



# Telenor eSMS Outlook användarmanual

# Innehåll

1	<b>Introduktion</b> .....	3
2	<b>Installation och systemkrav</b> .....	3
2.1	Systemkrav.....	3
2.2	Installation.....	4
2.3	Installationsguide.....	4
2.4	Registrering.....	5
2.5	Avinstallation .....	5
3	<b>SMS</b> .....	6
3.1	Skicka SMS.....	6
3.2	Ändra avsändare.....	7
3.3	Verktagsmenyn i Outlook.....	7
3.4	Verktagsmenyn för SMS.....	7
3.5	Schemalägga meddelanden .....	7
3.6	Mallar.....	7
3.7	Signaturer .....	8
3.8	SMS-påminnelser.....	9
4	<b>MMS</b> .....	10
4.1	Skicka MMS.....	10
4.2	Enkelt läge.....	10
4.3	Avancerat läge.....	12
4.4	Verktagsmenyn för MMS.....	13
5	<b>Alternativ</b> .....	14
5.1	Komma åt alternativ .....	14
5.2	Konto-fliken .....	14
5.3	SMS-fliken .....	14
5.4	MMS-fliken .....	14
5.5	Schemaläggning-fliken.....	15
5.6	Varning-fliken.....	15
6	<b>Medelandedappar och funktionalitet</b> .....	15
6.1	Utkorgen.....	16
6.2	Öppna skickade meddelanden .....	16
6.3	Inkommande SMS .....	16
7	<b>Frågor och svar</b> .....	16
7.1	Installation.....	16
7.2	Allmänt.....	17
7.3	Vid användning .....	17
7.4	Skapa och skicka MMS .....	18
7.5	Felmeddelanden .....	18
7.6	Hämta loggfiler.....	18
8	<b>Felsökning</b> .....	19

# 1 Introduktion

Tack för att du har valt Telenor eSMS för Outlook. Telenor eSMS utökar ditt Microsoft® Outlook® med SMS- och MMS-funktionalitet. Det gör kommunikation lättare och roligare, oavsett om du använder det på jobbet eller till vardags.

Denna guide hjälper dig att komma igång med Telenor eSMS, från installation till att utforska de flesta av dess funktioner. Om du är en Windows Vista-användare så kan vissa bilder i detta dokument se något annorlunda ut och du kan eventuellt få vissa extra säkerhetsförfrågningar från operativsystemet om huruvida du vill fortsätta med vissa aktiviteter eller inte.

## 2 Installation och systemkrav

### 2.1 Systemkrav

Telenor eSMS kräver följande för att fungera korrekt:

What	Comment
Internet	Internet access
Operativsystem	Microsoft Windows 2000, Windows XP eller Vista med respektive senaste Service Pack installerade.
Outlook	En av följande versioner av Outlook installerat: <ul style="list-style-type: none"><li>• Outlook, 2000</li><li>• Outlook XP</li><li>• Outlook 2003</li><li>• Outlook 2007</li></ul>

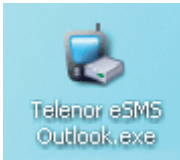
Observera att Outlook även måste vara det primära e-post-programmet.

## 2.2 Installation

Om du redan har en tidigare version Telenor eSMS så måste du avinstallera den. Se kapitlet om avinstallation för information om hur man avinstallerar programmet.

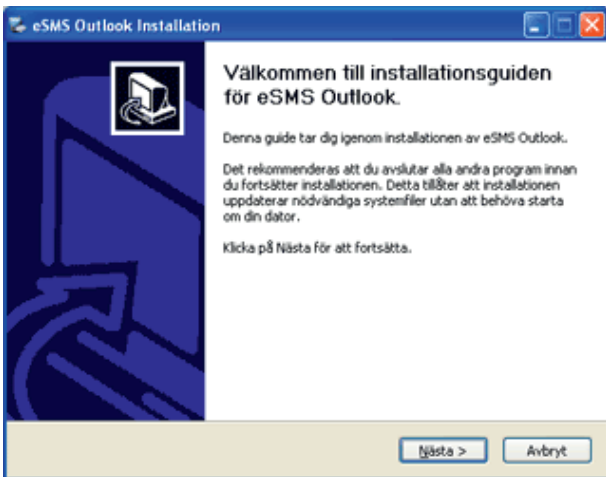
Om du använder Microsoft® Office® så är det viktigt att du stänger ner alla Office-fönster innan installation.

Dubbelklicka på installationsfilen för att starta installationsprogrammet. Observera att filnamnet på installationsprogrammet kan variera. Kontakta din systemadministratör om du är osäker.



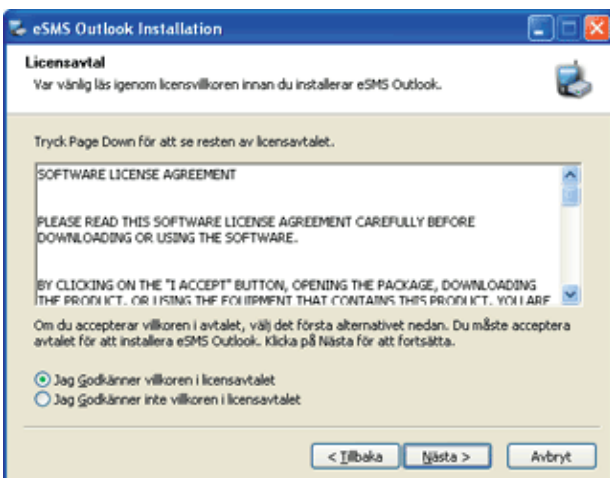
## 2.3 Installation guide

En välkomstdialog visas när installationen körs igång.



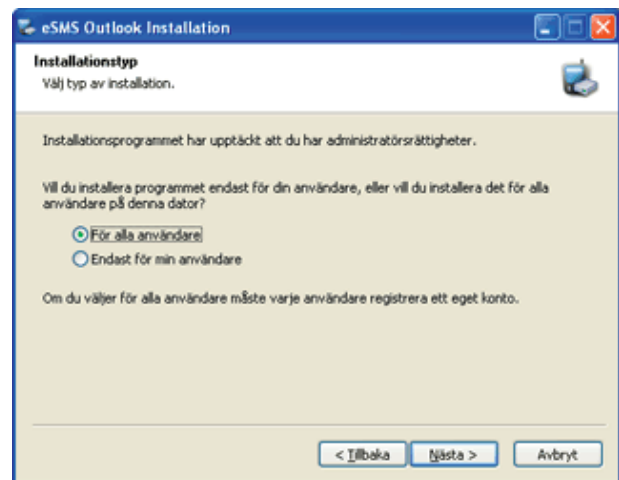
Bekräfta att du önskar installera programmet genom att klicka på **Nästa**.

Härnäst ombeds du acceptera licensavtalet. Om du accepterar licensavtalet, markera "Jag accepterar..." och klicka sedan på **Nästa**.



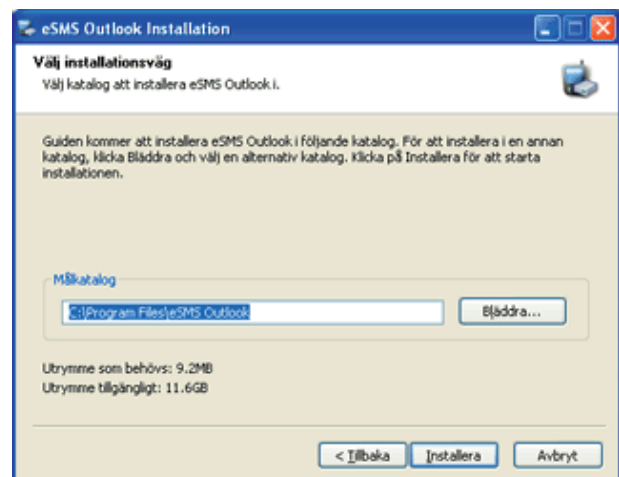
Om du har administratörsrättigheter på din dator så kommer nedanstående dialogruta att visas. Här kan du välja om du vill att Telenor eSMS ska installeras för alla datorns användare, eller bara för din egen användare.

Bekräfta ditt val genom att klicka på **Nästa**.



I nästa dialogruta kan du välja i vilken mapp du vill att Telenor eSMS ska installeras. Om du vill ändra installationsmapp, klicka på Bläddra och välj mapp.

Bekräfta ditt val genom att klicka på **Nästa**.

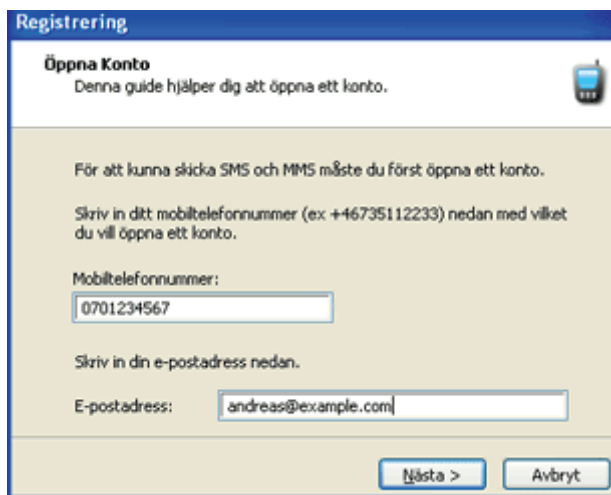


Installationsprogrammet kommer nu att installera Telenor eSMS på din dator. Detta bör inte ta mer än något ögonblick. När installationen är klar, klicka på **Slutför**. Nu är du redo att registrera ett konto för tjänsten.

## 2.4 Registrering

Första gången du startar Microsoft® Outlook® efter installationen, öppnas en kontoguide där du kan registrera ett användarkonto.

Ange ditt mobiltelefonnummer och din e-postadress (valfritt).



**Registrering**

**Öppna Konto**  
Denna guide hjälper dig att öppna ett konto.

För att kunna skicka SMS och MMS måste du först öppna ett konto.

Skriv in ditt mobiltelefonnummer (ex +46735112233) nedan med vilket du vill öppna ett konto.

Mobiltelefonnummer:  
0701234567

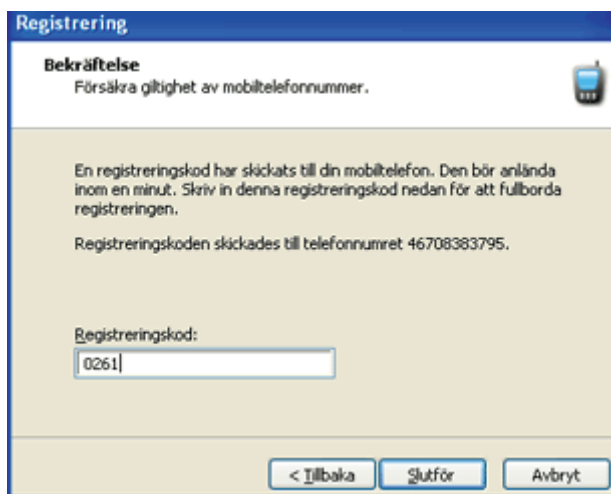
Skriv in din e-postadress nedan.

E-postadress: andreas@example.com

Nästa > Avbryt

Ange informationen och klicka **Nästa**.

Programmet kommer nu att verifiera ditt nummer hos servern. Om du angav ditt mobiltelefonnummer korrekt så kommer en registreringskod skickas till dig som ett SMS. Programmet kommer att fråga efter koden. Skriv in koden som du fick i SMS:et och klicka på **Slutför**.



**Registrering**

**Bekräftelse**  
Försäkra giltighet av mobiltelefonnummer.

En registreringskod har skickats till din mobiltelefon. Den bör anlända inom en minut. Skriv in denna registreringskod nedan för att fullborda registreringen.

Registreringskoden skickades till telefonnumret 46708383795.

Registreringskod:  
0261

< Tillbaka Slutför Avbryt

Som en sista bekräftelse av din registrering så skickas ett e-postmeddelande till din e-post-adress (om du angav en sådan vid registreringen). Klicka på **OK** för att avsluta registreringen och verifiera att ett e-postmeddelande har anlänt till din adress. Om meddelandet inte verkar komma fram så kan du gå till **Alternativ, Registrera konto** och därefter registrera om adressen.

Du har nu öppnat ditt konto och kan börja använda SMS- och MMS-funktionaliteterna.

## 2.5 Avinstallation

Se först till att stänga Microsoft® Office® innan du påbörjar avinstallation.

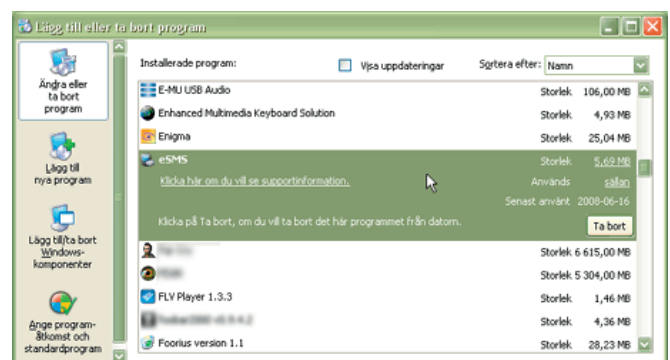
I **Startmenyn**, välj **Inställningar** och sedan **Kontrollpanelen**. Kontrollpanelen kommer nu att öppnas.



Dubbelklicka på ikonen **Lägg till/Ta bort program**.



I alfabetisk ordning kommer nu alla dina installerade program att visas. Klicka på raden där det står eSMS Outlook.



Raden expanderas och mer information om programmet kommer att visas. Klicka på **Ta bort** och bekräfta att du vill ta bort programmet. Dialogrutan för **Lägg till/Ta bort program** kan se olika ut beroende på vilken Windows-version du har.

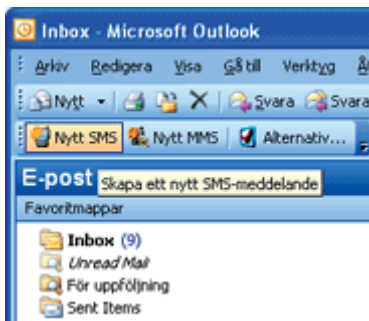
# 3 SMS

## 3.1 Skicka SMS

### 3.1.1 Öppna SMS-fönstret

För att skapa ett SMS-meddelande måste du öppna ett SMS-fönster. Det finns flera sätt att åstadkomma detta, till exempel:

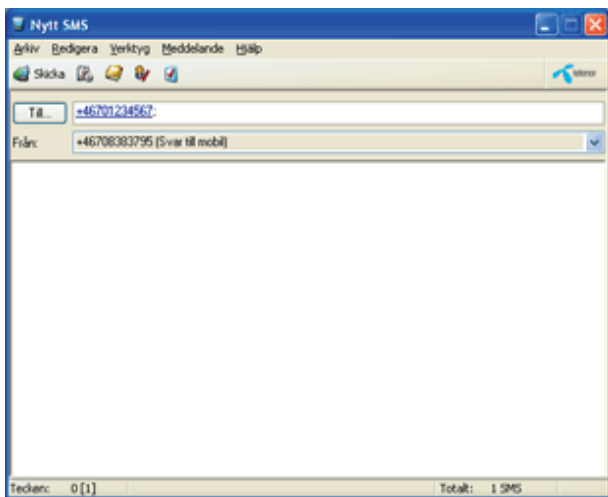
- I Outlook, klicka på knappen Nytt SMS i verktygsmenyn:



- Klicka på knappen Nytt i Outlooks verktygsmeny och välj Nytt SMS i listan.
- Välj **Verktyg** → **Telenor eSMS** → **Nytt SMS** från huvudmenyn i Outlook.
- Välj **Arkiv** → **Nytt** → **Nytt SMS**
- Välj **Åtgärder** → **Nytt SMS**

### 3.1.2 Välj en mottagare

Ange mottagarens mobiltelefonnummer i fältet bredvid knappen Till. Numret kan anges i godtyckligt format. Om mottagarnumret inte härrör från samma land som det land du registrerade ditt nummer med, så måste numret anges i internationellt format med ett "+"-tecken följt av landskod.



Om du vill skicka meddelandet till fler än en mottagare så kan du ange fler nummer efter varandra. Separera numren med ett semikolon eller ett kommatecken.

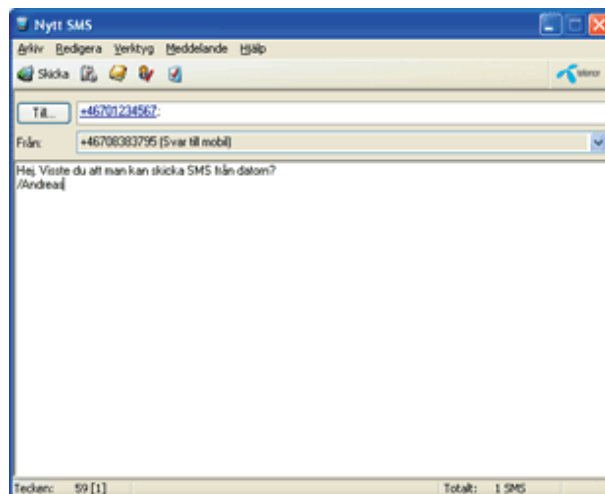
Du kan också välja en mottagare från din adressbok i Microsoft® Outlook®. För att göra detta, klicka på Till-knappen eller välj **Verktyg** → **Adressboken** i SMS-fönstrets meny. Ett dialogfönster med dina kontakter visas, i vilket du kan välja en eller flera kontakter som mottagare för ditt SMS. Du kan även välja distributionslistor som mottagare.

Att välja en mottagares namn och mobiltelefonnummer kan åstadkommas på ett snabbare sätt med hjälp av en av dessa tre metoder: Skriv den första bokstaven/bokstäverna i namnet och tryck på Tab-tangenten, Ctrl-K eller tryck på knappen Kontrollera namn.

*Observera: Kontakter utan e-postadress kommer inte att visas i listan när man trycker Ctrl-K.*

### 3.1.3 Skriv ett meddelande

Skriv meddelandet i det stora fältet under Från-fältet.



Den maximala längden för ett meddelande är 160 tecken. Du kan dock ange ett längre meddelande som kommer att styckas upp i åtskilliga meddelanden om 160 tecken vardera. Antalet tecken och meddelanden som du har angett, visas i statusfältet i botten av fönstret.

### 3.1.4 Skicka meddelandet

Klicka på knappen **Skicka** för att skicka meddelandet.

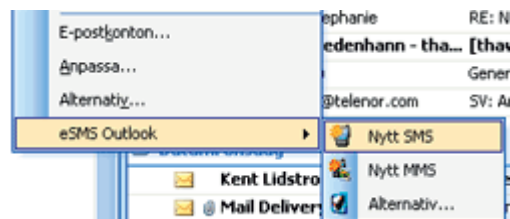
## 3.2 Ändra avsändare

I standardläget står ditt mobiltelefonnummer som avsändare av meddelandet. Detta gör att mottagaren kan känna igen avsändaren och möjliggör även att svara på meddelandet. Svar till e-post anges i **Från**-fältet innan du skickar meddelandet.

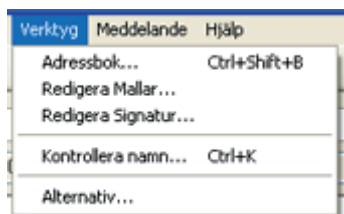


## 3.3 Verktygsmenyn i Outlook

Flertalet funktionerna i Telenor eSMS, till exempel Skapa nytt SMS och Alternativ, kan nås från menyn **Verktyg** i Outlook.



### 3.4 Verktymenyn för SMS



I fönstret **Nytt SMS** eller **Skickade SMS** finns det en verktygs- meny som innehåller flertalet kommandon som är specifika för Telenor eSMS. Kommandona är följande:

**Adressbok** – Detta kommando öppnar din adressbok i Outlook och låter dig välja mottagare för det SMS som du skapar.

**Redigera mallar** – Detta kommando låter dig skapa och hantera mallar. För mer info, se kapitlet om mallar.

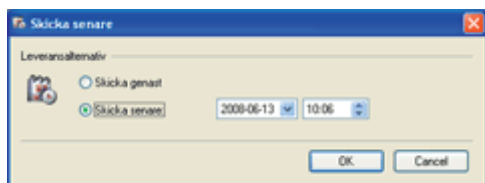
**Redigera signatur** – Detta kommando låter dig redigera den signatur som systemet automatiskt inkluderar i de SMS du skapar. För mer info, se kapitlet om signaturer.

**Kontrollera namn** – I Till-fältet kan du ange en del av det namn som finns i din adressbok, och sedan använda detta kommando för att hämta kontakten och inkludera mobiltelefonnumret i Till-fältet. Du kan också utföra detta kommando genom att trycka **Ctrl-K**, eller genom att klicka på knappen som finns i verktygsfältet i fönstret **Nytt SMS**.

**Alternativ** – Detta kommando öppnar fönstret Alternativ, där du kan se och ändra dina kontointällningar. För mer info, se kapitlet om **Alternativ**.

### 3.5 Schemalägga meddelanden

Med Telenor eSMS kan du schemalägga ett meddelande för att skickas vid ett senare tillfälle. För att göra detta kan du antingen klicka på knappen i ett **Nytt SMS**-fönster, eller välja **Meddelande** → **Skicka senare**. Ett dialogfönster för att skicka senare öppnas.



Fönstret har två primära val: Skicka genast och Skicka senare. Valet Skicka genast är valt från början; vilket skickar ditt SMS så fort du klickar på **Skicka** i **Nytt SMS**-fönstret. För att senarelägga utskicket, välj Skicka senare och välj sedan datum och tid när meddelandet skall skickas.

När du är klar, klicka på **OK** för att spara ditt val, eller **Avbryt** för att överge ditt val.

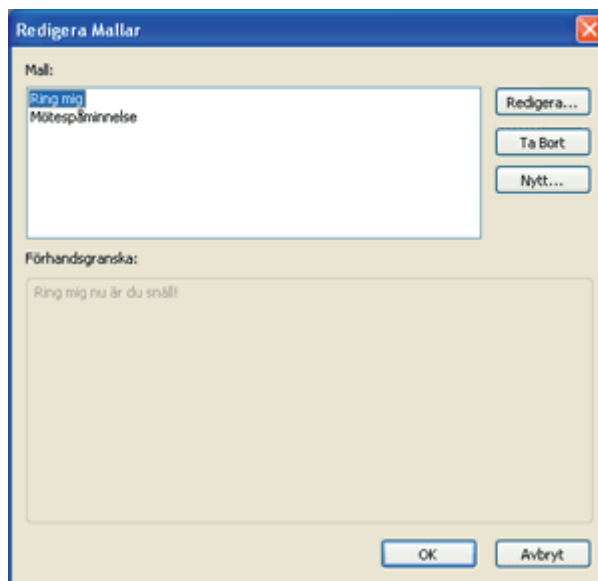
### 3.6 Mallar

Med Telenor eSMS kan du skapa fördefinierade mallar för meddelanden (endast SMS). Detta minimerar den tid det tar dig att skriva ofta förekommande fraser. Exempelvis "Jag ringer dig sen", "Jag möter dig vid", "Jag kommer hem klockan". Detta ger dig ett förspår när du skriver meddelanden.

#### 3.6.1 Skapa en mall

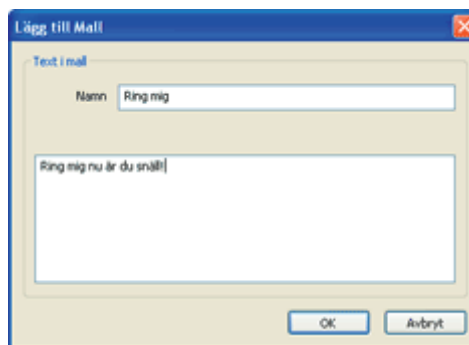
För att använda en mall, välj **Meddelande** → **Infoga mall** när du befinner dig i ett Nytt SMS-fönster. Välj önskad mall i undermenyn.

För att skapa eller redigera en mall, välj **Verktym** → **Redigera mallar** när du befinner dig i ett Nytt SMS-fönster eller Skickade SMS. Dialogfönstret **Redigera mall** öppnas.



#### 3.6.2 Skapa ny mall

För att skapa en ny mall, klicka på knappen **Nytt**. Dialogfönstret **Lägg till mall** öppnas.



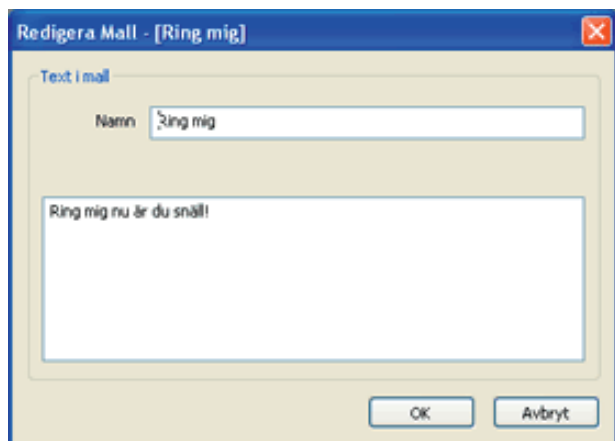
Ange ett passende namn för mallen i fältet **Namn** och ange sedan den text du vill att mallen ska innehålla i det stora textfältet. Mallens namn får vara maximalt 32 tecken långt och mallens text kan vara lika långt som ett SMS.

När du är klar, klicka på **OK** för att spara mallen, eller **Avbryt** för att överge dina ändringar. Du kommer nu tillbaka till fönstret **Redigera mallar**. Om du valde att spara den nya mallen så kommer den att visas i listan.

Observera att det går att skapa flera mallar som har samma namn.

### 3.6.3 Redigera mall

För att redigera en befintlig mall, välj önskad mall i fönstret **Redigera Mallar** och klicka sedan på knappen **Redigera**. Fönstret **Redigera Mall** kommer nu att visas.



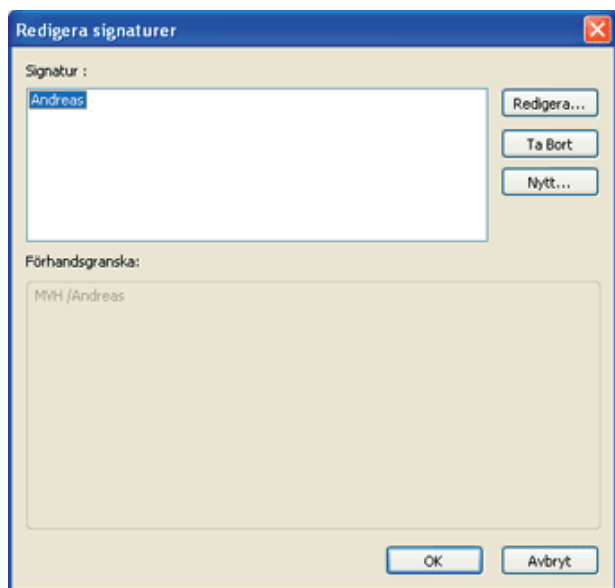
Gör önskade ändringar i mallen namn och/eller text och klicka sedan på **OK** för att spara dina ändringar. Om du väljer att ändra mallens namn så kommer detta att återspeglas i listan.

### 3.6.4 Radera mall

För att redigera en befintlig mall, välj önskad mall i fönstret **Redigera Mallar** och klicka sedan på knappen **Ta bort**. Programmet kommer nu att visa ett varningsmeddelande som frågar om du verkligen vill ta bort mallen.

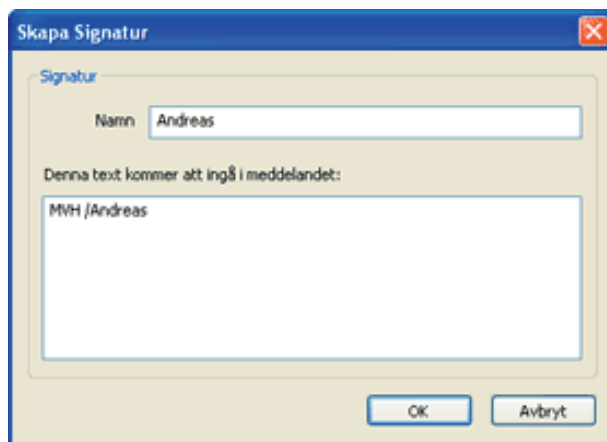
## 3.7 Signaturer

En signatur är en text som automatiskt kan infogas i slutet på varje SMS du skapar. Du kan skapa en signatur för respektive avsändare (svar till mobil eller svar till e-post). För att skapa eller ändra din signatur kan du i fönstret **Nytt SMS** eller **Skickade SMS** välja **Verktyg** → **Redigera signatur**. Dialogfönstret **Redigera signatur** kommer nu att visas.



### 3.7.1 Skapa signatur

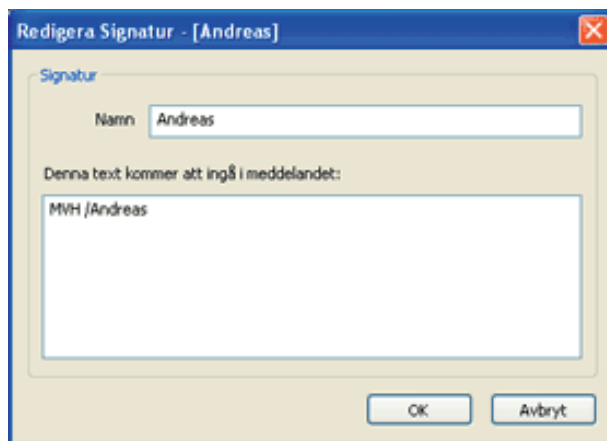
För att skapa en ny signatur, klicka på knappen **Nytt**. Fönstret **Skapa signatur** kommer nu att visas.



Ange ett passande namn för signaturen i fältet **Namn** och ange sedan den text du vill att signaturen ska innehålla i det stora textfältet. Signaturens namn får vara maximalt 32 tecken långt och signaturens text kan vara lika långt som ett SMS. När du är klar, klicka på **OK** för att spara signaturen, eller **Avbryt** för att överge dina ändringar. Du kommer nu tillbaka till fönstret **Redigera signaturer**. Om du valde att spara den nya signaturen så kommer den att visas i listan.

### 3.7.2 Redigera signatur

För att redigera en befintlig signatur, välj önskad mall i fönstret **Redigera signaturer** och klicka sedan på knappen **Redigera**. Fönstret **Redigera Signatur** kommer nu att visas.



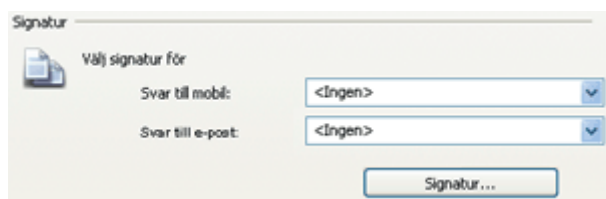
Gör önskade ändringar i signaturens namn och/eller text och klicka sedan på **OK** för att spara dina ändringar. Om du väljer att ändra signaturens namn så kommer detta att återspeglas i listan.

### 3.7.3 Radera signatur

För att redigera en befintlig signatur, välj önskad signatur i fönstret **Redigera Signaturer** och klicka sedan på knappen **Ta bort**. Programmet kommer nu att visa ett varningsmeddelande som frågar om du verkligen vill ta bort signaturen.

### 3.7.4 Aktivera en signatur

För att aktivera en signatur, gå till **Alternativ** → **SMS**. Där kan man välja samma eller individuell signatur per meddelandetyp: *Svar till mobil* eller *Svar till e-post*.



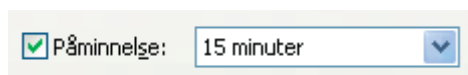
### 3.8 SMS-påminnelser

När du skapar ett möte i Outlooks kalender som du vill bli påmind om, kan du även välja att få en påminnelse som ett SMS. Denna funktionalitet är tillgänglig för användare som har Outlook 2003 Service Pack 2 eller högre (det är inte tillgängligt för användare som använder Outlook 2000).

#### 3.8.1 Sätta en mötespåminnelse

I verktygsfältet i Outlooks mötesdialogfönster finns en ny knapp som heter **SMS Påminnelse AV**. För att erhålla en påminnelse visa SMS, klicka på knappen så att den visar **SMS Påminnelse PÅ**.

Påminnelsen kommer att skickas vid samma tidpunkt som Outlooks normala påminnelse och meddelandet kommer att innehålla så mycket information om mötet som får plats i ett SMS.



SMS-påminnelser kan skickas i följande fall, om de är satta *30 minuter eller mer* in i framtiden:

- När ett kalendermöte schemaläggs (återkommande/ej återkommande)
- När ett kalendermöte accepteras (återkommande/ej återkommande)

*Observera: När ett möte förändras, tas bort, eller nekas, så gör Telenor eSMS sitt bästa för att ändra SMS-påminnelsen enligt detta. Ändringarna i Outlooks kalender är dock inte garanterade att reflekteras när meddelandet skickas ut.*

Precis som med schemalagda meddelanden (se **Schemalägga meddelanden**), sparas SMS-påminnelser centralt på en meddelande-server för att sedan levereras vid utsatt tid. SMS-påminnelser sparas även i din SMS/MMS utkorg tills de blivit skickade.

Om du inte har någon internetförbindelse när du schemalägger en SMS-påminnelse så kommer du att få en varning om detta. Påminnelsen kommer att läggas i din SMS/MMS utkorg och Telenor eSMS kommer att fortsätta försöka kontakta servern för att där lagra meddelandet.

*Observera: Om Telenor eSMS inte lyckas kontakta servern innan den utsatta tiden för påminnelsen har passerats så kommer ingen SMS-påminnelse att skickas ut.*

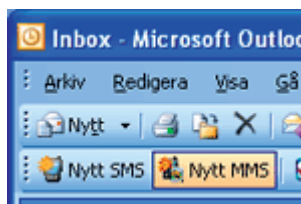
*Observera: När ett återkommande kalendermöte skapas, kommer en SMS-påminnelse endast skapas för det första mötet. De efterföljande SMS-påminnelserna skapas i det ögonblick då mötespåminnelsen genereras och användaren stänger eller väljer viloläge i Outlooks mötespåminnelse*

## 4 MMS

### 4.1 Skicka MMS

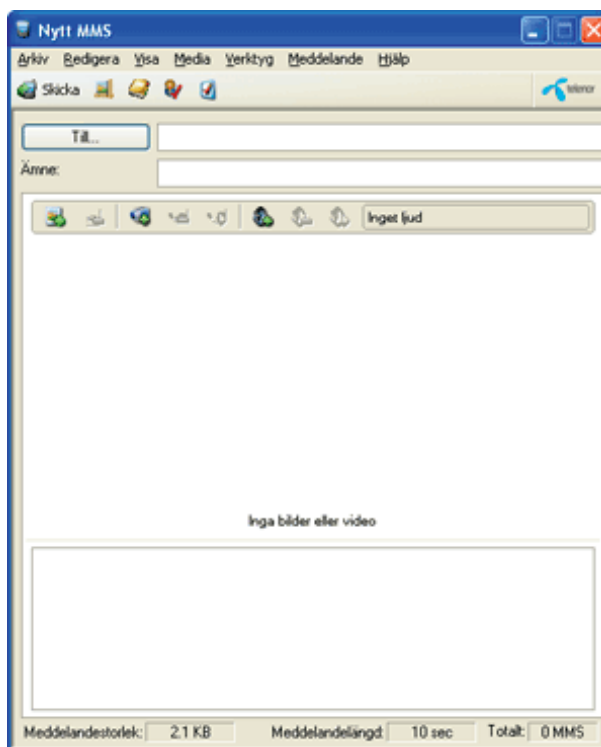
För att skicka ett MMS-meddelande, öppna ett **Nytt MMS**-fönster. Det finns flera sätt att åstadkomma detta:

- I Outlook, klicka på knappen **Nytt MMS** i verktygsfältet.



- Klicka på knappen **Nytt** i Outlooks verktygsfält och välj **Nytt MMS** i listan.
- Välj **Verktyg** → **Telenor eSMS** → **Nytt MMS** från Outlooks huvudmeny.
- Välj **Arkiv** → **Nytt** → **Nytt MMS**
- Välj **Åtgärder** → **Nytt MMS**

Ett **Nytt MMS**-fönster öppnas.

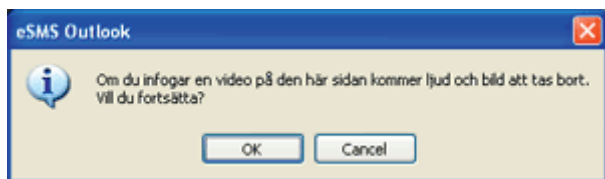


*Observera att de funktioner som berör kontakter (Adressboken, grupper, etc.) och som beskrivs i kapitlet **Skicka SMS** gäller även MMS-meddelanden.*

### 4.2 Enkelt läge

Bilden ovan visar Enkelt läge, för att skicka ensidiga MMS-meddelanden. Du kan också välja Avancerat läge, vilket möjliggör flersidiga MMS. Avancerat läge beskrivs senare i detta kapitel. Om MMS-fönstret öppnas i Avancerat läge, så kan du byta till Enkelt läge genom att välja **Visa** → **Enkelt läge** från MMS-fönstrets huvudmeny. Nästa gång du öppnar MMS-fönstret kommer programmet komma ihåg ditt val.

Observera: På varje sida i ett MMS kan du inkludera en bild eller ett ljudklipp (eller både och), alternativt ett videoklipp. Du kan inte kombinera ett videoklipp med bilder och ljudklipp. Om du gör det, kommer en varningsruta dyka upp:



För att lägga till en ny fil (och därmed ta bort den andra filen/ filerna), klicka **OK**. Klicka **Avbryt** för att avbryta detta.

Observera: När du inkluderar en mediafil i ett MMS så blir den överförd till dataformatet Base64/ASCII, vilket adderar dess storlek med 30-40%. Till exempel, storleken på ett ljudklipp som är 10KB i Windows filsystem, kommer att öka storleken på ditt MMS med 13-14KB.

#### 4.2.1 Infoga bilder

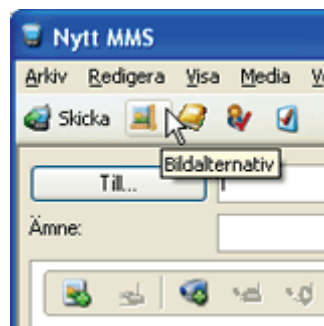
Telenor eSMS stödjer bildformaten JPG, GIF och BMP. Beroende på Windows-konfiguration kan flera format accepteras, till exempel TIFF, PNG etc. För att infoga en bild, gör något av följande:

- Klicka på knappen Infoga bild längst uppe till vänster i området för förhandsgranskning. Du kan även välja **Media** → **Infoga bild** i MMS-fönstrets huvudmeny. Telenor eSMS öppnar en Windows-dialogruta där du kan lokalisera och välja den bild som du vill infoga.

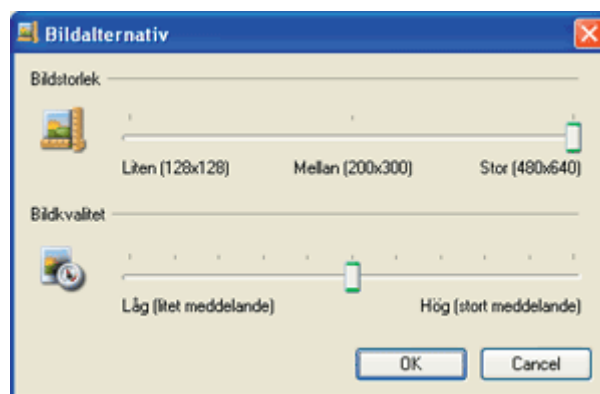


- Att dra och släppa bilder stöds av flertalet applikationer i Windows: Skrivbordet, Utforskaren (Windows Explorer), bifogade e-postfiler från Outlook/Outlook Express etc. Bilden måste släppas över det område där bilder visas.

#### 4.2.2 Ändra storlek på bilder



Välj **Meddelande** → **Bildalternativ** från MMS-fönstrets huvudmeny. Fönstret Bildalternativ visas.



Använd markören för **Bildstorlek** för att sätta den maximala storlek på bilden som kommer skickas i ditt meddelande. Om din valda bild är större än den storlek som du valt här, så kommer den att skalas ner till denna storlek. Om den är mindre så kommer den inte att ändras; bilden kommer att bibehålla sin ursprungliga storlek.

Observera: En bild som är större än det valda maximala värdet kommer att förminsкас så att det får plats i det värdet. Bildens proportioner kommer att bibehållas så att bilden inte blir förvriden.

#### Exempel:

- Om du har valt Liten storlek (128x128) som den maximala storleken och inkluderar en bild som är 400x200 pixlar, så kommer den att förminsкас till 128x64.
- Om du har valt Stor storlek (480x640) som den maximala storleken och inkluderar en bild som är 400x200 pixlar, så kommer den inte att ändra storlek eftersom den ryms i meddelandet utan att ändra storlek
- Om du har valt Stor (400x640) som den maximala storleken och inkluderar en bild som är 800x400 pixlar, så kommer den förminsкас till 640x320 (för att bibehålla bildens proportioner, där bilden är dubbelt så lång som den är hög; 640x320 är den största bild som ryms inom de proportionerna utan att överskrida 480x640 pixlar).
- Om du har valt Stor (480x640) som den maximala storleken och inkluderar en bild som är 800x800 pixlar, så kommer den förminsкас till 480x480. (Bilden måste vara fortsatt fyrkantig och eftersom 640x640 inte ryms inom den maximala storleken så skalas den ner till 480x480 pixlar)

Använd markören för **Bildkvalitet** för att sätta kvaliteten på den bild du vill skicka i ditt meddelande. Notera att det finns en kompromiss mellan bildens kvalitet och storlek: Högre kvalitet ger skarpere bilder men samtidigt större filstorlek, vilket resulterar i att ditt meddelande kommer att ta upp mer plats och en större mängd data kommer att skickas över nätverket när du skickar meddelandet. MMS-fönstret visar bilden i den storlek och kvalitet som du har valt, vilket ger dig en uppfattning om hur det kommer att se ut hos mottagaren.

*Observera: Vissa mobilnät ändrar bilders storlek ytterligare för att få plats i mottagarens mobiltelefon. Det som du ser i MMS-fönstret är alltså ingen garanti för hur det exakt kommer att se ut hos mottagaren.*

*Observera: Alla bilder konverteras till JPG-format innan de skickas. Animerade GIF-bilder stöds inte.*

#### 4.2.3 Radera bild

För att radera den markerade bilden från ditt MMS, utför något av följande:

- Klicka på knappen **Ta bort bild** i verktygsfältet längst upp i förhandsgranskningen.



- Välj Media → Ta bort bild från huvudmenyn

#### 4.2.4 Infoga videoklipp

Telenor eSMS stödjer videoklipp i 3GP-format. För att infoga ett videoklipp, utför något av följande:

- Klicka på knappen **Infoga Video** i mitten av verktygsfältet uppe i förhandsgranskningen. Du kan även välja **Media** → **Infoga video** i MMS-fönstrets huvudmeny. Telenor eSMS öppnar en Windows-dialogruta där du kan lokalisera och välja den bild som du vill infoga.

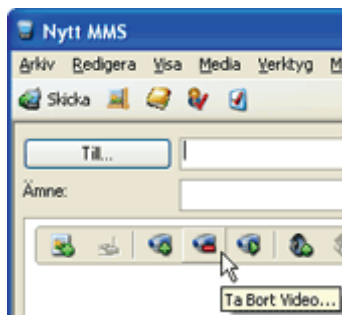


- Att dra och släppa videoklipp stöds av flertalet applikationer i Windows: Skrivbordet, Utforskaren (Windows Explorer), bifogade e-postfiler från Outlook/Outlook Express etc. Videoklippen måste släppas över det område där videoklipp visas.

#### 4.2.5 Radera videoklipp

För att radera ett videoklipp från ditt MMS-meddelande, utför något av följande:

- Klicka på knappen **Ta bort video** i mitten av verktygsfältet uppe i förhandsgranskningen:

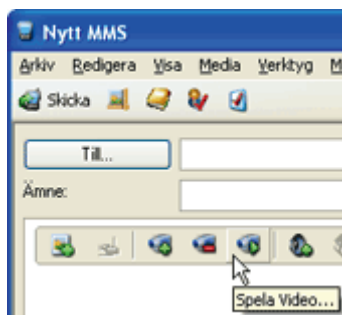


- Välj **Media** → **Ta bort video** från MMS-fönstrets huvudmeny. Videoklippen raderas från ditt MMS. Om du vill kan du välja ett nytt videoklipp att infoga.

#### 4.2.6 Spela upp ett videoklipp

För att spela upp det videoklipp du har valt, utför något av följande:

- Klicka på knappen **Spela video** i verktygsfältet uppe i förhandsgranskningen:



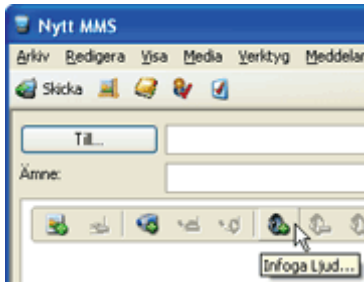
- Välj **Media** → **Spela video** i MMS-fönstrets huvudmeny.

För att kunna spela upp ett videoklipp krävs en mediaspelare som stödjer 3GP. Om den nödvändiga programvaran är installerad så kommer Windows att starta den och spela upp videoklippen.

#### 4.2.7 Infoga ljudklipp

Telenor eSMS stödjer ljudklipp i filformaten MIDI, AMR och WAV. För att infoga ett ljudklipp, utför något av följande:

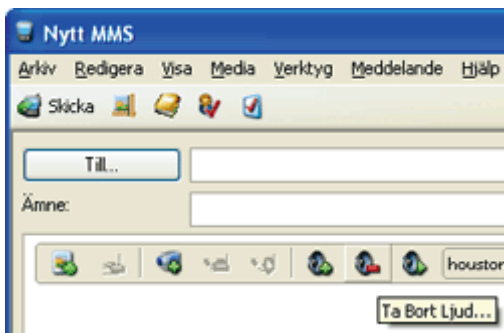
- Klicka på knappen **Infoga ljud** i verktygsfältet uppe i förhandsgranskningen. Du kan även välja **Media** → **Infoga ljud** i MMS-fönstrets huvudmeny. Telenor eSMS öppnar en Windows-dialogruta där du kan lokalisera och välja det ljudklipp som du vill infoga.



- Att dra och släppa ljudklipp stöds av flertalet applikationer i Windows: Skrivbordet, Utforskaren (Windows Explorer), bifogade e-postfiler från Outlook/Outlook Express etc. Ljudklippet måste släppas över det område där ljudklipp visas.

#### 4.2.8 Radera ljudklipp

- För att radera det ljudklipp du valt, utför något av följande:
- Klicka på knappen **Ta bort ljud** till höger i verktygsfältet i förhandsgranskningen.



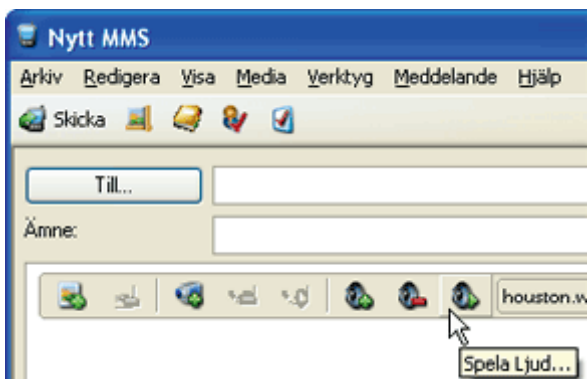
- Välj **Media** → **Radera ljud** från MMS-fönstrets huvudmeny.

Ljudklippet raderas från ditt MMS. Om du vill så kan du välja ett annat ljudklipp att infoga.

#### 4.2.9 Spela upp ljudklipp

För att spela upp ett ljudklipp som du infogat i ditt MMS, utför något av följande:

- Klicka på knappen **Spela ljud** till höger i verktygsfältet i förhandsgranskningen.



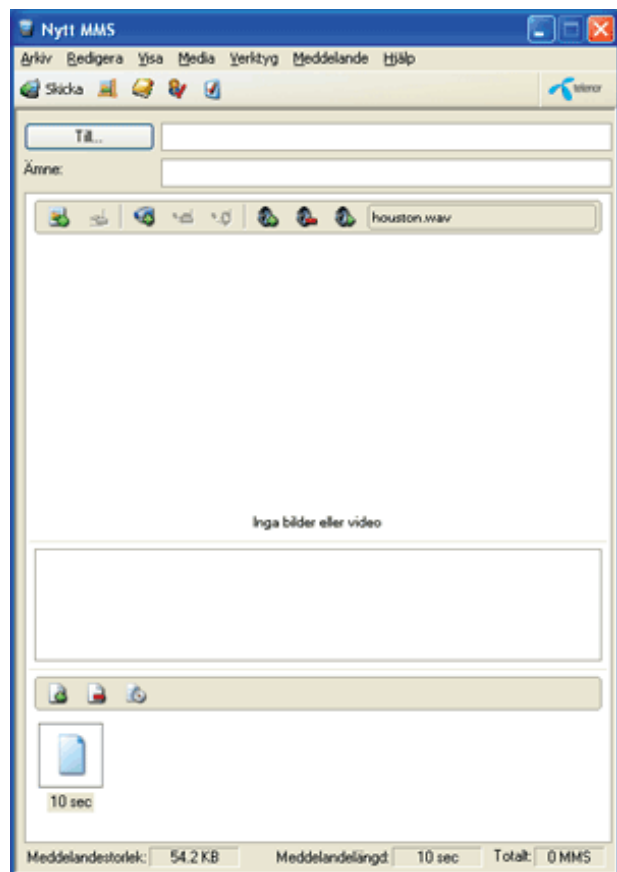
- Välj **Media** → **Spela ljud** från MMS-fönstrets huvudmeny.

För att spela upp ett ljudklipp krävs en mediaspelare som stödjer det valda filformatet. Windows spelar upp ljudklippet i den separata mediaspelaren.

### 4.3 Avancerat läge

I Avancerat läge kan du skapa flersidiga MMS. När meddelandet tas emot så visas sidorna en efter en i mottagarens mobiltelefon, i den ordning som du skapade dem i meddelandet, som ett bildspel. För att slå på det avancerade läget, välj **Visa** → **Avancerat läge** i MMS-fönstrets huvudmeny. Nästa gång du öppnar MMS-fönstret så kommer programmet att komma ihåg vilket läge du valde sist, och använda det.

När du är i Avancerat läge så behandlas varje sida som det beskrivs under kapitlet **Enkelt läge**. Detta kapitel beskriver endast de delar av Avancerat läge som berör funktioner för multipla sidor.



Vid botten av fönstret finns en överblick över sidorna i ditt MMS. I bilden ovan finns det bara en sida som är tio sekunder lång ("10 s" under sidans ikon).

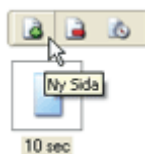
*Observera: Denna sida kan inte raderas eftersom varje MMS måste ha minst en sida.*

För att infoga en bild, ett videoklipp eller ett ljudklipp, markera sidan genom att klicka på den och fortsätt sedan såsom det beskrivs i kapitlet **Enkelt läge** (föregående kapitel). När en sida har markerats, visas dess innehåll i förhandsgranskningen, precis som det gör i Enkelt läge.

### 4.3.1 Infoga sida

För att infoga en ny sida till ditt MMS, utför något av följande:

- Klicka på knappen **Ny sida** till vänster ovanför sidorna.



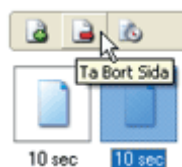
- Välj **Media** → **Ny sida** i MMS-fönstrets huvudmeny.

En ny sida adderas till ditt MMS och visas längst ner i MMS-fönstret, intill den första sidan. Nya sidor kommer alltid att läggas till i slutet av (till höger om) ditt MMS.

### 4.3.2 Radera sida

Det finns två sätt att radera en sida:

- Klicka på knappen **Ta bort sida** i mitten av verktygsfältet ovanför sidorna:



- Välj **Media** → **Ta bort sida** i MMS-fönstrets huvudmeny.

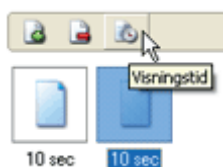
*Observera: Detta alternativ är inte valbart om du bara har en sida i ditt MMS.*

*Observera: Vilken sida som tas bort, beror på vilken sida som är markerad för tillfället. Om en sida är markerad så kommer den att raderas. Om ingen sida är markerad, så kommer den sista sidan i ditt MMS att raderas.*

### 4.3.3 Visningstid

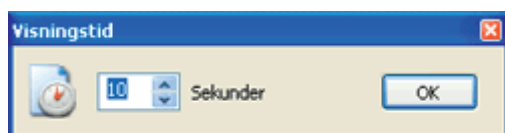
För att sätta visningstiden för en sida (den tid som sidan kommer att synas när mottagaren tittar på meddelandet), markera den sida du vill ändra genom att klicka på den och utför något av följande:

- Klicka på knappen **Visningstid** till höger i verktygsfältet ovanför sidorna:



- Välj **Media** → **Visningstid** från MMS-fönstrets huvudmeny. A Page Duration window is displayed.

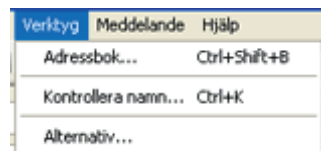
Ett fönster för visningstid visas:



För att sätta längden på sidans visning kan du antingen ange ett numeriskt värde (i sekunder) direkt in i fältet med hjälp av tangentbordet, eller använda pilarna intill textfältet.

*Observera; Sidan som får den nya visningstiden varierar beroende på vilken sida som är markerad. Om en sida är markerad, så kommer den sidan att få en ny visningstid. Om ingen sida är markerad, så kommer den sista sidan i ditt MMS att ändras.*

## 4.4 Verktymsmenyn för MMS



I **Nytt MMS**-fönstret och **Skickade MMS**-fönstret finns det en verktygsmeny som innehåller flertalet kommandon som är unika för Telenor eSMS. Kommandona är följande:

- **Adressbok** – Detta kommando öppnar Outlooks adressbok och låter dig välja mottagare för det MMS du skapar.
- **Kontrollera namn** – Du kan ange delar av ett namn som finns i adressboken i Till-fältet och sedan använda detta kommando för att hämta posten och infoga mobiltelefonnumret i Till-fältet. Du kan även komma åt detta kommando genom att trycka **Ctrl-K**, eller genom att klicka på knappen i MMS-fönstret.
- **Alternativ** – Detta kommando öppnar fönstret **Alternativ**, där du kan se och ändra alternativen för ditt användarkonto. För mer info, se kapitlet **Alternativ**.

# 5 Alternativ

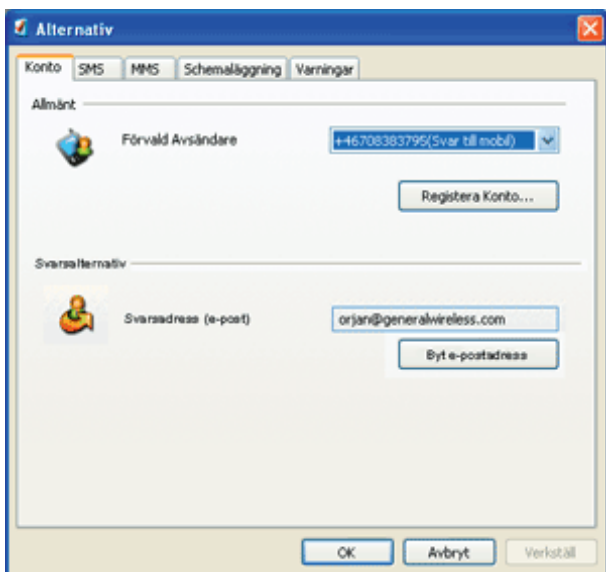
## 5.1 Komma åt alternativ

För att konfigurera Telenor eSMS, klicka på knappen **Alternativ** i verktygsfältet.



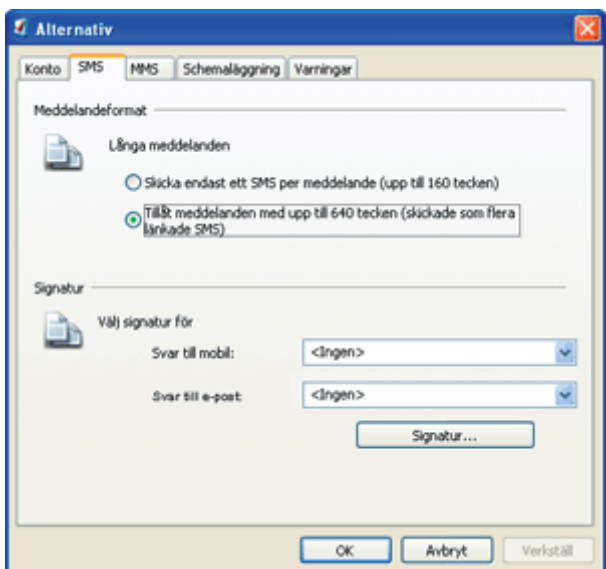
Alternativt, välj **Verktøy** → **Alternativ** i valfritt Telenor eSMS-fönster, eller välj **Verktøy** → **Telenor eSMS** → **Alternativ** i Outlooks huvudmeny.

## 5.2 Konto-fliken



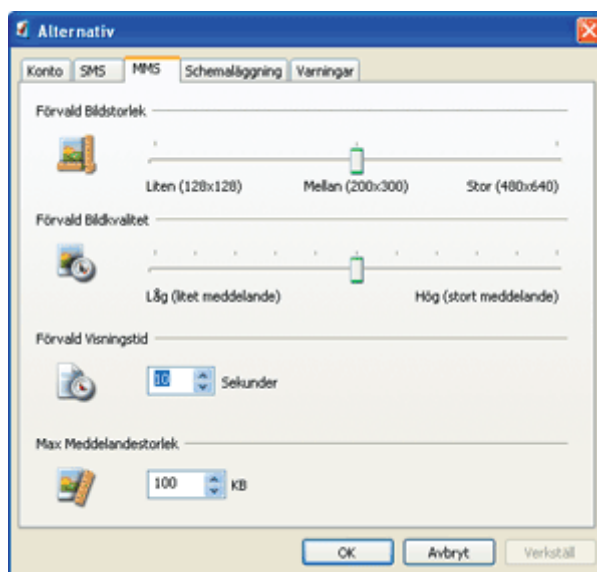
- **Förvald avsändare** – Denna lista låter dig välja vad som ska vara avsändare av dina SMS.
- **E-postadress för svar** – Det går att ändra den e-postadress till vilket meddelanden med e-postsvar skickas till.
- **Registrera konto** – Låter dig registrera ett nytt Telenor eSMS-konto utan att behöva installera om programmet.

## 5.3 SMS-fliken



- **Meddelandeformat** – Kontrollerar meddelandets längd.
- **Skicka endast ett SMS per meddelande (upp till 160 tecken)** – Varje SMS begränsas till 160 tecken.
- **Tillåt långa meddelanden (skickade som flera länkade SMS)** – Om du väljer detta alternativ och skickar ett meddelande som är över 160 tecken långt, så kommer det att skickas som flera meddelanden om högst 160 tecken vardera.
- **Svar till mobil** – Välj den signatur som du vill ska infogas när denna meddelandetyp är vald. Om en meddelandetext redan är skriven så kommer signaturen att infogas efter denna.
- **Svar till e-post** – Välj den signatur som du vill ska infogas när denna meddelandetyp är vald. Om en meddelandetext redan är skriven så kommer signaturen att infogas efter denna.

## 5.4 MMS-fliken



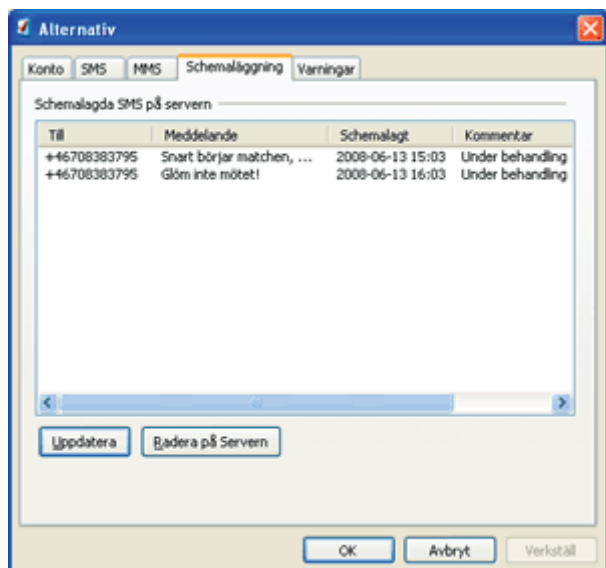
Denna flik innehåller följande alternativ:

- **Förvald bildstorlek.** Använd markören för att välja den förvalda maximala bildstorlek som ska användas i dina MMS.

*Observera: Detta är den maximala höjden och bredden i pixlar; mindre bilder kommer inte att bli förstorade. Större bilder kommer dock att förminskas till vald storlek.*

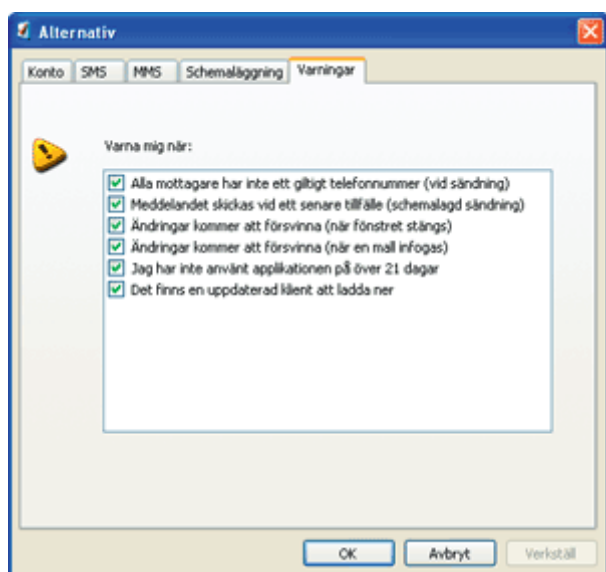
- **Förvald bildkvalitet.** Använd markören för att välja den förvalda bildkvalitet som ska användas i dina MMS. Högre kvalitet resulterar i skarpare bilder, men medför även större filstorlek,
- **Förvald visningstid.** Välj det förvalda antal sekunder som varje sida i ett flersidigt MMS ska visas i mottagarens mobiltelefon. När du skapar ett flersidigt MMS så kan du ändra sidornas visningstid individuellt.
- **Max meddelandestorlek.** Välj den storlek som dina MMS inte får överskrida.

## 5.5 Schemaläggning-fliken



Denna flik visar de meddelanden som du för närvarande har schemalagt på den centrala meddelande-servern. För att uppdatera denna lista, klicka på **Uppdatera**. För att radera alla meddelanden på servern, klicka på **Radera på servern**.

## 5.6 Varningar-fliken



Denna flik innehåller följande kryssrutor:

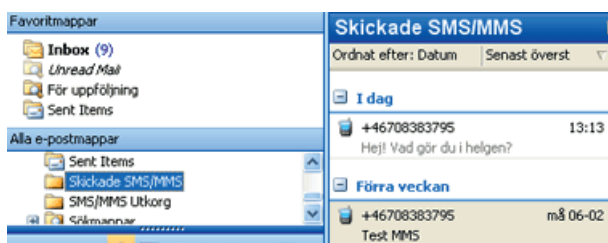
- **Alla mottagare har inte ett giltigt telefonnummer (vid sändning)** – Om du kryssar i denna ruta så kommer Telenor eSMS att varna dig när du försöker skicka ett meddelande där åtminstone en mottagare inte har ett giltigt telefonnummer.
- **Meddelandet skickas vid ett senare tillfälle (schemalagd sändning)** – Om du kryssar i denna ruta kommer Telenor eSMS att notifiera dig när ett meddelande är schemalagt och kommer skickas vid ett senare tillfälle.
- **Ändringar kommer att försvinna (när fönstret stängs)** – Om du kryssar i denna ruta så kommer du att bli varnad när du försöker stänga ett fönster i vilket du har angett text men inte ännu skickat. Varningen indikerar att du kommer att förlora texten du har skrivit.

- **Ändringar kommer att försvinna (när en mall infogas)** – Om du kryssar i denna ruta kommer Telenor eSMS att varna dig om du har valt en mall efter att du angett text i meddelandet. Detta eftersom mallen kommer att ersätta texten som du manuellt har angett.
- **Jag har inte använt applikationen på 21 dagar** – Om du kryssar i denna ruta så kommer Telenor eSMS att notifiera dig när 21 dagar har passerat utan att du har använt programmet.
- **Det finns en uppdaterad klient att ladda ner** – Om du kryssar i denna ruta så kommer Telenor eSMS att notifiera dig när det finns en ny version av programmet att ladda ner.

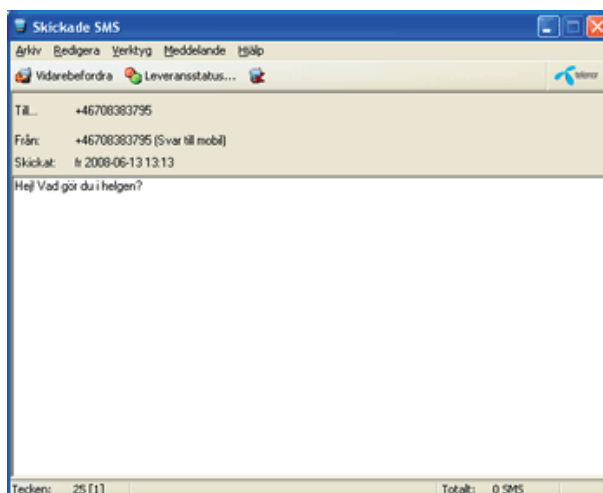
# 6 Meddelandemappar och funktionalitet

## 6.1 Utkorgen

I Outlooks mapplista finns det en mapp som heter **Skickade SMS/MMS**. Alla SMS och MMS som du har skickat, sparas i denna mapp.

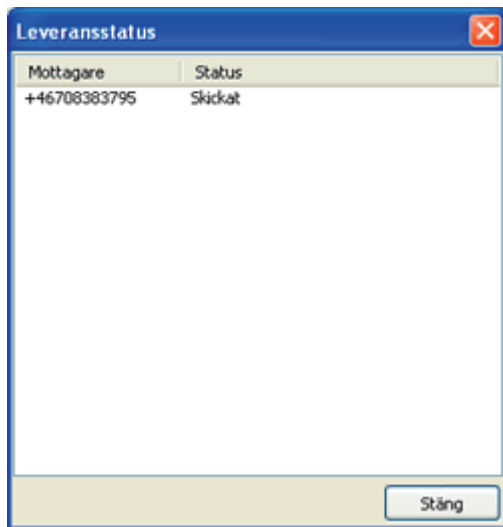


Dubbelklicka på ett meddelande för att se dess detaljer. Ett nytt fönster med dessa detaljer öppnas.



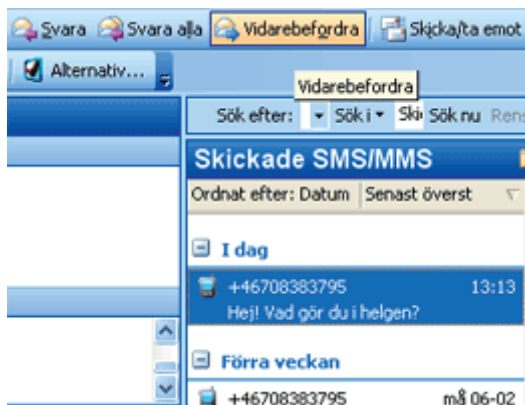
### 6.2.1 Kontrollera meddelandestatus

Du kan kontrollera ett meddelandes status genom att klicka på Leveransstatus i verktygsfältet. Här kan du se, för varje mottagare, om meddelandet har skickats eller inte.

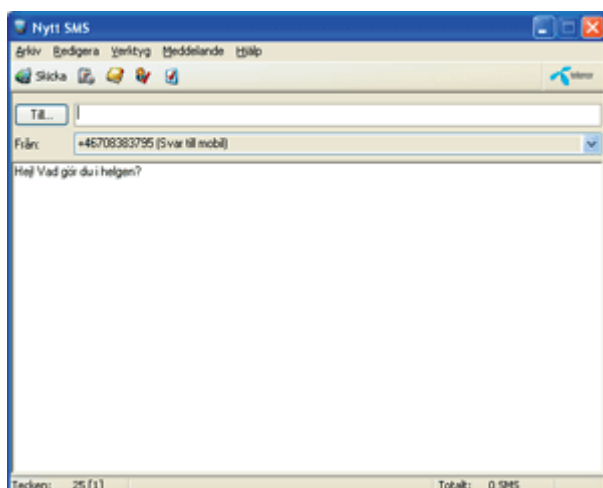


### 6.2.2 Vidarebefordra ett meddelande

Du kan vidarebefordra ett tidigare skickat meddelande till en eller flera mottagare. I mappen **Skickade SMS/MMS**, välj det meddelande som du vill vidarebefordra och klicka på knappen **Vidarebefordra** i Outlooks huvudfönster. Du kan också öppna meddelandet och klicka på **Vidarebefordra**.



Ett **Nytt SMS**-fönster öppnas med meddelandefältet ifyllt med den ursprungliga texten.



### 6.3 Inkommande SMS

Med Telenor eSMS kan du motta svaren på dina SMS via din inkorg för e-post i Outlook. Denna funktionalitet kallas Svar till e-post och väljs i Nytt SMS-fönstret när ett SMS skapas.

#### 6.3.1 Öppna inkommande SMS

Alla inkommande SMS tas emot i inkorgen. Meddelandena liknar vanliga e-postmeddelanden, men med vissa olikheter. E-postikonen är utbytt mot en Telenor eSMS-ikon. Avsändaren är mobiltelefonnumret tillhörande den person som svarade på meddelandet. Varje SMS-meddelande kan öppnas som ett vanligt e-postmeddelande. När ett meddelande öppnats så kan man vidarebefordra, svara på, radera eller utföra andra aktiviteter med meddelandet. Man kan också markera meddelandet och använda knapparna i Outlooks verktygsfält.

*Observera: Inkommande SMS kan inte visas i Outlooks läsfönster; du måste öppna dem för att kunna läsa hela meddelandet.*

## 7 Frågor och svar

### 7.1 Installation

#### 7.1.1 Installationsprogrammet säger att Microsoft Outlook® inte är mitt förvalda e-postprogram. Vad ska jag göra?

Om installationsprogrammet säger att Microsoft Outlook® inte är ditt förvalda e-postprogram så behöver du ändra dina Internet-inställningar.

1. I startmenyn, klicka på Inställningar och sedan Kontrollpanelen. Detta öppnar kontrollpanelen. Dubbelklicka på Internet-inställningar.
2. Ett dialogfönster innehållandes egenskaper för ditt Internet visas. Klicka på fliken Program.
3. Klicka på rullgardinslistan för e-post, välj Outlook och sedan Använd.

Installationsprogrammet kommer nu att känna igen Microsoft Outlook® som ditt förvalda e-postprogram.

#### 7.1.2 Hur länge blir mitt konto blockerat om jag har angett fel registreringskod tre gånger i följd?

Kontot blockeras normalt en timme.

#### 7.1.3 Avinstallationen hänger sig

Detta kan inträffa för gamla versioner av Outlook, då Outlook fortfarande körs i minnet. För att slutföra avinstallationen måste du terminera en process. Gör följande:

1. Öppna Aktivitetshanteraren genom att trycka Ctrl + Shift + Esc. Aktivitetshanteraren visar alla program som körs på din dator.
2. Klicka på fliken Processer.
3. Markera GWExtensioninstaller.exe i listan.
4. Tryck på knappen Avsluta process.

Nu kommer avinstallationen att slutföras.

## 7.2 Allmänt

### 7.2.1 Hur konfigurerar jag min brandvägg så att Telenor eSMS får tillgång att skicka meddelanden?

För att kunna använda Telenor eSMS är det viktigt att din brandvägg är korrekt konfigurerad. Se till att programmet Microsoft Outlook® har tillåtelse att använda inkommande och utgående HTTP genom både port 443 (säker http) och port 80 (normal HTTP). Kontakta din nätverksadministratör eller konsultera brandväggens manual om hur dessa inställningar sätts.

### 7.2.2 Ser ett SMS från Telenor eSMS annorlunda ut än vanliga SMS?

Nej, ditt SMS kommer att se ut som det hade gjort om du hade skickat det från din mobiltelefon. Om du har aktiverat funktionen Svar till e-post så kommer avsändarens (ditt) nummer att vara anpassat nummer för inkorgen.

### 7.2.3 Vad ska jag göra om min dator med installerat Telenor eSMS blir stulen?

Vårt råd är du kontaktar din tjänsteleverantör, som kan blockera till mobiltelefonnummer så att inga SMS kan skickas från ditt konto.

### 7.2.4 Varför visas inga Telenor eSMS-knappar i mitt Outlook Express?

Telenor eSMS stödjer inte Microsoft Outlook® Express. Du kan dock installera den fristående versionen av Telenor eSMS och använda den tillsammans med Outlook Express. Bägge versioner kan vara installerade på din dator samtidigt.

### 7.2.5 Mitt Outlook är väldigt långsamt efter att jag installerat Telenor eSMS, vad är fel?

Ibland blir Outlook långsammare när externa program installeras. Detta är ett känt fel hos Microsoft (Knowledge base ID 268978) men för tillfället kan det bara avhjälpas genom att manuellt ta bort två filer. Dessa filer återskapas efter att de tagits bort, dock tomma. Radera följande filer:

```
<drive>:\Documents and Settings\<user>\Application Data\Microsoft\Outlook\outcmd.dat
```

```
<drive>:\Documents and Settings\<user>\Local Settings\Application Data\Microsoft\Outlook\extend.dat
```

## 7.3 Vid användning

### 7.3.1 Varför kan jag inte se vissa av mina kontakter som jag själv har skapat?

När man skapar undermappar med kontakter så kan det hända att mappen har en allmän inställning som förhindrar att kontakterna syns när man skapar både e-post och SMS. För att undersöka detta:

1. Markera mappen som innehåller kontakterna som du saknar.
2. Högerklicka på mappen med kontakterna och välj **Egenskaper**.
3. I Egenskaper, välj fliken **Outlook-Adressbok** och verifiera att kryssrutan **"Visa denna mapp som en e-postadressbok"** är ikryssad.

### 7.3.2 Även fast en kontakt har ett mobiltelefonnummer så presenterar Telenor eSMS en kontakt utan nummer när jag skriver namnet och klickar på "Kontrollera namn"

Outlook kan använda sig av flera adressböcker; Kontakter (Outlooks lokala lista), Global Adresslista (i Exchange e-post-server) etc. Ibland skapas dubletter av kontakter. Om en

kontakt finns i flera adressböcker, men saknar mobiltelefonnummer i en av dem, så kan det hända att Telenor eSMS väljer kontakten utan nummer och visar ett fel. Detta beror på att Outlook söker igenom adressböckerna i en särskild ordning och tar den första kontakten som den hittar. Den exakta ordningen är definierad i **Verktyg** → **Adressbok** och sedan **Verktyg** → **Alternativ** i adressboken.

### 7.3.3 Kan jag stänga av datorn efter att ha schemalagt ett meddelande?

Ja. Schemalagda meddelanden och SMS-påminnelser lagras centralt på en meddelande-server och du kan därför stänga av din dator.

Om Telenor eSMS misslyckas med att kontakta servern så kommer dock meddelandet att lagras lokalt på din dator. Dessa meddelanden kommer inte att skickas när datorn stängs av. Varje enskild meddelandes status, både lagrade på servern och datorn, kan kontrolleras i mappen **Skickade SMS/MMS** genom att klicka på meddelandet och välja **Leveransstatus**.

### 7.3.4 Hur stänger jag av informations-bubblan som notifierar mig om att det finns en uppdaterad version av programmet?

Informations-bubblan till höger visas för att delge viktig information till användaren. Det rekommenderas att alltid ladda ner den senaste versionen när detta visas i bubblan. Den nya versionen kan innehålla ny funktionalitet och förbättrad säkerhet. Man kan stänga av bubblan i fönstret **Alternativ** → **Varningar**.

### 7.3.5 Hur kan jag kontrollera status på mina skickade meddelanden?

Status på dina meddelanden kan kontrolleras genom att gå in i mappen för Skickade SMS/MMS, se kapitlet **Kontrollera meddelandestatus** ovan.

### 7.3.6 Kan jag skicka SMS till någon som inte har samma operatör som jag?

Ja.

### 7.3.7 Kan jag dölja mitt nummer när jag skickar SMS?

Nej, ditt mobiltelefonnummer kommer att stå som avsändare av SMS:et, även om du har dolt nummer eller använder kommandon som \*nn# i meddelandet.

### 7.3.8 Kan jag använda Telenor eSMS till att rösta i tävlingar etc.?

Nej, du kan inte använda Telenor eSMS för att rösta eller beställa t.ex. ikoner från Internet.

### 7.3.9 Kan jag skicka SMS till personsökare?

Nej, du kan bara skicka SMS till mobiltelefoner.

### 7.3.10 Hur långa meddelanden kan jag skriva per SMS?

Detta är beroende av din operatör, men oftast 765 tecken eller 5 SMS per meddelande.

### 7.3.11 Hur många mottagare kan jag skicka SMS till via Telenor eSMS?

Detta är beroende av din operatör, men är oftast begränsat till 400 mottagare per SMS.

### 7.3.12 Någon har skickat ett SMS till mig via Telenor eSMS.

Kan jag svara direkt på det meddelandet?

Ja.

### 7.3.13 Kan jag motta svar på SMS i datorn istället för i mobiltelefonen?

Ja, när du har skapat ett nytt meddelande kan du sätta **Från-fältet** till *Svar till e-post*. Se motsvarande kapitel för mer info.

## 7.4 Skapa och skicka MMS

### 7.4.1 Hur ändras storleken på bilderna för att få plats i mobiltelefonen?

Det går att infoga hur stora bilder som helst i ett MMS. Bilderna kommer att ändra storlek för att få plats inom den maximala längden eller höjden, men proportionerna bibehålls alltid. Dessa maximala värden kan ändras i fönstret **Bildalternativ**. Se kapitlet *Ändra storlek på bilder* för mer info.

### 7.4.2 Jag infogar en bild som jag tagit med min megapixelkamera, men den blir bara 10kB i filstorlek i Telenor eSMS, varför?

Alla bilder förminskas i filstorlek av två anledningar; För det första tillåter inte operatören MMS som överskrider en viss storlek, och för det andra har mobiltelefoner en begränsad skärmstorlek. Det finns ingen anledning att skicka megapixelbilder till en mobiltelefon.

### 7.4.3 Jag skickar ett MMS från min dator men min kompis får bara ett SMS, varför? Jag bifogar ett videoklipp i MMS:et, men det visas inte i mottagarens mobiltelefon, varför?

Av någon anledning kunde din kompis mobiltelefon inte ta emot multimedien korrekt. Kanske är inte MMS aktiverat i telefonen, eller också innehåller ditt MMS media som mottagartelefonen inte förstår, t.ex. videoklipp.

### 7.4.4 Varför finns det ingen förhandsgranskning i programmet så att jag kan se hur mitt MMS kommer se ut i mottagarens mobiltelefon?

Det finns för närvarande ingen förhandsgranskning i Telenor eSMS. För att förhandsgranska det exakta utseendet, såsom det skulle se ut i en mobiltelefon, så skulle telefon-specifik information behöva tillföras Telenor eSMS. Eftersom nya mobiltelefonmodeller introduceras kontinuerligt, skulle Telenor eSMS behöva uppdateras väldigt ofta, vilket inte är bekvämt för de flesta användarna.

### 7.4.5 Vilka bildformat stöds?

GIF, JPG och BMP.

### 7.4.6 Vilka ljudformat stöds?

MIDI, AMR och WAV.

### 7.4.7 Vilka videofORMAT stöds?

3GP, vilket är ett standardformat i mobilindustrin.

### 7.4.8 Finns det en över gräns för hur stora MMS man kan skapa?

Ja, detta går att ställa in i **Alternativ** → **MMS**.

### 7.4.9 Hur skickar jag ett MMS med mer än en bild?

Välj **Avancerat** läge via **Visa**-menyn och lägg till en sida med hjälp av knappen **Ny sida** i den nedre delen av **Nytt MMS**-fönstret.

## 7.5 Felmeddelanden

### 7.5.1 Jag får ett felmeddelande under registreringen som säger "Tjänsten kan inte hittas på fjärrvärden" Vad ska jag göra?

Om du har fått ovanstående felmeddelande under registreringsprocessen så kan det finnas en brandvägg som blockerar inkommande och/eller utgående HTTP-trafik. Se punkten **Allmänt ovan**.

### 7.5.2 När jag har valt en eller flera mottagare från adressboken och klickar OK, så får jag ett felmeddelande som säger "Okänd mottagartyp".

Om du har fått felmeddelandet ovan så beror det förmodligen på att en eller flera av mottagarna saknar e-postadress. Adressboken som Telenor eSMS använder är samma som Outlooks adressbok och kräver att en kontakt har en e-postadress.

### 7.5.3 "Felaktigt Konto-id/Lösenord" när jag försöker skicka ett meddelande?

Telenor eSMS är nära integrerat med ditt användarkonto i Windows. Om ditt Windowskonto har förändrats, t.ex. vid en ominstallation, så måste du omregistrera Telenor eSMS. För att omregistrera, gå in i **Alternativ** → **Konto** och tryck sedan på knappen **Registrera konto**. Följ sedan instruktionerna.

### 7.5.4 "Medlemmen kunde inte hittas" när jag väljer ett SMS i min inkorg eller mappen Skickade SMS/MMS

Detta beror förmodligen på en Microsoft-mjukvara som kallas Business Contact Manager (BCM). Man kan öppna både mottagna och skickade meddelanden men felmeddelandena kommer att upprepas så länge BCM är installerat. Felmeddelandet genereras av BCM-programvaran och kan inte lösas genom uppdatering av Telenor eSMS.

## 7.6 Hämta loggfiler

När man rapporterar ett fel så är det ofta viktigt att loggfiler bifogas med felrapporten för att förenkla felsökning. Bifoga loggfilerna i e-postmeddelandet:

1. Reproducera felet.
2. Stäng Outlook. Starta inte Outlook igen förrän resten av punkterna nedan är genomförda.
3. Gå till Start → Kör.
4. Skriv %temp% och klicka OK.
5. Kopiera (eller komprimera ihop) alla filer i mappen "General Wireless" och lägg det på Skrivbordet.
6. Bifoga detta i ditt e-postmeddelande som du skickar till supporten.

## 8 Felsökning

### **Det skickade meddelandet kommer inte fram**

#### ORSAK

- Användaren har inte specificerat mottagarnumret korrekt.
- Användaren har inte tillräckligt saldo.
- Det finns inget roaming-avtal mellan avsändarens operatör och mottagarens operatör.
- Mottagarens SIM-kort är fullt.
- Det är störningar i GSM-nätet som orsakar förseningar i SMS/MMS-trafiken.

#### LÖSNING

Gå till mappen **Skickade SMS/MMS** och lokalisera meddelandet som inte kom fram. Hittade du meddelandet?

#### Ja

Öppna meddelandet och kontrollera mottagarens mobiltelefonnummer. Är det korrekt skrivet?

#### Ja

Klicka på knappen **Leveransstatus**. Står det **Otillräckligt saldo** i statuskolumnen?

#### Ja

Användaren har inte tillräckligt saldo för att skicka meddelandet. Han/hon måste köpa fler krediter innan han/hon kan skicka SMS/MMS igen.

#### Nej

**Felet kan vara något av följande:**

- Det finns inget roaming-avtal mellan avsändarens operatör och mottagarens operatör. Användaren kan inte skicka meddelanden till detta nummer.
- Mottagarens SIM-kort är fullt. Mottagaren måste radera några SMS/MMS från sin mobiltelefon.
- Det kan vara problem på servern. Kontakta support och uppge mottagarens mobiltelefonnummer och tidpunkten för sändningen.

#### Nej

Förmodligen var det bara ett skrivfel.

#### Nej

Försök att skicka ett SMS/MMS till. När det skickats, hamnar det i mappen Skickade SMS/MMS?

#### Ja

Förmodligen gjorde användaren något fel vid det första utskicket. Om inte, kontakta support.

#### Nej

Kontakta support.

### **Kunde inte kontakta servern**

#### ORSAK

- Användaren är inte uppkopplad mot Internet.
- Användaren har inte korrekt DNS-inställningar.
- Användaren har en brandvägg någonstans mellan Telenor eSMS och Internet som blockerar kommunikationen. Programmet använder TCP/IP-protokollet på port 443 (HTTPS).

#### LÖSNING

Försök att surfa till en webbsida, till exempel [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com), med Internet Explorer. Visas sidan?

#### Ja

Har användaren en brandvägg installerad på sin dator?

#### Ja

Användaren måste konfigurera sin brandvägg att tillåta kommunikation från Microsoft Outlook via TCP-IP-protokollet på port 443.

#### Nej

Om användaren använder Telenor eSMS på jobbet så kan det vara en företagsbrandvägg som blockerar programmet. Kontakta nätverksadministratören.

#### Nej

För att kunna använda Telenor eSMS måste användaren ha tillgång till Internet.

