

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.</u>	INTRODUZIONE	3
1.1	MODALITÀ DI UTILIZZO COMPATIBILITÀ CON SOL SERVER 2014 O SUCCESSIVO	3 ⊿
1.Z		- -
<u>Z.</u>	REQUISITI	5
2.1	Prerequisiti	5
2.2	REQUISITI APPLICATIVI	7
2.3	INSTALLAZIONE SU WINDOWS SERVER 2012, WINDOWS SERVER 2016, WINDOWS 8 0 WINDOWS10	9
2.3. ⊃⊿	I UTILIZZO DI WINDOWS 8 O WINDOWS 10 COME CLIENT	9
2.4 ว⊿	CONTROLLI FINALI	9
∠.4. ว⊿'		10
2.7. 7 4 '		11
2.7. 24/	CONFIGURAZIONE DELLA GLODALIZZAZIONE CONEIGURAZIONE DEL DERMESSO DI ALITENTICAZIONE	21
2.4.	5 CONFIGURATIONE DI EVENTUALI ANTIVIRUS PRESENTI SUL SERVER CRM	21
2. 1.	S CONFIGURATIONE DI EVENTOREI ANTIVIROS I RESENTI SUE SERVER CRIT	22
<u>3.</u>	INSTALLAZIONE	<u>23</u>
3.1	SCENARI POSSIBILI DI INSTALLAZIONE	23
3.2	INSTALLAZIONE INTEGRATA CON E/	27
3.2.	1 PREPARAZIONE DI E/ PER L'INTEGRAZIONE	28
3.2.	2 DETTAGLI RELATIVI ALL'INTEGRAZIONE CON E/	29
3.3	INSTALLAZIONE INTEGRATA CON E/SATTO	34
3.3.	1 PREREQUISITI SOFTWARE	34
3.3.	2 MODALITÀ DI INTEGRAZIONE	34
3.3.	3 INSTALLAZIONE	34
3.3.4	4 CONFIGURAZIONE DELL'AZIENDA IN E/SATIO	41
3.3.¦ ⊃ ₄	5 CONFIGURAZIONE DELL'AZIENDA IN E/CRM	42
3.4 ว เ	INSTALLAZIONE INTEGRATA CON STR VISION AMMINISTRAZIONE	4/
3.5 ว ะ	INSTALLAZIONE 1. Scenario Server Drie Server Mericeraria	51
2.2.	$\begin{array}{c} 1 \text{SUENARIU SERVER DB E SERVER WEB SEPARATI}\\ 2 \text{CREAZIONE DELLA DRIMA AZIENDA CDM} \end{array}$	50 50
3.J.	Z CREAZIONE DELLA PRIMA AZIENDA CRIM	59 64
3.0 3.6	$\frac{1}{2} \Delta C = \frac{1}{2} \sum_{n=1}^{\infty} \frac{1}{2} \sum_$	65
3.7	INSTALLAZIONE E/CRM (ADMIN TOOLS)	72
4.	DISINSTALLAZIONE	75
4 1		75
4.1.	1 DISINSTALLAZIONE MANUALE DI E/CRM	80
5.	INSTALLAZIONE DI E/CRM MOBILE	81
<u></u> 51		<u></u>
5.2	REQUISITI	81
5.3	INSTALLAZIONE	82
5.4	INSTALLAZIONE DEGLI AGGIORNAMENTI DI CRM MOBILE	86
5.5	DISINSTALLAZIONE	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.



- 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)**.

🧻 Database Properties - TEST					_		×
Select a page	C 9	Script 💌 🖪 Help					
General							
Files							
		llation:	Latin 1	_General_CI_AS			~
Change Tracking	Rec	covery <u>m</u> odel:	Simple	e			\sim
Permissions	Cor	mpatibility <u>l</u> evel:	SQL S	Server 2012 (110)			~
Extended Properties	Cor	ntainment type:	None				~
Mirroring		naminini gipo.	Hone				-
Transaction Log Shipping	Oth	ner options:					
		Ż↓					
		Auto Shrink		True			~
		Auto Update Statistics		True			
		Auto Update Statistics Asyn	chronously	False			
	\sim	Containment					
		Default Fulltext Language L	CID	1033			
		Default Language		English			
		Nested Triggers Enabled		True			
		Transform Noise Words		False			_
		Two Digit Year Cutoff		2049			_
Connection	\sim	Cursor					
Server:		Close Cursor on Commit Ena	abled	False			_
SVILUPPOECRM10		Default Cursor		GLOBAL			
Connection:	~	FILESTREAM					
sa		FILESTREAM Directory Na	me				_
		FILESTREAM Non-Transac	ted Access	Off			- 11
View connection properties	~	Miscellaneous		F 1			- 11
		Allow Snapshot Isolation		False			- 🗸
Progress	A11			False			_
Ready	All	low Snapshot isolation					
					ОК	Cance	el



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:
 - $\circ~$ sistema operativo Windows 2008 o superiore oppure Windows 7 o superiore con ultimo Service Pack disponibile
 - IIS (Internet Information Service)
 - Framework .NET 4.5.1
 - 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)
τυττι	 Mouse Risoluzione 1024x768 ADSL 640Kbit/s oppure LAN 	 Mouse Risoluzione 1280x1024 ADSL 1Mbit/s oppure LAN 	 Mouse Risoluzione 1280x1024 ADSL 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	✓	\checkmark
Windows 2008 R2 IIS 7.5	✓	~
Windows 2012 IIS 8	✓	\checkmark
Windows 2012 R2 IIS 8.5	✓	\checkmark
Windows 2016 IIS 10	✓	\checkmark
Windows 7 IIS 7.5	✓	\checkmark
Windows 8 IIS 8	✓	\checkmark
Windows 8.1 IIS 8.5	✓	\checkmark
Windows 10 IIS 10	✓	\checkmark

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

✓ = certificato

 \checkmark = utilizzabile con alcune funzionalità ridotte dovute al browser

- * = la "modalità compatibilità" deve essere disabilitata
- **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.



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
SUPPORTO MULTIPROCESSORI	SI (limitato dal Sistema Operativo)	SI (limitato dal Sistema Operativo)	SI (limitato dal Sistema Operativo)
SUPPORTO MULTICORE	SI	SI	SI
RAM	4GB	4GB e fino ad un massimo di 64GB in funzione del nr. utenti	4GB e fino ad un massimo di 64GB 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 VOID & 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	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 Windows10

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 <u>http://msdn.microsoft.com/it-it/library/hh506443.aspx</u> e installarlo <u>prima</u> 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:

.NET Globalization	
Display: Friendly Names 🔹	
Culture	
Culture	Italian (Italy) (it-IT)
Enable Client Based Culture	False
UI Culture	Italian (Italy) (it-IT)
Encoding	
File	Windows-1252
Requests	iso-8859-15
Response Headers	utf-8
Responses	iso-8859-15



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.

Formati Località Ti	astiere e lingue Opzioni di amministrazione
Formato:	
Italiano (Italia)	2. 2.
Eormati di data e	
Data breve	
Data Dieve.	
Data estesa:	dddd d MMMM уууу
Ora breve:	HH.mm 🔻
Ora estesa:	HH.mm.ss 🔹
Primo giorno de	Ila settimana:
<u>Ulteriori informa</u>	izioni sul formati di data e ora
Esempi	
Data breve:	20/02/2012
Data estesa:	lunedì 20 febbraio 2012
	11.06
Ora breve:	11.06.20
Ora breve: Ora estesa:	
Ora breve: Ora estesa:	Impostazioni aggiuntive
Ora breve: Ora estesa: Per ulteriori inform	Impostazioni aggiuntive



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

🔗 Region and Language 🛛 💌
Formats Location Keyboards and Languages Administrative
Welcome screen and new user accounts
View and copy your international settings to the welcome screen, system accounts and new user accounts.
🚱 C <u>o</u> py settings
Tell me more about these accounts
Language for non-Unicode programs
This setting (system locale) controls the language used when displaying text in programs that do not support Unicode.
Current language for non-Unicode programs:
Italian (Italy)
🚱 Change system locale
What is system locale?
OK Cancel Apply



Welcome screen and new user accounts settings					
The settings for the current user, welcome screen (system accounts) and new user accounts are displayed below.					
Current user	-				
Display language:	English				
Input language:	Italian (Italy) - Italian				
Format:	Italian (Italy)				
Location:	Italy				
Welcome screen					
Display language:	English				
Input language:	Italian (Italy) - Italian				
Format:	Italian (Italy)				
Location:	Italy				
New user accounts -					
Display language:	English				
Input language:	Italian (Italy) - Italian				
Format:	Italian (Italy)				
Location:	Italy				
Copy your current settir	ngs to:				
Welcome screen	Welcome screen and system accounts				
The new user account	 nts display language is currently inherited from the				
welcome screen disp	play language.				
	OK Cancel				
	Cancer				

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":

4	G	estione computer		_ =	×
File Azione Visualizza ?					
🗢 🔿 🖄 📰 🔛	?				
 Gestione computer (locale) Willità di sistema Utilità di pianificazione 	Nome	Descrizione Gli amministratori hanno privilegi di accesso completo e sen	Azioni	pi	•
 Visualizzatore eventi Cartelle condivise 	Backup Operators	Al gruppo Backup Operators è consentito ignorare le restrizio	A	tre azioni	•
 Wenti e gruppi locali Utenti Gruppi Gruppi Prestazioni Gestione dispositivi Archiviazione Gestione disco Servizi e applicazioni 	 Cryptographic Operators Distributed COM Users Guests IIS_IUSRS Lettori registri eventi Network Configuration Operators Operatori assistenza controllo di accesso Performance Log Users Performance Monitor Users Power Users Replicator Users Utenti desktop remoto 	I membri sono autorizzati a eseguire operazioni di crittografii Ai membri di questo gruppo è consentito avviare, attivare e u Gli utenti del gruppo Guests dispongono dello stesso tipo di Gruppo predefinito utilizzato da Internet Information Service I membri di questo gruppo possono leggere i registri eventi c I membri di questo gruppo possono godere di alcuni privileg I membri di questo gruppo possono richiedere attributi di au I membri di questo gruppo possono pianificare la registrazio I membri del gruppo possono accedere in modo locale e ren Il gruppo Power Users è incluso per motivi di compatibilità c Supporta la replica dei file in un dominio Gli utenti del gruppo Users non possono apportare modifich Ai membri di questo gruppo è concesso il diritto di accedere	Al	ervicesUsers tre azioni	ŀ
	CrmServicesUsers HelpLibraryUpdaters	i memori di questo gruppo possono accedere a risorse WMI ⁺ Utenti dedicati all'avvio dei servizi del CRM	~		

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



r			Ges	tione computer	
File Azione Visualizza ?					
• • 2 🖬 🖬 🖬	10				
Gestione computer (locale)	Nome Administrator	Nome completo		Descrizione Account predefinito per Account predefinito per	Pammini Paccesso
B Cartelle condivise	1		N	luovo utente	? X
Utenti Gruppi		Nome utente:	serviz/CR/	м	
Prestazioni		Nome completo:	serviziCR#	м	
Gestione dispositivi Archiviazione Windows Server Backup Gestione disco Servizi e applicazioni		Descrizione:	serviz/CRI	М	
		Password:			
		Conferma passwo	rd: •••		
		Cambiamento	onotegilddo	password all'accesso succ	essivo
		Cambiamento	password no	on consentito	
		Nessuna scad	lenza passw	ord	
			NEGEO		
		2		Crea	Oludi

e aggiungerlo nel gruppo Administrators e al gruppo CrmServicesUsers

	Proprietà - serviziCRM	?	×
Generale Membro o	li Profilo		
Membro di:			_
Administrators CrmServicesU Wers	sers		
Aggiungi	Le modifiche apportate a ai gruppi dell'utente dive effettive al prossimo acc	all'appartene nteranno esso dell'ute	nza
0	K Annulla Applica	?	



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

	Paese
omati Località Op	sioni di amministrazione
Eormato:	
Italiano (Italia)	
Preferenze lingua	
Formati di data e	ora
Data breve:	dd/MM/yyyy w
Data egtesa:	dadd d MMMM yyyy
Ora breve:	H9tmm v
<u>Q</u> ra estesa:	HH:mm:ss v
Primo giorno dell settinsana:	a lunedi 👻
Esempi	
Data breve:	28/03/2014
Data estesa:	venerdi 28 marzo 2014
Ora breve:	19:55
Ora estesa:	19:55:51
	Impostazioni aggiuntive
	OK Amula Apok



Selezionare il tab Ora

*	Personalizza formato
Numeri Valuta Ora	Data
Esempi	
Ora breve:	19.53
Ora estesa:	19.53.43
Formati di ora	
Ora breve:	Printing w
Qra estesa:	HH.mm.ss v
Simbolo AM:	×
Simbolo <u>P</u> M:	×
Legenda:	
h ≋ ore m ≋ mi s ≋ secondi(sok tt ≅ A.M. o P.M.	nuti s ora estesa)
h/H = 12/24 ore hh, mm, ss = co	n zero iniziale
Scegliere Reimpost del sistema riguard	a per ripristinare le impostazioni predefinite anti numeri, valuta, data e ora.
	OK Anula golica

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

mati	Localtà	Opzioni di ammini	strazione				
Forma	tor	1010505000	04030161				
Italia	no (Italia)	8					
	and the second						
Prefer	enze ling	et					
Form	nati di dal	a e ora					
Data	breve:	dd/MM	/////			~	
Data	eștesa:	dddd d	MMMM y	000		¥	
Ora	breve	HH.mm	HHzmm				
Ora	estesa:	HHumm	1.55			~	
Print	no giorno mana:	della lunedi				v	
Esen	npi						
Data	breve	28/03/20	44	1000			
Data	estesa:	venerdi .	28 marzo -	2014			
Ora	breve:	19.57					
Ora	estesa:	19.57.00					
				Impo	stazioni aggiunti	ve	
				04	Arreda	Amler	



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

taliano (Italia)	
Formati di data e	e ora
Data breve:	dd/MtM/yyyy
Data eștesa:	dddd d MMMM yyyy
Ora <u>b</u> reve:	HPLmm
Qra estesa:	HPL:mm.ss
Primo giorno de	lla settimana: Junedi -
Ulteriori informa	zioni sul formati di data e ora
Esempi	
Data breve:	28/03/2014
Data estesa:	venerdi 28 marzo 2014
Ora breve:	19.51
Ora estesa:	19.51.10

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:



Installazione di Esa Software ECRM	×
Selezione della cartella di installazione Dove si vuole installare Esa Software ECRM ?	
Esa Software ECRM sarà installato nella seguente cartella:	
Per continuare, premere Avanti. Per scegliere un'altra cartella, premere Sfoglia.	
C:\CRM	Sfoglia
La vitual directory sarà il nome da inserire nel browser per accedere a ECRM (es. http://www.il-dominio-della-tua-azienda.tt/ECRM) e sarà anche la sottocartella del percorso di installazione in cui verranno installati i file del CRM (es. C:\CRM\ECRM). Indicare il nome della vitual directory:	
ECRM	
Utente Avvio Servizi: DAVIDE-PCNCmServicesUser	
Password Utente: DAVIDE-PCVCm/ServicesUser	
< Indietro Ayanti >	Annulla

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

.	Installazione di Esa Software CRM	×
Selezione della ca Dove si vuole installare	ertella di installazione Esa Software ECRM ?	
Esa Software E	CRM sarà installato nella seguente cartella:	
Per continuare, premere A	Installazione di ECRM	Storalia
La vitual d (es. http://	Le credenziali dell'utente non sono valide.	Jjogna
(es. C:\CR Indicare il nome della vi	ОК	
ECRM		
Utente Avvio Servizi:	DAVIDE-PC\CmServicesUser	
Password Utente:	•••	
	< Indietro Ayanti >	Annulla

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



ra applicazioni diverse.	r a process	i di lavoro, con	tengono uno o più a	applicazioni e forniscono isolam	ento
Filtro:	• 7 V	ai - 🕁 Mostra	a tutti Raggruppa	per: Nessun raggruppamento	•
Nome	Stato	Versione	Modalità pipeli	Identità	App
.NET v2.0	Avviato	v2.0	Integrata	ApplicationPoolIdentity	0
.NET v2.0 Classic	Avviato	v2.0	Classica	ApplicationPoolIdentity	0
.NET v4.5	Avviato	v4.0	Integrata	ApplicationPoolIdentity	0
.NET v4.5 Classic	Avviato	v4.0	Classica	ApplicationPoolIdentity	0
Classic .NET AppPool	Avviato	v2.0	Classica	ApplicationPoolIdentity	0
ECRM AppPool	Avviato	v2.0	Classica	DAVIDE-PC\CrmServicesUser	1
ECRM LightAppPool	Avviato	v2.0	Classica	DAVIDE-PC\CrmServicesUser	1
DefaultAnnPool	Avaiato	w4.0	Integrate	ApplicationDealldeatity	1

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

🔍 CRM - BrokerService	Servizio di i		Automatico	.\CrmServicesUser
🥋 CRM - Job Agent Manage	Servizio di g	In esecuzione	Automatico	.\CrmServicesUser
鵒 CRM - Messaging Service	Gestione m		Automatico	.\CrmServicesUser
🔍 CrmCleaner	Servizio di p	In esecuzione	Automatico	.\CrmServicesUser
🧠 CrmCollaboration	Servizio di i		Automatico	.\CrmServicesUser
🔍 CrmSincro	Servizio di i		Automatico	.\CrmServicesUser
🔍 CrmWork2Flow	Servizio di i		Automatico	.\CrmServicesUser

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:



Filter:		· 69 Go - 1	Show All	Group by: Are	a	• (##) •				
ASP.NET -										
120		404	۵		Ø		1	1	ab	1
.NET uthorizat	.NET Compilation	.NET Error Pages	.NET Globalization	.NET Profile	.NET Roles	.NET Trust Levels	.NET Users	Application Settings	Connection Strings	Machine Key
	62	2	•							
Pages and Controls	Providers	Session State	SMTP E-mail							
ns		1010								
	2	E	CGI	A	0	11	404		2	100
ASP	Authentic	Authorizat Rules	CGI	Compression	Default Document	Directory Browsing	Error Pages	Failed Request Tra	Handler Mappings	HTTP Redirect
412-	1.7		-	4		3	8			
HTTP Respon	IP Address and Doma	Logging	MIME Types	Modules	Output Caching	Request Filtering	SSL Settings			
Manageme	nt									
onfigurat										

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

	an		Actions
			 Disable
Group by: No Grouping	•		Edit
Name	Status	Response Type	🗿 Help
Anonymous Authentication	Enabled		Online Hel
ASP.NET Impersonation	Disabled		
Basic Authentication	Disabled	HTTP 401 Challenge	
Digest Authentication	Disabled	HTTP 401 Challenge	
Forms Authentication	Disabled	HTTP 302 Login/Redirect	
Windows Authentication	Disabled	HTTP 401 Challenge	

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:

- Nome * AccRTXP Acrobat AdminTool CR Framework .NET 3.5 SP1 LM Modelli SQLExpress Utils Utils Utils64 Weblight XP Signature State S
- 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:

Installazione di Plicrosoft .Nel	Framework 3.5 SP1	
Installazione	.net Fi	ramework
Assicurarsi di leggere con attenzion condizioni di licenza. Prima di installa	e e di comprendere tutti i diritti e le re are il software, è necessario accettare	strizioni descritti nelle tali condizioni.
CONTRATTO DI L	ICENZA SUPPLEME E MICROSOFT	NTARE
		•
Deserves DOCTI'L and the land		
Premere PGGIU per visualizzare ulte	riore testo.	Stampa
C Ho letto e ACCETTO le condizion	nore testo. ni del Contratto di Licenza	Stampa
Ho letto e ACCETTO le condizion NON ACCETTO i termini del Cont	riore testo. ni del Contratto di Licenza tratto di Licenza	Stampa
Ho letto e ACCETTO le condizion NON ACCETTO i termini del Cont	nore testo. ni del Contratto di Licenza tratto di Licenza	Stampa
Premere Posicio per visualizzare dite Poletto e ACCETTO le condizion NON ACCETTO i termini del Cont Invia a Microsoft informazioni su	nore testo. ni del Contratto di Licenza tratto di Licenza ille procedure di installazione.	Stampa
Ho letto e ACCETTO le condizion NON ACCETTO i termini del Cont Invia a Microsoft informazioni su Dettagli relativi alle Informazioni rac	nore testo. ni del Contratto di Licenza tratto di Licenza ille procedure di installazione. colta dati	Stampa
Ho letto e ACCETTO le condizion NON ACCETTO i termini del Cont Invia a Microsoft informazioni su Dettagli relativi alle <u>Informazioni rac</u>	nore testo. ii del Contratto di Licenza tratto di Licenza ille procedure di installazione. <u>ccolta dati</u> 50 MB	Stampa
Ho letto e ACCETTO le condizion NON ACCETTO i termini del Cont Invia a Microsoft informazioni su Dettagli relativi alle <u>Informazioni rac</u> Dimensione file di download: Tempo stimato per il download per il	nore testo. ii del Contratto di Licenza tratto di Licenza ille procedure di installazione. <u>ccolta dati</u> 50 MB 2 ore 2 minuti (56 kbps)	Stampa

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

nstallazione di Microsoft .NET	Framework 3.5 SP1
Per completare l'installazione,	è necessario riavviare il computer.
Riavvia	Riavvia in seguito



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.

🖟 Microsoft SQL Server 2005 Setup
Collation Settings Collation settings define the sorting behavior for your server.
Collation settings for service: SQL Server
Collation designator and sort order:
Latin1_General
Binary Code point
Case - sensitive
Accent - sensitive Width - sensitive
◯ <u>SQL</u> collations (used for compatibility with previous versions of SQL Server)
Strict compatibility with version 1.x case-insensitive databases, for use with the Dictionary order, case-sensitive, for use with 1252 Character Set.
Dictionary order, case-insensitive, for use with 1252 Character Set. Dictionary order, case-insensitive, uppercase preference, for use with 1252 Character Dictionary order, case-insensitive, accent-insensitive, for use with 1252 Character International Content of
Help < Back Next > Cancel



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):

Do List	Preferiti	?	cerca 🤉	Allineamento Gestionale [E	SA]: 14(05)2010 10:20	Utente: AMMINISTRATORE
			/		្រ	TeamSystem®

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



	C CONTRACTOR	2010012010 10:10	representation	0.00	2101010
public	InstallUtil.InstallLog	29/06/2010 12.17	INSTALLLOG File	9 KB	
Computer	Interop.ESABGAnag.dll	02/03/2010 10.34	Application Extension	136 KB	2.10.0.0
🚽 Floppy Disk Drive (A:)	Interop.ESABGArticoli.dll	02/03/2010 10.34	Application Extension	216 KB	2.10.0.0
🚢 Local Disk (C:)	Interop.ESABGDocOrd.dll	02/03/2010 10.34	Application Extension	104 KB	2.10.0.0
🗼 \$Recycle.Bin	Interop.ESABGMovMag.dll	02/03/2010 10.34	Application Extension	76 KB	2.10.0.0
Boot	Interop.ESABGPartSca.dll	02/03/2010 10.34	Application Extension	92 KB	2.10.0.0
Config.Msi	Interop.ESAComToNet.dll	02/03/2010 10.34	Application Extension	48 KB	2.10.0.0
CRM	Interop.ESADB.dll	02/03/2010 10.34	Application Extension	24 KB	2.10.0.0
CRM24	Interop.ESAFzDocument.dll	02/03/2010 10.34	Application Extension	9 KB	2.10.0.0
Servizi	Interop.ESAFZTotaliDoc.dll	02/03/2010 10.34	Application Extension	72 KB	2.10.0.0
BrokerService	Interop.ESAInterfaccia.dll	02/03/2010 10.34	Application Extension	68 KB	2.10.0.0
	Interop.ESAInterfacciaAppl.dll	02/03/2010 10.34	Application Extension	16 KB	2.10.0.0
all all	Interop.ESALibraries.dll	02/03/2010 10.34	Application Extension	13 KB	2.10.0.0
	Interop.ESAMenuDB.dll	02/03/2010 10.34	Application Extension	40 KB	2.10.0.0
	Interop.ESAMsgAppMTS.dll	02/03/2010 10.34	Application Extension	5 KB	2.10.0.0
Messagingservice	Interop.ESAObjectParam.dll	02/03/2010 10.34	Application Extension	24 KB	2.10.0.0
SisecoBrokerService	Interop.ESASystem.dll	02/03/2010 10.34	Application Extension	120 KB	2.10.0.0
DocumentiCRM	Interop.ESATransazione.dll	02/03/2010 10.34	Application Extension	40 KB	2.10.0.0
Documents and Settings	Interop.ESAUtilitaAppMTS.dll	02/03/2010 10.34	Application Extension	116 KB	2.10.0.0
퉬 inetpub	MSXML2.dll	02/03/2010 10.34	Application Extension	204 KB	6.0.0.0

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:



e Gestione Utenti Profili	? 2
Gestione Utenti Gestione Profili Funzionalità Utenti Fun	zionalità Profili Utenti Profili Utenti Aziende Profili Impostazioni globali
Cancella Utente Inserisci Utente Crea Utente DB	DatiUtente E-Mail
9 1 9 2 9 3 9 6 9 9 9	Indirizzo e-mail utente Indirizzo e-mail errori ✓ Usa sempre SMTP ✓ Usa e/ come client di posta elettronica Nome server SMTP 192 168.0.0 Porta sul server SMTP 25 Connessione protetta (SSL) Solo se il server SMTP richiede l'autenticazione Utente Password ✓ Invia copia a mittente Firma ✓ Invia copia a mittente
<u>S</u> alva Utente <u>A</u> nnulla	Aziende : <u>Iutte le aziende Nessuna azienda</u> LETI - Azienda dimostrativa e/uno demo1 - Azienda dimostrativa e/mpresa Dial demo2R - Azienda dimostrativa e/ready entry Dial laura - Azienda laura
Modifica JF6 [Selezionare le aziende abilitate per l'u	itente



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

CrmSincro Propert	ies (Local Computer)	×
General Log On	Recovery Dependencies	_
Service name:	CrmSincro	
Display <u>n</u> ame:	CmSincro	
Description:	Servizio di integrazione tra CRM e gestionale	
Pat <u>h</u> to executable "C:\CRM\Servizi\	e: CRMSincro\CRMSincro.exe''	
Startup type:	Automatic	
Help me configure	service startup options.	
Service status:	Started	
<u>S</u> tart	Stop Pause Resume	
You can specify th from here.	ne start parameters that apply when you start the service	
Start parameters:		
	OK Cancel Apply	
	OK Cancel Apply	



🕲 Clienti e Prospec	t - ADMIN * - \	locathor	it/sqlexpre	ss - Db:	TESTI	- 6.7.1.10060-	10 - IP: 2	I - FIRE	003.5.9 -	Mozilla Firefo	at.		
Ele Modifica Visu	akzas Gronolo	çia Segr	albri Stru	ment (Nuto						-		
G . C	× ŵ	Pettp	//localhost/	CRM24(C	lentiGri	Laspx							
🧟 Plú visitati 🅐 Co	me iniziare 🔒	Ultime not	zie -										
CRIM24 - ADMIN	* - \locahost'pd	lexpr	Cred	incre Mar	wger -	ADMIN * - \\joca	L ×	Client	i e Prospe	ct - ADHIN *	- 111_	x	
File Arioni S	trumenti 7									Clienti e Pr	ospect		
Ricerca		dott								3	Cerca	0	
IDCLIENTE CODICE 25 000030	RAGIONE SOCI Dott. Angel Vita	VID VID	TELEFOND	(1)	a 83	TTÀ O MDd	LLULARE		PIAIL	3	STATO	CLEENTE	PROV
Wagos there	Thatos Co	-	Espectary	23	lincal of	2020 B	reca Mail	6	ria 1987 5				
* Assegnazione n	ominativi ad A	gente - 0	peratore -	Agenza									
· Inserimento in	Campagna												
* Sintesi CRH [25	Dott. Angeli	vittorio											
STRUAZIONE NEUU	E CAMPAGNE	100013	हा	AT	TIVIT	E CONTATTI	CARATTI	RISTIC	E ELENC	0 MAIL			
PREVENTIVE E/		INPEGNI	£/	OF	DINI	E/	DOT VEN	DITA E/	DDTA	CQUESTO E/			
FATTURE VENDITA	£/	FATTURE	ACQUISTO	DE/ SC	ADEN	E E/							
DATA SCADENZA	COD. TIPO PAG	L DESCR	TIPO PAG.	IN SCAL	NENZA	DATA DOC.	Nº DOC	UHENTO	RESEDUO	RESEDUO VAJ	L DOC.	IMPORTO	INPORTO VA
01/12/2000 0.00.00	RD	Rimessa	Diretta	9		01/11/2000 0.00.0	0.94		+1174,0000	1174,0000		+1174,0000	-1174,0000
10/11/2000 0.00.00	00	Contant		3		10/11/2000 0.00.0	6 50		-1374.0000	+1374,0000		-1374,5000	-1374,0000
1911,2000 0.00.00		Contant				1011/2000/0.0010	0.30		200.0000	200.000		200.000	and and

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".

CRMSin	cro Servi	ce		1	L-mai	to jor		SI
CrmSincro è un servizio che s che deve essere collegato all'a che la Sincronizzazione avveng ogni sincronizzazione può variar Configurazioni presenti	i occupa di sincronizzare in auto zienda gestionale al moment a 'subito' è sufficiente seleziona re da pochi secondi fino a divers /	onomia e ad intervalli di tr o della creazione del d are la riga e svuotare ma i minuti in base alle dimen Attenzione: non ci sor	empo regolare le infori latabase del CRM. Suo anualmente il campo 'l isioni dell'azienda del g no configurazioni vi	nazioni del gestionale ccessive modifiche rid Iltimo Check' quind estionale e/. alide per il servizio	con il CRM. E' p hiedono un appro i premere Salva	ossibile creare un so occio progettuale da .Entro pochi istanti Stato Servizio	olo servi a richied riparte	izio di importazione automatic le al fornitore.Per fare in mo la sincronizzazione. Il tempo Run Stan Stop
ID Azienda collegata	Database azienda	Connessione	Refresh (min)	Ultimo Check	Attivo	Log completo	St	ato offerte inviate
Nessuna configurazione p	resente	connessione	Refresh (filling	offino check	Activo	Log completo		
Gestione configurazione					Log servizio			
					File		Tino	Anno-Mese-Giorno
ID: Conn	essione: CRM24				ComSinger 20	100E14 b.t	TYT	2010-05-14
Impostazioni					CrmSincro_20	100514.00	TYT	2010-05-14
Impostazioni					CrmSincro_20	100525.54	TXT	2010-05-24
Refresh Ultimo	Check Log	completo Attiv	/0 Repara datat	250	CrmSincro_20	100525154	TXT	2010-05-26
20		v	Trepara datac	ase	CrmSincro 20	100527.bd	TXT	2010-05-27
Nuovo Stato Offerta/Op	oportunità		Ricrea	nel database corrent	e le viste per l'int	egrazione della Sint	esi CRM	I con il gestionale
					CITIBILITO_20	100531.04	IAT	2010-05-31
					CrmSincro_20	100601.bd	TXT	2010-06-01
Dettagli tecnici					CrmSincro_20	100603.txt	TXT	2010-06-03
Questo servizio recupera i da	ati delle seguenti entità del gest	ionale:			CrmSincro_20	100604.bd	TXT	2010-06-04
. Clienti /Esmiteri sen :	alativi Cantatti a Cadi Diversa	. Deste			123 >>			(D) Records: 23 😈 🙆
Agenti Articoli e varianti Listini Condizioni di Pagame Coddizioni di Pagame Coddi VA Provenienze (sorgen Magazzini (depositi) Località Zone e Sottozone Banche Nazioni Vettori	ento hti)	Lingue Valute Valute Tipi di documento Gruppi Clienti/Forr Consensi Privacy Reparti Titoli Qualifiche Forme giuridiche Settori di attività Mezzi di trasporto	nitori					

- **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/.

CREC - ACHEN *- Vocal-series - Conditions Hanger - ACHEN *- Vocal - C (NUOVO PROSPECT CRE DOW Scheda Cliente	NA'FL× M
Scheda Cliente	06.994
Descention Descention Descention Descention 20 54 Codee Rag Soc / Name NUOVO PROSPECT CHE DOVRA FINIRE NEL GESTIONALE	
20 54 Codce Rag Soc / Rame RUOVO PROSPECT CHE DOVICA FIRITRE BEL GESTIONALE	
	Provenienza
DATE CLIENTE INDIREZZE PREVACY ALTREDATE CONTATES STORECO CONDIZIONE CARATTERESTICHE	
Indeizze	18

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".

CR2424 - ADMEN * - \\Asta	Aust'undergress - Die TESTI - 6.	
C × S	C	lan a
🗶 Phi ristati 🌩 Come mane	A Utime revisite	
i- ADHIN * - \\ke	calhost).sqle	
File Nuovo Opcioni	Amministratione Crenologie	1.3
Crm	- Inserimento guidato utenti - Gestione Utenti	Γ
Hema Principale	 Utenti Connessi Duplica profili 	
Backeffice Services	 Gestione Aslende # Log delle operazioni 	ŀ
Contact Management	 Gestione Multilingua 	-
Post Vendita - Help Denk	Log Tesnid Overs Analyzer	-
9 collect	- Gestione Messaging Service	
×	Destione Crimbincro Service	
Annual a uniformation	Esemplo Weblead	



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.

Bie Hodifica Vaualizza Gronologia Segnalbri Strumenti	Auto				
Come C × A Maps//ocalhost/CRM24	EmőneroConfig.aspx				1
Pú visitati 🌩 Come indare 🍒 Ultime notipe					
I-ADMIN *- (jocahost/pdexpr	Hanager - ADHIN * - \	*			
CRMSincro Service			c-mail to	jon	61
e deve essere collegato all'apenda gestonale al monerito della crea anfigurazioni presenti	pore del database del CRM.		500	o Servizio:	Run 📖 🖬
ID Azienda collegata Database azienda	Connessione	Refresh (min)	Ultano Check 2010004151913	Attivo	Log completo
estione configurazione	100 A 117 A		Log servizio		
ID: 1 Connessione: TEST1	82223	CONTRACT	File Creditorio, 201006.nm Creditorio, 201006.nm	Tipe RAR RAR	Asso Hess Garns 2012-05 2012-06
Refresh Ultimo Check 20 20100604151913	Log completo	Attive F	OmSincre_20100604.bit		2010-06-04 (D) Records: 3 (J
Tettagi tervel Deta defutena an Questo servizio recupera i dati delle seguenti entità del gestonale: - Antos e varianti; - Listra; - Condoni di Pagamento;	toniztezone gestionale				

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.



	Stato	Servizio:	Run	Starl Stop
h (min)	Ultimo Check	Attivo	Log comp	oleto
	20100604151913	1	U	
14	20100604151913 Log servizio File	1 Tipo	0 Anno-Mese-G	iorno
a	20100604151913 Log servizio File CrmSincro_201005.rar	1 Tipo RAR	0 Anno-Mese-G 2010-05	iorno
a	20100604151913 Log servizio File CrmSincro_201005.rar CrmSincro_201005.rar	1 Tipo RAR RAR	0 Anno-Mese-G 2010-05 2010-06	iorno

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...

🚱 CRH24 - ADHIN * - \\localhost\sqlexpress - Dir TEST1 - 6.7.1.10060410 - IP: ::1 - FIREFOX3.5.9 - He	ozila Firefox					
Ele Modifica Visualizza Gronologia Segnalibri Strumenti Auto						
C X 🗠 Thtp://ocahost/GRM24Main.aspx						
👱 Più visitati 🌻 Come iniziare 🔒 Ultime notize						
i - ADHIN * - \\localhost\sqle	i- ADHER * - \\localhost\sqle					
File Nuovo Opzioni Amministrazione Cronologia ToDo List Preferiti ? COCO	Allreamento Gestionale (TEST) in conso					
Crm 🏾 🖉 👼						
Menu Principale						

ed a processo terminato...

😋 CRH24 - ADHIN * - \\localhost\sqlexpress - Dir TEST1 - 6.7.1.10060410 - IP; ::1 - FIRIFOC3.5.9 - Hozilla Firefox
Ele Bodifica Visualizza Qionologia Segnalibri Strumenti Biuto
C X A III http://ocahost/CM24Main.aspx
🖉 Pû visitati 🌩 Come iniziare 💊 Ultime notizie
- ADMIN * - \\localhost\sqle
File Nuovo Optioni Amministratione Cronologia ToDo List Preferiti ? COCD. J. Alineamento Gestovale (*EST) 04/04/2010 15:13
Crm 🔤 🖉
Manu Drinvinsla



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.

3.3.3 Installazione

Dopo aver verificato attentamente gli elementi descritti nei paragrafi precedenti, **prima di procedere con <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).

🍌 👻 Compute	er 🔻 Disco locale (C:) 👻 esa	tto 🕶 EXE				_
a Visualizza Strumenti ?				Generazione dizionario dati Btrieve di e/satto		
a 🔻 📗 Visual	lizza 🔻		(-)	(a) ((a	Generazione del dizionario dati Btrieve formato da FILE.DDF,	
preferiti	Nome A GEMOPA32	 Ultima modifica • 08/02/2011 12 	Applicazione	/ Dimen • Tag 224 KB	selezionata con altri prodotti come Pervasive Control Center, MS	
i	GLCV31MW.DLL	29/10/2009 19	Estensione dell'a	150 KB	Access o Crystal Report.	
	GLFS31MW.DLL	29/10/2009 19	Estensione dell'a	15 KB	Il dizionario è generato sulla base dello standard che deve	
	HELPPL32.DLL HELPPL15.DLL	16/03/2011 11	Estensione dell'a	192 KB 179 KB	risiedere nella sottocartella DDF della cartella di installazione di e/satto	
di recente	Infragistics2.Excel.v.	19/10/2010 15	Estensione dell'a	1.484 KB	Es. C:\ESATTO\DDF	
		04/03/2010 17	Applicazione	19 KB	Il dizionario dell'azienda viene creato nella cartella contenente gli	
	LABELGO32	04/03/2010 15	Applicazione	692 KB	archivi specifici di quest'ultima	
	S LBASCI32.DLL	16/03/2011 11	Estensione dell'a	16 KB	Es. C.(ESATIO(ESA	
	S LBASCII.DLL	16/03/2011 11	Estensione dell'a	13 KB	Si desidera procedere ?	
	S LBBARC32.DLL	16/03/2011 11	Estensione dell'a	88 KB		
	S LBBARCOD.DLL	16/03/2011 11	Estensione dell'a	67 KB		
	S LBCOCK32.DLL	16/03/2011 11	Estensione dell'a	12 KB 8 KB		1

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"

Gen	erazione dizionario dati Btrieve di e/satto 🛛 🛛 🔀				
	Azienda ESA				
	Cartella dati Specifici 🛽				
	Cartella dati Comuni\D_ESA				
E' conveniente indicare percorsi relativi scrivendo ',\' in 'Cartella dati Specifici' e '\ <cartella comuni="" dati="">' in 'Cartella dati Comuni'. Esempio ',\' e '\D_COM'. In questo modo i percorsi funzioneranno sia per il Server che per i Clients.</cartella>					
	OK Cancel				



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

iter → Disco locale (C:) → es	satto 👻		
Strumenti ?			
ualizza 🔻 💷 Esplora			
Nome 🔺	🛛 🕶 Ultima modifica 🖃	Tipo	▼ Dimen ▼
📕 D_AZI	25/11/2011 10	Cartella di file	
D_BCODE	22/11/2011 17	Cartella di file	
D_CASSE	22/11/2011 17	Cartella di file	
D_COM	22/11/2011 17	Cartella di file	
D_ESA	25/11/2011 10	Cartella di file	
D_HLP	22/11/2011 17	Cartella di file	
🥃 🌗 D_IMG	22/11/2011 17	Cartella di file	
D_INI	22/11/2011 17	Cartella di file	
🛛 📔 D_RPT	22/11/2011 17	Cartella di file	
D_STM	22/11/2011 17	Cartella di file	
D_TMP	22/11/2011 17	Cartella di file	
DDF	22/11/2011 17	Cartella di file	
7 🖅 🏬 ESA	25/11/2011 10	Cartella di file	
🚺 evoluzio	22/11/2011 17	Cartella di file	
EXCEL4	22/11/2011 17	Cartella di file	
🔋 📔 EXE	22/11/2011 17	Cartella di file	
PREV_REL	22/11/2011 17	Cartella di file	
UPDATE	22/11/2011 17	Cartella di file	
WORKSTAT	22/11/2011 17	Cartella di file	
Boosto	10/04/0010.15	N.M	02.4 MD

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.

🚟 Amministrazione o	origine dati ODBC	? ×]		
Analisi	Pool di connessioni	Informazioni			
DSN utente	DSN di sistema DSN	sufile Driver	Crea nuova origine dati		×
Origini dati di sistema:					
Nome Driver		Aggiungi		Selezionare il driver per l'origine dati:	
ESA Pervasive (DBC Engine Interface	Pimunui		Nome	V
				Microsoft Text-Treiber (*.txt; *.csv)	6.
		Configura	011	Microsoft Visual FoxPro Driver	1.
				Microsoft Visual FoxPro-Treiber	1.
				Pervasive UDBC Client Interface	1
				Pervasive UDBC Engine Interface	1
				SUL Server	ь.
				SQL Server Native Client 10.0	2
1					•
Un'origine connessi a tutti gli u	e dati di sistema ODBC memorizza infor one al provider di dati indicato. Un'origi stenti del computer, inclusi i servizi di V	mazioni sul metodo di ine dati di sistema è visibile Vindows NT.			
	OK Annulla	Applica ?		< Indietro Fine	Annulla

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

	Create Database	×
	Database Name: ESA	OK Cancel Help
Pervasive 32-bit ADBC Engine DSN Setun	Code Page: Server Default Btrieve security policy: Classic (OS authentication and authorization)	
Data Source Name: ESA OK Description: Pervasive ODBC Engine Interface Cancel Connection Attributes Test Database Name: Concel Create	Deter	

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.

Crea nuova origine dati			×				
	Selezionare il driver per l'origine i Nome Pervasive ODBC Interface	dati: Versione 11.10.42.00 6.01.7001.17514	Soci Perv Miar	Pervasive 64-bit ODE	3C DSN Setup		X
	SQL Server Native Client 10.0	2009.100.1617.00	Mich	Data Source Name:	ESA		OK
				Description:	Pervasive ODBC Inte	rface	Cancel
				Connection Attribute	es		Test
				Server Name/IP:	CRMESATTO		Help
			<u> </u>	Transport Hint:	Try TCPIP first, the	en SPX 💌	Advanced
				Database Name:	ESA	•	
	< Indietro	Fine An	inulla		Create	Get List	

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)



Pervasive 64-bit ODE	BC DSN Setup	X
Data Source Name:	ESA	OK
Description:	Pervasive ODBC Interface	Cancel
Connection Attribute	35	Test
Server Name/IP:	CRMESATTO	Help
Transport Hint:	Try TCPIP first, then SPX	Advanced
Database Name:	ESA	
	DEFAULTOB DEMODATA	
	ESA FRA	
a tutti gli u	utenti LUCA wws.N	т.
	TEMPDB	



3.3.3.4 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.

🖃 🐻 CRMESATTO (SQL Serv	/er 10.50.1617 - sa)		
🗄 🚞 Databases			
🕀 🧰 Security			
🖃 🚞 Server Objects			
🛨 🚞 Backup Devices			
🕀 🚞 Endpoints			
🖃 📄 Linked Servers			
🖃 🚞 Providers			
📷 ADsDS	OObject	Endpoints	
🛅 Microso	oft.Jet.OLEDB.4.0	Inked Server:	
🛅 MSDAC	RA		
i MSDAC	OSP QL	Mig Start PowerShell	
msidx:	5 P	I MS Reports	•
Pervas	iveOLEDB.11.0	MS Refresh	
		MSOLAP	
	EVD		
i SQLOL		BorussiusOLEDB 11.0	
🔠 SQLOLI		Devision OF EDP 11.0	
itti SQLOL		Devuscius OLEDR 11.0	
I SQLOL	🕄 Script 👻 👔 Help	ET DerussiusOLEDD 11 0	
ill SQLOLi Vew Linked Server Select a page نیک General	Script 👻 💽 Help	ET Derussius OLEDB 11 0	
SQLOLI	Script - 🗗 Help		
SQLOLI	Script - 💽 Help	ESATTO	
SQLOLI Select a page General Security Server Options	Script - C Help Linked server: Server type:	ESATTO	
SQLOLI	Script - R Help Linked server: Server type: O SQL Server	ESATTO	
SQLOLI	Script - B Help Linked server: Server type: SQL Server C Other data source	ESATTO	
General Select a page General Security Server Options	Script - K Help Linked server: Server type: O SQL Server O Other data source	ESATTO	
Image: Select a page Image: Security Security Image: Security </td <td>Script - P Help Linked server: Server type: SQL Server O SQL Server O Other data source Provider:</td> <td>ESATTO Microsoft OLE DB Provider for ODBC Drivers</td> <td></td>	Script - P Help Linked server: Server type: SQL Server O SQL Server O Other data source Provider:	ESATTO Microsoft OLE DB Provider for ODBC Drivers	
Image: Second page	Script - B Help Linked server: Server type: SQL Server Other data source Provider: Product name:	ESATTO Microsoft OLE DB Provider for ODBC Drivers Pervasive	
Image: Second page	Script - B Help Linked server: Server type: SQL Server Other data source Provider: Product name: Data source:	ESATTO Microsoft OLE DB Provider for ODBC Drivers Pervasive ESA	
Image: Second page	Script - B Help Linked server: Server type: SQL Server SQL Server Other data source Provider: Product name: Data source: Provider string:	ESATTO Microsoft OLE DB Provider for ODBC Drivers Pervasive ESA	
Image: Second page	Script - B Help Linked server: Server type: SQL Server Other data source Provider: Product name: Data source: Provider string: Location	ESATTO Microsoft OLE DB Provider for ODBC Drivers Pervasive ESA CRMESATTO	
Image: Security Image: Securit	Script - B Help Linked server: Server type: SQL Server Other data source Provider: Product name: Data source: Provider string: Location Catalog	ESATTO Microsoft OLE DB Provider for ODBC Drivers Pervasive ESA CRMESATTO	

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	
Ragione sociale o Cognome/Nome AZI	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/
Attività esercitata Sof	tware house
Domicilio fiscale	Ubicazione esercizio
Indirizzo <mark>via A. Draghi, 39</mark>	Indirizzo <mark>Via A. Draghi, 39</mark>
Località Rimini	Località Rimini
C A P 47900 Pref. Tel. 0541	CAP 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
C A P 47900 Pref. Tel. 0541	Data C M
Provincia RN Nume. Tel. 368268	
Dati s <mark>i cietari</mark>	
Sigla società <mark>ESA</mark>	
Data costituzione	Natura giuridice 0
Data approvaz. bil.	Stato 0
Termine approv. bil.	Situazione 0
Capitale sociale 0	3,00
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
Desime LD	



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")

Crm	Creatione Asienda : Introducione Osunta roccadiza matida di consecte di create rucci arches astendali o di create ruccio consecsori a database esistenti.
Beta	Un nuovo archivio adendale è un database unico all'interno del quale ci sono tutte le attività svoite: Anagrafiche, Canpagne Marieting, Attività Apputtamenti obre che a tutta la configurazione del asteina.
Grea Azienda/Connessione	Tutte la informazioni sono contenute nel database ad eccecione di: Pile dei documenti di Megabiblos, che sono depositati su volumi indicati nell'omorian gestione. Los Tecnis di sistema, del Service Brollar e deci abri servici.
Modifica Connessione Elimina Connessione	Une ruova connessione è semplicemente una nuova voce che sarà possibile scegliere in l'ase di Accesso al sistema e che si connette ad un server databas e database cai essterte.
Utenti connessi Google Maps Cambia password Logout	Si ricorda che ai fini della Legge 196/2003 i nuovi database devono poi essere sottoposti ad idoree procedure in grado di garantire le copie di sourezza.
	Step correntes 1/7

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

Creazione Azienda - Integrazione con il gestionale
Se si sta creando una "nuova" azienda e sul Server Web è installato il Gestionale questa procedura consente di selezionare se integrarsi.
In caso si voglia integrare questa azienda CRM all'azienda dell'ERP, selezionare il gestionale dal menu a tendina "Integrazione con il gestionale".
NOTA BENE:
La sincronizzazione con il gestionale avviene mediante un servizio automatico (<u>Gestione CrmSincro Service</u> nel menu' Amministrazione) che ogni 20 minuti (parametro predefinito e modificabile) aggiorna i dati apagrafici presenti nel gestionale verso il CRM. La scelta di attivare l'integrazione tra il CRM e il gestionale va fatta adesso. Successivamente sarà impossibile integrare in modo automatico l'azienda CRM con l'azienda ERP e sarà necessario rivolgersi al proprio fornitore.
Se si è scelto di integrare l'azienda CRM con ardella del gestionale, selezionare l'azienda del Gestionale che dovrà essere collegata e fornire le eventuali altre informazioni necessarie per l'integraziezzara cra CRM ed ERP.
Integrazione con il gestionale Nessuno e/satto
Step corrente: 2/7 Precedente < Successivo 🗲

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)

Creazione Azienda - Integrazione con il gestionale
Se si sta creando una "nuova" azienda e sul Server Web è installato il Gestionale questa procedura consente di selezionare se integrarsi.
In caso si voglia integrare questa azienda CRM all'azienda dell'ERP, selezionare il gestionale dal menu a tendina "Integrazione con il gestionale".
NOTA BENE:
La sincronizzazione con il gestionale avviene mediante un servizio automatico (<u>Gestione CrmSincro Service</u> nel menu' Amministrazione) che ogni 20 minuti (parametro predefinito e modificabile) aggiorna i dati anagrafici presenti nel gestionale verso il CRM. La scelta di attivare l'integrazione tra il CRM e il gestionale va fatta adesso. Successivamente sarà impossibile integrare in modo automatico l'azienda CRM con l'azienda ERP e sarà necessario rivolgersi al proprio fornitore.
Se si è scelto di integrare l'azienda CRM con quella del gestionale, selezionare l'azienda del Gestionale che dovrà essere collegata e fornire le eventuali altre informazioni necessarie per l'integrazione tra CRM ed ERP.
Integrazione con il gestionale: e/satto
Nome del Linked Server: Codice azienda di e/satto:
[ESATTO] ESA
Magazzino predefinito:
Sede
Se e/satto è installato come client-server, indicare i parametri seguenti per l'impostazione della connessione di rete dal CRM a e/satto
Unità di rete: Percorso di rete:
Utente di rete (nella forma 'dominio\utente'): Password di rete:
Step corrente: 2/7 Precedente 🖌 Successivo 🕨

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"



<u>Creazione Azienda - Nuova azienda o nuova connessione</u>
In questo passaggio è possibile scegliere se si desidera creare una nuova azienda (nuovo database) oppure semplicemente una nuova connessione ad un database esistente.
Nuova Azienda: in questo caso è possibile creare la nuova azienda selezionando un modello di partenza tra quelli disponibili (anche in funzione delle proprie esigenze) o duplicando un'azienda esistente, che verrà pertanto utilizzata come modello base. In questo ultimo caso " <u>tutti</u> " i dati verranno duplicati. In questo caso si ricorda di applicare successivamente tutte le idonee procedure relativamente alle copie di sicurezza e di creare i volumi necessari alla gestione documentale Megabiblos.
Collega Azienda Esistente: consente di creare una nuova connessione (che sarà visibile in fase di accesso al sistema) ad un database del CRM già esistente sul server DB indicato in precedente. In questo caso si raccomanda di prestare attenzione alla gestione dei documenti eventualmente presenti in Megabiblos.
Crea nuova azienda Collega azienda esistente
Modello di azienda: Azienda da collegare:
Copia da Azienda esistente
AziendaDemoCrm24.bak
AziendaDemoCrm24Full.bak
Step corrente: 3/7 Precedente < Successivo 🗲

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.

E' necessario fornire le prime ir • Il Codice Azienda sarà alfabetici (es. MIAAZI • La ragione sociale dell	nformazioni anagrafiche dell'aziend à anche il nome del database, per IENDA). l'azienda, la partita IVA, l'indirizzo (da, così da impostare già tutte le opzioni correttamente: [,] questo si suggerisce di adottare un codice breve, semplice, senza spazi e solo con caratteri e il telefono verranno proposti come standard su tutte le stampe e nelle opzioni degli Utenti.
Indicare il nome dell'ar	mministratore	
(tutte queste informazioni, ad es Se si desidera gestire l'archivia dal Server DB (es. C:\DOCUMI	azione elettronica degli allegati sui ' ENTICRM).	PARILLA LVA, potranno essere modificate anche successivamente) Volumi di Megabiblos è possibile indicare il percorso assoluto del volume principale, come visto
CODICE AZIENDA	Partita IVA (pres	sente sul contratto) Telefono
ESATTO		
Ragione sociale azienda		Indirizzo completo (es. Cap - Citta' (Prov) - Indirizzo N)
NOME AZIENDA		
Nome utente amministratore:		Password utente amministratore:
Amministratore		12345Aa!
Volume Megabiblos:		
C:\DOCUMENTICRM		

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



<u>Creazione Azienda - Riepilogo delle opzioni scelte</u>
E' tutto pronto per creare la nuova azienda o connessione. Ecco di seguito tutte le opzioni selezionate nei vari passaggi della procedura guidata.
Se si desidera è possibile tornare ai punti precedenti per modificare una qualsiasi delle opzioni.
Se tutto corretto premere il tasto "Procedi" ed attendere qualche istante. Al termine sarà possibile premere "Login" per accedere alla nuova azienda (o connessione).
Si è scelto di creare la nuova azienda [ESATTO] partendo dal modello [AziendaDemoCrm24Full.bak]
Step corrente: 5/7 Precedente 🖌 Procedi 🗲

Creazione Azienda - Esecuzione

- 👽 Preparazione modello (copia) [AziendaDemoCrm24Full.bak]
- Description contraction (sector) [ESATTO]
- 🔿 Aggiornamento versione dati [ESATTO]
- Predisposizione tabelle [ESATTO]
- Aggiornamento Opzioni [ESATTO]
- Dreazione connessione [ESATTO]
- Implementation 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"
 - Installazion
 STR Vision Amministrazione

 Teorazione eXcellent Cantien
 Interazione (Xcellent Cantien)

 Interazione MOBILE
 Interazione 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.

🛃 STR Vision	Amministrazione integrazione ECRM - InstallShield Wi 🗙
Configurazion Immettere le inf	e di SQL ormazioni necessarie per collegarsi al servizio SQL.
*Server:	PC3036 Cerca
Database:	STRVISION_CRM24
Utente:	sa
Password:	
*Il server SQL	deve essere identico a dove risiede il database di STR Vision Amministrazione.
InstallShield	
	< I <u>n</u> dietro <u>A</u> vanti > Annulla



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.

	ANAGRAFICA AZIENDE
Salua Nuque	📋 🗈 🍓 📾 🧟
Azienda 1. 24 DRE SI	
Dati Anagrafici Dati (
Genere Azienda	
Azienda Caso Gruppo	Singola
Racione Sociale	
	24 ORE SUFTWARE
CAP Città Prov	20149 Milano
CAF, Cilla, FIOV.	J20143 Milano Mil
Partita Iva	02705521 Codice Fiscale 12811210157 C Maschio
E Mail	US76550160 C Femmina
Data Inizio Esercizio	U1/U1/2014 Data Fine Esercizio 31/12/2014
Archivio P. dei Conti	24 ORE SOFTWARE
Archivio Centri di Costo	24 ORE SOFTWARE
Gestione	24 ORE SOFTWARE
Archivio Struttura Azienda	24 ORE SOFTWARE
Gruppo P.d.C. Base	GE
Listino Base	VE C Trimestrale C Fisso
	1

4. Entrare in Vision Amministrazione, menù Archivi \rightarrow Archivi Base \rightarrow 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):

DEFINIZIONE A	ZIENDA E/CRM	
S alva		
Codice Azienda E/CRM per l'azienda co	prrente	

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

1	IMPORTAZIONE ANAGRAFICHE DA E/CRM	
i≌ D ∮ ♪ Leggi Nuovo S <u>e</u> lez. Togli Sel.	😥 Importa	
Tipo Anagrafica I▼ <u>Client</u> I▼ Fornitori I▼ Cantieri	Seleziona Dati	
Clienti Gruppo Clienti		Prefisso Codice Cliente
Fornitori Gruppo Fornitori		Prefisso Codice Fornitore
Centri di Costo e Cantieri Gruppo Cantieri		Prefisso Codice Cantiere
Dati Importabili		
Raggruppa e Ordina per		
Sel. Rifiutato Tipo Ana.	Errore Cod.Ana. Cod.Ana.Crm Ra	ag.Soc. PF Cod.Fisc. Part.IVA Ref.Cc
<		>

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:



IMPORTAZIONE ANAGRAFICHE DA E/CRM		
Leggi Nuovo Selez. Iogli Sel. Importa		
Tipo Anagrafica Seleziona Dati Image: Clienti Image: Clienti Image: Clienti Image: Clienti		
Clienti Gruppo Clienti C CLIENTI	Prefisso Codice Cliente CRMCL	
Fornitori Gruppo Fornitori F FORNITORI	Prefisso Codice Fornitore CRMF0	
Centri di Costo e Cantieri Gruppo Cantieri CA CANTIERI MANUTENZIONE	Prefisso Codice Cantiere CRMCN	
Dati Importabili		
Raggruppa e Ordina per Sel. Rifiutato Tipo Ana. Errore Cod.Ana. Cod.Ana.Crm Rag.	Soc. PF Cod.Fisc.	Part.IVA Ref.Cc
		>

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:

Italiano	Italiano Italiano English	Seleziona	are la lingua da utilizzare d	durante l'Installazio
	taliano English	Italiano		
taliano	English	Italiano		

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 <u>Avanti</u> per proseguire.



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

🔁 Installazione di ESA Software CRM	×
Ricerca installazioni precedenti di ESA Software ECRM Il computer verà esaminato alla ricerca di precedenti installazioni di ESA Software ECRM	
Non sono state trovate installazioni precedenti di ESA Software ECRM sul computer.	
Premere Avanti per iniziare una nuova installazione.	
< Indietro Avan	8> Annula

Premere <u>Avanti</u> per proseguire.

Installazione di ESA Software CRM		2
Contratto di licenza		
Leggere con attenzione le informazioni che seguono pr	ma di procedere.	S.
Leggere il seguente contratto di licenza. E' necessario acce	stare tutti i termini del contratto per p	procedere con l'installazione.
ESA SOFTWARE - AGGIORNAMENTO DI ECRM		
E' NECESSARIO ACCETTARE QUESTO CONTRATTO P	ER INSTALLARE O	
SUA ACCETTAZIONE O IL SUO RIFIUTO DEL PRESENT	ERMARE LA E CONTRATTO	
SE NON ACCETTA QUESTO CONTRATTO, NON POTR/ PROGRAMMA, La stampa del presente contratto costituiso	V UTILIZZARE IL je per il	
cliente la prova documentale della concessione della licenz	a d'uso;	
sempre a disposizione dell'utente per successive consultazi	oni	
il PRODO I TO SOFTWARE e protetto dalle leggi e dai tratt internazionali sul copyright, otre che da atre leggi e trattati	ati sulla	
proprietà intellettuale. Il PRODOTTO SOFTWARE viene co licenza non esclusiva, e non viene in nessun caso venduto	incesso in	
La procedura ECRM viene fornita ai sensi di un contratto o	i licenza che	
Il software contiene segreti commerciali di valore ed informa	zioni di	
proprieta di SISECO ed è protetto dalla legge sul Copyright. Non può esser copiato o distribuito in alcuna forma o mezzo	, né utilizzato in	-
leanta difinena da manto stabilito dal contratto di linanza		
Accetto i termini del contratto di licenza		
	c Indiates Au	anti a
	× #10/010 /0	Arrisa /Viriasa

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



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

Sistema Operativo Windows Server 2008 Enterprise Server Service Pack 1 (32 bit) Sistema operativo server: installa IIS Versione 7.0 IIS presente e configurato correl SQL Server SQL Server locale: installazione completa del CRM possibile Client di e/ installato: sarà possi Olient e/ Client di e/ installato: sarà possi Client di e/ installato: sarà possi	engono venficati i segue	nti requisiti software per l'installazione di ESA Software ECRM	
Versione 7.0 IIS presente e configurato correl SQL Server SQL Server locale: installazione completa del CRM possibile Olient e/ Client di e/ installato: sarà possi	💋 Sistema Operativo	Windows Server 2008 Enterprise Server Service Pack 1 (32 bit)	Sistema operativo server: installazi
SQL Server SQL Server locale: installazione completa del CRM possibile Client e/ Client di e/ installato: sarà possit	🖉 us	Versione 7.0	IIS presente e configurato corretta
Client e/ Client di e/ installato: sarà possi	SQL Server	SQL Server locale: installazione completa del CRM possibile	
	Client e/		Client di e/installato: sarà possibili
			2

Premere <u>Avanti</u> 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> <u>database che risiede su un altro server</u>

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:

Installazione di ESA Software CRM		×
Parametri di connessione a SQLSen Indicare i parametri per la connessione di ECRM al	ver server di database.	-
Indicare le informazioni per la connessione al server SQL Il server deve eseguire Microsoft SQLServer 2005 o sup Microsoft SQLServer non è stato trovato sui computer. Premere Installa SQL Express 2005 per installare ora Mic connessione al server SQL e premere Avanti per continu	. su cui ESA Software ECRM creerà il database enore. prosoft SQLServer sul computer, oppure indicare are l'installazione.	e dell'applicazione. le informazioni per la
	Ins	talla SQL Express 2005
Nome del server SQL: Tocalhost		
Account per l'accesso a SQL Server: sa		
Password per l'accesso a SQL Server.		
	< Indietro Avanti >	Annulla

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:



Installazione di ESA Software CRM
Parametri di connessione a SQLServer Indicare i parametri per la connessione d ECRM al server di database.
Indicare le informazioni per la connessione al server SQL su cui ESA Software ECRM creerà il database dell'applicazione. Il server deve eseguire Microsoft SQLServer 2005 o superiore.
Nome del server SQL: Jocalhost
Account per l'accesso a SQL Server: sa
Password per l'accesso a SQL Server:
La password per l'utente [sa] è stata impostata a [ECRM.01]: si prega di annotarla per i futur accessi a SQL Server.
< Indietro Avanti > Annulla

Premere <u>Avanti</u> 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.

Installazione di ESA Software CRM	×
Selezione della cartella di installazione Dove si vuole installare ESA Software ECRM?	
ESA Software ECRM sarà installato nella seguente cartella:	
Per continuare, premere Avanti. Per scegliere un'altra cartella, premere Sfoglia. [C:\CRM	Sfogla
La virtual directory sarà il nome da inserire nel browser per accedere a ECR (es. http://www.il-dominio-della-tua-azienda.it/ECRM) e sarà anche la sottocartella del percorso di installazione in cui verranno inst (es. C.\CRM\ECRM).	M allati i file del CRM
Indicare il nome della virtual directory:	
ECRM	
< Indietro	Avanti > Annulla



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.

Installazione di ESA Software CRM		×
Selezione della cartella di installazione Dove si vuole installare ESA Software CRM	3	K
ESA Software ECRM sarà installato nella segu	ente cartella:	
Per continuare, premere Avanti. Per scegliere un'altra cartell C.\CRM	a, premere Sfoglia.	Sfogla
	c Indiates Avarti 3	Amila

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:

Installazione di ESA Software CRM	×
Pronto per l'installazione Il programma di installazione è pronto per iniziare l'installazione di ESA Software ECRM sul computer.	K
Premere Installa per continuare con l'Installazione, o indietro per rivedere o modificare le impostazioni.	
Tipo di installazione: - Solo CRM Percorso di installazione: - C.'CRM Nome directory virtuale: - ECRM Server SQL: - localhost Integrazione con e/: - No	2
	1
< indietro instalia	Annula



Premere *Installa* per procedere.

nstallazione di ESA Software CRM	
Installazione in corso	
Attendere il completamento dell'installazione di ESA Software ECRM sul computer.	5
Installazione files CRM Web	
	Anndia

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



Premendo <u>Fine</u> 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 eeeeeee

(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 I

mail to

Integrazione con il gestionale:

Nessuno	
e/	
e/satto	
Impresa24	

CRM Database

Crm

Creazione Azienda - Integrazione con il gestionale e/

Se si sta creando una "nuova" adenda e sul Server Web è instalato il Gestionale e/ questa procedura consente di seledonare se integrarsi con e/.

o si vogla integrare questa azienda CRM all'azienda dell'ERP selezionare "Integrazione con e/".

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

	ances a regaring and drama search and an encode anter an anter and a magnetic and an encode and an encode and an
	NOTA BENE
ine	La sincronizzazione con il gestionale avviene mediante un servicio automatico (<u>Gestione CmSincro Service</u> nel meriul' Aniministrazione) che ogni 20 minuti (parametro predefinito e modificabile) aggiorna i dati anagrafici presenti nel gestionale verso il CRM. La scelta di attivare l'integrazione tra il GRM e il gestionale ei ya fatta adesso. Successivamente sarà impossibile integrare in modo automatico l'azienda CRM con l'azienda ERP e sarà necessario rivolgersi al proprio fomitore.
	Se si è scelto di integrare l'azienda CRM con quella del gestionale, selezionare l'azienda del Gestionale che dovrà essere collegata.
	Integratione con e/:
	Azienda di e/
	Attenzione: Impossibile recuperare l'istaliazione di e/

Step comente: 3/8

Precedente 🔶

Succession >



CRM Database

Crm	Creazione Azienda - Nuova azienda In questo passaggio è possible scej un database esistente.	o nuova o piere se si	onnessione desidera creare una nuova asenda (nuovo dat	abase) oppure semploemente	una nuova connessione ad
Crea Azienda/Connessione	proprie esigenze) o duplicando un'i duplicati. In questo caso si ricorda necessari alla gestione documentale	azienda es di applicar Megabiblo	istente, che verlà pertanto utilizzata come mo e successivamente tutte le idonee procedure 6.	o di parteriza ila quesi disponio dello base. In questo ultimo o relativamente alle copie di sicu	al (altre in londone dele laso " <u>tutti</u> " i dati venanno retza e di creare i volum i
Flimina Connessione	Collega Azienda Esistente: corse	ente di cre	are una nuova connessione (che sarà visibile ir	n fase di accesso al sistema) ac	d un database del CRM già
Utenti connessi	 esistente sul server DB indicato in pr in Megabiblos. 	recedente	. In questo caso si raccomanda di prestare atter	tzione alla gestione dei documer	nti eventualmente presenti
Google Maps					
Cambia password	Orea nuova azienda		O Collega azienda esistente		
Logout	Modello di azienda:		Azienda da collegare:		
	BcomTemplate620.bak	194			
	Azienda da cui copiare:				
	Step comente: 4/8			Precedente 🔶	Succession 🗲

c-mail to lion

15 y

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



CRM Database

	Ereazione Azienda - Anagrafica Azienda					
	E' necessario formre le prime inform	nazioni anagrafiche dell'azienda, così di	i impostare glà tutte le opi	doni correttamente:		
Crea Azienda/Connessione Modifica Connessione	 Il Codice Astenda sarà anc caratteri alfaberici (es. MIA. La ragione sociale dell'ader Utenti. Indicare il nome dell'ammini 	che il nome del database, per quest (AZIENDA). Inda, la partita IVA, l'Indirizzo e il tele Istratore	a si suggensce di adottan fono venanno proposti con	e un codice breve, semplice, seru ne standard su tutte le stampe e	ra spazi e solo ci e nelle opzioni de	
limina Connessione	(tutte queste informationi possono esiere modificate anche successivamente)					
Utenti connessi	5e si desidera gestire Tarchiviazione visto dal Server DB (es. C:\DOCUM	e elettronica degli allegati sul Volumi o ENTICAN).	i Megabiblos é possibile inc	licare il percorso assoluto del volun	ne principale, con	
Google Maps	and the rest and and and the line, or the second a					
Cambia password	CODICE AZIENDA	Partita IVA		Telefono		
logout	CODICE	12312312312		02020202020		
	Ragione sociale atlenda		Inditizo			
	Name utente amainistrativier		Decourted stanto arrow	extratee .		
	NOME amministratore		12345Aa!		3	
	Volume Megabblos					
	C:\documentionm					

c-mail to

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

CRM Data	base Comail to for Sale
Crea Azienda/Connessione Modifica Connessione Elimina Connessione Utenti connessi Google Maps Cambia password Logout	Encadame Axiensia - Bienniesse delle opzioni acelte E' tutto pronto per creare la nuova abenda o connessone. Ecco di seguto tutte le opzioni selezionate nei vari passaggi della procedura guidata. Se si desidera è possibile tornare a punti precedenti per modificare una qualsian delle opzioni. Se tutto corretto premere il tasto "Procedi" edi attendere qualche sitante. Al termine sarà possibile premere "Login" per accedere alla nuova azenda (o connessione). Bi è scetto di oreare la nuova azenda [CODDICE] partendo dal modello [BicomTemplate620.bak]
	Step comente: 6/8 Proceil 🔶



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.

🚾 Installazione di Esa	Software ECRM	×
Ricerca installa Il computer verrà e	azioni precedenti di Esa Software ECRM saminato alla ricerca di precedenti installazioni di Esa Software ECRM.	RANK
Ricerca di installazioni	di Esa Software ECRM in corso	
A	ggiornamento ECRM Sono state trovate precedenti installazioni di CRM24: premendo OK verranno aggiornate le impostazioni nel Registry per l'installazione di ECRM e CRM24 non sarà più utilizzabile. Premere Annulla per una nuova installazione di ECRM senza modificare le installazioni esistenti di CRM24. OK Annulla	
Ľ	Avanti > An	nulla

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**":

Aggiorr	namento a ECRM
E/CRM	🚺 TeamSystem*
Proseguendo verrà effettuato l per tutte le connessioni CRM2	'aggiornamento delle chiavi di registry 4
Nome Azienda origine:	Nome Prodotto origine:
Esa Software	CRM24
Nome Azienda destinazione:	Nome Prodotto destinazione:
Esa Software	ECRM
	Continua

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:

	Aggiornamento a ECRM ×
E/CRM	🚺 TeamSystem®
Proseguer per tutte le	× li registry
Nome Azie Esa Softw	Non esiste la chiave di registro CRM24
Nome Azie Esa Softw	ок
	Continua



LANCIO PROGRAMMA DI AGGIORNAMENTO

Dopo aver scaricato il setup, lo stesso <u>dovrà essere eseguito "esclusivamente" sul server WEB dove è stata</u> <u>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:

Il computer ve Installare una r Sono state tro	mà esamina nuova pubbi vate le secu	to alla ricerca di pr licazione di ESA Si renti installazioni di	ecedenti installazi oftware CRM ESA Software CR	oni di ESA Software CRM		2
ndicare per cia	Rim iovi	ggiomare, Riparan	e o Rimuovere il pr Tino install	Percorso	Versione	_
		ECRM	Solo CRM	C.\CRM\ECRM\WEB	To and the	

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:

Installazione di ESA Software CRM	Statement of the local division of the local		×
Pronto per l'installazione Il programma di installazione è pronto per iniziare l'i	istallazione di ESA Software ECR	M sul computer.	K
Premere Installa per continuare con l'Installazione, o In	dietro per rivedere o modificare le i	mpostazioni.	
Pubblicazioni da aggiomare/riparare: [1] - ECRM			<u></u>
Pubblicazioni da rimuovere: - Nessuna			
			<u>×</u>
	< Indietro	installa	Annulla

L'installazione prosegue automaticamente

nstallazione di ESA Software CRM	
Installazione in corso	
Attendere il completamento dell'installazione di ESA Software ECRM sul computer.	-
Installazione files CRM Web	
	Annulia



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:

Versione programma:	Versione dati:	Connessione:	
665	664	Server: [localhost] - Db: [ESA]	
Aggiorna Database	Salva Pagina (HTML)	Export Log (XLS) 👏 🛛 Invia Log 🕞	Prosegui 🗲

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:



665	665	Server: [localhost] - Db: [ESA]		
Aggion	na Database Salva Pagina (HTMI	L) Export Log (XLS) 🕥 Invia Log 🙃 Prosegui 🗲		
	Aggiornamen	to Database Eseguito: controllare eventuali errori.		
SITO	MESSAGGIO	SQL		
	INIZIO ELABORAZIONE - Ore: 14/05/2010 10.25.04			
	CONNESSIONE = Server: [localhost] - Db; [ESA]			
	VERSIONE DI PARTENZA = 664			
SEGUIT	·O	#665#IF COL_LENGTH('GRUPPI','Obsoleto') IS NULL ALTER TABLE GRUPPI ADD Obsoleto bi NOT NULL CONSTRAINT DF_GRUPPI_Obsoleto DEFAULT 0 #665#IF (SELECT COUNT(*) FROM [Stampe] WHERE CodiceModulo='OrdiniGrid' AND NomeReport='OrdiniPreventivo_esa.Rpt')= 0 INSERT INTO [Stampe] ([CodiceModulo], [NomeReport][Descriptopa][DillenteGruppo][TipoRenderReport]] VALUES		
	VERSIONE FINALE DELL'ARCHIVIO = 66	('OrdiniGrid','OrdiniPreventivo_esa.Rpt','Ordini preventivo','EVERYONE','PdP)		
	del 14/05/2010 10.25.04	Messaggio dalla pagina Web		
	AGGIORNAMENTO TERMINATO CORRETTAMENTE	Aggiornamento terminato correttamente.		
	FINE ELABORAZIONE - Ore: 14/05/2010 10.25.04			
	TEMPO TOTALE ELABORAZIONE - 0h 00.01			



Allineamento Gestionale [ESA]: 14/05/2010 10:20 File Nuovo Opzioni Amministrazione ToDo List Preferiti ? cerca. Utente: AMMINISTRATORE Crm 📕 🗊 TeamSystem[®] Menu Principale Anagrafiche CRM Ultimi clienti inseriti Clienti più visitati Backoffice Services ANAGRAFICA TELEFONO CITTÀ EMAIL Contact Management ESA Software SPA 0541/368111 Rimini ANAGRAFICA VOLTE Azienda dimostrativa e/studio contabilità semplificata 00000000 Post Vendita - Help Izienda dimostrativa e/studio cont. ordinaria professi 00000000 Nessun record prese Azienda dimostrativa e/studio contabilità ordinaria 00000000 Desk 4 (D) Records: 0 😈 🖸 Azienda dimostrativa e/dueR 0541/360111 RIMINE esa@esasoftware.c Tabelle 😹 (D) Records: 10 ೮ 🖸 2 2 🖗 Utilità Ultime novità I tuoi Video Analisi e Reporting

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.

Crm (Cli	ent Server Tools) -	Gestione Database	Server		×
	Microsoft	-			
	SQLS	erver			
	Conne	ection	1000		Siseco
	Server:		*	Appiorna lista Server	Comp.SQ1, 2005/2001
	User name:				
	Password:			Verifica Connessione	LiveUpdate
		Visualizza solo d	latabase dell'applicazione	20	Test Performance
Connessione	Crea Login Copie	Attach/Detach Duplica	Manutenzione Elimina	a Info Parametri S	ervizi Stats Trigger
	Parametri di ci	onnessione attuali			
	Server:				
	User name:				
	Database: Dimensione:	5.25 Mb			
	Security:				
	Trigger Autor	natici C Abilitati	Oisabilitati		
	Database:		•	Aggioma	
				Verifica database	
	Util	228	alan t	Gestione Lista DB	
		Windows Authentic	ation	Agglungi in Lista DB	
		- SQE Server Authen	ocadon	come predefinito	
				Imposta	
1					2



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:

Italiano	
talano	

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:

Installazione di ESA Softwa	are CRM	x
Crm	Benvenuti nel programma di installazione di ESA Software CRM	
	Il programma di installazione di ESA Software ECRM guiderà nell'installazione di una nuova copia di ESA Software ECRM ovvero nella manutenzione delle installazioni già presenti.	5
	Si raccomanda di chiudere le altre applicazioni prima di proseguire.	
Lundate		
upuate	Avanti > Annulla	1
		-

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:

Installa	zione di ESA So	ftware CRM				×
Ricerc	a installazio puter verrà esamin	ni preceden ato alla ricerca di p	ti di ESA Software precedenti installazioni di ES	CRM A Software CR	м	
 Sono s selezio 	tate trovate le seg nare quelle che si	uenti installazioni o desidera disinstalla	ii ESA Software CRM24:			
Rimuovi	Pubblicazione	Tipo install.	Percorso	Versione		Ĩ
	ECRM	Completo	C:\CRM\ECRM\WEB		2	
	. 1					
Ham. tub						
			< 1	dietro	Avanti >	Annulla

Selezionare le pubblicazioni da rimuovere e premere **<u>Avanti</u>**.





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:

Installazione di ESA Software CRM	×
Pronto per l'installazione Il programma di installazione è pronto per iniziare l'installazione di ESA Software ECRM sul computer.	
Premere Installa per continuare con l'installazione, o Indietro per rivedere o modificare le impostazioni.	
Pubblicazioni da aggiomare/riparare: - Nessuna Pubblicazioni da rimuovere: [1] - ECRM	4
	<u>×</u>
< Indietro Installa	Annulla

La disinstallazione prosegue automaticamente



tallazione di ESA Software CRM	
nstallazione in corso	-1172-9
Attendere il completamento dell'Installazione di ESA Software ECRM sul computer.	1
Imozione pubblicazione [ECRM]	
Imozione files	
	lon la

e viene mostrato il riepilogo dei componenti rimossi:

Installazione di ESA Software	CRM	
Installazione in corso Attendere il completamento o	dell'installazione di ESA Software ECRM sul computer.	~
Crm	Completamento dell'installazione di ESA Software CRM L'installazione di ESA Software CRM24 è stata completata con successo. Premere Fine per uscire dall'installazione.	
R	Sito ECRM rimosso Sito ECRM rimosso Admin Tools ECRM rimossi ESA Software License Manager rimosso Servizio CRM - Job Agent Management rimosso Servizio CRM - ProkerService rimosso Servizio CRM - Messaging Service rimosso Componenti SQL ESA Software rimossi	4
update	Eine	*



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:

Ricerca inst	allazior	ni precedent to alla ricerca di pr	i di ESA Sol	ftware CRM oni di ESA Software ECRM		
lostallare una n	uova nubbl	inazione di ESA S	ftware CRM			
Sono state trov	ate le segu	enti installazioni di ggiomare, Riparari	ESA Software CR	M		
Aggioma/Ripara	Rimuovi	Pubblicazione	Tipo install.	Percorso	Versione	
		CRM	Solo CRM	C:\CRM\ECRM\WEB		
Agg.tutte	Rim, tutte	1				

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.



- 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:

E/CRM	Selezionare la lingua da utilizzare durante l'installazione:			
	Italiano			
	Italiano			

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:

Installazione di ESA Softw	vare ECRM Mobile	×
Crm	Benvenuti nel programma di installazione di ESA Software ECRM Mobile	
	Il programma di installazione di ESA Software ECRM Mobile guiderà nell'installazione di un nuova copia di ESA Software ECRM Mobile, ovvero nella manutenzione delle installazioni già presenti.	a
11	Si raccomanda di chiudere le altre applicazioni prima di proseguire.	
	Premere su Avanti per continuare o su Annulla per uscire dal programma di installazione.	
update		
	Ayanti > Annulla	

Premere Avanti per proseguire.

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



Installazione di ESA Software ECRM Mobile		
Ricerca installazioni precedenti di ESA S Il computer verà esaminato alla ricerca di precedenti install	coftware ECRM Mobile azioni di ESA Software ECRM Mobile.	K
Non sono state trovate installazioni precedenti di ESA Software	ECRM Mobile sul computer.	
Premere Avanti per iniziare una nuova installazione.		
	< Indietro Ayanti >	Annulla

Premere *Avanti* per proseguire.

Contratto di licenza		
Leggere con attenzione le informazioni che seguono pr	ima di procedere.	
Leggere il seguente contratto di licenza. E' necessario acce	ettare tutti i termini del contratto per	procedere con l'Installazione.
ESA SOFTWARE - AGGIORNAMENTO DI ECRM		
E NECESSARIO ACCETTARE QUESTO CONTRATTO P	ER INSTALLARE O	
SUA ACCETTAZIONE O IL SUO RIFIUTO DEL PRESENT SUA ACCETTAZIONE O IL SUO RIFIUTO DEL PRESENT	E CONTRATTO	
PROGRAMMA. La stampa del presente contratto costituiso Sente la anna del presente contratto costituiso	e per ll re direct	
conservarla con la dovuta cura. Il presente Contratto di Lic	enza è	
I PRODOTTO SOFTWARE è protetto dalle leggi e dai tratt demationali si consticht ofte de da atte leggi e trattati	ati en dia	
roprietà intellettuale. Il PRODOTTO SOFTWARE viene co	oncesso in	
a procedura ECRM viene fornita ai sensi di un contratto o	di licenza che	
I software contiene segreti commerciali di valore ed informa vonstetà di SISECO ad à portetto dalla lecca si il Constratt	izioni di	
	V and a second se	
Non può esser copiato o distribuito in alcuna forma o mezzo nodo diferma da curanto stabilito dal contratto di licanza	o, në ublizzato in	
Accetto i termini del contratto di licenza	o, né utilizzato in	-

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



			Julie				2
Verifica	o prerequi :	siti juisiti software per l'ins	tallazione (di ESA Software B	ECRM Mobile	e.	
Vengono ve	erficati i seguer	ti requisiti software pe	r l'installazi	ione di ESA Softw	rare ECRM I	Mobile:	
🐼 Siste	ema Operativo	Windows 7 Enterpris	e (64 bit)	Sistema operativ	vo server: inst	tallazione di EC	CRM Mobile possibile
🚫 IIS 7	7	Versione 7.5		IIS presente e c	onfigurato co	rrettamente: ins	stallazione di ECRM Mob
CRM	м	ECRM		ECRM present	e		
•				1			•
Selezionare	la pubblicazior	ne di CRM24 a cui abb	binare l'Inst	allazione di ESA S	Software CRM	124 Mobile:	
Selezionare Seleziona	la pubblicazion	e di CRM24 a cui abb e Tipo install.	binare l'Inst	allazione di ESA : so	Software CRM Versione	124 Mobile:	_
Selezionare Seleziona	la pubblicazion Pubblicazion ECRM	e di CRM24 a cui abb e Tipo install. Completo	binare l'Inst Percor C:\CRI	allazione di ESA : so MIECRMIWEB	Software CRM Versione	124 Mobile:	_
Selezionare Seleziona	la pubblicazion Pubblicazion ECRM	e di CRM24 a cui abb e Tipo install. Completo	binare l'inst Percor C:\CRI	allazione di ESA : so MIECRMIWEB	Software CRM Versione	124 Mobile:	
Selezionare Seleziona	la pubblicazion Pubblicazion ECRM	e di CRM24 a cui abb e Tipo install. Completo	Percor C:\CRI	allazione di ESA : so M'ECRM/WEB	Software CRM Versione	/124 Mobile:	
Selezionare Seleziona	la pubblicazion Pubblicazione ECRM	e di CRM24 a cui abb e Tipo install. Completo	Percor C:\CRI	allazione di ESA (so MIECRIMIWEB	Software CRM Versione	124 Mobile:	
Selezionare Seleziona	la pubblicazion Pubblicazion ECRM	ne di CRM24 a cui abb e Tipo install. Completo	Percor C:\CRI	allazione di ESA : so MIECRMIWEB	Software CRM Versione	124 Mobile:	

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:

Installazione di ESA Software ECRM Mobile	×
Pronto per l'installazione Il programma di installazione è pronto per iniziare l'installazione di ESA Software ECRM Mobile sul computer.	-
Premere Installa per continuare con l'Installazione, o Indietro per rivedere o modificare le impostazioni.	
Tipo di Installazione: - Completo Nome directory virtuale: ECRMMobile Percorso di Installazione: - C.\CRM\ECRM\WEBMobile	A
	2
< įndietro l <u>i</u> gstalia	Annulla

Premere *Installa* per procedere.



tallazione di ESA Software	ECRM Mobile	
nstallazione in corso	k.	
Attendere il completamento d	ell'Installazione di ESA Software ECRM Mobile sul computer	9
stallazione files CRM Web		

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 <u>dovrà essere eseguito "esclusivamente"</u> <u>sul server WEB dove è stata installata l'applicazione la prima volta</u> (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:

Installazione d	li ESA Sof	tware ECRM M	obile			
Ricerca inst I computer ver	t allazio nà esamina	ni precedent to alla ricerca di pr	i di ESA Sol ecedenti installazi	ftware ECRM Mobile oni di ESA Software ECRM Mobile		
Installare una n	uova pubb	licazione di ESA Si	oftware ECRM M	oble		
Sono state trov	ate le segu	enti installazioni di Iggiornare, Riparan	ESA Software EC e o Rimuovere il p	CRM Mobile: rogramma		
logioma/Ripara	Rimuovi	Pubblicazione	Tipo install.	Percorso	Versione	
		ECRMMobile	Completo	C:\CRM\ECRM\WEBMobile		
	_					
Agg. tutte	Rim, tutte					
Agg. tutte	Rim, tutte				_	

Selezionare le pubblicazioni da aggiornare e premere <u>Avanti</u>.

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



Installazione di ESA Software ECRM Mobile	×
Pronto per l'installazione Il programma di installazione è prorto per iniziare l'installazione di ESA Software ECRM Mobile sul computer.	Ĩ.
Premere Installa per continuare con l'Installazione, o Indietro per rivedere o modificare le impostazioni.	
Pubblicazioni da aggiomare/itiparare: [1] - ECRMMobile	-
Pubblicazioni da rimuovere: - Nessuna	
	<u> </u>
< įndietro l <u>it</u> istalia	Annulla

L'installazione prosegue automaticamente

istallazione di ESA Software ECRM Mobile	
Installazione in corso Attendere il completamento dell'installazione di ESA Software ECRM Mobile sul computer.	
Aggiomamento pubblicazione (ECRMMobile)	
Appiomamento files CRM Web	
	Annulla



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:



icelta della	lingua dell'inst	allazione			
E/CRM	Selezionare la lingua da utilizzare durante l'installazione:				
	Italiano		•		
	Italiano English				
	Landard	OK	Annulla		

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:

😻 Installazione di ESA Softw	are ECRM Mobile
Crm	Benvenuti nel programma di installazione di ESA Software ECRM Mobile
	Il programma di installazione di ESA Software ECRM Mobile guiderà nell'Installazione di una nuova copia di ESA Software ECRM Mobile, ovvero nella manutenzione delle installazioni già presenti.
	Si raccomanda di chiudere le altre applicazioni prima di proseguire.
	Premere su Avanti per continuare o su Annulla per uscire dal programma di installazione.
update	
	Aganti > Annulla

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:



Installa Ricerc	zione di ESA Sof a installazion puter verrà esamina	tware ECRM N ni preceden to alla ricerca di p	Nobile Iti di ESA Software ECF precedenti installazioni di ESA Soft	RM Mobile ware ECRM Mobile.	
Sono s	tate trovate le segu nare quelle che si d	ienti installazioni o lesidera disinstalla	a ESA Software ECRM Mobile:		
Rimuovi	Pubblicazione	Tipo install.	Percorso	Versione	
	ECRMMobile	Completo	C:\CRM\ECRM\WEBMobile		
Rim. tut		_	< Indietro	Avanti >	Annula

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

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

Installazione di ESA Software ECRM Mobile	x
Pronto per l'installazione Il programma di installazione è pronto per iniziare l'Installazione di ESA Software ECRM Mobile sul computer.	Г.
Premere Installa per continuare con l'installazione, o Indietro per rivedere o modificare le impostazioni.	
Pubblicazioni da aggiomare/riparare: - Nessuna Pubblicazioni da rimuovere: [1]	~
-ECRMMobile	
	<u>~</u>
< indietro ligistalia	Annulla

La disinstallazione prosegue automaticamente



Installazione di ESA Software ECRM Mobile	
Installazione in corso Attendere il completamento dell'installazione di ESA Software ECRM Mobile sul computer.	
Rimozione pubblicazione [ECRMMobile]	
Rimozione completata	
	Annula

e viene mostrato il riepilogo dei componenti rimossi:

Installazione di ESA Softwar	e ECRM Mobile	
Installazione in cors Attendere il completamento	o dell'installazione di ESA Software ECRM Mobile sul computer.	
Crm	Completamento dell'installazione di ESA Software ECRM Mobile L'Installazione di ESA Software ECRM Mobile è stata completata con successo. Premere Fine per uscire dall'installazione.	
update	Sto ECRMMobile rimosso	A N
	B	ne

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:



Ricerca inst Il computer ver Installare una n Sono state trov	allazior rà esaminat uova pubbl ate le segu	ni precedenti to alla ricerca di pri licazione di ESA Sc enti installazioni di	i di ESA Sol ecedenti installazio attware ECRM Mo ESA Software EC	ftware ECRM Mobile oni di ESA Software ECRM Mobile oblie RM Mobile :		
indicare per cia	Scuna se A	gniomare, Riparare	o Rimuovere il pi	rogramma	Versions	_
ggioma/rupara	Hamuovi	E C RMM abile	Completo	C)CRM/ECRM/WERM-HI	versione	

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**.

