

PATCH UPDATEHANDLEIDING JKC documentatie voor join klantcontact 3.2

2018 Defined by Decos

UPDATE EEN BESTAANDE JKC 3.2 INSTALLATIE

Download de software

Om JOIN KLANTCONTACT te updaten, moet altijd als eerst het laatste websetup3.2.exe bestand gedownload en gedeblokkeerd worden. Hierbij heb je ook de build zelf nodig die wordt geleverd als een ZIP-bestand met hetzelfde versienummer als de release-notes. Om de juiste software te downloaden, browse je naar <u>https://joinsupport.decos.com</u> en log je in met jouw gegevens.

Vervolgens klik je op de kennisbank



en navigeer je naar de softwaresectie van JOIN Klantcontact.

FAQ (18)	Releasenotes (8)
Klantcontactbeheer (CloudAdmin) en JOIN Klantcontact	Releasenotes 3.2.6.
Telefoonintegratie in JOIN Klantcontact	Releasenotes 3.2.5
Terugbelnotities	Releasenotes 3.2.4.
W Openstaande taken	Releasenotes 3.2.3
🔰 Producten	V Releasenotes 3.2.2.
JOIN Klantcontact Whitepaper (1)	Software (2)
JOIN Klant Contact Whitepaper	Update JOIN KlantContact - 3.2.6.
	Update JOIN KlantContact - 3.2.7.



Download de websetup (EXE bestand) en de patch (ZIP bestand)

Na het downloaden, maak een nieuwe map aan in Builds met als naam de versie die je gaat installeren. Plaats hier de executable en de zipfile in.



Vergeet ook niet het ZIP en EXE bestand te deblokkeren. (Pak het ZIP bestand niet uit!)

Installatie van de patch

Start de **websetup3.2.x.exe** op <u>als administrator</u> (rechtermuisknop, Run as Administrator)



JOIN KLANTCONTACT Installation				
Welcome	/ Welcome			
Preparation	Welcome to JOIN KLANTCONTACT Installer			
Pre-install checklist				
installation	Welcome to JOIN KLANTCONTACT Installer. This software will assist you			
Post-install checklist	in installing JOIN KLANTCONTACT properly on your server. Press continue to commence installation.			
Complete				
	Castinua			
	Continue			
KLANTCONTACT				
Iniversal Installer v3.2.7.18037				

Klik op 'continue' op het startscherm

Mocht onderstaand scherm verschijnen, dan kan de regel leeg gelaten worden en kun je klikken op 'continue'

0	Upgrading the software
Before upgrading JOIN KLA	NTCONTACT software, please
complete the simple surve	y below.
DP Customer Id:	
	Castinua

Onder JKC LICENSE:

	Maintenance
103	Upgrading or uninstalling the software
Only use if JKC license or MAI have the right .lic file and Act	C-Address of Server has changed. Make sure you ivation code
License file:	Browse
Activation code:	

In dit scherm kan optioneel een licentiebestand ingevoerd worden met de bijhorende activatiecode. Dit is alleen nodig als er iets in de licentie gewijzigd is. Zo niet, dan kun je dit scherm overslaan en klikken op 'continue'.

	Maintenance
Checking JKC licensing LICENSED CHECK RESULT:	
NV SUN	

Maintenance Upgrading or uninstalling the software	Checking JKC licensing LICENSED CHECK RESULT:
Checking JKC licensing LICENSED CHECK RESULT: JKC License Checking JKC license	JKC License Checking JKC license [Failed to verify license, due to [MacAddressNotMatched]
🕥 Correct license 🕥 Continue	🕥 Correct license 🕥 Continue

De licentie en het MAC adres van de server worden

gecontroleerd. Als deze correct zijn, kun je klikken op 'continue'. Zo niet, klik dan op 'Correct license' om deze aan te passen of neem contact op met JOIN Customer Support om een nieuwe licentie aan te vragen als het MAC adres niet meer juist is.

Onder JOIN KLANTCONTACT:

Selecteer hier de juiste website (Doorgaans de Default Web Site) en het patch ZIP bestand (browse voor .zip file) voor de lokale installatie.



Onder LICENSED COMPONENTS:

In dit scherm kun je de vinkjes zo laten, als er niets is gewijzigd in de licentie. Anders kun je de betreffende component aan- of uitvinken. Het uitgevinkte component wordt hierdoor niet mee geïnstalleerd.

Voorbeeld: Task (Decos Connect) en Task (Exchange) worden niet gebruikt in dit geval.

ENSED COMPONENTS:
Document
Enable/disable component
Document (Decos Connect)
Employee Enable/disable component
Employee (D5 Picture)
✓ Availability (Exchange)
Note Enable/disable component
Note (Decos Connect)
Organization
Enable/disable component
Organization (Decos Connect)
Person Enable/disable component
Person (Decos Connect)
Task
Enable/disable component
Task (Decos Connect)
Task (Exchange)
Case Type
Care Type (Decos Connect)
Case Enable/disable component
Case (Decos Connect)
Product
Enable/disable component
✓ Product (Info Projects)
Phone
Enable/disable component
Phone (Cisco)

Onder CHOICE COMPONENTS:

Laat onderstaande vinkjes zo staan als er geen wijzigingen zijn in de licentie. Ook het veld "Don't update component selection state in database" moet uitgevinkt blijven.

Enable/disable compone	ent
Email (EWS)	
Email (IMAP/SM	TP)
Email (Scheduler	;)
Employee Enable/disable compone	ent
Employee (Ldap)	
Employee Enable/disable compon	ent
Availability (Exc	hange)
Employee (Hilleg	om Intra)
User Enable/disable.compon	ent
✓ User (Ldap)	
✓ User (Native)	
User (Novell)	
User (Cloud Synd	:)
Authentication Enable/disable component	ent
Authentication (Ldap)
Authentication (Novell)
Authentication (Adfs)
System Enable/disable.compon	ent
Popular Entity/K	eyword (Native)
Configuration Enable/disable component	ent
✓ Configuration (C	loud Sync)

Als er iets niet correct is in de lijst staat, vraag dan een nieuwe licentie file aan bij Decos en ga terug door te klikken op "Correct license"

Bevestig de installatie door te klikken op "Install". Hierdoor wordt de installatie gestart.



Nadat de update gereed is, worden er misschien enkele foutmeldingen getoond die tijdens de installatie optraden. Dit kan een foutmelding zijn dat een service niet opgestart is, maar dat wordt enkel veroorzaakt door een time-out.

Wanneer er geen foutmeldingen getoond worden is de installatie succesvol voltooid.

reparation			1115	stallation
	5		in	stalling the software
Pre-install checklist	Full	Errors only		
nstallation				
Post-install checklist				
Complete				
	•			4

Controleer na de installatie of de Decos JKC Deployment Service opnieuw gestart is onder services. Wanneer de server wat traag is, kan dit kloppen. De Deployment Service start namelijk alle componenten opnieuw op en de Cache database wordt gevuld. Wacht 5 minuten en hierna zal de applicatie weer volledig beschikbaar zijn. Klik op "Continue"



The update is voltooid, click op "Exit"

1. TROUBLESHOOTING SETUP

Het kan voorkomen dat er tijdens de installatie een fout optreedt, waardoor de setup niet voltooid kan worden (voortgang blijven hangen voor 100%). Om de oorzaak te achterhalen kan het installatie logbestand geraadpleegd worden. Deze kun je vinden in de %TEMP% map en zoek hierin naar het bestand Output\Install.log.

Hoogstwaarschijnlijk is de setup gecrashed en kun je de reden hiervan vinden onderaan het logbestand.

In elk geval: Wanneer een probleem is opgelost, kan hierna de setup probleemloos nog een keer uitgevoerd worden. Let hierbij wel op dat de eerdere setup niet nog op de achtergrond draait. Dit kun je controleren door in het taakbeheer te kijken of Decos.JKC.Setup.exe nog draait. Wanneer er twee setups tegelijkertijd draaien, kan dit namelijk voor problemen zorgen.

En zorg ervoor dat de websetup.exe als Administrator uitgevoerd wordt (rechtermuis, "Run as administrator") en dat zowel het .exe en .zip bestand gedeblokkeerd zijn na het downloaden.

websetup3.0			47 0 0045 44 00	-Application
- websetapo.o	_		Open	ppireacion
	(۲	Run as administrator	
			Troubleshoot compatibility	
			Din to Chart	

7	websetup3.0 Properties	-	3.0.16055.1 Properties
General Com	patibility Security Details Previous Versions	General Ser	curity Details Previous Versions
-	websetup 3.0		3.0.16055.1
Type of file:	Application (.exe)	Type of file:	Compressed (zipped) Folder (.zip)
Description:	7z Setup SFX	Opens with:	😭 Windows Explorer Change
Location:	D:_INSTALL	Location:	D:_INSTALL\Builds
Size:	1.57 MB (1,655,542 bytes)	Size:	471 MB (494,102,124 bytes)
Size on disk:	1.58 MB (1,658,880 bytes)	Size on disk	: 471 MB (494,104,576 bytes)
Created:	Today, February 25, 2016, 2:36:04 PM	Created:	Today, February 25, 2016, 1 minute ago
Modified:	Today, February 25, 2016, 2:36:04 PM	Modified:	Today, February 25, 2016, 1 minute ago
Accessed:	Today, February 25, 2016, 2:36:04 PM	Accessed:	Today, February 25, 2016, 1 minute ago
Attributes:	Read-only Hidden Advanced	Attributes:	Read-only Hidden Advar
Security:	This file came from another computer and might be blocked to help protect this computer.	Security:	This file came from another computer and might be blocked to help protect this computer.
	OK Cancel Apply		OK Cancel