

FRÅGOR OCH SVAR – VoiceXpress Pro

Innehåll

1. BEHÖRIGHET.....	2
2. BEHÖVER JAG UPPGRADERA?	2
3. INSTALLATIONEN GÅR INTE IGENOM.....	2
4. INSTALLATIONEN ELLER AVINSTALLATION – en returkod behövs?	3
4. PROGRAMMET STARTAR INTE	3
5. VÄLKOMSTSKÄRMEN VISAS OCH FÖRSVINNAR	4
6. PROGRAMMET HÄNGER SIG	4
7. UAC-ALTERNATIV.....	5
8. MICROSOFT WORD ”ingen text”	6
9. MICROSOFT WORD ”endast en halv rad text”	7
10. MICROSOFT WORD problem med kommandot ”ångra”	7
11. MICROSOFT WORD problem med kommandot ”STOR BOKSTAV”	7
12. XPRESSPAD FUNGERAR INTE	9
13. TEXTEN SKRIVS I ”ETT PROGRAM” MEN HAMNAR I XPRESSPAD	9
14. KRITISKT FEL.....	10
15. TALARPROFILEN SPARAS INTE	10
16. NYA ORD SPARAS INTE	10
17. TALARPROFILEN HAR FÖRSVUNNIT, PROVA ÅTERSTÄLLA	11
18. TA BORT TALARPROFIL UTAN ATT STARTA PROGAMMET	11
19. MANUELL AVINSTALLATION.....	11
20. KONTROLLERA OM DU HAR 32- eller 64-bitars WINDOWS	12
21. KONTROLLERA OM DU HAR 32- eller 64-bitars MS WORD	13
22. TILLFÄLLIGT INAKTIVERA McAfee VirusScan	13
23. FRÅGOR ATT STÄLLA, KONTROLLER ATT GÖRA.....	14
24. PROBLEM – CHECKLISTA INNAN KONTAKT MED VOXIT.....	15

1. BEHÖRIGHET

Den som ska köra VoiceXpress behöver administratörsrättigheter.

Om detta inte är rimligt, måste användaren tilldelas skrivrättigheter i följande mappar:

1. VoiceXpress installationsmapp (i vanliga fall C:\Program\LHSP)
2. En mapp i Windows-katalogen (C:\windows\speech).

Användaren måste också ha rätt att:

3. Skriva i Windows-registret under
HKEY_CURRENT_USER\Software\L&H och HKEY_CURRENT_USER\Software\Voice.
4. Köra programmet regedit.

2. BEHÖVER JAG UPPGRADERA?

Ta fram din licenshandling, i vissa fall kan de också stå på din faktura.
Licensnumret har formatet **VX-SWS-500-00XXXX**.

De fyra sista siffrorna i Licensnumret är större än 2491,
du behöver inte uppgradera.

De fyra sista siffrorna i Licensnumret är mellan 2340 - 2491,
uppgradera utan kostnad.

De fyra sista siffrorna i Licensnumret är mindre än 2340,
uppgradera, kostnad 1190 kr + moms.

Uppgraderingen gör att Installationen fungerar i Windows Vista, Windows 7 och Windows 8. Det följer även med anpassningar för Word 2007/2010/2013.

Vid beställning ange leveransadress eller e-post om du vill ladda hem uppgraderingen, ange också ditt befintliga licensnummer. Licensnumret kommer att aktiveras och användas vid installationen.

3. INSTALLATIONEN GÅR INTE IGENOM

1. Kontrollera att du är inloggad som administratör
2. Slå av UAC (Kontrollpanel, Användarkonto, User Access Control)
 - a. Starta om datorn
 - b. Prova att installera igen
3. Prova att avaktivera eventuellt virusprogram
 - a. Starta om datorn
 - b. Prova att installera igen
4. Kontrollera att Nationella inställningarna är på Svenska.
 - a. Gå till Kontrollpanelen
 - b. Välj Nationella inställningar
 - c. Välj Fliken administrativa inställningar
 - d. Kontrollera att systemspråket är Svenska

- Möjligt (ytterst ovanligt) felmeddelande, **"Annan installation pågår ..."**
Kolla i registret (kör Regedit) efter nyckeln
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Installer\InProgress
och ta bort vad som än finns där.
- WINDOWS 8/10 har beroende på "tillverkare" valt att kunna slå av och på Secure boot windows 10 enable/disable
"Säker boot" som är inställd i firmware kan strula till det. Se rekommendationer för respektive datortillverkare. Den ska i så fall koppla från. OBS krävs att den som gör det är kunnig.

4. INSTALLATIONEN ELLER AVINSTALLATION – en returkod behövs?

Vid installation eller avinstallation kopplar installationsprogrammet upp sig mot vår licensdatabas. Programmet verifierar licensnumret och att det finns lediga installationer. Om det är en nyinstallation så adderas en installation på licensen och en avinstallation så tas en installation bort från licensnumret.

Vid installation eller avinstallation händer det att du uppmanas att kontakta Voxit för en returkod. Detta meddelande kan bero på olika orsaker:

1. Du har en äldre version av VoiceXpress installationsprogram
 - a. Punkt 1 kan man lösa genom att ladda hem den senaste versionen från vår hemsida, <http://www.voxit.se/nedladdningar/>
Välj *VoiceXpress 5.3 Pro, programvara (ZIP, 550,9 MB)*
2. Du saknar internet
3. Din brandvägg är uppsatt med starka restriktioner

Observera att returkoden ändras varje gång du startar om för att installera eller avinstallera.

Vi rekommenderar att du installerar programmet på kontorstid, då kan du alltid få en returkod i realtid.

4. PROGRAMMET STARTAR INTE

1. Testa att vara inloggad som administratör och starta programmet.
2. Kontrollera behörigheterna på användaren (se pkt 1).
3. Slå av UAC, Kontrollpanel, Användarkonto, User Access Control (se pkt 7, alt 3)
 - c. Starta om datorn
 - d. Prova att installera igen
4. Prova att avaktivera eventuellt virusprogram
 - e. Starta om datorn

- f. Prova att installera igen
- 5. Kontrollera att genvägen till VoiceXpress har ”kör som administratör” förböckad

Om inget ovan hjälper:

Då ligger problemet med rättigheter inte på fil och mappnivå. Vad är det då som skiljer? Förmodligen Group Policies. Kontrollera med IT-avdelningen vilka GPO:er som har ändrats den senaste tiden.

5. VÄLKOMSTSKÄRMEN VISAS OCH FÖRSVINNAR

Vid uppstart av VoiceXpress kommer välkomstskärmen fram i en eller ett par sekunder men försvinner sedan, varefter ingenting mer händer. Problemet orsakas oftast av att användaren har för begränsade behörigheter på sin dator.

Det vanligaste sättet att lösa problemet är att ändra behörighet, (se pkt 1) .

6. PROGRAMMET HÄNGER SIG

- Kontrollera att du har rätt behörigheter (se pkt 1).
- Mikrofonen
Nyligen hade vi en kund som hade problem att programmet slutade fungera efter en tid.

I detta fall kunde vi efter ett tag se ett mönster. Om användaren lämnade headsetet på och gjorde annat ett tag så slutade VX fungera när denne skulle diktera igen. När användaren konsekvent började stänga av mikrofonen vid pauser så upphörde problemet.
- Inspelningsenheter. Kontrollera att det inte är flera aktiva inspelningsenheter. Prova i så fall att stänga av (avaktivera) alla utom ditt headset eller din mikrofon som du använder vid dikteringen.
- Koppla USB-headset (mikrofon) direkt i datorn. **INTE via USB-hubb.**
- Korrupt talarprofil, hängningar - kan tyda på att talarprofilen är korrupt på något sätt. Har Ni någon äldre kopia av talarprofilen att välja vid uppstart eller som Ni kan importera och prova med?

7. UAC-ALTERNATIV

Det har visat sig att Microsoft Windows Vista och Windows 7, 8 och 10 emellanåt ställer till problem för VoiceXpress-användare - dessa kan visa sig när du dikterar text till ett program, tex Microsoft Word.

Kör alltid VoiceXpress som administratör.

1. Högerklicka på VoiceXpress-genvägen på ditt skrivbord
2. Välj Egenskaper
3. Fliken Genväg – Välj avancerat
4. Bocka för Kör som administratör

Alternativ 1

Starta programmet med röstkommando i VoiceXpress. Säg t.ex. "Starta Microsoft-Word" eller "Öppna Microsoft-Word". **Se programmets genväg för att veta hur du kan säga.** Du kan även skapa ett globalt "steg för steg"-kommando och lägga till steget "kör (program)". Välj den programfil som kommandot ska starta och spara kommandot med valfritt namn, t.ex. "starta Word 2010".

Alternativ 2

1. Starta utforskaren, bläddra till mappen där programmet är installerat som du vill kunna diktera till, tex "C:\Program\Microsoft Office\Office15".
2. Markera programmets startfil, t.ex. WINWORD, högerklicka och välj egenskaper, kompatibilitet och bocka för alternativet  kör som administratör.
3. Varje gång du startar ett program på detta sätt måste du bekräfta detta genom att klicka Ja

Alternativ 3

Inaktivera UAC (User Access Control). Även om du är administrator på din dator så blockeras vissa funktioner ändå av UAC.

Att avaktivera UAC ökar risken i någon mån. Laddar du hem mycket från internet så är det nog inte att rekommendera. Ett citat som säger något lyder: "Om du har bra kunskap om vilka program du bör och inte bör köra så kan du stänga av UAC. Det är lättare att få virus, keyloggers, spyware etc om man stänger av det."

8. MICROSOFT WORD "ingen text"

Problemets symtom

Det går inte att diktera alls i MS Word, ingen text kommer fram. Kommandon i Word och diktering i andra program fungerar dock normalt.

Problemet uppstår vanligtvis ifall MS Office installeras om medan Voice Xpress ligger på datorn, eller om användaren sitter i ett nätverk, där alla använder mallar och tillägg från en gemensam mapp.

Åtgärdande av problemet

För diktering i MS Word använder sig Voice Xpress av ett speciellt tillägg, som måste vara laddat för att det ska gå att diktera. Tillägget heter **wordai.wll** och måste ligga i Offices Autostartmapp för att det hela skall fungera smidigt.

Öppna Verktyg-menyn i Word, och välj Mallar och tillägg för att se vilka tillägg som är laddade. Om listan i detta fönster inte innehåller wordai är det sannolikt orsaken till problemet.

1. Börja med att lokalisera sökvägen till Autostart-mappen i Office.
2. Gå sedan in i Utforskaren och in till Voice Xpress installationsmapp, vanligen C:\Program\LHSP\Voice Xpress\Speechcenter\Addins\Word och kopiera filen wordai.wll
3. Gå sedan till den sökväg som du noterat som Autostart-mappen i Office, och klistra in filen där.
4. Starta nu om Word, och försök igen. Kontrollera under Mallar och tillägg att wordai finns och är aktiverad.

9. MICROSOFT WORD "endast en halv rad text"

Det har visat sig att Microsoft Vista och Windows 7, 8 emellanåt ställer till problem för VX-användare som dikterar i Word. Detta visar sig genom att du endast kan diktera omkring en halv rad – sedan tar inte Word emot mera text (se pkt 7).

10. MICROSOFT WORD problem med kommandot "ånga"

Ånga kommandot fungerar inte. Installera VXUndoFix.exe som finns på CD-skivan.
Läs instruktionerna i bilagd readme-fil innan du påbörjar installationen.
(Readme_fix_Word 2007_VX.doc, Word 2010 eller ... Word 2013... Word 2016).

Alternativ till VXUndoFix

Kan vara tillräckligt för vissa användare.

1. Se till att wordai.wll finns i Office STARTUP mapp, se instruktioner för att installera Undofixen.
2. Skapa ett Steg-för-steg kommando som förslagsvis heter "Undo" och lägg till 3 st steg med ctrl+z
3. Testa

11. MICROSOFT WORD problem med kommandot "STOR BOKSTAV"

Steg 1 Om du har Windows XP – kontrollera systemkrav (Vista/Windows 7, 8, 10 gå till Steg 2)

.NET 3.5 (ingår i Windows 7) – se VX-skivan \Tillägg\ \UndoFix Word 2007\DOT NET 3.5 SP1>
VST for Office system 3.0 – se VX-skivan \Tillägg\ \UndoFix Word 2007\ \Visual Studio Tools for Office system 3.0>

Windows Installer 4.5 - bef. DVD eller ladda hem från nätet

Steg 2

1. Kolla din VX-skiva, under mappen <Tillägg>
2. Beroende på vilken Word-version du har läs och följ instruktionerna i bilagd PDF-fil
Readme_fix_Word2007 (10 eller 13)_VX.pdf

Sammanfattning instruktioner

Logga in som administratör

Kör VX_Word XXXX_regfix för att justera registret

Kopiera filen wordai.wll till STARTUP-mappen för MS Office

Kör VXUndofix

Steg 3

1. Starta om datorn och testa

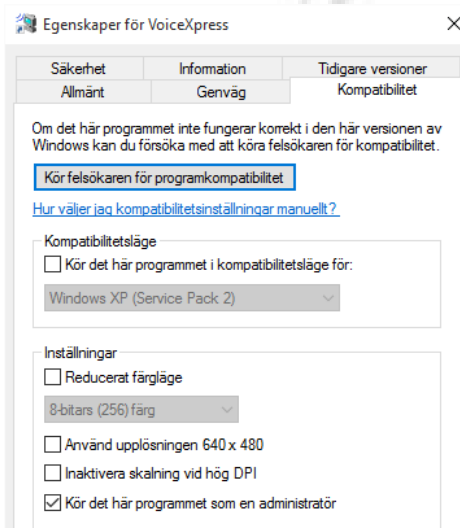


12. XPRESSPAD FUNGERAR INTE

Saker att testa/kolla/göra

1. Starta om datorn och prova igen.
2. Kontrollera behörigheterna på användaren (se pkt 1).
3. Sitter kunden i ett större nätverk, kolla GPO:er.
4. Installera om VoiceXpress
 - a. Som admin (naturligtvis)
 - b. Slå av UAC (normalt behövs inte detta, men ibland hjälper det)
 - c. Prova att avaktivera eventuellt virusprogram
 - d. Starta om datorn
 - e. Prova att installera igen
 - f. Testa om problemet kvarstår

13. TEXTEN SKRIVS I "ETT PROGRAM" MEN HAMNAR I XPRESSPAD



Till vänster,
Egenskaper för genvägen till VoiceXpress.
Fliken kompatibilitet. ☒ Kör det här programmet som en administratör

Högerklicka på genvägen till "**Ett program**" 1*,
välj Egenskaper, välj fliken Kompatibilitet.
Bocka för att programmet ska köras som administratör.

1* det program som du vill skriva till, det program som
inte tar emot text från VoiceXpress

14. KRITISKT FEL

1. Fungerar headsetet som det ska?
2. Kontrollera att inte fler ljudenheter (Inspelningsenheter) är aktiva, i så fall, avaktivera de som inte används!
3. Har Ni någon äldre kopia av talarprofilen att välja vid uppstart eller som Ni kan importera och prova med?
4. Har behörigheterna förändrats?
5. Börjar hårddisken vara full?

Största chansen på en lösning är sannolikt nr 2 eller nr 3

Kopiera följande filer:

- KAPPLOG.TXT
C:\Program Files\LHSP\Voice Xpress\Speechcenter\User\<användarnamn> kapplog.txt
- KENGLOG.TXT
C:\Program Files\LHSP\Voice Xpress\LVCSR Engine\1.0\bin> kenglog.txt

E-posta filerna till oss, support@voxit.se i några fall kan dom innehålla en förklaring och därmed en lösning.

15. TALARPROFILEN SPARAS INTE

Sannolikt är behörigheterna för inloggad användare inte korrekta (se pkt 1).

16. NYA ORD SPARAS INTE

Om du inte kan lägga till fler ord kan det bero på:

- att någon behörighet saknas – se behörigheter
- att taket max antal nya ord har nått sitt max, ca 13700 ord.
 - Gå in under "Mina kommandon" och fliken "Nya ord" och radera ord som du inte använder, eller de ord som är minst vanligt förekommande.
 - Om du skriver med olika inriktningar, gör en profil för varje större inriktning.

17. TALARPROFLEN HAR FÖRSVUNNIT, PROVA ÅTERSTÄLLA

Det kan hända att Windows tar bort din användare från registret. Det kan vara en återläggning av en backup eller ändrade inloggningsrutiner. Finns användaren kvar på din hårddisk så kan du återställa registernycklarna genom följande.

1. Hitta filen regfile

C:\Program Files\LHSP\Voice Xpress\LVCSR Engine\1.0\Data\stha\Speakers\Stefan 2009-12-00

stha = namn på inloggad användare

Stefan 2009-12-00 = namn på talarprofil

Innehåll i mappen

Namn	Senast ändrad	Typ	Storlek
 svenska (SVE-generell)	2014-01-09 08:45	Filmapp	
 lockfile	2014-05-20 08:33	Fil	1 kB
 regfile	2014-05-20 08:31	Fil	2 kB

2. Högerklicka på filen som heter regfile – byt namn till regfile.reg

3. Sedan kan du dubbelklicka på den och den lägger förhoppningsvis tillbaka användaren.

18. TA BORT TALARPROFIL UTAN ATT STARTA PROGAMMET

REGEDIT – TA BORT PROFILMAPPARNA:

HKEY_CURRENT_USER\Software\L&H\LVCSR Engine\1.0\Data\Speakers\ "*namn på profil*" \

HKEY_CURRENT_USER\Software\L&H\Speechcenter\1.0\Speakers \ "*namn på profil*" \

TA BORT DESSA KATALOGER:

C:\Program\LHSP\Voice Xpress\LVCSR Engine\1.0\Data\%username%\

C:\Program\LHSP\Voice Xpress\Speechcenter\User\%username%\

19. MANUELL AVINSTALLATION

Ta bort:

- Mappen \Program\LHSP.
- Mappen \[Windows]\LHSP.
- Mappen \[Windows]\Speech.

OBS endast för den kunnige * Starta regedit – ta bort dessa nycklar**

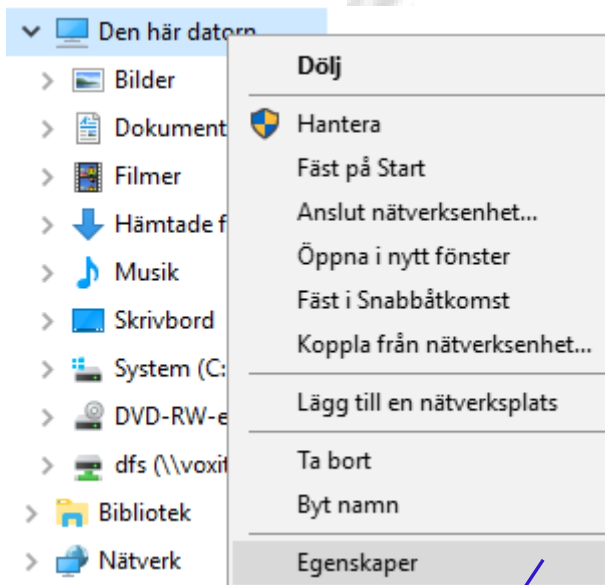
- Registernyckeln HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\L&H.
- Registernyckeln HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Speech.
- Registernyckeln HKEY_CURRENT_USER\Software\L&H.
- Registernyckeln HKEY_CURRENT_USER\Software\Speech.

20. KONTROLLERA OM DU HAR 32- eller 64-bitars WINDOWS

För att göra VoiceXpress tilläggsinstallation för MS Word behöver du veta om du har en 32- eller 64-bitars Windows samt att du har en 32-bitars MS Word. Tillägget fungerar inte i 64-bitars MS Word.

Tryck på  knappen + e

1. Högerklicka på Den här datorn och välj egenskaper



Visa standardinformation om datorn

Windows-utgåva

Windows 10 Pro

© 2016 Microsoft Corporation. Med ensamrätt.

System

Processor: Intel(R) Core(TM) i5-3230M CPU @ 2.60GHz 2.60 GHz

Installerat RAM-minne: 8,00 GB (7,85 GB går att använda)

Systemtyp: 64-bitars operativsystem, x64-baserad processor

Penna och pekskärm: Penn- eller tryckinmatning är inte tillgängligt för den här bildskärmen

Inställningar för datornamn, domän och arbetsgrupp

Datornamn: STHAWIN8

Fullständigt datornamn: STHAWIN8.voxit.local

Datorbeskrivning:

Domän: voxit.local

Windows-aktivering

Windows har aktiverats [Läs licensvillkoren för programvara från Microsoft](#)

Produkt-ID: 00330-80000-00000-AA470



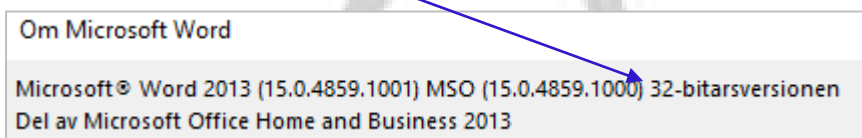
Windows 10

 [Ändra inställningar](#)

 [Ändra produktnyckel](#)

21. KONTROLLERA OM DU HAR 32- eller 64-bitars MS WORD

1. Starta Word
2. Klicka på Arkiv
3. Klicka på Konto
4. Klicka på Om Word



22. TILLFÄLLIGT INAKTIVERA McAfee VirusScan

1. Leta McAfee-ikonen i systemfältet. Ikonen kommer att visas som ett tag huvudstad "M" med en röd bakgrund på höger sida i Aktivitetsfältet.
2. Högerklicka på McAfee-ikonen, peka på VirusScan och välj "Inaktivera".
3. Klicka på "Ja" när du ombeds att bekräfta att du vill inaktivera VirusScan. Den McAfee-ikonen blir svart, vilket indikerar att det är inaktiverat.

Alternativ:

Du kan att helt enkelt högerklicka på McAfee-ikonen i aktivitetsfältet, välja "Exit" och bekräfta att du vill stänga av McAfee att stoppa den från att köras.

Tips och varningar

När datorn startas om återaktiveras McAfee processer som du inaktiverade.

23. FRÅGOR ATT STÄLLA, KONTROLLER ATT GÖRA

1. Kontrollera att du har rätt behörigheter (se under rubriken behörigheter)
2. Kontrollera att du ledigt utrymme på din hårddisk, att den inte börjar vara full?
3. Eventuellt har din talarprofil blivit galen? Har du någon äldre profil (innan dessa egenheter startade) som du kan importera och testa med?
4. Teoretiskt sett kan det vara glapp i headsetet? Har du något annat headset som du kan testa med?
5. Starta VoiceXpress – Välj *Egenskaper* under *VoiceXpress - menyn* – kontrollera att det är rätt headset som VoiceXpress arbetar mot.
6. Om du har Windows 7, 8 eller Windows 10. Högerklicka på ljudikonen och välj Inspelningenheter Andrea Pure Audio USB (standard med VoiceXpress) eller det headset du använder ska vara standardenhet.
Kontrollera att inte fler mikrofoner är aktiva. Avaktivera i så fall den som inte används för VoiceXpress. Starta om datorn och kolla att den fortfarande är avaktiverad – testa igen.
7. Om problemet är att VoiceXpress "hänger sig" efter en stunds arbete och du Använder du Google Chrome, prova att arbeta med Internet Explorer och se om hängningarna upphör.
8. Det fungerar från början men blir sämre och sämre med tiden, prova att ladda in en äldre kopia av talarprofilen och testa. Skapa en ny talarprofil och testa.
9. Värt att kolla, verifiera att inte flera VX sessioner är igång samtidigt. (CTRL-ALT-DEL), avsluta (döda) alla L&H processer, starta sedan om VX och prova igen.

24. PROBLEM – CHECKLISTA INNAN KONTAKT MED VOXIT

1. Beskriv problemet?
2. Vilken version på Windows har du?
3. Hur länge har du haft VX?
4. Har du nyligen bytt dator?
5. Fungerar taligenkänningen generellt sämre nu än tidigare?
6. Fungerar det om du dikterar i XpressPad?
7. Finns det något mönster när "felet" inträffar?
8. Har problemet funnits hela tiden eller uppkommit nu?
9. Hur ofta har det hänt/händer det?
10. Har du nyligen eller i samband med att problemen började installerat någon ny applikation eller enhet i din dator?