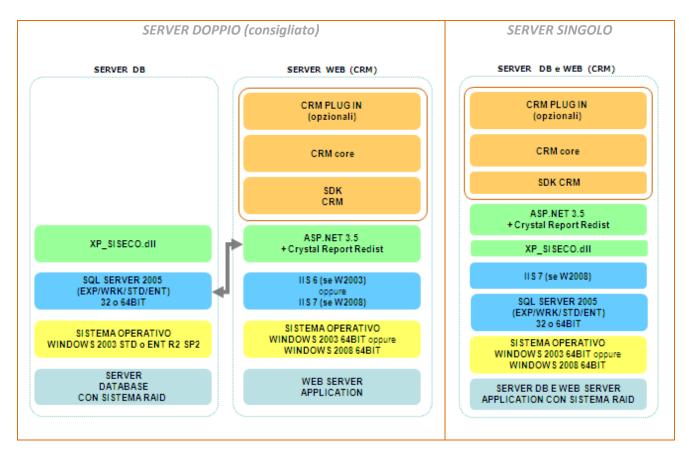
La presenza di software antivirus/antispam sul server CRM potrebbe causare problemi con l'invio delle e-mail tramite CRMOutlook: si deve prestare attenzione affinché l'antivirus e/o il CRM siano configurati in maniera adeguata, ad esempio permettendo al CRM l'accesso alle porte TCP/IP usate per la gestione delle mail, ovvero configurando gli account di posta elettronica del CRM come richiesto dal software antivirus/antispam.



3. Installazione

3.1 Scenari possibili di installazione

Come visto nei capitoli precedenti il CRM richiede essenzialmente due tipologie di server: il database Server su cui girerà SQL Server e l'application server, su cui girare la parte Web ed altri servizi. In base alle dimensioni dell'azienda ed al livello di sicurezza che si vuole ottenere tuttavia è possibile decidere, per semplicità, di installare tutto su un unico server fisico.



Sul DVD del sistema viene rilasciata una cartella "REDIST" che contiene anche tutti i singoli componenti di base necessari per l'installazione del programma.

Contiene anche l'installazione di SQL Server 2005 EXPRESS che può essere eseguita con tutte le impostazioni predefinite in modo molto semplice lanciando il programma: InstallSQLExpress.bat.

Appena inserito il DVD parte la funzionalità di Autorun (qualora non partisse lanciare autorun.exe) da cui si potrà scegliere il Manuale di Installazione e quindi l'installazione completa dell'applicativo.

E' importante aver definito lo scenario di riferimento (server unico oppure due server distinti per DB e WEB server) perché la sequenza di installazione sarà differente.



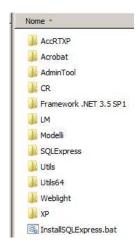
Sul DB server vanno installati solamente i "Componenti SQL".

Autorun



Per una corretta installazione sul server application è necessario accedere a Windows come Administrator (eventualmente lanciare il file setup.exe con il tasto destro del mouse e selezionare "Esegui come amministratore" (Run As Administrator)

La cartella di "REDIST" contiene i seguenti componenti:



- AccRTXP: access runtime
- AdminTool: il tool amministrativo del CRM in versione Client/Server



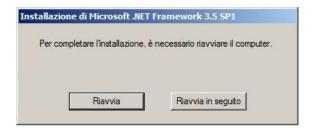
- CR: runtime di Crystal Reports in versione 32bit o 64bit
- Framework .Net 3.5 SP1: framework .Net nella corretta versione che verrà installato se necessario, solamente sul server web
- LM: è il servizio e il tool di gestione della licenza di attivazione
- Modelli: contiene i backup dei modelli di database per creare nuove aziende
- SQLExpress: è il motore di gestione del database in versione FREE per le piccole installazioni
- Utils e Utils64: contengono file di supporto (si_utils.dll e web.config) per le installazioni su sistemi a 32 e 64 bit
- Weblight: contiene il modello di file di configurazione del Web Portal Light
- XP: contiene i componenti server del CRM che verranno installati solamente sul server DB
- InstallSqlExpress.bat: mediante questo Batch (InstallSQLExpress.bat) viene già installato SQL Server 2005 versione EXPRESS a 32Bit (funzionante anche in modalità Wow64) con i seguenti parametri:
 - istanza predefinita,
 - utente SA e
 - password=ECRM.01

NOTA BENE: tutti i componenti vengono automaticamente lanciati e gestiti dal setup.

Se si preme su Installa immediatamente viene verificata la presenza di .NET Framework 3.5 SP1 ed eventualmente ne viene iniziato il setup:



al termine del quale potrebbe essere richiesto un riavvio del server:





In questo caso, l'installazione deve essere riavviata eseguendo nuovamente l'Autorun del DVD e scegliendo "Installa".

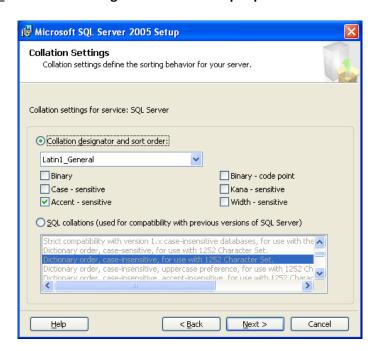
Dopo l'installazione del .NET Framework, inizia **l'installazione principale, terminata la quale è possibile** procedere con l'accesso al programma che richiederà la creazione della prima azienda.

Nel caso SQL Server sia già presente in azienda è possibile utilizzare questa istanza avendone le credenziali di accesso "SA".

In questo caso i requisiti su DATABASE SERVER sono:

- Microsoft SQL Server 2005 SP2 (Express, Wrk, Std o Enteprise) Inglese oppure Italiano o Microsoft SQL Server 2008 (Express, Wrk, Std o Enterprise). E' il "motore" del database server programma e deve obbligatoriamente essere presente. E' consigliabile installare la versione a 64 bit in Inglese.
- Server DLL COMPONENT in versione 32 bit oppure 64 bit a seconda della versione di SQL Server. Viene installata automaticamente dal Setup scegliendo Componenti SQL nel caso in cui il server DB sia "diverso" (dedicato) dal server Web.

<u>L'istanza di SQL Server</u> dovrà avere la seguente COLLATION per poter funzionare correttamente.





3.2 Installazione integrata con E/

Nel caso di installazione del E/CRM integrato con il gestionale E/ è necessario considerare i seguenti aspetti:

- sul server WEB deve essere già installato è funzionante il client di E/ nella versione corretta e compatibile (Vedi in seguito)
- l'istanza del server DB del CRM deve essere la stessa di quella di E/

All'interno di una installazione di E/CRM integrata con E/ è possibile far coesistere:

- aziende (database) del CRM effettivamente collegata ad un'azienda di E/ (impostazione che va necessariamente scelta in fase di creazione azienda del CRM)
- aziende (database) del CRM che operano in modalità "stand-alone", scollegate da E/

Entrando come amministratori del CRM, nel menu "Amministrazione | CRM Sincro Service" è possibile consultare in ogni momento se l'azienda risulta collegata con una azienda di E/ ed il relativo livello di aggiornamento, disponibile anche direttamente in home page (vedi immagine):



NOTA BENE

• Sull'azienda integrata di E/ sarà indispensabile impostare il Cliente Base nei Parametri Azienda, da cui il CRM determina una serie di valori predefiniti per poter effettuare correttamente le attività di sincronizzazione.

• Per il salvataggio delle Opportunità e delle Offerte in E/ è necessario il modulo **ORDCLI** - Impegni Clienti del Gestionale.

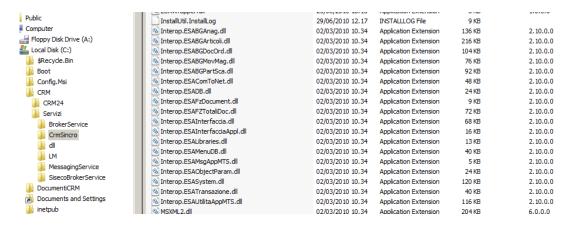
L'integrazione tra E/CRM e il Gestionale E/ richiede che sia già installato il client di E/ sul server WEB in cui verrà installato E/CRM.

E' importante che E/ (e tutte le relative personalizzazioni qualora presenti) sia già stato aggiornato alla versione compatibile con E/CRM.

La prima versione di E/CRM rilasciata è la 6.7.1.10060418, integrata con E/ versione 02.10.00

La versione di E/CRM 7.9.0 è compatibile con E/ 02.18.08

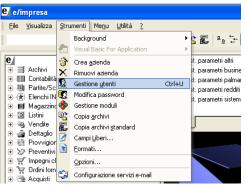


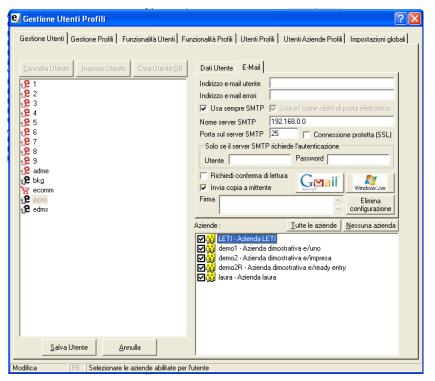


ES: E/CRM vers. 7.9.0 deve essere installato in modalità integrata solamente se è presente E/vers.2.18.08.

3.2.1 Preparazione di E/ per l'integrazione

E/ deve essere configurato in modo che l'utente **ecrm** abbia il diritto di accedere alle aziende del gestionale che saranno integrate con il CRM:







Se la password dell'utente **ecrm** è stata cambiata rispetto al *default* (**eeeeeee**), dovrà essere indicata nel file **CRMSincro.config** che si trova nella cartella di installazione del servizio di sincronizzazione (è possibile modificare questo file usando Blocco Note di Windows); nello stesso file è anche possibile indicare un utente diverso da **ecrm** che il servizio di sincronizzazione utilizzerà per l'accesso al gestionale.

Il contenuto predefinito del file è riportato di seguito; possono essere modificati soltanto i valori di **user** e **pwd** nella riga **erp**:

3.2.2 Dettagli relativi all'integrazione con E/

L'integrazione avviene mediante i seguenti elementi:

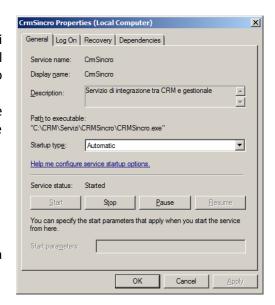
- un Servizio di Windows denominato CRMSincro. Questo si occupa di sincronizzare i database del gestionale di E/ verso il CRM e viceversa. Le tabelle oggetto della sincronizzazione sono indicate di seguito.

Questo servizio viene installato automaticamente da E/CRM e viene aggiornato ad ogni rilascio dello stesso. Il servizio viene installato nella seguente posizione predefinita:

C:\CRM\Servizi\CrmSincro

Cartella in cui è anche possibile trovare i log tecnici del servizio.

I log applicativi invece si trovano nella seguente cartella (predefinita):

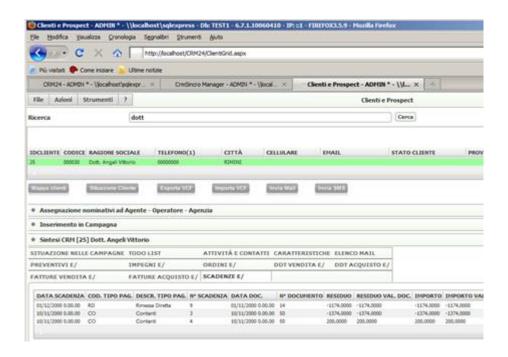


C:\CRM\ECRM\WEB\CrmSincro

(dove ECRM è l'url di pubblicazione del CRM - es. http://localhost/ECRM)

- delle VISTE (query) sul database del CRM che puntano direttamente ai dati del gestionale E/. Queste consentono di alimentare la Sintesi CRM presente sulle anagrafiche del CRM





Le viste della Sintesi CRM vengono create automaticamente dal Servizio e possono essere personalizzate duplicandole e rendendo obsolete quelle standard create dal servizio.

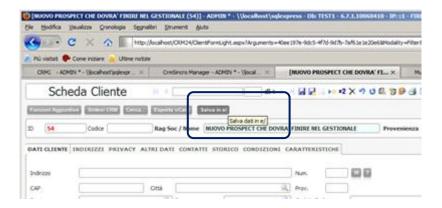
Quelle standard del servizio possono comunque essere RICREATE attraverso il menu **Amministrazione** | **Gestione CRMSincro Service**, con il tasto "**Prepara database**".



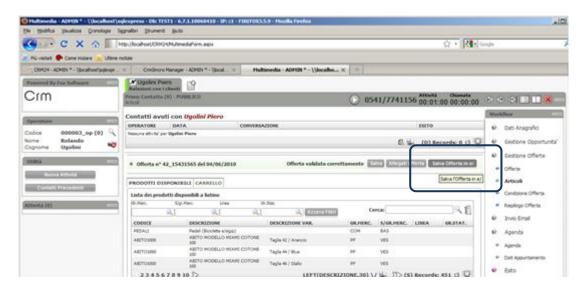
- l'utilizzo dei Wrapper del gestionale per la scrittura diretta e in tempo reale delle Anagrafiche e delle Offerte dal CRM al gestionale, nella versione compatibile con il E/CRM (es. ECRM 6.7.1 o superiore è compatibile con E/ 02.10).



Esempio del tasto di Salvataggio di un prospect in E/.



Esempio del tasto di salvataggio di un'offerta in E/.



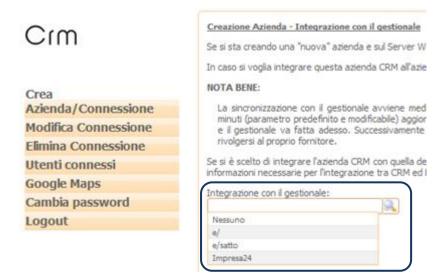
La scelta di integrare un'azienda del CRM con un'azienda del gestionale deve essere fatta in fase di creazione dell'azienda e dovrà rimanere tale. Integrare un'azienda del CRM successivamente alla sua creazione oppure modificare l'integrazione richiede necessariamente una consulenza di tipo progettuale.

La visualizzazione degli elementi relativi all'integrazione è possibile entrando come "Amministratori" nel CRM ed aprendo la voce "Amministrazione | Gestione CRMSincro Service".

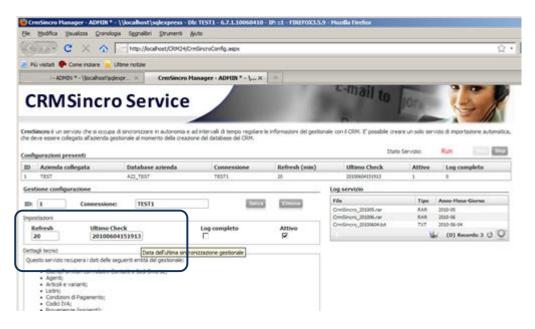




In fase di Creazione Azienda è necessario scegliere se attivare o meno l'integrazione con il gestionale E/.



Il CRMSincro Service consente di visualizzare i dettagli relativi all'integrazione e di modificare le opzioni consentite.



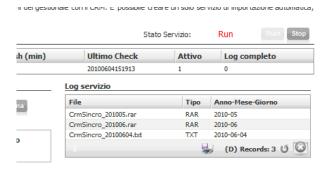
Per fare in modo che la sincronizzazione avvenga "subito" è sufficiente selezionare la riga e svuotare manualmente il campo "Ultimo Check" quindi premere Salva.

Entro pochi istanti riparte la sincronizzazione. Il tempo di ogni sincronizzazione può variare da pochi secondi fino a diversi minuti in base alle dimensioni dell'azienda del gestionale E/.

In questa maschera è possibile disattivare la sincronizzazione ed attivare un "Log Completo", che oltre ad evidenziare eventuali problemi dettaglia tutte le operazioni che avvengono.

I log sono consultabili direttamente da questa maschera, facendo "doppio clic" sul file.

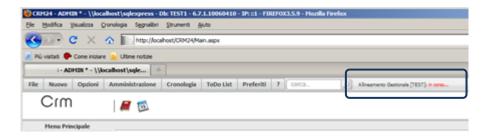




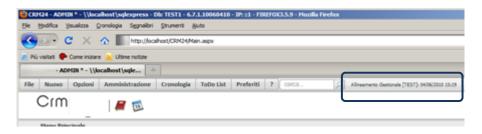
NB: Se sul server è installato **WINRAR** i log vengono automaticamente compressi giornalmente.

Sull'home page del CRM, per tutti gli utenti, è visualizzato lo stato di sincronizzazione.

Durante il processo...



ed a processo terminato...





3.3 Installazione integrata con E/SATTO

Questa sezione ha lo scopo di descrivere tutti gli elementi necessari per poter procedere con l'installazione e la configurazione di un'installazione tra E/CRM ed E/SATTO.

La versione di E/CRM 7.8.6 è compatibile con E/SATTO 08.03

3.3.1 Prerequisiti Software

Qui di seguito sono elencati gli elementi principali richiesti per poter procedere con l'installazione dell'integrazione tra E/CRM ed E/SATTO.

Sistema Operativo : Microsoft Windows 7 – 2008 (prerequisito per E/CRM) **Database :** Microsoft SQL SERVER 2005-2008 (prerequisito per E/CRM) **Driver ODBC :** Pervasive 10.x o 11.x (obbligatorio per ambiente 64 bit).

Gestionale: E/SATTO 08.03

CRM: E/CRM 7.8.6

3.3.2 Modalità di integrazione

Il gestionale E/SATTO è installabile con varie modalità ed il E/CRM avendo l'esigenza di dover accedere ad un client di E/SATTO considera queste possibili soluzioni come riconosciute per procedere correttamente con l'installazione:

A) Soluzione MONOSERVER

Con questa soluzione sia il E/CRM che E/SATTO sono installati sullo stesso server (quindi obbligatoriamente Windows Server 2008). La comunicazione tra E/CRM ed E/SATTO avverrà tramite ODBC Pervasive con collegamento Linked Server (da E/SATTO verso E/CRM) ed attraverso i wrapper (da E/CRM ad E/SATTO)

B) Soluzione CLIENT/SERVER

Con questa soluzione il server E/CRM è separato da quello di E/SATTO. Il E/CRM accede ai dati di E/SATTO attraverso sorgente dati ODBC Pervasive e tramite unità di rete che mappa la cartella applicativa di E/SATTO. E/SATTO in questo caso deve dunque essere obbligatoriamente installato come client sul server E/CRM. Di conseguenza deve essere installato sul server E/CRM anche il client a 32bit di Pervasive. Nel caso in cui il server E/CRM sia a 64bit ed abbia SQL Server a 64bit, nella stessa macchina andranno installati sia il client Pervasive a 64bit (per il collegamento ODBC da SQL Server 64 bit) che il client Pervasive a 32bit (per il collegamento del client di E/SATTO col server di E/SATTO.

3.3.3 Installazione

Dopo aver verificato attentamente gli elementi descritti nei paragrafi precedenti, <u>prima di procedere con</u> <u>l'installazione del E/CRM</u> bisogna eseguire le seguenti operazioni :

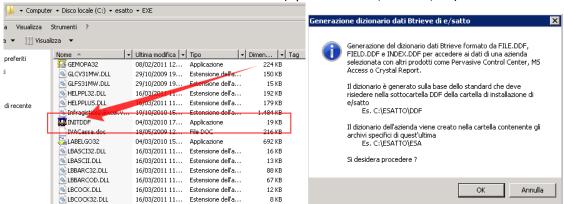
- 1) Generazione dizionario dati Btrieve di E/SATTO
- 2) Creazione Database in Pervasive ODBC
- 3) Creazione linked server dati E/SATTO

Dopo aver eseguito questi tre passi si può procedere con il setup di E/CRM.

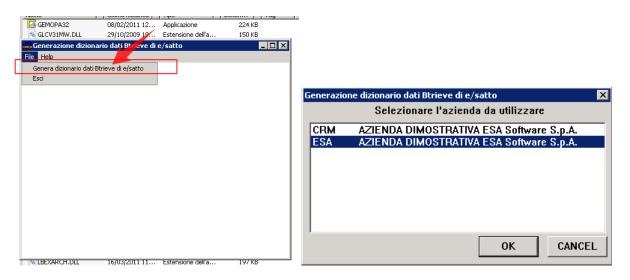


3.3.3.1 Generazione dizionario dati btrieve di E/SATTO

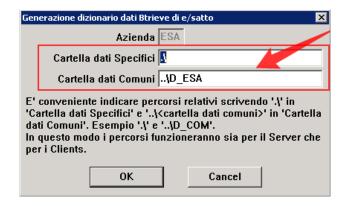
All'interno del server dove è installato E/SATTO bisogna ricercare la sottocartella EXE della cartella d'installazione dove è memorizzato il file INITDDF.exe (tipicamente C:\ESATTO\EXE).



Dopo aver eseguito il programma verificare attentamente le richieste fatte. Selezionare la voce di menù indicata nell'immagine seguente

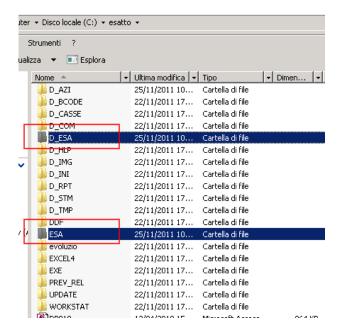


Scegliere l'azienda che si vuole collegare al E/CRM e premere il pulsante "OK". Verificare che i percorsi indicati siano corretti e procedere con l'operazione premendo "OK"





A questo punto (come indicato nell'esempio) il dizionario dati di E/SATTO sarà presente nella cartella indicata nell'immagine seguente



Questa operazione deve essere effettuata anche ad ogni nuovo aggiornamento di versione di E/SATTO.

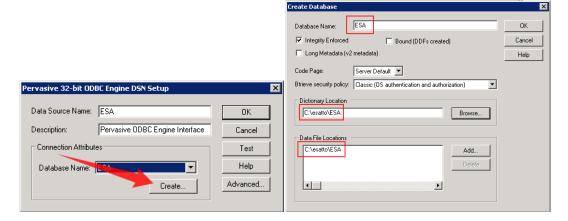


3.3.3.2 Creazione Database in Pervasive ODBC (installazione MONOSERVER)

Dopo aver creato la definizione dei dati si deve configurare il driver ODBC Pervasive sulla macchina dove è installato SQL SERVER, affinché riconosca l'azienda che è stata creata precedentemente. Si entra quindi nella gestione ODBC in DSN di sistema e si configura l'origine dati Pervasive.



Premendo il pulsante "Aggiungi" compare la schermata di configurazione. Scegliere il driver "Pervasive ODBC Engine Interface".



Configurare l'accesso ai dati premendo il pulsante "Create". Selezionare la cartella dove sono contenuti i dati dell'azienda di E/SATTO. Facendo clic su"OK", si ritroverà nel menu a tendina il nome del database appena configurato.

Premendo il pulsante "Test" è possibile verificarne il funzionamento. Da Pervasive Control Center è possibile verificare la lettura dei dati dell'azienda di E/SATTO.





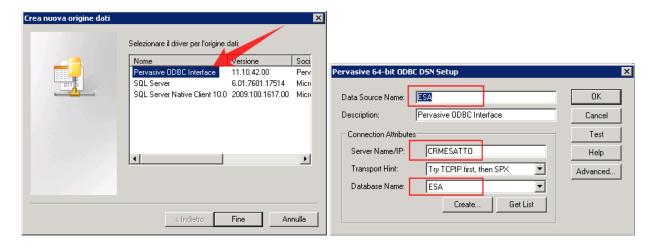
NOTA: se SQL è a 32 bit, ma il sistema operativo è a 64 bit va utilizzato il driver ODBC a 32 bit che si trova nel path C:\Windows\SysWOW64\odbcad32.exe e non il driver a 64 bit di default.

3.3.3.3 Creazione Database in Pervasive ODBC (installazione Client/Server)

Nel caso in cui i server E/CRM ed E/SATTO siano separati, sul server di E/CRM è necessario installare la parte Client di Pervasive corrispondente alla versione di SQL Server utilizzata.

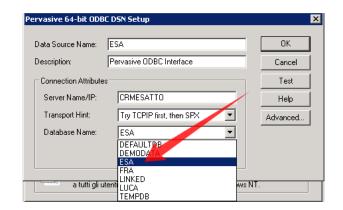
Ad esempio, se si utilizza SQL SERVER a 32 bit si dovrà installare il Client Pervasive a 32 bit, mentre se si utilizza un SQL SERVER a 64 bit deve essere installato sia il Client Pervasive a 64 bit, che il client Pervasive a 32 bit (quest ultimo necessario per interfacciarsi col client E/SATTO che sarà necessariamente a 32bit). In questo caso in Server Name/IP si dovrà indicare il nome del computer server di E/SATTO (in questo esempio CRMESATTO) in cui è presente una versione Pervasive Workgroup o Server compatibile.

NOTA: se SQL è a 32 bit, ma il sistema operativo è a 64 bit va utilizzato il driver ODBC a 32 bit che si trova nel path C:\Windows\SysWOW64\odbcad32.exe e non il driver a 64 bit di default.



Facendo clic su "Get List" sarà possibile accedere all'elenco delle aziende di E/SATTO configurate sul server indicato. Se nella lista non sono presenti aziende di E/SATTO, si deve procedere con la funzione "Create" come descritto nel paragrafo 3.3.3.2 Creazione Database in Pervasive ODBC (installazione MONOSERVER)

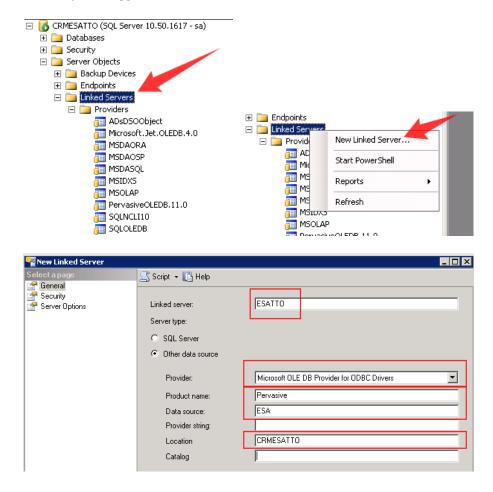






3.3.4 Creazione linked server dati E/SATTO

Nel server dove è installato SQL SERVER si deve andare ad aggiungere un nuovo Linked Server per permettere al E/CRM di poter leggere i dati contenuti in E/SATTO.



Nella form di registrazione di un nuovo Linked Server si devono andare ad inserire i seguenti dati :

- Linked Server : Il nome del linked server da creare
- Provider: il provider ODBC (in questo caso "Microsoft OLE DB Provider for ODBC Drivers") da utilizzare per accedere alla sorgenti dati di E/SATTO
- **Product name**: Il fornitore del driver ODBC ("Pervasive" nel nostro caso)
- Data source : il nome del DSN di sistema presente nel sistema e configurato precedentemente
- Location: Il nome del server che contiene i dati di E/SATTO



3.3.4 Configurazione dell'azienda in E/SATTO

Nell'anagrafica azienda di E/SATTO è necessario valorizzare il campo **Sigla società** affinché il CRM riconosca l'azienda di E/SATTO durante la fase di creazione di un'azienda del CRM integrata con il gestionale.

anagrafica azienda		
	ENDA DIMOSTRATIVA ESA Software S.p.A.	
Codice Nazione IT	Italia	
Partita I.V.A. 01401810401	Codice Fiscale 01401810401	
Cod. Attività Cod. ATECOF	FIN 2004 Ex cod. attiv. 1 / 0	
Attività esercitata Software house		
Domicilio fiscale	Ubicazione esercizio	
Indirizzo <mark>Via A. Draghi, 39</mark>	Indirizzo Via A. Draghi, 39	
Località Rimini	Località Rimini	
C A P 47900 Pref. Tel. 0541	C A P 47900 Pref. Tel. 0541	
Provincia RN Num. Tel. 368111	Provincia RN Num. Tel. 368111	
SOCIETA'	O PERSONA FISICA	
Sede legale	Residenza-	
Indirizzo Via A. Draghi, 39	Indirizzo	
Località Rimini	Località	
C A P 47900 Pref. Tel. 0541	C A P Pref. Tel.	
Provincia RN Nume. Tel. 368111	Provincia Nume. Tel.	
Sede amministrativa	Dati di nascita	
Indirizzo Via A. Draghi, 39	Località	
Località Rimini	Provincia Sesso	
C A P 47900 Pref. Tel. 0541	Data C M	
Provincia RN Nume. Tel. 368268	97	
Dati si <mark>cietari</mark>		
Sigla società <mark>ESA</mark>		
Data costituzione	Natura giuridica 9	
Data approvaz. bil.	Stato 0	
Termine approv. bil. Situazione 0		
Capitale sociale 0	0,00	
Dati fiscali		
Ufficio IVA Forli'	N. iscrizione CCIAA 193884	
Comune esattoria Rimini	N. iscr. Albo Artig.	
Esattoria I.D.	N. iscrizione REC	
Ufficio I.D.	N. iscr. Tribunale 5044	
Dogima I D		

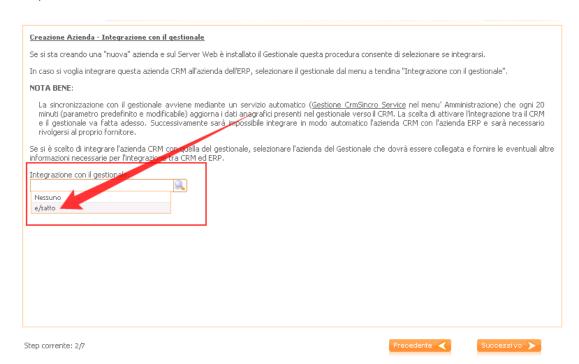


3.3.5 Configurazione dell'azienda in E/CRM

Dopo aver installato E/CRM come descritto nel paragrafo **3.4 Installazione**, si procede alla creazione dell'azienda in CRM (operazione disponibile anche accedendo all'AdminArea con la password di default "eeeeeeee")



Si impostano i parametri di autenticazione di un utente amministratore del server SQL su cui installare il db di E/CRM



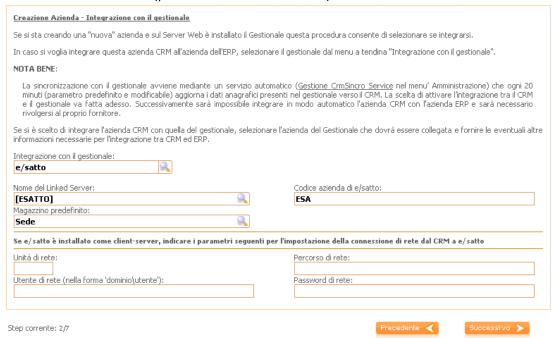
Nel menu a tendina "Integrazione con il gestionale" si seleziona "E/SATTO". A questo punto si abilitano una serie di altri campi da valorizzare:



- Nome del Linked Server
- Magazzino predefinito
- Codice Azienda di E/SATTO

Inoltre, se si tratta di una installazione client/server occorre impostare anche altri dati:

- Unità di rete (Unità di rete mappata sul server E/CRM che punta al server di E/SATTO
- Percorso di rete (Percorso di rete della cartella "...\esatto" condivisa in rete. Va messo nella forma: \nomeserveresatto\esatto
- Utente di rete (nome utente di rete che abbia accesso al server di E/SATTO)
- Password di rete (password dell'utente di rete)



A questo punto si seleziona un modello di azienda a partire dalla quale creare la nuova azienda su E/CRM (il modello di azienda più completo è "AziendaDemoECRMFull.bak"



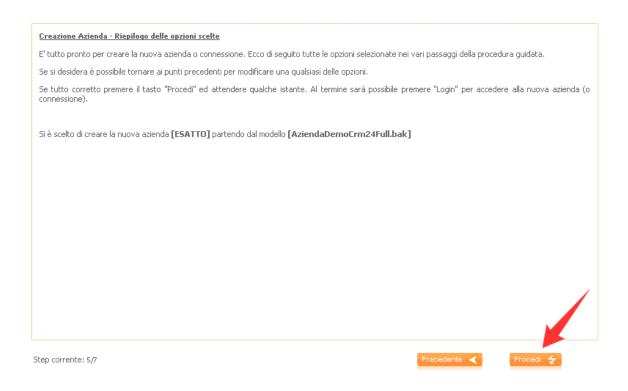


Si procede e si arriva allo step in cui inserire i dati di licenza. In particolare è necessario inserire la partita IVA per cui è stata acquistata la licenza di E/CRM e il codice azienda.



Dopo aver scelto il modello del E/CRM ed aver indicato i dati di registrazione del prodotto si può procedere con l'installazione.





Creazione Azienda - Esecuzione

- 📞 Preparazione modello (copia) [AziendaDemoCrm24Full.bak]
- ⇒ Creazione database (restore) [ESATTO]
- Aggiornamento versione dati [ESATTO]
- ➡ Predisposizione tabelle [ESATTO]
- Aggiornamento Opzioni [ESATTO]
- ⇒ Creazione connessione [ESATTO]
- → Attivazione database [ESATTO]
- ➡ Impostazione Licenza [ESATTO]

Step corrente: 6/7

A conclusione si procede con il login all'applicativo.



Creazione Azienda - Procedura Terminata

L'intera procedura è terminata.

Si ricorda che ai fini della Legge 196/2003 i nuovi database devono poi essere sottoposti ad idonee procedure in grado di garantire le copie di sicurezza.

Premere "Login" se si desidera accedere subito alla nuova azienda / connessione creata.

Se si è creata una nuova azienda ecco i suggerimenti per i prossimi passi

- creare tutti i profili di accesso (utenti e gruppi di utenti)
 impostare i permessi di accesso alle varie funzionalità del sistema
- 3. decidere la modalità più idonee di visibilità delle anagrafiche (es. tutti vedono tutto?)
- 4. impostare i portafogli

- impostare gli Stati Elenco, Contatti/Attività, Backoffice
 impostare l'agenda degli Agenti
 personalizzare il sistema con i Parametri della Procedura
- 8. importare i dati anagrafici
- 9. creare i processi e le campagne

I dettagli di questi passaggi si possono trovare sulla Guida Rapida.

Step corrente: 7/7

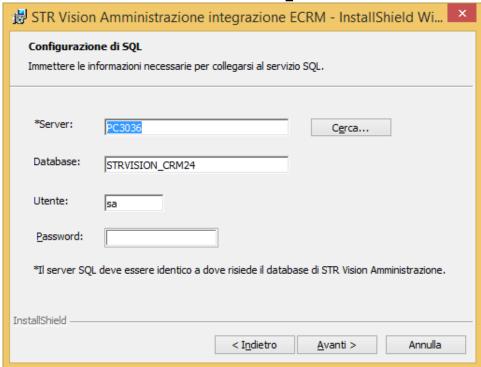


3.4 Installazione integrata con STR Vision Amministrazione

- 1. Installare STR VISION AMMINISTRAZIONE (versione minima: **02.2014.20**) e la licenza contenente attivazione modulo "Integrazione mobile"
- 2. Installare 'Integrazione E/CRM'

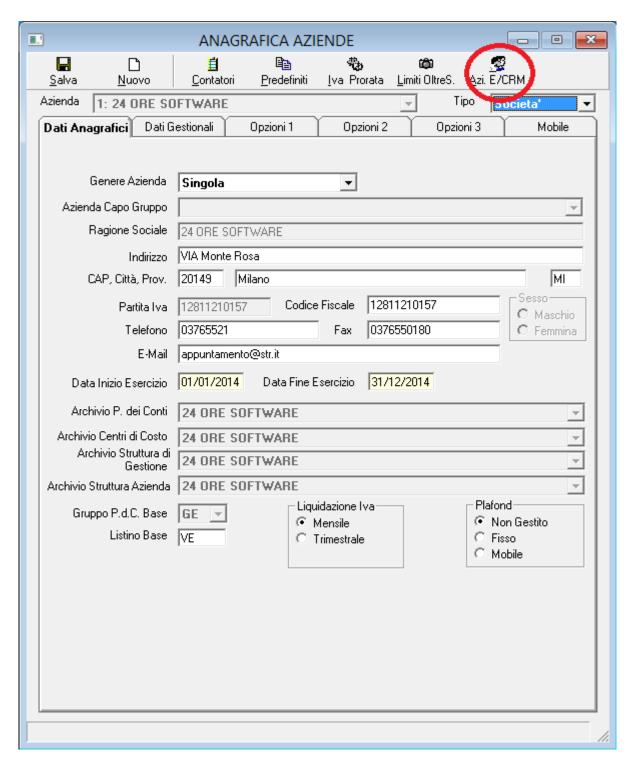


Durante l'installazione verranno chiesti i parametri di accesso a SQL Server per la creazione del database di scambio dati tra i due programmi; è necessario che il database di mezzo stia sull'istanza di SQL Server dove risiede il database di Vision Amministrazione ed è altresì necessario che il database di mezzo si chiami STRVISION_CRM24.



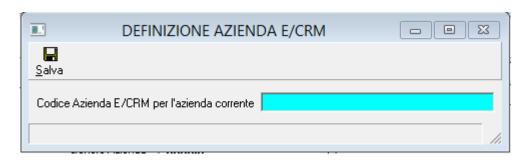


- 3. Creare un *linked server* che consenta all'istanza di SQL dove è installato E/CRM di accedere all'istanza di SQL dove risiedono il database di Vision Admin e il database di mezzo.
- 4. Entrare in Vision Amministrazione, menù Archivi → Archivi Base → Aziende

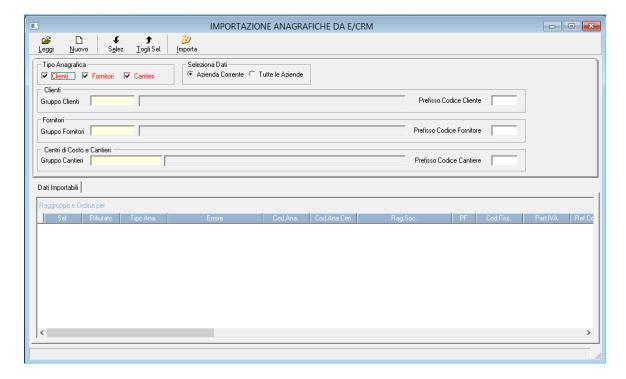




Tramite il tasto 'Azi. E/CRM' salvare il nome della connessione che verrà successivamente creata in E/CRM (ATTENZIONE: il nome deve essere identico nei due programmi maiuscole e minuscole comprese):



- 5. Installare E/CRM e creare l'azienda rispettando quanto impostato in Vision Amministrazione nel precedente punto 4
- 6. Aprire il menù Utilità → Importazioni ed Esportazioni → Importazione Anagrafiche da E/CRM:

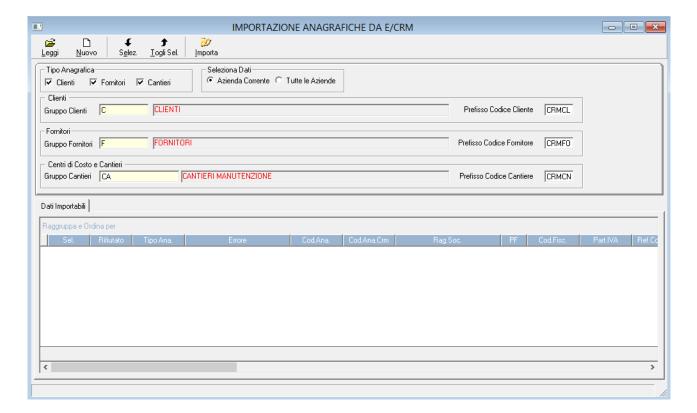


7. Impostare 'Gruppo Clienti/Fornitori/Cantieri' recuperando il raggruppatore desiderato dall'anagrafica piano dei conti aziendale (tasto funzione F2).

Digitare il 'Prefisso Codice Cliente/Fornitore/Cantiere' da utilizzare per la creazione delle nuove anagrafiche importate da E/CRM e non ancora esistenti su Vision Admin.

Cliccando 'Leggi' verranno elencate le anagrafiche modificate/create in E/CRM e che non sono ancora state importate in Vision Amministrazione:





Tramite i check posti sotto le colonne 'Sel' e 'Rifiutato' della griglia è possibile importare o rifiutare ogni record presentato nella griglia.

8. ATTENZIONE: ad oggi l'allineamento tra i due programmi viene effettuato con modalità diverse:

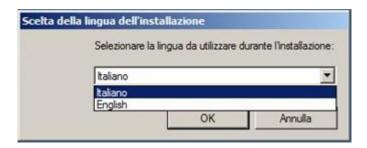
- a. **Vision Amministrazione** allinea i dati in modo manuale a discrezione dell'utente esclusivamente tramite la maschera descritta al precedente punto 6;
- b. **E/CRM** allinea i dati in modo sincrono, definendo un intervallo (in minuti) fisso di lettura dei dati da Vision Amministrazione

Questo significa che E/CRM recepisce sempre le modifiche fatte in Vision Amministrazione sovrascrivendo le proprie, mentre Vision Amministrazione recepisce le modifiche fatte in E/CRM solo se importate manualmente.



3.5 Installazione

Dopo la verifica della presenza del .NET Framework 3.5 SP1, viene lanciato il programma di installazione vero e proprio, che chiede innanzitutto la scelta della lingua da utilizzare durante il setup:



Viene proposta la lingua del sistema operativo, ma è possibile scegliere tra Italiano e Inglese.

A questo punto ci si trova nel programma di installazione principale:



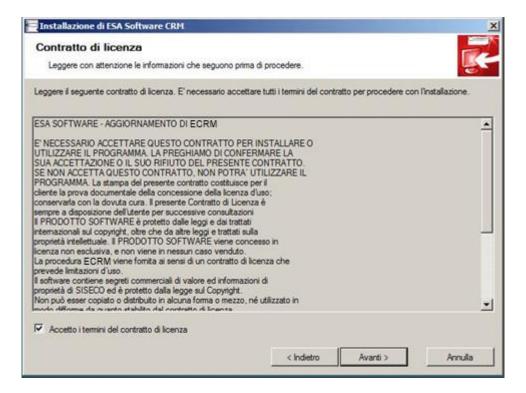
Premere **Avanti** per proseguire.



Il sistema viene esaminato alla ricerca di eventuali precedenti installazioni di E/CRM, che è possibile aggiornare o rimuovere:



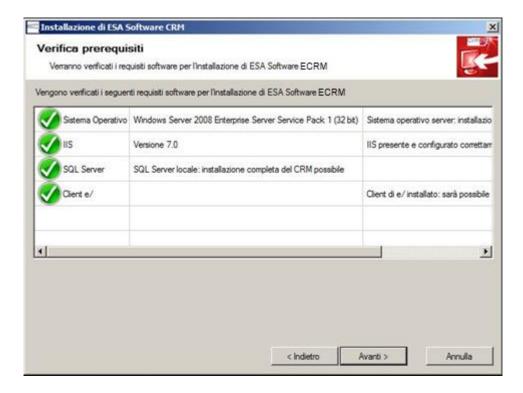
Premere Avanti per proseguire.



Accettare i termini del contratto di licenza e quindi <u>Avanti</u> per proseguire.



Vengono verificati i prerequisiti del CRM, che determineranno il tipo di installazione possibile:



Premere **Avanti** per proseguire.

Compare una maschera molto importante in cui **scegliere il "tipo di installazione"** che si desidera effettuare.

L'installazione prevede diversi percorsi a seconda dello scenario (server unico, doppio server):

Solo CRM: installa tutta l'applicazione e gli strumenti di amministrazione (Admin Tools) <u>con il server</u> database che risiede su un altro server

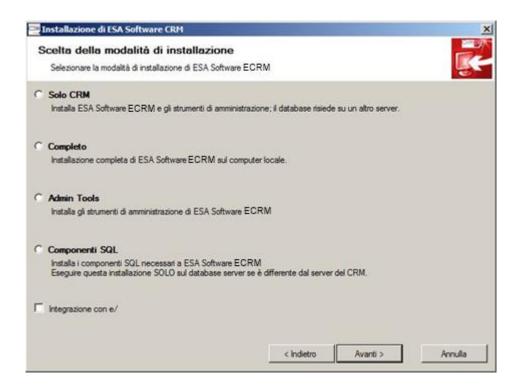
Completo: installazione completa del CRM, degli Admin tools e dei Componenti SQL, tutto sullo stesso server. **Da utilizzare nello scenario di "unico server".**

Admin Tools: installa gli strumenti di amministrazione del CRM. Richiede l'Access Runtime e si tratta di un tool Client/Server da cui eseguire le operazioni più complesse di manutenzione e di schedulazione delle attività. Da questo tool in particolare è possibile:

- Attivare le schedulazioni come l'invio automatico di email in corrispondenza di certi eventi
- Effettuare manutenzioni avanzate anagrafiche (es. modifica di valori sulle anagrafiche o sulle offerte in maniera massiva)
- Effettuare manutenzioni avanzate sulle campagne marketing (es. ri-aprire tutti i nominativi di una campagna che seguono un certo criterio di filtro o trasferirli in un'altra campagna)
- Effettuare la DEDUPLICA delle anagrafiche
- Effettuare importazioni massive

Componenti SQL: è un setup che va eseguito SOLO sul server database quando questo è separato dal server WEB. Installa i componenti server DB del CRM utili per il modulo MegaBiblos.





Selezionare il componente che si desidera installare e premere Avanti per proseguire.

Scegliere Completo se tutto il CRM e il server DB sono sullo stesso computer.

I tipi di installazione abilitati dipendono dai prerequisiti che sono stati identificati sul server:

- Componenti SQL possono essere installati solo in presenza di un sistema operativo server e un'installazione locale di SQL Server
- Completo e Solo CRM sono disponibili soltanto se sul server è stato rilevato un sistema operativo server con IIS configurato
- Admin Tools è sempre disponibile.

3.5.1 Scenario Server Db e Server Web separati

Se si desidera installare **solamente i componenti Sql Server** e il server è privo dei requisiti minimi (es. IIS 7.0) è possibile installare i componenti anche semplicemente "**copiando**" manualmente il file *XP_Siseco.dll* presente nella cartella Redist\XP (copiare *XP_Siseco64.dll* se il servizio SQL Server è in versione a 64BIT).

❖ INSTALLAZIONE ADMIN TOOLS

- su un computer client per operare in modalità Client/Server
- su una postazione priva dei requisiti minimi
- per reinstallazione successivamente ad una "disintallazione" dal Server CRM

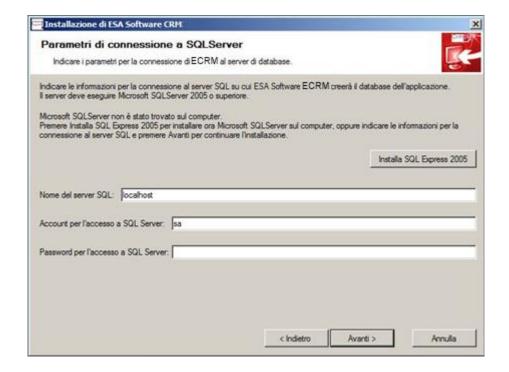
Per installare gli ADMIN Tools su un computer privo dei requisiti minimi (es. IIS 7.0) è possibile lanciare direttamente il seguente programma di installazione:



Redist\AdminTool\setup_ECRM_cs.exe

Quindi seguire le indicazioni del Setup.

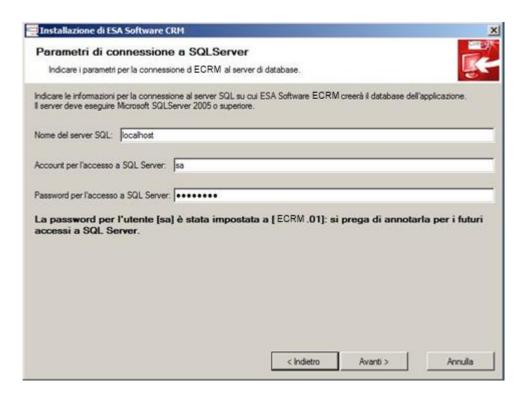
Tranne che per l'installazione degli Admin Tools, vengono richieste le credenziali di connessione a SQL Server:



Se si è scelta un installazione **completa** e non è stata rilevata un'installazione locale di SQL Server, viene data la possibilità di installare SQL Server Express; se si inseriscono le credenziali per l'accesso a un altro server database l'installazione proseguirà come se fosse stata selezionata l'opzione **Solo CRM**.

Al termine dell'installazione di SQL Server Express vengono mostrate le credenziali per l'accesso a SQL:

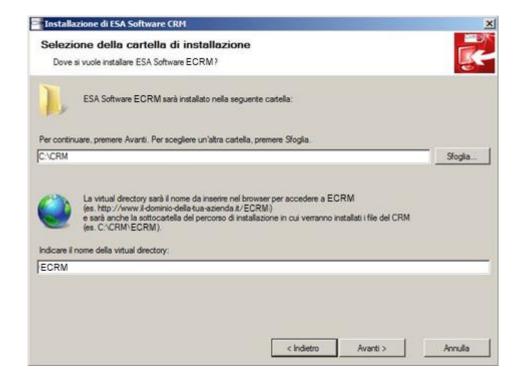




Premere **Avanti** per proseguire.

Verrà controllata la possibilità di accesso al server SQL..

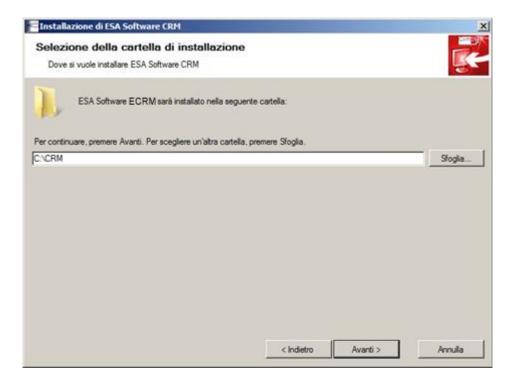
Se viene selezionato Solo CRM oppure Completo viene richiesto il percorso e il nome della directory virtuale.





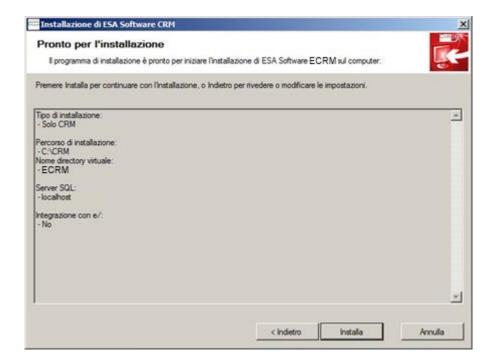
Indicare il percorso di installazione, sotto al quale saranno installati tutti i componenti e la virtual directory, che sarà il nome che comparirà nell'URL di accesso tramite browser.

Se viene selezionato Admin Tools viene richiesto il percorso di installazione.



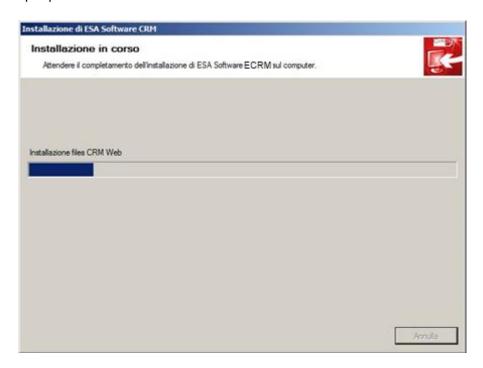
Indicare il percorso di installazione, sotto al quale saranno installati gli strumenti di amministrazione.

E' tutto pronto per l'installazione e viene mostrato un riepilogo delle impostazioni:





Premere Installa per procedere.



L'installazione prosegue in autonomia fino al termine, quando verrà mostrato un riepilogo delle operazioni eseguite:



Premendo *Fine* verrà avviato automaticamente il programma Web utilizzando il browser predefinito del computer (si ricorda che è consigliato per ragioni di maggiore velocità l'utilizzo di Firefox 3.x). La funzionalità avviata è quella di creazione della prima azienda.



3.5.2 Creazione della prima Azienda CRM

Una volta terminato il processo di installazione di base il setup stesso lancia automaticamente il Wizard di creazione azienda sull'applicativo WEB, evitando di inserire ulteriori password di SQL o dell'area di amministrazione.

Il corretto avvio del Browser e l'apertura della maschera seguente possono già testimoniare che il processo di installazione è avvenuto correttamente e l'applicazione WEB è pronta all'uso.

La password di amministrazione per l'accesso all' ADMINAREA è eeeeeeee

(otto volte e minuscolo)



Dopo aver letto, Premere Successivo>

Nella schermata successiva, se sul server CRM è presente il client di uno dei gestionali supportati, il setup permette di abilitare l'integrazione dell'azienda del E/CRM con una e una SOLA azienda del gestionale.



Crm

Crea
Azienda/Connessione
Modifica Connessione
Elimina Connessione
Utenti connessi
Google Maps
Cambia password
Logout

Creazione Azienda - Integrazione con il gestionale

Se si sta creando una "nuova" azienda e sul Server W

In caso si voglia integrare questa azienda CRM all'azie

NOTA BENE:

La sincronizzazione con il gestionale avviene med minuti (parametro predefinito e modificabile) aggior e il gestionale va fatta adesso. Successivamente rivolgersi al proprio fornitore.

Se si è scelto di integrare l'azienda CRM con quella de informazioni necessarie per l'integrazione tra CRM ed l

Integrazione con il gestio	nale:
	9
Nessuno	
e/	
e/satto	
Impresa24	

mail to

CRM Database







E' importante selezionare il modello più idoneo alla propria realtà organizzativa e commerciale/marketing.





E' importante inserire correttamente la PARTITA IVA per il successivo processo di attivazione della licenza.





E' tutto pronto per la creazione dell'azienda



Al termine premere LOGIN per accedere subito nella propria nuova azienda del CRM.

Una delle prime cose da fare sarà quella di creare gli Utenti del CRM.

Per questo all'interno del menu "Amministrazione" è presente una procedura di "Inserimento guidato utenti".



Che in modo semplice Vi guiderà alla creazione degli Utenti del CRM.



3.6 Installazione aggiornamenti E/CRM

Gli aggiornamenti del programma vengono rilasciati periodicamente.

Viene rilasciato un unico file, che contiene l'aggiornamento sia per server a 32 bit che a 64 bit.

La versione comparirà sulla maschera di login del programma nella parte alta, sotto forma di cifra, e potrebbe assomigliare a questa: ECRM - v. 7.6.0.14011610

Nello specifico:

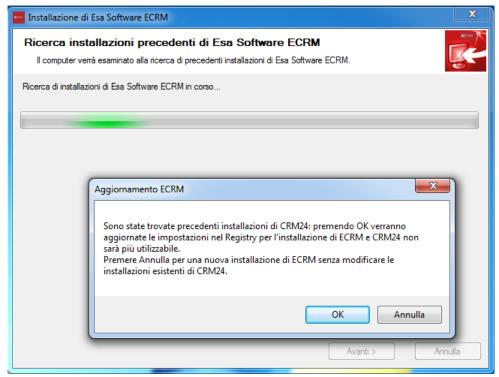
- **7.6.0** ---> Indica la versione dell'applicazione ed anche la versione del DB.
- **14011610** ---> Indica la versione di dettaglio dell'applicazione; in particolare significa che è una build (compilazione) del 16 gennaio 2014 ore 10. Per la precisione il numero è composto da Anno.mese.giorno.ora (aa.mm.gg.hh).





3.6.1 Aggiornamento passaggio da CRM24 a E/CRM

Il programma di installazione di E/CRM segnala la presenza di installazioni precedenti di CRM24 e chiede di aggiornare le impostazioni del Registry di Windows affinché queste installazioni possano essere aggiornate ad E/CRM.



Facendo clic su "**OK**", le impostazioni del Registry vengono modificate in modo da poter installare E/CRM come aggiornamento di CRM24 e, quindi, le precedenti installazioni di CRM24 non saranno più funzionanti qualora non se ne completasse l'aggiornamento ad E/CRM. Nel caso si desiderasse affiancare alle precedenti installazioni di CRM24 una nuova installazione di E/CRM (ad esempio, per verificare il funzionamento di personalizzazioni del CRM), si dovrà fare clic su "**Annulla**" e procedere scegliendo una nuova installazione di E/CRM; le installazioni di CRM24 potranno essere aggiornate ad E/CRM semplicemente rieseguendo il programma di setup e facendo clic su "OK" in questa schermata.



Qualora le installazioni esistenti di CRM24 non venissero riconosciute dal programma di installazione, è necessario eseguire manualmente l'applicativo "AggiornaECRM.exe" che si trova sul DVD di installazione nella cartella "Redist\AggiornaECRM":



Premendo il tasto *Continua* l'applicativo controllerà se vi sono chiavi con il nome "CRM24" nel registro di sistema; in tal caso, verranno rinominate in "ECRM" e verranno ricodificati i dati per l'accesso al server SQL per ogni connessione.

Nel caso in cui quest'operazione sia stata già eseguita l'applicativo non svolgerà nessuna azione:





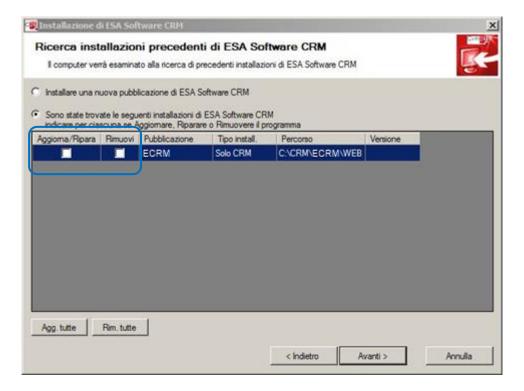
LANCIO PROGRAMMA DI AGGIORNAMENTO

Dopo aver scaricato il setup, lo stesso <u>dovrà essere eseguito "esclusivamente" sul server WEB dove è stata installata l'applicazione la prima volta</u> (eventualmente su tutti i server application della web farm).



ATTENZIONE: durante l'aggiornamento tutti gli utenti devono essere disconnessi dal sistema in quanto avviene un riavvio del servizio WEB del CRM.

Il programma di installazione degli aggiornamenti è lo stesso utilizzato per la prima installazione di E/CRM; se all'avvio del setup viene rilevata la presenza di un'installazione di E/CRM, viene chiesto se aggiornarla o riparare i componenti eventualmente danneggiati, se rimuoverla, oppure se installare una nuova pubblicazione di E/CRM:



Selezionare le pubblicazioni da aggiornare e premere **Avanti**.

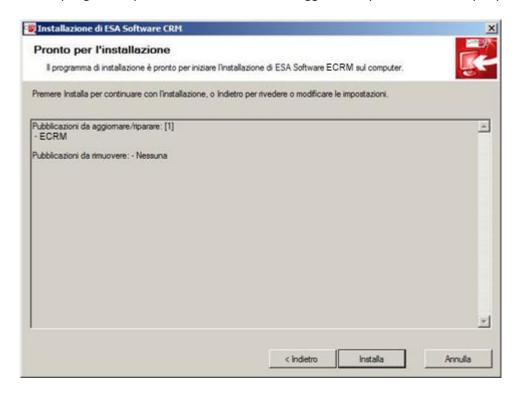


ATTENZIONE: possono verificarsi casi in cui un'installazione su sistemi operativi a 64 bit non venga rilevata dal programma di aggiornamento: ciò è dovuto al fatto che l'Application Pool di IIS associato al sito web del CRM è configurato per l'esecuzione a 32 bit.

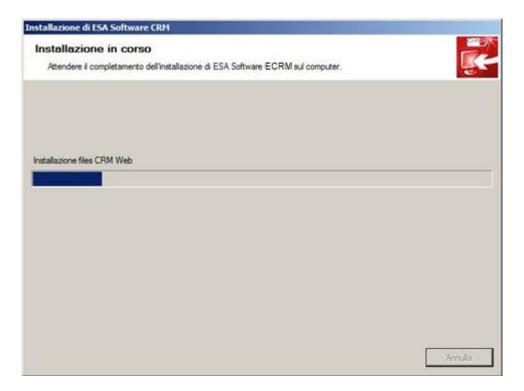
In questi casi, si consiglia di rimuovere manualmente E/CRM e di procedere a una nuova installazione, che imposterà l'esecuzione a 64 bit dell'Application Pool.



Viene mostrato il riepilogo delle pubblicazioni che verranno aggiornate; premere *Installa* per procedere:



L'installazione prosegue automaticamente





e viene mostrato il riepilogo dei componenti aggiornati:







AGGIORNAMENTO VERSIONE DATABASE

Dopo aver lanciato il setup di installazione (dettagliato al punto precedente), al momento del lancio dell'applicativo potrebbe essere richiesto l'aggiornamento dei dati (se la nuova versione lo richiede).



Questa parte di aggiornamento, se richiesto, verrà automaticamente evidenziato all'utente amministratore, alla prima apertura di ogni connessione, successivamente all'aggiornamento.

In caso di aggiornamento dei dati, comparirà una maschera simile alla seguente:



Nello specifico, premere "Aggiorna Database" e proseguire.

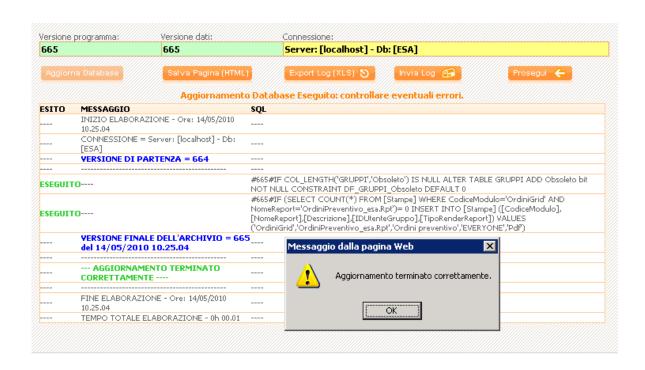


Questa operazione è possibile soltanto se si accede come utente di tipo Amministratore e si è l'unico utente connesso.

E' possibile anche premere "**Prosegui**", ma solamente nel caso in cui l'utente sia di tipo Normale (diverso da Amministratore) oppure ci siano già più utenti connessi.

Al termine dell'aggiornamento, comparirà una maschera che indica i risultati dell'operazione, evidenziando il risultato di tutti i passaggi, ad esempio:







Premendo il tasto PROSEGUI, si arriva sulla pagina principale, simile a questa:



NOTA: al termine degli aggiornamenti è consigliabile svuotare la cache del browser (consigliato Firefox) per essere sicuri di utilizzare tutti gli oggetti (immagine e javascript) aggiornati.

3.7 Installazione E/CRM (Admin Tools)

La parte amministrativa del programma, alcune manutenzioni avanzate (es. Manutenzione Campagna Marketing, Deduplica, Spostamento di nominativi tra campagne, aggiornamento massivo degli esiti delle trattative) e l'import Massivo, possono essere gestiti mediante la parte denominata **ECRM – Admin Tools**.

Questa parte operando in modalità Client/Server può risultare spesso molto più agevole e rapida nelle attività di configurazione e impostazione iniziale o massiva.

Va installata solo agli utenti amministratori o responsabili di funzione.

Il Setup completo provvede già alla sua installazione direttamente sul Server Web Application.

Normalmente può anche essere installata solo su questa postazione server. In questo caso dovrà essere utilizzata direttamente sul server oppure tramite le funzionalità di Remote Application o Terminal Server.

E' possibile procedere all'installazione anche su altre postazioni sia mediante il setup completo che direttamente mediante il file:

Redist\AdminTool\setup_ECRM_cs.exe



NOTE DI INSTALLAZIONE

Durante l'aggiornamento, nessun operatore deve essere collegato al database.

Se qualcuno fosse collegato, perderà tutti i dati su cui sta lavorando.

BACKUP DI SICUREZZA DEI DATI

Si consiglia, prima di eseguire l'aggiornamento, di eseguire il BACKUP di sicurezza dei dati mediante l'applicazione ECRM C/S.

Entrare in Utilità / Gestione Database Server, quindi effettuare l'autenticazione verso SQL nella parte alta della maschera. Quindi entrare in COPIE e selezionare la voce BACKUP.

Mediante il tasto AGGIORNA selezionare il DB di cui si desidera fare il backup.

Nel campo "File di backup" indicare il nome che si desidera dare alla copia ed il percorso del salvataggio file. Per facilitare l'operazione, premere sul tasto "..." che compare in fondo alla riga, poi selezionare il percorso di salvataggio. E/CRM crea un file con il nome del Database duplicato e la data odierna, con estensione BKP (es. DATI GGMMAAAA.BKP).

Se i dati sono corretti, premere su OK.

Nota: il backup viene eseguito sempre sulle cartelle del server.

Dopo aver premuto **OK** vengono visualizzati i dati inseriti; per proseguire premere su **AVVIA**.

SCHEDULAZIONE AUTOMATICA PERIODICA DEL BACKUP

Con il programma, sempre da questa interfaccia, è anche possibile impostare un **backup automatico**, specificando il database, la frequenza e l'ora di avvio. Il nome del file di backup può avere diverse semantiche, al fine di consentire diversi cicli di backup:

- Ciclo Infinito (YYYYMMDD): un file per ogni giorno, per sempre
- Ciclo Settimanale (N° Giorno Settimana): crea sette file diversi, uno per ogni giorno della settimana
- Ciclo Mensile (N° Giorno del mese): crea N file diversi, uno per ogni giorno del mese
- Ciclo Annuale (N° Giorno dell'anno): crea N file diversi, uno per ogni giorno dell'anno

Una volta selezionati i dati desiderati, premere APPLICA.

La schedulazione crea un "JOB" di SQL Server all'interno del DBMS con il nome "BACKUP_NOMEDATABASE".

All'interno del JOB vengono creati quattro passaggi fondamentali, che sono i seguenti:

- **1. REINDEX.** Effettua la ricostruzione totale degli indici del database.
- 2. SHRINK. Dopo aver ricostruito completamente gli indici si procede alla compattazione del database
- **3. BACKUP**. Effettua il backup del database all'interno del nome file con la semantica scelta in precedenza (es. BACKUP NOMEDB VER NUMBEROFWEEKDAY.BKP)
- 4. LOGGING. Registra l'esito dell'operazione all'interno del LOG delle operazioni del database stesso

NOTA BENE: la schedulazione del backup richiede la presente del servizio SQL Agent, presente in tutte le versioni di SQL Server 2000 e in tutte le versioni di SQL Server 2005 (SQL Express ESCLUSO).

Alcune Note

- Per poter sfogliare le cartelle di destinazione, bisogna necessariamente installare sul server nel disco C:\ l'utilità "XP_SISECO.dll".
- Dopo aver eseguito il backup, si consiglia comunque di trasferirlo su un **supporto esterno** (DVD, ZIP, ecc)

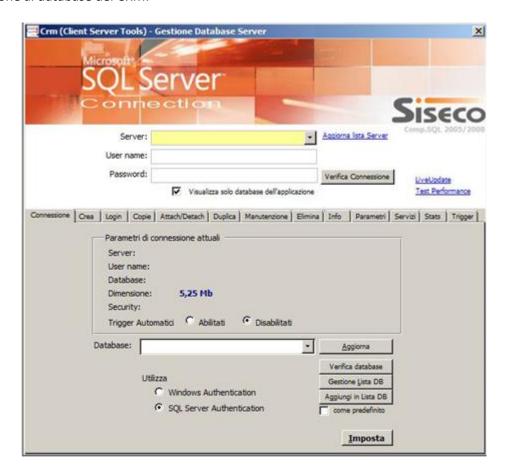


PRIMO AVVIO

Al primo avvio degli Admin Tools, potrebbe venire visualizzato il seguente messaggio:



Il nome del database e del server potrebbero variare e si riferiscono alla connessione al database e al server SQL impostata al momento della compilazione degli Admin Tools: premere *OK* per proseguire e impostare la connessione al database del CRM.

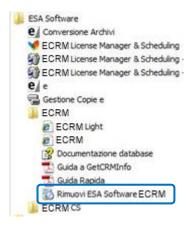




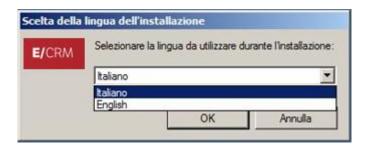
4. Disinstallazione

4.1 Procedura per la disinstallazione di E/CRM

Nel menu **Start, Tutti i Programmi, ESA Software, ECRM** si trova il collegamento al programma di disinstallazione:



Dopo aver fatto clic sulla voce di menu, viene chiesta la lingua da utilizzare durante la procedura di disinstallazione:



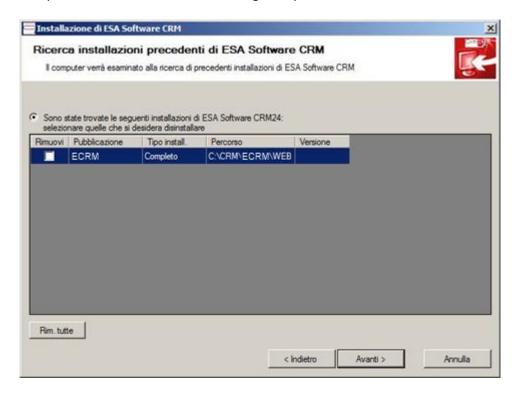
Viene proposta la lingua del sistema operativo, ma è possibile scegliere tra Italiano e Inglese.



A questo punto ci si trova nel programma di installazione principale:



Dopo aver premuto <u>Avanti</u> per proseguire, vengono ricercate le installazioni di E/CRM presenti sul computer e viene presentata la schermata da cui scegliere quali rimuovere:



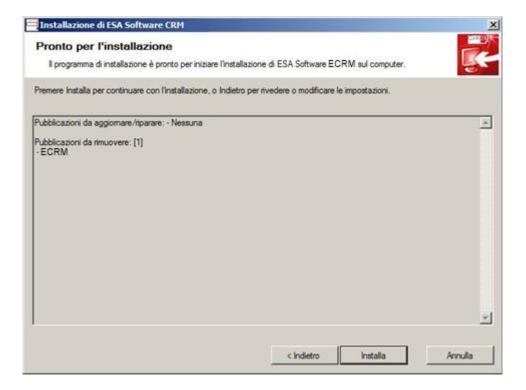
Selezionare le pubblicazioni da rimuovere e premere Avanti.





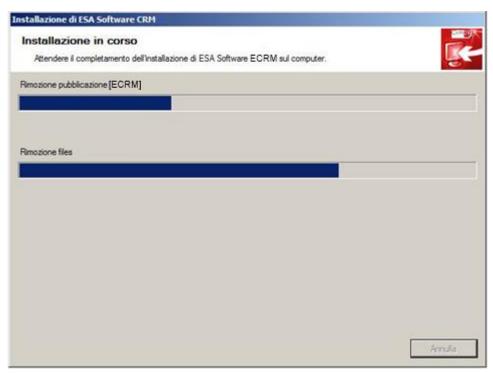
ATTENZIONE: possono verificarsi casi in cui un'installazione su sistemi operativi a 64 bit non venga rilevata dal programma di disinstallazione: ciò è dovuto al fatto che l'Application Pool di IIS associato al sito web del CRM è configurato per l'esecuzione a 32 bit. In questi casi, si consiglia di rimuovere E/CRM secondo la procedura manuale indicata di seguito.

Viene mostrato il riepilogo delle pubblicazioni che verranno disinstallate; premere *Installa* per procedere:



La disinstallazione prosegue automaticamente



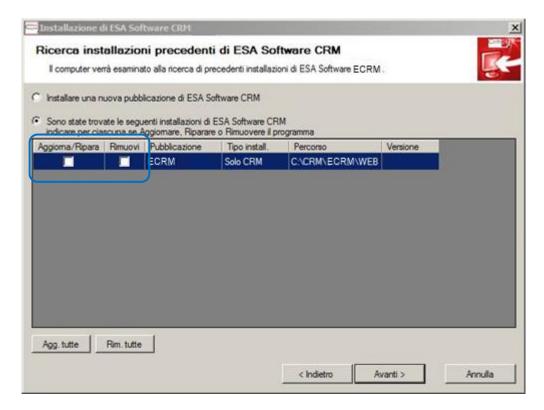


e viene mostrato il riepilogo dei componenti rimossi:





La disinstallazione di una pubblicazione di E/CRM può essere eseguita anche dal DVD di setup. Dopo aver selezionato la lingua da usare durante l'installazione e aver premuto <u>Avanti</u> sulla schermata introduttiva, se viene rilevata la presenza di un'installazione di E/CRM, viene chiesto se aggiornarla o riparare i componenti eventualmente danneggiati, se rimuoverla, oppure se installare una nuova pubblicazione di E/CRM:



Selezionare le pubblicazioni da rimuovere e premere <u>Avanti</u>; la procedura continuerà come nel caso di disinstallazione dal menu **Start, Tutti i Programmi, ESA Software, ECRM**.



4.1.1 Disinstallazione manuale di E/CRM

In caso di problemi con la disinstallazione automatica, si può utilizzare la seguente procedura per rimuovere il CRM:

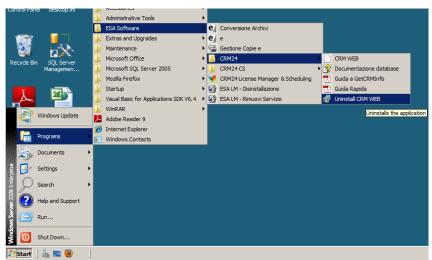
0) Rimuovere manualmente i servizi della piattaforma

Lanciare da Avvio | Esegui o dalla console, uno ad uno, i seguenti comandi:

- C:\CRM\Servizi\CrmSincro\CrmSincro.exe /u
- C:\CRM\Servizi\BrokerService\SisecoBrokerService.exe /u
- C:\CRM\Servizi\JobAgentManagementService\JobAgentManagementService.exe /u
- C:\CRM\Servizi\MessagingService\bcomMailService.exe /u

Dove C:\CRM è il percorso generale scelto in fase di Installazione.

1) menu Programmi e selezionare Esa Software | ECRM | Uninstall CRM WEB



- 2) menu Programmi e selezionare Esa Software | ECRM CS | ECRM Admin Tools DISINSTALLA. Poi scegliere Automatic e premere Avanti.
- 3) menu Programmi e selezionare Esa Software | ESA LM Rimuovi Servizio
- 4) menu Programmi e selezionare Esa Software | ESA LM Disinstallazione
- 5) cancellare manualmente e completamente la cartella C:\CRM (default) oppure la cartella principale scelta in fase di installazione. Qualora vi fosse ancora file in USO riavviare il server.
- 6) lanciare REGEDIT da Avvio | Esegui. Rimuovere completamente la chiave di registro

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\SISECO

- 7) tutti i database del CRM vanno rimossi manualmente utilizzando SQL Server Management Studio
- 8) andare in Avvio | Pannello di Controllo | Installazione Programmi (Control Panel\Programs and Features), selezionare Microsoft Access 2002 Runtime e premere "Disinstalla" (Uninstall)



5. Installazione di E/CRM Mobile

5.1 Modalità di utilizzo

CRM Mobile viene fornito in modalità ON PREMISE (ON SITE).

Con la modalità **ON PREMISE** il sistema è installato presso strutture ICT del cliente e può essere aggiornato semplicemente mediante un setup reso disponibile da ESA SOFTWARE. Nella modalità ON PREMISE il programma viene fornito mediante un semplice setup completamente automatizzato per la prima installazione e gli aggiornamenti del sistema.



SETUP DISPONIBILI

- 2. CRM Mobile Setup COMPLETO, 32bit e 64bit
 - Consente di installare TUTTO quanto necessario su server che soddisfano i requisiti minimi (vedi più avanti)



PER OTTENERE MAGGIORI PRESTAZIONI E STABILITA' SI CONSIGLIA L'UTILIZZO DI AMBIENTI SERVER A 64 BIT

5.2 Requisiti

CRM Mobile può essere installato **soltanto sullo stesso server web** su cui è installato il CRM web. E' richiesta la presenza di **IIS 7 o superiore**, quindi CRM Mobile non potrà essere installato su Windows 2003.



5.3 Installazione

La cartella **CRMMobile** del DVD di installazione del CRM contiene i files necessari per l'installazione di CRM Mobile: facendo doppio clic sul file **MobileSetup.exe** viene lanciato il programma di installazione vero e proprio, che chiede innanzitutto la scelta della lingua da utilizzare durante il setup:



Viene proposta la lingua del sistema operativo, ma è possibile scegliere tra Italiano e Inglese.

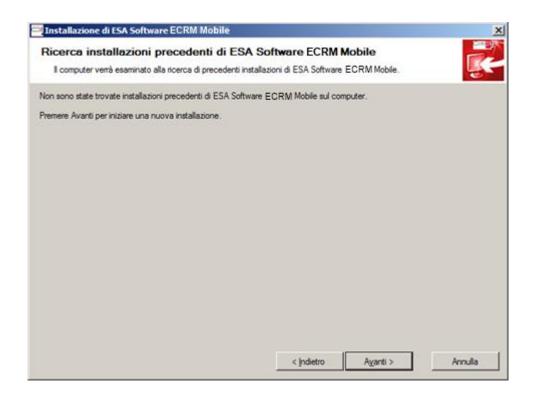
A questo punto ci si trova nel programma di installazione principale:



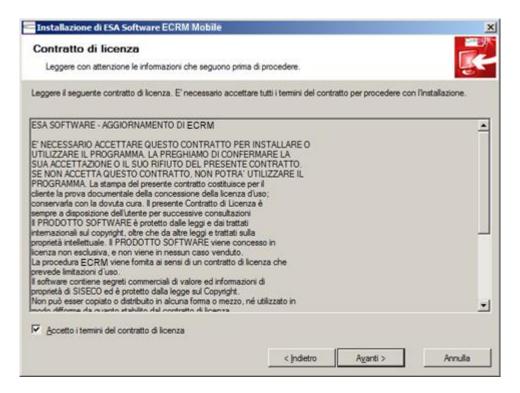
Premere Avanti per proseguire.

Il sistema viene esaminato alla ricerca di eventuali precedenti installazioni di CRM Mobile, che è possibile aggiornare o rimuovere:



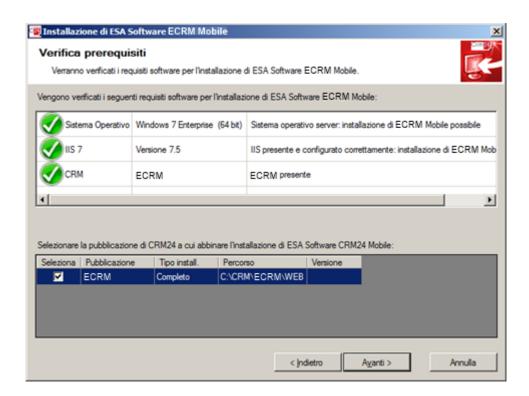


Premere Avanti per proseguire.



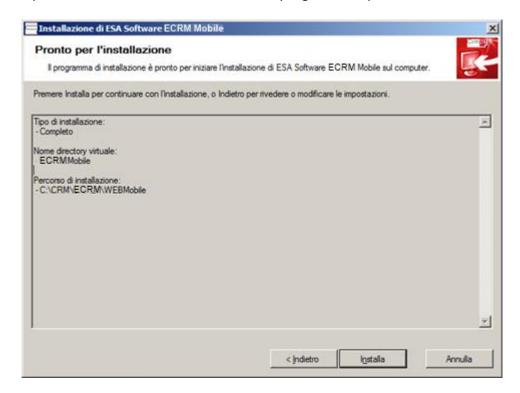
Accettare i termini del contratto di licenza e quindi *Avanti* per proseguire. Vengono verificati i prerequisiti e la presenza di un'installazione del CRM:





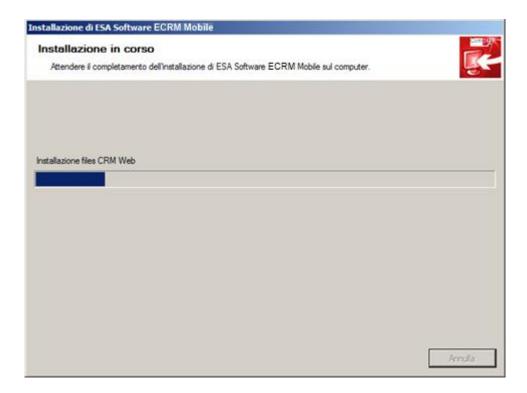
Selezionare la pubblicazione del CRM a cui abbinare CRM Mobile e premere Avanti per proseguire.

E' tutto pronto per l'installazione e viene mostrato un riepilogo delle impostazioni:



Premere *Installa* per procedere.





L'installazione prosegue in autonomia fino al termine, quando verrà mostrato un riepilogo delle operazioni eseguite:



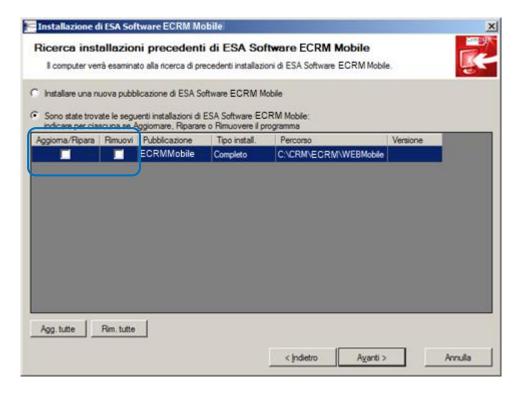
Premendo <u>Fine</u> verrà chiuso il programma di installazione; facendo clic sul link indicato, CRM Mobile verrà aperto nel browser predefinito del server: ricordiamo che CRM Mobile può essere eseguito da PC soltanto su **Google Chrome** e **Safari**.



5.4 Installazione degli aggiornamenti di CRM Mobile

Il programma di installazione dell'aggiornamento di CRM Mobile dovrà essere eseguito "esclusivamente" sul server WEB dove è stata installata l'applicazione la prima volta (eventualmente su tutti i server application della web farm).

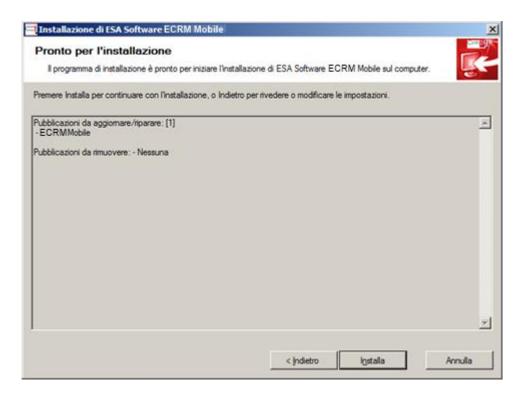
Il programma di installazione degli aggiornamenti è lo stesso utilizzato per la prima installazione di CRM Mobile; se all'avvio del setup viene rilevata la presenza di un'installazione di CRM Mobile, viene chiesto se aggiornarla o riparare i componenti eventualmente danneggiati, se rimuoverla, oppure se installare una nuova pubblicazione di CRM Mobile:



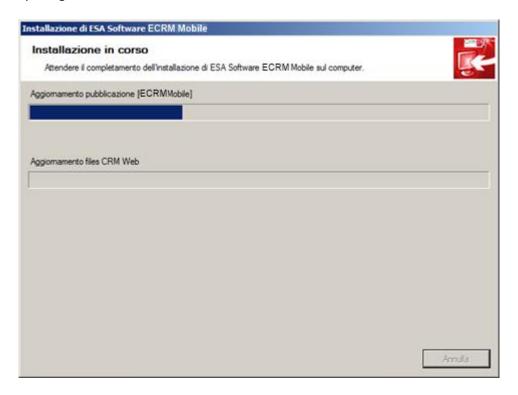
Selezionare le pubblicazioni da aggiornare e premere Avanti.

Viene mostrato il riepilogo delle pubblicazioni che verranno aggiornate; premere *Installa* per procedere:





L'installazione prosegue automaticamente



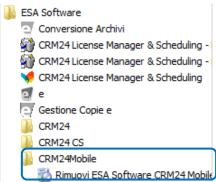


e viene mostrato il riepilogo dei componenti aggiornati:



5.5 Disinstallazione

Nel menu **Start, Tutti i Programmi, ESA Software, ECRMMobile** si trova il collegamento al programma di disinstallazione:



Dopo aver fatto clic sulla voce di menu, viene chiesta la lingua da utilizzare durante la procedura di disinstallazione:





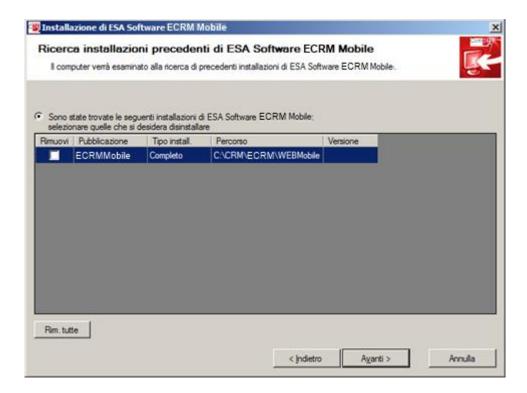
Viene proposta la lingua del sistema operativo, ma è possibile scegliere tra Italiano e Inglese.

A questo punto ci si trova nel programma di installazione principale:



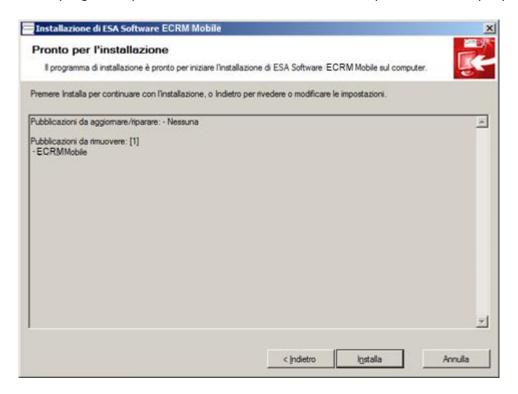
Dopo aver premuto <u>Avanti</u> per proseguire, vengono ricercate le installazioni di CRM Mobile presenti sul computer e viene presentata la schermata da cui scegliere quali rimuovere:





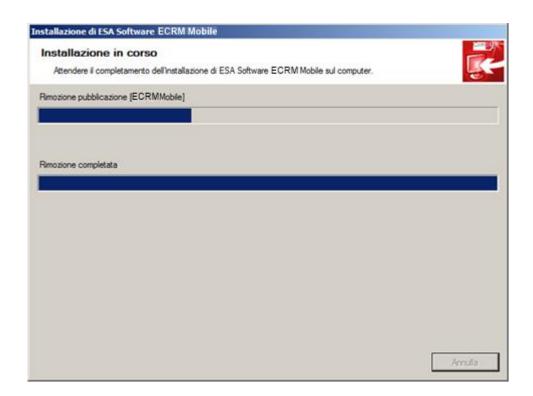
Selezionare le pubblicazioni da rimuovere e premere Avanti.

Viene mostrato il riepilogo delle pubblicazioni che verranno disinstallate; premere *Installa* per procedere:



La disinstallazione prosegue automaticamente



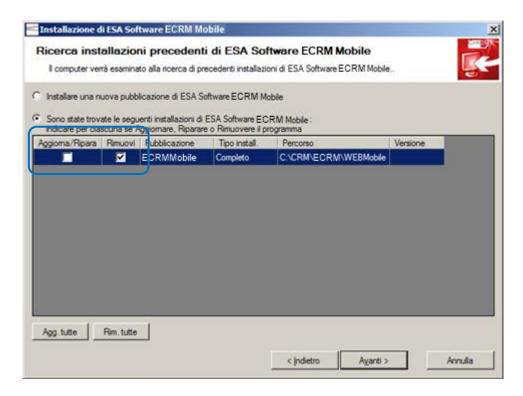


e viene mostrato il riepilogo dei componenti rimossi:



La disinstallazione di una pubblicazione di CRM Mobile può essere eseguita anche dal DVD di setup. Dopo aver selezionato la lingua da usare durante l'installazione e aver premuto **Avanti** sulla schermata introduttiva, se viene rilevata la presenza di un'installazione di CRM Mobile, viene chiesto se aggiornarla o riparare i componenti eventualmente danneggiati, se rimuoverla, oppure se installare una nuova pubblicazione di CRM Mobile:





Selezionare le pubblicazioni da rimuovere e premere *Avanti*; la procedura continuerà come nel caso di disinstallazione dal menu **Start, Tutti i Programmi, ESA Software, ECRMMobile**.

