

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	13
Danksagung	15
Einführung	17
Für wen ist dieses Buch konzipiert?	18
Wie ist dieses Buch aufgebaut?	18
Microsoft Dynamics CRM Online	19
Systemanforderungen	19
Client	20
Server	20
Codebeispiele	20
Support für dieses Buch	20
Teil A – Überblick und Konfiguration	21
1 Microsoft Dynamics CRM 2011 im Überblick	23
Leben ohne Kundenbeziehungsmanagement	24
Einführung in Microsoft Dynamics CRM	26
Charakteristika von Microsoft Dynamics CRM	26
Systemanforderungen	38
Was ist neu in Microsoft Dynamics CRM 2011?	39
Benutzeroberflächen	42
Entitäten und Lösungen	44
Zusammenfassung	52
2 Setup und allgemeine Aufgaben	53
Microsoft Dynamics CRM für Outlook	54
Standardclient und Offline-Client	54
Integrationspunkte	59
Datensynchronisierung	65
E-Mail in Microsoft Dynamics CRM	68
E-Mail-Nachverfolgung	69

E-Mail-Vorlagen	73
Massen-E-Mail-Nachrichten erstellen und senden	80
Seriendruck	91
Warteschlangen	95
Warteschlangen erstellen	96
Warteschlangen aktivieren	97
Mit Warteschlangenelementen arbeiten	99
Zusammenfassung	100
3 Sicherheit und Zugriff auf Informationen verwalten	101
Die Anforderungen modellieren	102
Sicherheitskonzepte	104
Sicherheitsmodellkonzepte	105
Benutzerauthentifizierung	106
Benutzer verwalten	112
Benutzerdatensätze neu zuweisen	113
Lizenznutzung überwachen	116
Sicherheitsrollen und Unternehmenseinheiten	119
Definitionen von Sicherheitsrollen	121
Zugriffsebenen	122
Berechtigungen	125
Vererbung von Sicherheitsrollen	135
Sicherheit auf Feldebene	137
Datensätze freigeben	141
Zusammenfassung	145
4 Daten- und Dokumentenverwaltung	147
Datenverwaltung	148
Datenimport-Assistent	148
Datenerweiterung	161
Duplikaterkennung	164
Massenlöschung von Datensätzen	167
Dokumentenverwaltung	169
Dateianlagen	170
SharePoint-Dokumentintegration	171
Zusammenfassung	180

Teil B – Lösungen.....	181
5 Lösungen: Überblick und Konzepte.....	183
Microsoft Dynamics CRM-Anpassungen.....	186
Anpassungskonzepte.....	186
Sicherheit und Berechtigungen.....	187
Überblick über das Lösungsframework.....	189
Herausgeber.....	191
Lösungseigenschaften.....	192
Lösungskomponenten.....	197
Entitäten und Entitätskomponenten.....	198
Globale Optionssätze.....	204
Clienterweiterungen (Siteübersicht und Menüband).....	205
Webressourcen.....	208
Prozesse (Workflow und Dialogfelder).....	208
Plug-In- und Workflow-Assemblys.....	208
Berichte und Dashboards.....	211
Übrige Komponenten.....	212
Ausgeschlossene Komponenten.....	213
Lösungen im Detail.....	213
Anpassungen veröffentlichen.....	214
Die Pakettypen von Lösungen.....	216
Komponenteneigenschaften verwalten.....	224
Lösungspakete exportieren und importieren.....	227
Lösungsbetrachtungen.....	235
Entwurfsstrategien für Lösungen.....	235
Nicht verwaltete Lösung.....	236
Unabhängige verwaltete Lösungen.....	237
Abhängige verwaltete Lösungen.....	238
Zusätzliche Betrachtungen.....	240
Zusammenfassung.....	241
6 Entitäten: Felder und Optionssätze.....	243
Felder.....	244
Feldeigenschaften.....	246
Datentypen.....	249
Erforderlichkeitsstufen.....	251
Felder ändern, hinzufügen und löschen.....	251
Die Felder Status und Statusgrund.....	260
Felder und Abschlussdialogfelder.....	262
Optionssätze.....	266
Zusammenfassung.....	272

7	Entitätsanpassung: Formulare	273
	Formularkomponenten	274
	Hauptteil	274
	Kopfzeile	276
	Fußzeile	276
	Navigation	277
	Formularanpassungen	278
	Anpassungen des Hauptformulars	280
	Anpassungen mobiler Formulare	290
	Formularaktionen	292
	Formulareigenschaften ändern	292
	Ein Formular als Vorschau anzeigen	297
	Sicherheitsrollen zuweisen	298
	Abhängigkeiten anzeigen	299
	Verwaltete Eigenschaften konfigurieren	300
	Formularsteuerelemente	301
	Unterraster	303
	Webressourcen	306
	Abstandhalter	310
	Notizen	311
	IFRAME	311
	Navigationslinks	315
	Mehrere Formulare verwenden	317
	Mehrere Formulare erstellen	318
	Formulare anordnen	319
	Entitäten mit mehreren Formularen anzeigen	320
	Zusammenfassung	321
8	Entitätsanpassung: Ansichten und Diagramme	323
	Ansichten anpassen	324
	Ansichtstypen	327
	Ansichten anpassen	336
	Aktivitätsansichten anpassen	345
	Arbeitsbereichsaktivitäten	348
	Diagramme anpassen	351
	Diagramme im Überblick	352
	Diagrammeigenschaften	354
	Ein Diagramm erstellen	355
	Diagramme exportieren und importieren	356
	Zusammenfassung	360

9	Entitätsanpassung: Beziehungen	361
	Entitätsbeziehungen verstehen	362
	Beziehungsdefinition	364
	Beziehungsfeld	367
	Beziehungsnavigation	367
	Beziehungsverhalten	368
	Entitätszuordnung	374
	Benutzerdefinierte Beziehungen erstellen	381
	Mehrere Benutzerverweise je Firma hinzufügen	381
	Übergeordnete und untergeordnete Anfragen erstellen	384
	Zusammenfassung	388
10	Entitätsanpassung: Benutzerdefinierte Entitäten und Aktivitäten	389
	Benutzerdefinierte Entitäten	390
	Vorzüge benutzerdefinierter Entitäten	390
	Einschränkungen bei benutzerdefinierten Entitäten	392
	Beispiel für eine benutzerdefinierte Entität	392
	Eine benutzerdefinierte Entität erstellen	401
	Eine benutzerdefinierte Entität löschen	407
	Benutzerdefinierte Aktivitäten	407
	Zusammenfassung	412
11	Projekte: Webressourcen	413
	Webressourcen im Überblick	414
	Eigenschaften von Webressourcen	416
	Auf Webressourcen verweisen	420
	Einschränkungen bei Webressourcen	421
	Typen von Webressourcen	421
	Webseite (HTML)	422
	Stylesheet	427
	Skript (JScript)	431
	Daten (XML)	435
	Bild	436
	Silverlight (XAP)	436
	Beispiele für Webressourcen	436
	Telefonnummern formatieren und übersetzen	437
	Ein Formular basierend auf einem Feldwert aktualisieren	440
	Optionen basierend auf der Auswahl eines Feldwerts filtern	443
	Kundeninformationen auf einem Verkaufschancenformular anzeigen	446
	Zusammenfassung	451

12	Lösungen: Clienterweiterungen.....	453
	Anwendungsnavigation.....	454
	Die Siteübersicht modifizieren.....	457
	Die Siteübersicht bearbeiten.....	460
	Eine Siteübersicht importieren.....	470
	Mit dem Bereich 'Erste Schritte' arbeiten.....	470
	Tipps und Tricks zur Siteübersicht.....	471
	Anzeigebereiche einer Entität.....	474
	Formularnavigation verwalten.....	475
	Das Menüband modifizieren.....	476
	Verfügbare Menübänder.....	478
	Ein Menüband aktualisieren.....	479
	Beispiel für ein Menüband.....	484
	Tipps und Tricks für Menübänder.....	486
	Zusammenfassung.....	487
13	Berichte und Dashboards.....	489
	Design der Datenbereitstellung.....	490
	Auf Berichte in Microsoft Dynamics CRM zugreifen.....	493
	Berichtssicherheit.....	493
	Berichte in der Benutzeroberfläche.....	494
	Berichte in Microsoft Dynamics CRM anpassen.....	498
	Einen Reporting Services-Bericht bearbeiten.....	499
	Einen Reporting Services-Bericht mit FetchXML erstellen.....	505
	Berichte mit Microsoft Dynamics CRM verwalten.....	514
	Berichtsdatensätze.....	515
	Berichtsaktionen.....	516
	Bericht planen.....	517
	Standardfilter bearbeiten.....	521
	Berichtskategorien.....	521
	Dashboards in Microsoft Dynamics CRM anpassen.....	523
	Aktionen in der Ansicht Dashboards.....	523
	Ein neues Systemdashboard erstellen.....	525
	Dashboards bearbeiten.....	529
	Zusammenfassung.....	532
	Teil C – Prozesse.....	533
14	Workflowprozesse.....	535
	Grundlagen von Workflowprozessen.....	536
	Prinzipielle Architektur.....	537
	Workflowprozesse ausführen.....	537

Sicherheit von Workflowprozessen	540
Die Benutzeroberfläche für Workflows verstehen	541
Prozessvorlagen für Workflows	544
Eigenschaften von Workflowprozessen	544
Grundlegende Eigenschaften von Workflowprozessen	544
Ausführungsoptionen für Workflowprozesse	546
Gültigkeitsbereich	547
Triggerereignisse	547
Schritteditor für Workflows	549
Überprüfungsbedingungen	550
Wartebedingungen	553
Aktionen von Workflowprozessen	554
Phasen	563
Dynamische Werte in Prozessen	565
Workflowprozesse überwachen	571
Workflowaufträge vom Workflowprozess-Datensatz aus überwachen	572
Auf Workflowaufträge von einem Microsoft Dynamics CRM-Datensatz aus zugreifen	573
Auf Workflowaufträge von Systemaufträgen aus zugreifen	574
Protokolldetails überprüfen	574
Aktionen für vorhandene Workflowaufträge ausführen	577
Prozesse importieren und exportieren	578
Beispiele für Workflowprozesse	579
Einen Geschäftsprozess für einen neuen Lead erstellen	579
Überfällige Serviceanfragen weiterleiten	588
Zusammenfassung	593
15 Dialogprozesse	595
Dialogprozessgrundlagen	596
Dialogprozesse starten	596
Die Komponenten von Dialogseiten verstehen	600
Sicherheit für Dialogprozesse konfigurieren	603
Die Dialog-Benutzeroberfläche verstehen	603
Dialogvorlagen	605
Dialogeigenschaften	606
Grundlegende Dialogprozesseigenschaften	606
Ausführungsoptionen von Dialogen	607
Eingabeargumente	607
Variablen	609
Schritte	609

Dialoge überwachen	622
Dialogsitzungen überwachen.....	622
Die Zusammenfassung eines Dialogprozesses überprüfen	623
Beispiel für einen Dialogprozess.....	624
Einen Lead vorab qualifizieren	624
Zusammenfassung	633
Stichwortverzeichnis	635
Über die Autoren	655