

*Пакет решений «Новые правила игры»
на базе Microsoft Dynamics® CRM*

Установка и запуск Microsoft Dynamics CRM 4.0

Версия: 1.0

Оглавление

Установка Microsoft Dynamics CRM	3
Компоненты Microsoft Dynamics CRM.....	3
Требования к конфигурации сервера и рабочих машин.....	4
Инсталляция Microsoft Dynamics CRM	7
Интеграция с Microsoft Exchange Server	9
Инсталляция Microsoft Dynamics CRM Client for Outlook.....	14
Подготовка к эксплуатации системы.....	14
Базовые настройки	14
Заведение пользователей	19
Распределение ролей безопасности	24
Настройка карточек	27
Настройка представлений.....	36
Запуск Microsoft Dynamics CRM на компьютере пользователя.....	38
Инсталляция Data Migration Tool.....	38
Конфигурирование Data Migration Tool	41
Тестовая загрузка данных	44
Загрузка данных в систему	45

Установка Microsoft Dynamics CRM

Компоненты Microsoft Dynamics CRM

Сервер Microsoft Dynamics CRM

Сервер Microsoft Dynamics CRM – это сервер приложений, построенный на технологии .NET и отвечающий за работу как базового приложения, так и пользовательской бизнес-логики.

Сервер Microsoft Dynamics CRM выполняет следующие две роли:

- Сервер приложений
- Web-сервер

Сервер приложений содержит в себе весь код уровня приложения и платформы, который отвечает за обработку запросов и изменений в базе данных Microsoft Dynamics CRM, а также за исполнение бизнес-правил и разделение прав доступа к объектам.

Web-сервер Microsoft Dynamics CRM использует Internet Information Services (IIS) для отображения пользовательского интерфейса (веб-страниц). IIS должен быть установлен до начала установки сервера Microsoft Dynamics CRM.

Outlook-клиент

Пользователь может работать с Microsoft Dynamics CRM двумя способами:

- Через веб-приложение, используя Microsoft Internet Explorer;
- Через Microsoft Dynamics CRM Client for Office Outlook (настройка для Outlook).

Работая через браузер, вы получаете доступ ко всей функциональности Microsoft Dynamics CRM. При работе через Outlook-клиент вы получаете некоторые дополнительные преимущества:

- Возможность работать в «отключенном»/«оффлайн» режиме;
- Возможность использовать привычные инструменты Outlook для управления Действиями CRM (электронная почта, задачи, звонки, встречи, календарь).

Microsoft Dynamics CRM E-mail Router

Для отслеживания электронной почты Microsoft Dynamics CRM может интегрироваться с одним или несколькими компьютерами, на которых работает сервер Exchange или любой POP3-сервер, и с одним или несколькими SMTP-серверами. Эта интеграция выполняется посредством компонента Microsoft Dynamics CRM E-mail Router. Microsoft Dynamics CRM E-mail Router интегрируется с Microsoft Exchange Server 2003, Microsoft Exchange Server 2007 или любыми другими почтовыми серверами, поддерживающими POP3 и SMTP протоколы.

Microsoft SQL Server

При планировании внедрения Microsoft Dynamics CRM вы должны понимать, что Microsoft Dynamics CRM использует Microsoft SQL Server для хранения данных и метаданных, а также для генерации отчетов и управления ими. Microsoft SQL Server устанавливается отдельно до начала установки Microsoft Dynamics CRM.

Вы можете установить Microsoft SQL Server как на одном сервере с Microsoft Dynamics CRM, так и на отдельном сервере. Компонент Microsoft SQL Server Reporting Services также может быть установлен как на одном сервере с Microsoft SQL Server, используемым для хранения данных, так и на отдельном сервере.

Active Directory

Как и большинство приложений, зависящих от службы каталогов, Microsoft Dynamics CRM использует Active Directory для хранения информации о пользователях и группах и для обеспечения безопасности приложения.

Internet Information Services

Internet Information Services (IIS) – платформа, используемая для web-сервера Microsoft Dynamics CRM. IIS поставляется в составе Windows Server 2003 и Windows Server 2008. При установке Microsoft Dynamics CRM вы можете установить веб-сервер либо на уже существующий в IIS web-сайт, либо создать новый веб-сайт.

Требования к конфигурации сервера и рабочих машин

Требования к аппаратному обеспечению сервера Microsoft Dynamics CRM

В следующей таблице отображены минимальные и рекомендуемые требования Microsoft Dynamics CRM Server.

Компонент	Минимальные	Рекомендуемые
Процессор	Dual 1.8-GHz таких как Intel Xeon P4	Multi-core или multiple 1.8-GHz CPU и выше
Оперативная память	1-GB RAM	2-GB RAM и больше
Жёсткий диск	400 MB свободного места на жёстком диске	400 MB свободного места на жёстком диске
Сетевая карта	10/100 Mbps	Dual 10/100/1000 Mbps

Требования к программному обеспечению сервера Microsoft Dynamics CRM

Требования к операционной системе

Microsoft Dynamics CRM Server может быть установлен на компьютер по управлением Windows Server 2003 или от Windows Server 2008, который является членом домена или контроллером домена в домене, который работает в одном из нижеперечисленных режимах:

- Windows 2000 Mixed
- Windows 2000 Native
- Windows Server 2003 Native
- Windows Server 2003 Interim
- All Windows Server 2008 Modes

Следующие операционные системы подходят для установки Microsoft Dynamics CRM и его компонентов:

- Windows Server 2003, Web Edition SP2
- Windows Server 2003, Standard Edition SP2, or Windows Server 2003 R2, Standard Edition SP2
- Windows Server 2003, Enterprise Edition SP2, or Windows Server 2003 R2, Enterprise Edition SP2
- Windows Server 2003, Datacenter Edition SP2, or Windows Server 2003 R2, Datacenter Edition SP2
- Windows Server 2003, Small Business Edition R2, Standard
- Windows Server 2003, Small Business Edition R2, Premium
- Windows Server 2003 64x Standard Edition SP2 или Windows Server 2003 R2 64x Standard Edition SP2

- Windows Server 2003 64x Enterprise Edition SP2, or Windows Server 2003 R2 64x Enterprise Edition SP2
- Windows Server 2003 64x Datacenter Edition SP2, or Windows Server 2003 R2 64x Datacenter Edition SP2
- Windows Server 2008

Обратите внимание! Microsoft Windows 2000 Server не поддерживает установку Microsoft Dynamics CRM Server. 64-bit Windows Server editions for не поддерживает установку Microsoft Dynamics CRM Server.

Internet Information Services

Вы должны установить Internet Information Services (IIS) 6.0 или IIS 7.0 до установки Microsoft Dynamics CRM Server.

Редакции SQL Server

Любая из ниже перечисленных редакций SQL Server должна быть установлена и доступна для Microsoft Dynamics CRM Server:

- Microsoft SQL Server 2005, Standard Edition with SP2
- Microsoft SQL Server 2005, Enterprise Edition with SP2
- Microsoft SQL Server 2005, Developer Edition with SP2
- Microsoft SQL Server 2005, Workgroup Edition with SP2
- Microsoft SQL Server 2005, Standard Edition, x64 with SP2
- Microsoft SQL Server 2005, Enterprise Edition, x64 with SP2
- Microsoft SQL Server 2005, Developer Edition, x64 with SP2

Обратите внимание! SQL Server 2000 не подходит для установки Microsoft Dynamics CRM Server. 64-bit SQL Server versions for Itanium (IA-64) не поддерживаются.

Microsoft Dynamics CRM Server поддерживает именованные экземпляры для создания и добавления организаций.

Вы должны установить Cumulative Update Package 2 for SQL Server 2005 SP2, если вы используете SQL Server 2005, Workgroup Edition.

SQL Server Reporting Services

Следующие редакции SQL Server Reporting Services (SSRS) должны быть установлены и доступны до установки Microsoft Dynamics CRM Server:

- SQL Server 2005, Standard Edition SP2
- SQL Server 2005, Enterprise Edition SP2
- SQL Server 2005, Workgroup Edition SP2
- SQL Server 2005, Standard Edition, x64 SP2
- SQL Server 2005, Enterprise Edition, x64 SP2

Программные компоненты

Следующие компоненты SQL Server должны быть установлены и запущено до начала установки Microsoft Dynamics CRM Server:

- SQL Word breakers (данное требование не является обязательным)
(требуется для некоторых языков установки Microsoft Dynamics CRM 4.0, в том числе и для русского)
- SQL Server Agent
- SQL Server Full Text Indexing

Следующие компоненты должны быть установлены и запущено до начала установки Microsoft Dynamics CRM Server:

- Services
- Indexing Service – по умолчанию эта служба устанавливается вместе с Windows Server 2003 Setup.
- Служба IIS Admin.
- Служба World Wide Web Publishing.
- Windows Data Access Components (MDAC) 2.81 (это - версия по умолчанию для MDAC в Windows Server 2003.)
- Microsoft ASP.NET (Должна быть зарегистрирована.)

Обратите внимание! До начала установки. Вы должны удалить все пред релизвые версии Microsoft .NET Framework 3.0.

Требования к аппаратному обеспечению для Microsoft Dynamics CRM for Outlook

Компонент	Минимальные	Рекомендуемые
Процессор	Intel Pentium III 750-MHz CPU	Dual-core 1.8-GHz CPU и выше
Оперативная память	1-GB RAM	2-GB RAM или больше
Жёсткий диск	500 MB свободного места на жёстком диске	500 MB свободного места на жёстком диске

Требования к программному обеспечению для Microsoft Dynamics CRM for Outlook

Microsoft Dynamics CRM for Microsoft Office Outlook является надстройкой над Microsoft Office Outlook. Ниже перечислены требования к операционной системе:

- Windows Vista
- Windows XP Professional SP2
- Windows XP Tablet PC Edition SP2
- Windows XP Professional x64 Edition

Обратите внимание! Windows XP Media Center Edition не поддерживает установку Microsoft Dynamics CRM for Microsoft Office Outlook . Так как Microsoft Dynamics CRM for Outlook and Microsoft Dynamics CRM for Outlook with Offline Access являются 32-битными приложениями, то они должны запускаться в режиме Windows on Windows (WOW) , когда работают в системах Windows XP Professional x64 Edition или Windows Vista, работающую на x64 компьютере.

Требования к программному обеспечению для Веб-клиента Microsoft Dynamics CRM Web Client

Ниже приведен список операционных систем, поддерживающих Microsoft Dynamics CRM Web Client:

- Windows XP Professional SP2
- Windows XP Home Edition SP2
- Windows XP Media Center Edition SP2
- Windows XP Tablet PC Edition SP2

Так же, для работы веб-клиента требуются следующие версии браузеров:

- Internet Explorer 6 with SP1
- Internet Explorer 7

Обратите внимание! Microsoft Windows 2000 не подходит для запуска Microsoft Dynamics CRM Web client.

Инсталляция Microsoft Dynamics CRM

Необходимые условия

До начала установки убедитесь в выполнении следующих условий:

- Microsoft SQL Server и Microsoft Dynamics CRM Server могут находиться на разных компьютерах
- Если Microsoft SQL Server и Microsoft Dynamics CRM Server находятся на разных компьютерах, то оба компьютера должны находиться в одном домене
- Microsoft SQL Server может использовать режим аутентификации Windows или смешанный режим. (Microsoft Dynamics CRM использует только Windows аутентификацию)
- Учётная запись службы SQL Server должна работать из под учётной записи Local System, либо доменного администратора. (Установка Microsoft Dynamics CRM Server закончится неудачей, если учётной записью службы SQL Server является запись локального администратора)
- Служба SQL Server должна быть запущена для начала установки Microsoft Dynamics CRM Server и быть сконфигурирована для автоматического запуска при перезагрузке компьютера.
- Служба SQL Server Reporting Services должна быть запущена для начала установки Microsoft Dynamics CRM Server и быть сконфигурирована для автоматического запуска при перезагрузке компьютера.
- Служба SQL Server Agent должна быть запущена для начала установки Microsoft Dynamics CRM Server и быть сконфигурирована для автоматического запуска при перезагрузке компьютера.
- Служба Microsoft Search (Full-Text Service) должна быть запущена. Для этого требуются одна из серверных ролей (Full-server, Application-server или Help-server). Так же рекомендуется сконфигурировать данную службу для атоматического запуска.
- Рекомендуется оставить предложенные по умолчанию SQL Server настройки Определения Сопоставления (Collation Designator), Порядок Сортировки(Sort Order) и Сопоставления SQL (SQL Collation). Microsoft Dynamics CRM поддерживает оба способа сортировки, как чувствительную к регистру букв, так и нет.
- Установка сервера Microsoft Dynamics CRM требует, по крайней мере, поддержку протокола именованных каналов (Named Pipes) для аутентификации SQL Server. Поддержка обоих протоколов Named Pipes и TCP/IP включена во время установки SQL Server 2005 по умолчанию.
- Установка Microsoft Dynamics CRM может быть осуществлена только на компьютере, который является членом домена, если же установка производится на Microsoft Small Business Server, то компьютер должен быть контроллером домена. Домен, в котором находится компьютер, должен функционировать в одном из следующих режимов:
 - Windows 2000 Mixed Mode
 - Windows 2000 Native
 - Windows Server 2003 Native
 - Windows Server 2003 Interim
 - Все режимы Windows Server 2008

Установка сервера Microsoft Dynamics CRM на серверную машину без предустановленной предыдущей версии

Для установки Microsoft Dynamics CRM выполните следующие шаги:

1. Войдите в домен как пользователь, имеющий привилегии администратора домена и включенного в группу локальных администраторов на компьютере, где будет установлен сервер Microsoft Dynamics CRM. Вы не сможете установить приложение из-под пользователя из доверительного домена.
2. Перейдите в папку, где находятся установочные файлы Microsoft Dynamics CRM (для инсталляции используйте дистрибутив русской версии, в этом случае у Вас сразу будет русский интерфейс), и запустите SetupServer.exe
3. На странице приветствия выберите обновить Microsoft Dynamics CRM (Update). После окончания обновления нажмите Далее(Next).
4. Введите лицензионный ключ и нажмите Далее(Next).
5. Установите недостающие компоненты, нажав кнопку Установить (Install). После окончания процесса установки недостающих компонентов нажмите Далее(Next).
6. В случае установки версии Microsoft Dynamics CRM Enterprise появится страница определения типа установки. Выберите Выборочную(Custom) для того, чтобы указать роль сервера: Роль Сервера Приложений(Application Server Role), которая обеспечивает доступ пользователям к данным посредством веб-интерфеса (например, компьютер, на котором будет установлен сервер Microsoft Dynamics CRM) или Роль Платформы(Platform Server Role), которая содержит сервисы управления данными (например, компьютер, на котором будет установлен SQL Server, Reporting Services и т.д.).
7. В случае обнаружения предыдущей инсталляции Microsoft Dynamics CRM 4.0 Вы можете воспользоваться ей, если же таковых не было, то вы можете создать новое решение, выбрав «Создать новые базы данных»(Create new databases). Необходимо лишь указать имя сервера SQL, на котором будут располагаться базы вашего решения.
8. На странице выбора имени организации введите её название в поле Отображаемое Имя (Display Name). Максимум 30 символов. Корневое подразделение организации будет иметь введенное вами название организации. Выберите тип Сопоставления (Database collation), которое будет использовать база данных для сортировки. Рекомендуется оставить значение по умолчанию. Нажмите кнопку Обзор...(Browse) для того, чтобы выбрать тип и код валюты по ISO, в этой валюте будут отображаться цены в CRM. Для России выберите - Рубль. Нажмите Далее (Next).
9. На странице поддержки программы по улучшению качества обслуживания клиентов выберите участие в программе, либо отказ от него. Нажмите Далее(Next).
10. Выберите каталог для установки файлов и нажмите Далее(Next).
11. Выберите сайт, который будет использоваться Microsoft Dynamics CRM для доступа пользователей. Рекомендуется создать новый сайт с портом доступа 5555, для этого выберите данную опцию из списка. Нажмите Далее(Next).
12. На странице сервера отчетов введите адрес <http://<имя сервера отчетов>/ReportServer> и нажмите Далее(Next).
13. Выберите подразделение(Organization Unit) в структуре каталогов домена, в которое будут помещаться пользователи, работающие с Microsoft Dynamics CRM. Нажмите Далее(Next).
14. Выберите учетную запись для работы сервисов Microsoft Dynamics CRM и компонентов ASP.Net. Нажмите Далее(Next).
15. На странице параметров настроек безопасности почтового роутера укажите имя сервера, на котором будет находиться почтовый роутер (Microsoft Dynamics CRM Exchange E-Mail Router). Если Вы не собираетесь устанавливать почтовый роутер, оставьте поле пустым.
16. В окне проверки удовлетворения всех требований, необходимых для выполнения успешной установки нажмите Далее(Next). В случае возникновения ошибок, воспользуйтесь кнопкой Справка(Help) для получения сведений по устранению проблемы. Дополнительные сведения можно найти в лог-файле.
17. Проверьте указанные Вами параметры на странице информации и нажмите Далее(Next).

18. По окончании установки нужно перезагрузить компьютер.
19. Для работы сервиса отчетов необходимо установить компонент Microsoft Dynamics CRM 4.0 Connector for SQL Server Reporting Services на компьютере, где установлен SQL Server Reporting Services.

Обновление Microsoft Dynamics CRM 3.0 до версии Microsoft Dynamics CRM 4.0

Для выполнения процедуры обновления необходимо выполнить шаги предыдущего раздела за исключением шага 7, на котором программа установки предложит Вам произвести обновление старой версии Microsoft Dynamics CRM на новую с использованием имеющихся баз данных.

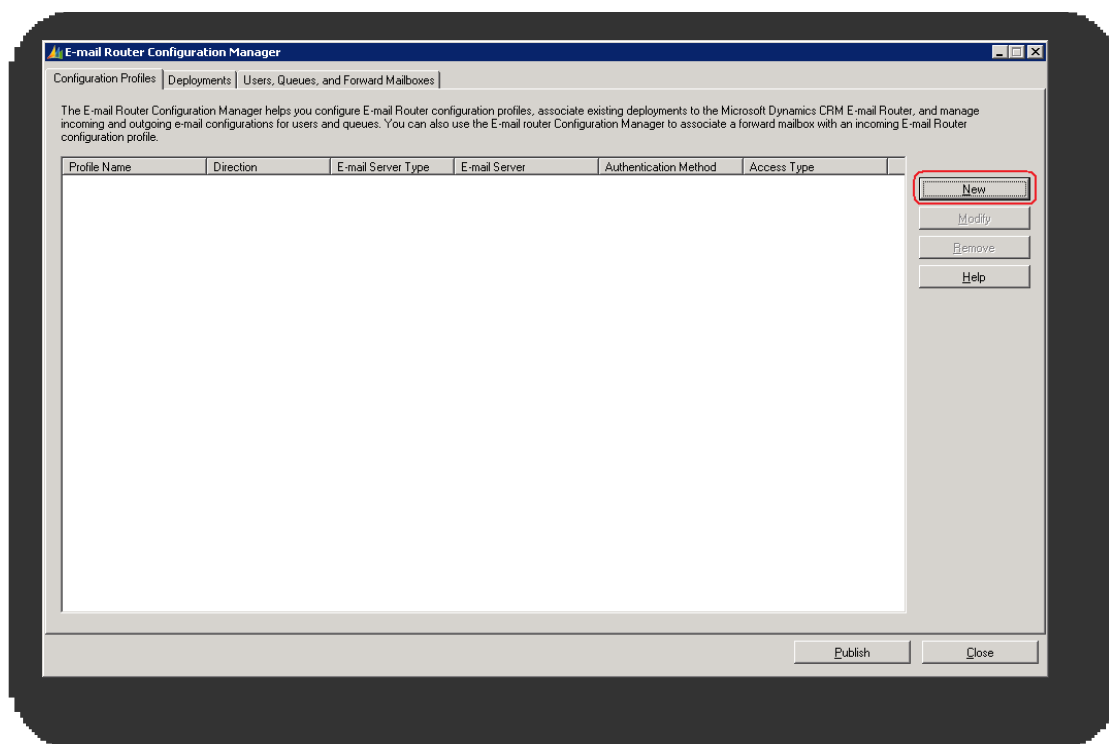
Интеграция с Microsoft Exchange Server

Для интеграции Microsoft Dynamics CRM с Microsoft Exchange Server требуется установить Microsoft Dynamics CRM 4.0 E-mail Router. Роутер может быть установлен на любой компьютер в сети, главное, чтобы для него были доступны Microsoft Exchange Server и Microsoft Dynamics CRM 4.0.

Конфигурация входящей и исходящей почты в Microsoft Dynamics CRM

Конфигурирование профиля исходящей почты

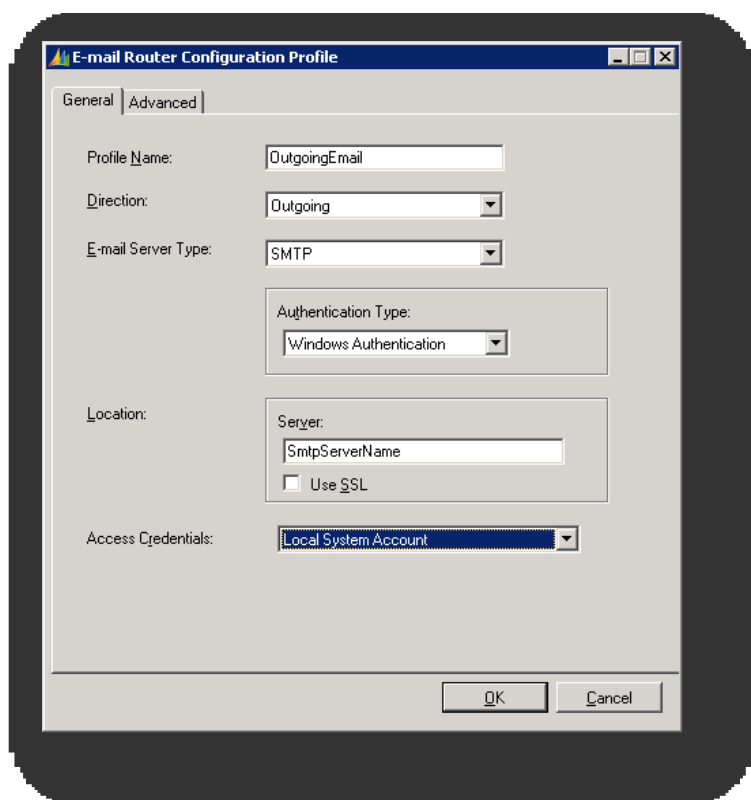
1. В утилите E-mail Router Configuration Manager выберите закладку «Configuration Profiles», затем нажмите по кнопке «New». После этого откроется окно конфигурирования профиля.



2. Напишите имя профиля. Например, OutgoingEmail.
3. Выберите Outgoing в выпадающем списке «Direction».
4. Выберите SMTP в выпадающем списке «E-mail server type».
5. Измените тип аутентификации в списке «Authentication Type», поддерживаемый вашим SMTP сервером. Доступные значения Windows Authentication, Clear Text и Anonymous. Если вы используете SMTP протокол для Exchange server, то нужно выбрать Windows Authentication.
6. Напишите имя SMTP сервера в текстовом поле Server. Имя сервера должно соответствовать NetBIOS имени или полному доменному имени (Fully Qualified Domain Name (FQDN)).
7. Выберите, какое удостоверение будет предоставлять e-mail router SMTP серверу в списке «Access Credentials». Доступно 2 значения: Local System Account и Other Specified.

Обратите внимание! Выбранное удостоверение должно иметь право для отправки сообщений SMTP серверу.

8. Нажмите OK.

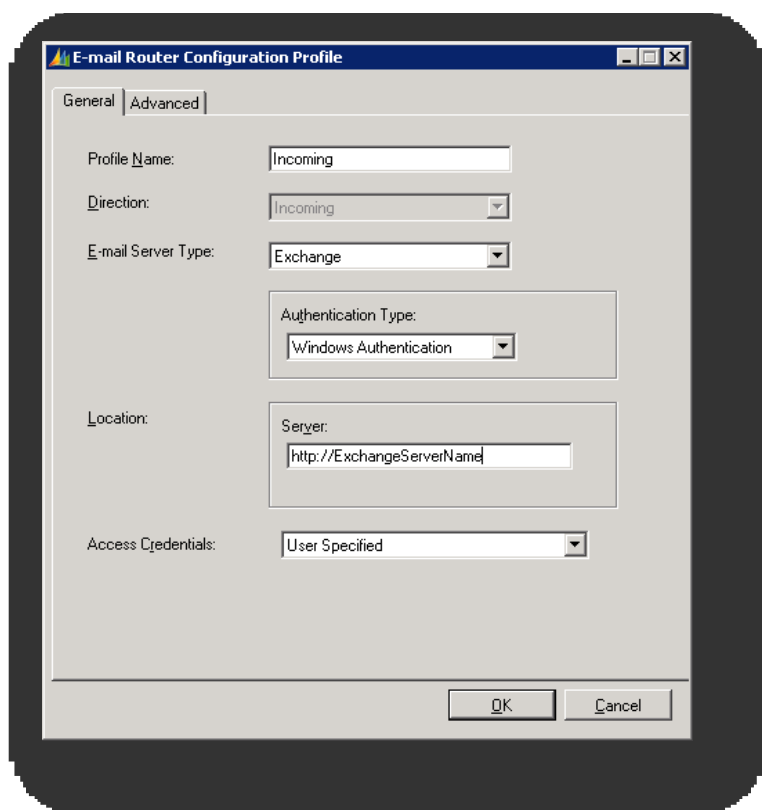


Конфигурирование профиля входящей почты

1. В утилите E-mail Router Configuration Manager. выберите закладку «Configuration Profiles», затем кликните по кнопке «New». После этого откроется окно конфигурирования профиля.
2. Напишите имя профиля. Например, IncomingEmail.
3. Выберите Incoming в выпадающем списке «Direction».
4. Выпадающий список «E-mail Server Type» содержит два допустимых значения. Первое – Exchange. Выберите его.

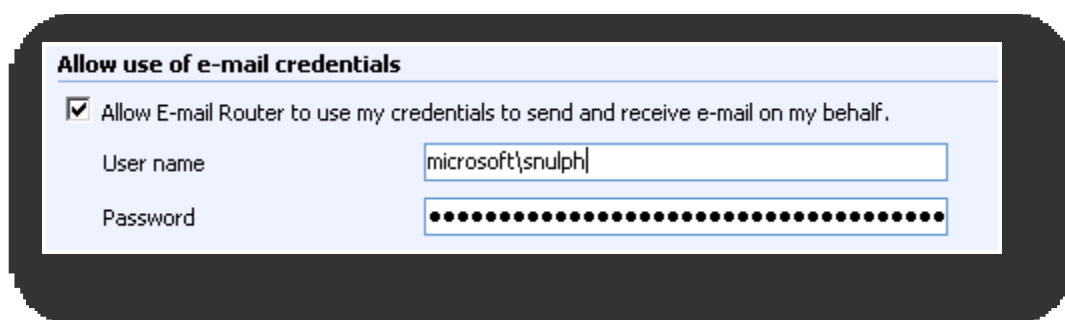
Шаги настройки для типа сервера Exchange E-mail Server

1. Из выпадающего списка «Authentication Type» выберите Windows Authentication.
2. Напишите HTTP-DAV путь Microsoft Exchange сервера в текстовом поле Server. Обратите внимание! Путь должен быть введён как `http://ExchangeServerName` или `http://ExchangeServerName.domain.com`, а не `ExchangeServerName`.
3. В выпадающем списке «Access Credentials» выберите тип удостоверения, которое будет предоставляться для доступа к пользовательскому почтовому ящику. Выпадающий список содержит значения: Local System Account, User Specified и Other Specified. Обратите внимание! Учётная запись, которую вы определите, должна иметь полный доступ к почтовому ящику пользователя CRM на Exchange сервере.
4. Если вы выберете «User Specified» из списка «Access Credentials», каждый пользователь должен сделать дополнительный шаг для настройки прав доступа the e-mail router к почтовому ящику на Exchange. Для этого нужно сделать следующее:



Пользовательская конфигурация для предоставления прав Microsoft Dynamics CRM e-mail router к почтовому ящику

1. Открыть Microsoft Dynamics CRM Web client.
2. Из меню выбрать Сервис -> Параметры.
3. Выбрать вкладку «Электронная почта».
4. Поставить галочку «Разрешить маршрутизатору электронной почты для использования моих учетных данных для отправки и получения электронной почты от моего имени».
5. Введите доменное имя пользователя в поле «Имя пользователя».
6. Введите пароль в поле «Пароль».
7. Нажмите ОК.



Обратите внимание! Если пароль пользователя периодически меняется в Active Directory, то данную процедуру нужно повторять, каждый раз при смене пароля.

8. Нажмите ОК для завершения конфигурирования профиля входящей почты.

Конфигурация Microsoft Dynamics CRM

После того как вы создали и сконфигурировали профили для входящей и исходящей почты, выберите вкладку Deployments в утилите E-mail Router Configuration Manager.

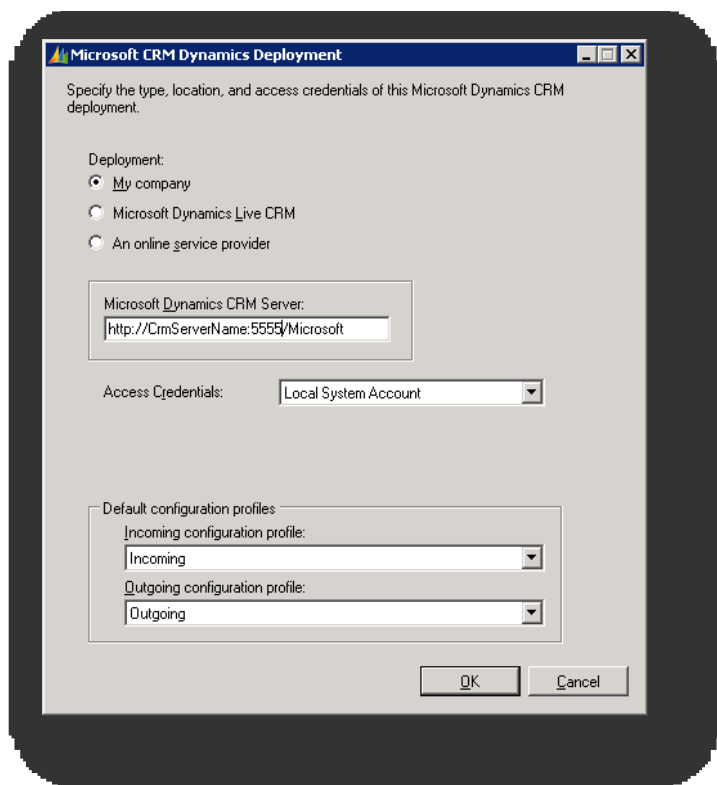
1. Нажмите кнопку «New» и выберите параметр «My Company».
2. В текстовом поле «Microsoft Dynamics CRM Server» введите URL-адрес вебсайта Microsoft Dynamics CRM. Например:

- Имя сервера CRMWEB
- Порт на сервере 5555
- Название организации AdventureWorksCycles (обязательно на английском языке без пробелов)

В таком случае вы должны написать `http://crmweb:5555/AdventureWorksCycles` в поле «Microsoft Dynamics CRM Server»

Обратите внимание! Название организации чувствительно к регистру ввода.

3. В списке «Access Credentials» доступны значения Local System Account и Other Specified. Эти удостоверения используются для доступа к Microsoft Dynamics CRM. Если развёрнута одна система CRM, для доступа используется учётная запись службы CRM E-mail Router. По умолчанию Local System Account. Other Specified используется, если развёрнуто несколько систем, и для них используются другие удостоверения.
4. В выпадающем списке «Incoming configuration profile» выберите профиль входящей почты (созданный в разделе «Конфигурирование профиля исходящей почты»).
5. Если Вы настраивали и планируете использовать профили исходящей/входящей почты, в выпадающем списке «Outgoing configuration profile» выберите профиль исходящей/входящей почты (созданный в разделе «Конфигурирование профиля входящей почты»).
6. Нажмите OK для завершения.

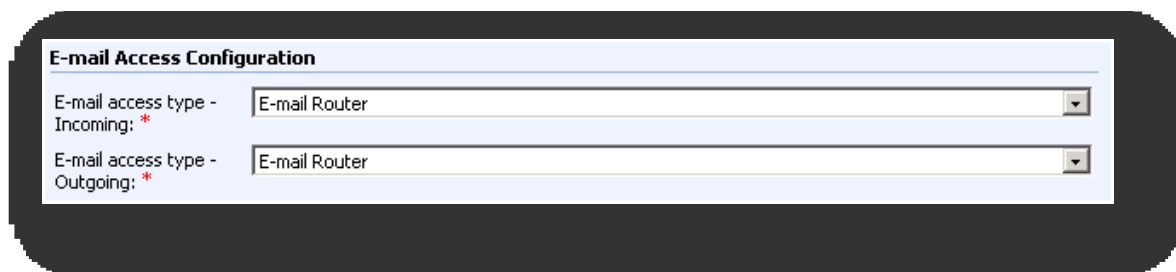


Конфигурирование пользователей для использования Microsoft Dynamics CRM e-mail router

До того как пользователи смогут получать и отправлять почту, используя Microsoft Dynamics CRM e-mail router, вы должны сконфигурировать их профиль. Для этого нужно:

1. Открыть Microsoft Dynamics CRM Web client из-под пользователя, имеющего роль администратора.
2. Выбрать Параметры -> Администрирование -> Пользователи и открыть учётную запись пользователя.
3. Найти секцию «Конфигурация электронной почты».

4. Выбрать «Маршрутизатор электронной почты» в выпадающем списке «Доступ к электронной почте - входящие»
5. Выбрать «Microsoft Dynamics CRM e-mail router» в выпадающем списке «Доступ к электронной почте - исходящие».
6. Нажмите «Сохранить и Заккрыть»
7. Повторить все шаги с 1 по 6 для всех пользователей по отдельности.



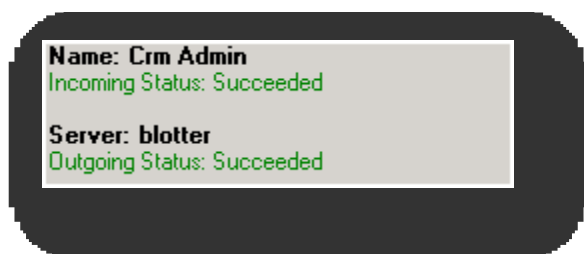
Тестирование и публикация

Последним шагом является публикация всех произведенных настроек. До произведения публикации вы должны проверить правильность всех настроек. Что бы сделать это, нужно:

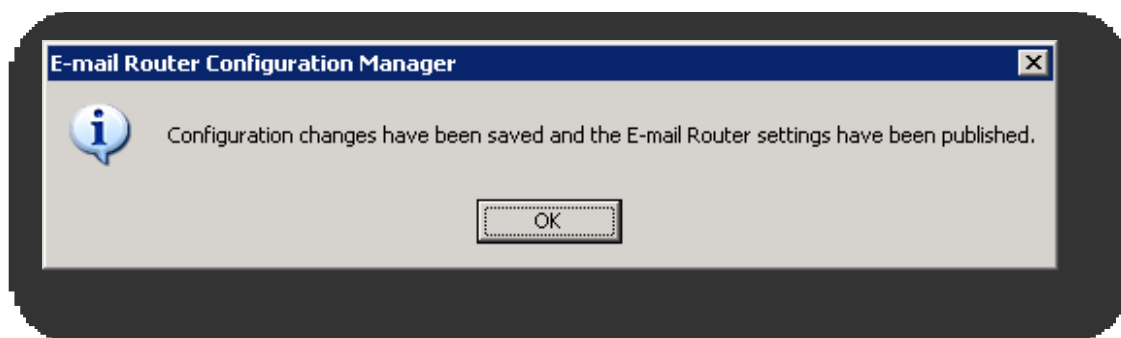
1. Выбрать вкладку «Users, Queues and Forward Mailboxes» в утилите the E-mail Router Configuration Manager
2. В списке «Select a CRM Deployment to view users and mailboxes» выберите конфигурацию Microsoft Dynamics CRM
3. Нажмите «Load Data». Это приведёт к загрузке и отображению списка пользователей, сконфигурированных для использования e-mail router.

Обратите внимание! Если вы получаете сообщение об ошибке при загрузке данных, проверьте правильность названия организации. Название организации чувствительно к регистру ввода.

4. Нажмите «Test Access». Будет произведено тестирование всех настроенных профилей на всех пользователях. При успешном завершении вы увидите следующее:



Теперь можно опубликовать изменения. Нажмите «Publish». При успешной публикации вы увидите сообщение:



Обратите внимание! Конфигурация сохраняется в .xml файле, находящемся по следующему пути:
<Drive>:\Program Files\Microsoft CRM Email\Service\Microsoft.CRM

Инсталляция Microsoft Dynamics CRM Client for Outlook

Необходимые условия

Перед установкой убедитесь, что:

- Все последние обновления (hot-fixes) для Microsoft Office установлены.
- Служба индексирования (Indexing Service) запущена на клиентской машине, и тип запуска службы - «Автоматический».
- Учетная запись пользователя Microsoft Office Outlook настроена.
- Пользователь, из-под которого будет запущена программа установки, является локальным администратором на клиентской машине.

Установка Microsoft Dynamics CRM Client for Outlook

После проверки всех вышеперечисленных условий можете приступить к установке. Для этого выполните следующие шаги:

1. Запустите Setup.exe, находящийся в папке <Локальный диск:>\Client\
2. Выберите тип клиента: Install Microsoft Dynamics CRM for Outlook(обыкновенный клиент) или Microsoft Dynamics CRM for Outlook with Offline Access(с автономным доступом)
3. Если какие-либо компоненты отсутствуют, программа установки предложит их установить.
4. Выберите каталог для установки файлов и нажмите Далее(Next).
5. После проверки соблюдения всех условий, необходимых для корректной установки Microsoft Dynamics CRM Client for Outlook нажмите Далее(Next).
6. По завершению установки нажмите Готово(Finish).

Настройка Microsoft Dynamics CRM Client for Outlook

После окончания установки Microsoft Dynamics CRM Client for Outlook необходимо запустить мастер конфигурации клиентской части (Client Configuration Wizard) и выполнить следующие шаги:

1. На странице приветствия нажать Далее(Next).
2. Выберите способ/источник подключения к Microsoft Dynamics CRM Client for Outlook с помощью переключателя: К сайту Вашей компании или сайту партнера (At my company or a partner-hosted site).
3. Далее укажите адрес узла для подключения Microsoft Dynamics CRM. Нажмите Далее(Next).
4. Выберите из списка найденных организаций, ту, которую вы указали на шаге 8 раздела «Установка сервера Microsoft Dynamics CRM на серверную машину без предустановленной предыдущей версии» и нажмите Далее (Next).
5. Укажите хотите ли вы участвовать в программе по улучшению качества программного обеспечения Microsoft и нажмите Далее(Next).
6. После проверки соблюдения всех условий, необходимых для корректного конфигурирования Microsoft Dynamics CRM Client for Outlook нажмите Далее(Next).
7. Нажмите Готово(Finish) после окончания конфигурирования. В случае возникновения ошибок обратитесь в службу технической поддержки (Software assurance).

Подготовка к эксплуатации системы

Базовые настройки

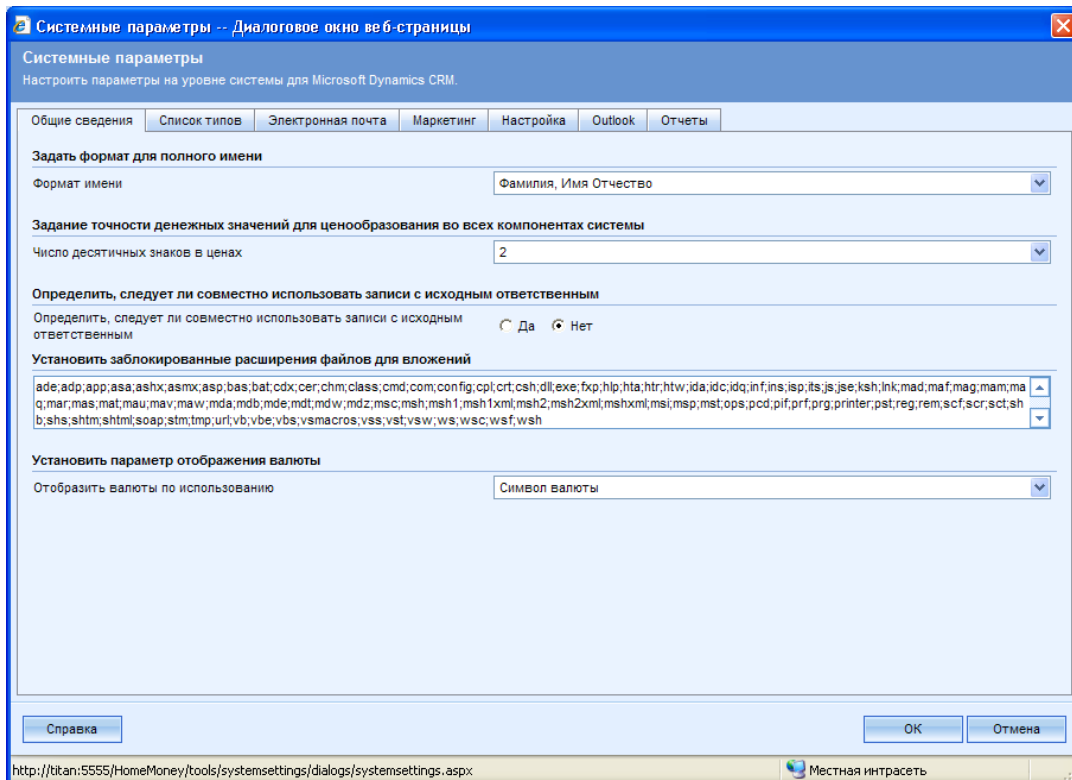
В системе Microsoft Dynamics CRM есть ряд базовых настроек, с помощью которых организация может адаптировать систему к своим требованиям. Эти параметры управляют внешним видом и функциональными возможностями приложения. Можно настроить следующие параметры конфигурации:

- Системные параметры;
- Автоматическая нумерация;
- Параметры финансового года;
- Многоязыковой пользовательский интерфейс;
- Многовалютность.

Большинство настроек устанавливаются один раз при подготовке системы к эксплуатации.

Системные параметры

Для настройки системных параметров выберите последовательно пункты Параметры → Администрирование → Системные Параметры в окне CRM на стороне клиента из-под пользователя с правами администратора.



В карточке «Системные параметры» Вы найдете следующие вкладки:

- Общие сведения
 - В поле «Формат имени» задайте вид, в котором будет отображаться полное имя. Полное имя в этом формате будет использоваться во всех представлениях Контакта и Пользователя, и во всех полях типа Look up, ссылающихся на Контакт или Пользователя. Обратите внимание на то, что данное изменение не затронет отображение полного имени в созданных ранее Kontakтах и Пользователях, поэтому важно задать данную настройку перед началом эксплуатации системы;
 - В полях «Число десятичных знаков в ценах» и «Установить заблокированные расширения файлов для вложений» оставьте значение по умолчанию;
 - «Определить, следует ли совместно использовать записи с исходными ответственными» укажите «Да», только если Вы уверены в допустимости такого варианта разграничения прав, когда при смене Ответственного, права предыдущего ответственного на карточку сохраняются;
 - В поле «Отобразить валюты по использованию» укажите варианты – символ валюты или код валюты. В зависимости от выбранного варианта все значения валют в системе будут

отображаться в формате \$ 100,00 (выбрано «символ валюты») или 100,00 USD (выбрано «код валюты»);

- **Список типов**
 - В системе настроено несколько списков типов по умолчанию. При первой инсталляции выбирается тот, который соответствует языку установленной версии Microsoft Dynamics CRM, в данном примере – русский. Если Вас не устраивает предложенное отображение форматов, нажмите на кнопку «Настройка» на вкладке «Список типов» и настройте свой собственный тип или выберите другой тип из списка готовых;
- **Электронная почта**
 - На данной вкладке задаются параметры для синхронизации электронных сообщений с действиями в Microsoft Dynamics CRM. Задайте следующие параметры:
 - «Префикс CRM» – измените значение по умолчанию на значение, уникальное для Вашей организации, например, содержащее ее название;
 - «Развертывание кода отслеживания» – оставьте значение по умолчанию, если в Вашей компании используется только одна инсталляция Microsoft Dynamics CRM, в противном случае установите 1 или 2;
 - «Разрешить отправку сообщений по электронной почте нераспознанным получателям» – укажите «Да», если Вы хотите отслеживать в системе переписку между пользователями системы и сотрудниками либо внешними контактами, никак не зарегистрированными в системе;
 - Остальные параметры можно оставить в значении по умолчанию;
- **Настройка**
 - Значение в поле «Префикс» измените с «new» на более индивидуальное для организации (например, включающее в себя название компании);
 - В разделе «Настраиваемые меню и панели инструментов» не указывайте ничего. Этот параметр можно будет изменить в дальнейшем, если в процессе эксплуатации вы добавите в решение дополнительные настраиваемые кнопки и/или меню. Подробнее о таких модификациях приложения читайте в технической документации;
 - Установите значение «Да» в поле «Открытие Microsoft Dynamics CRM в режиме приложений», если вы хотите, чтобы в главном окне приложения не отображались стандартные панели адреса, инструментов и меню Internet Explorer;
- **Outlook**
 - На данной вкладке задаются параметры, влияющие на работу пользователей, работающих через клиент Outlook. Вы можете изменить параметры синхронизации и преобразования сообщений электронной почты;
- **Отчеты**
 - На данной вкладке задается набор категорий отчетов и порядок их отображения. Категории отчетов используются только для систематизации отчетов, удаление категории не влечет за собой удаление отчетов.

Параметры финансового года

Для настройки параметров финансового года выберите последовательно пункты Параметры → Управление бизнесом → Параметры финансового года.

Параметры финансового года -- Диалоговое окно веб-страницы

Параметры финансового года
Выберите параметры финансового года для Microsoft Dynamics CRM.

Финансовые параметры

Задайте финансовый период.

Дата начала *

Шаблон * Ежегодно ☐ Название ежемесячного периода, основанное на названии месяца

В каком формате отображать финансовый год?

Финансовый год * гггг Имя на основании * Дата начала

В каком формате отображать финансовый период?

Финансовый период * П1

Каким знаком разделять финансовый год и финансовый период?

Отображать как * П1 ФГгг (пробел)

[Справка](#) [OK](#) [Отмена](#)

<http://titan:5555/HomeMoney/tools/fiscalsettings/dialogs/fiscalsettings.aspx> Местная интрасеть

В открывшемся окне задайте дату начала финансового года, шаблон, указывающий способ деления финансового года на периоды и форматы отображения названий периода и финансового года.

Введенные параметры финансового года используются в Microsoft Dynamics CRM для включения квот продаж и последующего сравнения плана и факта в разрезе сотрудников и территорий.

Обратите внимание! Параметры финансового года можно задать только один раз! После первого сохранения данные изменить будет нельзя!

Автоумерация

В приложении Microsoft Dynamics CRM используется автоумерация таких объектов как: Контракты, Обращения, Статьи, Предложения, Заказы, Счета, Кампании, заключающаяся в присваивании новой карточке имени по заданному шаблону при первом сохранении карточки. Для настройки шаблонов автоумерации выберите последовательно пункты Параметры → Администрирование → Автоматическая нумерация.

Установка автоматической нумерации -- Диалоговое окно веб-страницы

Установка автоматической нумерации
Укажите префиксы для данных объектов. Выберите длину суффикса для подходящих объектов.

Контракты | Обращения | Статьи | Предложения | Заказы | Счета | Кампании

Префикс * CNR

Номер 1000

Длина суффикса 6

Предварительный просмотр CNR-01000-AS7FX3

[Справка](#) [OK](#) [Отмена](#)

<http://titan:5555/HomeMoney/tools/autonumbering/dialogs/autonumbering.aspx> Местная интрасеть

На каждой из вкладок открывшегося окна задайте шаблон для автонумерации соответствующего объекта. Шаблон задается в виде префикса, с которого начинается каждый номер, и длины суффикса (окончания номера), уникального для каждой записи. По умолчанию суффикс задан максимального размера. Вы можете уменьшить его размер и изменить префикс для каждого из объектов на принятый в организации.

Валюты

В случае если ваша организация использует несколько валют, то есть имеет прайс-листы с ценами в разных валютах или ведет расчеты с клиентами в разных валютах, предлагает коммерческие предложения и выставляет счета в разных валютах, вам следует использовать механизм мультивалютности, реализованный в Microsoft Dynamics CRM 4.0 и облегчающий дальнейший анализ данных с учетом курсов валют. Это возможно благодаря тому, что любое денежное поле, системное или настраиваемое, на самом деле хранится в приложении в виде двух полей – денежной суммы в выбранной и в базовой валюте.

При установке Microsoft Dynamics CRM определяется базовая для приложения валюта, относительно которой вводятся курсы всех остальных валют.

Обратите внимание: базовую валюту изменить нельзя! Поэтому в качестве базовой валюты при установке рекомендуется указывать рубли.

Для того чтобы завести дополнительные валюты кроме базовой, выберите последовательно пункты Параметры → Управление бизнесом → Валюты. Вы увидите список валют, введенных в приложении. Сразу после установки он будет состоять только из курса базовой валюты. Для создания нового типа валюты нажмите кнопку «Создать».

Валюта: Создать - Windows Internet Explorer

Сведения

Общие сведения

Код валюты * EUR

Название валюты * Euro

Знак валюты * €

Преобразование валют

1,00 RUR = EUR * 34,5000000000

Статус: Создать

Готово

В открывшемся окне заполните поле «Код валюты» на основании справочника, поля «название валюты» и «Знак валюты» заполнятся автоматически, при желании вы можете изменить эти значения. Введите курс валюты относительно базовой валюты.

Обратите внимание: в приложении нет истории по курсам валют, то есть для каждого курса нельзя задать сроки действия. Тем не менее, текущий курс валюты применяется при расчетных операциях в строго определенные моменты, например, при выставлении счета или закрытии сделки: при этом для расчета значения в денежных полях в базовой валюте применяется текущий курс. Последующие изменения текущего курса не приведут к автоматическому пересчету ранее рассчитанных полей, таким образом, не изменятся данные по ранее выставленным счетам или закрытым сделкам.

Заведение пользователей

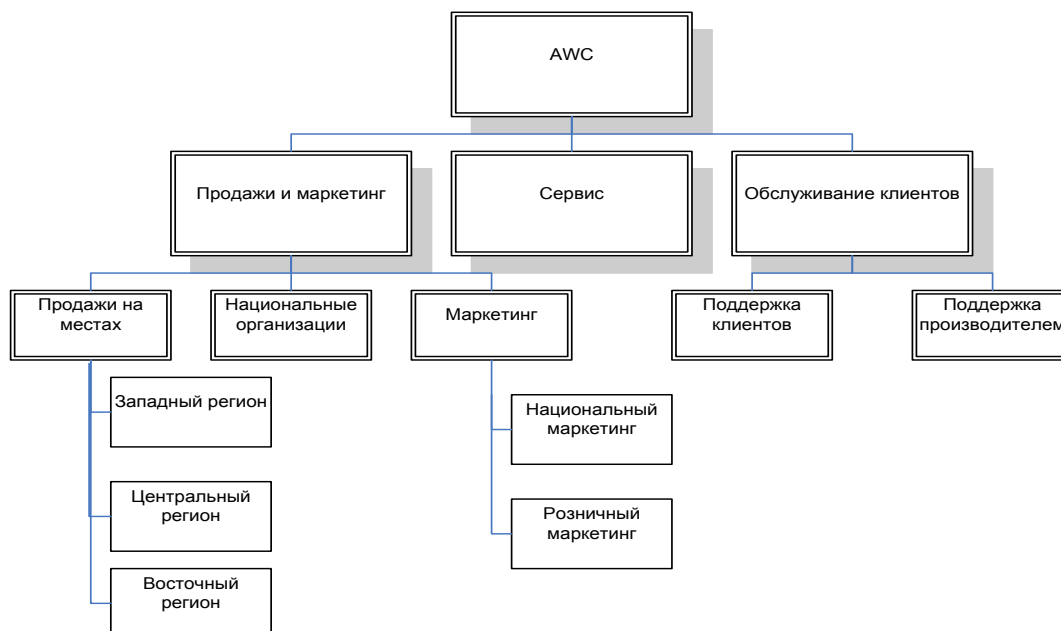
Первым шагом после установки Microsoft Dynamics CRM необходимо завести организационную структуру организации (Подразделения) и пользователей. Организационная структура должна быть иерархична, т.е. для каждого подразделения можно указать только одно родительское подразделение, однако, каждое Подразделение может иметь несколько дочерних. Каждый Пользователь может относиться только к одному Подразделению. Объект Подразделение необходим для:

- Управления пользователями в системе;
- Организации политики безопасности;
- Отчетности.

Заведение подразделений

Общие сведения о подразделениях

Перед тем как заводить Подразделения в Microsoft Dynamics CRM, рекомендуется составить и утвердить иерархическую структуру Вашей организации. Пример организационной структуры отображен ниже:



После установки Microsoft Dynamics CRM автоматически формируется корневое подразделение - подразделение верхнего уровня в организационной диаграмме. Корневое подразделение создается на основе названия организации, введенного в процессе установки.

Особенности работы с корневым подразделением:

- В системе может быть только одно корневое подразделение;
- Корневое подразделение нельзя сделать неактивным;
- Корневое подразделение нельзя переименовать;
- Нельзя назначить головное подразделение (подразделение, которому подчиняется данное подразделение) для корневого подразделения.

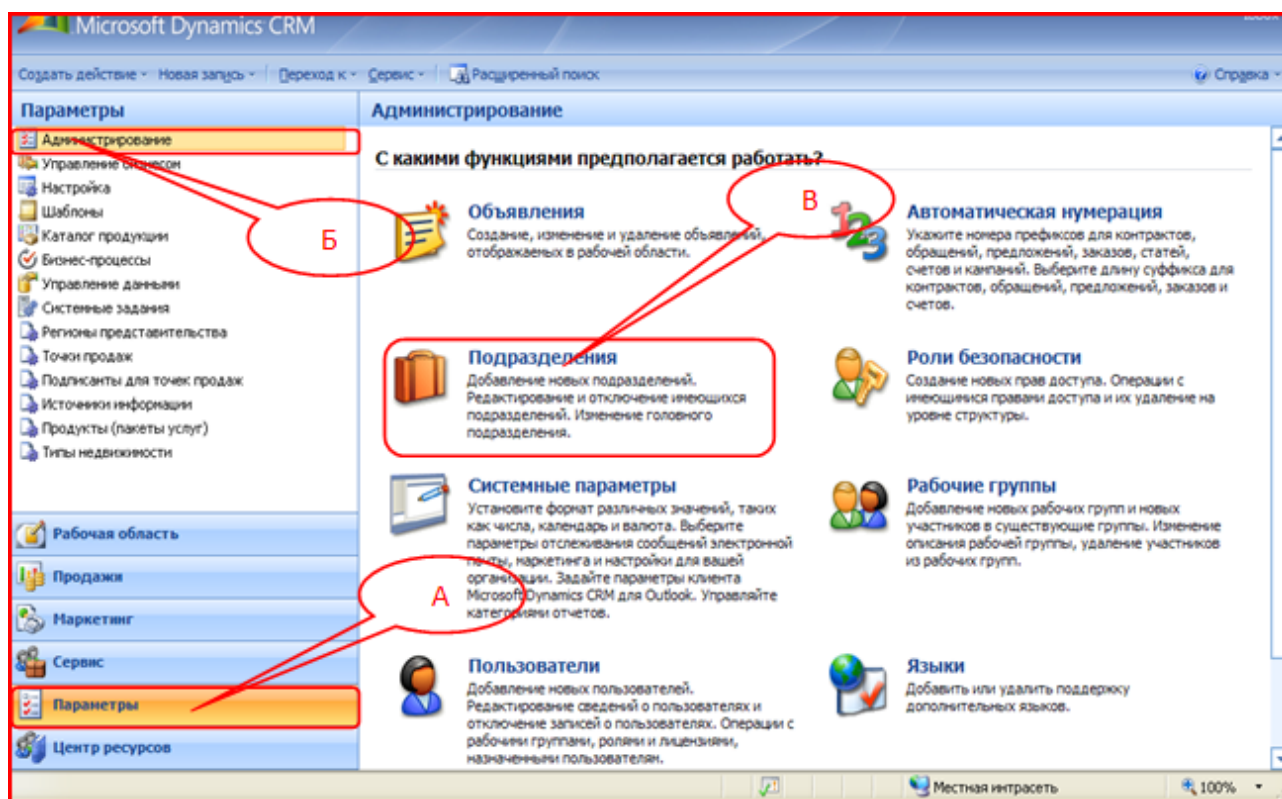
Все остальные подразделения создаются в самом начале работы с Microsoft Dynamics CRM по организационной диаграмме. Подразделениями могут быть филиалы, департаменты, отделы и т.п. организации.

Особенности работы с любым подразделением:

- Объект подразделение нельзя удалить, но его можно скрыть, т.е. сделать неактивным. Однако скрытые подразделения будут отображаться в представлении «Скрытые подразделения». В неактивное подразделение нельзя подключить пользователя;
- Название подразделения нельзя изменить. Поэтому в случае опечатки в названии подразделения, данное подразделение придется либо использовать с ошибочным написанием, либо отключить.

Создание Подразделения

Для создания нового Подразделения перейдите в область Параметры (А) → Администрирование(Б) → Подразделения(В).



По умолчанию будет открыто представление «Активные подразделения». Перед вами откроется список активных подразделений в организации. Нажмите кнопку «Создать» на панели инструментов. В новой карточке подразделения заполните все необходимые поля на вкладке общие сведения.

Пример заполнения вкладки «Общие сведения» карточки «Подразделение»:

На вкладке «Адреса» заполните адрес для выставления счета и адрес для доставки

Обратите внимание:

Поля, у которых рядом с именем стоит красная звездочка – обязательны для заполнения! В противном случае карточка не сохранится.

При создании карточки подразделения поле «Главное подразделение» автоматически заполняется ссылкой на корневое подразделение. В случае, если головным является другое подразделение, не забудьте изменить значение данного поля.

Проверьте несколько раз, не сделали ли вы ошибку в названии подразделения перед тем, как его сохранить. В дальнейшем вы не сможете его ни удалить, ни переименовать!

Работа с подразделениями

При работе с некорневыми подразделениями вы можете их включать/отключать, изменять головное подразделение (например, при реорганизации предприятия). Для этого выделите необходимое подразделение и выберите необходимый пункт в меню «Другие действия».

Обратите внимание! Изменять головное подразделение нельзя непосредственно в карточке подразделения. Это возможно сделать только через меню «Другие действия».

Пользователи, которые принадлежат скрытому (отключенному) подразделению, не имеют доступ в Microsoft Dynamics CRM. Поэтому при отключении подразделения необходимо всех необходимых пользователей перевести в другое активное подразделение.

Заведение пользователей в систему

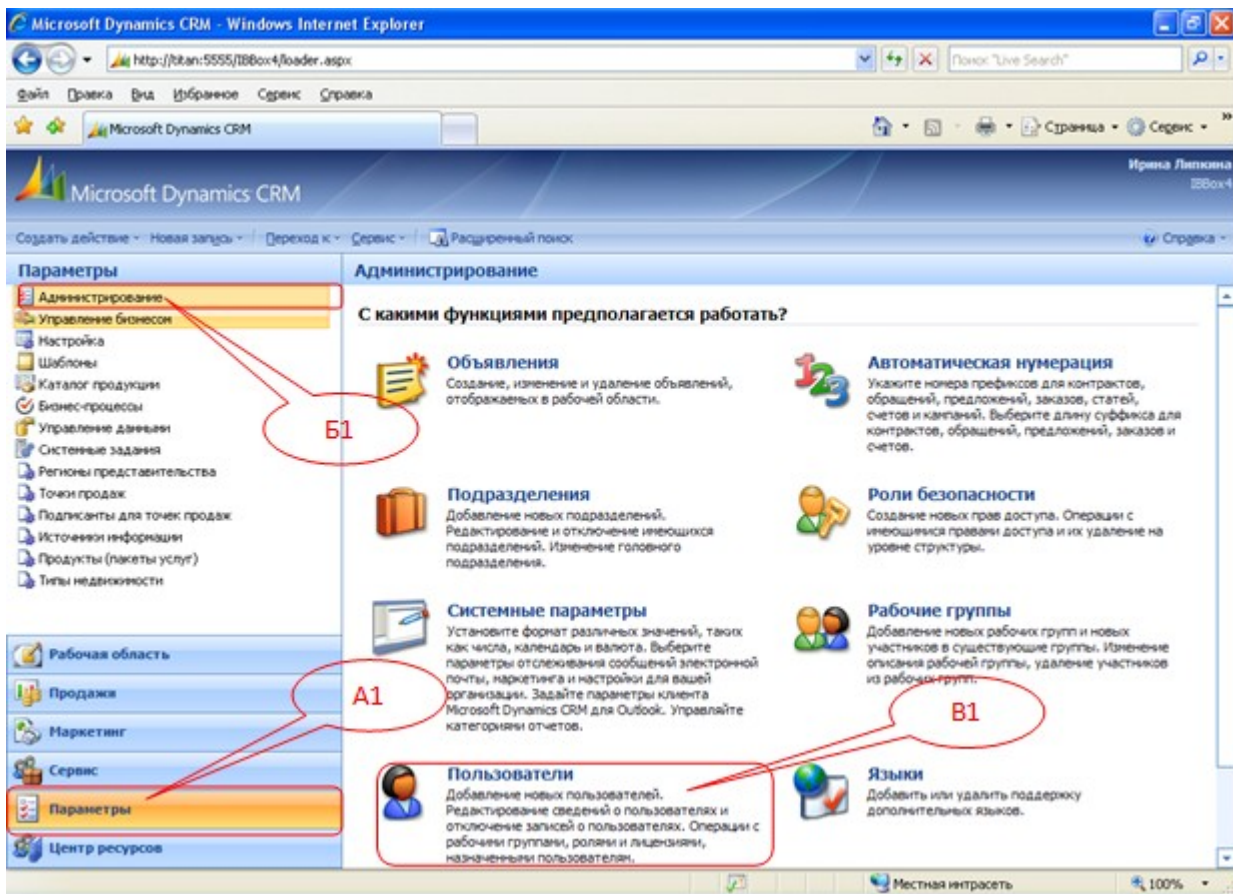
Пользователь – это лицо, имеющее доступ в Microsoft Dynamics CRM и работающее в вашей организации. Перед тем как добавлять и настраивать карточки пользователей, необходимо добавить в Active Directory их учетные записи. При входе в сеть подлинность учетных данных пользователя проверяется в службе каталогов Active Directory, что устраняет требование в необходимости повторного введения учетных данных для входа в Microsoft Dynamics CRM. Каждый пользователь, добавляемый в Microsoft Dynamics CRM, автоматически получает лицензию, в результате общее число приобретенных лицензий уменьшается на единицу. Пользователю можно назначить одну из трех видов лицензий: полную, административную, ограниченную (с правами только на чтение).

Полная лицензия – пользователь, которому был назначен этот тип лицензии, имеет полный доступ к любой части платформы Microsoft Dynamics CRM, к которому у него есть право доступа в соответствии с ролями безопасности (см. ниже) и привилегиями (как установить роли доступа читайте в разделе «Распределение ролей безопасности»). Этот тип лицензии назначаются обычным пользователям Microsoft Dynamics CRM, которые нуждаются в чтении и обновлении данных.

Административная лицензия – пользователь с данной лицензией не имеет права доступа к области продаж, маркетинга, сервиса, однако у него есть доступ к параметрам. При использовании этой лицензии не используются полная или ограниченная лицензии. Эта лицензия является бесплатной. Ее можно использовать для настройки системы.

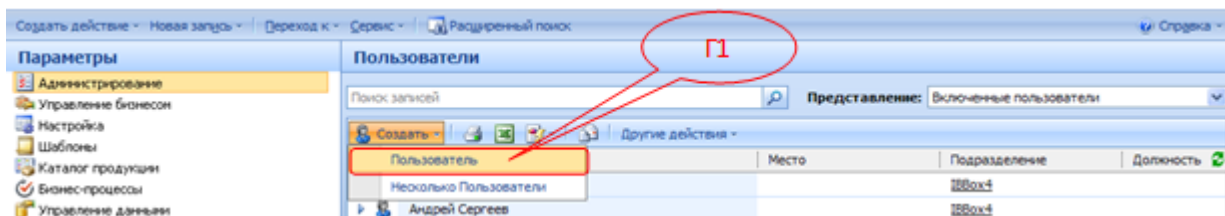
Ограниченная лицензия только для чтения – пользователь с данной лицензией получает доступ только для чтения к области продаж, маркетинга, сервиса. Если пользователю с лицензией только для чтения назначена роль безопасности, предоставляющая право обновления, то лицензия только чтения будет приоритетной и пользователь не сможет изменять данные.

Для добавления новых пользователей перейдите в раздел Параметры (A1) → Администрация (B1) → Пользователи (B1). Вы можете добавить в систему как одного, так и нескольких пользователей одновременно.



Добавление одного нового пользователя

- Нажмите кнопку «Создать»→Пользователь (Г1)



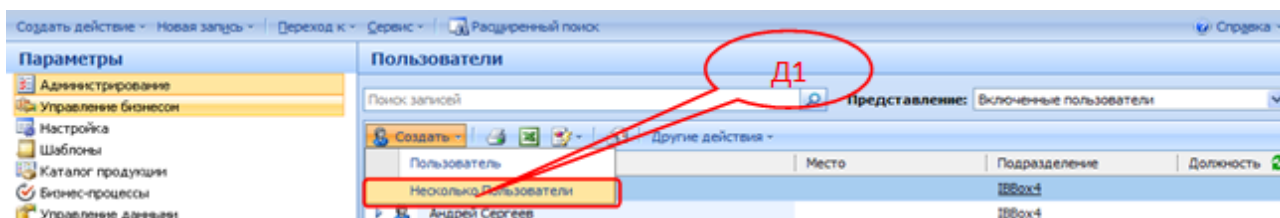
- В открывшейся новой карточке заполните в первую очередь поле «Имя пользователя в домене». Введите в поле имя домена и имя пользователя для входа в Microsoft Dynamics CRM (например, ADORG\olgan). Имя должно совпадать с именем входа в службу каталогов Active Directory. При выходе из этого поля имя и фамилия этого пользователя будут получены из учетной записи Active Directory и отобразятся в соответствующие поля карточки автоматически
- Укажите в поле «Режим доступа» тип лицензии, по которой будет работать пользователь;
- В поле «Подразделение» укажите подразделение, к которому относится пользователь;
- Все остальные поля можно заполнять по мере необходимости.

Обратите внимание! По умолчанию система относит пользователя к корневому подразделению. Если сотрудник относится к другому подразделению, не забудьте изменить значение поля.

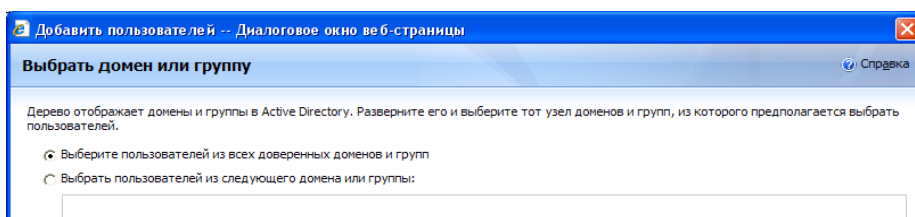
- Добавьте пользователю роли безопасности. Как это сделать будет описано в пункте «Работа с объектами Пользователь».

Добавление нескольких пользователей

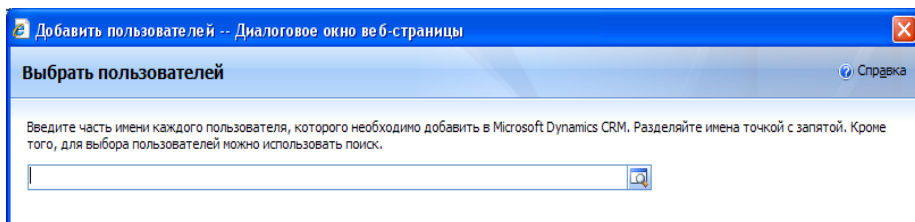
- Нажмите кнопку «Создать»→Несколько пользователей (Д1)



- При выборе этого параметра будет запущен мастер добавления пользователей, где можно будет выбрать пользователей в службе каталогов Active Directory, которых следует добавить в Microsoft Dynamics CRM. Добавление нескольких пользователей удобно при внедрении системы. Добавлять пользователей следует группами. У каждой группы пользователей должны быть одинаковые роли безопасности, подразделение, тип лицензии. Эти параметры предлагает выбрать мастер добавления пользователей;
- Далее в окне «Выбор домена или группы» мастера установите галочку на «Выберите пользователей из всех доверенных доменов и групп»;



- В окне «Выбор пользователей» воспользуйтесь поиском для выбора пользователей;



- После выбора пользователей нажмите кнопку «Создать новых пользователей»;
- В системе будут созданы выбранные пользователи с основными параметрами. При необходимости можно добавить всю необходимую информацию в карточки каждого пользователя отдельно;
- Добавьте пользователям роли безопасности. Как это сделать будет описано в пункте «Работа с объектами Пользователь».

Управление пользователями

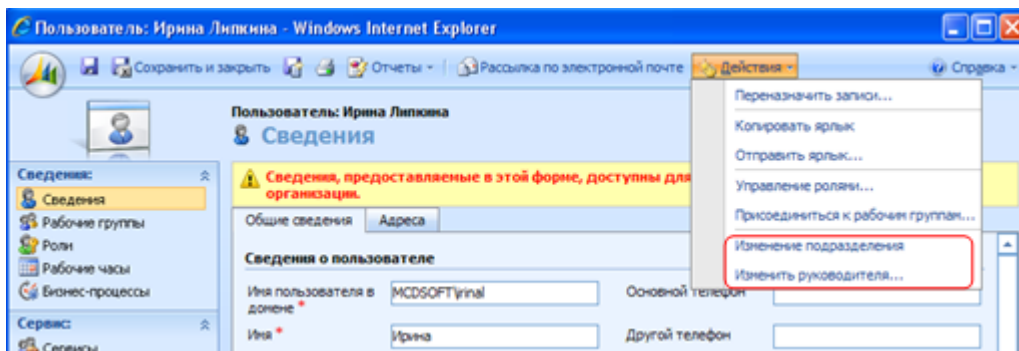
Изменение Подразделения пользователя

У пользователя, заведенного в систему поле «Подразделение» закрыто для редактирования. Изменить подразделение можно из меню Действия → Изменить подразделение.

Обратите внимание! При изменении подразделения пользователя у него удалятся все роли безопасности. Поэтому после смены подразделения обязательно добавьте пользователю новые роли безопасности. В противном случае пользователь не сможет работать с системой.

Изменение Руководителя пользователя

У пользователя, заведенного в системе, поле «Руководитель» закрыто для редактирования. Изменить подразделение можно из меню Действия → Изменить руководителя.



Добавление пользователю ролей безопасности

В карточке пользователь перейдите в раздел «Роли». Для добавления новых ролей безопасности нажмите кнопку «Управление ролями» и выберите все необходимые роли из списка.

Обратите внимание! Если присвоить пользователю две роли безопасности с конфликтующими правами, Microsoft Dynamics CRM предоставит пользователю разрешение с наименьшими ограничениями.

Для того чтобы удалить некоторые роли безопасности у пользователя, выделите их и нажмите кнопку «Удалить роли».

Подробнее о существующих ролях безопасности и возможностях их создания, модификации и удаления читайте в разделе «Распределение ролей безопасности».

Отключение пользователей

При завершении работы пользователя с данной инсталляцией Microsoft Dynamics CRM (например, увольнение из организации) следует отключить запись пользователя, выбрав Действия→ Отключить в строке меню записи пользователя. Для соблюдения целостности данных Microsoft Dynamics CRM не позволяет удалять пользователей. При отключении пользователя его статус владельца учетной записи не изменяется, так как отключенные пользователи также могут владеть записями. После отключения пользователя его лицензия становится доступна для другого пользователя.

Обратите внимание! Во избежание конфликтов не следует удалять в Active Directory учетные записи пользователей Microsoft Dynamics CRM ни при каких обстоятельствах, включая увольнение сотрудника. Всегда вместо удаления используйте отключение учетной записи в Active Directory.

Распределение ролей безопасности

Общие сведения о ролях безопасности

В Microsoft Dynamics CRM реализована модель безопасности, которая помогает предотвратить несанкционированный доступ к данным, поддерживает эффективный доступ к данным и совместную работу с ними. Для доступа в систему каждому пользователю должна быть назначена одна или несколько ролей безопасности. Разрешения пользователям предоставляются в зависимости от их ролей. Роли безопасности можно назначить пользователям из карточки «Пользователь».

Каждая роль безопасности содержит полный список действий (чтение, запись, создание), которые могут быть выполнены над каждым из объектов (интересы, возможные сделки, контакты и т.п.). Каждая роль также включает уровень доступа (да/нет) для определенных пользовательских и административных задач. В число этих задач входит печать, слияние, работа в автономном режиме и др. Уровень доступа показывает, может ли пользователь выполнять задачу.

При установке автоматически создаются стандартные роли безопасности. При первоначальной настройке системы рекомендуется использовать существующие роли. Они включают в себя предопределенные права и привилегии, что позволяет экономить время при разворачивании приложения.

Список стандартных ролей

Системный администратор – пользователь, определяющий и реализующий процессы на любом уровне. Эта роль обеспечивает функции административного управления безопасностью и обслуживанием всего приложения. Роль системного администратора не может быть удалена или изменена.

Настройщик системы – пользователь, осуществляющий настройку записей, атрибутов, взаимоотношений и форм Microsoft Dynamics CRM. В отличие от системного администратора он не может импортировать настройки системы, и не обладает уровнем доступа «Организация» для всех объектов.

Исполнительный директор – пользователь, управляющий организацией на корпоративном уровне. Имеет уровень доступа «Организация» практически ко всем объектам, но у него нет прав на настройку системы.

Вице-президент по маркетингу – пользователь, управляющий маркетинговыми процессами на уровне подразделений.

Вице – президент по сбыту – пользователь, управляющий организацией продаж на уровне подразделений.

Планировщик (менеджер по планированию) – пользователь, который управляет службами, необходимыми ресурсами и рабочим временем.

Менеджер по работе с клиентами (Обслуживание клиентов) – представитель отдела обслуживания клиентов (CSR) на любом уровне.

Сотрудник – сотрудник, занимающийся продажами на любом уровне.

Специалист по маркетингу – пользователь, занимающийся маркетинговой деятельностью на любом уровне.

Управляющий маркетингом – пользователь, который управляет маркетингом на локальном уровне или на уровне рабочей группы

Управляющий обслуживанием – пользователь, который управляет деятельностью по обслуживанию клиентов на локальном уровне или на уровне рабочей группы.

Управляющий планированием – пользователь, который планирует встречи для служб.

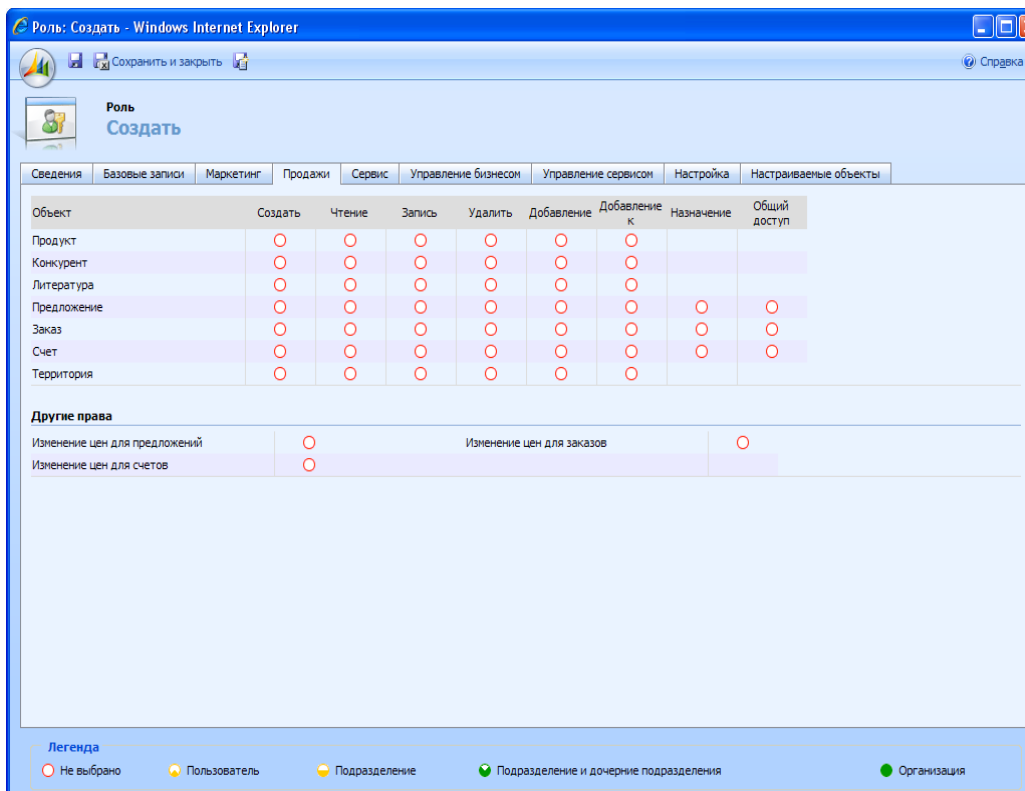
Управляющий сбытом – пользователь, который управляет продажами на локальном уровне или на уровне рабочей группы.

Создание новой роли безопасности

Существует возможность как редактирования имеющихся, так и создания новых уникальных ролей безопасности, для того чтобы удовлетворить индивидуальные требования организации к безопасности.

Для создания новой роли перейдите в раздел Параметры→ Администрирование→Роли безопасности и нажмите кнопку «Создать». Кроме того вы можете копировать существующие роли, имеющиеся по умолчанию с помощью команды Копировать роль в меню Другие действия на панели инструментов таблицы. Это значительно сокращает время на создание новых ролей.

При создании новой роли перед вами появится карточка «Роль безопасности»:



В карточке «Роль безопасности» привилегии сущностей и привилегии на выполнение определенных административных задач разделены на подгруппы, в виде вкладок, соответствующих функциональным областям, например маркетинг, продажи и т.п. Столбцы в верхней таблице представляют привилегии сущностей в Microsoft Dynamics CRM. Привилегии дают пользователю разрешение на выполнения действий в Microsoft Dynamics CRM, таких как:

- Создание – Разрешает пользователю добавлять новую запись.
- Чтение – Разрешает пользователю просматривать запись
- Запись – Разрешает пользователю редактировать имеющуюся запись
- Удаление – Разрешает пользователю удалять запись
- Присоединение – Разрешает пользователю присоединять или связывать другие сущности с записью
- Присоединение к – Разрешает пользователю присоединять или связывать запись с другими сущностями
- Назначение – Разрешает пользователю открывать доступ к записи другому пользователю или группе пользователей.
- Общий доступ – Разрешает пользователю предоставлять к записи общий доступ (механизм share).

В нижней таблице «Другие права» перечислены пользовательские и административные привилегии, относящиеся к данной функциональной области.

Закрашенные кружки в параметрах роли безопасности определяют уровень доступа к каждой конкретной привилегии. Уровни доступа определяют, насколько глубоко может взаимодействовать пользователь с иерархией подразделений, имеющейся в компании.

Уровни доступа

Уровень доступа «Нет» - Запрещает пользователю выполнять действия над любыми записями внутри этого объекта – даже для записей принадлежащих пользователю.

Уровень доступа «Пользователь» - имеет самые ограниченные права. Если роль предоставляет права «Пользователь» для конкретного объекта и права, разрешено выполнять только действия над следующими записями этого конкретного объекта

- Записи, принадлежащие пользователю;
- Записи другого пользователя с предоставленным правом совместного доступа;
- Записи с правами доступа рабочей группы, членом которой является пользователь.

Уровень доступа «Подразделение» является следующим шагом от уровня доступа «Пользователь». Данный уровень доступа предоставляет следующие права:

- Права для уровня доступа «Пользователь»;
- Доступ к записям, принадлежащим другим пользователям, назначенным в это же подразделение, или используемым совместно с этими пользователями.

Уровень доступа «Подразделения и дочерние подразделения» является следующим шагом от уровня доступа «Подразделение». Данный уровень доступа предоставляет следующие права:

- Права уровней доступа «Пользователь» и «Подразделение»;
- Доступ к записям, принадлежащим пользователям данного подразделения и пользователям, назначенным в любое из подразделений, подчиненных данному, вне зависимости от того насколько глубоко в организационной структуре оно находится и к записям, доступ к которым предоставлен этим пользователям.

Уровень доступа «Организация» является наименее ограничивающим. Данный уровень доступа для конкретного объекта и права позволяет выполнять действия над записями, принадлежащими пользователю в пределах всей организации, независимо от того, к какому подразделению относится владелец записи. В этом случае ограничения доступа отсутствуют.

Обратите внимание! Для привилегий, находящихся в разделе «Другие права» уровень доступа может быть либо «Нет»(нет)/ «Организация» (да).

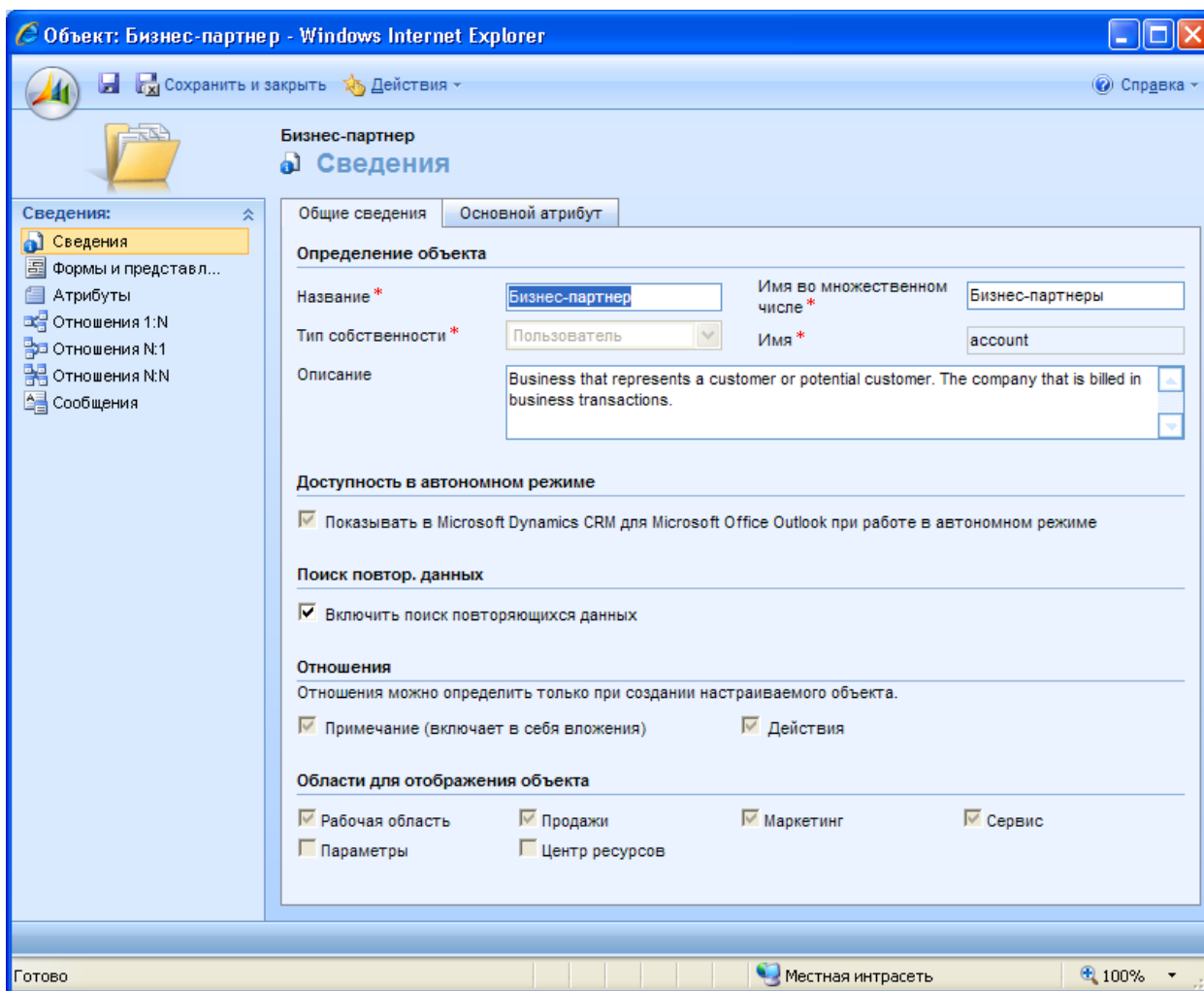
Настройка карточек

В состав системы Microsoft Dynamics CRM входит некоторое число уже готовых объектов, например, Контакт (любое физическое лицо, например, клиент или аккаунт-менеджер в партнерской организации), Бизнес-партнер (любое юридическое лицо: партнер, клиент и др.), Интерес, Возможная сделка и т.п. Эти объекты имеют тип «Настраиваемый», в объекты такого типа Вы можете вносить изменения, но не можете удалить их. Вы можете создавать собственные объекты, такие объекты будут иметь тип «Настраиваемый» и для них возможны как операции модификации, так и удаления. Таким образом, система MICROSOFT DYNAMICS CRM дает возможность гибкой настройки имеющихся объектов под нужды организации, а также создания новых объектов. Есть также большое число стандартных объектов типа «Системный», в которые изменения внести нельзя. Модификацию объектов мы рассмотрим на примере изменений объекта Бизнес-партнер.

Обратите внимание: при использовании ролей по умолчанию описанные ниже операции доступны ролям Системный администратор, Руководитель компании, Настройщик системы.

Для того чтобы создать новый объект или внести изменения в уже существующий, выберите последовательно Параметры → Настройка → Настроить объекты.

В открывшемся списке объектов двойным кликом выберите тот, который вы хотите изменить, в данном случае «Бизнес-партнер». Откроется окно настройки соответствующего объекта:



В карточке настройки объекта на двух вкладках расположена информация, задаваемая при создании объекта. Некоторые данные вводятся однократно и впоследствии не могут быть изменены. В настраиваемых, т.е. созданных вами, объектах можно поменять: название в единственном и множественном числе (отображается в интерфейсе), доступность в автономном режиме, поиск повторяющихся записей и области для отображения объекта (в головном окне приложения). В стандартных объектах часть указанных свойств объекта изменить нельзя, например, для Бизнес-партнера жестко задана доступность в автономном режиме и области отображения объекта. Объект включает в себя атрибуты (поля) объекта, форму (карточку) объекта, представления, отношения различной кратности с другими объектами, сообщения.

В организации часто бывает потребность в добавлении новых полей в карточку существующего объекта, специфичных для бизнеса данной организации. Реализация данной задачи сводится к созданию атрибута или отношения (для полей типа look up) и последующем выводе поля на форму карточки.

Создание атрибута

В карточке настройки объекты слева выберите «Атрибуты». Справа откроется список существующих для данного объекта атрибутов. Для модификации имеющегося дважды кликните на строку соответствующего атрибута. Для создания нового атрибута нажмите кнопку «Создать». Откроется окно создания нового атрибута:

- В поле «Имя» введите название атрибута латиницей, это название будет использоваться в схеме базы данных;
- В поле «Отображаемое имя» укажите имя атрибута, которое будет отображаться на форме и в соответствующей колонке представлений;
- В поле «Описание» укажите, для чего будет использоваться атрибут;
- В поле «Уровень требований» выберите одно из значений: без ограничений (карточку объекта можно сохранять, не заполняя данный атрибут), бизнес-рекомендация (сохранение с незаполненным атрибутом возможно, но выводится предупреждение), бизнес-требование (сохранение карточки без заполнения данного атрибута не возможно);
- В поле «Тип» выберите один из возможных типов атрибута: nvarchar, picklist, bit, int, float, decimal, money, ntext, datetime. В зависимости от типа объекта может быть настроен еще ряд дополнительных параметров, например, минимальный и максимальный размер числа, точность знаков после запятой, длина текстового поля, набор значений выпадающего списка.

Тип атрибута	Когда использовать
nvarchar	Текстовое поле, используется для хранения текстовой информации небольшой длины (например, фамилии, названия организации, названия продукта и т.п.)
picklist	<p>Справочник, состоящий из фиксированного набора значений и отображающийся на форме в виде выпадающего списка. Везде, где набор значений поля можно зафиксировать, используйте его, а не тип данных nvarchar, так как использование типа picklist облегчает в дальнейшем проведение аналитики в разрезе данного атрибута. При настройке атрибута типа picklist вы можете добавлять новые значения в справочник, переименовывать имеющиеся, удалять значения справочника, менять порядок значений.</p> <p><i>Обратите внимание:</i></p> <p><i>При удалении значения из справочника во всех карточках, где соответствующее поле было установлено в удаляемое значение, поле обнулится, т.е. станет пустым! Повторное создание нового значения справочника не исправит ситуацию, данные все равно будут потеряны. Поэтому будьте внимательны при удалении значений пиклистов.</i></p>

	<i>При переименовании значения пиклиста изменения применяются во всех карточках, где было выбрано данное значение пиклиста.</i>
bit	Справочник, состоящий строго из двух значений (да/нет, включено/выключено и т.п.). Используйте его только если вы уверены, что количество значений справочника не увеличится до трех и более
int	Используется для хранения целочисленных значений, которые не могут принимать дробные значения.
float	Используйте для хранения дробных чисел с плавающей точкой, например, процентов, коэффициентов и т.п.
decimal	Используйте для хранения дробных чисел с фиксированной точкой, например, для курсов валют.
money	Используйте это поле для хранения денежных значений. При этом для каждого атрибута такого типа автоматически создается системный атрибут для хранения указанной суммы в базовой валюте.
ntext	Используйте это поле для хранения текстовой информации большой длины (2000 символов), например, для полей описания или комментариев
datetime	Используйте этот тип для хранения отметки о времени (например, дата и время обращения или дата подписания договора). Имеет 2 степени точности отображения: «только дата» и «дата и время»

После сохранения атрибута его можно будет вывести на форму.

Обратите внимание: после первого сохранения атрибута тип атрибута поменять нельзя!

Создание отношения

В системе Microsoft Dynamics CRM поддерживаются отношения следующих кратностей: один-ко-многим, многие-ко-многим, многие-к-одному. Приведем следующие примеры кратных связей на примере уже имеющихся в приложении стандартных связей:

Отношение один-ко-многим связывает интерес и звонок, так как по одному интересу может фиксироваться несколько звонков. Примером может служить и связь потенциального клиента с возможной сделкой, так как с одним клиентом может вестись несколько сделок.

Отношение многие-к-одному является обратным отношению один-ко-многим. То есть если для объекта А отношение с объектом Б имеет кратность «один-ко-многим», то для объекта Б эта связь будет иметь кратность «многие-к-одному». Создается такая связь однократно из карточки любого объекта, из карточки объекта А – в разделе связи «один-ко-многим», из карточки объекта Б – в разделе связи «многие-к-одному». Соответственно, связь звонка с интересом будет иметь кратность многие-к-одному, так как каждый отдельный звонок проводится в отношении конкретного интереса, а не группы интересов. Точно также возможная сделка относится к конкретному клиенту, а не к нескольким клиентам.

Примером связи многие-ко-многим может быть связь между интересом и маркетинговым списком: один интерес может входить в несколько маркетинговых списков, но и в каждый маркетинговый список может входить несколько интересов. Связь многие-ко-многим выглядит симметрично из карточек настройки объектов, входящих в связь.

Отношение любой кратности между двумя объектами А и Б может быть создано как из карточки настройки объекта А, так и из карточки настройки объекта Б. Для этого слева в карточке настройки объекта выберите нужную вам строку: Отношения 1:N, Отношения N:1 или Отношения N:N. Справа

вы увидите список уже имеющихся отношений выбранной кратности. Для создания нового отношения нажмите кнопку «Создать».

Для отношения типа 1:N укажите в открывшемся окне:

- Связанный объект – объект, который будет связан с основным как дочерний. Поле «Имя» после этого заполнится автоматически;
- В разделе «Атрибут отношения» заполните поля по атрибуту типа look up (этот атрибут будет виден в списке атрибутов конструктора форм связанного объекта);
- В разделе «Элемент области переходов для основного объекта» настраивается, как будет отображаться ссылка на список дочерних объектов в карточке основного, в данном случае в карточке бизнес-партнера;
- В разделе «Тип отношений» задайте поведение дочернего объекта в случае каких-либо действий с основным (его удаления, переподчинения и т.п.). Вы можете выбрать какой-то предопределенный тип отношений или выбрать «Настраиваемое каскадное» и задать отдельно поведение дочернего объекта для каждой из указанных операций над основным объектом. Вы можете настроить поведение для следующих операций:

Операция	Описывает поведение связанного объекта в следующей ситуации
Назначение	Указывает, будет ли происходить смена ответственного у связанных (дочерних) записей при смене ответственного у родительской записи
Общий доступ	Указывает, будет ли к связанным записям применяться тот же общий доступ (предоставление прав пользователям и рабочим группам по механизму общего доступа), что и к родительской
Отменить общий доступ	Указывает, будет ли у связанных записей отменен общий доступ в случае его отмены у родительской записи.
Переподчинение	Указывает, будут ли связанные записи менять ответственного, если ответственный изменен у основной записи ПО ПРИЧИНЕ изменения

	ответственного у родительской по отношению к основной записи. Другими словами, если А – родительская запись для Б, а Б – родительская запись для В, у записи А сменен ответственный и параметр «Назначение» связи между А и Б равен «Каскад для всех», то в зависимости от значения параметра «Переподчинение» связи между Б и В произойдет или не произойдет смена ответственного у объекта В при смене ответственного у объекта А и, как следствие, объекта Б.
Удаление	

Возможные значения типов поведения:

Каскад для всех	Операция применяется для всех связанных (дочерних) записей
Каскад для активных	Операция применяется для всех активных связанных (дочерних) записей, для неактивных – не применяется
Каскад для отв.	Применяется для связанных записей, если их владельцем является владелец родительской записи
Без каскадных	Операция не распространяется на связанные записи

Для отношения типа N:1 порядок заполнения свойств отношения такой же за исключением того, что вам необходимо будет выбрать основной объект, а дочерний будет задан жестко.

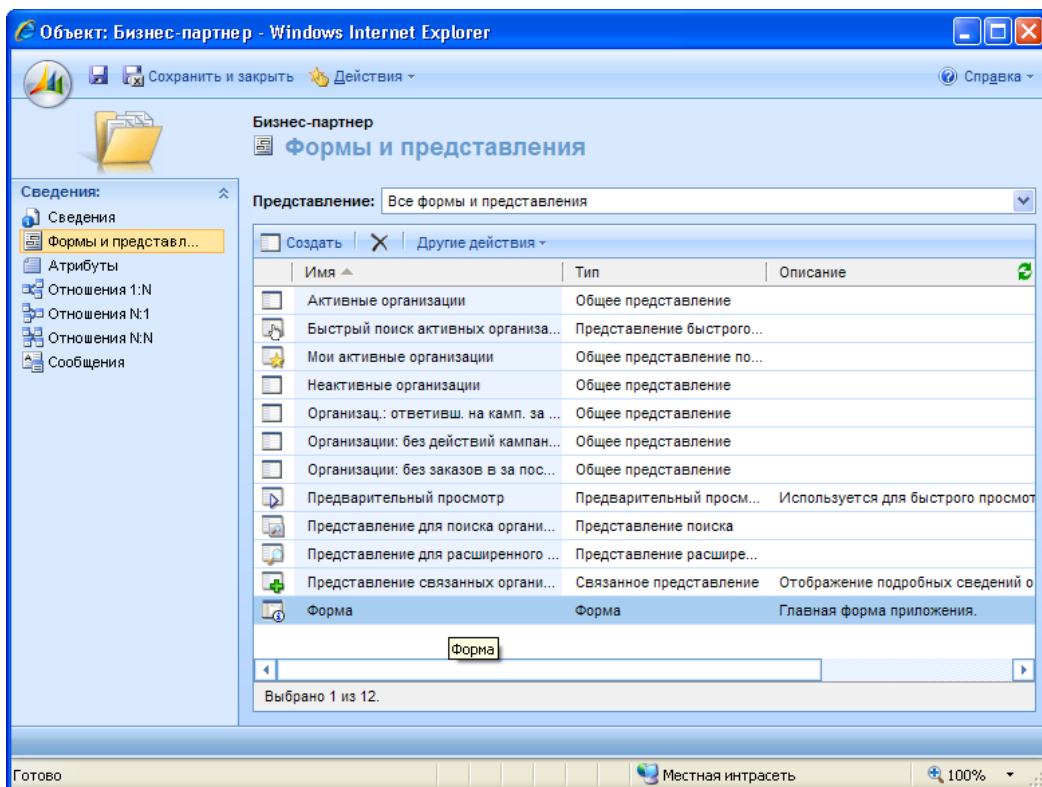
Для отношения типа N:N выберите второй объект (поле «Имя объекта»), с которым планируется установить связь многие-ко-многим. Поля в разделе «Определение отношения» заполнятся автоматически, при необходимости их можно изменить.

Заполните свойства отображения одного объекта в области переходов другого объекта (разделы «Текущий объект» и «Другой объект»).

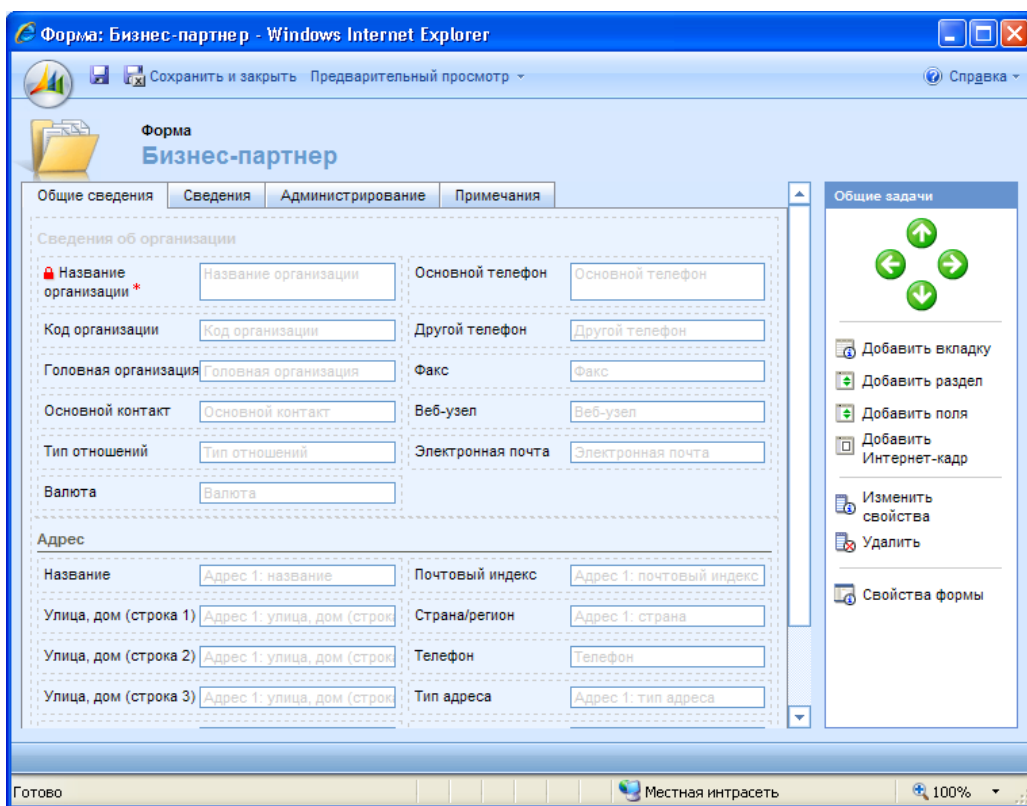
Создание или изменение формы (карточки) объекта

Для каждого объекта в системе MICROSOFT DYNAMICS CRM можно настроить форму (карточку) объекта. Вид формы одинаковый для всех пользователей, имеющих права на чтение данного объекта.

В карточке настройки объекта выберите слева «Формы и представления», справа откроется список представлений и форм. Для редактирования формы выберите в этом списке строку «Форма» и дважды кликните по ней:

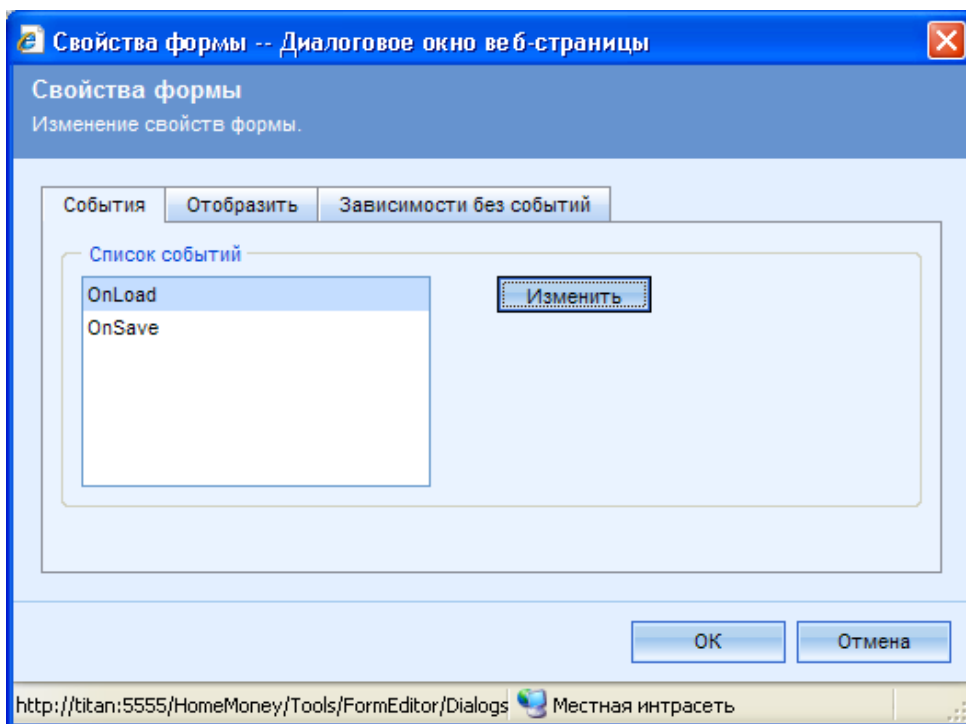


Откроется окно конструктора формы:



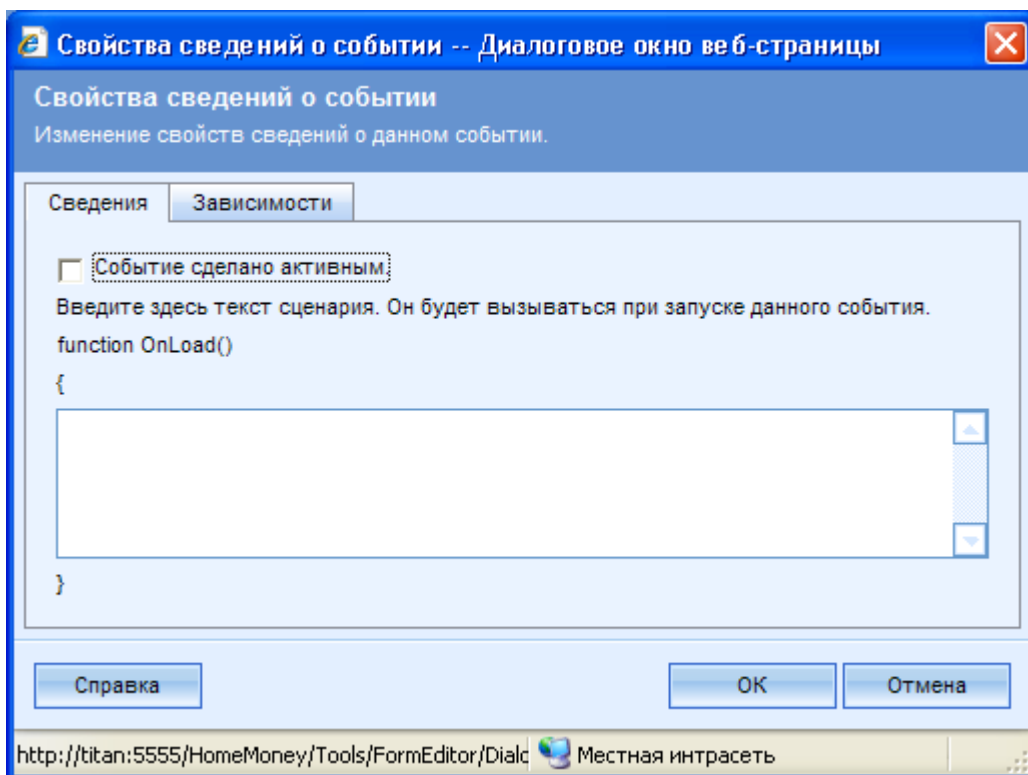
Посредством конструктора форм вы можете добавлять и удалять вкладки, разделы или поля (с помощью меню в правой части окна конструктора) менять их местонахождение на форме (стрелочками справа вверх).

Для изменения свойств формы нажмите на пункт «Свойства формы», откроется окно:

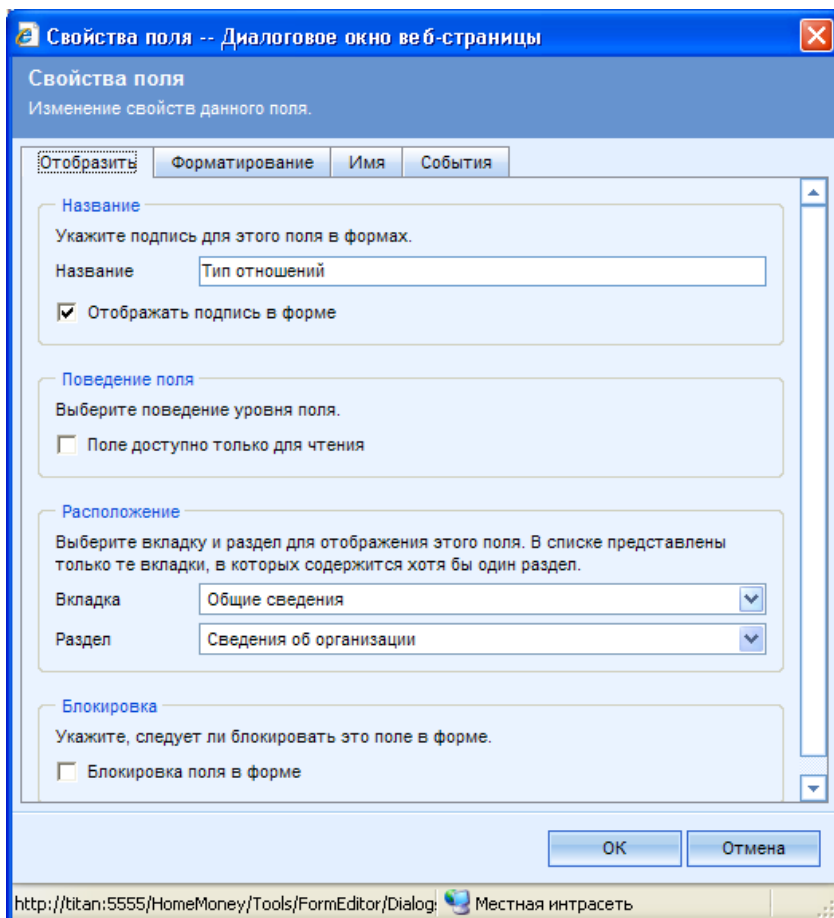


С его помощью вы можете:

- Указать список полей, которые нельзя удалять с формы независимо от уровня требований соответствующих атрибутов (задается на вкладке «Зависимости без событий»). В этом случае попытка удалить поле с формы завершится неуспехом до тех пор, пока данное поле не будет убрано из списка «Зависимости без событий». Данный функционал рекомендуется использовать для полей, которые используются во внешних сценариях – дополнительно разработанных алгоритмах, описание механизмов которых вы найдете в технической документации;
- Задать обработчики следующих событий формы: OnLoad (срабатывает при открытии формы) и OnSave (срабатывает при сохранении). Более подробную информацию про обработчики событий вы можете найти в технической документации.



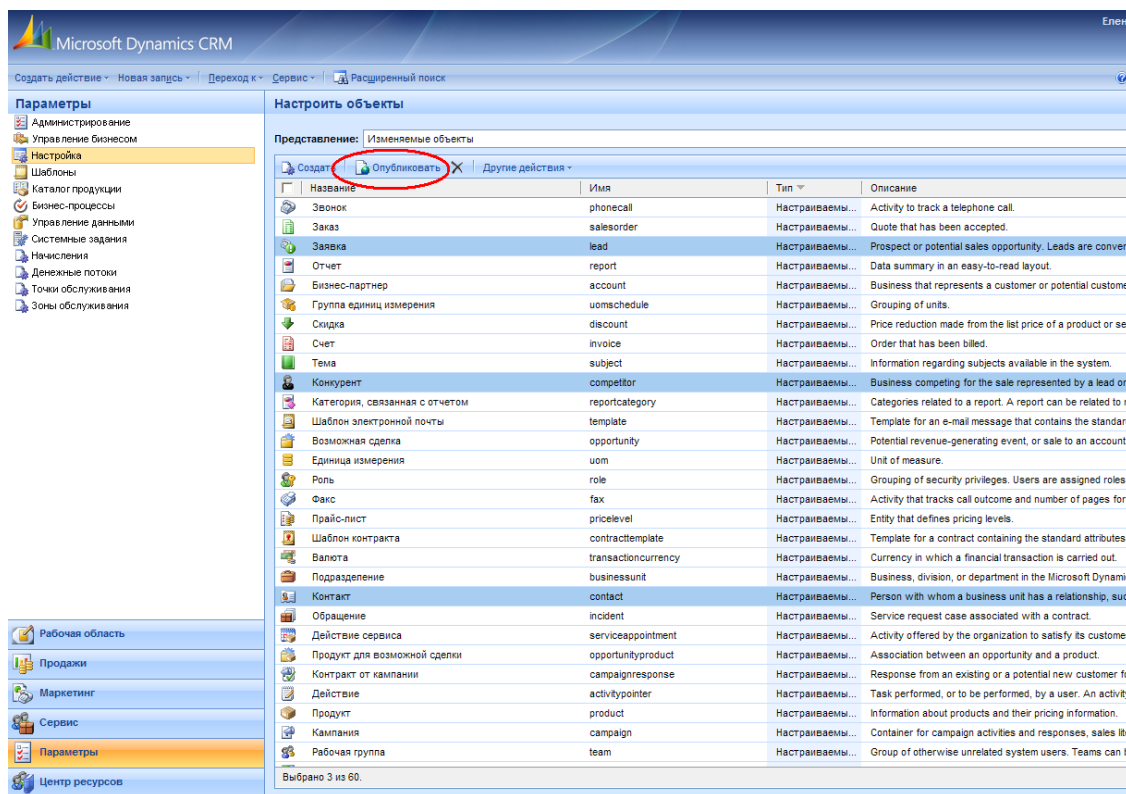
- Задать свойства каждого поля. Для этого дважды щелкните на нужном поле на форме.



В открывшемся окне на вкладке «Отобразить» вы можете задать параметры отображения поля, а именно расположение, название поля, отображаемое на форме (его изменение не влияет на название этого же поля в представлениях), необходимость отображения названия, закрыть поле для записи или

заблокировать его. На вкладке «Форматирование» задайте ширину поля, на вкладке «События» вы можете задать обработчик события OnChange данного поля.

После внесения любых изменений на форме, сохраните ее. Все изменения будут видны в системе пользователям только после публикации объекта. Опубликовать объект можно либо из карточки настройки объекта, выбрав в меню карточки пункт Действия → Опубликовать, либо из списка всех объектов, доступных для настройки, выбрав один или несколько объектов и нажав кнопку «Опубликовать» на панели:

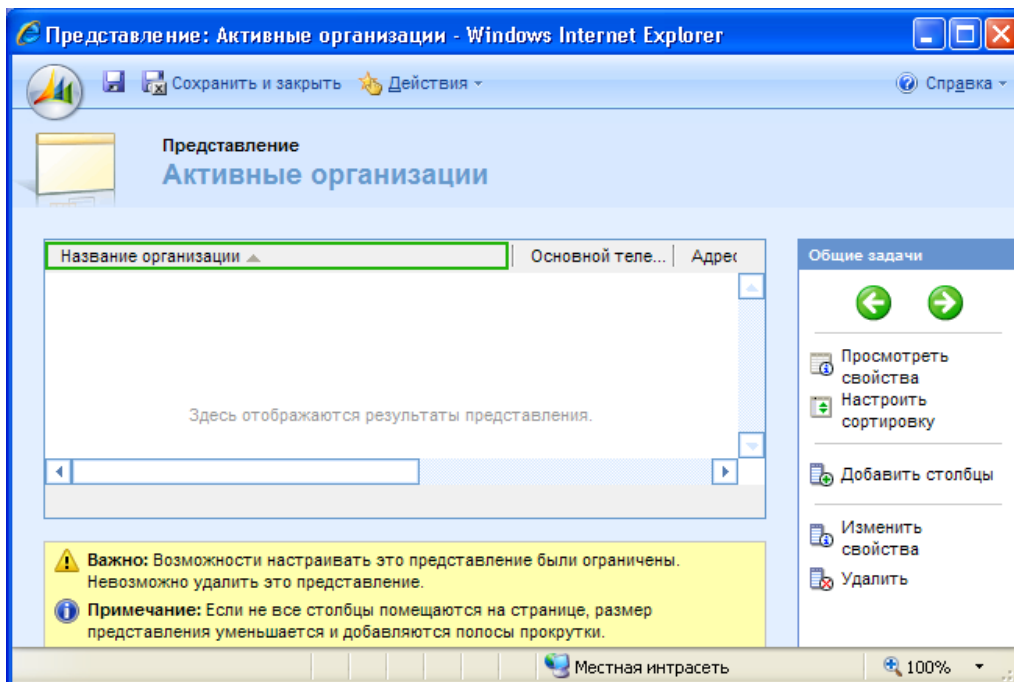


Обратите внимание:

1. Если вы создали новый атрибут при открытом конструкторе форм, он не появится в списке полей, доступных для добавления. Для того, чтобы новый атрибут стал виден в этом списке, закройте и снова откройте форму объекта;
2. Нельзя удалить с формы поле с уровнем требований «Бизнес-требование» (на форме отмечены красными «звездочками»). Если вам понадобилось удалить такое поле, закройте конструктор форм, перейдите в список атрибутов, откройте нужный атрибут и измените его уровень требований на «без ограничений» или «бизнес-рекомендация». Сохраните изменения и опубликуйте объект, затем снова откройте конструктор формы. Теперь данное поле отображается уже как не строго обязательное и вы сможете его удалить. Имейте в виду, что некоторые системные поля нельзя убрать с формы;
3. Если вы меняете отображаемое имя атрибута после его добавления на форму, то на форме необходимо будет сменить его вручную. Автоматически название соответствующего поля изменится только в представлениях;
4. Одновременно можно открыть только окно настройки формы объекта. при необходимости редактировать форму другого объекта, сохраните и закройте текущую.

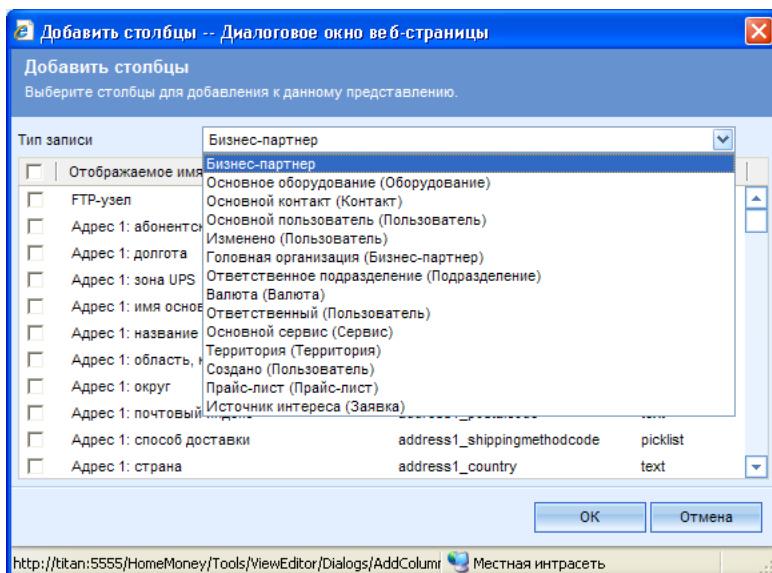
Настройка представлений

Для настройки представлений объекта в карточке настройки выберите слева «Формы и представления». Справа вы увидите список стандартных представлений. Откройте для редактирования существующее представление или создайте новое путем нажатия кнопки «Создать».



В открывшемся окне редактирования представления вы можете:

- Менять порядок столбцов (посредством стрелочек в правом верхнем углу окна);
- Настраивать, по каким полям производится сортировка по умолчанию;
- Менять ширину столбца, для этого дважды щелкните на заголовок столбца;
- Менять наименование представления;
- Добавлять и удалять столбцы. Для добавления столбца выберите пункт «Добавить столбцы» в правой части формы окна настройки представления. В поле «тип записи» вы можете выбрать как сам объект, так и любой из родительских объектов. Таким образом, в одном представлении могут отображаться данные как самого объекта, так и его родительских объектов:



Для того чтобы представление стало доступно пользователям, работающим с системой, сохраните внесенные изменения и опубликуйте объект.

Обратите внимание: изменить название столбца нельзя, в нем всегда выводится отображаемое имя соответствующего атрибута. Если вам необходимо переименовать столбец, переименуйте нужный атрибут. Изменения распространятся на все вхождения этого атрибута во все представления.

Запуск Microsoft Dynamics CRM на компьютере пользователя

Для этого откройте Internet Explorer и наберите в строке адреса `http://<DNS имя сервера>:<порт>`.

DNS имя сервера можно узнать, открыв диалоговое окно свойств «Моего компьютера» на сервере (вкладка «Имя компьютера»). Порт вы указали в разделе «Установка сервера Microsoft Dynamics CRM на серверную машину без предустановленной предыдущей версии» на шаге 11.

Инсталляция Data Migration Tool

Data Migration Tool – инструмент для импорта (загрузки) данных в Microsoft Dynamics CRM. Помимо чистой загрузки, он позволяет делать тестовую загрузку с последующим удалением загруженных записей, что очень удобно при загрузке из разных источников. На установочном диске с Microsoft Dynamics CRM есть папка DMWizard, которая содержит установочные файлы Data Migration Tool.

Data Migration Tool должен устанавливаться на ПК, с которых возможен сетевой доступ к Microsoft Dynamics CRM серверу.

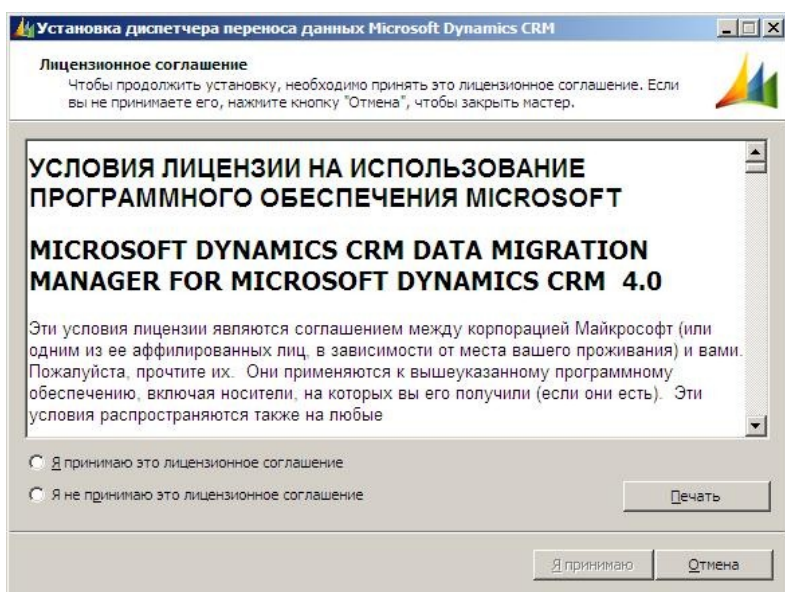
Перечень необходимых для работы Data Migration Tool компонентов:

- Windows Installer версии не ниже 3.1;
- Microsoft Visual C++ Runtime версии не ниже 8.0;
- Отчеты об ошибках приложений Майкрософт версии не ниже 2.0;
- Microsoft .NET Framework версии не ниже 3.0;
- MSXML версии не ниже 6.0;
- MS SQL Server 2005 Express Edition (CRM).

Нельзя запускать Data Migration Tool на ПК, если на этом же ПК запущен Microsoft Dynamics CRM for Microsoft® Office Outlook. Необходимо закрыть Microsoft Dynamics CRM for Microsoft® Office Outlook перед запуском Data Migration Tool.

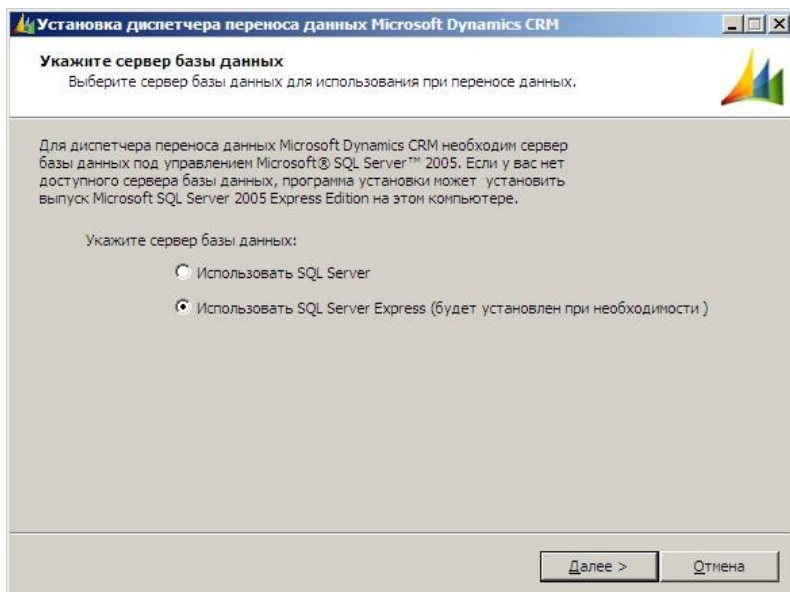
Для установки Data Migration Tool необходимо следовать следующей процедуре:

1. Зайдите на ПК под пользователем, имеющем права локального администратора.
2. Двойным кликом запустите файл SetupDMClient.exe, расположенный вместе с инсталляционными файлами в папке: <Drive:>\DMWizard.
3. В окне лицензионного соглашения необходимо прочитать информацию. В случае согласия с лицензионным соглашением необходимо отметить галку «Я принимаю это лицензионное соглашение» и кликнуть на кнопку «Я принимаю».



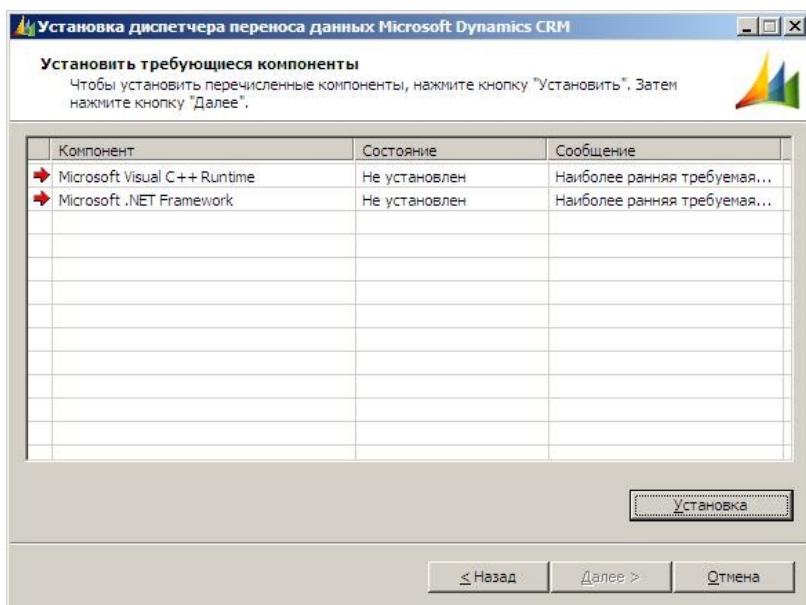
4. В окне выбора сервера базы данных выберите «Использовать SQL Server», если Вы планируете хранить информацию Data Migration Tool на существующей СУБД Microsoft SQL

Server. В противном случае используйте SQL Server Express для хранения информации Data Migration Tool на локальном ПК.



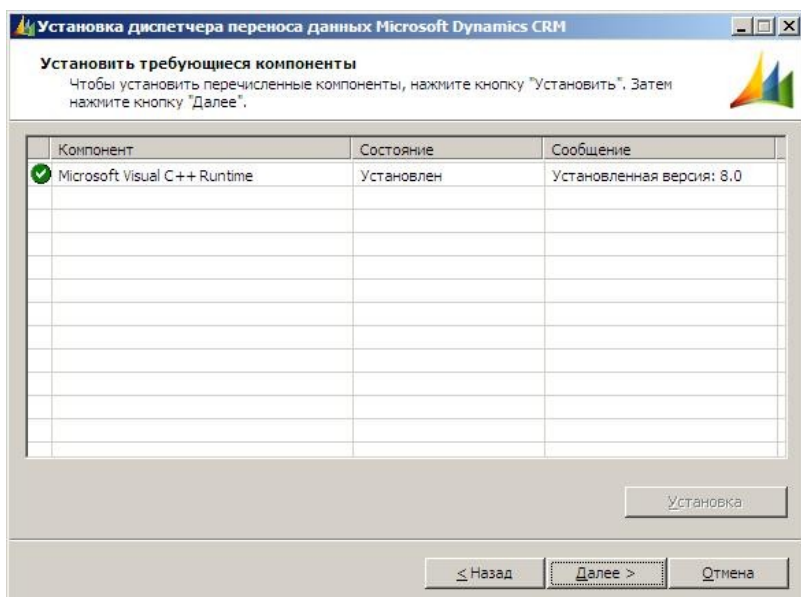
SQL Server должен находиться в одном домене с ПК на котором запущен Data Migration Tool.

5. Если установщик Data Migration Tool обнаружит, что необходимые компоненты для функционирования Data Migration Tool не обнаружены на ПК, возникнет окно со списком неустановленных компонентов.



Если все необходимые компоненты присутствуют – данная форма будет пропущена.

Инсталляция необходимых компонентов возможна в процессе установки Data Migration Tool. Для этого необходимо нажать на кнопку «Установка». После установки очередного компонента, в графе состояние, списка не установленных компонентов, появится отметка «Установлен».

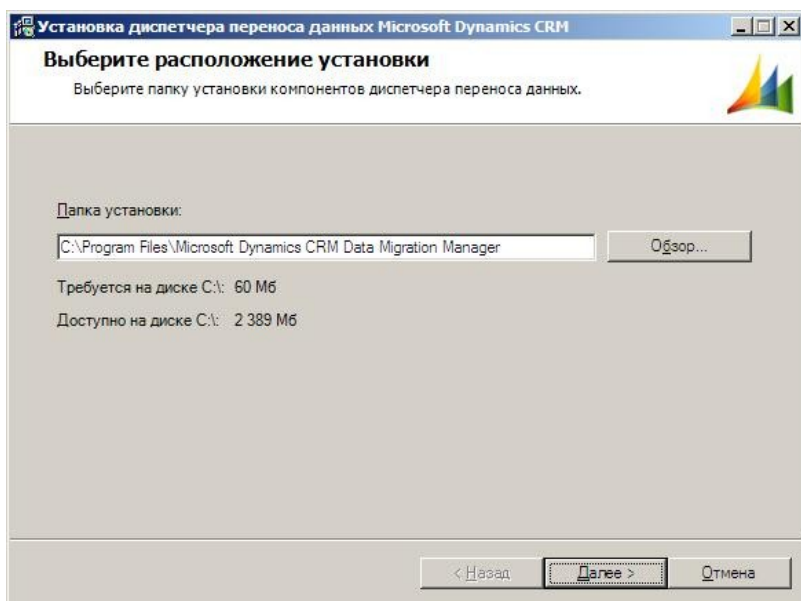


Для продолжения установки необходимо кликнуть кнопку «Далее».

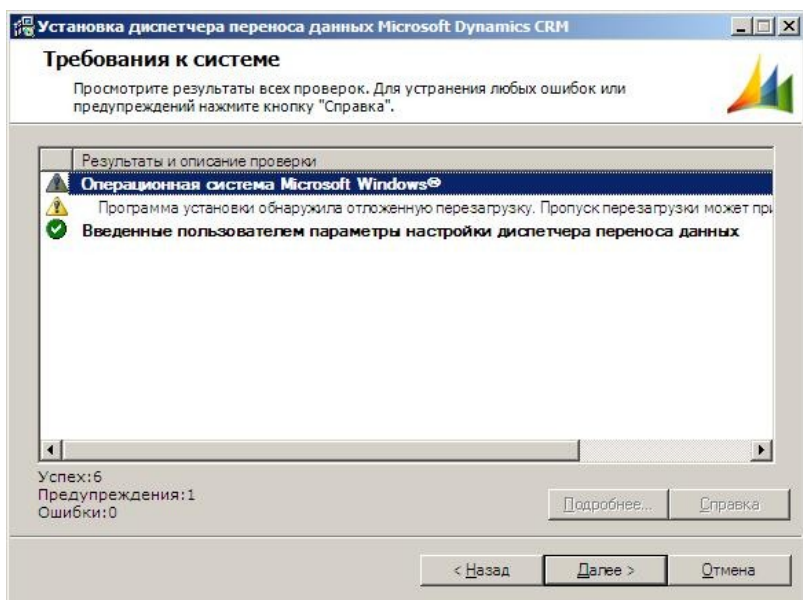
Можно прервать установку Data Migration Tool и установить необходимые компоненты вручную, либо установить их из соответствующего окна установки Data Migration Tool. Кнопка «Далее» на данной форме будет заблокирована до тех пор, пока программа установки Data Migration Tool не обнаружит компоненты на ПК пользователя.

Установка Microsoft .NET Framework 3.0 или SQL Server Express Edition может занять до 10 минут.

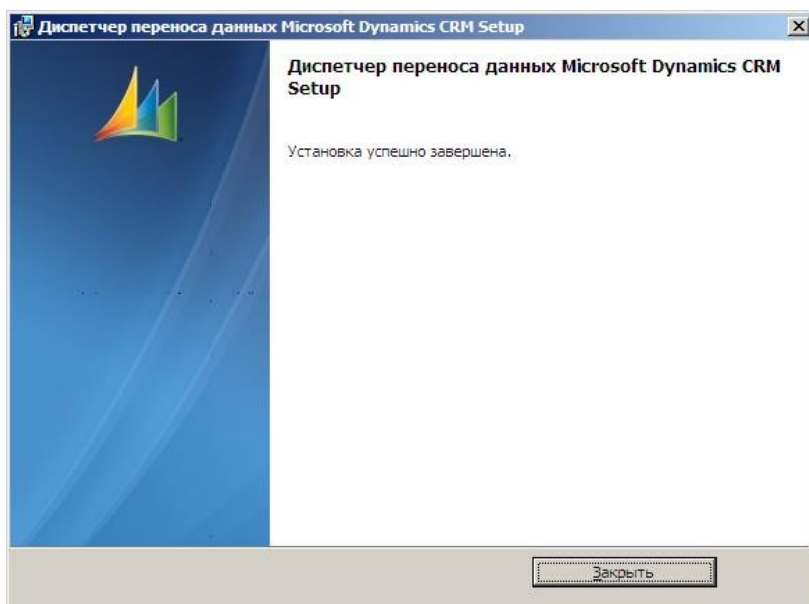
6. В окне выбора папки установки Data Migration Tool выберите местонахождение установленных файлов. По умолчанию установка Data Migration Tool производится по адресу Drive:\Program Files\Microsoft Dynamics CRM Data Migration Manager. Нажмите «Далее».



7. Далее появится окно требований к системе. Это окно содержит результаты и описания проверки системы на соответствие требованиям, предъявляемым для успешной установки Data Migration Tool. Для продолжения установки необходимо устранить все замечания, перечисленные в данном окне. В случае если на исправление замечаний необходимо время, отмените установку, устраните замечания и повторно запустите установку Data Migration Tool. В случае невозможности устранить замечания вызовите справку для получения дополнительной информации. После успешного исправления всех замечаний нажмите кнопку «Далее».

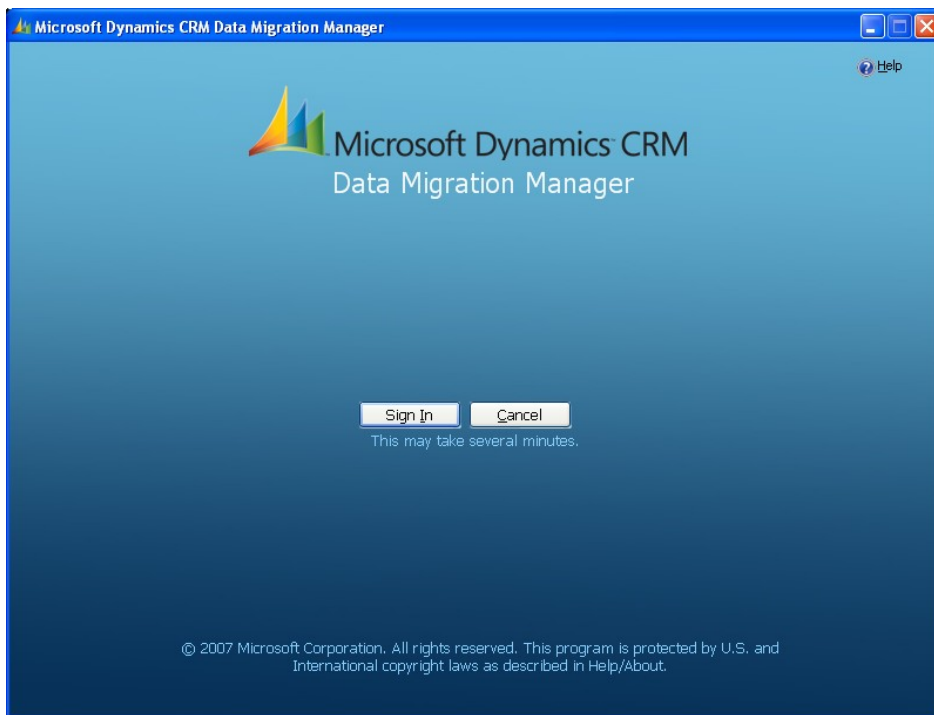


8. В окне установки Data Migration Tool нажмите «Заккрыть».

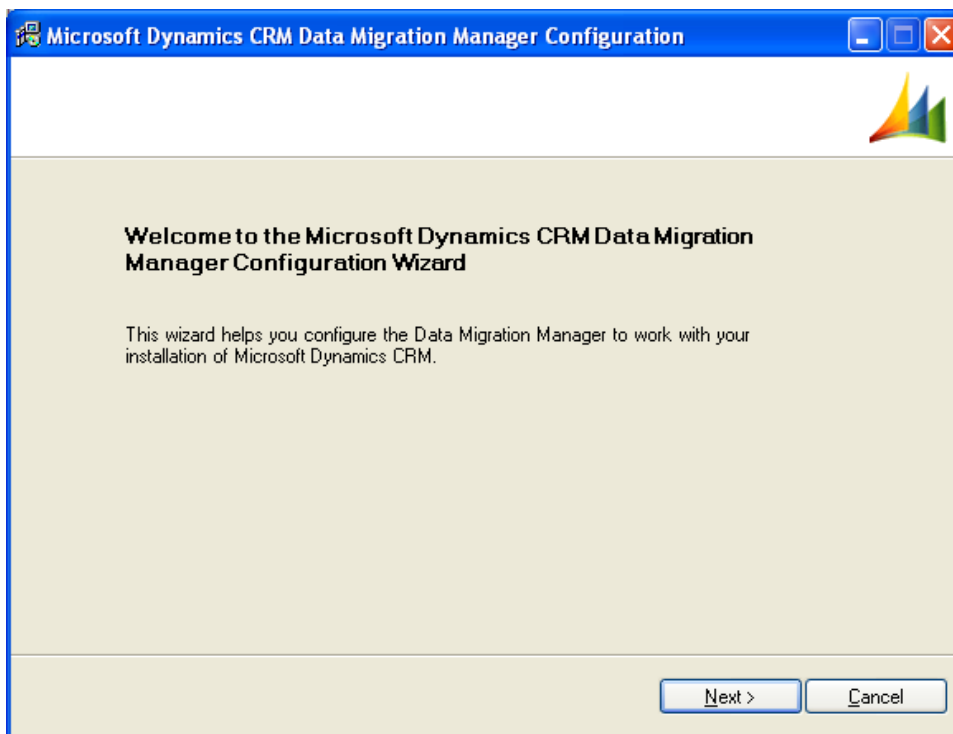


Конфигурирование Data Migration Tool

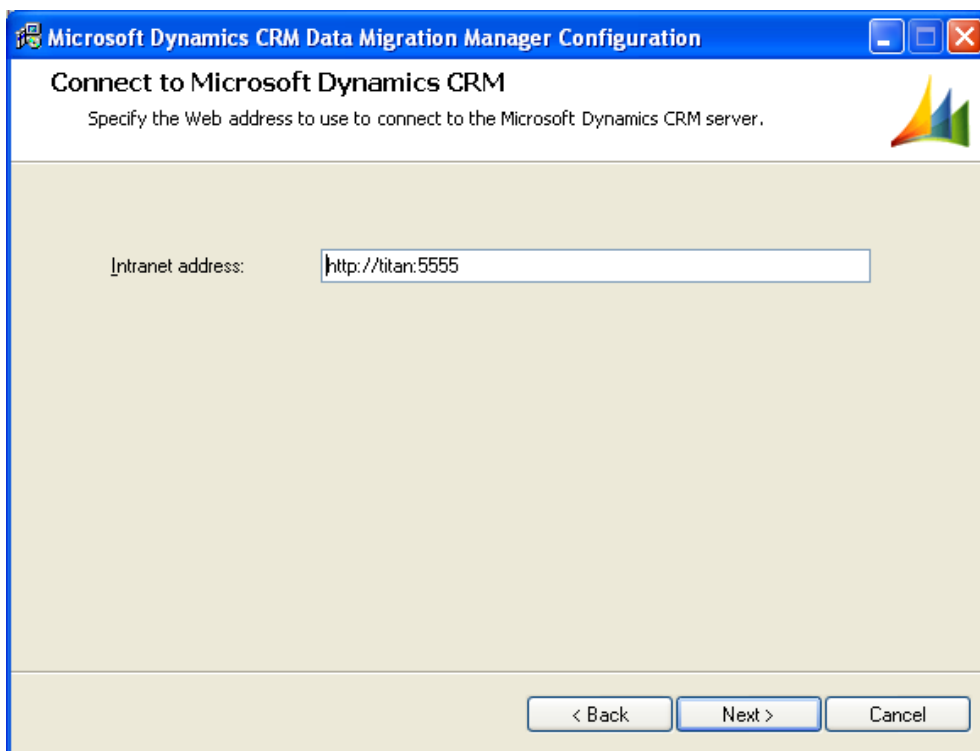
При первом запуске Data Migration Tool происходит его конфигурирование. Для того чтобы запустить этот инструмент выберите Пуск – Программы – Microsoft Dynamics CRM – Диспетчер переноса данных Microsoft Dynamics CRM. В открывшемся окне нажмите кнопку «Sign in».



Запустится процесс конфигурации, и через некоторое время откроется следующее окно, в нем нажмите кнопку «Next».



В следующем окне предлагается выбрать местонахождение сервера Microsoft Dynamics CRM, куда собственно вы собираетесь выгружать данные с помощью этого инструмента. Если сервер находится в локальной сети выбираете «My company», в другом случае «An online service provider». Нажимаете «Next». Далее выбираете имя сервера, на котором установлен Microsoft Dynamics CRM. Нажимаете «Next».



Microsoft Dynamics CRM Data Migration Manager Configuration

Connect to Microsoft Dynamics CRM

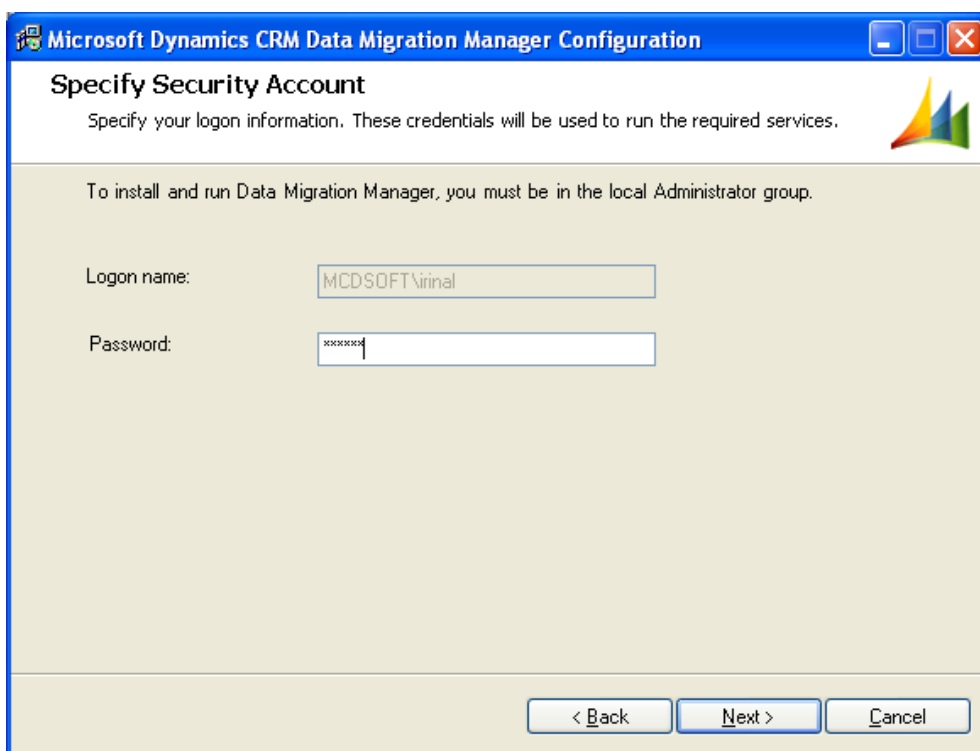
Specify the Web address to use to connect to the Microsoft Dynamics CRM server.

Intranet address:

< Back Next > Cancel

В следующем окне указываете полный адрес Microsoft Dynamics CRM (тот, который Вы набираете в строке адреса Internet Explorer для открытия Microsoft Dynamics CRM). Нажимаете «Next».

Если на выбранном сервере установлено несколько Microsoft Dynamics CRM, то конфигуратор предложит выбрать организацию ассоциированную с нужным Вам приложением. Далее вводите свой логин и пароль. Нажимаете «Next».



Microsoft Dynamics CRM Data Migration Manager Configuration

Specify Security Account

Specify your login information. These credentials will be used to run the required services.

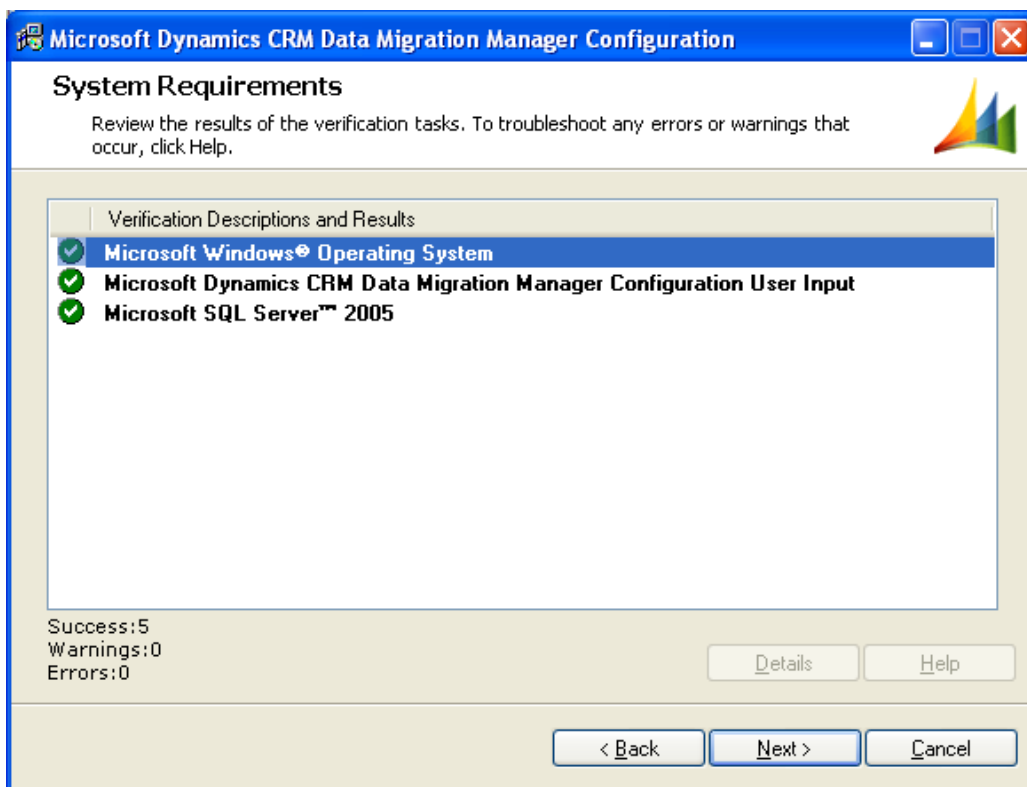
To install and run Data Migration Manager, you must be in the local Administrator group.

Logon name:

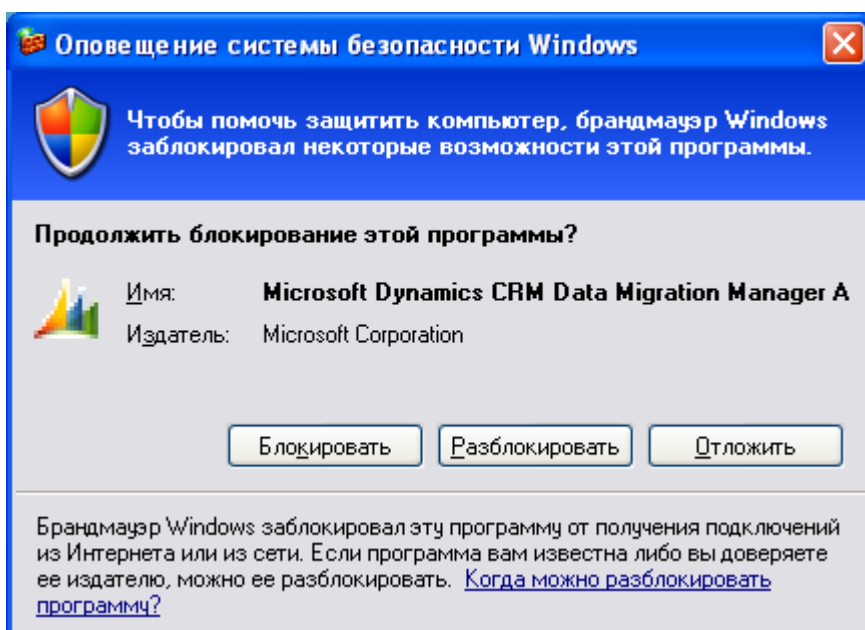
Password:

< Back Next > Cancel

Далее предлагается помочь корпорации Microsoft в улучшении качества продуктов, выбираете нужный вариант и переходите к следующему шагу. Конфигуратор проверяет наличие всех необходимых для работы компонент на вашей рабочей станции.



После этого возможно появление следующего окна. Нажимаете в нем кнопку «Разблокировать».

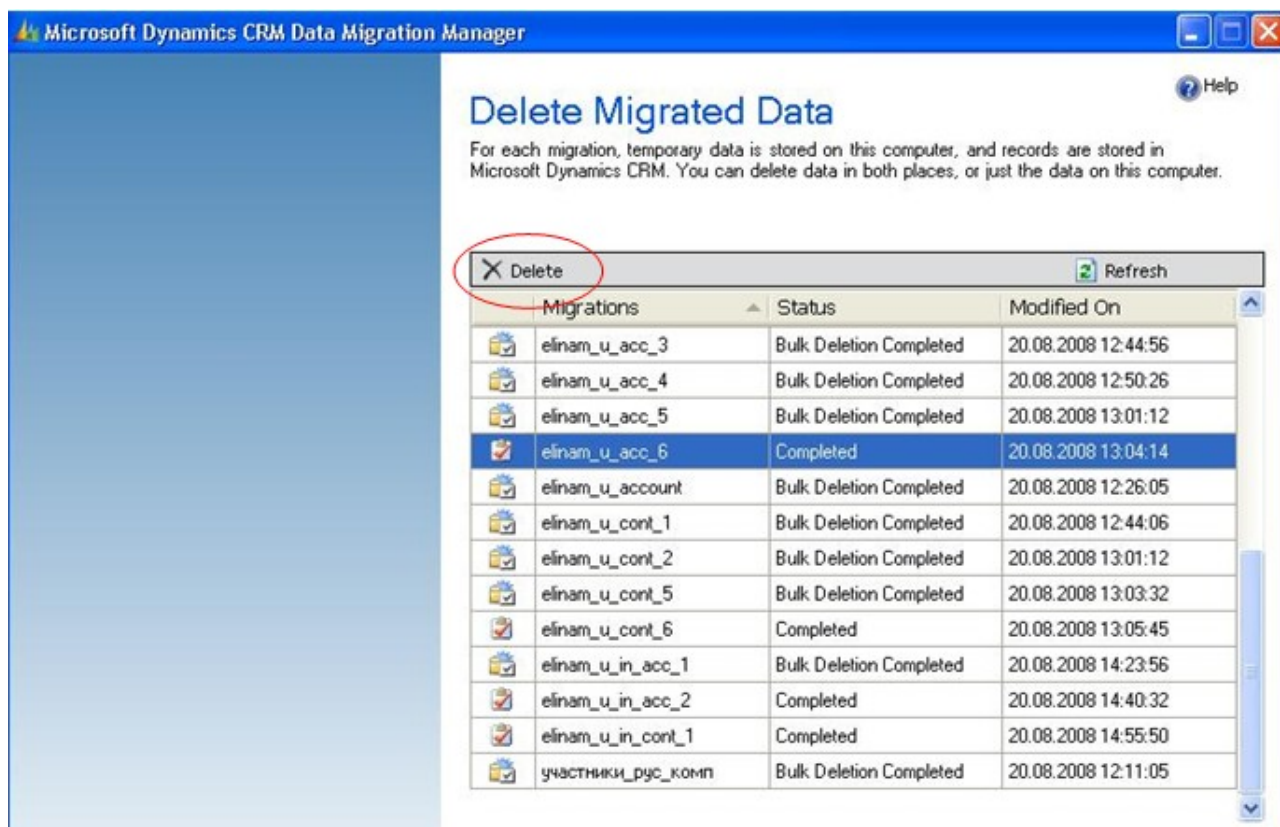


Следующим шагом открывается собственно сам инструмент Data Migration Tool. Его запуск, особенно если это происходит в первый раз может занять несколько минут.

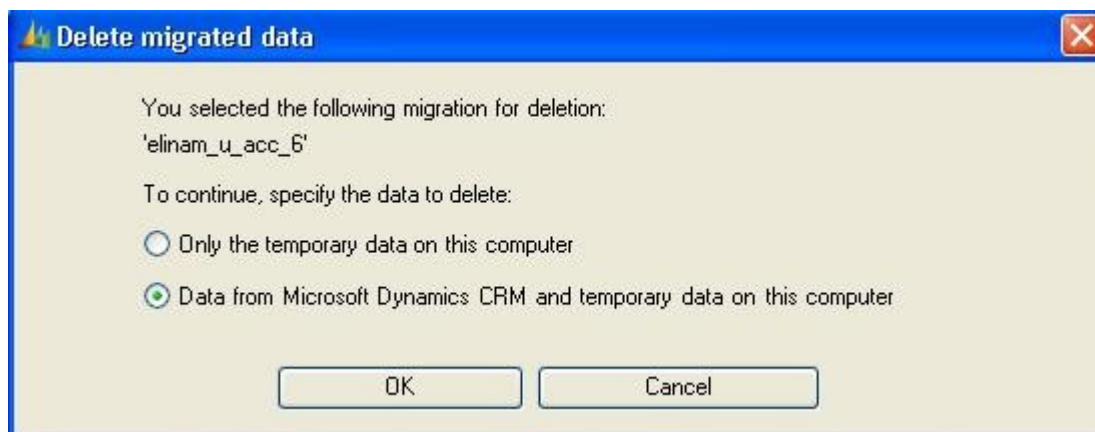
Тестовая загрузка данных

Рекомендуем перед чистой загрузкой данных сделать тестовую загрузку. Для этого из подготовленных файлов сформируйте файлы для тестовой загрузки таким образом, что тестовый файл будет содержать несколько первых строк из файла для конечной загрузки. Загрузите их в Microsoft Dynamics CRM с использованием инструмента Data Migration Tool (загрузка описана в следующем разделе) и проверьте корректность загрузки, просмотрев созданные записи в Microsoft CRM. Настройки, которые были сделаны при тестовой выгрузке, могут быть использованы при чистой выгрузке.

Для того чтобы удалить выгруженные при тестовой выгрузке данные запустите Data Migration Tool, нажмите «Delete data» в разделе Delete Migrated Data. Выберите миграцию, результаты которой хотите удалить и нажмите кнопку «Delete» (на рисунке выделена красным).



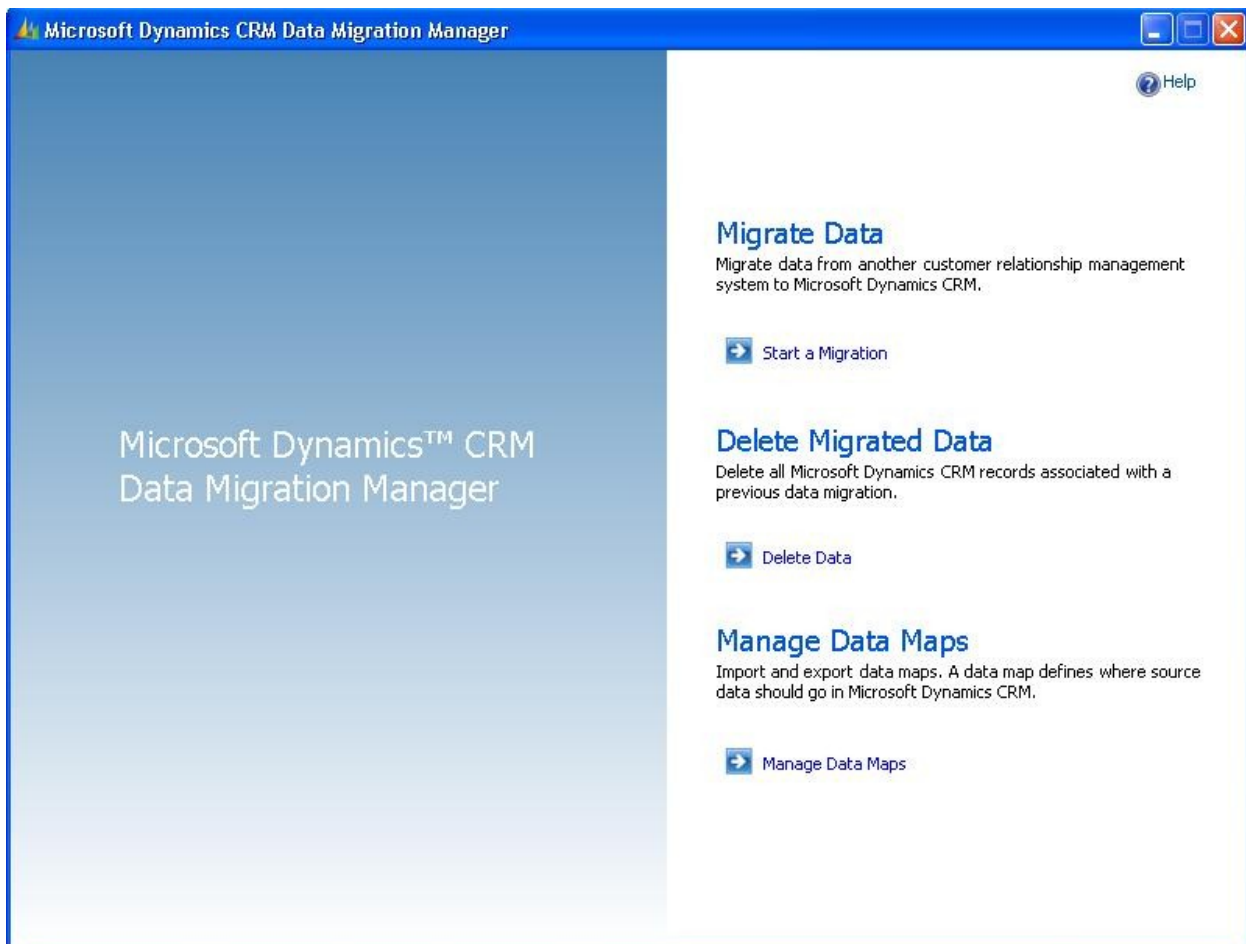
Далее выберите «Data from Microsoft Dynamics CRM and temporary data on this computer» и нажмите OK.



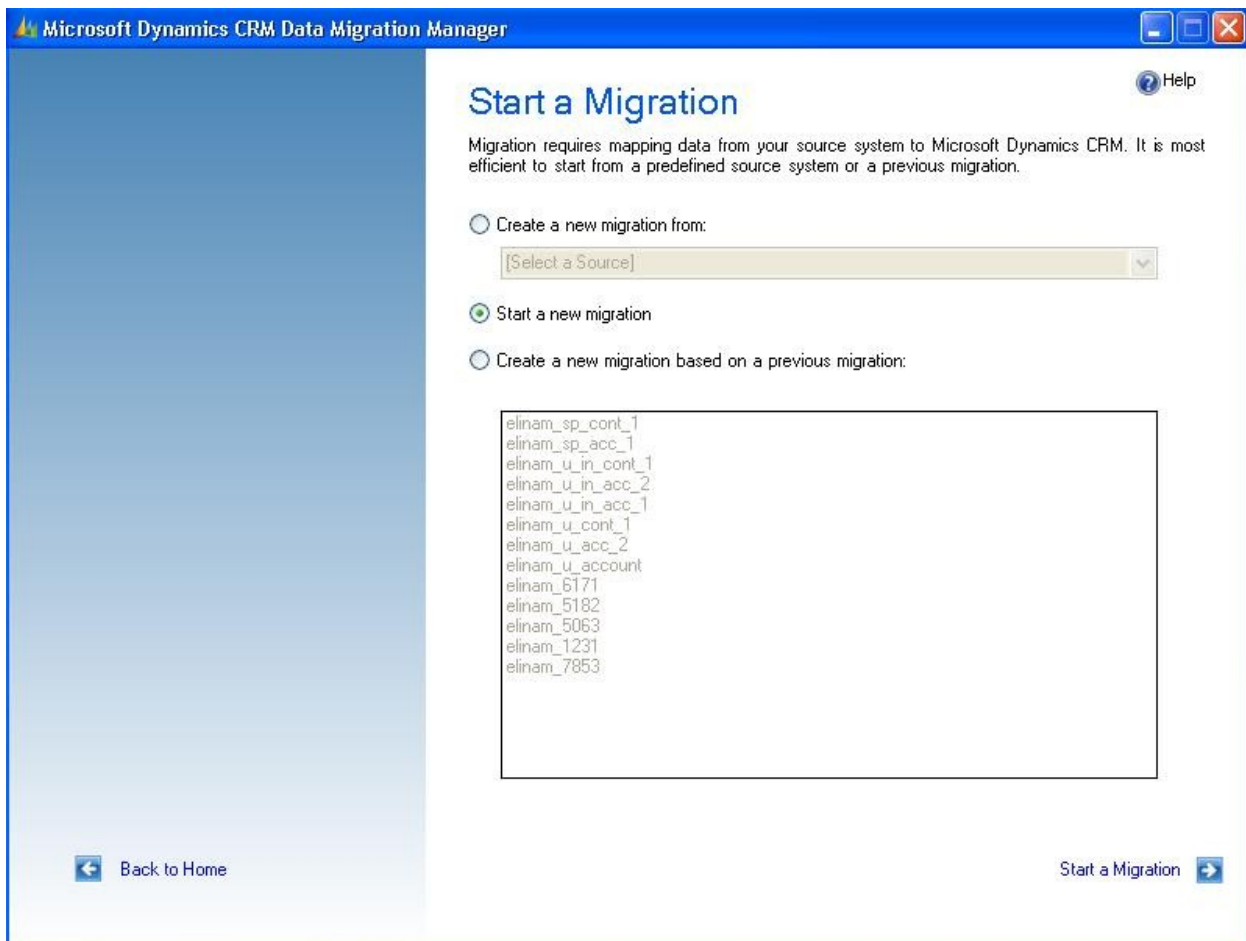
Система еще раз попросит подтверждение, нажмите «Да». Через некоторое время данные будут удалены. Статус загрузки и удаления можете увидеть в столбце Status в списке загрузок

Загрузка данных в систему

Запустите Data Migration Tool (Пуск – Программы – Microsoft Dynamics CRM – Диспетчер переноса данных Microsoft Dynamics CRM). Нажмите Start a Migration (на картинке выделен красным).



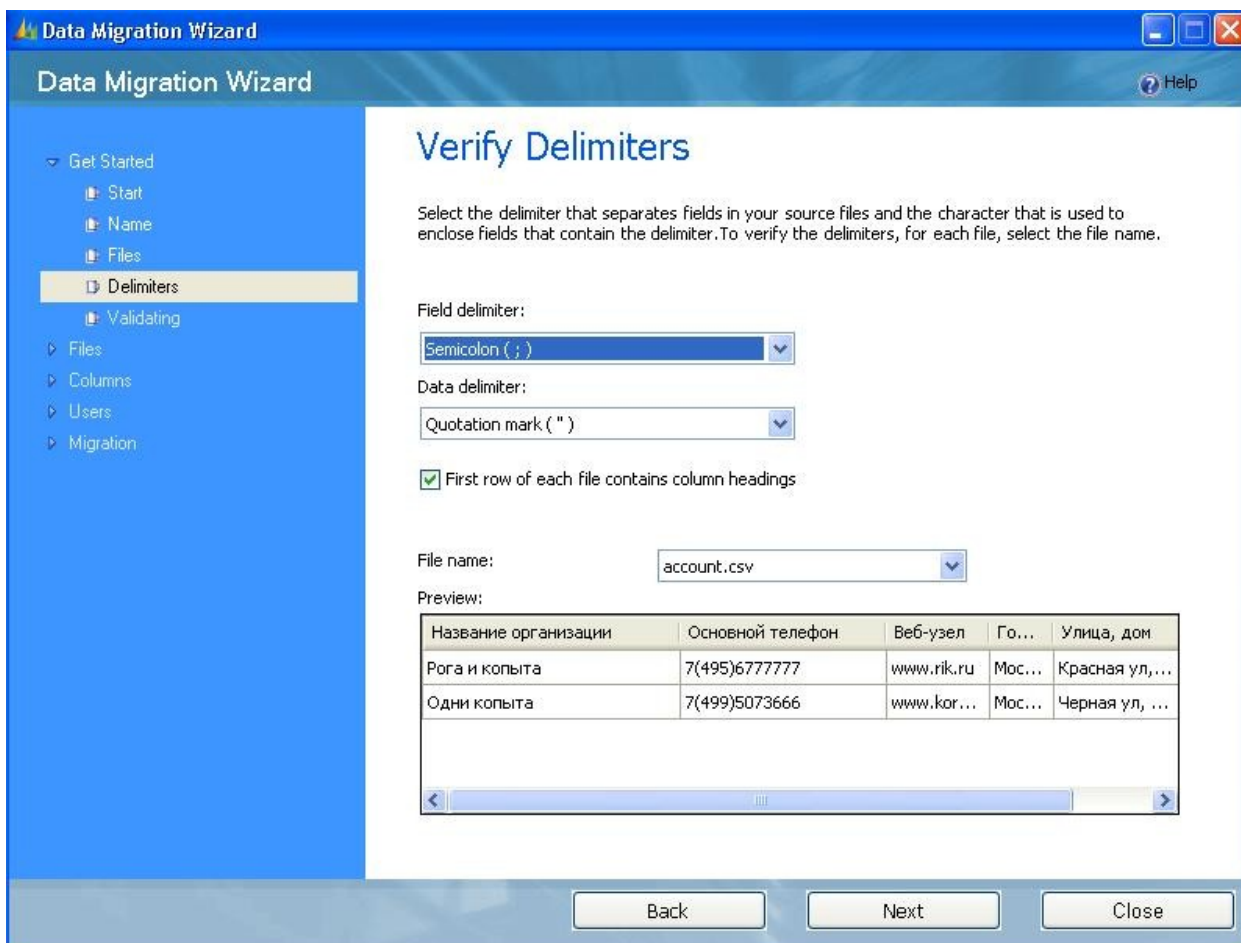
Выберите Start a new migration, если Вы в первый раз производите загрузку. Если выгрузка повторная, например, Вы уже делали тестовую выгрузку данного файла (файлы для тестовой и конечной выгрузки должны иметь одно и то же имя), то выберите последний вариант, указав предыдущую миграцию, на основе которой Вы хотите произвести выгрузку. Для повторной выгрузки выбирайте Экспресс-настройку. Далее следуйте инструкциям, которые дает система. Далее мы рассмотрим последовательность при первоначальной выгрузке данных.



В инструменте реализована пошаговая настройка выгрузки с подсказками, поэтому, у Вас скорее всего не возникнет проблем с самой настройкой выгрузки. Основная часть затруднений, связанных с выгрузкой, связана с тем, насколько тщательно подготовлены файлы для выгрузки. О том, как правильно подготовить файл, написано документе «Управление контактами», раздел «Требования к формату загружаемой информации и подготовка данных для загрузки».

Вернемся к настройке выгрузки. Опишем каждый шаг (для перехода на следующий шаг нажимайте next):

1. Задайте названия выгрузке. Рекомендуем давать осмысленные названия, это поможет в дальнейшем воспользоваться этой настройкой для будущих загрузок или удалить данные, которые были загружены;
2. Выберите файл, данные из которого собираетесь переносить;
3. Укажите разделители как показано на картинке (в нижней части окна Вы видите как распознал Ваш файл):



4. На этом шаге происходит валидация данных, если система обнаружит ошибки, она сообщит о них (если Вы что-то исправили в файле загрузки после валидации, то нужно его удалить из загрузки и прикрепить заново);
5. Укажите объект, в который должны загрузиться данные из файла (например, account – Бизнес-партнер);
6. Установите соответствие между столбцами и полями карточки. Особое внимание стоит уделить полям типа pick-list (список) и lookup (ссылка на другой объект).
 - Pick-list. При переносе данных в поле этого типа значение не совпадающее с имеющимися в данном pick-list добавляется, а значение совпадающее с одним из значений принимает это значение. Будьте внимательны, проверьте соответствие набора значений в столбце загружаемого файла с набором значений в целевом поле в системе;
 - Lookup. При сопоставлении с этим полем Вы должны указать объект, с которым нужно сопоставить и выбрать поле, по которому происходит сопоставление (напоминаем, что значение в этом поле должно быть уникальным, для того чтобы можно было однозначно привязать объект). Например, загружаем контакты с привязкой к организации. Сопоставляем «название организации» с «родительским клиентом», далее выбираем account, далее поле сопоставления «название организации». При этом название организации должно быть уникальным.
7. Проверьте итоговые настройки и выгрузите данные в систему.