

# kMastra - Ofte stillede spørgsmål

## Problemer med udtræk af data til Excel (KOMMAFIL)

En del brugere har oplevet problemer med at udtrække data til Excel, efter de har installeret Windows-XP-Servicepack2. Dette skyldes at installationen af Servicepack2 ændre nogle sikkerhedsindstillinger i browseren.

Symptom: Vinduet med kommafildata åbnes, men lukkes af sig selv igen.

Løsning:

Start en browser, vælg menuen Funktioner, Internet indstillinger

Vælg fanen Sikkerhed.

Vælg Zonen "Internet".

Klik på knappen "Brugerdefineret niveau".

Sæt "Brug blokering af popup-vinduer" til Deaktiver.

Sæt "Automatisk forespørgsel om filhentning" til Aktiver.

Tryk OK, svar Ja, Tryk Anvend.

Nu bør udtræk til KOMMAFIL fungere.

## Udskrifter kommer ikke frem:

Hvis du nogle gang oplever at udskrifter ikke "kommer frem", men at der i stedet vises et tomt vindue, kan du prøve følgende:

Kontroller hvilken version af Acrobat Reader der er installeret på din PC. Hvis din Acrobat Reader er ældre end version 4.0 bør du hente og installere en nyere version.

Adobe Reader er gratis og kan hentes på følgende adresse

<http://www.adobe.dk/products/acrobat/readstep.html>

Du bør forhøre dig hos din IT-afdeling, inden du begynder at opdatere software på din PC.

Afhængig af hvilken version du har installeret, så prøv følgende:

- Engelsk Acrobat Reader 4.0: Start Acrobat Reader. I menuen vælges File, Preferences, Generel. Evt. markering i feltet "Web-Browser integration" fjernes.
- Engelsk Acrobat Reader 5.0: Start Acrobat Reader. I menuen vælges Edit, Preferences, Options, Webbrowser Integration. Evt. markering i feltet "Show PDF in browser" fjernes.
- Dansk Acrobat Reader 5.0: Start Acrobat Reader. I menuen vælges Rediger, Indstillinger, Generelt. Under Indstillinger skal evt. markering i feltet "Web-Browser integration" fjernes.

## Nogle gange fremkommer en side med mærkelige tegn:

Hvis der fremkommer et skærbillede med "mærkelige tegn" eller hvis der mangler ting (knap- per) i et skærbillede, tryk på Opdater/Refresh knappen i browseren. Det kan skyldes en data-kommunikationsfejl. Når der trykkes Opdater/Refresh, hentes siden påny.