

Installationsguide, Marvin Mini

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Ändringsinformation | 2 |
| 2 | Installation av Telefonistplats Marvin Mini | 2 |
| 2.1 | Inledning | 2 |
| 2.2 | Förutsättningar för en framgångsrik installation | 2 |
| 2.3 | Kort om installationen | 3 |
| 2.4 | Leveransinnehåll..... | 3 |
| 3 | Krav på hårdvara | 4 |
| 3.1 | Krav på PC-prestanda | 4 |
| 3.2 | ISDN-anslutning..... | 4 |
| 3.3 | Headset..... | 4 |
| 4 | Installationsprocedur | 5 |
| 4.1 | Kontroll av installerad hårdvara | 5 |
| 4.2 | Starta installationen, förberedelser | 6 |
| 4.3 | Inmatning av företagsspecifika uppgifter | 7 |
| 4.4 | Val av installationskatalog | 8 |
| 4.5 | Installation..... | 9 |
| 4.6 | Behörighet att ändra systemtid..... | 11 |
| 4.7 | Kontroll av installation | 11 |
| 5 | Så här startar du telefonistplatsen..... | 12 |
| 5.1 | Förutsättning..... | 12 |
| 5.2 | Start av Telefonistplats Marvin Mini..... | 12 |
| 6 | Avinstallation | 14 |
| 6.1 | Avinstallation av Telefonistplats Marvin Mini | 14 |
| 7 | Problem vid installation av Telefonistplats | 16 |
| 7.1 | Inget ISDN-kort monterat i datorn..... | 16 |
| 7.2 | Användaren saknar administratörsrättigheter..... | 17 |
| 7.3 | Uppkoppling av telefonistplatsen ej möjlig efter installation | 18 |

1 Ändringsinformation

| Rev. | Ändring | Datum | Signatur |
|------|--|------------|----------|
| D | Uppdateringar m a p Trimum. Ändrat logotyp och layout. | 2009-10-13 | THER |
| | Infört kapitel Ändringsinformation | 2009-10-13 | THER |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

2 Installation av Telefonistplats Marvin Mini

2.1 Inledning

Denna installationsanvisning beskriver installation av telefonistprogramvaran Telefonistplats Marvin Mini. Telefonistplatsen kan användas för att ta emot och förmedla samtal i en Centrex lösning.

Med Telefonistplats Marvin Mini installerad på din dator öppnas oanade möjligheter. Du får en effektiv och pålitlig kommunikationslösning för dig och ditt företag.

2.2 Förutsättningar för en framgångsrik installation

För att denna installation skall lyckas och programvaran skall kunna användas på avsett vis krävs följande:

- Erforderliga tjänster beställda hos din Centrex-leverantör, tillgång till uppgifter om inloggningsnummer, användarnamn och lösenord för telefonistuppkoppling mot telefonnätet.
- Värdehandling med uppgifter om platsnamn och licenskod.
- Dator med fullständigt installerad och fungerande hårdvara samt operativsystem (se avsnitt *Krav på PC-prestanda*)
- ISDN-anslutning i PC'n installerad och konfigurerad (se avsnitt *ISDN-anslutning*).

- ISDN-abonnemang med tillhörande nätterminal.
- Möjlighet att logga in med administratörsrättigheter i Windows på aktuell dator.

2.3 Kort om installationen

Installationen av telefonistprogramvaran kommer att skapa en katalog på din hårddisk, i vilken programmet placeras. Några programfiler kommer dessutom att placeras i Windows-katalogen.

För att utföra installationen bör du ha grundläggande kunskaper i Windows.

I denna installationsanvisning utgår vi från att du gör installationen på en dator där CD-ROM-enheten har beteckningen D:.

2.4 Leveransinnehåll

Programvaran för Telefonistplats Marvin Mini levereras på CD-ROM. Skivan är märkt **Telefonistplats Marvin** och innehåller följande programvara och dokumentation:

- Telefonistprogramvara Telefonistplats Marvin.
- Telefonistguide för telefonistplatsen.
- Drivrutiner till ISDN-kort Eicon Diva ISDN+CT för Win2000/XP.
- Installationsanvisning för telefonistprogramvara (denna anvisning).
- Installationsanvisning för ISDN-kortet (separat anvisning).
- Dokument med hårdvarukrav (Platform requirements).
- Acrobat Reader (programvara för att läsa och skriva ut medföljande dokumentation)

För företag med fler platser kan konfigurationsinformation innehållande serienummer levereras separat, i dessa fall används samma installations-CD för samtliga platser.

3 Krav på hårdvara

3.1 Krav på PC-prestanda

För att Telefonistplats Marvin skall fungera tillfredsställande måste vissa minimikrav uppfyllas för den dator där telefonistplatsen skall installeras och köras. Dessa krav finns i dokumentet "022-FS-MARVIN Platform requirements" under avsnittet "Marvin Attendant Workstations", som är inkluderat på CD-skivan.

3.2 ISDN-anslutning

För att telefonidelen av platsen skall fungera krävs en fungerande ISDN-anslutning till PC'n. Denna består först och främst av ett ISDN-abonnemang med tillkopplad nätterminal beställd från er telefonileverantör.

Till telefonistplatsens PC skall dessutom installeras en av de godkända ISDN-adaptrar som finns listade i dokumentet "022-FS-MARVIN Platform requirements" under avsnittet "ISDN-adapters".

3.3 Headset

Ett headset för telefonistljudet måste anslutas till PC'n. Detta headset kan ansluts direkt till PC'ns ljudkort men helst via en extra adapter (t.ex. USB) för att kunna separera telefonistljudet från PC'ns övriga ljudhantering.

Om ISDN-anslutningen i PC'n är av typen EICON DIVA +CT, kan headset kopplas direkt till ISDN-kortet. För detta krävs en annan typ av headset med s.k. RJ11 kontakt t.ex typ Topic, inkl. förstärkare typ MPA.

För att konfigurera att telefonistplatsen ansluter till korrekt ljudenhet i PC'n måste ett konfigurationsprogram användas. Se dokumentet "004-OPI-MARVIN-01SE Telefonistguide, Marvin Mini".

För detaljer kring hårdvarukrav hänvisas till Centrex Helpdesk.

4 Installationsprocedur

4.1 Kontroll av installerad hårdvara

Om du är osäker på om installationen av din ISDN-adapter är korrekt utförd på din dator kan du kontrollera följande för att säkerställa att så är fallet:

- Öppna **Kontrollpanelen** (under Inställningar i Startmenyn).
- Välj **System**, därefter fliken **Maskinvara**.
- Klicka sedan på **Enhetshanteraren**.
- Om din dator är utrustad med en ISDN-adapter så bör det under **Nätverkskort** (Network Adapters) finnas en rad för detta. T.ex. "Eicon Diva ISDN+CT S/T (PCI)", som på bilden nedan.



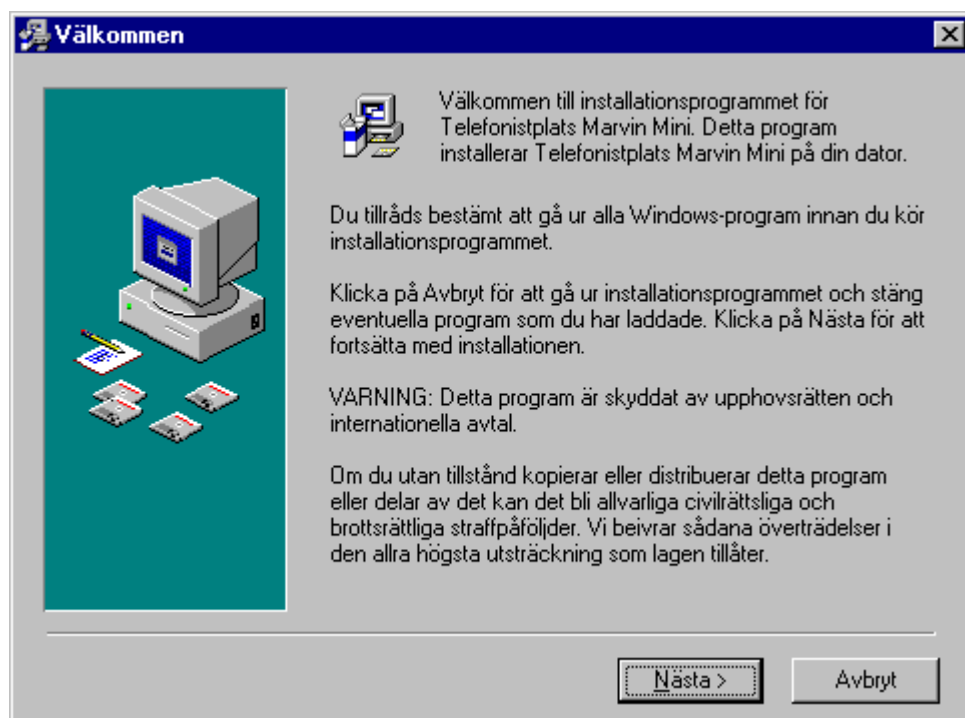
Observera att flera kort, exempelvis nätverkskort kan finnas installerade i datorn och därmed presenteras i listan, detta är helt normalt och påverkar ej funktionen på Eicon Diva ISDN-kort.

4.2 Starta installationen, förberedelser

Innan du startar installationen av Telefonistplats Marvin Mini bör du läsa igenom avsnittet *Förutsättningar för en lyckad installation* i denna installationsanvisning.

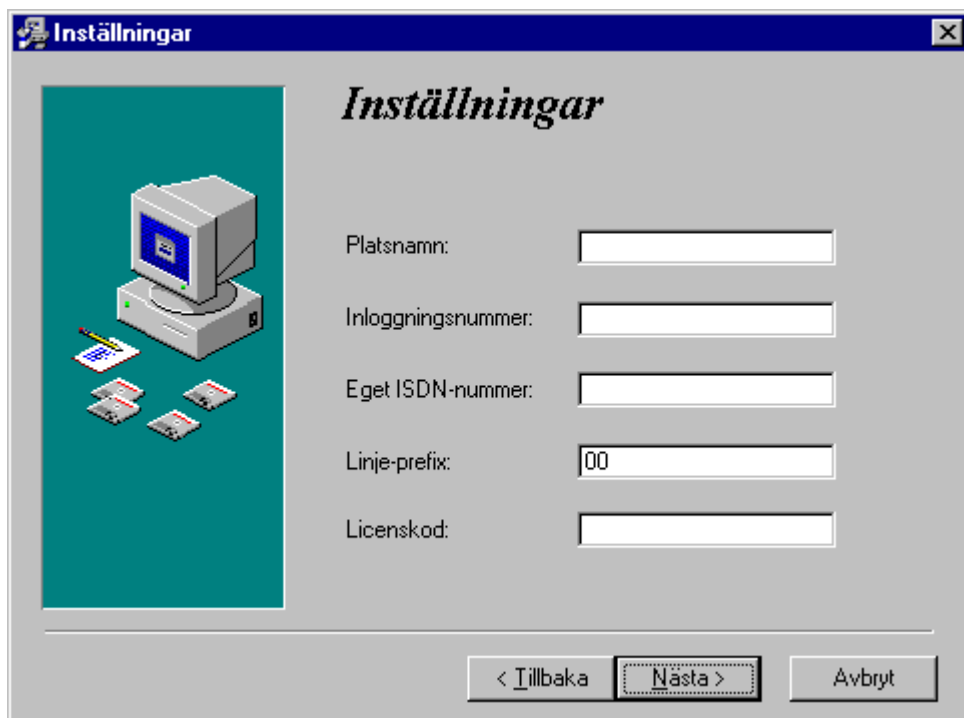
För att starta installationen gör du så här:

- Starta Windows på vanligt sätt, observera att du under installationen måste vara inloggad som Administratör eller användare med Administratörsrättigheter.
- Se till att inga andra program är startade, om så är fallet, avsluta alla startade program och gå sedan vidare.
- Lägg i CD-skivan i CD-ROM-enheten.
- I menyn som visas, klicka dig fram till **Installera Telefonistplats Marvin Mini**. Om menyn inte skulle visas, kan den startas genom att köra filen Setup.bat.
- Därefter startar installationsprogrammet och följande bild visas:



- Läs noga igenom instruktionerna i dialogrutan och klicka sedan på **Nästa**.

4.3 Inmatning av företagsspecifika uppgifter



Inställningar

Platsnamn:

Inloggningsnummer:

Eget ISDN-nummer:

Linje-prefix:

Licenskod:

< Tillbaka **Nästa** > Avbryt

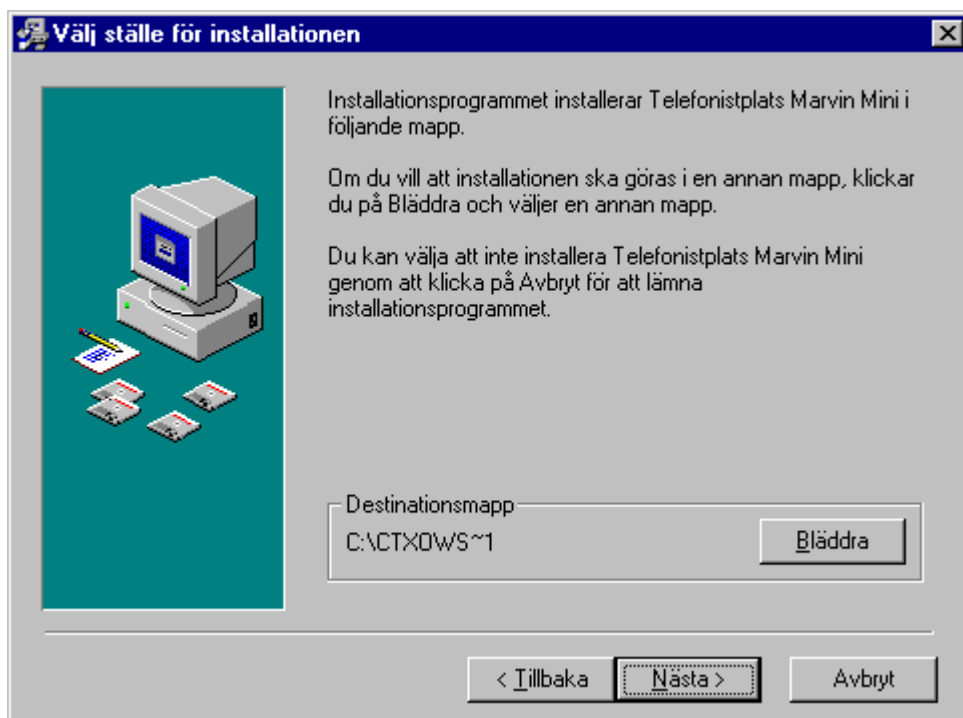
För att din telefonistplats skall fungera korrekt är det viktigt att du fyller i uppgifterna i detta fönster korrekt. Nödvändig information skall du ha fått från din Centrex-leverantör.

- I fältet **Platsnamn** skall du fylla i telefonistplatsens namn. Namnet finner du i värdehandlingen alternativt på Installations-CD:n.
- I fältet **Inloggningsnummer** skall du fylla det nummer som platsen kommer att använda för kommunikation mot telefonstationen.
- I fältet **Eget ISDN-nummer** fyller du i det nummer som finns angivet på den ISDN-nätterminal (ISDN NT) som telefonistplatsen är ansluten till. Observera att det normalt sett finns två nummer angivna på nätterminalen och att du bör välja det nummer som du använder för telefonistplatsen.
- I fältet **Linje-prefix** anges det prefix som behövs för att ringa externa samtal. Standardvärdet är 00 och skall i de allra flesta fall inte behöva ändras.
- Fältet **Licenskod** fylls i med den licensuppgift som hör till platsen och som skall finnas med i värdehandlingen.
- När samtliga uppgifter är korrekt ifyllda, klicka på **Nästa**.

4.4 Val av installationskatalog

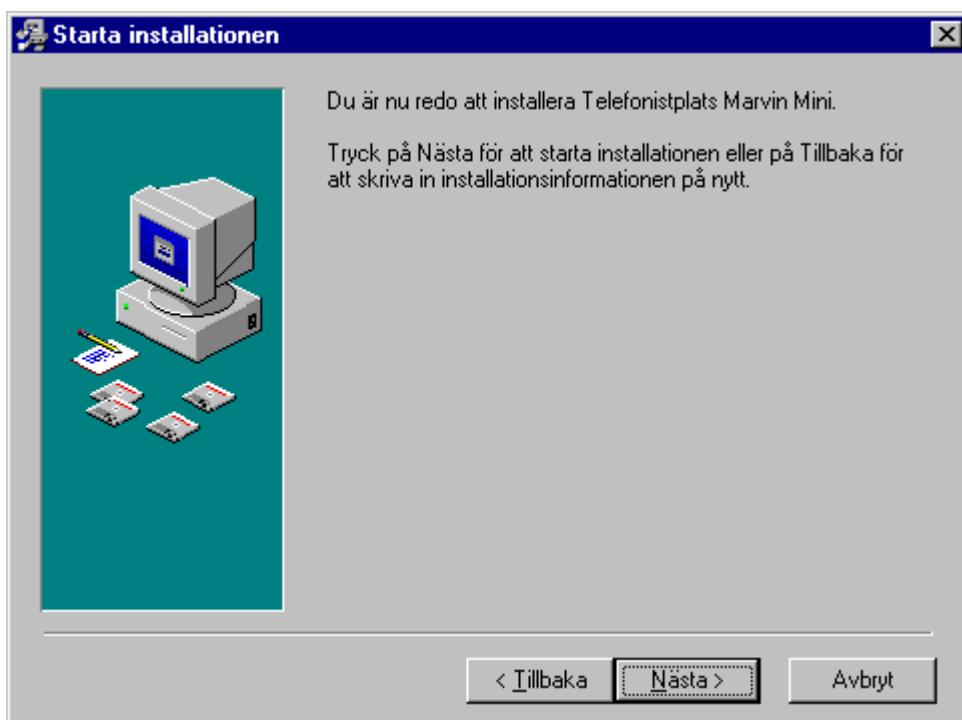
Du kommer nu att få möjlighet att välja i vilken katalog (mapp) på hårddisken som installationen skall göras.

- Om du vill att Telefonistplats Marvin Mini skall installeras i den katalog som förslås klickar du på knappen **Nästa**.
- Om du vill installera programmet i en annan mapp klickar du på Bläddra och kan då välja i vilken katalog som installationen kommer att ske.
- Om du väljer egen katalog för installationen, klicka på **Nästa** när rätt katalog visas i rutan Destinationsmapp.



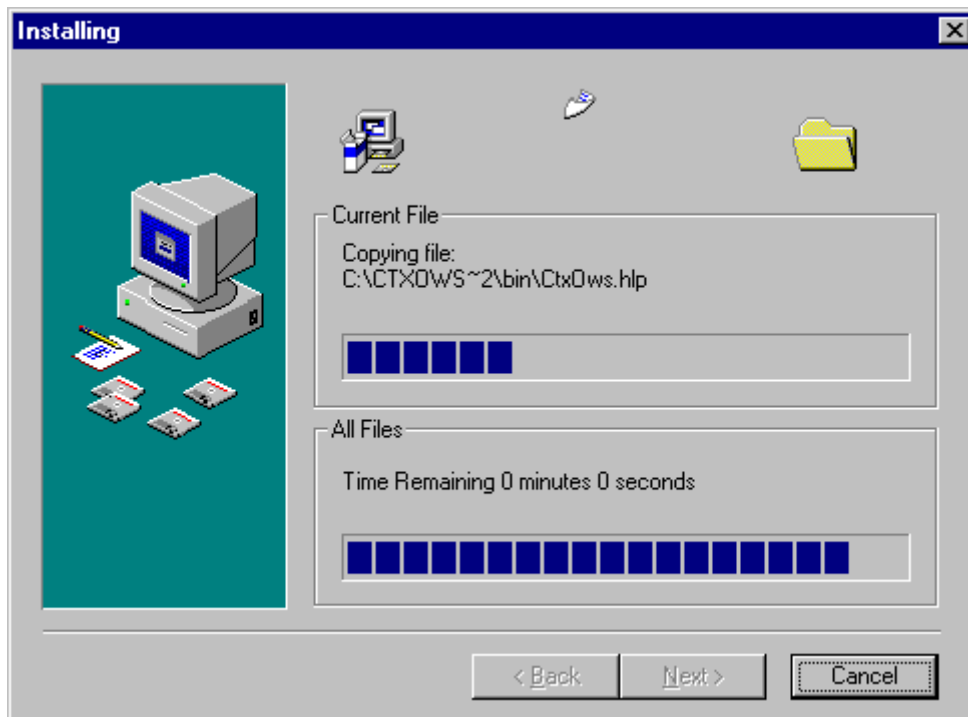
4.5 Installation

Om du har följt installationsanvisningen kommer nu följande bild att visas:

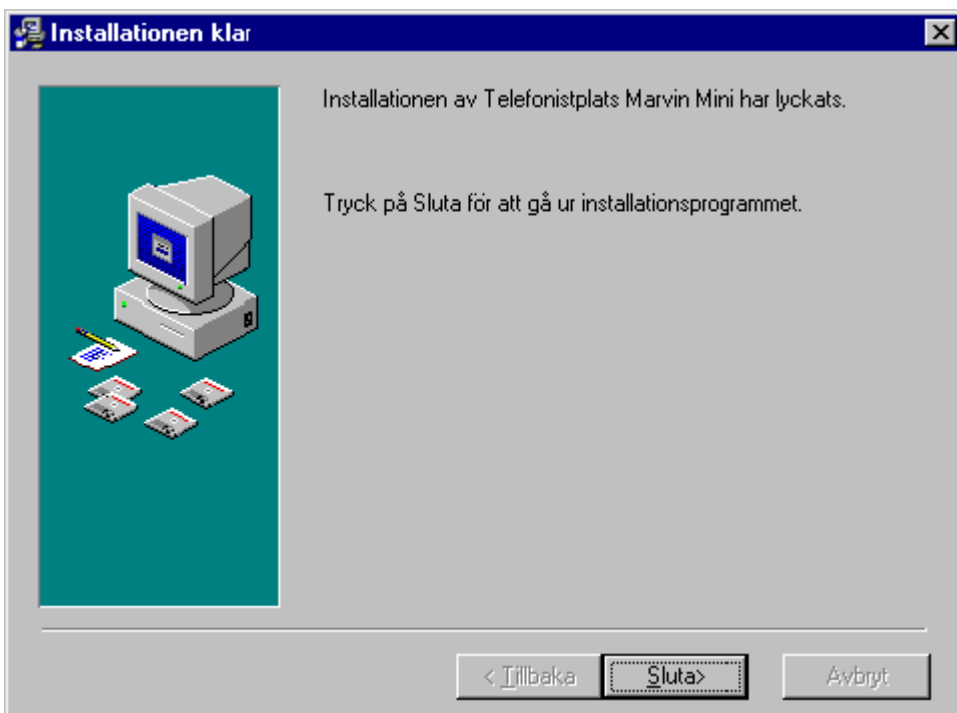


- I detta läge finns det möjligheter att ändra tidigare angivna val eller om du av någon anledning vill avbryta installationen, använd i så fall knapparna Tillbaka respektive Avbryt.
- Om de val du gjort tidigare under installationen är korrekta skall du trycka Nästa, detta kommer att starta installationen av programmet till den katalog på hårddisken som du har valt.

Nu visas:



Här kan du se hur kopieringen av filer från Installations-CD:n till angiven katalog fortskrider. Om installationsförfarandet lyckas kommer det att Avslutas med följande bild:



4.6 Behörighet att ändra systemtid

När telefonisten loggar in hämtas aktuell tid från AXE som sedan sätts i datorn. För att detta ska fungera måste telefonistanvändaren ha behörighet att ändra systemtiden i datorn. Därför bör användaren vara medlem i gruppen "**Power Users**". Då fås denna behörighet automatiskt.

Om PC'n ställer sin klocka från ett annat ställe, t.ex. internet, är det viktigt att denna klocka inte avsevärt skiljer sig från AXE-klockan. Detta för att hänvisningsfunktionen skall fungera korrekt för telefonisterna.

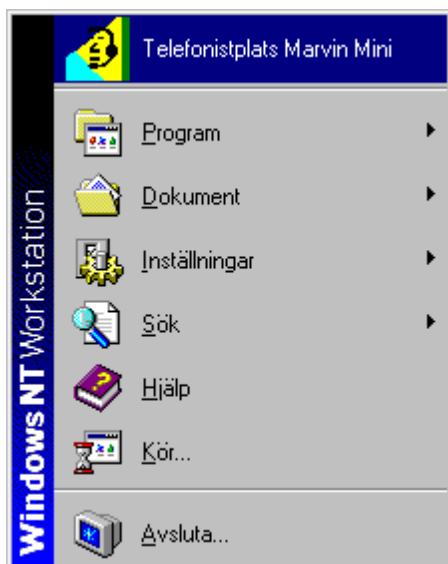
4.7 Kontroll av installation

Installationen av Telefonistplats Marvin Mini är nu slutförd. Efter installationen bör du starta om datorn och logga in i Windows som Telefonistanvändare.

För uppgifter om användarnamn och lösenord för inloggning i operativsystemet hänvisar vi till din systemadministratör eller motsvarande.

För att kontrollera att programvaran fungerar på avsett vis kan du efter omstart och ny inloggning göra enligt följande:

- I startmenyn skall det nu finnas en ikon som möjliggör start av telefonistplatsen:



- Klicka på Telefonistplats Marvin Mini för att starta programmet.

Telefonistprogrammet kommer nu att startas och du kommer att bli ombedd att ange användarnamn och lösenord för inloggning av telefonistplatsen i telenätet.

Uppgifter om vilket användarnamn och lösenord som du skall använda för din plats finns beskrivet i den skriftliga information som du har erhållit från din Centrex-leverantör.

För vidare instruktioner om hur du startar programmet se avsnittet *Så här startar du telefonistplatsen*.

5 Så här startar du telefonistplatsen

5.1 Förutsättning

För att Telefonistplats Marvin Mini skall fungera på korrekt sätt krävs det att programmet har installerats enligt denna installationsanvisning. Om så är fallet och inloggning som telefonist i Windows har skett kan du starta telefonistplatsen genom att klicka på ikonerna i startmenyn. Du kommer att behöva användarnamn och lösenord för inloggning av telefonistplatsen i telenätet.

5.2 Start av Telefonistplats Marvin Mini

När du startar Telefonistplatsen från startmenyn första gången kommer följande bild att visas på skärmen:

- I fältet Användarnamn skall du fylla in loggningens identitet till telenätet.
- I fältet Lösenord fyller du i det lösenord som hör till Användarnamnet.
- När Användarnamn och lösenord är ifyllda, klicka på **OK**.

Ovanstående uppgifter finns i den skriftliga dokumentation som du erhållit från din Centrex-leverantör.

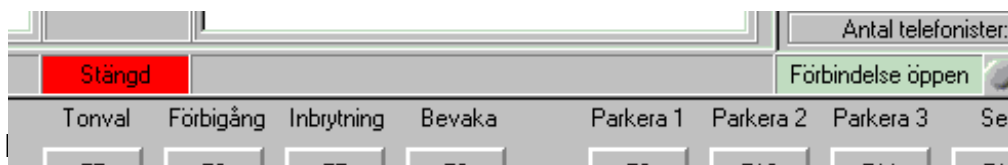
OBS! Kryssa ej för Ändra lösenord vid första inloggningen, läs först igenom kapitlet om denna funktion i Användarmanualen för Telefonistplats Marvin Mini.

Följande bild visas:



Nu kommer telefonistplatsen att försöka koppla upp sig mot telenätet, du kan genom att kontrollera den text som skrivs ut i statusfönstret se resultatet.

Om uppkopplingen lyckas innehåller statusfönstret denna bild:



För detaljer kring handhavandet vid förmedling av inkommande / utgående samtal och övriga funktioner rekommenderar vi starkt att du läser Telefonistguiden för Telefonistplats Marvin Mini innan du fortsätter med användandet av telefonistprogrammet.

För felsökning av installation läs avsnitt *Felsökning vid installation av telefonistplats* i denna installationsanvisning.

6 Avinstallation

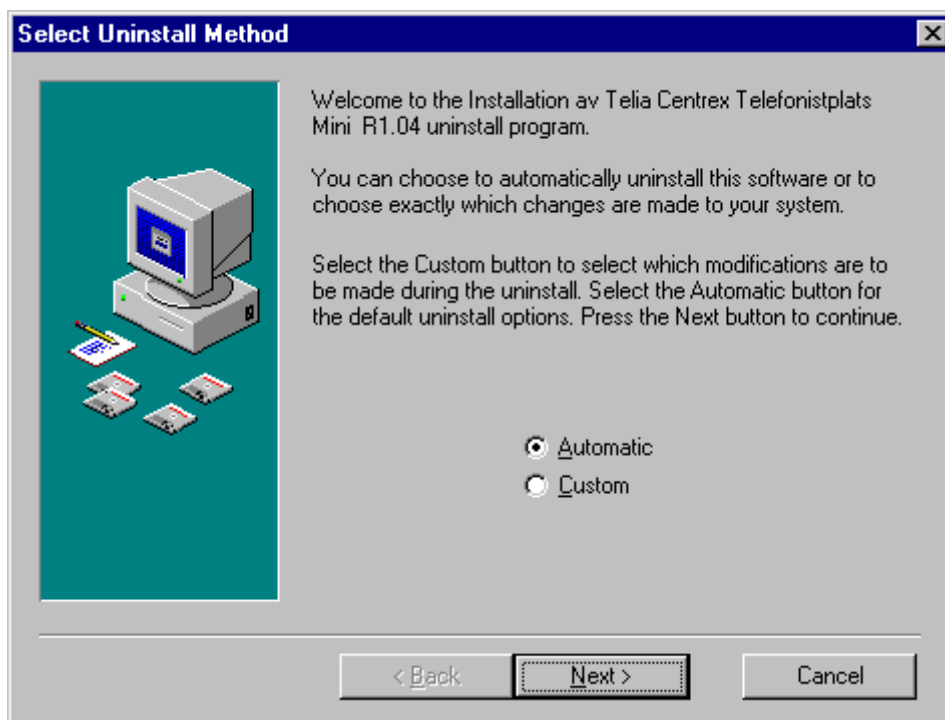
6.1 Avinstallation av Telefonistplats Marvin Mini

Om du av någon anledning inte längre vill ha kvar telefonistprogrammet i datorn kan du lätt avinstallera det. Vid avinstallation tas samtliga filer som lagts till vid installation bort från din dator.

För att avinstallationen skall fungera korrekt måste du vara inloggad som Administratör eller användare med Administratörsrättigheter i Windows.

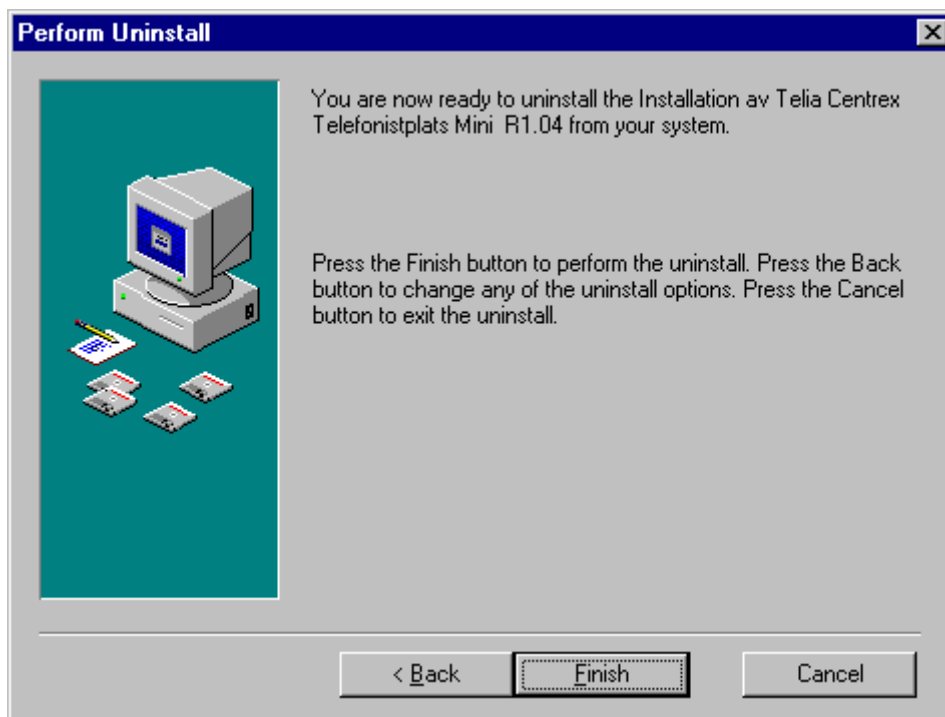
Avinstallationen är mycket enkel, den går till enligt följande:

- Logga in i Windows som Administratör.
- Klicka på ikonen **Avinstallera Telefonistplats Marvin Mini** som finns i startmenyn under Program - Telefonistplats Marvin, följande fönster visas då:

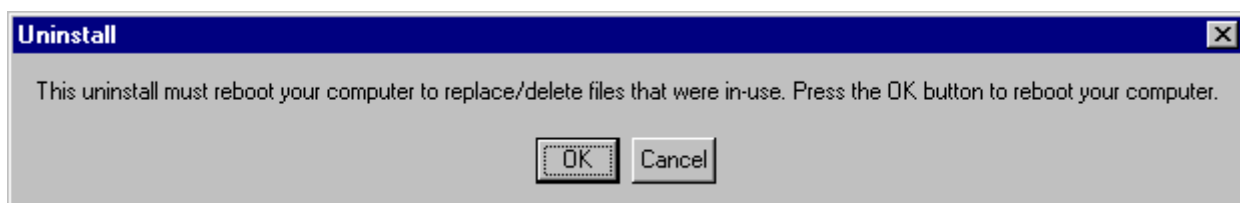


- Välj **Automatic** och försätt med att klicka på **Next**.

Nu visas:



- Om du är säker på att du vill avinstallera Telefonistplats Marvin Mini skall du nu trycka på **Finish**. Observera att detta kommer att medföra att telefonistplatsen ej längre är brukbar. Vill du avbryta avinstallationen, tryck Cancel.



Avinstallationen är nu klar, samtliga filer som skapades vid installation av Telefonistplats Marvin Mini är nu raderade.

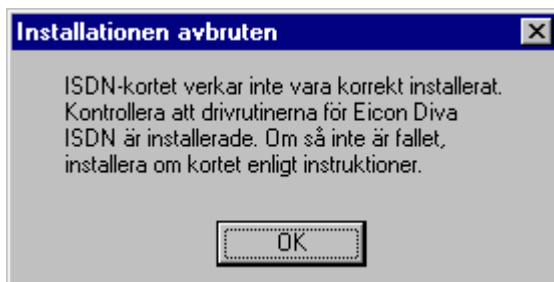
Vi rekommenderar starkt att datorn startas om för att avinstallationen skall slutföras korrekt.

- Tryck **OK** för att starta om datorn.

7 Problem vid installation av Telefonistplats

7.1 Inget ISDN-kort monterat i datorn

Om du vid installationen av telefonistprogramvaran inte har något ISDN-kort installerat, alternativt att kortet är felaktigt installerat får du fram följande dialogruta:

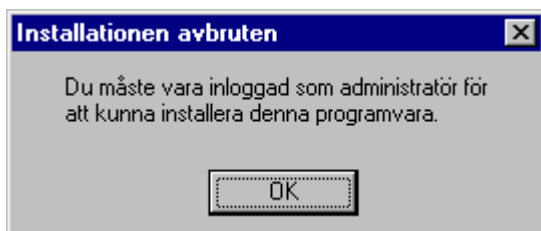


För att åtgärda problemet:

- Tryck OK.
- Kontrollera om kortet är fysiskt installerat i datorn.
- Kontrollera om drivrutiner är korrekt installerade (se avsnitt *Kontroll av installerad hårdvara*).
- För installation/ominstallation av EICON DIVA ISDN-kort se separat installationsanvisning som medföljer installationen.
- När installation alternativt ominstallation av kortet är utfört, påbörja installationen av telefonistprogramvaran på nytt enligt instruktionerna i denna anvisning.

7.2 Användaren saknar administratörsrättigheter

Om du vid installationen är inloggad i Windows som användare utan administratörsrättigheter får du fram följande dialogruta:



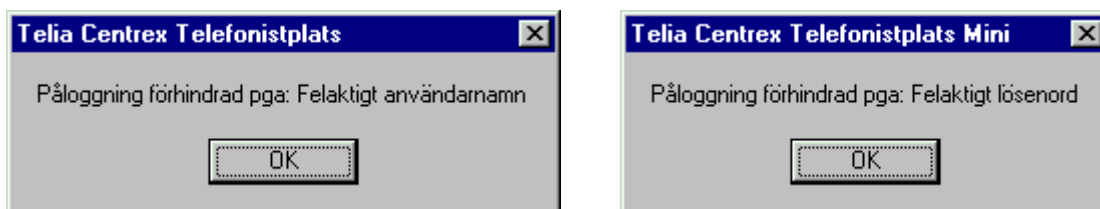
För att åtgärda problemet:

- Tryck OK.
- Logga ur nuvarande användare ur Windows och logga in användare med administratörsrättigheter. Om du saknar kännedom om tillgängliga användare, kontakta din systemadministratör eller sök i dokumentationen till Windows.
- När du loggat in med tillräckliga behörigheter, påbörja installationen på nytt enligt instruktionerna i denna anvisning.

7.3 Uppkoppling av telefonistplatsen ej möjlig efter installation

Vid misslyckad uppstart av telefonistprogrammet kan följande dialoger visas:

Felaktigt Användarnamn eller lösenord:



För att åtgärda problemet:

- Kontrollera att användarnamnet och lösenordet som du har angivit stämmer överens med det som du fått från din Centrex-leverantör.
- Om fel användarnamn eller lösenord angivits, upprepa inloggningen med korrekta uppgifter.
- Om korrekt användarnamn och lösenord har använts och ny korrekt inloggning trots detta inte kan genomföras, kontakta Centrex Helpdesk.

Problem med uppkoppling mot ISDN-nätterminalen:



För att åtgärda problemet:

- Kontrollera att ISDN-adaptorn har förbindelse med nätterminalen.
- Kontrollera under Hjälp - Telefoniinställningar i Telefonistplatsen att korrekt inloggningsnummer och talförbindelsesnummer har angivits (uppgifterna hittar du i dokumentationen från din Centrex-leverantör).
- Om möjligt, kontrollera att ISDN-anslutningen fungerar genom att ansluta annan ISDN-utrustning till nätterminalen (exempelvis Terminaladapter med analoga portar)
- Upprepa inloggningen. Om felet kvarstår, kontakta Centrex Helpdesk.

Problem med uppkoppling mot telenätet / AXE



För att åtgärda problemet:

- Kontrollera under Hjälp - Telefoniinställningar i Telefonistplatsen att korrekt inloggningsnummer och talförbindelsenummer har angivits (uppgifterna hittar du i dokumentationen från din Centrex-leverantör).
- Om felaktiga uppgifter visas i Telefoniinställningar, upprepa installationsförfarandet och ange korrekta nummer.
- Utför nytt inloggningsförsök.
- Om felet kvarstår, kontakta Centrex Helpdesk.

Användarnamnet används redan



För att åtgärda problemet:

- Kontrollera att användarnamnet och lösenordet som du har angivit stämmer överens med det som du fått från din Centrex-leverantör för aktuell plats.
- Om fler platser har installerat i företaget, kontrollera att samtliga platser använder rätt användarnamn.
- Utför nytt inloggningsförsök.
- Om felet kvarstår, kontakta Centrex Helpdesk.

Felaktiga uppgifter har angivits vid installation



För att åtgärda problemet:

- Starta om installationen och kontrollera att platsnamnet och licenskoden som du har angivit stämmer överens med de som står på värdehandlingen.
- Om uppgifterna är felaktiga, korrigera dessa och fortsätt med installationen tills den är avslutad. Observera att uppgifterna måste skrivas in exakt som de står i dokumentationen, stora och små bokstäver får ej ändras.
- Utför nytt inloggningsförsök.
- Om felet kvarstår, kontakta Centrex Helpdesk.