

Guida all'installazione

Versione 7.9.0

Validità: Giugno 2019

Questa pubblicazione è puramente informativa. impresoft non offre alcuna garanzia, esplicita od implicita, sul contenuto. I marchi e le denominazioni sono di proprietà delle rispettive società.



SOMMARIO

1. INTRODUZIONE	3
1.1 Modalità di utilizzo	3
1.2 COMPATIBILITÀ CON SQL SERVER 2014 O SUCCESSIVO	4
2. REQUISITI	5
2.1 Prerequisiti	5
2.2 REQUISITI APPLICATIVI	7
2.3 INSTALLAZIONE SU WINDOWS SERVER 2012, WINDOWS SERVVER 2016, WINDOWS &	3 o Windows 10 9
2.3.1 UTILIZZO DI WINDOWS 8 O WINDOWS 10 COME CLIENT	9
2.4 CONTROLLI FINALI	10
2.4.1 COMPATIBILITA METABASE IIS 6	10
2.4.2 DISTRIBUZIONE DEL "CONTENUTO STATICO"	10
2.4.3 CONFIGURAZIONE DELLA GLOBALIZZAZIONE	11 14
2.4.4 CONFIGURATIONE DEL PERMESSO DI AUTENTICAZIONE	14
2.4.5 CONFIGURATIONE DI EVENTUALI ANTIVIRUS PRESENTI SUL SERVER CRM	14
3. INSTALLAZIONE	15
3.1 SCENARI POSSIBILI DI INSTALLAZIONE	15
3.2 INSTALLAZIONE	18
3.2.1 SCENARIO SERVER DB E SERVER WEB SEPARATI	23
3.2.2 CREAZIONE DELLA PRIMA AZIENDA CRM	26
3.3 INSTALLAZIONE DEGLI AGGIORNAMENTI DEL CRM	32
3.4 INSTALLAZIONE ADMIN TOOLS	37
4. DISINSTALLAZIONE	40
4.1 PROCEDURA PER LA DISINSTALLAZIONE DEL CRM	40
4.1.1 DISINSTALLAZIONE MANUALE DEL CRM	44
5. INSTALLAZIONE DI CRM MOBILE	45
5.1 Modalità di utilizzo	45
5.2 REQUISITI	45
5.3 INSTALLAZIONE	46
5.4 INSTALLAZIONE DEGLI AGGIORNAMENTI DI CRM MOBILE	51
5.5 DISINSTALLAZIONE	54



1. Introduzione

1.1 Modalità di utilizzo

BCOM 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 impresoft. Il setup è completamente automatizzato e realizza sia la prima installazione sia gli aggiornamenti successivi.



- 1. BCOM 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)**.

间 Database Properties - TEST					_		×
Select a page	32	Script 🔻 🖪 Help					
General							
Files	~ .		1				
		lation:	Latin	I_General_CI_AS			~
	Re	covery <u>m</u> odel:	Simple	e			\sim
Permissions	Cor	mpatibility <u>l</u> evel:	SQL	Server 2012 (110)			~
Extended Properties	Cor	ntainment type:	None				~
Mirroring	01						
Transaction Log Shipping	Oth	ner options:					
		2 ↓ □					
		Auto Shrink		True			~
		Auto Update Statistics		Тгие			
		Auto Update Statistics Asynchr	onously	False			
	\sim	Containment					
		Default Fulltext Language LCID		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 Enable	d	False			
SVILUPPOECRM10		Default Cursor		GLOBAL			
Connettion	\sim	FILESTREAM					
connection:		FILESTREAM Directory Name					_
		FILESTREAM Non-Transacted	Access	Off			
View connection properties	\sim	Miscellaneous					
		Allow Snapshot Isolation		False			
Progress		ANSI NULL Default		False			-
Ready	A	low Snapshot Isolation					
				[ОК	Cance)



2. Requisiti

2.1 Prerequisiti

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

- SERVER WEB (detto anche server application) con preinstallati:
 - sistema operativo Windows Server (da Windows Server 2008 a Windows Server 2016) oppure Windows 7, Windows 8 o Windows 10 con ultimo Service Pack disponibile
 - IIS (Internet Information Service)
 - Framework .NET 4.5.1
 - Microsoft Installer 3.1 o sup.
 - 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 Server Windows 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 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	✓	\checkmark
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	✓	✓

Tipo di Browser Client	FIREFOX (3.x.x)	GOOGLE CHROME	IE8/IE9 * (32/64BIT)	IE10/IE11 * Desktop (32/64BIT)	SAFARI
всом	\checkmark	\checkmark	✓	✓	✓
Piattaforma CLIENT	Win	Win	Win	Win	Win

- ✓ = certificato
- = utilizzabile con alcune funzionalità ridotte dovute al browser
- * = la "modalità compatibilità" deve essere disabilitata

installato anche una versione di EXCEL 2000 o superiore.

• ADMIN TOOLS: sulle postazioni da cui saranno utilizzati gli Admin Tools deve essere presente Access 2000 o superiore o il runtime di Access. Nel caso di utilizzo di Admin Tools per l'importazione massiva di anagrafiche è necessario aver

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 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	SQL Server 2005/2008 64BIT WorkGroup/Standard/Enterprise
PROCESSORE	XEON QUAD CORE 64BIT o equivalente	2 XEON QUAD CORE 64BIT o equivalente	2 XEON QUAD CORE 64BIT o equivalente
RAM	2GB	4GB e fino ad un massimo di 64GB in funzione del nr. utenti e della versione di SQL	4GB e fino ad un massimo di 64GB in funzione del nr. utenti e della versione di SQL
SPAZIO DISCO	In base alla dimensione archivi	In base alla dimensione archivi	In base alla dimensione archivi
HARD DISK	Consigliato almeno sistema RAID 5	Consigliato almeno sistema RAID 5	Consigliato almeno sistema RAID 5
SCHEDA DI RETE	Fast Ethernet 1Gbit/s	Fast Ethernet 1Gbit/s	Fast Ethernet 1Gbit/s
ALTRO	Scheda Video / Lettore CD Rom / Mouse / Tastiera / Monitor 15"	Scheda Video / Lettore CD Rom / Mouse / Tastiera / Monitor 15"	Scheda Video / Lettore CD Rom / Mouse / Tastiera / Monitor 15"
CENTRALE VOIP & CTI			

IPHONE.BOX http://intranet.siseco.it/crmhelp/Help/desktop/INTRODUZIONE_CENTRALINO.htm

RETE LAN TRA SERVER - Valutazioni dettagliate verranno eseguite dai nostri tecnici durante la stesura del "Verbale di Pre-Delivery"

CABLAGGIO	Cavi CAT6 Schermati - Per WAN occorre valutazione in base ai dimensionamenti
COMPONENTI ATTIVI	Switch 100Mbit/s con 1 o più porte 1Gbit/s verso i Server
SERVER DI DOMINIO	Consigliato per gestione Active Directory e Sicurezza Aziendale



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

In caso di installazione su Windows Server 2012, Windows 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 scaricato 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 IPHONE.BOX e si esegue un upgrade a Windows 8 o Windows 10, è necessario reinstallare il client IPHONE.BOX 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:



Aggiunta guidata ruoli		×
Selezione servizi	ruolo	
Prima di iniziare Ruoli server	Selezionare i servizi ruolo da installare per Server Web (IIS): Servizi <u>r</u> uolo:	Descrizione:
Server Web (IIS) Servizi ruolo	Server Web Definition of the server web Definition of	 <u>Compatibilità metabase IIS6</u> ottre l'infrastruttura necessaria per eseguire query e configurare la metabase in modo da poter eseguire applicazioni e
Stato Risultati	Documento predefinito Esplorazione directory Errori HTTP	script migrati da versioni precedenti di IIS in cui vengono utilizzate le API ABO (Admin Base Object) e ADSI (Artive Directory Service Interface)
	Reindirizzamento HTTP Pubblicazione WebDAV Sviluppo applicazioni ASP.NET Estendibilità .NET ASP	

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 BCOM come riportato in figura:

🥬 /ВС	COM Hom	e									
Filter:		🕶 👬 Go 🕞 😼	Show All Gr	oup by: Area		▼ 1					
ASP.NET				_							
.NET Authorizati	.NET Compilation	.NET Error Pages	.NET Globalization	.NET Profile	.NET Roles	.NET Trust Levels	.NET Users	Application Settings	Connection Strings	Machine Key	
Pages and Controls	Providers	Session State	SMTP E-mail								
115											
ASP	Authentication	2 Compression	Default Document	Directory Browsing	A 404 Error Pages	Handler Mappings	HTTP Respo	Logging	MIME Types	Modules	
Output Caching	Cequest Filtering	SSL Settings									
Manageme	ent										
Configuration Editor											

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



Italian (Italy) (it-IT)
False
Italian (Italy) (it-IT)
Windows-1252
iso-8859-15
utf-8
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.

Looding 1	astiere e lingue Opzioni di amministrazione						
Formato:							
Italiano (Italia)							
Formati di data							
Formati di data i	= 01a						
Data breve:	dd/MM/yyyy						
Data estesa:	dddd d MMMM yyyy						
Ora breve:	HH.mm						
Ora estesa:	HH.mm.ss 🔹						
Primo giorno de	lla settimana: 🛛 🗐 🕶						
<u>Ulteriori informa</u>	izioni sul formati di data e ora						
Esempi							
Data breve:	20/02/2012						
-	lunedì 20 febbraio 2012						
Data estesa:	11.06						
Ora breve:							
Data estesa: Ora breve: Ora estesa:	11.06.20						
Data estesa: Ora breve: Ora estesa:	11.06.20 Impostazioni aggiuntive						



Posizionarsi successivamente sull'ultimo tab "Opzioni di amministrazione" e cliccare sul bottone "Copia impostazioni":

🔗 Region and Language	Welcome screen and new user accounts settings
Formats Location Keyboards and Languages Administrative	The settings for the current user, welcome screen (system accounts) and new user accounts are displayed below.
Welcome screen and new user accounts	Current user
View and copy your international settings to the welcome screen, system	Display language: English
accounts and new user accounts.	Input language: Italian (Italy) - Italian
	Format: Italian (Italy)
Convertings	Location: Italy
Copy settings	Welcome screen
Tell me more about these accounts	Display language: English
Language for non-Unicode programs	Input language: Italian (Italy) - Italian
This setting (system locale) controls the language used when displaying	Format: Italian (Italy)
text in programs that do not support Unicode.	Location: Italy
	New user accounts
Current language for non-Unicode programs:	Display language: English
Italian (Italy)	Input language: Italian (Italy) - Italian
Change system locale	Format: Italian (Italy)
	Location: Italy
What is system locale?	
	Copy your current settings to:
	Welcome screen and system accounts
	New user accounts
	The new user accounts display language is currently inherited from the
	welcome screen display language.
OK Cancel Apply	OK Cancel

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.



2.4.4 Configurazione del permesso di autenticazione

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



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

authenticati	on		Actions
Group by: No Grouping	-		Edit
Name	Status	Response Type	🕐 Help
Anonymous Authentication	Enabled		Online H
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.



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".



Il setup del sistema contiene una cartella "REDIST" con tutti i singoli componenti di base necessari per l'installazione del programma:



- AdminTool: il tool amministrativo del CRM in versione Client/Server
- CR: runtime di Crystal Report in versione 32bit o 64bit
- 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
- 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

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

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. <u>E' consigliabile installare la versione a 64 bit in Inglese</u>.
- 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 COLLATION Latin1_General_CI_AS per poter funzionare correttamente; durante l'installazione di Microsoft SQL Server dovranno essere utilizzate le impostazioni mostrate nell'immagine seguente:

🖟 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 Dinary Code point
Case - sensitive
Accent - sensitive Width - sensitive
SQL collations (used for compatibility with previous versions of SQL Server)
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
Help < Back Next > Cancel



3.2 Installazione

Il file **BComSetup.exe** contiene i files necessari per l'installazione del CRM: facendo doppio clic su questo file, viene chiesta la cartella in cui estrarre i files



e, al termine dell'operazione, viene avviata 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.

Autorun

				20		
	Installa				8	
	Installa CRM Mobile (lat	o server)	11317 - Xenterin	m de	1	
-	Guida Installazione		190			
	Novità di prodotto			110		
	Note di Versione e Aggio	rnamenti				
	Acrobat Reader					
	Sfoglia CD					
	Copyright 2014 - SISECO	b.com			2	ESCI



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)



Quando si preme su *Installa* viene verificata la presenza di .NET Framework 3.5 SP1 e di .NET Framework 4.0: se non vengono trovati, viene visualizzato un messaggio che ne richiede l'installazione (la modalità di installazione può variare a seconda della versione di Windows).



Dopo aver installato i .NET Framework, l'installazione deve essere riavviata eseguendo nuovamente l'Autorun dalla cartella in cui sono stati scompattati i file di installazione e scegliendo "Installa".

A questo punto, inizia **l'installazione principale, terminata la quale è possibile procedere con l'accesso al programma che richiederà la creazione della prima azienda**, che chiede innanzitutto la scelta della lingua da utilizzare durante il setup:

Select Setup Language				
Ь	Select the langu	age to use during in	stallation:	
	English		•	
	Italiano			
	English			
		OK	Cancel	

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:

b Installazione di Siseco b.C	DM CRM	×
bcom	Benvenuti nel programma di installazione di Siseco b.COM CRM	
BusinessCOntactManagement	copia di Siseco b.COM CRM, ovvero nella manutenzione delle installazioni già presenti.	
Siseco	Si raccomanda di chiudere le altre applicazioni prima di proseguire.	
	A <u>v</u> anti > Annulla	

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

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

b Installazione di Siseco b.COM CRM	×
Ricerca installazioni precedenti di Siseco b.COM CRM Il computer verrà esaminato alla ricerca di precedenti installazioni di Siseco b.COM CRM.	
Non sono state trovate installazioni precedenti di Siseco b.COM CRM sul computer.	
Premere Avanti per iniziare una nuova installazione.	
< Indietro A <u>v</u> anti > Annulla	

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



b Installazione di Siseco b.COM CRM	×
Contratto di licenza Leggere con attenzione le informazioni che seguono prima di procedere.	bc m
Leggere il seguente contratto di licenza. E' necessario accettare tutti i termini del contratto per procedere con l'installazio	one.
SISECO - b.COM CRM CRM, Contact Center, Call Center, Telemarketing, Contratti, Appuntamenti, Agenti, Calcolo Provvigioni Magazzino, VOICE OVER IP, IVR, ACD, MegaBiblos	NON
Accetto i termini del contratto di licenza	
< Indietro Avanti > Ar	nulla

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

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

b Installazione di Sisec	o b.COM CRM	×
Verifica prerequi Verranno verificati i req	siti uisiti software per l'Installazione di Siseco b.COM CRM.	ben
Vengono verificati i seguer	iti requisiti software per l'installazione di Siseco b.COM CRM:	
Sistema Operativo	Windows Server 2008 R2 Standard Server Service Pack 1 (64 bit)	Sistema operativo server: installa
IIS 🔨	Versione 7.5	IIS presente e configurato corrett
SQL Server		SQL Server non in locale: conne
MS Access		MS Access o Runtime di MS Acc
•		×
	< <u>I</u> ndietro A <u>v</u> a	nti > Annulla

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

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



Completo: installazione completa del CRM, degli Admin Tools e dei Componenti SQL, tutto sullo stesso server; i Componenti SQL verranno installati soltanto se è presente un'istanza locale di Microsoft SQL Server, mentre gli Admin Tools saranno installati soltanto se sul server è presente Microsoft Access o il suo runtime.

Admin Tools: installa gli strumenti di amministrazione del CRM. 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.

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** è disponibile soltanto se sul server è stato rilevato un sistema operativo server con IIS configurato
- Admin Tools è disponibile solo se sul server è presente Microsoft Access o l'Access Runtime.

b Installazione di Siseco b.COM CRM	x
Scelta della modalità di installazione Selezionare la modalità di installazione di Siseco b.COM CRM	bean
Completo Installazione completa di Siseco b.COM CRM sul computer locale.	
C Admin Tools Installa gli strumenti di amministrazione di Siseco b.COM CRM.	
C Componenti SQL Installa i componenti SQL necessari a Siseco b.COM CRM. Eseguire questa installazione SOLO sul database server se è differente dal server del CRM.	
< <u>I</u> ndietro A <u>v</u> anti >	Annulla

Selezionare *il tipo di installazione che si desidera* e premere <u>Avanti</u> per proseguire.

Scegliere Completo per installare il CRM.



3.2.1 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) in nel disco C del server SQL (es: *C:XP_Siseco.dll*).

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_bcom_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:

b Installazione di Siseco b.COM CRM
Parametri di connessione a SQLServer Indicare i parametri per la connessione di b.COM CRM al server di database.
Indicare le informazioni per la connessione al server SQL su cui Siseco b.COM CRM creerà il database dell'applicazione. Il server deve eseguire Microsoft SQLServer 2005 o superiore. Microsoft SQLServer non è stato trovato sul computer. Indicare la informazioni per la connessione al server SQL e premere Avanti per continuare l'installazione.
Nome del server SQL: (local)
Account per l'accesso a SQL Server: sa
Password per l'accesso a SQL Server:
< <u>I</u> ndietro A <u>v</u> anti > Annulla

Se si è scelta un'installazione **completa** e non è stata rilevata un'installazione locale di SQL Server, vengono chieste le credenziali per l'accesso a un altro server database.

Premere <u>Avanti</u> per proseguire. Verrà controllata la possibilità di accesso al server SQL.



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

b Installazio	ne di Siseco b.COM CRM	×
Selezion Dove si vi	e della cartella di installazione uole installare Siseco b.COM CRM?	bcom
) s	iseco b.COM CRM sarà installato nella seguente cartella:	
Per continuare	e, premere Avanti. Per scegliere un'altra cartella, premere Sfoglia.	
C:\CRM		S <u>f</u> oglia
Indicare il n	La virtual directory sarà il nome da inserire nel browser per accedere a b.COM CRM (es. http://www.il-dominio-della-tua-azienda it/BCOM) e sarà anche la sottocartella del percorso di installazione in cui verranno installati i file del CRM (es. C:\CRM\BCOM). nome della virtual directory:	
Івсом		
	< 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 Siseco b.COM CRM	×
Selezione della cartella di installazione Dove si vuole installare Siseco b.COM CRM?	bcom
Siseco b.COM CRM sarà installato nella seguente cartella:	
Per continuare, premere Avanti. Per scegliere un'altra cartella, premere Sfoglia.	
C:\CRM	S <u>f</u> oglia
< <u>I</u> ndietro A <u>v</u> anti >	Annulla

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 Siseco b.COM CRM	×
Pronto per l'installazione Il programma di installazione è pronto per iniziare l'installazione di Siseco b.COM CRM sul computer.	bcom
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: - BCOM Server SQL: - nbandreahp	×
< Indietro Installa	Annulla

Premere *Installa* per procedere.

Installazione di Siseco b.COM CRM	
Installazione in corso Attendere il completamento dell'installazione di Siseco b.COM CRM sul computer.	bean
Installazione files CRM Web	
	Annulla
	Annulia



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



Premendo *<u>F</u>ine* 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). La funzionalità avviata è quella di creazione della prima azienda.

3.2.2 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 Siseco12345Aa!





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 CRM con una e una SOLA azienda del gestionale.





bcom	Creazione Azienda - Nuova azienda o nuo	va connessione					
	In questo passaggio è possibile scegliere s database esistente.	In questo passaggio è possibile scegliere se si desidera creare una nuova azienda (nuovo database) oppure semplicemente una nuova connessione ad ur database esistente.					
Crea Azienda/Connessione	Nuova Azienda: in questo caso è possibil	e creare la nuova azienda selezionano	do un modello di partenza tra quelli disponibil	li (anche in funzione delle pro			
Modifica Connessione	esigenze) o duplicando un'azienda esistente, che verrà pertanto utilizzata come modello base. In questo ultimo caso "tutti" i dati verranno duplicati. I						
Elimina Connessione	gestione documentale Megabiblos.	ssivamente tutte le loonee procedure	e relativamente alle copie di sicurezza e di	creare i volumi necessari			
Utenti connessi	Collega Azienda Esistente: consente	di creare una nuova connessione (ch	ne sarà visibile in fase di accesso al sistem	a) ad un database del CRM			
Google Maps	esistente sul server DB indicato in precede Megabiblos	ente. In questo caso si raccomanda d	i prestare attenzione alla gestione dei docu	menti eventualmente presen			
Cambia password	. Ingeboool						
Logout	Crea nuova azienda	Modello di azienda:	Azienda da cui copiare:				
		AziendaDemoFull.bak					
		Copia da Azienda esistente					
	Guida al Modello	AziendaDemo.bak		PDF			
	AziendaDemoFull è una versiona completa d	AziendaDemoFull.bak	i utente preconfigurati, ognuno con le				
	proprie funzioni e home page relative. Inoltr	ModAgentTeleselling.bak	formazioni.				
	Per ulteriori dettagli clicca sul' ic	ModContatti,bak		Adaba			
	Ter alcenorr dectagir cilca sur le	ModOfferteOpportunita.bak		Adobe			
	Ulteriori modelli possono essere scaricati da o	qui					
	Collega azienda esistente	Azienda da collegare:					

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



bcom	Creazione Azienda - Anagrafica Azienda				
	E' necessario fornire le prime informazioni ar	nagrafiche dell'azienda, così da imp	ostare già tutte le opzi	oni correttamente:	
Crea Azienda/Connessione Modifica Connessione Il Codice Azienda sarà anche il nome del database, per questo si suggerisce di adottare un codice breve, semplice, composto so che inizi con una lettera (es. MIAAZIENDA). La ragione sociale dell'azienda, la partita IVA, l'indirizzo e il telefono verranno proposti come standard su tutte le stampe e nelle Indicare il nome dell'amministratore (tutte queste informazioni, ad esclusione del CODICE AZIENDA e la PARTITA IVA, potranno essere modificate anche successivamente) Se si desidera gestire l'archiviazione elettronica degli allegati sui Volumi di Megabiblos è possibile indicare il percorso assoluto del volume					
Google Maps	dal Server DB (es. C:\DOCUMENTICRM).	Dealth Diff. (and and a		T -1-6	
	CODICE AZIENDA	12312312312	i contratto)	0202020202	
	Ragione sociale azienda NOME AZIENDA Nome utente amministratore:		Indirizzo completo (es. VIA AZIENDA Password utente amm	Cap - Citta' (Prov) - Indirizzo N) inistratore:	
	Volume Megabiblos: C:\DOCUMENTICRM				

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

CRM Data	base 🤰
Crea Azienda/Connessione Modifica Connessione Elimina Connessione Utenti connessi Google Maps Cambia password Logout	Creazione Azienda - Riepilogo delle opzioni scelte 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 (connessione). Si è scelto di creare la nuova azienda [CODICE] partendo dal modello [AziendaDemoFull.bak]
Siseco	Step corrente: 6/8 Precedente < Procedi 🗲



E' tutto pronto per la creazione dell'azienda

).com	<u>Creazione Azienda - Esecuzione</u> ✓ Preparazione modello (copia) [AziendaDemoFull.bak]	
rea Azienda/Connessione Iodifica Connessione Iimina Connessione tenti connessi oogle Maps ambia password ogout	 Creazione database (restore) [CODICE] Aggiornamento versione dati [CODICE] Predisposizione tabelle [CODICE] Aggiornamento Opzioni [CODICE] Creazione connessione [CODICE] Attivazione database [CODICE] Impostazione Licenza [CODICE] 	
is€co	Step corrente: 7/8	

b.co m	<u>Creazione Azienda - Procedura Terminata</u> L'intera procedura è terminata.
Crea Azienda/Connessione Modifica Connessione Elimina Connessione Utenti connessi Google Maps Cambia password Logout	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 1. creare tutti i profili di accesso (utenti e gruppi di utenti) 2. 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 gistati Elenco, Contatti/Attività, Backoffice 5. impostare i lastema con i Parametri della Procedura 8. importare i lastema con i Parametri della Procedura 8. importare i lastema con i Parametri della Procedura 1. creare i processi e le campagne I dettagli di questi passaggi si possono trovare sulla <u>Guida Rapida</u> .
Siseco	Step corrente: 8/8

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.



3.3 Installazione degli aggiornamenti del 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: **BCOM - v. 7.7.0.14012812**

Nello specifico:

- **7.7.0** ---> Indica la versione dell'applicazione ed anche la versione del DB.
- 14012812 ---> Indica la versione di dettaglio dell'applicazione; in particolare significa che è una build (compilazione) del 28 gennaio 2014 ore 12. Per la precisione il numero è composto da Anno.mese.giorno.ora (aa.mm.gg.hh).



Ora di compilazione nel formato 24H (12)



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 del CRM; se all'avvio del setup viene rilevata la presenza di un'installazione del CRM, viene chiesto se aggiornarla o riparare i componenti eventualmente danneggiati, se rimuoverla, oppure se installare una nuova pubblicazione del CRM:

Ŀ	Installazione d	i Siseco b	.COM CRM				×	
	Ricerca inst	allazior rà esaminat	ni precedenti o to alla ricerca di prec	di Siseco b	.COM CRM ni di Siseco b.COM CRM.		beat	
¢	C Installare una nuova pubblicazione di Siseco b.COM CRM							
(Sono state trovate le seguenti installazioni di Siseco b.COM CRM: indicare per ciascupa se Aggiomare, Riparare o Rimuovere il programma							
ſ	Aggioma/Ripara	Rimuovi	Pubblicazione	Tipo install.	Percorso	Versione		
			всом	Solo CRM	C:\CRM\BCOM\WEB			
Ų)					
	Agg. tutte	Rim. tutte						
					< Indietro	Avanti >	Annulla	
						Gaun N		

Selezionare le pubblicazioni da aggiornare 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 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 il 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 Siseco b.COM CRM	×
Pronto per l'installazione Il programma di installazione è pronto per iniziare l'installazione di Siseco b.COM CRM sul computer.	bcom
Premere Installa per continuare con l'installazione, o Indietro per rivedere o modificare le impostazioni.	
Pubblicazioni da aggiomare/riparare: [1] - BCOM Pubblicazioni da rimuovere: - Nessuna	<u></u>
< <u>I</u> ndietro I <u>n</u> stalla	Annulla

L'installazione prosegue automaticamente

Installazione di Siseco b.COM CRM	
Installazione in corso Attendere il completamento dell'installazione di Siseco b.COM CRM sul computer.	bcom
Aggiomamento servizio CRM - Job Agent Management	
	Annulla



e viene mostrato il riepilogo dei componenti aggiornati:







AGGIORNAMENTO VERSIONE DATABASE

Dopo aver lanciato il setup di aggiornamento (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:	
770.14012812	693	Server: [(local)] - Db: [CODICE]	
Aggiorna Database	Prosegui senza aggiornare >		

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 senza aggiornare**", 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:

01111111111									
AGG	IORNAME	NTO DATI	CRM						
Il progra questo m	mma risulta più agg nomento. La stessa	iornato del databas procedura verrà ric	e collegato alla chiesta al primo	a connessione s accesso su og	celta. Per procedere all'aggi ni connessione (azienda).	ornamento è necessario a	avere i diritti di 'Amminis	tratore' e che nessun alt	o utente sia collegato in
Per proce Al termin	edere premere Agg e premere Proseg	jiorna Database. ui >	L'aggiornamer	nto potrebbe di	urare qualche secondo.				
Versione	programma:	Versione dati:		Connessione	21				
770.14	012812	770.140128	12	Server: [(local)] - Db: [CODICE]				
							Invia Log 😥		Salva Pagina (HTML)
					Aggiornamento termi	nato correttamente.			
ESITO	MESSAGGIO		SQL						
	INIZIO ELABORA 07/02/2014 09.33.2	ZIONE - Ore: 25					-		
	CONNESSIONE = Db: [CODICE]	Server: [(local)] -				ОК			
	VERSIONE DI P	ARTENZA = 693							
							_		
ESEGUITO		#693#IF (SE	LECT COUNT(*) FROM [Stampe] WHERE Co	diceModulo='OrdiniGrid' A	ND NomeReport='ENG_0	Offerta.Rpt')= 0 BEGIN INS	ERT INTO [Stampe] ([Codic	
ESEGUITO		#693#IF (SE	#693#1F (SELECT COUNT(*) FROM [Stampe] WHERE CodiceModulo='MM_GestioneOrdine' AND NomeReport='ENG_Offerta.Rpt')= 0 BEGIN INSERT INTO [Stampr						
ESEGUITO		#693#IE NO	T EXISTS (SELE	CT COLUMN NAME from INF	ORMATION SCHEMA.CO	LUMNS WHERE TABLE	NAME ='CLIENTI' AND CC	UMN NAME='CodiceSotto	



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

File Nuovo VoIP Amm	ninistrazione Crono	logia ToDo	List Prefe	eriti ?	cerca	20	Servizio N configurato.Clico dettagli.	lail non a qui per i Utente: I X	NOME AMMINISTRATORE
b.co m	🥑 📕 戅 🤅								🛒 Siseco
Menu Principale									
Anagrafiche CRM	Opportunità in ch	iusura							
Backoffice Services							Filtra		9.6
Provvigioni	IN CARICO A	CLIENTE	ANNO	N. OPPORTU	JNITÀ	IMPORTO	% CHIUS.	CHIUS. PREVISTA	STATO
Contact Management	Nessuna opportunita' o	on percentuale tra	a 1 e 99					🛃 🚽 (I)) Records: 0 😈 🔯
Post Vendita - Help Desk									
Magazzino									
Hi-Sender	Attività da fare								
Tabelle							Filtra		S (

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.

3.4 Installazione 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 **BCOM – 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_bcom_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 BCOM 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. BCOM 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 (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:

b.com CRI	M (SISECO SRL) Informa	×
?	Versione database server non verificabile. Accesso Negato oppure Server SQL inesistente [Invalid authorization specification] Vuoi ritentare ?	
	<u>Yes</u> <u>N</u> o	

Fare clic su **No** per proseguire con la configurazione; viene visualizzato un messaggio come il seguente, in cui 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:

b.com CRI	b.com CRM (SISECO SRL) Informa						
4	Verifica connessione a database GAT fallita Invalid authorization specification						
	OK]					

Premere **OK** per proseguire e impostare la connessione al database del CRM.

b.com CRM (SISECO SRL) - Gestione Database Server	×
Microsoft	
SQL Server	
Connection	Siseco
Server: Aggiorna lista Serv	comp.SQL 2005/2008 er
User name: Opzioni Avanzate.	1
Password: Verifica Connessio	ne LiveUpdate
Visualizza solo database dell'applicazione	Test Performance
Connessione Info Servizi Stats	
Parametri di connessione attuali Server: User name: Database: Dimensione: 0 Mb Security: SQL Server Authentication Trigger Automatic Abilitati Disabilitati Database: Utilizza Utilizza C Windows Authentication	
SQL Server Authentication	B
Impost	1



4. Disinstallazione

4.1 Procedura per la disinstallazione del CRM

Nel menu Start, Tutti i Programmi, SISECO, BCOM 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:

Select Setup Language							
Select the language to use during installation:							
	English		•				
	Italiano						
	English						
		OK	Cancel				

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:

b Installazione di Siseco b.CC	DM CRM	×
bcom	Benvenuti nel programma di installazione di Siseco b.COM CRM	
BusinessCOntactManagement	copia di Siseco b.COM CRM, ovvero nella manutenzione delle installazioni già presenti.	
Siseco		
	A <u>v</u> anti > Annulla	

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

b	Installazione di Siseco b.COM CRM						
Ricerca installazioni precedenti di Siseco b.COM CRM Il computer verà esaminato alla ricerca di precedenti installazioni di Siseco b.COM CRM.							
0	Sono s selezio	tate trovate le segue nare quelle che si de	enti installazioni di s esidera disinstallare	Siseco b.COM CRM:			
	Rimuovi	Pubblicazione	Tipo install.	Percorso	Versione		
		BCOM	Solo CRM	C:\CRM\BCOM\WEB			
Ľ	_	_	_	_	_	_	_
	Rim. tutt	te					
				<	Indietro	A <u>v</u> anti >	Annulla

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





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 BCOM secondo la procedura manuale indicata di seguito.

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

l) Installa	zione di Siseco b	.COM CRM				×	
	Ricerca installazioni precedenti di Siseco b.COM CRM Il computer verrà esaminato alla ricerca di precedenti installazioni di Siseco b.COM CRM.							
	Sono s selezio	tate trovate le segue nare quelle che si de	enti installazioni di S esidera disinstallare	Siseco b.COM CRM:				
	Rimuovi	Pubblicazione	Tipo install.	Percorso	Versione			
		BCOM	Solo CRM	C:\CRM\BCOM\WEB				
		_				_		
	Rim. tut	ie						
							1	
				<	Indietro	A <u>v</u> anti >	Annulla	

La disinstallazione prosegue automaticamente

Installazione di Siseco b.COM CRM	
Installazione in corso Attendere il completamento dell'installazione di Siseco b.COM CRM sul computer.	bcom
Rimozione Siseco License Manager	
	Annulla



e viene mostrato il riepilogo dei componenti rimossi:

<image/>	Installazione di Siseco b.COM	CRM	
Image: Contractive of the second s	Installazione in corso Attendere il completamento d	ell'installazione di Siseco b.COM CRM sul computer.	bc m
Sito BCOM imosso Sito BCOM Light imosso Admin Tools b. COM CRM rimosso Servizio Camsinoro imosso Servizio CRM - Job Agent Management rimosso Servizio CRM - BrokerService rimosso	bcom Business Contact Management	Completamento dell'installazione di Siseco b.COM CRM L'Installazione di Siseco b.COM CRM è stata completata con successo. Premere Fine per uscire dall'Installazione.	
Sisto	R	Sito BCOM rimosso Sito BCOMLight rimosso Admin Tools b.COM CRM rimossi Siseco License Manager rimosso Servizio CmSincro rimosso Servizio CRM - Job Agent Management rimosso Servizio CRM - BrokerService rimosso	•
Fine	Siseco	Fin	

La disinstallazione di una pubblicazione del 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 del CRM, viene chiesto se aggiornarla o riparare i componenti eventualmente danneggiati, se rimuoverla, oppure se installare una nuova pubblicazione del CRM:

b	b Installazione di Siseco b.COM CRM							
	Ricerca installazioni precedenti di Siseco b.COM CRM Il computer verà esaminato alla ricerca di precedenti installazioni di Siseco b.COM CRM.							
0	Installare una n	uova pubbl	icazione di Siseco b	.COM CRM				
	indicare per cias	scuna se A	ggiomare, Riparare	o Rimuovere il pro	n. gramma			
	Aggioma/Ripara	Rimuovi	Fubblicazione	Tipo install.	Percorso	Versione		
			BCOM	Solo CRM	C:\CRM\BCOM\WEB			
U			J					
			-1					
	Agg.tutte	Rim. tutte						
							1	
					< indietro	<u>vanti ></u>	Annulla	

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



4.1.1 Disinstallazione manuale del CRM

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

1) 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 C:\CRM\Servizi\CrmCollaboration\CrmCollaboration.exe /u

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

2) menu Programmi e selezionare SISECO | BCOM | Rimuovi Siseco b.COM CRM



- 3) menu Programmi e selezionare SISECO | BCOM CRM CS | DISINSTALLAZIONE BCOM CS; poi scegliere *Automatic* e premere *Avanti*.
- 4) menu Programmi e selezionare SISECO | SisecoLM Rimuovi Servizio
- 5) menu Programmi e selezionare SISECO | SisecoLM Disinstallazione
- 6) 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.
- 7) lanciare REGEDIT da Avvio | Esegui. Rimuovere completamente la chiave di registro

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\SISECO

- 8) tutti i database del CRM vanno rimossi manualmente utilizzando SQL Server Management Studio
- 9) 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 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 impresoft. Nella modalità ON PREMISE il programma viene fornito mediante un semplice setup completamente automatizzato per la prima installazione e gli aggiornamenti del sistema.



- 1. 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



L'installazione di CRM Mobile è disponibile dalla schermata di avvio dell'installazione del CRM: facendo clic su **Installa CRM Mobile(lato server)** viene lanciato il programma di installazione vero e proprio, che chiede innanzitutto la scelta della lingua da utilizzare durante il setup:

Select Set	up Language
Ь	Select the language to use during installation:
	Italiano 💌
	Italiano
	English
	OK Cancel

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:

b Installazione di Siseco b.C	DM Mobile	×
bcom	Benvenuti nel programma di installazione di Siseco b.COM Mobile	
Rusiness Contact Vanagement	Il programma di installazione di Siseco b.COM Mobile guiderà nell'installazione di una nuova copia di Siseco b.COM 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.	
Siseco	A <u>v</u> anti > Annulla	

Premere *Avanti* per proseguire.

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

b Installazione di Siseco b.COM Mobile	×
Ricerca installazioni precedenti di Siseco b.COM Mobile Il computer verrà esaminato alla ricerca di precedenti installazioni di Siseco b.COM Mobile.	bcon
Non sono state trovate installazioni precedenti di Siseco b.COM Mobile sul computer.	
Premere Avanti per iniziare una nuova installazione.	
< Indietro Avanti > A	Innulla

Premere *Avanti* per proseguire.



b Installazione di Siseco b.COM Mobile	×
Contratto di licenza Leggere con attenzione le informazioni che seguono prima di procedere.	bc m
Leggere il seguente contratto di licenza. E' necessario accettare tutti i termini del contratto per procedere con l'installazi	one.
SISECO - b.COM CRM CRM, Contact Center, Call Center, Telemarketing, Contratti, Appuntamenti, Agenti, Calcolo Provvigioni Magazzino, VOICE OVER IP, IVR, ACD, MegaBiblos	NON
Accetto i termini del contratto di licenza	
< Indietro Avanti > Ar	nulla

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

💩 Installaz	ione di Sisec	o b.COM Mobile			×
Verifica Verranne	o verificati i req	siti juisiti software per l'inst	allazione di Siseco b.COM	Mobile.	be m
Vengono ve	nficati i seguer	nti requisiti software per	l'installazione di Siseco b	COM Mobile:	
Siste	ema Operativo	Windows Server 200	8 R2 Standard Server Ser	vice Pack 1 (64 bit)	Sistema operativo server: installa
	7	Versione 7.5			IIS presente e configurato corrett
CRN	4	b.COM CRM			b.COM CRM presente
•					Þ
Selezionare	la pubblicazior	ne di b.COM CRM a cu	i abbinare l'installazione di	Siseco b.COM Mobi	ile:
Seleziona	Pubblicazion	e Tipo install.	Percorso	Versione	
	BCOM	Completo	C:\CRM\BCOM\WEB		
			< <u>I</u> n	dietro A <u>v</u> a	anti > Annulla

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 Siseco b.COM Mobile	×
Pronto per l'installazione Il programma di installazione è pronto per iniziare l'installazione di Siseco b.COM Mobile sul computer.	bcom
Premere Installa per continuare con l'installazione, o Indietro per rivedere o modificare le impostazioni.	
Tipo di installazione: - Completo Nome directory virtuale: - BCOMMobile Percorso di installazione: - C.\CRM\BCOM\WEBMobile	×
< <u>I</u> ndietro l <u>n</u> stalla	Annulla

Premere *Installa* per procedere.

Installazione di ESA Software CRM24 Mobile	
Installazione in corso	Crm24
Attendere il completamento dell'Installazione di ESA Software CRM24 Mobile sul computer.	9
Installazione files CRM Web	
	(
	Annulla



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

Installazione di Siseco b.COM Mobile		
Installazione in corso Attendere il completamento d	ell'installazione di Siseco b.COM Mobile sul computer.	
bcon restress ContactManagement	Completamento dell'installazione di Siseco b.COM Mobile L'Installazione di Siseco b.COM Mobile è stata completata con successo. Premere Fine per uscire dall'Installazione. Siseco b.COM Mobile può essere eseguito da iPad, iPhone o tablet Android impostando nell'APP un link del tipo: http://www.il-dominio-della-tua-azienda.it/BCOMMobile Sito BCOMMobile installato	(4)»
	Ene	

Premendo *<u>F</u>ine* 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:

b	Installazione	di Siseco l	.COM Mobile				X
	Ricerca ins	t allazior errà esamina	ni precedenti to alla ricerca di prec	di Siseco b. cedenti installazioni	COM Mobile i di Siseco b.COM Mobile.		bcom
¢	Installare una i	nuova pubb	licazione di Siseco b	.COM Mobile			
(Sono state tro indicare per ci	vate le segu ascupa se A	enti installazioni di Si ggiomare, Riparare	seco b.COM Mobi o Rimuovere il prog	le: gramma		
ſ	Aggioma/Ripara	Rimuovi	Pubblicazione	Tipo install.	Percorso	Versione	
			BCOMMobile	Completo	C:\CRM\BCOM\WEBMobile		
U							
L							
	Agg.tutte	Rim. tutte					
					< Indietro Avanti 2	>	Annulla

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 Siseco b.COM Mobile	×
Pronto per l'installazione Il programma di installazione è pronto per iniziare l'installazione di Siseco b.COM Mobile sul computer.	bcom
Premere Installa per continuare con l'installazione, o Indietro per rivedere o modificare le impostazioni.	
Pubblicazioni da aggiomare/riparare: [1] - BCOMMobile Pubblicazioni da rimuovere: - Nessuna 	A
I < <u>I</u> ndietro I <u>n</u> stalla	Annulla

L'installazione prosegue automaticamente

Installazione di Siseco b.COM Mobile	
Installazione in corso Attendere il completamento dell'installazione di Siseco b.COM Mobile sul computer.	bcom
Aggiomamento pubblicazione [BCOMMobile]	
Aggiomamento files CRM Web	
	Annulla



e viene mostrato il riepilogo dei componenti aggiornati:





5.5 Disinstallazione

Nel menu Start, Tutti i Programmi, SISECO, BCOMMobile 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:

Select Set	up Language
6	Select the language to use during installation:
	Italiano
	Italiano
	English
	OK Cancer

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:

b Installazione di Siseco b.COM Mobile			
bcom	Benvenuti nel programma di installazione di Siseco b.COM Mobile		
Rusiness Contact Management	Il programma di installazione di Siseco b.COM Mobile guiderà nell'installazione di una nuova copia di Siseco b.COM 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.		
Siseco	A <u>v</u> anti > 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:



b Installazione di Siseco b.COM Mobile							
Ricerca installazioni precedenti di Siseco b.COM Mobile Il computer verrà esaminato alla ricerca di precedenti installazioni di Siseco b.COM Mobile.						bcom	
	 Sono s selezio 	tate trovate le segu nare quelle che si d	enti installazioni di lesidera disinstallar	Siseco b.COM Mobile: e			
	Rimuovi	Pubblicazione	Tipo install.	Percorso	Versione		
		BCOMMobile	Completo	C:\CRM\BCOM\WEBMobile			
l							
	Rim. tutt	te					
							
				< <u>I</u> ndietro	Avant	i>	Annulla

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

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

b Installazione di Siseco b.COM Mobile	×
Pronto per l'installazione Il programma di installazione è pronto per iniziare l'installazione di Siseco b.COM Mobile sul computer.	bcont
Premere Installa per continuare con l'installazione, o Indietro per rivedere o modificare le impostazioni.	
Pubblicazioni da aggiomare/riparare: - Nessuna Pubblicazioni da rimuovere: [1] - BCOMMobile 	×
	_
< <u>I</u> ndietro I <u>n</u> stalla	Annulla



La disinstallazione prosegue automaticamente

Installazione di Siseco b.COM Mobile	
Installazione in corso Attendere il completamento dell'installazione di Siseco b.COM Mobile sul computer.	beam
Rimozione pubblicazione [BCOMMobile]	
Rimozione completata	
	Annulla

e viene mostrato il riepilogo dei componenti rimossi:

Installazione di Siseco b.COM	Mobile	
Installazione in corso Attendere il completamento d	ell'installazione di Siseco b.COM Mobile sul computer.	bc m
bcom Business Contact Management	Completamento dell'installazione di Siseco b.COM Mobile L'installazione di Siseco b.COM Mobile è stata completata con successo. Premere Fine per uscire dall'installazione.	4
		×.
Siseco	1	
		ine



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:

Ь	Installazion	e di Siseco l	b.COM Mobile				×
	Ricerca installazioni precedenti di Siseco b.COM Mobile Il computer verrà esaminato alla ricerca di precedenti installazioni di Siseco b.COM Mobile.					bent	
C	Installare un	a nuova pubb	licazione di Siseco	b.COM Mobile			
0	Sono state trovate le seguenti installazioni di Siseco b.COM Mobile: indicaro per ciascuna ce Aggiomare, Riparare o Rimuovere il programma						
	Aggioma/Ripa	ra Rimuovi	Fubblicazione	Tipo install.	Percorso	Versione	
			BCOMMobile	Completo	C:\CRM\BCOM\WEBMobile		
U							
	1		1				
	Agg.tutte	Rim. tutte					
					August		Annulla
					< indietro Avanti		Annulia

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

