

eXpress

Система
коммуникаций

Настройка для Microsoft Outlook

Руководство пользователя

Версия 3.0.0.7



© Компания «Анлимитед продакшен», 2024. Все права защищены.

Все авторские права на эксплуатационную документацию защищены.

Без специального письменного разрешения компании «Анлимитед продакшен» этот документ или его часть в печатном или электронном виде не могут быть подвергнуты копированию или передаче третьим лицам с коммерческой целью.

Информация, содержащаяся в этом документе, может быть изменена разработчиком без специального уведомления, что не является нарушением обязательств по отношению к пользователю со стороны компании «Анлимитед продакшен».

| | |
|-----------------|---|
| Почтовый адрес: | 127030, г. Москва, ул. Новослободская, д. 24, стр. 1 |
| Телефон: | +7 (499) 288-01-22 |
| Email: | sales@express.ms |
| Web: | https://express.ms/ |

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

В инструкции рассказывается о том, как пользователю Microsoft Outlook (далее – Outlook) создать, изменить и удалить приглашение на конференцию (собрание) в СК «Express» с использованием надстройки для Outlook, а также описаны шаги по устранению возможных сбоев в работе этой надстройки.

ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ УСТАНОВКА

До начала работы в Microsoft Outlook должна быть установлена надстройка СК «Express» для Outlook (далее – надстройка для Outlook), а также должна быть установлена и настроена серверная часть надстройки. Чтобы это сделать, обратитесь к системному администратору вашей организации.

Примечание. В настоящее время надстройка для Outlook несовместима с Microsoft 365. Поддерживаются версии Outlook только из локального пакета Microsoft Office 2013-2024. Для работы надстройки помимо Outlook на ПК должно быть установлено приложение Word.

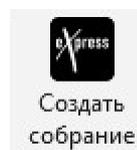
ОПЕРАЦИИ С ПРИГЛАШЕНИЯМИ

Пользователь может создать приглашение на конференцию (собрание) или предложить создать конференцию в ответ на входящее письмо, а также изменить или удалить приглашение.

СОЗДАНИЕ ПРИГЛАШЕНИЯ

Для создания приглашения:

1. Откройте Outlook с установленной надстройкой для конференций.
2. Нажмите кнопку «Создать собрание» (с логотипом СК «Express» или приложения вашей организации) в меню Outlook:

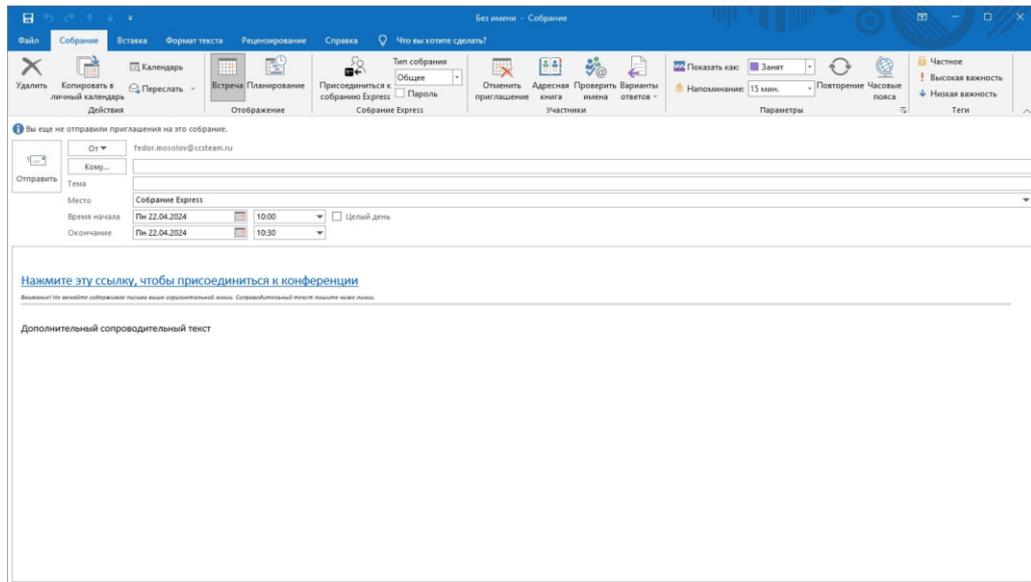


Примечание. Если появится окно с просьбой ввести логин и пароль, введите логин и пароль пользователя корпоративного сервера СК «Express»:

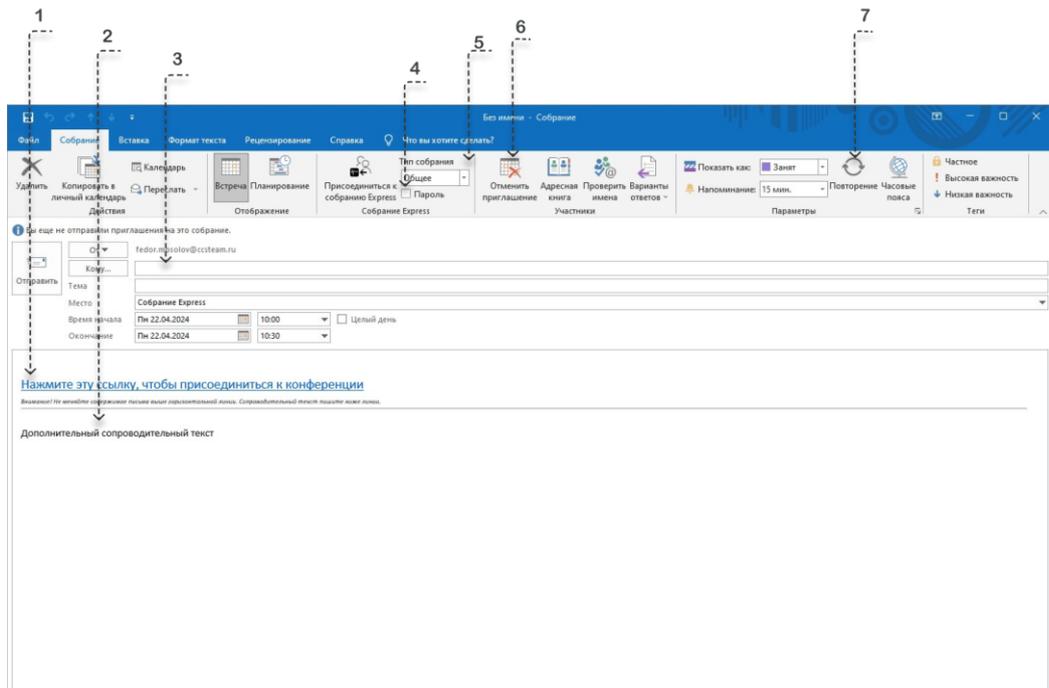
Если используется аутентификация NTLM

Если используется аутентификация Keycloak

Откроется шаблон пригласительного письма:



3. Настройте параметры приглашения:



| Элемент | Параметры |
|---------|---|
| 1 | Ссылка на конференцию |
| 2 | Сопроводительный текст. Внимание! Структуру открывшегося шаблона менять нельзя. Сопроводительный текст вводите под горизонтальной линией |
| 3 | Адресаты конференции (если адресат зарегистрирован на вашем сервере, конференция появится у него в приложении) |
| 4 | Установка пароля для подключения к конференции по ссылке |
| 5 | Меню для выбора уровня доступа: Общее (любой сервер), Доверенное (трастовые серверы), Корпоративное (любой корпоративный сервер) |
| 6 | Отмена приглашения. При закрытии окна с письмом приглашение будет отменено, внесенные изменения не сохраняться |
| 7 | Настройка регулярных повторений конференции |

4. Отправьте приглашение.

Информация о встрече появится в календаре Outlook.

ПРИСОЕДИНЕНИЕ К ПРИГЛАШЕНИЮ

Для предложения провести конференцию в ответ на входящее письмо выберите письмо из списка и нажмите кнопку «Предложить собрание» в меню Outlook.



Откроется шаблон пригласительного письма. В адресной строке будут указаны адресаты приглашения, подставленные из выбранного письма.

Для присоединения к уже созданной конференции, нажмите кнопку «Присоединиться к собранию Express» в меню Outlook.



Откроется ссылка на конференцию.

ИЗМЕНЕНИЕ ПРИГЛАШЕНИЯ

Для изменения параметров приглашения используйте календарь Outlook. После применения изменений в Outlook они автоматически будут перенесены в конференцию СК «Express».

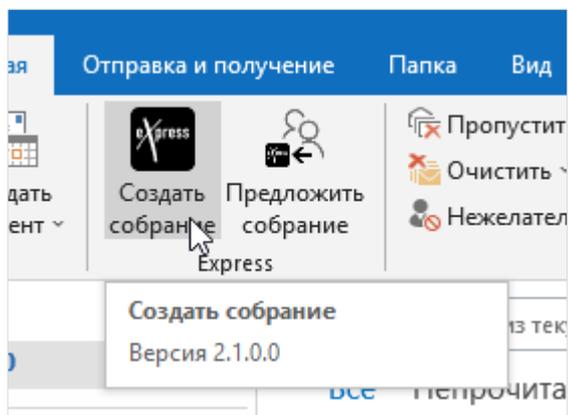
Внимание! Если изменения внести в параметры конференции в СК «Express», они не будут переданы во встречу в календаре Outlook.

УДАЛЕНИЕ ПРИГЛАШЕНИЯ

Для удаления приглашения удалите и встречу в календаре Outlook, и соответствующую конференцию в приложении СК «Express».

ВЕРСИЯ НАДСТРОЙКИ ДЛЯ OUTLOOK

Для просмотра номера используемой версии надстройки для Outlook наведите указатель мыши на кнопку надстройки на вкладке «Главная» ленты Outlook. Появится окно с номером актуальной версии:



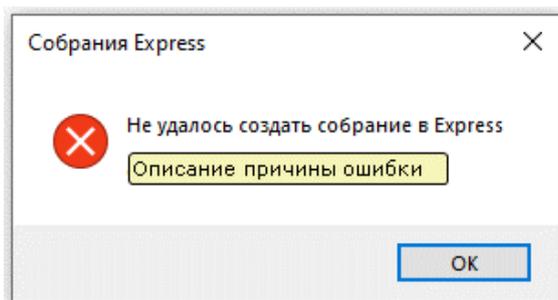
АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ

В данном разделе описаны наиболее часто встречающиеся проблемы при работе надстройки в Outlook и способы их решения.

Как просмотреть сведения о версии надстройки и собрать дополнительную диагностическую информацию: [подробнее](#).

ОШИБКА «НЕ УДАЛОСЬ СОЗДАТЬ СОБРАНИЕ В EXPRESS»

При нажатии на кнопку для создания собрания через надстройку для Outlook отображается ошибка «Не удалось создать собрание в Express»:



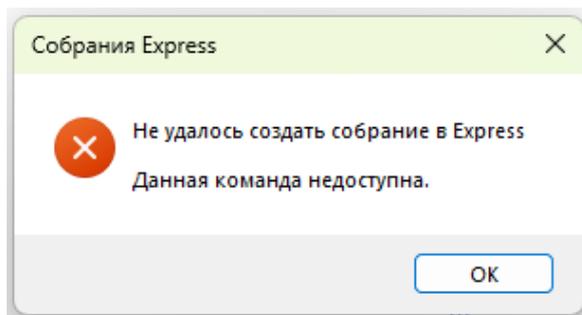
Для устранения ошибки обратитесь к вашему администратору и пришлите ему файл лога с актуальной датой, который находится в папке **C:\logs\ExpressMeetingAddIn<дата>.log**.

Как собрать дополнительную диагностическую информацию: [подробнее](#).

ОШИБКА «ДАННАЯ КОМАНДА НЕДОСТУПНА» С ФОРМАТОМ «ОБЫЧНЫЙ ТЕКСТ»

В параметрах Outlook в разделе **Письма** выбран формат сообщений **Обычный текст**.

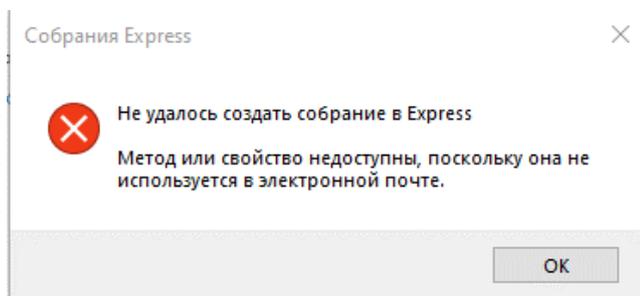
При нажатии на кнопку для создания собрания через надстройку для Outlook отображается ошибка «Данная команда недоступна»:



Для устранения ошибки откройте параметры Outlook и в разделе **Письма** выберите формат сообщений **HTML** или **RTF**.

ОШИБКА «МЕТОД ИЛИ СВОЙСТВО НЕДОСТУПНЫ»

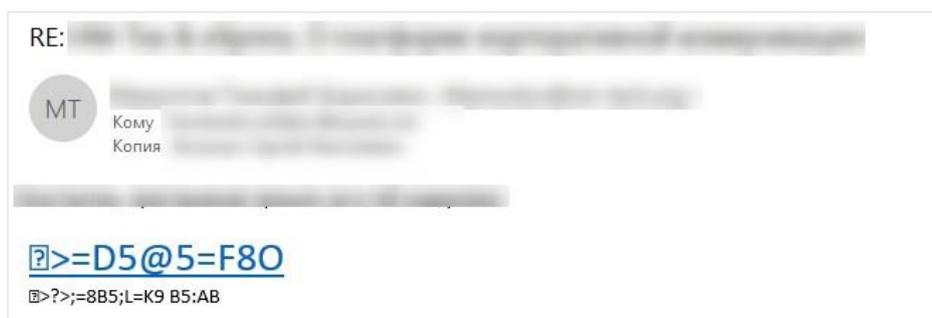
При нажатии на кнопку для создания собрания через надстройку для Outlook отображается ошибка «Не удалось создать собрание в Express. Метод или свойство недоступны»:



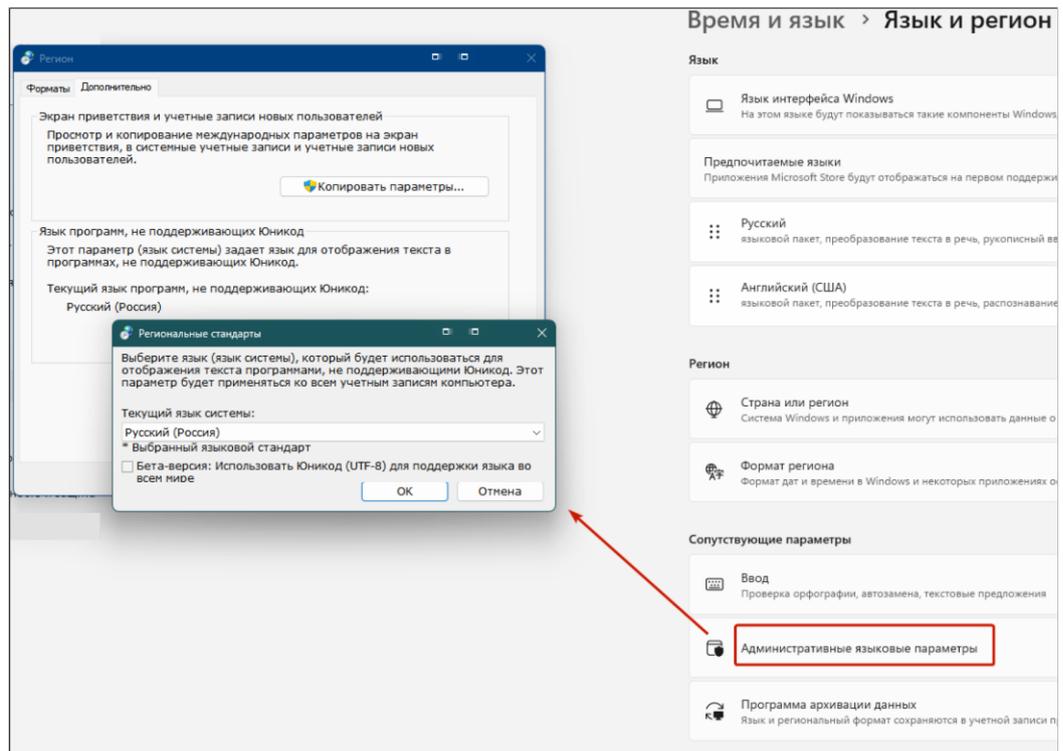
Для устранения ошибки убедитесь, что помимо приложения Outlook на компьютере также установлено приложение Word из того же пакета Microsoft Office, и при необходимости установите его.

НЕВЕРНАЯ КОДИРОВКА В НАДСТРОЙКЕ ДЛЯ OUTLOOK

Вы получили приглашение, в котором пригласительная ссылка отображается в неверной кодировке:

**Для исправления кодировки:**

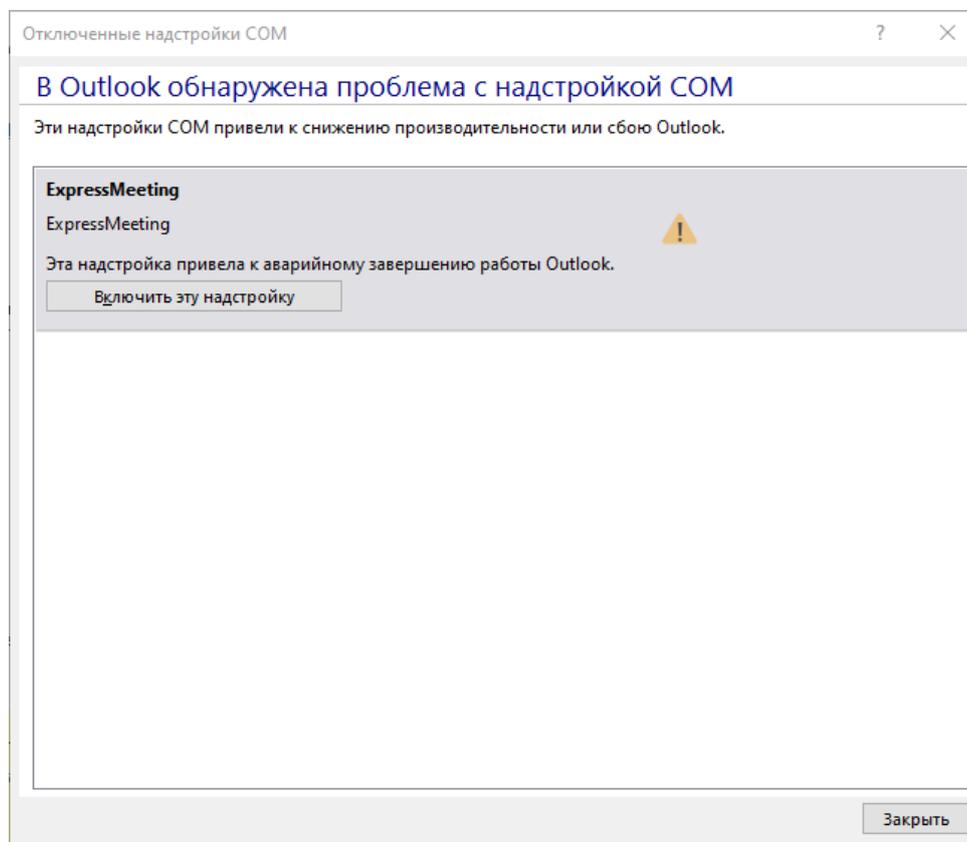
1. Откройте приложение «Параметры» ОС Windows, в разделе «Время и язык» выберите «Язык и регион» или «Язык» в зависимости от версии вашей операционной системы.
2. Нажмите кнопку «Административные языковые параметры».
3. В открывшемся окне выберите вкладку «Дополнительно».
4. В открывшейся вкладке выберите русский язык в качестве языка программ, не поддерживающих Юникод и нажмите кнопку «ОК»:



5. Закройте приложение «Параметры» ОС Windows и перезапустите Outlook. Письмо станет читаемым.

ОБНАРУЖЕНА ПРОБЛЕМА С НАДСТРОЙКОЙ COM

При открытии пользователем Outlook появляется сообщение о проблеме с надстройкой COM.

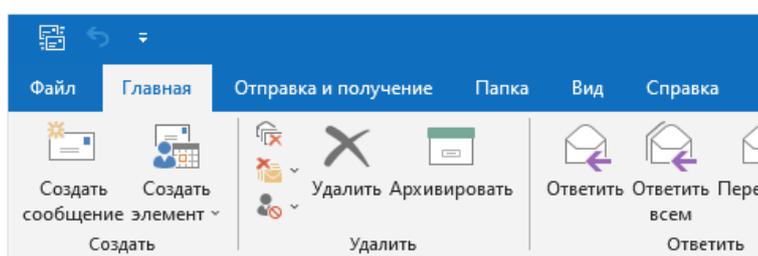
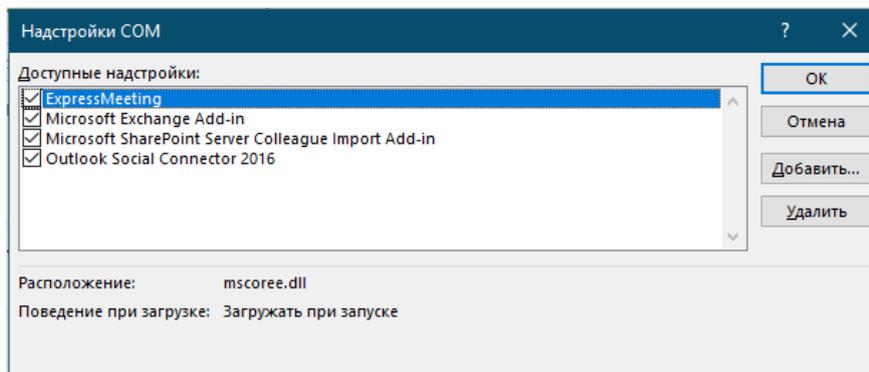
**Для решения проблемы:**

1. Включите расширенное логирование профиля Outlook (чтобы узнать, как это сделать, см. официальную документацию на сайте Microsoft по этой ссылке: <https://learn.microsoft.com/ru-ru/outlook/troubleshoot/performance/enable-and-collect-logs-for-profile-creation-issues>).
2. Перезапустите Outlook.
3. После повторного появления окна с сообщением о проблеме отправьте вашему администратору логи, собранные по инструкции выше, а также логи, которые находятся в папке **C:\logs\ExpressMeetingAddIn<дата>.log**.

Как собрать дополнительную диагностическую информацию: [подробнее](#).

В OUTLOOK НЕТ КНОПКИ НАСТРОЙКИ, ХОТЯ ОНА ВКЛЮЧЕНА

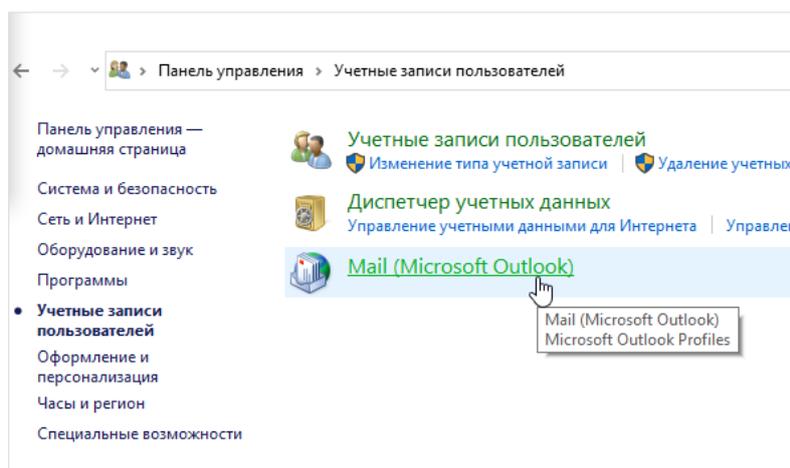
Надстройка включена в настройках Outlook, но в меню Outlook кнопки надстройки отсутствуют.



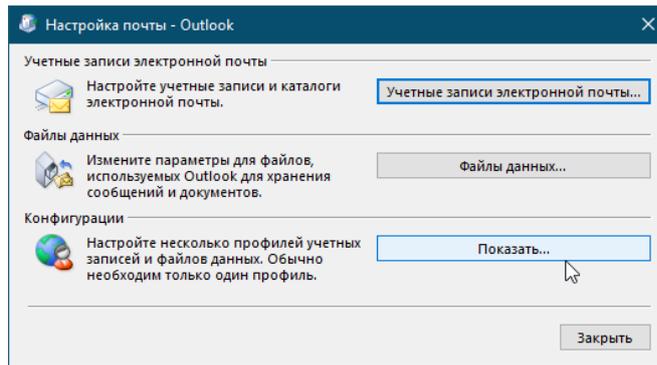
Могут помочь переустановка надстройки и создание нового профиля Outlook.

Для переустановки надстройки и создания нового профиля Outlook:

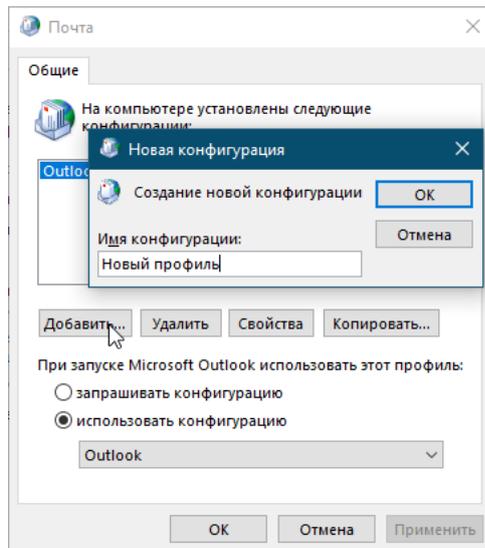
1. Закройте Outlook.
2. Переустановите надстройку, обратившись к своему администратору за помощью.
3. Откройте «Панель управления» → Учетные записи пользователей → Mail (Microsoft Outlook).



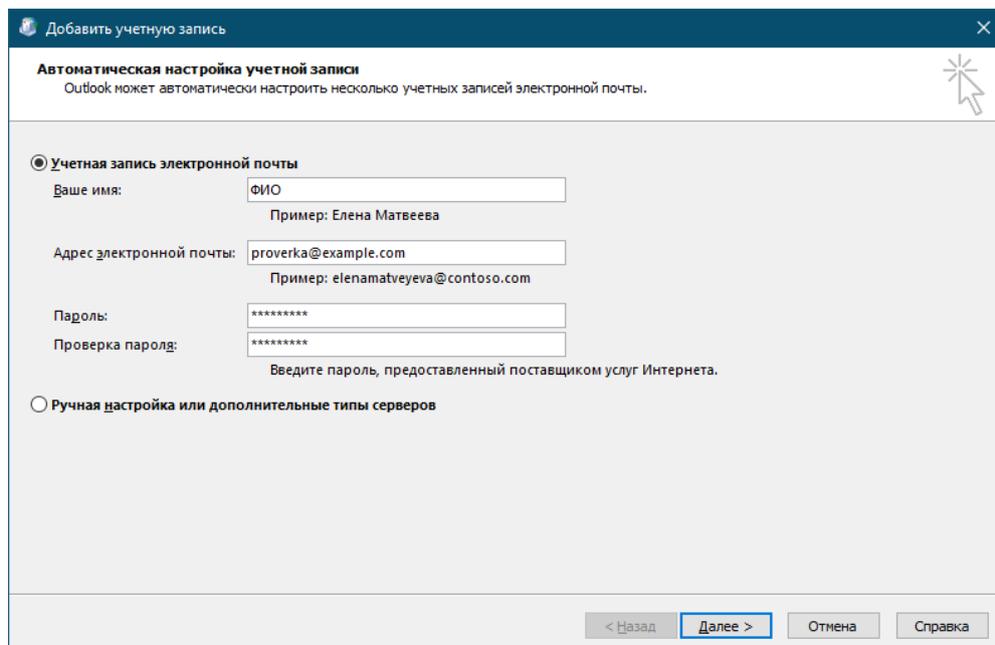
4. Нажмите кнопку «Показать» в группе «Конфигурации».



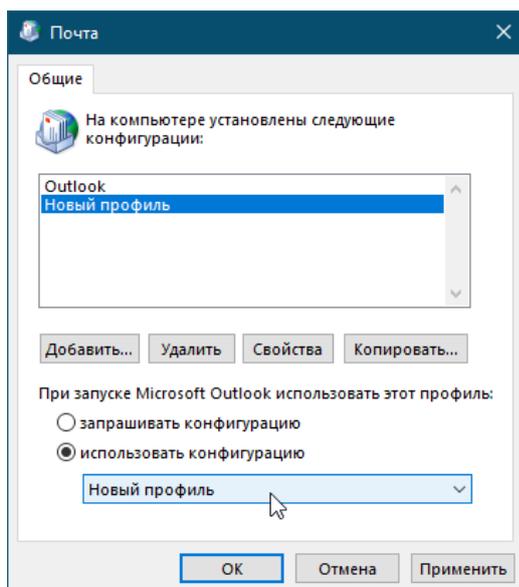
5. Добавьте новый профиль.



6. Укажите данные своей учётной записи электронной почты.



7. В качестве конфигурации выберите созданный новый профиль.



8. Перезапустите Outlook и попробуйте включить надстройку снова.