

STARFACE SugarCRM Connector

Information 1: ADMINISTRATOREN-HANDBUCH

Dieses Dokument enthält Informationen für den STARFACE- und SugarCRM-Administrator zur Inbetriebnahme des STARFACE SugarCRM Connectors.

Inhalt

1	Inbetriebnahme.....	2
1.1	Installation des SugarCRM-Moduls.....	2
1.2	Konfiguration des SugarCRM-Moduls	4
2	ANHÄNGE	5

1 Inbetriebnahme

In diesem Kapitel wird erläutert, welche Komponenten des STARFACE SugarCRM Connectors installiert und eingerichtet werden müssen, um die Computer-Telefonie-Integration (CTI) in Betrieb zu nehmen und wie dazu am besten vorgegangen werden kann.

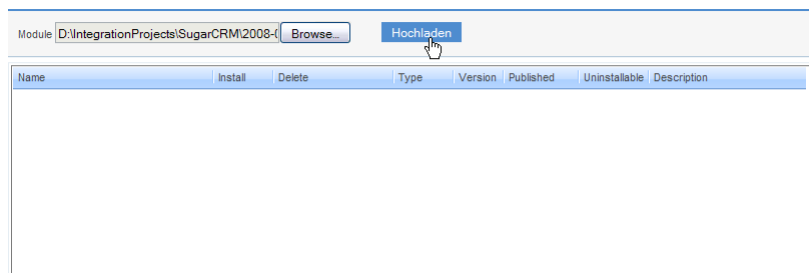
Der STARFACE SugarCRM Connector besteht aus einem Modul für SugarCRM. Folgende Voraussetzungen müssen zur Verwendung des Connectors erfüllt sein:

- SugarCRM 5.0 (Community, Professional, Enterprise)
- PHP 5.2+
- MySql
- STARFACE 3+
- SugarCRM und STARFACE sind über HTTP ohne SSL verfügbar

Information 2: Systemvoraussetzungen

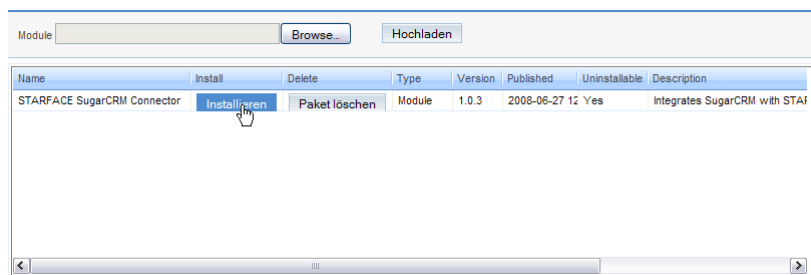
1.1 Installation des SugarCRM-Moduls

Zunächst muss der STARFACE SugarCRM Connector in SugarCRM installiert werden. Dazu ist ein Administrationszugang zu SugarCRM nötig. Zur Installation wechselt man in die Administrationsumgebung und wählt dort den Punkt „Module verwalten“. Dort wählt man im unteren Bereich die ZIP-Datei mit dem Modul aus und aktiviert anschließend „Hochladen“.



Information 3: Modul hochladen

Daraufhin wird das Modulpaket in der unteren Liste geführt, es ist allerdings noch nicht installiert. Dazu wählt man die Schaltfläche „Installieren“:



Information 4: Modul installieren

Im folgenden Schritt muss die Lizenz bestätigt werden:

Das Modul ist bereit für die Installation.

[Lizenz](#) [Lies mich](#)

Bitte lesen Sie die folgende Lizenzvereinbarung:

GNU GENERAL PUBLIC LICENSE
Version 3, 29 June 2007

Copyright (C) 2007 Free Software Foundation, Inc. <<http://fsf.org/>>
Everyone is permitted to copy and distribute verbatim copies
of this license document, but changing it is not allowed.

Preamble

Bestätigen Ablehnen

[Durchführen](#) [Abbrechen](#)

Information 5: Lizenz bestätigen

Abschließend informiert SugarCRM über den Erfolg der Installation:

Einschießend: var/www/html/SugarCE-Full-5.0.0f/cache/upload/upgrades/temp/v9S71p/scripts/pre_install.php
100%

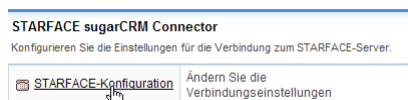
[Log anzeigen](#)
Neuaufbau Relationships
Fertig
Module Install Erfolgreich
[Zurück zu Module verwalten](#)

Information 6: Installation abgeschlossen

1.2 Konfiguration des SugarCRM-Moduls

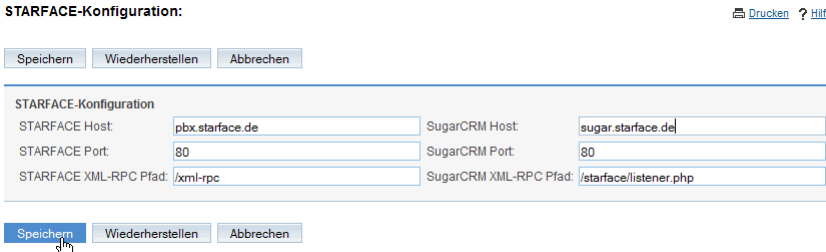
Serverkonfiguration

Bevor der STARFACE SugarCRM Connector verwendet werden kann, müssen noch die richtigen Serveradressen für die XML-RPC-Kommunikation konfiguriert werden. Dazu wählt man in der Administrationsumgebung den Punkt „STARFACE-Konfiguration“.



Information 7: Konfiguration öffnen

Im Konfigurationsformular müssen dann die korrekten STARFACE- und SugarCRM-Adressen angegeben werden.



Information 8: XML-RPC konfigurieren

Auf der Seite von STARFACE muss in der Regel nur der richtige Host-Name bzw. die IP-Adresse angegeben werden.

Bei der SugarCRM-Adresse wird sowohl der Host-Name als auch der Port benötigt unter dem über HTTP auf SugarCRM zugegriffen werden kann. Ist die SugarCRM-Installation auf dem angegebenen Host nicht auf dem Basispfad „/“ verfügbar, sondern liegt in einem Unterpfad (z.B. „/sugarcrm“), so muss der „SugarCRM XML-RPC Pfad“ entsprechend angepasst werden (z.B. „/sugarcrm/starface/listener.php“).

Benutzerkonfiguration

Jeder Benutzer des SugarCRM, der die CTI mit STARFACE verwenden möchte, muss in seinen Profileinstellungen seinen STARFACE-Zugang konfigurieren. Genauereres dazu steht im STARFACE SugarCRM Connector Benutzer-Handbuch.

2 ANHÄNGE

Glossar

Abkürzung, Akronym oder Begriff	Ausgeschriebene Form und/oder Erläuterung
CRM	Customer Relationship Management. Anwendung zur Verwaltung von Kundendaten und Kontakten. Meist mit integrierten E-Mail-Funktionen, Kalender, Berichtssystem etc.
CTI	Computer – Telefonie - Integration Integration zur Nutzung von Telefoniefunktionen auf einem PC und in der der darauf laufenden Software
HTTP	Hypertext Transfer Protocol Netzwerkprotokoll zur Übertragung von Dateien im Internet
Port	Adresse des Netzwerkprotokolls TCP
SSL	Secure Socket Layer Verfahren zur Verschlüsselung des Datenverkehrs im Internet. Wird unter anderem in Verbindung mit HTTP genutzt.
STARFACE	Serverbasierte Voice-Over-IP-Telefonanlage von vertico software GmbH
SugarCRM Inc.	Anbieter des webbasierten CRM-Systems SugarCRM. http://www.sugarcrm.com/
SugarCRM	Webbasiertes CRM-System, das von SugarCRM Inc. angeboten wird und sowohl in einer Open-Source-Version als auch kommerziell erhältlich ist. http://www.sugarcrm.com/crm/
TCP	Transmission Control Protocol Netzwerkprotokoll, das zur Übertragung von Daten im Internet verwendet wird.
URL	Uniform Resource Locator Adresse verschiedener Netzwerkprotokolle wie z.B. HTTP und FTP
vertico software	Anbieter der Voice-Over-IP-Telefonanlage STARFACE und zugehöriger Integrationsprodukte wie STARFACE SugarCRM Connector. vertico software GmbH Amalienstr. 81-87 76133 Karlsruhe Deutschland http://www.vertico-software.com/

XML-RPC

XML-Remote Procedure Call

Methode zur Übertragung von entfernten Prozeduraufrufen, die eine standardisierte XML Syntax nutzt.

<http://www.xmlrpc.com/spec>