

Outlook2ePhorte
Sist oppdatert: 26.3.2009



ePhorte

Innholdsfortegnelse

INNHOLDSFORTEGNELSE	2
MASKINVARE.....	2
PROGRAMVARE.....	2
FORBEREDELSE FØR INSTALLASJON	3
EKSISTERENDE VERSJONER	3
KONFIGURASJONSFIL OG REGISTER INNSTILLINGER	3
INSTALLASJON PÅ KLIENTEN.....	3
ENDRING AV OPPSETT.....	6
IMPORT	6
IMPORT AV VANLIG E-POST	6
VEDLEGG A: VANLIGE PROBLEMER OG LØSNINGER.....	6
GENERELL FEILSØKING	7

Krav til installasjonsmiljø

Maskinvare

Det stilles ingen spesielle krav til maskinvare. Ytelsen på e-post integrasjonen vil selvsagt være avhengig av maskinens ressurser, belastningen på mailserver, og generell hastighet på nettverket.

Programvare

Programmet krever .NET rammeverket i versjon 2.0 for å fungere.

Forberedelse før installasjon

Outlook2ePhorte må installeres av en bruker som har rettigheter til å installere programvare på maskinen.

Eksisterende versjoner

Eksisterende versjoner av Outlook2ePhorte **må avinstalleres** før ny versjon installeres. Dette gjøres ved å velge "kontrollpanel" og så "legg til/fjern programmer". Finn så Outlook2ePhorte i listen og velg "Fjern".

Det er også særdeles viktig at Outlook **ikke kjører** under avinstallasjon eller installasjon.

Konfigurasjonsfil og register innstillinger

Installasjonen av Outlook2ePhorte skal kjøres sammen med en konfigurasjonsfil som oppgir standardverdier som Outlook2ePhorte skal benytte.

Filen heter "ephOffice.ini" og skal ligge i samme katalog som installasjonsfilen, "Outlook2ePhorte.msi". Det følger med en eksempelfil i installasjonspakka.

Verdiene som kan settes er:

EphorteRoot: Gir url til ePhorte installasjonen. F.eks. <http://server/ephorteweb>

ShowDebugMessages=0: Brukes ved feilsøking.

CreateMailHeaderOnImport=False|True. Anbefales satt til False. Denne innstillingen gjør at det genereres en ekstra mailheader som legges inn i hoveddokumentet.

DisableOutlook2ePhorte=False|True. Gjør at det er mulig å slå av Outlook2ePhorte for enkelte brukere

OverwriteCurrentUserSettings=False|True. Bestemmer om innstillinger fra HKEY_LOCAL_MACHINE alltid skal overskrive verdiene på HKEY_CURRENT_USER

BodyEncoding=iso-8859-1. Angir hvilken encoding som brukes ved skriving av epostens kropp til fil. Alternativer er for eksempel: iso-8859-1,utf-7,utf-8,utf-16,us-ascii

UseePhorteInSharepoint=False|True. Bestemmer om eksporten skal gå til ePhorte eller ePhorteInSharepoint.

Når installasjonen kjøres vil disse verdiene bli kopiert inn i registry under

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Gecko Informasjonssystemer\Outlook2ePhorte

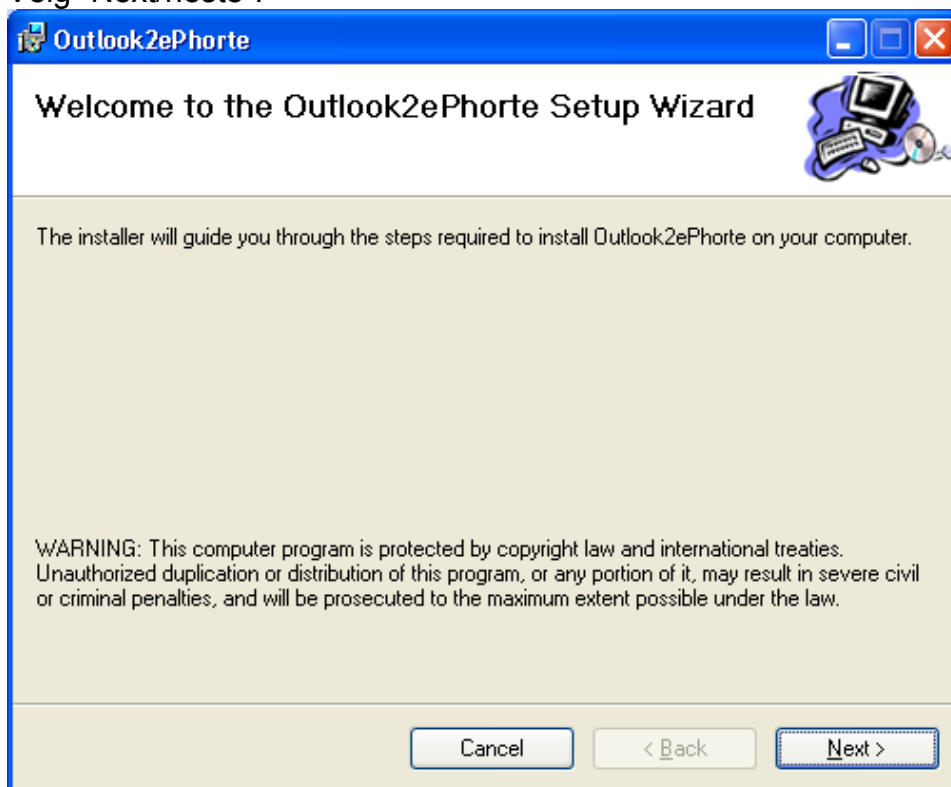
Ved oppstart av outlook vil så disse kopieres (ev. overskrive eksisterende i.henhold til innstillingen over) til HKEY_CURRENT_USER som brukes av Outlook2ePhorte under kjøring av programmet.

Installasjon på klienten

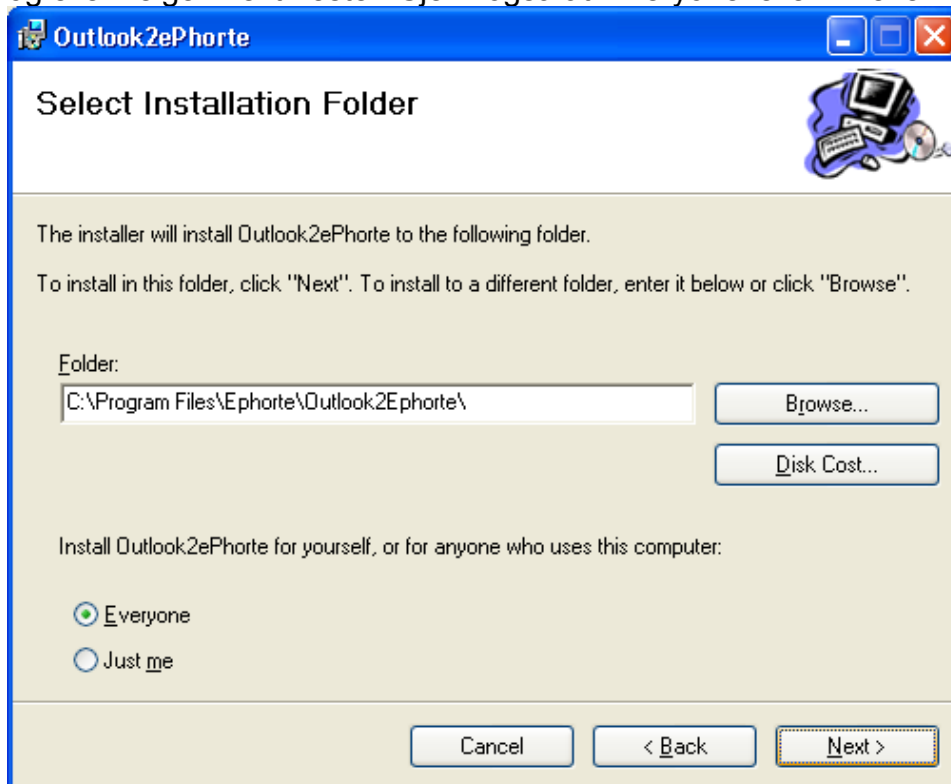
Sjekk først at ev. tidligere versjoner av Outlook2ePhorte er avinstallert og at Outlook ikke kjører.

Outlook2ePhorte

1. Dobbeltklikk på filen "Outlook2ePhorte.msi". Det kommer opp et velkomst-vindu. Velg "Next/neste".

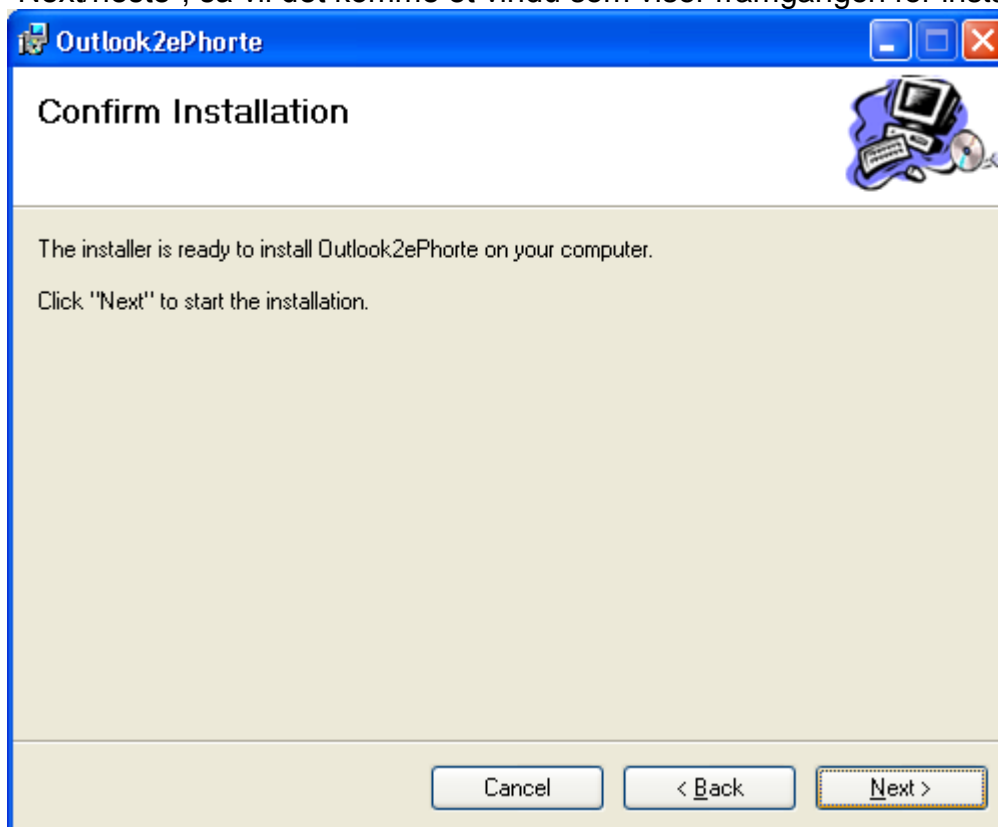


2. Neste vindu ber om katalogen du ønsker å installere Outlook2ePhorte i, og hvem som skal ha tilgang til programet. Du kan endre disse dersom du ønsker dette, og/eller velge "Next/neste". Sjekk også at 'Everyone' eller 'Alle' er valgt.

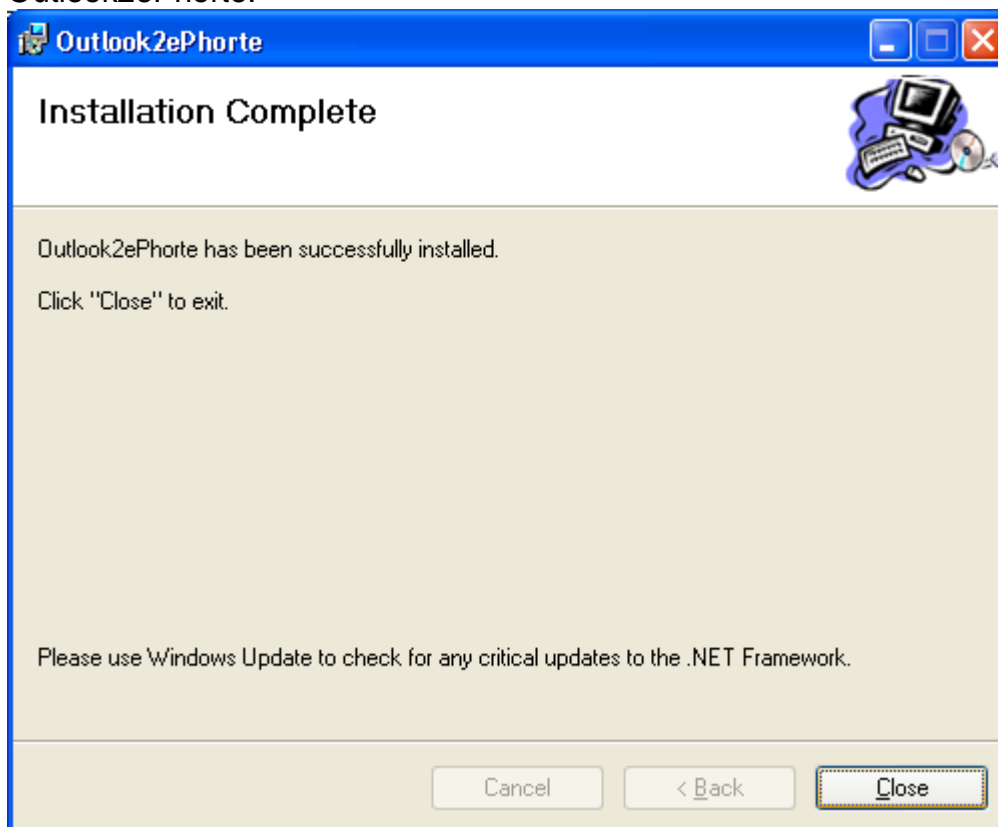


Outlook2ePhorte

3. Neste vindu gir beskjed om at alt er klart til installasjon, så her er det bare å velge "Next/neste", så vil det komme et vindu som viser framgangen for installasjonen.



4. Til slutt kommer et vindu med beskjed om at installasjonen er ferdig. Velg "Lukk/Close" for å lukke dette, og du er dermed ferdig med installasjonen av Outlook2ePhorte.



For å kjøre denne installasjonen "stille" brukes følgende kommando
Outlook2ePhorte.msi /qr

Ved installasjon på terminalserver må Outlook2ePhorte.msi og tilhørende konfigurasjonsfil kopieres inn lokalt på serveren og installeres derfra.

Endring av oppsett

Dersom du i etterkant av installasjon ønsker å endre konfigurasjonsverdiene, f.eks. dersom ePhorte har blitt flyttet, eller du ønsker å fjerne knappen, kan dette gjøres med å endre verdiene i registry som nevnt under [Konfigurasjonsfil og register innstillinger](#).

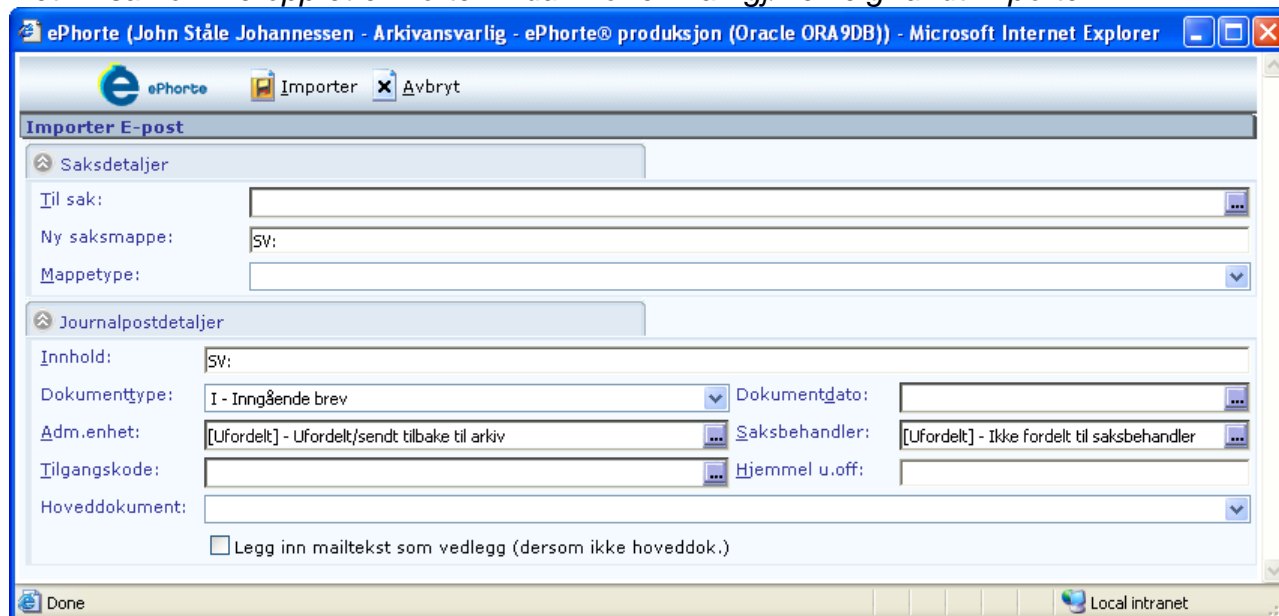
Import

Start Outlook dersom du ikke har gjort dette allerede. Du vil få opp en ny knapp som heter "Eksporter til Ephorte".



Import av vanlig e-post

Marker eposten som du ønsker å importere og klikk på "Eksporter til Ephorte". Det vil så komme opp et ePhorte vindu hvor en kan gjøre valg rundt importen.



Fyll inn du verdiene du ønsker på saken/journalposten el. eventuelt søk fram en eksisterende sak. "Hoveddokument" bestemmer hva som blir hoveddokumentet for journalposten. Her kan en velge et vedlegg ved e-posten, eller la denne stå blank, noe som gjør at selve teksten i e-posten blir hoveddokumentet.

Vedlegg A: Vanlige problemer og løsninger

Knappen "Eksporter til ePhorte" kommer ikke frem

Dette skyldes som oftest at Outlook2ePhorte er blitt installert mens Outlook kjører eller at forrige instans av Outlook ikke lukket seg korrekt.

Outlook2ePhorte

Lukk Outlook, sjekk i oppgavebehandling at prosessen er stoppet (outlook.exe) og start Outlook igjen. Dersom knappen fremdeles ikke kommer frem, må Outlook2ePhorte reinstallereres. Husk å avslutte Outlook som nevnt over.

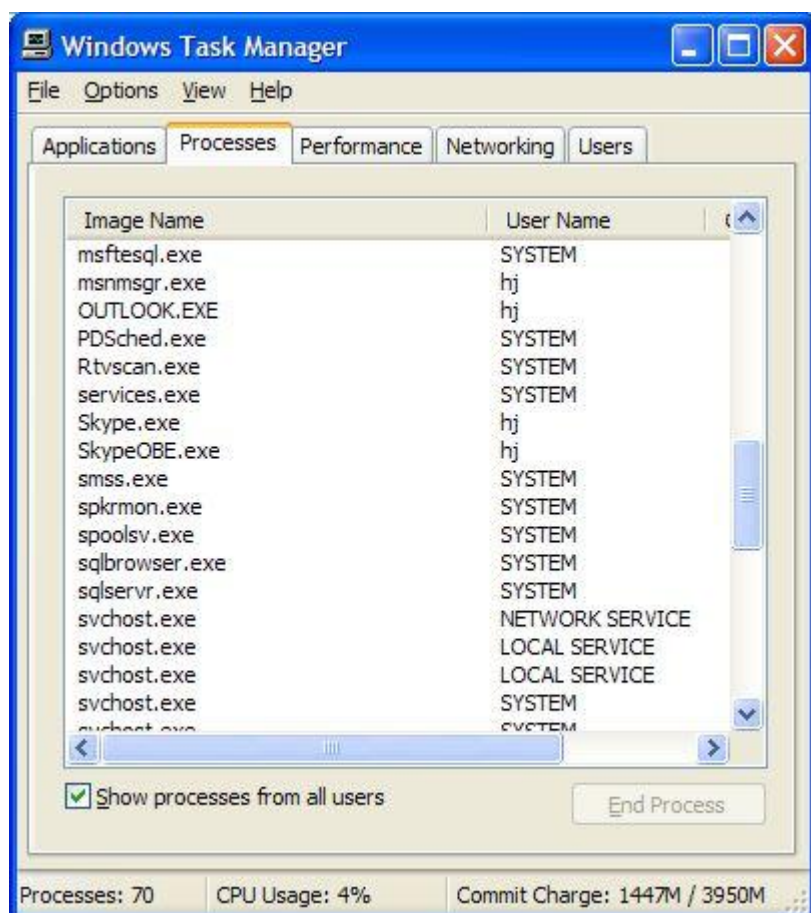
Generell feilsøking

Dersom feilen ikke er beskrevet under [Vanlige problemer og løsninger](#) kan følgende prosedyrer følges for å finne årsaken til feilen.

1. Reinstaller Outlook2ePhorte. Outlook er ikke 100% stabil ved tanke på COM-addins. Erfaringen sier at en reinnstallasjon kan rette verdier som er blitt feil i f.eks registry og Outlooks interne konfigurasjon.
2. Sjekk om det er andre COM-addins installert på maskinen og ev. avinstaller disse før en reinnstallasjon av Outlook2ePhorte

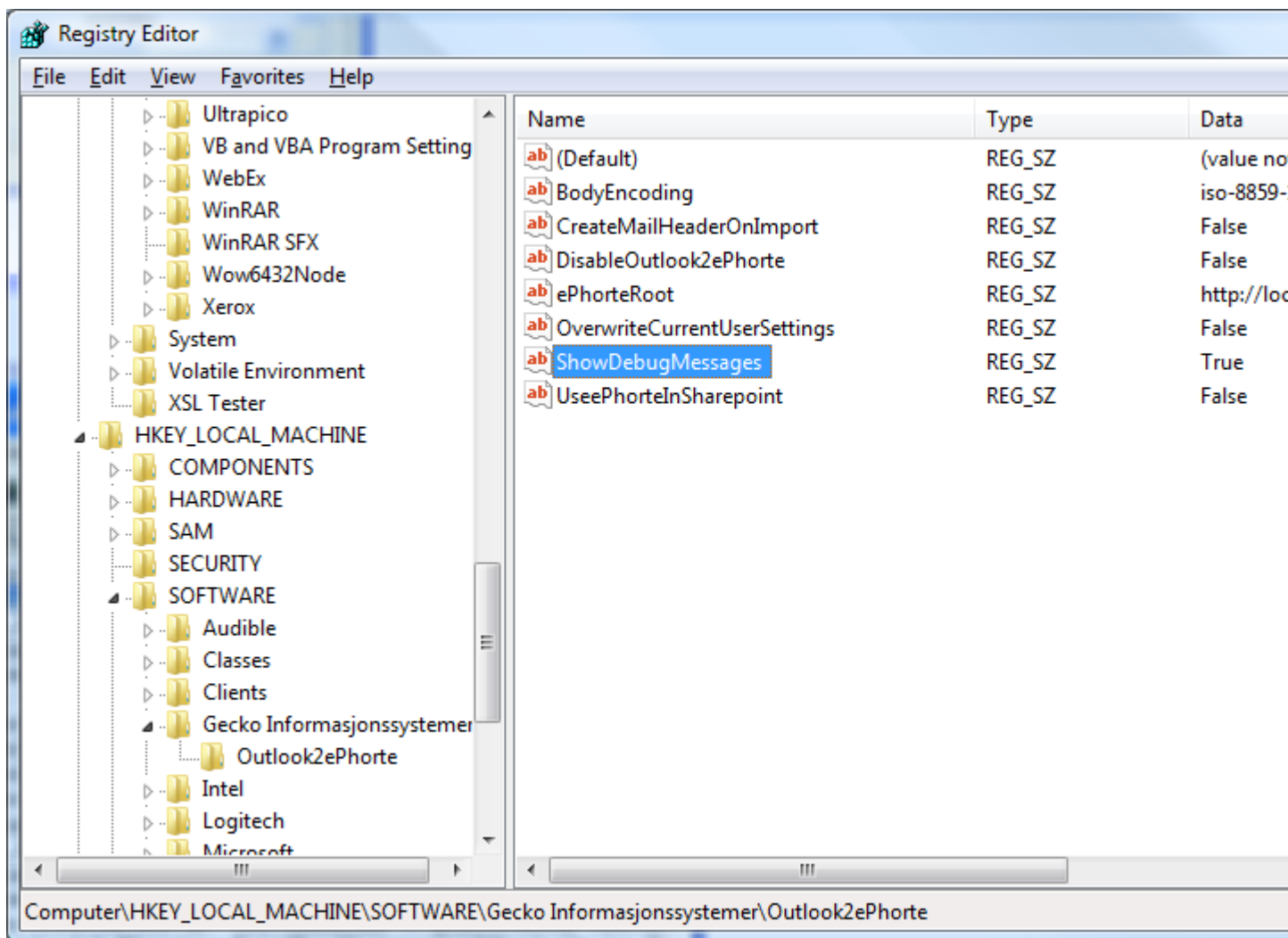
Logging

1. Avslutt eksisterende Outlook og sjekk at outlook.exe forsvinner fra oppgavebehandling



2. Start regedit fra kommandolinjen og sjekk at ShowDebugMessages er satt under HKEY_CURRENT_USER\SOFTWARE\Gecko Informasjonssystemer\Outlook2ePhorte. Dersom OverWriteCurrentUserSettings er satt til true, må også denne sjekkes under samme node under HKEY_LOCAL_MACHINE.

Outlook2ePhorte



3. Last ned DebugView fra [http://technet.microsoft.com/nb-no/sysinternals/bb896647\(en-us\).aspx](http://technet.microsoft.com/nb-no/sysinternals/bb896647(en-us).aspx) (helt nederst på siden), pakk ut og start filen `dbgview.exe`.
Sjekk at flagget `Capture Global Win32` er merket under `Capture`-menyen dersom valget er der.

4. Start Outlook på nytt.

5. Dersom problemet er eksport av epost til ePhorte eller generering av ny epost fra ePhorte, forsøk også å gjøre dette

6. I vinduet til DebugView vil det komme logg. Lagre denne og send til kundestøtte.

Outlook2ePhorte

#	Time	Debug Print
0	0.00000000	[824] OnConnection Called
1	0.05618479	[824] application ActiveExplorer Is 34
2	0.05634390	[824] m_baseClass: Outlook2Ephorte.EphOutlook, Nothing
3	0.05662958	[824] application: System.__ComObject, Nothing: False
4	0.05965640	[824] length: 0
5	0.06083112	[824] C:\Program Files\Ephorte\Outlook2Ephorte\AddInM
6	0.26005393	[824] OnConnection Finished
7	0.72448522	[824] OnStartupComplete Called
8	1.40330935	[824] OnDisconnection Called
9	1.87857425	[824] OnConnection Called
10	1.87875485	[824] application ActiveExplorer Is 34
11	1.87881541	[824] m_baseClass: Outlook2Ephorte.EphOutlook, Nothing
12	1.87887013	[824] application: System.__ComObject, Nothing: False
13	1.88001573	[824] length: 1
14	1.96410739	[824] Outlook2ePhorte: InitHandler - gShowDebug: Syste
15	1.96414745	[824] Outlook2ePhorte: InitHandler - m_olOutlook is N
16	1.96972871	[824] Outlook2ePhorte: InitHandler - m_olExplorer is
17	1.97239840	[824] Outlook2ePhorte: InitHandler - m_olExplorers is
18	1.97482717	[824] Outlook2ePhorte: InitHandler - m_olInspectors i:
19	1.97740626	[824] Outlook2ePhorte: InitHandler - oCBs: Nothing: Fa
20	1.97764456	[824] Outlook2ePhorte: InitHandler - oMenuBar: Nothin
21	2.19272566	[824] Outlook2ePhorte: InitHandler - Adding buttons s
22	2.19407344	[824] Outlook2ePhorte: CheckIniFile - IniFile=C:\Docu
23	2.19420290	[824] Outlook2ePhorte: CheckIniFile - IniFileC=C:\Doc
24	2.19431043	[824] Outlook2ePhorte: CheckIniFile - IniFileT=C:\DOC
25	2.19653058	[824] Outlook2ePhorte: Finally ReadFromFile

Kontakt EEKundestotte@ergogroup.no ved problemer.