# Installationsguide, Marvin Maxi/Midi

## Innehåll

**1 Ändringsinformation ..... 2**

**2 Installation av Telefonistplats Marvin Midi / Maxi ..... 3**

2.1 Inledning ..... 3
2.2 Förutsättningar för en framgångsrik installation ..... 3
2.3 Kort om installationen ..... 4
2.4 Leveransinnehåll ..... 4

**3 Krav på hårdvara ..... 5**

3.1 Krav på PC-prestanda ..... 5
3.2 Anslutning av telefonistplatsen till Centrexväxeln ..... 5
3.2.1 ISDN-anslutning ..... 5
3.2.2 IP-anslutning ..... 5

**4 Installationsprocedur ..... 6**

4.1 Kontroll av installerad hårdvara för ISDN ..... 6
4.2 Starta installationen, förberedelser ..... 7
4.3 Inmatning av företagsspecifika uppgifter ..... 8
4.3.1 För Telefonistplats Marvin Maxi: ..... 8
4.3.2 För Telefonistplats Marvin Midi: ..... 11
4.3.3 För både Marvin Midi och Maxi: ..... 14
4.4 Val av installationskatalog ..... 15
4.5 Installation ..... 16
4.6 Behörighet att ändra systemtid ..... 18
4.7 Unik windowsinloggning för telefonister och administratörer ..... 18
4.8 Fördröjning vid tangentnedtryckning ..... 18
4.9 F1-hjälp i Windows Vista och senare ..... 19
4.10 Installation av RSS-flöden i telefonistplatsen ..... 19
4.11 Kontroll av installation ..... 19
4.11.1 Windows 7 eller tidigare ..... 20
4.11.2 Windows 8 eller 8.1 ..... 20

**5 Så här startar du telefonistplatsen ..... 22**

5.1 Förutsättning ..... 22
5.2 Start av Telefonistplats Marvin ..... 22

**6 Avinstallation ..... 24**
6.1 Avinstallation av Telefonistplats Marvin Maxi / Midi ..... 24

**7 Problem vid installation av Telefonistplats ..... 27**
7.1 Användaren saknar administratörsrättigheter ..... 27
7.2 Uppkoppling av telefonistplatsen ej möjlig efter installation ..... 27

# 1 Ändringsinformation

| Rev. | Ändring | Datum |
|---|---|---|
| H | Uppdateringar m a p Trimum. Ändrat logotyp och layout. | 2009-10-13 |
| | - Infört kapitel Ändringsinformation | 2009-10-13 |
| I | Uppdateringar för OWS 3.1 | 2010-09-03 |
| | - Lokal Katalog | |
| | - Tips om F1-help | |
| | - DPI inställning begränsade till 96DPI | |
| J | Uppdateringar för OWS 3.2 | 2011-09-26 |
| | - DPI begränsning borttagen | |
| K | Uppdateringar för OWS 3.3 | 2012-04-12 |
| | - Val mellan ISDN och IP-telefoni | |
| | - Val att installera chatstöd eller inte | |
| L | Mer om installation av IP-ansluten telefonist | 2012-06-01 |
| M | Installation av RSS-källor för nyheter i telefonistplatsen<br>Mindre uppdateringar för Windows 8.x | 2013-14-10 |

# 2 Installation av Telefonistplats Marvin Midi / Maxi

## 2.1 Inledning

Denna installationsanvisning beskriver installation av telefonistprogramvaran Telefonistplats Marvin Midi / Maxi. Telefonistplatsen kan användas för att ta emot och förmedla samtal samt utföra sökningar i företagets katalog i en Telia Centrex lösning.

Denna anvisning gäller även för Administratörsplats Marvin. Om en sådan installeras, hoppa över de punkter och delar som berör telefoni och hårdvara för telefoni, t ex Eicon Diva-kortet.

Utseendet på dialoger och annat i den här anvisningen kan skilja sig något från hur det ser ut vid installation beroende på vilket operativsystemsversion som används.

## 2.2 Förutsättningar för en framgångsrik installation

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

- Dator med fullständigt installerad och fungerande hårdvara samt operativsystem (se avsnitt *Krav på PC-prestanda*).
- Att installatören har grundläggande kunskap om aktuell operativsystemversion.
- Erforderliga tjänster beställda hos Telia Centrex.
- Tillgång till uppgifter om användarnamn och lösenord för telefonistinloggning mot katalogserver. Dessa uppgifter tillhandahålls normalt av telefoniadministratören på företaget.
- Uppgifter om IP-adress till aktuell katalogserver krävs också för att installationen skall kunna utföras. Även detta bör företagets administratör känna till.
- Installerad och konfigurerad dataförbindelse till Marvin Server (gäller endast Marvin Maxi).
- Telefoniförbindelse till Centrexväxeln (endera ISDN eller IP-anslutning)
  A. Om ISDN-anslutning används för telefoniförbindelsen måste följande finnas:
     1. ISDN-anslutning/interfacekort i PC'n installerad och konfigurerad (se avsnitt *ISDN-anslutning*).
     2. ISDN-abonnemang med tillhörande nätterminal.
  B. Om IP-förbindelse används måste följande finnas:
     1. Dataförbindelse till TGW samt att TAC-programvaran installerats.
- 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 kan dessutom komma att placeras i Windows-katalogen.

För att utföra installationen bör du ha grundläggande kunskaper i den Windows-version som installationen görs på.

## 2.4 Leveransinnehåll

Programvaran för Telefonistplats Marvin Maxi / Midi för nedladdning som en självuppackande fil innehållande Installationsprogramvaran. Den nedladdade filen heter något som liknar ”Installationsfiler för Marvin MAXI 3_xxx.exe” där 3_xxx är ett versionsnummer. Installationen innehåller följande programvara och dokumentation:

- Telefonistprogramvara Telefonistplats Marvin.
- Användarguide för telefonistplatsen.
- Drivrutiner till ISDN-kort Eicon Diva ISDN+CT för Windows 2000/XP/Vista.
- Installationsanvisning för telefonistprogramvara (denna anvisning).
- Installationsanvisning för ISDN-kortet (separat anvisning).
- TAC-programvara för IP-ansluten telefonistplats
- Installationsanvisning för TAC-programvara (separat anvisning).

För företag med fler platser kan konfigurationsinformation innehållande serienummer levereras separat, i dessa fall kan samma installationsfil användas för samtliga platser. Observera att varje enskild plats måste konfigureras med för platsen korrekta uppgifter för att inloggning mot katalogserver skall fungera.

# 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 Anslutning av telefonistplatsen till Centrexväxeln

Telefonistplatsen kommunicerar med Centrexväxeln för att kunna hantera samtal till växeln . Anslutningen kan vara endera av typen ISDN eller IP (IP finns enbart för Marvin MAXI).

### *3.2.1 ISDN-anslutning*

Denna anslutning utgörs av ett ISDN-abonnemang med tillkopplad nätterminal.
I telefonistplatsens PC måste dessutom en av de godkända ISDN-adaptrarna vara installerad (finns listade i dokumentet ”022-FS-MARVIN Platform requirements” under avsnittet ”ISDN-adapters”). Installationen av ISDN-adaptern behandlas inte i detta dokument men programvaran för Eicon-kortet finns med som ett val i installationsmenyn.

#### *3.2.1.1 Headset för telefonistljudet vid ISDN-anslutning*

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 detaljer kring hårdvarukrav hänvisas till Centrex Helpdesk.

### *3.2.2 IP-anslutning*

Denna anslutning utgörs av en en SIP-klientprogramvara/”SoftPhone” (TAC) med dataförbindelse till Centrexväxeln.

#### *3.2.2.1 Telefonistljudet vid SIP-anslutning*

Vid installationen av TAC-programvaran väljs vilket ljud-“device” i PC:n som ska användas . Om man inte vill använda den i TAC-programmet inbyggda “softphonen” för telefonistljudet kan man inne i telefonistprogrammet ställa in att telefonistljudet kopplas till en extern telefon istället (t.ex. en mobiltelefon). Denna inställning är individuell per telefonistsignatur.

# 4 Installationsprocedur

## 4.1 Kontroll av installerad hårdvara för ISDN

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

- Öppna **Kontrollpanelen**.
- 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, t ex ditt nätverkskort finns installerade i datorn och därmed presenteras i listan, detta är helt normalt och påverkar normalt ej funktionen på din ISDN-adapter.

## 4.2 Starta installationen, förberedelser

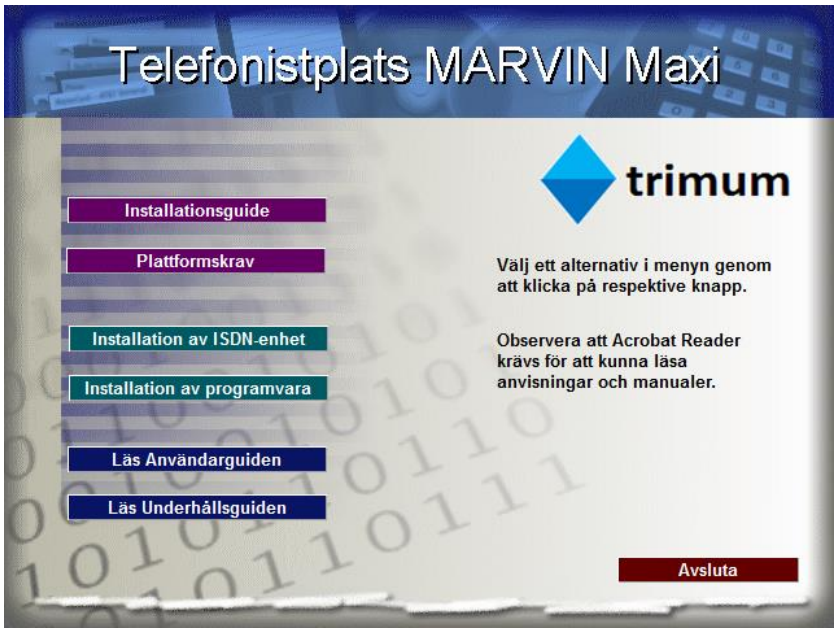
Innan du startar installationen av programvaran för Telefonistplats Marvin måste du förvissa dig om att samtliga åtgärder är vidtagna enligt avsnittet *Förutsättningar för en lyckad installation* i denna installationsanvisning.

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.

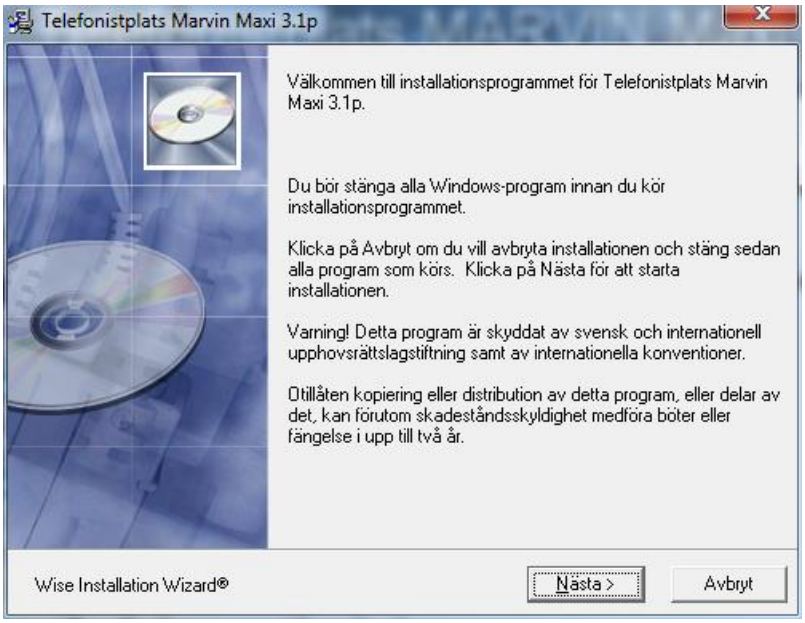
- Se till att inga andra program är startade, om så är fallet, avsluta alla startade program och gå sedan vidare.

- Starta den självuppackande filen ”Installationsfiler Marvin …” som laddats ned och följ instruktionerna till dess en meny ”**Telefonistplats Marvin”** visas.




- Välj **Installation av programvara**, klicka dig fram till **Installera Telefonistplats Marvin**. ( Om menyn inte skulle visas, kan den startas genom att köra filen Setup.bat).

- Därefter startar installationsprogrammet och följande bild visas:

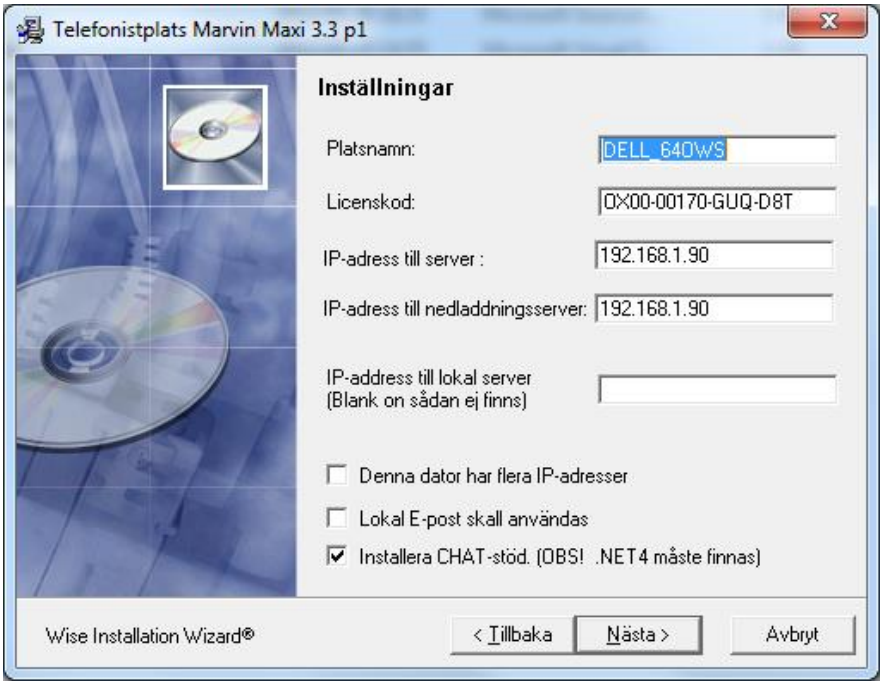



- Läs noga igenom instruktionerna i dialogrutan och klicka sedan på **Nästa**.

## 4.3 Inmatning av företagsspecifika uppgifter

### *4.3.1 För Telefonistplats Marvin Maxi:*

Om du har följt installationsanvisningens tidigare kapitel kommer följande bild att visas på skärmen:



För att din telefonistplats skall fungera korrekt är det mycket viktigt att du fyller i uppgifterna i detta fönster korrekt. Du skall ha fått nödvändig information från Telia Centrex som du skall ange här.

- I fältet **Platsnamn** skall du fylla i telefonistplatsens namn, detta namn står i den skriftliga information som du har erhållit från Telia Centrex.

- I fältet **IP-adress till server** anger du adressen till katalogservern som du fått tillsammans med övriga uppgifter.

- I fältet **IP-adress till nedladdningsserver** anges adressen till den dator som innehåller uppgraderingar (nya versioner) av telefonistprogramvaran.

- **Licenskod** måste fyllas i med de uppgifter tillhörande platsen som du har erhållit från Telia Centrex för att telefonistplatsen skall fungera.

- I fältet **IP-adress till egen server** anges adressen till den dator som innehåller en lokal kopia av företagskatalogen, **OBS** ska endast fyllas i om ditt företag har tillvalet ”Lokal Katalog”, lämna annars blankt.

- Kryssa för rutan **Lokal E-post skall användas** för att aktivera den funktionen.

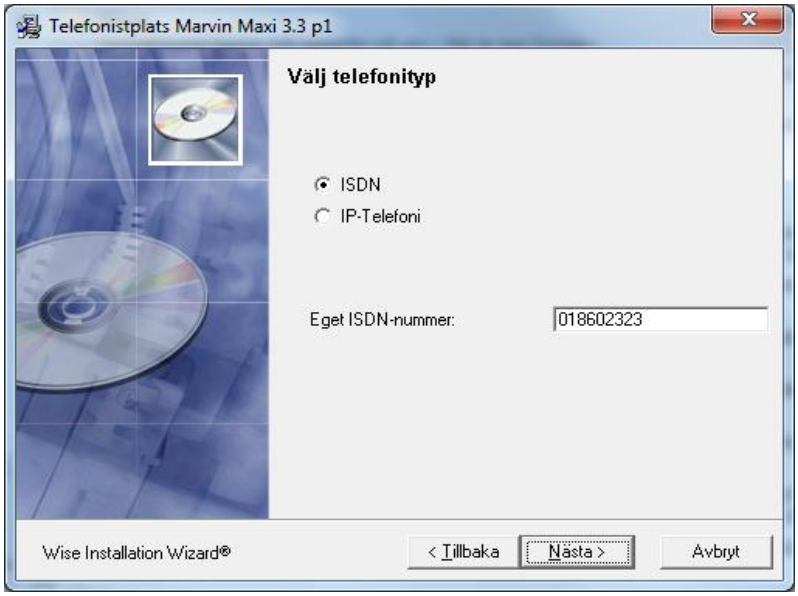
- Kryssa för rutan **Installera CHAT-stöd** om platsen ska ha möjlighet att chatta med användare. Observera att .NET 4.0 måste vara installerat på datorn för att chat ska fungera. Det kan laddas ner från Microsoft.

- Rutan **Denna dator har flera IP-adresser** kryssas för om telefonistplatsen har mer än en IP-adress som båda kan kommunicera med Marvin Server, t ex om två nätverkskort eller ett extra interface finns.

- När samtliga uppgifter är korrekt ifyllda, klicka på **Nästa**.

- Välj endera **ISDN** eller **IP-telefoni**.

- **Om du valt ISDN**: I fältet **Eget ISDN-nummer** fyller du i det nummer som finns angivet på den ISDN-nätterminal (ISDN NT) som telefonistplats är ansluten till. Observera att det normalt finns två nummer angivna på nätterminalen och att du bör välja det nummer som du använder för telefonistplatsen (Man kan ha 2 telefonistplatser anslutna till 1 ISDN-nätterminal).



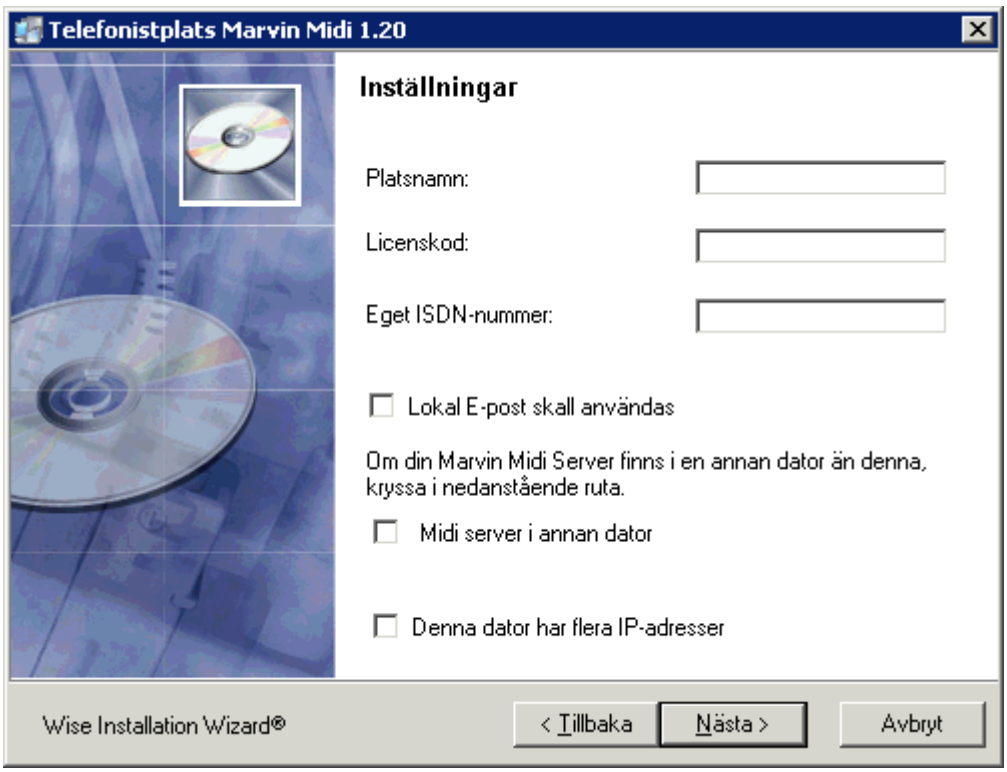

Om rutan för **flera IP-adresser** kryssades för i föregående meny visas följande dialog:

- Ange den IP-adress som är tänkt att användas för kommunikation mot Marvin Server. Observera att adressen som anges här måste vara statisk.

- Klicka på **Nästa**.

### *4.3.2 För Telefonistplats Marvin Midi:*

Om du har följt installationsanvisningens tidigare kapitel kommer följande bild att visas på skärmen:




För att din telefonistplats skall fungera korrekt är det mycket viktigt att du fyller i uppgifterna i detta fönster korrekt. Du skall ha fått nödvändig information från Telia Centrex som du skall ange här.

- I fältet **Platsnamn** skall du fylla i telefonistplatsens namn, detta namn står i den skriftliga information som du har erhållit från Telia Centrex.
- **Licenskod** måste fyllas i med de uppgifter tillhörande platsen som du har erhållit från Telia Centrex för att telefonistplatsen skall fungera.
- I fältet **Eget ISDN-nummer** fyller du i det nummer som finns angivet på den ISDN-nätterminal (ISDN NT) som telefonistplats är ansluten till. Observera att det normal sätt finns två nummer angivna på nätterminalen och att du bör välja det nummer som du använder för telefonistplatsen.
- Kryssa för rutan **Lokal E-post skall användas** för att aktivera den funktionen.
- Kryssa för rutan **Midi Server i annan dator** om den Midi Server du vill ansluta mot finns i en annan dator än den du just nu installerar i.

- Rutan **Denna dator har flera IP-adresser** kryssas för om telefonistplatsen har mer än en IP-adress, t ex om två nätverkskort eller ett extra interface finns.

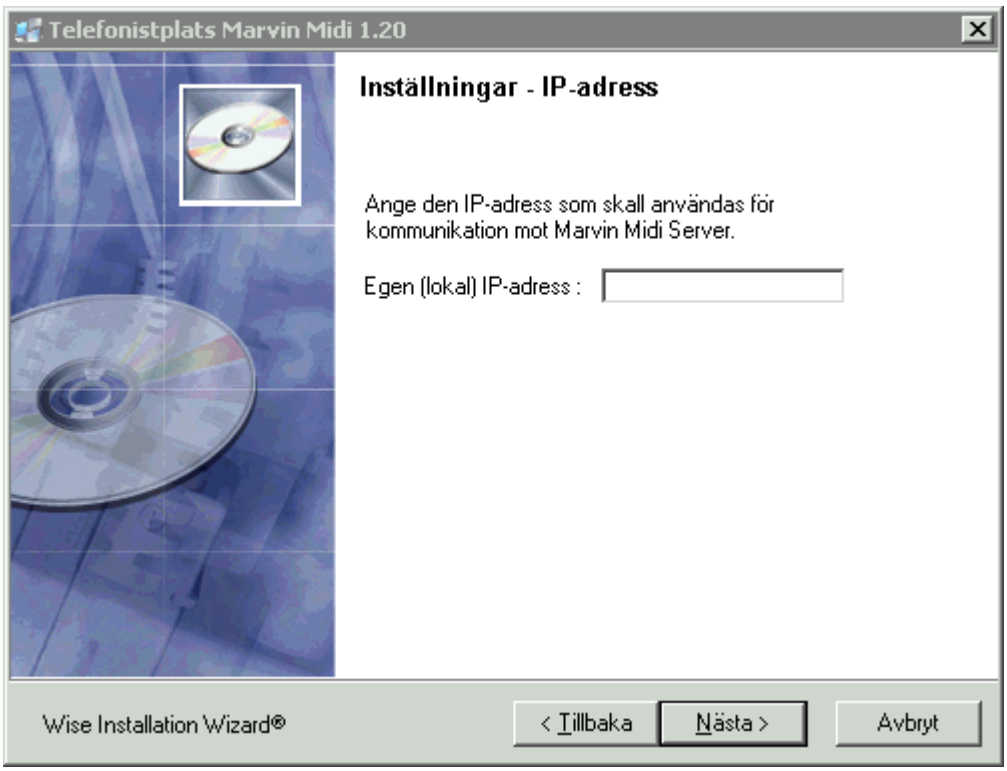
- När samtliga uppgifter är korrekt ifyllda, klicka på **Nästa**.

Om rutan **Midi Server i annan dator** kryssades i visas följande:

- I fältet **Namn/IP-adress till Midi server** anger du namnet eller adressen till Midi Server. Om namn används måste en fungerande tjänst för namnupplösning finnas i nätverket (DNS, WINS etc.)
  Om installationsprogrammet upptäcker att en Midi Server finns installerad i denna dator kommer en varningstext upp.

- Klicka på **Nästa.**

Om rutan för flera IP-adresser kryssades för visas följande dialog:

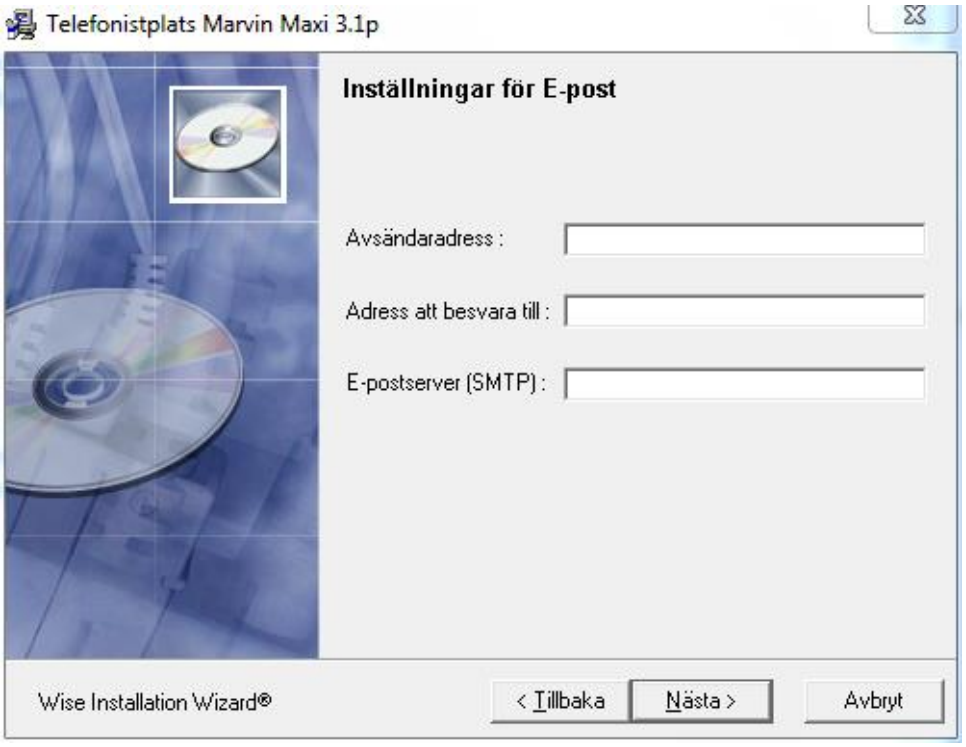



- Ange den IP-adress som är tänkt att användas för kommunikation mot Midi Server. Observera att adressen som anges här måste vara statisk.

- Klicka på **Nästa**.

### *4.3.3 För både Marvin Midi och Maxi:*

Om rutan för lokal e-post kryssades för visas följande dialog:

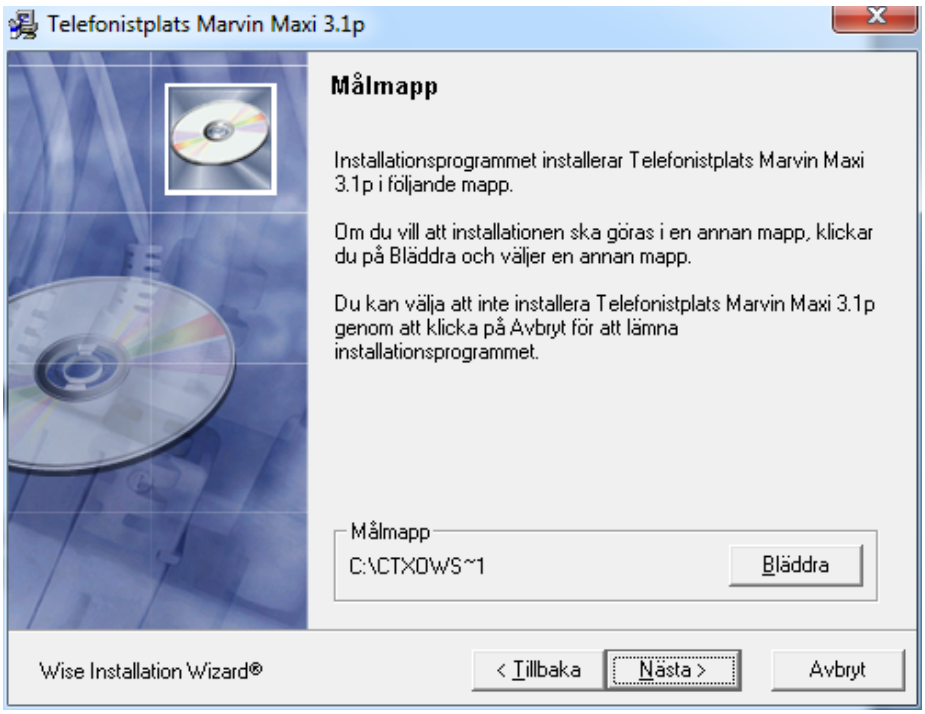



- I fältet **Avsändaradress** anger du den adress som mottagaren ser att brevet är skickat ifrån.
- I fältet **Adress att besvara till** anges den adress som mottagaren kan svara till.
- I fältet **E-postserver (SMTP)** anger du adressen till den e-postserver som skall hantera brev från telefonistplatsen.
- När samtliga uppgifter är korrekt ifyllda, klicka på **Nästa**.

## 4.4 Val av installationskatalog

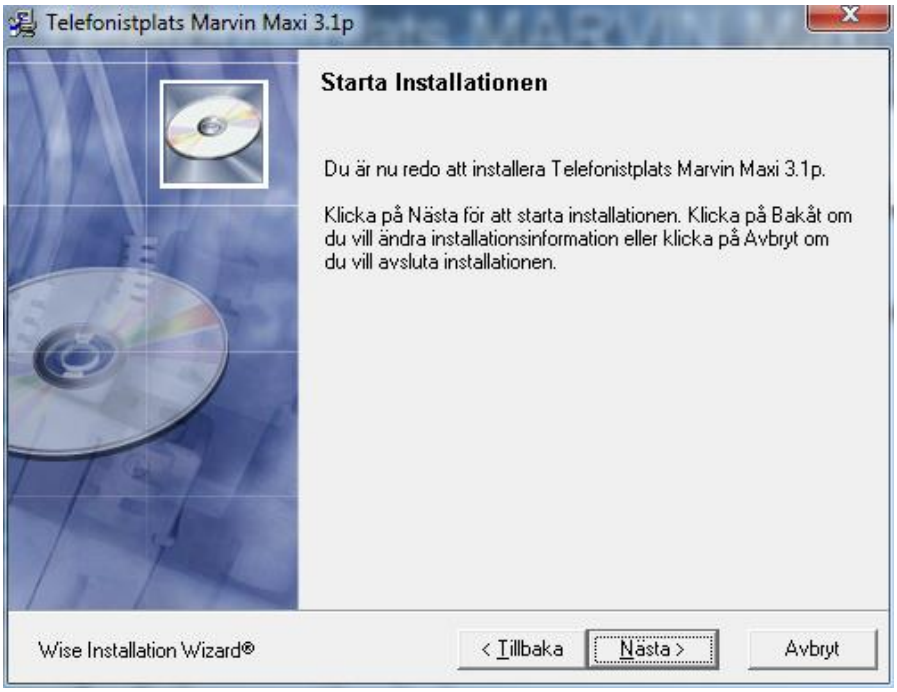
Du kommer nu att få möjlighet att välja i vilken katalog (mapp) på hårddisken som installationen skall göras.

- Om du vill att Telefonistplats Marvin 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

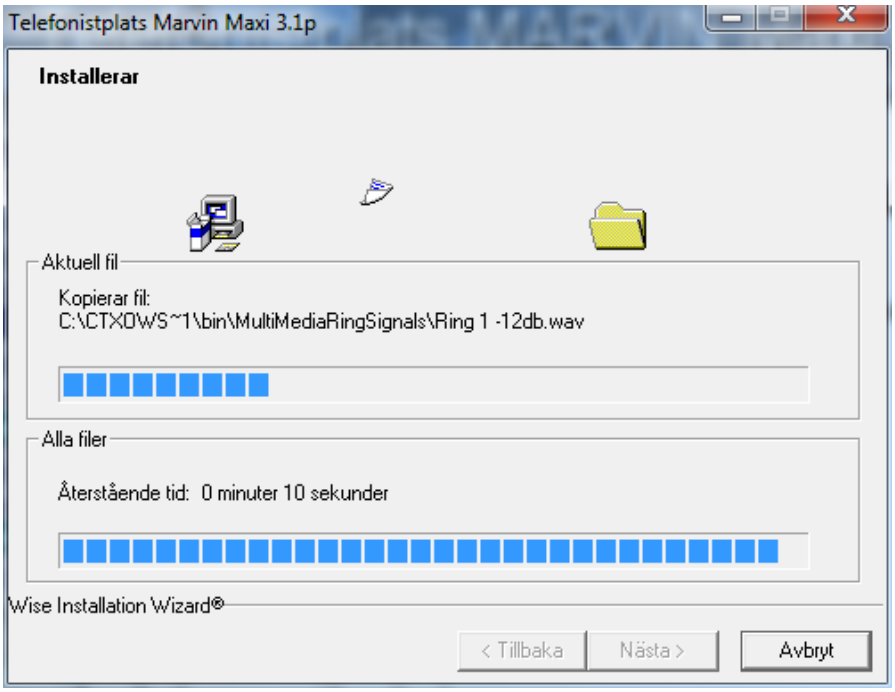
Om du har följt installationsanvisningen kommer nu följande bild att visas:



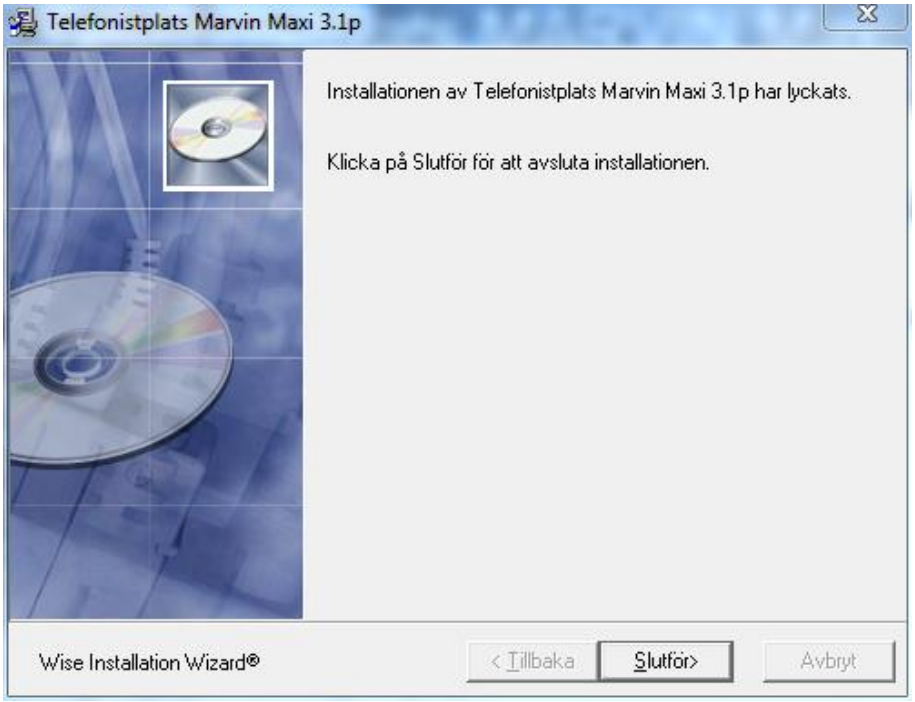

- I detta läge finns det möjligheter att ändra tidigare angivna val eller om du av någon anledning vill avbryta installationen, använd i så fall knapparna **Tillbaka** respektive **Avbryt**.

- 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:




- Välj **Slutför** för att avsluta installationen.

## 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 att 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.

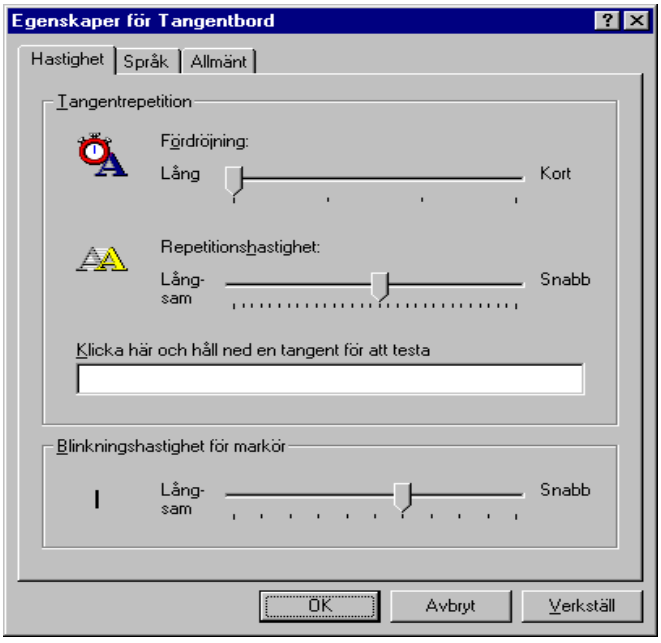
## 4.7 Unik windowsinloggning för telefonister och administratörer

För att användarinställningar i Telefonistplatsen och Administratörsplatsen skall fungera korrekt rekommenderas starkt att samtliga telefonister har en egen Windows-inloggning. I de fall som telefonisterna använder olika platser rekommenderas också att profilen tillåts vandra mellan platserna (*s k Roaming Profiles*) detta för att slippa göra inställningarna på varje plats. Av samma skäl rekommenderas **INTE** användande av *s k Mandatory Profiles* då vissa inställningarna då ej kan sparas korrekt.

## 4.8 Fördröjning vid tangentnedtryckning

För att inte telefonisten av misstag ska generera flera tangentnedtryckningar genom att hålla ner en tangent för länge, kan man ändra fördröjningen vid tangentnedtryckningar på följande vis.

- Öppna kontrollpanelen i Windows och klicka på **Tangentbord**. Följande ruta skall då visas.




- Sätt **Fördröjning** till början, dvs så lång fördröjning som möjligt.

- Sätt även **Repetitionshastighet** till mitten.

## 4.9 F1-hjälp i Windows Vista och senare

F1-hjälpen i Marvin använder WinHelp32.exe från Microsoft. Fr.o.m. Windows Vista är den möjligheten borttagen av Microsoft, men det går att själv ladda ner den filen från Microsofts supportsida. Obs, du måste vara inloggad som administratör när den installeras:

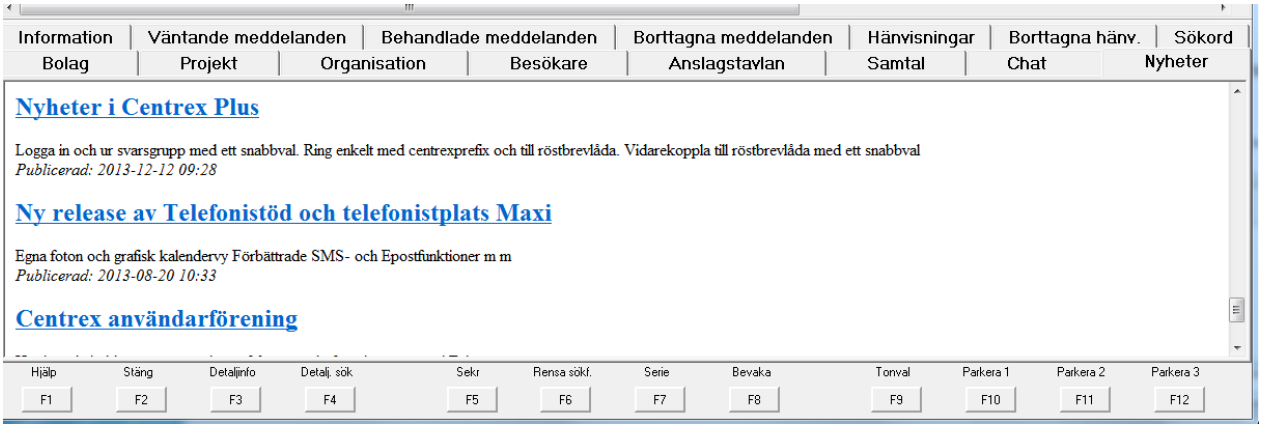
Du kan läsa mer om detta här:
http://support.microsoft.com/kb/917607

Där finns instruktion hur man laddar ned och installerar (se urklipp nedan)

## 4.10 Installation av RSS-flöden i telefonistplatsen

Telefonistplatsen kan abonnera på nyheter via RSS. RSS-länkarna anges i filen **rsslinks.txt,** som finns i installationskatalogen. Den kan fyllas med RSS-källor där nyheter hämtas automatiskt och presenteras under fliken Nyheter.

Exempel om man har Trimums RSS-källa http://trimum.se/rss/Marvinnyheter.xml inlagd i rsslinks.txt, så kan det se ut så här i telefonistplatsen:




Det går att ha flera RSS-länkar i filen. Lägg till dem som nya rader.

Telefonisterna styr under Användarinställningarna i OWS om och/eller hur ofta nyheterna hämtas.

## 4.11 Kontroll av installation

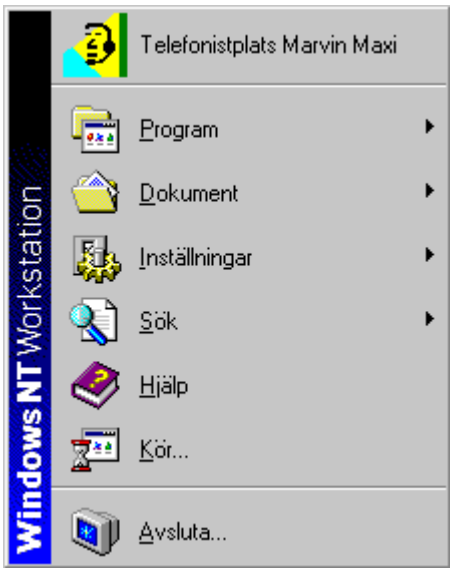
Installationen av Telefonistplats Marvin är nu slutförd. Efter installationen bör du starta om datorn och logga in i Windows som Telefonistanvändare.

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 starta telefonistplatsen. Först måste du hitta hur du strtar den i olika operativsystemversioner (se nedan). När du gjort detta fortsätt till nästa kapitel .

### *4.11.1 Windows 7 eller tidigare*

- I start meny skall det nu finnas en ikon som möjliggör start av telefonistplatsen (inte i Vista eller Windows 8):

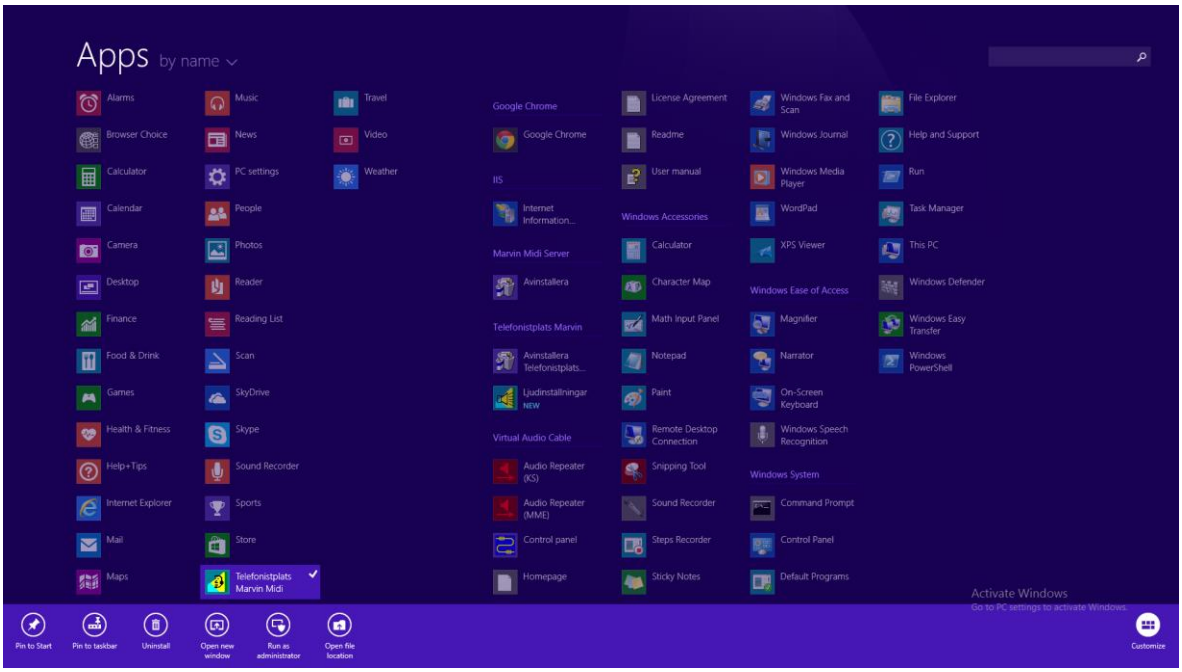



- Klicka på Telefonistplats Marvin Maxi / Midi för att starta programmet.

### *4.11.2 Windows 8 eller 8.1*

I Windows 8 och 8.1 finns det flera metoder att hitta det installerade telefonistprogrammet.

Ett exempel:  Lista upp alla ”appar” (telefonistprogrammet ska finnas med där)




”pinna” sedan fast telefonistprogrammet till aktivitetsfält på skrivbordet och/eller startskärm.

# 5 Så här startar du telefonistplatsen

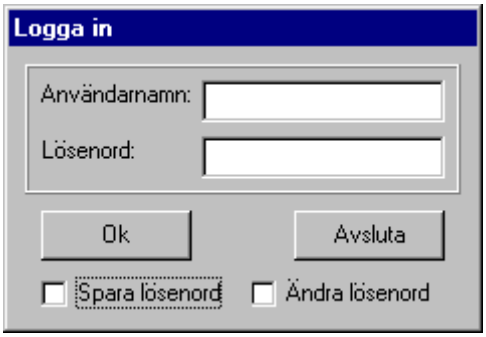
## 5.1 Förutsättning

För att Telefonistplats Marvin 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 ikonen i startmenyn om operativsystemet är Windows 7 eller tidigare. För Windows 8 och Windows 8.1 hittar man programmet på samma sätt som övriga ”appar”.

Uppgifter om vilket användarnamn och lösenord som du skall användas för inloggning av telefonistplatsen mot katalogservern (Marvin Server) bör du ha fått från telefonistadministratören på ditt företag.

## 5.2 Start av Telefonistplats Marvin

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

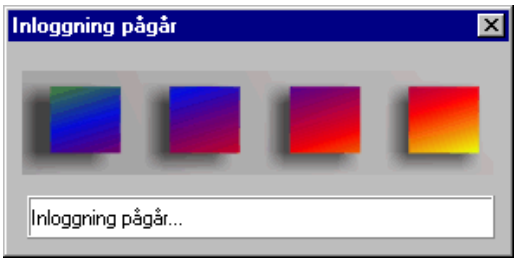



- I Fältet Användarnamn skall du fylla inloggningsidentiteten för inloggning av telefonisten mot katalogservern (Marvin Server).
- I fältet Lösenord fyller du i det lösenord som hör till Användarnamnet (telefonisten).
- När Användarnamn och Lösenord är ifyllda, klicka på **OK**.

Vilka användarnamn respektive lösenord som skall användas är konfigureras av företagsadministratören.

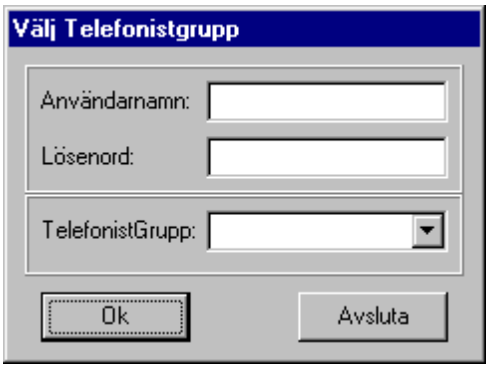
**OBS!** Kryssa ej för Ändra lösenord vid första inloggningen, läs först igenom kapitlet om denna funktion i Användarmanualen för Telefonistplats Marvin Maxi / Midi.

Följande bild visar att anslutning mot katalogservern pågår:




Nu försöker telefonistplatsen att försöka koppla upp sig mot katalogservern, om uppkopplingen lyckas kommer en dialog liknande denna att visas:

(Denna dialog visas inte om telefonisten endast har tillgång till en telefonistgrupp)




- Välj telefonistgrupp för inloggning och avsluta sedan med OK.

Platsen skall nu vara redo för användning, status raden bör ha följande utseende efter inloggningen:

Detta utseende indikerar att platsen nu är klar för att användas.

För detaljer kring handhavandet vid förmedling av inkommande / utgående samtal, sökning i katalogen och övriga funktioner rekommenderar vi starkt att du läser användarmanualen för Telefonistplats Marvin Maxi / Midi innan du fortsätter med användandet av telefonistprogrammet.

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

# 6 Avinstallation

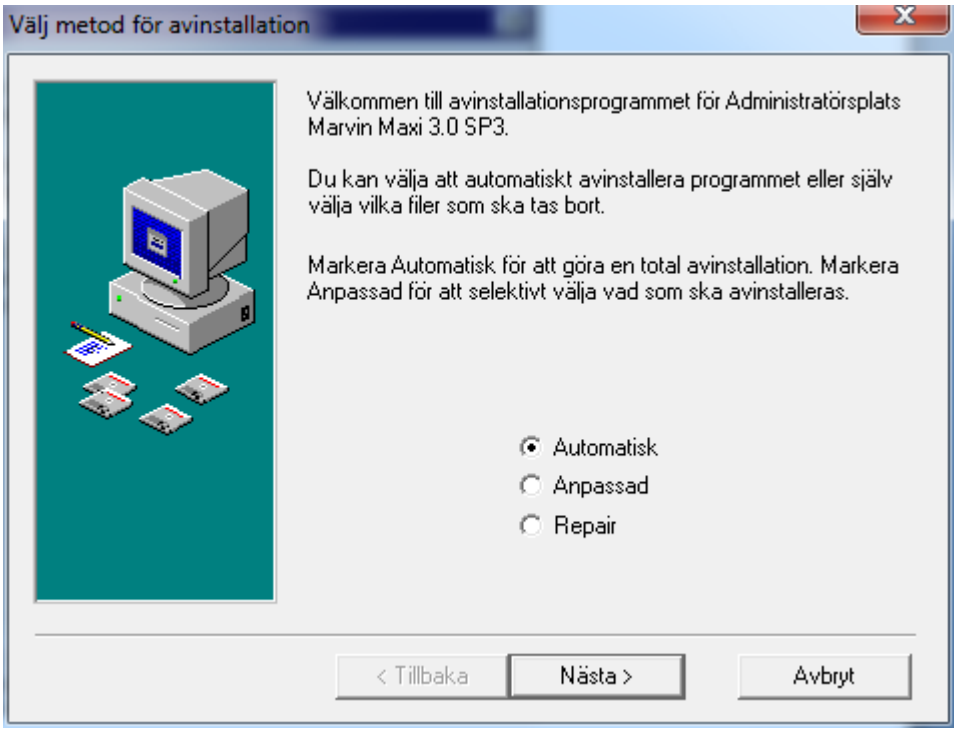
## 6.1 Avinstallation av Telefonistplats Marvin Maxi / Midi

Om du av någon anledning inte längre vill ha kvar telefonistprogrammet i datorn kan du lätt avinstallera det. Vid avinstallationen tas samtliga inställningar och filer som lagts till vid installationen bort från din dator ( men med undantag för fallet att installationen gjorts från en självupppackande installationsfil där dess installationsbiblotek måste tas bort manuellt efter att avinstallationen gjorts).

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

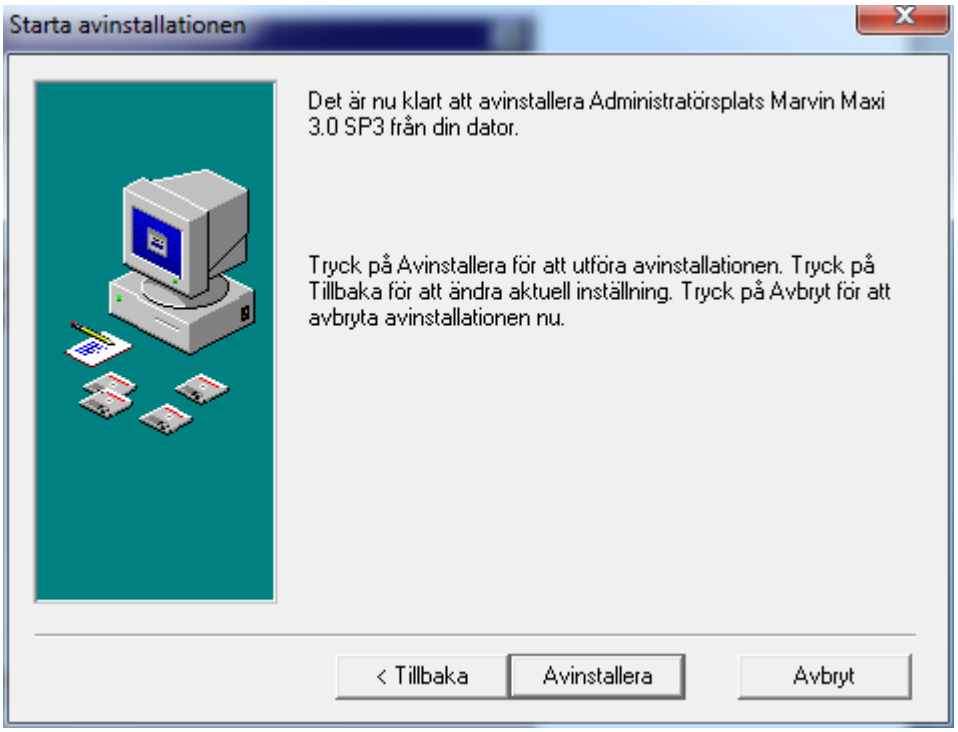
Avinstallationen är mycket enkel, den går till enligt följande:

- Logga in i Windows som Administratör.
- Använd endera via kontrollpanelen operativsystemets standardfunktion för att avinstallera programm eller sök rätt på ”**Avinstallera Telefonistplats Marvin Maxi / Midi”** som finns i installationsmappen. Följande visas då



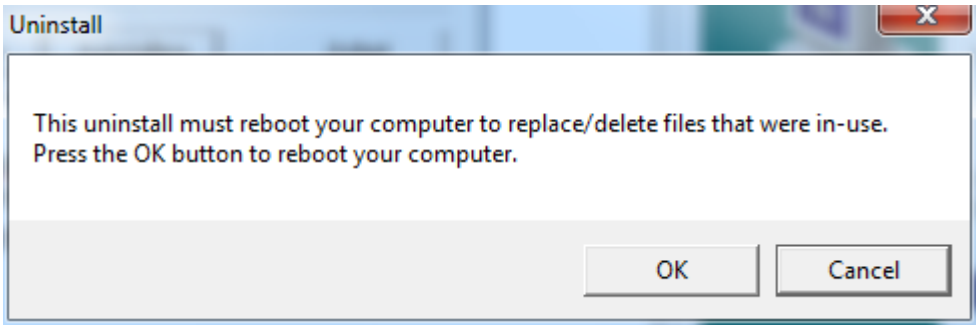

- Välj **Automatic** och forsätt med att klicka på **Next**.

Nu visas:




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

Följande bild visas om du har valt att fullfölja avinstallationen:




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

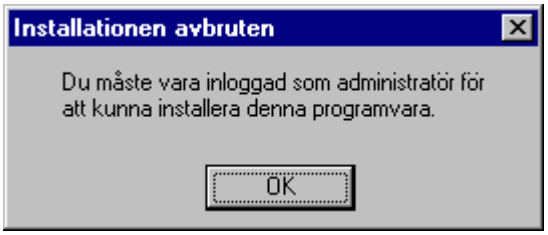
Vi rekommenderar starkt att datorn startas om för att avinstallationen skall slutföras korrekt.

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

# 7 Problem vid installation av Telefonistplats

## 7.1 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.

## 7.2 Uppkoppling av telefonistplatsen ej möjlig efter installation

Vid misslyckad uppstart av telefonistprogrammet kan följande dialoger visas:

**Problem vid uppkoppling mot Katalogserver**

För att åtgärda problemet:

- Kontrollera att rätt IP-adress till servern har angivits vid installationen genom att starta installationen ånyo och kontrollera uppgifterna. Om felaktiga uppgifter har angivits, ändra dessa och slutför installationen enligt anvisningarna.
- Om server angivits med namn, kontrollera att namnuppslagning fungerar. Detta kan t ex göras med kommandot ”*ping <servernamn>*”.

- Förvissa dig om att datorn alternativt nätet som datorn sitter på har förbindelse med den router som skall användas för kommunikation mot katalogservern.

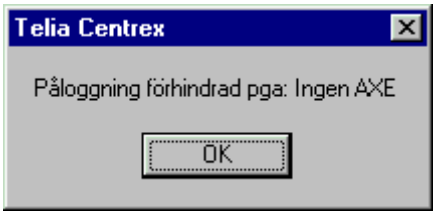
- Om felet kvarstår, kontakta Centrex Helpdesk för vidare instruktioner.

**Felaktigt Användarnamn eller lösenord har angivits:**

För att åtgärda problemet:

- Kontakta företagets katalogadministratör och kontrollera användarnamn och lösenord, utför därefter nytt inloggningsförsök med korrekta uppgifter.

**Problem med uppkoppling mot ISDN-nätterminalen:**




För att åtgärda problemet:

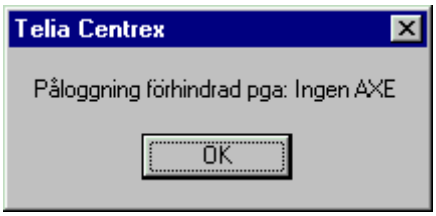
- Kontrollera att ISDN-kortet har förbindelse med nätterminalen.

- Kontrollera under Hjälp - Platsinformation i Telefonistplatsen att korrekt inloggningsnummer och talförbindelsenummer har angivits (uppgifterna hittar du i dokumentationen från Telia Centrex).

- 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 - Platsinformation i Telefonistplatsen att korrekt inloggningsnummer och talförbindelsenummer har angivits (uppgifterna hittar du i dokumentationen från Telia Centrex).
- Kontrollera att inloggad windowsanvändare har skrivrättigheter i katalogen <*windowskatalog*>\system32\.

- Om felaktiga uppgifter visas i Platsinformation, kontakta Centrex Helpdesk.

- Om korrekta uppgifter visas, utför nytt inloggningsförsök.

- Om felet kvarstår, kontakta Centrex Helpdesk.

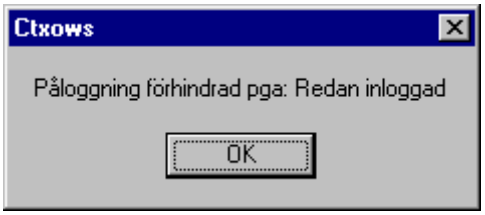
**Felaktigt inloggning mot AXE eller telefonnätet**

Felaktiga inloggningsdata är inlagda i katalogserver för aktuell plats.

För att åtgärda problemet:

- Kontakta Centrex Helpdesk för att avhjälpa felet.

**Användarnamnet används redan**




Samma inloggningsuppgifter finns lagrade i katalogservern för två eller flera av företagets platser.

För att åtgärda problemet:

- Kontakta Centrex Helpdesk.

**Problem vid uppkoppling mot Lokal Katalog/Backupserver**

Felsökning angående kunder med funktionen ”lokal katalog”/Backupserver beskrivs i manualen för installation av backupserver

**Felaktiga uppgifter har angivits vid installation**

För att åtgärda problemet:

- Starta om installationen och kontrollera att det platsnummer, företagsnamn och licenskod som du har angivit stämmer överens med de som du fått från Telia Centrex för aktuell plats.
- 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.