Outlook Add-in für Placetel UC-One

Benutzerhandbuch

V10.2.0

Dokumentenversion 2.0

Outlook Add-In für Placetel UC-One Benutzerhandbuch

Copyright Hinweis

Copyright © 2015 finocom AG
Alle Rechte vorbehalten.

Jegliche technische Dokumentation, die von der finocom AG (Placetel) zur Verfügung gestellt wird ist urheberrechtlich geschützt und proprietär
Die Veröffentlichung dieses Dokumentes unterliegt der Geheimhaltungsvereinbarung der finocom AG (Placetel).

Kein Teil dieser Veröffentlichung darf ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung der finocom AG (Placetel) dupliziert, kopiert, weitergegeben oder in irgendeiner anderen Form zugängig gemacht werden.

Die finocom AG (Placetel) behält sich das Recht vor, Änderungen ohne vorherige Ankündigung vorzunehmen.

Schutzmarken

Alle in diesem Dokument erwähnten Produktnamen können Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Firmen sein und werden hiermit anerkannt.

1 Einleitung

Das Outlook Add-in für Placetel UC-One stellt eine Integration zwischen dem Placetel UC-One Desktop Client für Windows und Microsoft Outlook dar.

Dieses Add-in erweitert Microsoft Outlook um die Möglichkeit, die „Verfügbarkeit" aller Placetel UC-One Desktop-Kontakte anzuzeigen.

Außerdem können native Funktionen des Desktop Client wie Chat, Anrufen vom Computer, Anrufen vom Telefon und Videoanrufe innerhalb von Microsoft Outlook gestartet werden.

©2015 FINOCOM AG / PLACETEL

2 Unterstützte Systeme

Folgende Systeme werden unterstützt:

- Microsoft Outlook 2007, Microsoft Outlook 2010 (32 and 64-bit), und Microsoft Outlook 2013 (32 and 64-bit)
- Microsoft Windows 7, Microsoft Windows 8, und Microsoft Windows 8.1
- UC-Desktop Release 20.2.0.x oder höher

> **Anmerkung**: Die aktuelle Version dieses Add-ins funktioniert nicht wenn Sie Microsoft Office Communicator, Microsoft Lync oder Skype installiert haben. Sie müssen diese Programme deinstallieren um dieses Add-in zu benutzen.
>
> Bei der Installation von Office/Outlook 2013 wird Lync standardmäßig mitinstalliert.
> Sie müssen während der Installation das Häkchen für Lync entfernen und mit der Installation fortfahren. Für weitere Informationen siehe 9 Fehlerbehebung

Die folgenden Sprachen werden vom Installationsprogram sowie vom Add-in unterstützt:

- Chinesisch (Vereinfacht)
- Englisch
- Französisch
- Französisch (Kanada)
- Deutsch
- Italienisch
- Japanisch
- Koreanisch
- Spanisch
- Spanisch (International)

Folgende Third-Party Komponenten werden benötigt, damit das Add-in problemlos funktioniert:

- Microsoft .NET Framework 4 Client Profile
- Microsoft Visual Studio Tools for Office (VSTO) 2010 Runtime
- Microsoft Visual C++ 2010 Redistributable Package (x84/x64)

©2015 FINOCOM AG / PLACETEL

Diese Komponenten werden automatisch runtergeladen und mitinstalliert, falls diese nicht auf Ihrem System zu finden sind, außerdem sollten diese Komponenten nicht deinstalliert werden solange das Add-in verwendet wird.

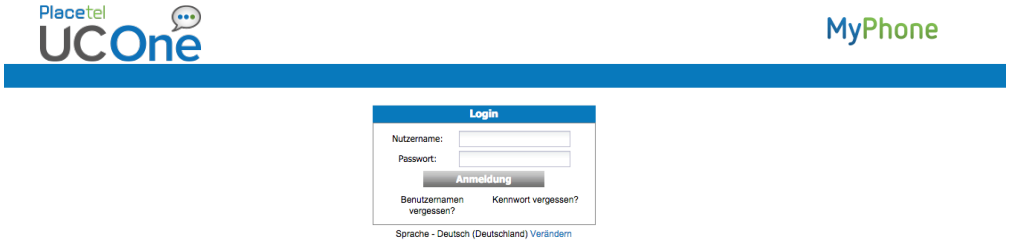
> **Anmerkung**: Der Placetel UC-One Desktop Client muss mit Administratorrechten unter *C:\Programme* oder *C:\Programme (x86)* installiert sein.

©2015 FINOCOM AG / PLACETEL

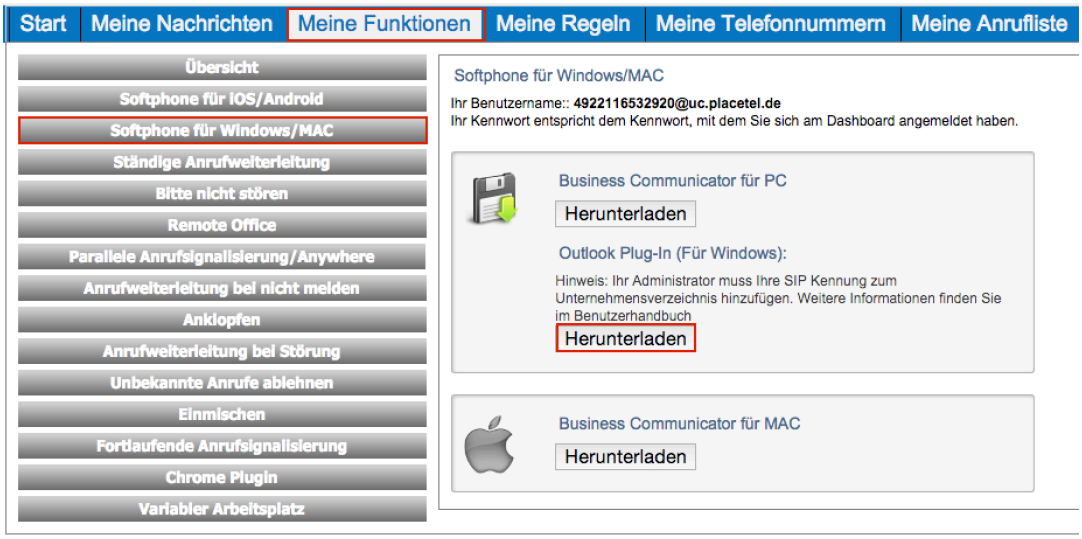
3 Installationsassistent

3.1 Herunterladen des Add-ins

- Melden Sie sich in Ihrem My Phone Portal an



- Wählen Sie im Reiter “Meine Funktionen” den Menüpunkt “Softphone für Windows/MAC” aus.



- Klicken Sie unter der Überschrift Outlook Plug-in auf “Herunterladen”

3.2 Installation des Add-ins

Laden Sie die aktuellste Version des Installationsprogramms herunter und starten Sie die Installation mit einem Doppelklick. Stellen Sie sicher, dass weder Microsoft Outlook, noch der Placetel UC-One Desktop Client gestartet sind und beenden Sie diese falls nötig.

©2015 FINOCOM AG / PLACETEL

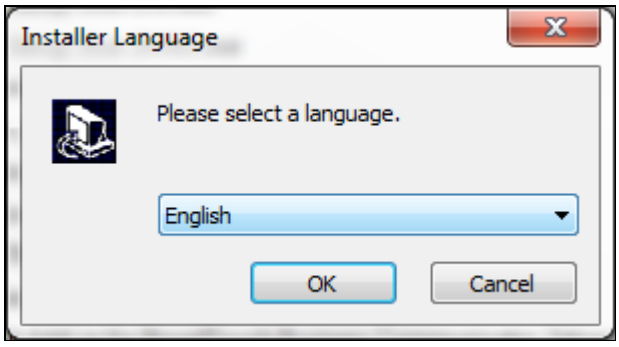


Abbildung 1 Installation – Sprachauswahl

- Wählen Sie Ihre Sprache und klicken auf “Ok”.

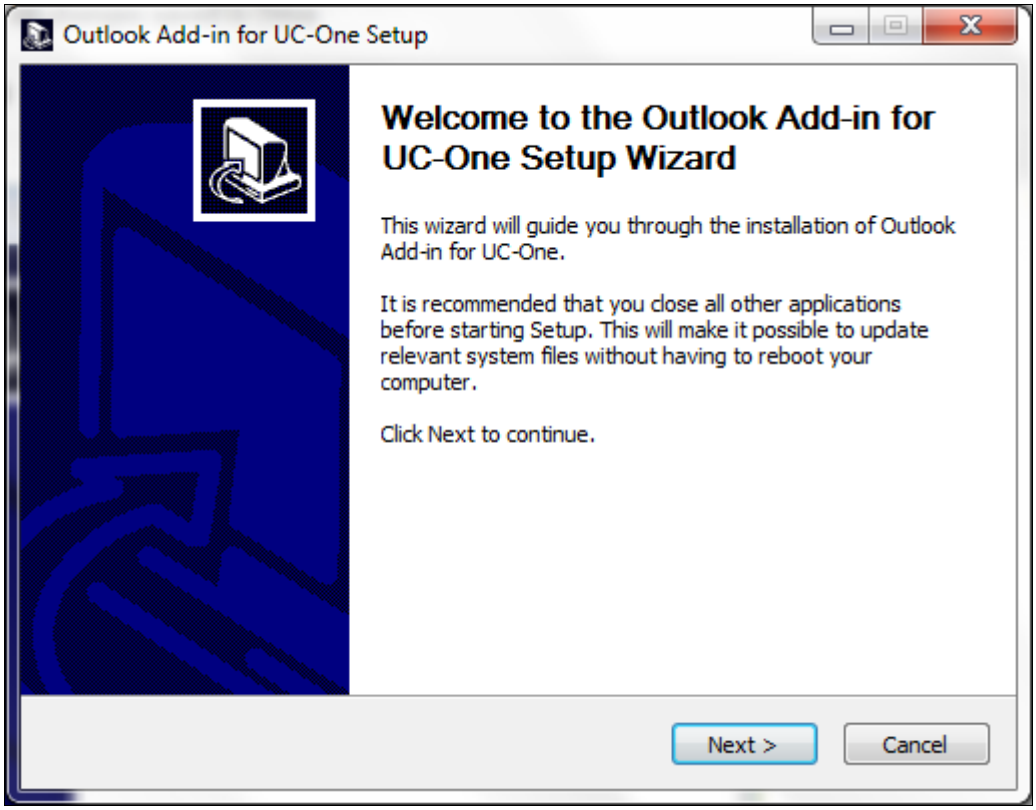


Abbildung 2 Installation – Willkommensbildschirm

- Klicken Sie auf “Weiter”

©2015 FINOCOM AG / PLACETEL

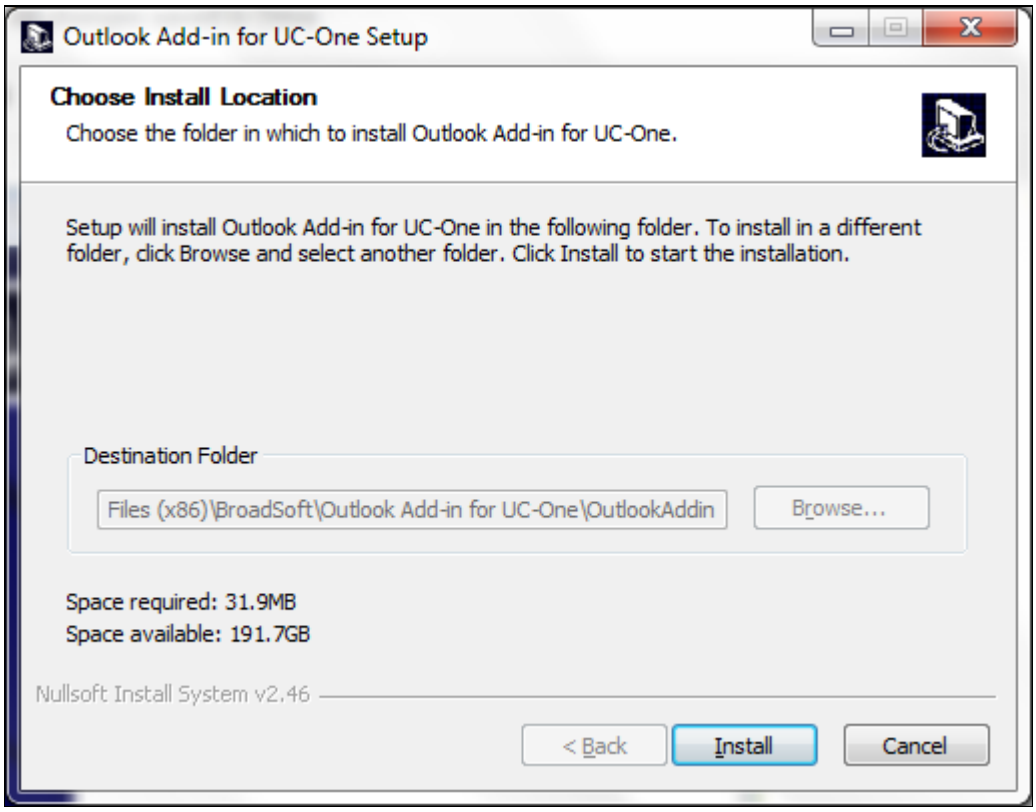


Abbildung 3 Installation - Installationsverzeichnis

- Klicken Sie auf "Installieren", um die Installation zu beginnen. Bitte beachten Sie, dass das Installationsverzeichnis nicht geändert werden kann und automatisch ausgewählt wird.
- Sie sehen folgende Fehlermeldung, wenn Microsoft Outlook bereits gestartet ist. Sie müssen Microsoft Outlook beenden und auf „Wiederholen“ klicken, um mit der Installation fortzufahren.

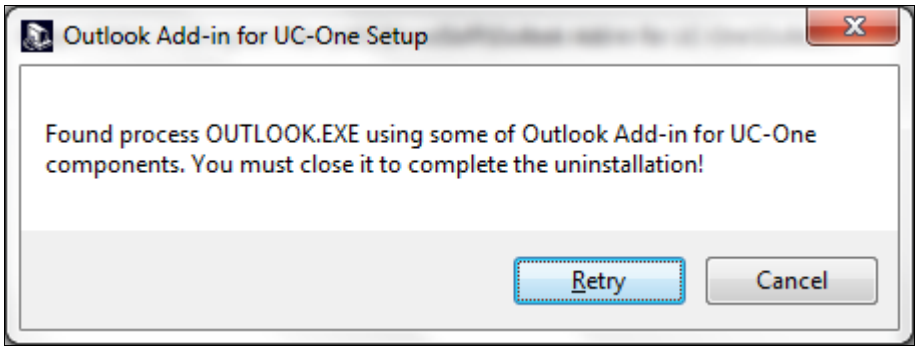


Abbildung 4 Installation – Fehler durch gestartetes Outlook

©2015 FINOCOM AG / PLACETEL

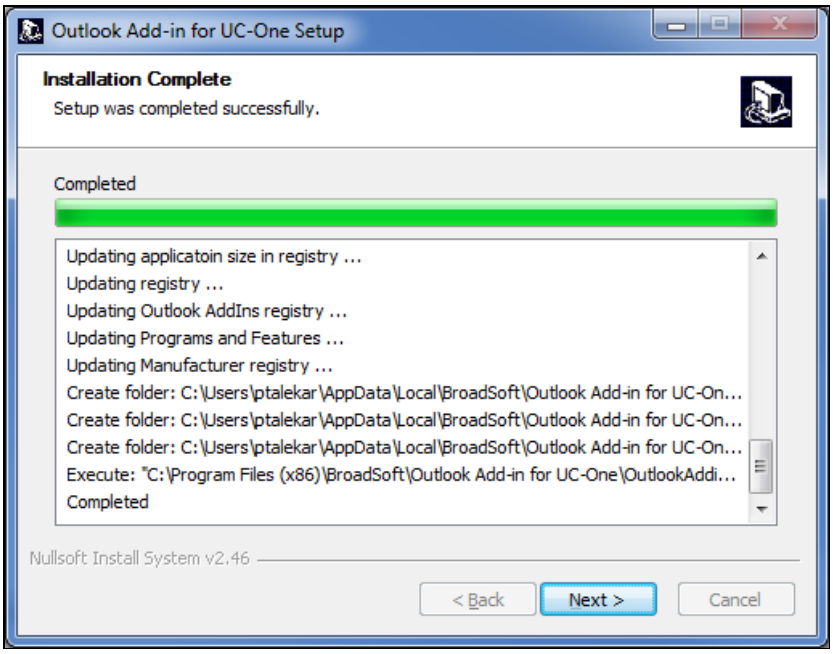


Abbildung 5 Installation Fortschrittanzeige

- Klicken Sie auf “Weiter”.

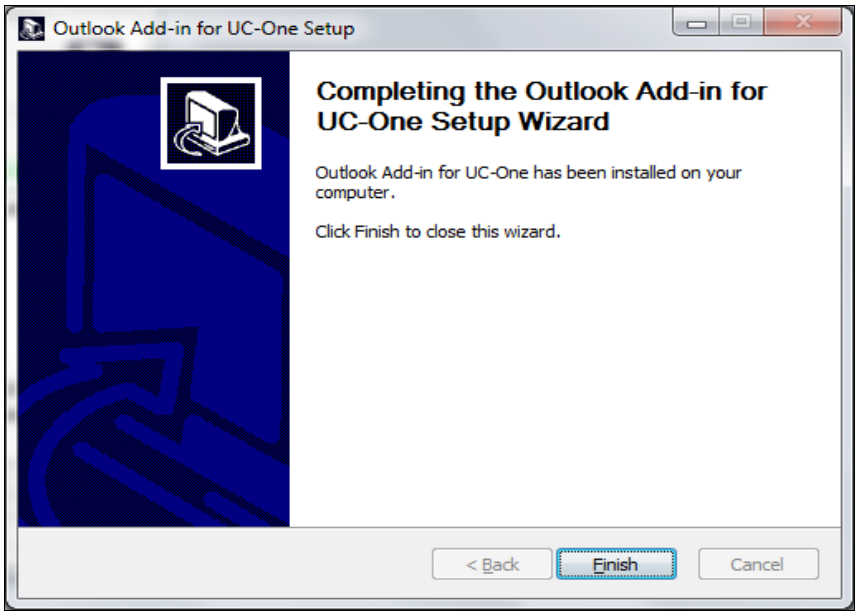


Abbildung 6 Installation – Installation Fertiggestellt.

- Klicken Sie auf “Fertigstellen”

©2015 FINOCOM AG / PLACETEL

4 Funktionen

4.1 Verfügbarkeit in Outlook

Diese Funktion zeigt die “Verfügbarkeit” eines Kontaktes an. Verfügbarkeits-Informationen werden vom Placetel UC-One Desktop Client bezogen und neben Kontakten in E-Mails und Kalenderterminen angezeigt.

Im folgenden Beispiel sehen Sie eine E-Mail, bei der im To- und From-Feld die Verfügbarkeit verschiedener Kontakte angezeigt wird.

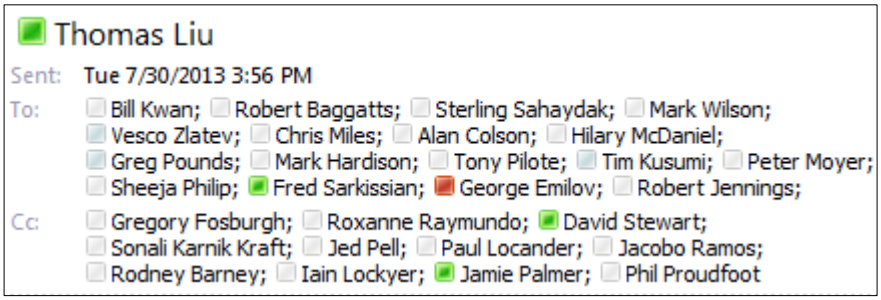


Abbildung 7 Verfügbarkeit von Outlook Kontakten

Die Verfügbarkeit eines Kontaktes kann auf „Verfügbar“, „Abwesend“, „Beschäftigt“, oder „Offline“ gestellt sein, siege Screenshot

Abbildung 8 Verfügbarkeit Stati

Anmerkung: Sie müssen über den Placetel UC-One Desktop Client angemeldet sein um Verfügbarkeit Informationen zu sehen. Außerdem wird die Verfügbarkeit nur für Kontakte aus Ihrer Kontaktliste mit einer gültigen SIP-Kennung angezeigt.

©2015 FINOCOM AG / PLACETEL

4.2 Kommunikationsmöglichkeiten in Outlook

Diese Funktion erlaubt Ihnen durch einen Rechtsklick auf die E-Mail in Ihrem Postfach, den Absender wahlweise anzurufen oder mit ihm zu chatten. Sie können mit dem Absender chatten, ihn direkt vom Computer anrufen, von Ihrem Telefon anrufen sowie ein Videotelefonat starten.

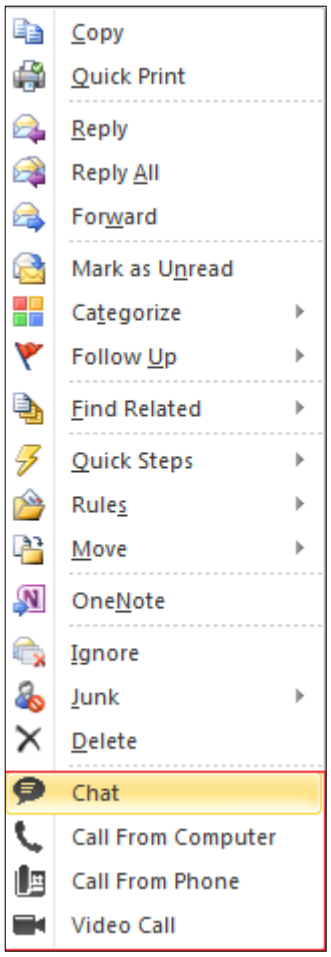


Abbildung 9 Kontakt Optionen

Anmerkung: Einige dieser Optionen sind nicht für alle Kontakte verfügbar. Die Chat Option funktioniert nur mit Kontakten aus Ihrer Placetel UC-One Desktop Client Kontaktliste. Anrufoptionen sind nur möglich, wenn der Kontakt eine gültige Rufnummer hinterlegt hat.

©2015 FINOCOM AG / PLACETEL

Diese Kontakt Optionen werden auch auf der Visitenkarten-Seite des Kontakts angezeigt.

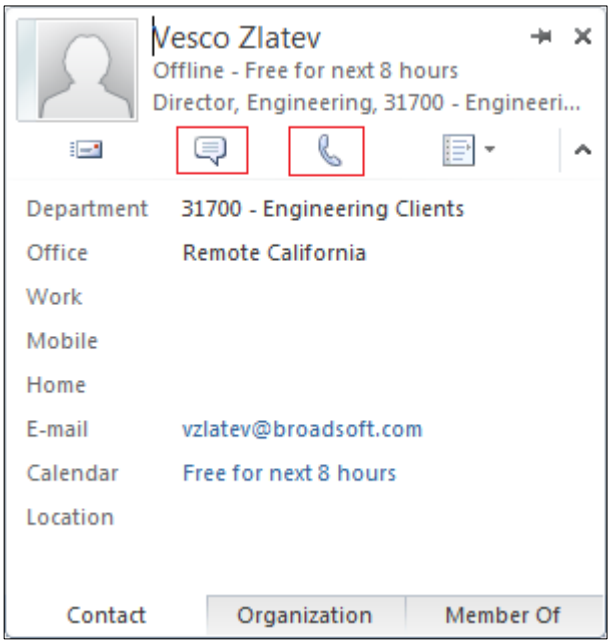


Abbildung 10 Visitenkarten-Seite

©2015 FINOCOM AG / PLACETEL

5 Deinstallieren des Outlook Add-ins

Für eine Deinstallation führen Sie bitte die folgenden Schritte aus:

- Öffnen Sie das Windows Startmenü.
- Wählen Sie den Menüpunkt “Systemsteuerung”.
- Klicken Sie auf “Programme und Features”.
- Suchen Sie das Outlook Add-in für Placetel UC-One, führen Sie einen Rechtsklick aus und wählen Sie „Deinstallieren“.

©2015 FINOCOM AG / PLACETEL

6 Konfiguration

6.1 SIP Adresse für Microsoft Outlook Kontakte

> **Anmerkung**: Auf diesen Bereich haben Sie nur Zugriff, wenn Sie Microsoft Exchange für Outlook benutzen. Für SMTP-basierende Konten muss keine SIP Adresse eingetragen werden (zum Beispiel: Google Mail).

Um die Funktionsvielfalt des Outlook Add-ins in vollem Umfang nutzen zu können, muss bei jedem Kontakt eine SIP Adresse hinterlegt werden.
Diese SIP Adresse muss mit Ihrer SIP URL, der Adresse für Sofortnachrichten und Verfügbarkeit oder dem E-Mail Feld im Placetel UC-One Desktop Client übereinstimmen.

Diese Einstellung wird in der Regel von Microsoft Exchange oder Ihrem Windows Active Directory Domänen Administrator vorgenommen.

In den Kontakteigenschaften können Sie überprüfen, ob eine SIP Adresse hinterlegt wurde.

In Outlook 2010 öffnen Sie die Visitenkarte des Kontaktes und drücken auf den „Mehr“-Knopf wie im folgenden Schaubild gezeigt:

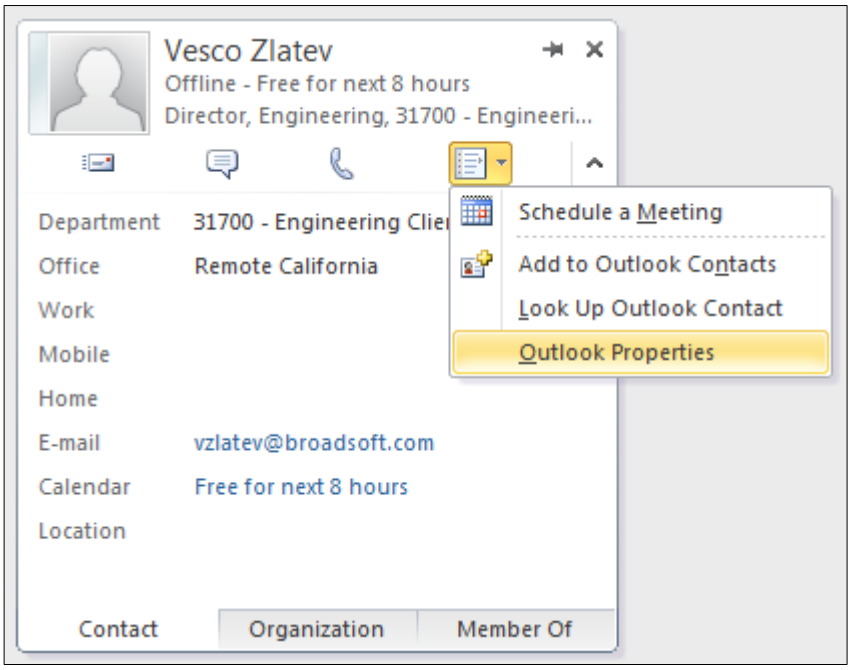


Abbildung 11 Outlook Kontakteinstellungen

©2015 FINOCOM AG / PLACETEL

Wählen Sie den E-Mail Adressen Reiter. Hier sollten Sie eine Liste von mehreren E-Mails wie in der folgenden Abbildung sehen:

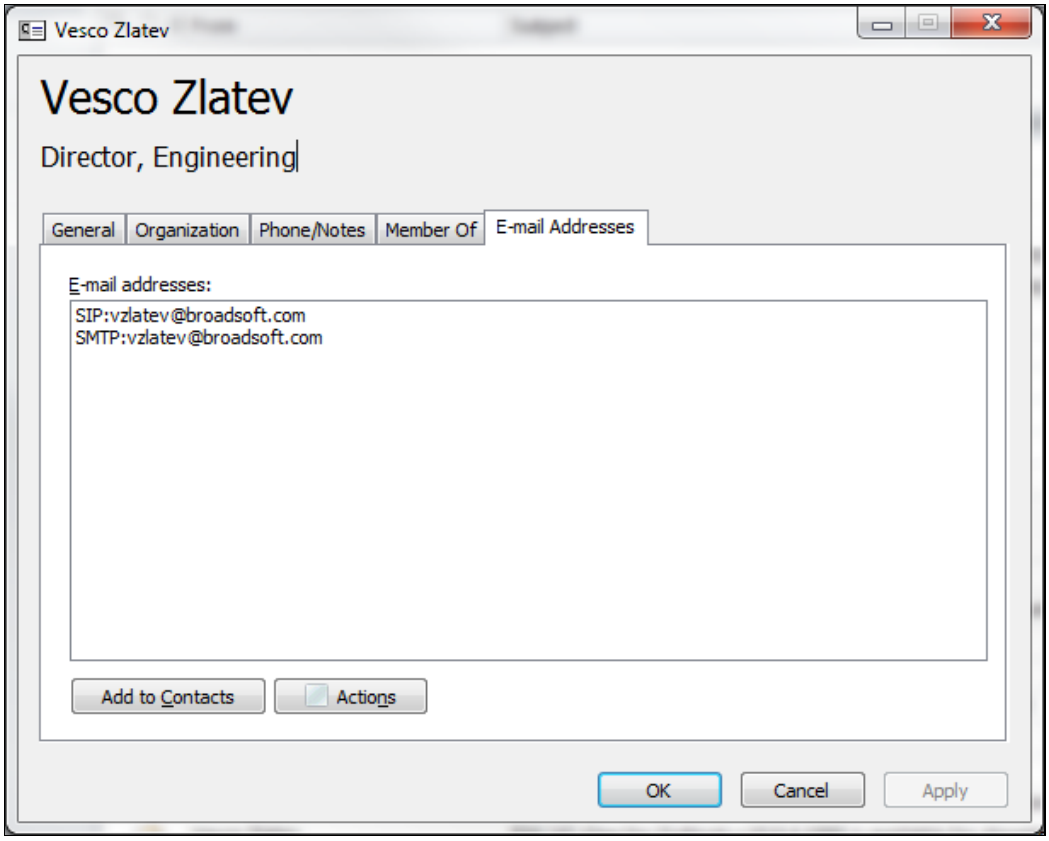
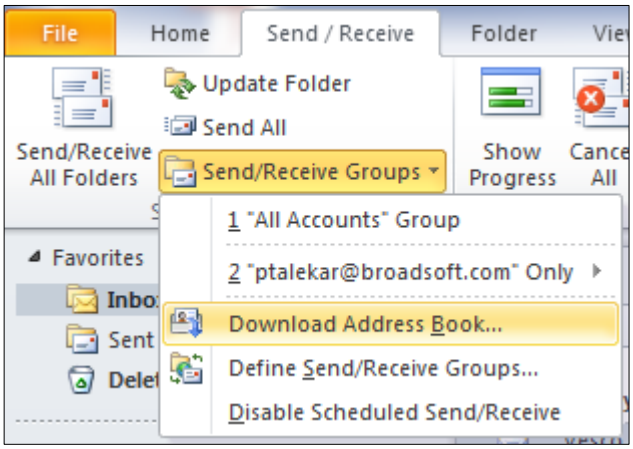


Abbildung 12 SIP Addresse für den Outlook Kontakt

Wenn die SIP Adresse fehlt, können Sie versuchen Ihr Adressbuch wie in der folgenden Abbildung vom Server zu aktualisieren:



Abildung 13 Download Address Book

©2015 FINOCOM AG / PLACETEL

7 Sonstiges

7.1 Protokolldateien

Protokolldateien befinden sich in folgendem Verzeichnis: *C:\Benutzer\[user]\AppData\Local\[finocom AG]\Outlook Add-in for [Placetel UC-One]\OutlookAddin*. Standardmäßig ist die Protokollierung deaktiviert.

Protokolldateien des Verfügbarkeit Gateways befinden sich in folgendem Verzeichnis: *C:\Benutzer\[user]\AppData\Local\[finocom AG]\Outlook Add-in for [Placetel UC-One]\VerfügbarkeitGW*. Standardmäßig ist die Protokollierung aktiviert. Die Protokollierung kann

0 Keine Protokollierung

1 Nur Fehler-Protokollierung

2 Fehler und Zusatzinformationen werden protokolliert.

3 Fehler, Zusatzinformationen und Debug-Meldungen werden protokolliert

4 Wie Messwert 3 mit erweiterter Protokollierung der Debug-Meldungen.

> **Anmerkung**: Der Messwert ist standardmäßig auf „3“ gesetzt. Zum Ausschalten der Protokollierung muss der Messwert auf „0“ gesetzt werden.

Protokolldateien für den Verfügbarkeit Gateway Monitor befinden sich in folgendem Verzeichnis:
C:\Users\[user]\AppData\Local\[CompanyName]\Outlook Add-in for [ProductName]\VerfügbarkeitGWMon. Die Ptokollolierung ist standardmäßig eingeschaltet., kann jedoch ausgeschaltet werden, indem man den Messwert auf „0“ setzt -> unter *HKEY_CURRENT_USER\Software\[finocom AG]\[Placetel UC-One]\OutlookAddin\VerfügbarkeitGWMon*.

©2015 FINOCOM AG / PLACETEL

8 Fehlerbehebung

8.1 Deaktiviertes Add-in

Wenn das Kontextmenü keine Add-in Menüpunkte anzeigt, könnte es sein, dass das “Outlook Add-in” automatisch von Outlook deaktiviert wurde. Dieses Problem tritt hauptsächlich in Outlook 2013 auf. In diesen Fällen muss das Add-in händisch unter folgendem menüpunkt aktiviert werden:
Datei -> Info -> Erweiterungen verwalten -> Communication Add-in -> Diese Erweiterung dauerhaft aktivieren

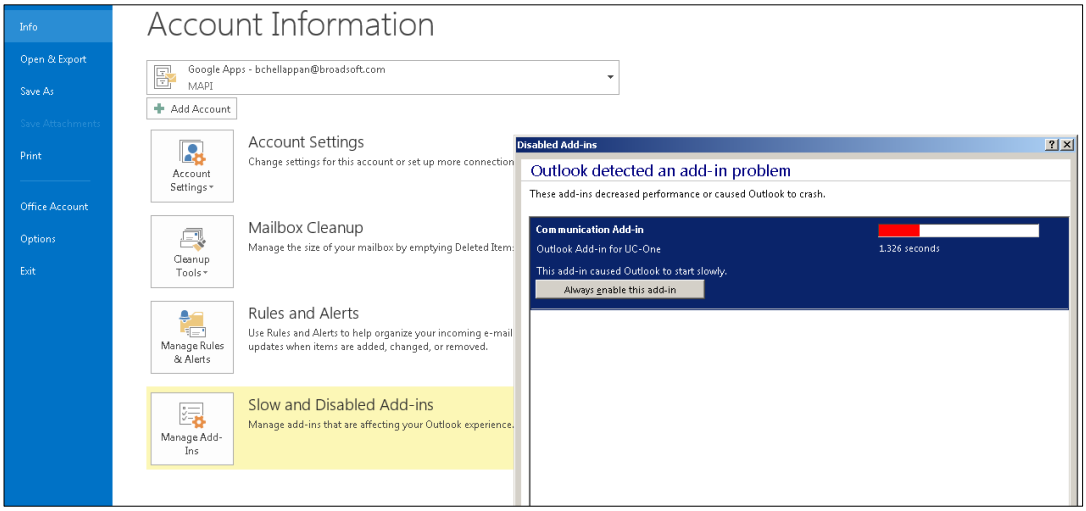


Figure 14 Outlook Kontoinformation – Erweiterung deaktiviert

8.2 Es wird keine Verfügbarkeit angezeigt

Wenn kein Verfügbarkeit Symbol angezeigt wird überprüfen Sie bitte die Installation der folgenden Komponenten:

- Microsoft Office Communicator
- Microsoft Lync
- Skype Version 6.1 oder höher

Deinstallieren Sie diese Programme und starten Outlook sowie den Desktop Client neu.

©2015 FINOCOM AG / PLACETEL

Anmerkung: Bei der Installation von Office/Outlook 2013 wird Lync standardmäßig mitinstalliert.
Sie müssen während der Installation das Häkchen für Lync entfernen und mit der Installation fortfahren.

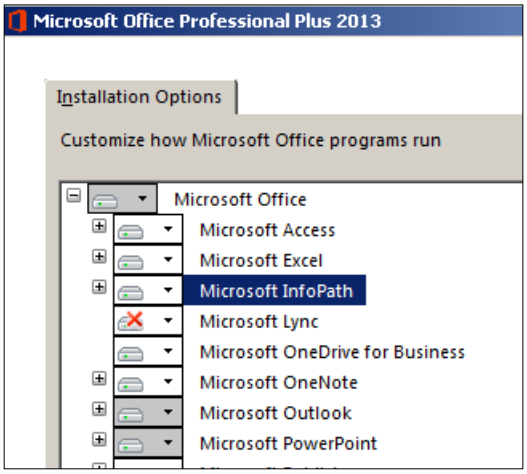


Abbildung 15 Microsoft Office Installationsbeispiel

©2015 FINOCOM AG / PLACETEL

Placetel UC-One ist ein Dienst der
finocom AG
Gustav-Heinemann-Ufer 58
50968 Köln