AnnTac Installatie- en Beheerhandleiding voor ICT-partners



Inhoud:

1. Inleiding 4
2. Architectuuroverzicht AnnTac 4
   2.1 Ontwerpfilosofie 4
   2.2 Componentenoverzicht 4
      2.2.1. Cloud laag 4
      2.2.2. Lokale software laag 4
      2.2.3. Lokale Hardware laag (optioneel) 5
3. Implementatiescenario's 6
   3.1 Scenario 1 – AnnTac SMART (volledig selfservice) 6
   3.2 Scenario 2 – AnnTac Professional Standalone werkplekken (AnnTac Uplink) 7
   3.3 Scenario 3 – Centrale serveromgeving 8
   3.4 Scenario 4 – RDS / VDI omgevingen 9
   3.5 Scenario 5 – Meerdere afdelingen en AnnTac-archieven (multi-archive Clienttools) 11
   3.6 Scenario 6 – Hybride omgevingen 12
4. Outlook / Office Plug-in 13
   4.1 Plaats van de Outlook Plug-in binnen de oplossing 13
   4.2 Ondersteunde Office-componenten 13
   4.3 Functionele mogelijkheden 14
   4.4 Zichtbaarheid en multi-user gedrag 14
   4.5 Configuratiebestanden en scheiding van verantwoordelijkheden 15
   4.6 Gebruik in omgevingen met meerdere archieven 16
   4.7 Beheer- en supportafbakening 16
   4.8 Automatisch archiveren bij verzenden (Archive on Send) 16
      4.8.1 Introductie 16
      4.8.2 Aanpassen van de instelling 16
      4.8.3 Beschikbare opties (Archive On Send Type) 16
      4.8.4 Standaardprofiel bij automatisch archiveren 17
      4.8.5 Eindresultaat en aandachtspunten 17
5. Verzendtools (Clienttools) 17
   5.1 Functie en ontwerp 17
   5.2 Technische werking 17
   5.3 Standaard installatielocatie 18
   5.4 Overzicht upload- en verwerkingsmappen 18

5.4.1 Rootstructuur 18
5.4.2 Uploadmappen (FTPS\Out) 18
5.4.3 Verwerkings- en statusmappen 19
5.5 Scheduled Tasks en rechten 20
6. Netwerk- en Firewallvereisten 20
6.1 Uitgaand verkeer 20
6.2 Algemene richtlijnen 20
7. Scanners en scanarchitectuur 20
7.1 AnnTac-scanners 20
7.2 Eigen scanners 21
7.3 Scannerinstellingen (technisch) 21
7.4 MFP's 21
8. Beheer en onderhoud 21
8.1 Updates 21
8.3 Back-up 21
9. Supportafbakening 22
9.1 AnnTac 22
9.2 Klant/ICT-partner 22
10. Troubleshooting (ICT-gericht) 22
10.1 Outlook archiveert niet/ wordt niet geladen. 22
10.2 Bestanden blijven staan in Out_ERR 23
11. Supportvragen ..... **Error! Bookmark not defined.**
12. Bijlagen 23

1. Inleiding

Dit document beschrijft de installatie, configuratie en het technisch beheer van de AnnTac lokale softwarecomponenten binnen professionele IT-omgevingen. De handleiding is bedoeld voor ICT-partners, systeembeheerders en IT-afdelingen die verantwoordelijk zijn voor ontwerp, implementatie en continuïteit van de AnnTac-oplossing.

AnnTac maakt gebruik van een hybride architectuur waarbij lokale softwarecomponenten samenwerken met het AnnTac cloudplatform. Afhankelijk van de gekozen implementatie kan de software per gebruiker lokaal worden ingericht of centraal worden beheerd binnen servergebaseerde omgevingen zoals RDS, VDI en applicatieservers.

Deze handleiding richt zich nadrukkelijk op technische inrichting en beheer. Functioneel gebruik door eindgebruikers wordt beschreven in een aparte gebruikershandleiding.

2. Architectuuroverzicht AnnTac

2.1 Ontwerpfilosofie

De AnnTac-architectuur is ontworpen vanuit de volgende uitgangspunten:

- Data-eigenaarschap blijft bij de klant
- Lokale controle over aanlevering van documenten
- Maximale betrouwbaarheid en herhaalbaarheid
- Duidelijke scheiding tussen lokale verantwoordelijkheid en Cloud verwerking

AnnTac kiest bewust voor een hybride model waarbij de klant zelf verantwoordelijk is voor de lokale componenten zoals het verzenden van documenten, terwijl verwerking, opslag, OCR en matching plaatsvinden in het AnnTac Cloud platform en dus ook binnen de verantwoordelijkheden van AnnTac vallen.

2.2 Componentenoverzicht

De oplossing bestaat uit de volgende lagen:

2.2.1. Cloud laag

De verantwoordelijk van deze laag ligt over het algemeen volledig bij AnnTac

- Digitaal archief
- OCR en documentherkenning
- Matching en dossierstructuren
- Beveiliging, logging en back-ups

2.2.2. Lokale software laag

Deze laag wordt vaak gezamenlijk met of door AnnTac opgezet, maar na het opleveren gaat de verantwoordelijk naar de klant of eindgebruiker. Problemen binnen deze laag vallen niet binnen standaard AnnTac support. Dit omdat deze componenten binnen de infrastructuur van de klant draaien en AnnTac hier geen invloed op heeft. In veel gevallen kan AnnTac wel doormiddel van consultancy of betaalde support helpen. Onderdelen binnen deze laag zijn:

- Outlook/ Office Plug-in
- Clienttools (verzendtools)
- AnnTac Uplink (optioneel)

2.2.3. Lokale Hardware laag (optioneel)

De enige uitzondering die AnnTac maakt is support en beheer op de AnnTac Scanners, dit zijn bij AnnTac gekochte of gehuurde scanners. Bij Gekochte scanners dient er een geldige onderhoudsbundel bij aanwezig te zijn.

Het model is heel simpel; AnnTac zorgt dat de klant als onderdeel van de oplossing een werkende scanner heeft. Deze scanner werken altijd zonder tussenkomst van een computer e worden volledig beheerd door AnnTac zelf. De klant zorgt zelf voor een werkende internetverbinding waarover de scanner over poort 22 naar de upload server de gescande documenten kan uploaden.



Verder is AnnTac niet verantwoordelijk voor de infrastructuur van de klant. Dit betekend:

- Klant zorgt zelf voor een werkende internetverbinding waarvan de benodigde poorten openstaan.
- Computers worden nog ondersteund door Microsoft of andere software leveranciers.
- Na succesvolle installatie van lokale tools en het opleveren van de installatie wordt de installatie overgedragen aan de klant.
- AnnTac kan installaties op oude of slecht beheerde computers en of omgevingen weigeren.

3. Implementatiescenario's

De software kan op verschillande manieren binnen een bedrijfsnetwerk worden geïmplementeerd. De overwegingen die gemaakt worden hangen vaak af van de opbouw en de omvang van de omgeving.

3.1 Scenario 1 – AnnTac SMART (volledig selfservice)

Dit scenario is het meest eenvoudige instapscenario en is volledig selfservice. Het is bedoeld voor organisaties die zonder lokale software, koppelingen of hardware gebruik willen maken van het AnnTac archief.

Toepassing

- Kleine organisaties en ZZP'ers
- Organisaties zonder eigen ICT-partner
- Situaties waarin snelheid en eenvoud belangrijker zijn dan automatisering

Architectuur

- Volledig cloudgebaseerd AnnTac archief
- Geen lokale softwarecomponenten
- Geen scanners geleverd door AnnTac

Kenmerken

- Selfservice onboarding via het AnnTac portaal
- In gebruik nemen van het archief via webinterface
- Configureren van archiefstructuur en kenmerken in het portaal
- Upload van documenten uitsluitend via:
    - AnnTac webportaal
    - AnnTac mobiele app (voor documenten en scans) Deze is momenteel in ontwikkeling.

Niet van toepassing in dit scenario

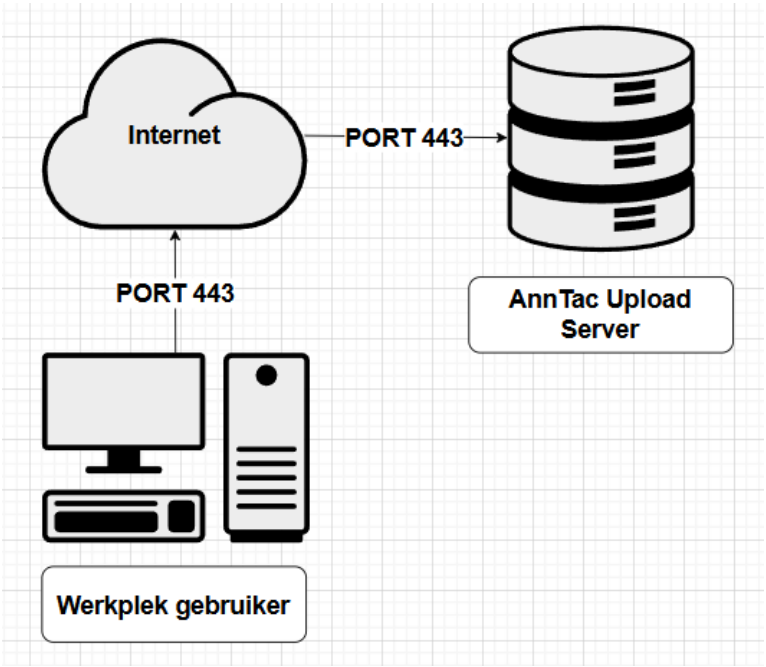
- Outlook / Office Plug-in
- Clienttools (verzendtools)
- AnnTac Uplink
- Scanners, koppelingen of integraties

Beheer- en supportafbakening

- AnnTac is verantwoordelijk voor het cloudplatform
- Er is geen rol voor een ICT-partner op lokaal niveau
- Support richt zich uitsluitend op functioneel gebruik van het portaal

3.2 Scenario 2 – AnnTac Professional Standalone werkplekken (AnnTac Uplink)

Dit scenario komt overeen met het scenario waarbij AnnTac Uplink gebruikt kan worden. Deze tool is specifiek ontworpen om per gebruiker een eigen lokaal geïnstalleerde installatie te hebben. Dit scenario wordt niet beschreven in deze procedure. Vraag naar onze procedure voor de installatie van AnnTac Uplink. Het doel van deze installatievorm is dat een gebruiker zelf of met hulp van de eigen



Toepassing

- Kleine organisaties
- Thuiswerkers
- Mac-omgevingen

Architectuur

- AnnTac Uplink per gebruiker
- Geen centrale servercomponenten

Kenmerken

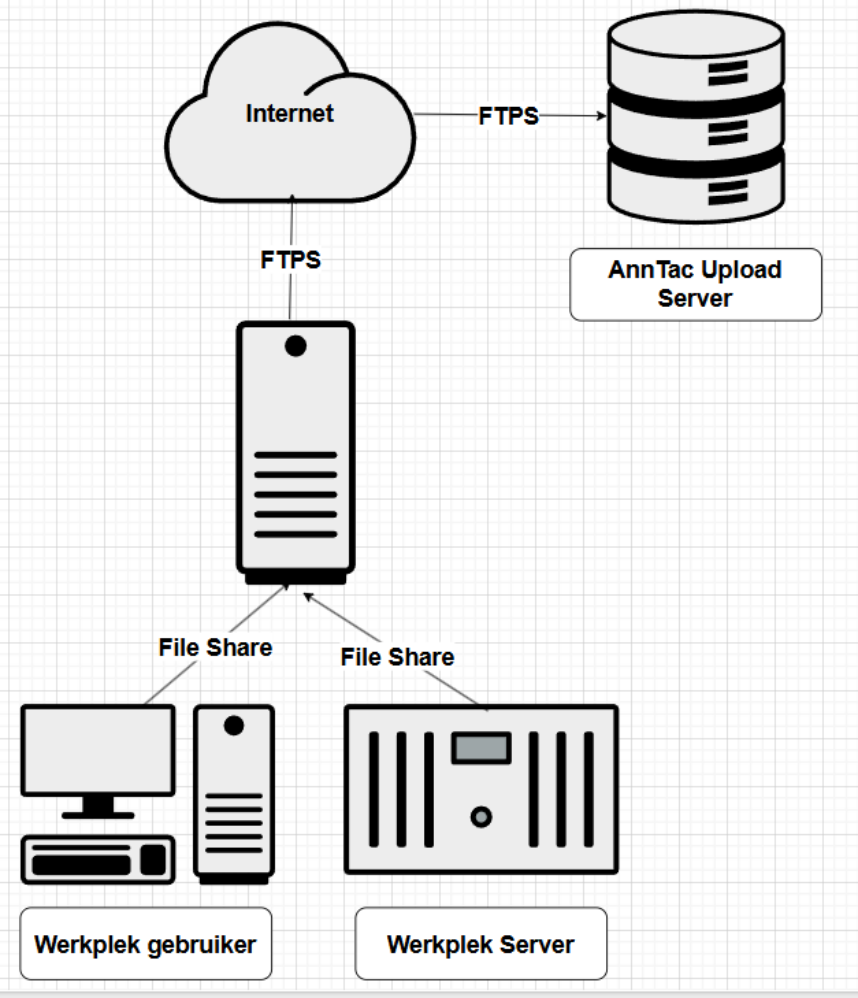
- Installatie per gebruiker
- Automatische updates
- HTTPS-communicatie

Beheerimpact

- Minimale beheerlast
- Geen centrale configuratie

3.3 Scenario 3 – Centrale serveromgeving

Dit scenario wordt we in deze procedure beschreven. Hierbij zal een deel van de oplossing in principe lokaal op de computer draaien en een deel op de gedeelde server. Hierbij is het voornamelijk handig om de gearchiveerde email en of documenten centraal te verzenden en hierbij kunnen de instellingen van de tools centraal worden beheerd. Deze setup kan ook gebruikt worden voor organisaties die op een VDI (Virtual Desktop Infrastructure) of een RDS (Remote Desktop Services) achtige omgeving werken.



Toepassing

- Middelgrote en grote organisaties
- Centrale archivering

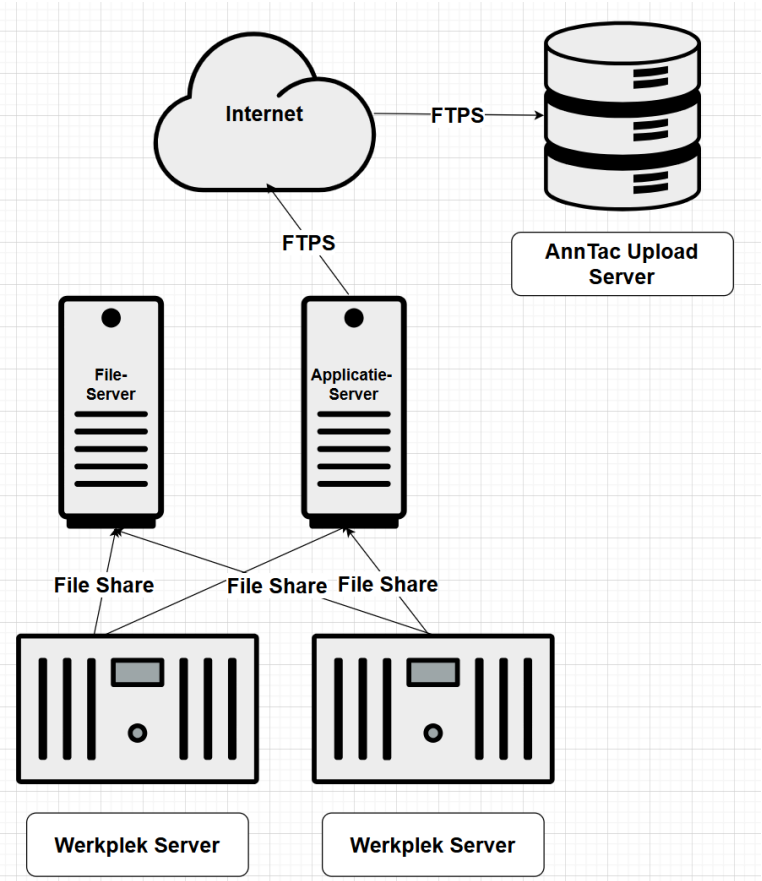
Architectuur

- Outlook Plug-in op werkplek of RDS
- Centrale Clienttools op server

Kenmerken

- Gedeelde configuratie
- Centrale uploadfolders

3.4 Scenario 4 – RDS / VDI omgevingen



Dit scenario is een specifieke uitwerking van Scenario 3 (Centrale serveromgeving) en geldt voor omgevingen waarin gebruikers werken op gedeelde desktops, zoals Remote Desktop Services (RDS) of Virtual Desktop Infrastructure (VDI).

In dit scenario draaien meerdere gebruikers gelijktijdig op dezelfde server(s) of virtuele desktops, wat specifieke eisen stelt aan installatie, configuratie en beheer van de AnnTac-componenten. In de praktijk wordt er binnen deze situatie vaak gekozen zowel gedeelde verzending als gedeelde outlook Plugin instellingen.

Toepassing

- RDS farms (session-based desktops)
- VDI omgevingen (persistent en non-persistent)
- Applicatie-servers waarop Outlook centraal wordt aangeboden

Architectuur

- Outlook draait centraal binnen RDS of VDI
- AnnTac Outlook Plug-in wordt machinebreed geïnstalleerd
- AnnTac Clienttools draaien centraal op een server of binnen de RDS/VDI-omgeving

Technische aandachtspunten

- Gebruik van HKLM of HKCU registry-instellingen, vaak gedistribueerd via een GPO
- Centrale opslaglocatie voor Outlook.config is wenselijk voor centraal beheer.

- Drive mappings of UNC-paden naar de outook.config moeten beschikbaar zijn vóór het starten van Outlook

Beheer- en supportafbakening

- Beheer van RDS/VDI infrastructuur ligt volledig bij de klant of ICT-partner
- AnnTac ondersteunt bij de initiële inrichting van de plug-in en Clienttools
- Problemen veroorzaakt door profielbeheer, login-scripts of VDI-images en group policies vallen buiten standaard AnnTac support

3.5 Scenario 5 – Meerdere afdelingen en AnnTac-archieven (multi-archive Clienttools)

Dit scenario is bedoeld voor organisaties waarbij meerdere afdelingen of business-units gebruikmaken van gescheiden AnnTac-archieven, terwijl er technisch gezien één centrale IT-omgeving wordt gebruikt. Door wisselende mappings en instellingen bestanden kan er vrij gemakkelijk onderscheid gemaakt worden tussen (groepen van) gebruikers die gebruik maken van verschillende AnnTac Archieven.

In deze situatie is een duidelijke scheiding vereist tussen:

- Afdelingen
- Bijbehorende AnnTac-archieven
- Verzendprocessen richting AnnTac

Toepassing

- Organisaties met meerdere afdelingen
- Holding- of concernstructuren
- Situaties waarin data strikt gescheiden moet blijven

Architectuur

- Eén Outlook Plug-in installatie per werkplek of RDS/VDI-omgeving
- Meerdere versies van Outlook.config, één per afdeling/archief
- Per archief een eigen set AnnTac Clienttools
- Elke Clienttools-installatie verwijst naar een eigen uploadfolder binnen de AnnTac-omgeving

Technische uitwerking

- In OutlookArchiver.dll.config kan slechts één pad naar Outlook.config worden opgegeven
- Daarom wordt gewerkt met wisselende shares of drive mappings per gebruikersgroep
- Elke gebruikersgroep ziet hetzelfde pad (bijvoorbeeld P:\software\anntac\outlook\outlook.config)
- De fysieke locatie achter dit pad verschilt per afdeling

Binnen elke Outlook.config wordt vervolgens:

- Verwezen naar de juiste Clienttools-installatie
- Bepaald naar welk AnnTac-archief documenten worden verzonden

Belangrijk:

- De Clienttools zelf hoeven niet via shares te worden gewisseld
- De scheiding wordt volledig gerealiseerd via de configuratiebestanden

Beheer- en supportafbakening

- Beheer van mappings, shares en scheiding tussen afdelingen ligt bij de klant of ICT-partner
- AnnTac ondersteunt bij het ontwerp en de initiële inrichting
- Dagelijks beheer en wijzigingen vallen buiten standaard AnnTac support

3.6 Scenario 6 – Hybride omgevingen

Dit scenario beschrijft omgevingen waarin meerdere AnnTac-implementatiescenario's naast elkaar worden gebruikt binnen één organisatie. Dit komt veel voor bij organisaties met een combinatie van kantoorwerkplekken, thuiswerkers en mobiele gebruikers. Dit Scenario is alleen van toepassing waar gebruiker zowel een werkplek op kantoor hebben die binnen een van de eerder beschreven scenario's vallen. Als een thuis of mobiele werkplek gebruiken zonder directe verbinding met het kantoornetwerk. Binnen deze situatie is het voornamelijk belangrijk dat de instellingen van de verschillende omgevingen bij wijzigingen goed in sync moeten blijven.

Toepassing

- Kantoorwerkplekken met centrale servers
- Thuiswerkers met lokale laptops
- Gebruikers die wisselen tussen vaste en mobiele werkplekken

Architectuur

- Kantooromgeving: Scenario 3 (Clienttools)
- Thuiswerk/ mobiel: Scenario 2 (AnnTac Uplink)

Belangrijke aandachtspunten

- Eén consistente archiefstructuur binnen AnnTac
- Duidelijke afspraken over welke uploadmethode per gebruikersgroep wordt gebruikt
- Voorkomen van dubbele aanlevering van documenten

Beheer- en supportafbakening

- ICT-partner is verantwoordelijk voor de lokale infrastructuur per scenario
- AnnTac is verantwoordelijk voor het cloudplatform en de verwerking
- Heldere documentatie en afspraken zijn essentieel om supportvragen te beperken

Voorbeelden

- Kantoor via Clienttools
- Thuiswerk via Uplink

Belangrijk

- Consistente archiefstructuur
- Heldere afspraken over beheer

4. Outlook / Office Plug-in

Dit hoofdstuk beschrijft de rol, werking en technische eigenschappen van de AnnTac Microsoft Office / Outlook Plug-in. De uitleg is gericht op ICT-partners en systeembeheerders en beschrijft expliciet wat deze component doet, wat deze niet doet en waar verantwoordelijkheden liggen binnen de AnnTac-architectuur

4.1 Plaats van de Outlook Plug-in binnen de oplossing

De AnnTac Outlook Plug-in is één van de kerncomponenten binnen de lokale software laag van de AnnTac-oplossing. De plug-in heeft een uitsluitend functionele rol: het beschikbaar maken van archiveringsfunctionaliteit binnen Microsoft Office, met name Outlook.

Belangrijk uitgangspunt:

- De Outlook Plug-in verzorgt geen netwerkcommunicatie met het AnnTac cloudplatform.
- De plug-in schrijft gearchiveerde objecten weg naar het lokale of centrale bestandssysteem.
- Het daadwerkelijke verzenden van documenten naar AnnTac wordt altijd uitgevoerd door:
    - AnnTac Clienttools (bij centrale omgevingen), of
    - AnnTac Uplink (bij standalone werkplekken).

Door deze scheiding blijft Outlook onafhankelijk van netwerkbeschikbaarheid en is de oplossing geschikt voor RDS-, VDI- en serveromgevingen.

4.2 Ondersteunde Office-componenten

De standaard lokale installatie van AnnTac bestaat uit twee hoofdonderdelen:

- De Microsoft Office / Outlook Plug-in
- De AnnTac Clienttools (verzendtools)

De Outlook Plug-in is geschikt voor:

- De lokaal geïnstalleerde versie van Microsoft Outlook (Microsoft noemt deze de Classic versie)
- Lokaal geïnstalleerde Microsoft Office-versies (32-bit en 64-bit)

Niet ondersteund:

- New Outlook
- Webgebaseerde Outlook-varianten (hier wodt op het moment van het schrijven een versie voor ontwikkeld.

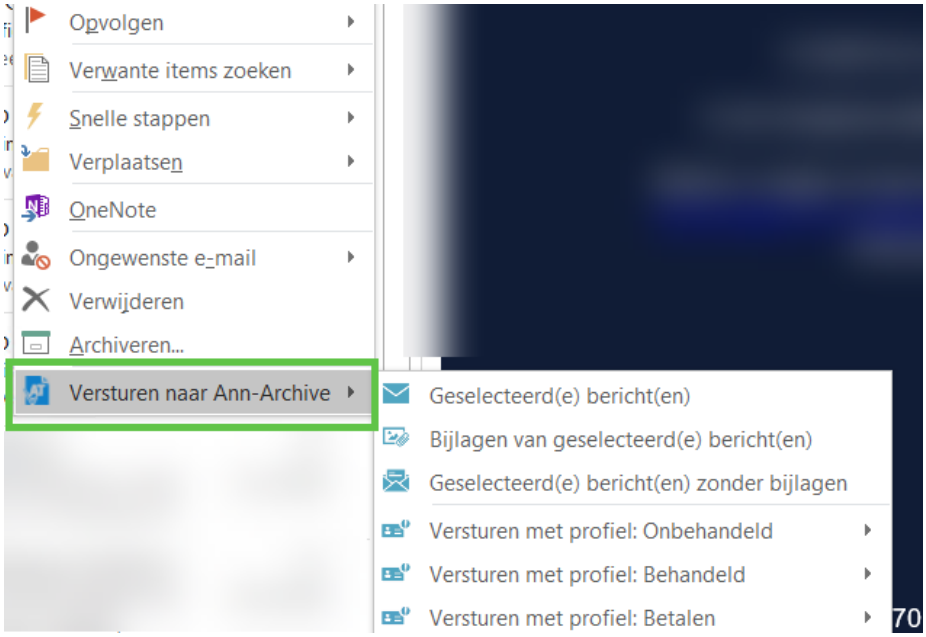
Naast Outlook worden ook plug-ins geïnstalleerd voor:

- Microsoft Word
- Microsoft Excel

Hiermee kunnen documenten vanuit deze applicaties op identieke wijze worden aangeboden aan het AnnTac archief. We zien vanuit AnnTac dat deze plug-in niet of nauwelijks gebruikt worden.

4.3 Functionele mogelijkheden

Na installatie krijgt de gebruiker binnen Outlook aanvullende functionaliteit om e-mails en bijlagen te archiveren.



De belangrijkste mogelijkheden van de plug-in zijn:

- Selecteren en archiveren van één of meerdere e-mails
- Archiveren van:
  - volledige e-mails inclusief bijlagen
  - alleen bijlagen
  - alleen het e-mailbericht
- Werken met verzendprofielen, waarmee extra informatie aan een gearchiveerd object kan worden meegegeven
- Automatisch archiveren bij verzenden van e-mail (optioneel)
- Tonen van een bevestigingsvraag bij het verzenden van e-mail
- Archiveren naar verschillende lokale uploadfolders bij gebruik van meerdere AnnTac-archieven

Deze functionaliteit is volledig configurabel via de bijbehorende configuratiebestanden en vereist geen directe verbinding met AnnTac.

4.4 Zichtbaarheid en multi-user gedrag

Standaard is de Outlook Plug-in alleen zichtbaar voor de gebruiker die de installatie uitvoert. Dit is voldoende in omgevingen waarin gebruikers zelf hun werkplek beheren.

In omgevingen waarin:

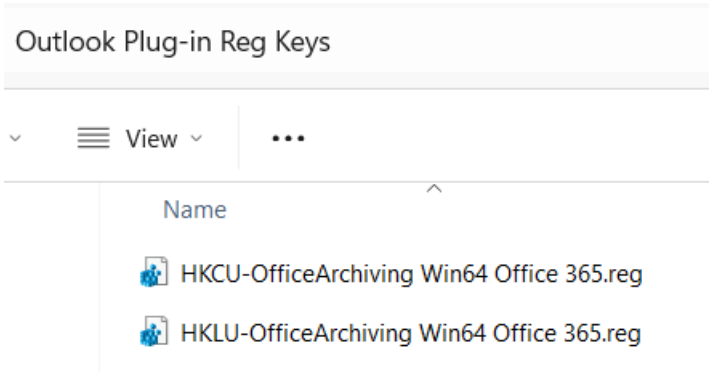
- Meerdere gebruikers op één werkplek werken, of
- Outlook centraal wordt aangeboden (RDS / VDI),

is aanvullende configuratie noodzakelijk.

De plug-in kan op twee manieren beschikbaar worden gemaakt:

- Via HKLM: de plug-in is zichtbaar voor alle gebruikers op de machine (aanbevolen voor RDS/VDI)
- Via HKCU: de plug-in is zichtbaar voor specifieke gebruikers

Voor beide methodes worden voorbeeld registry-bestanden meegeleverd met de AnnTac installatie.



4.5 Configuratiebestanden en scheiding van verantwoordelijkheden

De Outlook Plug-in maakt gebruik van twee configuratiebestanden met elk een eigen rol:

Outlook.config (C:\AnnArchive)

Dit bestand bevat alle functionele instellingen van de plug-in, zoals:

- Naar welke lokale of netwerkmap gearchiveerde e-mails worden weggeschreven
- Beschikbare verzendprofielen
- Instellingen voor automatisch archiveren
- Eventuele Outlook-profielkoppelingen

OutlookArchiver.dll.config (C:\Program Files (x86)\AnnTac\AnnTac Office Archiving\)

Dit bestand bevat technische instellingen van de plug-in en bepaalt onder andere:

- Waar de Outlook Plug-in het bestand Outlook.config verwacht

Door deze scheiding kan de functionele configuratie worden aangepast zonder de plug-in zelf opnieuw te installeren. De verwijzing naar de Outlook.config staat meestal op regel 58, en kan hier worden aagepast. Een herstart van de plug-in, dus Outlook.

```
58      <add key="configurationPath" value="C:\Ann-Archive\outlook.config" />
```

4.6 Gebruik in omgevingen met meerdere archieven

In organisaties met meerdere afdelingen of gescheiden AnnTac-archieven is het vaak noodzakelijk om met meerdere versies van Outlook.config te werken.

Belangrijk:

- De Outlook Plug-in ondersteunt per gebruiker slechts één configuratie pad
- Daarom wordt in deze situaties gebruikgemaakt van:
    - Gebruikers- of groepsafhankelijke shares of drive mappings

Elke gebruikersgroep ziet hetzelfde configuratie pad, terwijl de achterliggende locatie verschilt. Binnen de betreffende Outlook.config wordt vervolgens verwezen naar de juiste Clienttools-installatie en daarmee naar het juiste AnnTac-archief.

4.7 Beheer- en supportafbakening

- Het beheer van de Outlook Plug-in, registry-instellingen en configuratiebestanden ligt bij de klant of ICT-partner
- AnnTac ondersteunt bij ontwerp en initiële inrichting
- Problemen veroorzaakt door profielbeheer, login-scripts, rechten of infrastructuur vallen buiten standaard AnnTac support

4.8 Automatisch archiveren bij verzenden (Archive on Send)

4.8.1 Introductie

Binnen de AnnTac Outlook Plug-in wordt standaard bij het verzenden van een e-mail de vraag gesteld of deze e-mail gearchiveerd moet worden. Dit gedrag is configureerbaar en kan per omgeving worden aangepast of volledig worden uitgeschakeld.

Deze instelling is met name relevant in omgevingen waar:

- Grote hoeveelheden e-mail worden verzonden
- Gebruikers niet bij elke verzonden e-mail een bevestigingsvraag mogen krijgen
- Archivering zoveel mogelijk geautomatiseerd moet verlopen

4.8.2 Aanpassen van de instelling

De instelling kan worden aangepast vanuit Outlook zelf:

- Open Outlook
- Ga naar Invoegtoepassingen
- Selecteer AnnTac
- Klik op Outlook Archiver Opties

Hiermee wordt het configuratiemenu van de Outlook Plug-in geopend.

4.8.3 Beschikbare opties (Archive On Send Type)

Onder het tabblad Algemeen bevindt zich de instelling Archive On Send Type. Deze instelling bepaalt het gedrag bij het verzenden van e-mail.

Beschikbare opties:

None
Er gebeurt niets met verzonden e-mail. Er vindt geen automatische archivering plaats.

Archive
Verzonden e-mail wordt automatisch gearchiveerd met het ingestelde standaardprofiel. De e-mail wordt altijd volledig gearchiveerd (e-mail en bijlagen).

Ask
Bij het verzenden van e-mail wordt gevraagd of de e-mail gearchiveerd moet worden. Indien bevestigd, wordt de e-mail gearchiveerd met het ingestelde profiel.

Profile / AskProfile
Bij het verzenden wordt gevraagd of de e-mail gearchiveerd moet worden, waarbij tevens het gewenste profiel en de onderdelen van de e-mail (bericht en/of bijlagen) gekozen kunnen worden. De opties Profile en AskProfile zijn functioneel gelijk.

4.8.4 Standaardprofiel bij automatisch archiveren
Met de instelling Archive On Send Default Profile Id kan het standaardprofiel worden ingesteld dat wordt gebruikt bij automatisch archiveren.

Belangrijk:

- De beschikbare profielen zijn afhankelijk van de configuratie in Outlook.config
- In omgevingen met centrale configuratie geldt deze instelling voor alle gebruikers die deze configuratie delen

4.8.5 Eindresultaat en aandachtspunten
Door deze instellingen correct te configureren kan het gedrag van de Outlook Plug-in volledig worden afgestemd op de wensen van de organisatie.

Aandachtspunten voor ICT-partners:

- Wijzig deze instellingen bij voorkeur in een centrale configuratie
- Communiceer gekozen gedrag duidelijk richting eindgebruikers
- Test het gedrag na wijzigingen altijd met een testaccount

5. Verzendtools (Clienttools)

5.1 Functie en ontwerp
De verzendtools, ook wel Clienttools genoemd, vormen het technische hart van de lokale AnnTac-installatie in server gebaseerde omgevingen. Deze componenten zorgen voor een gecontroleerde, betrouwbare en herhaalbare overdracht van documenten, e-mail en scans naar het AnnTac Cloud platform.

De verzendtools zijn ontworpen volgens het principe "store and forward": documenten worden eerst lokaal aangeboden en pas daarna, asynchroon, verzonden. Hierdoor blijft het archiveringsproces functioneren, ook bij tijdelijke netwerk- of internetstoringen.

5.2 Technische werking
- De verzendtools bestaan uit scripts in combinatie met WinSCP
- Communicatie verloopt via FTPS (FTP over expliciete TLS)
- Bij verbindingsproblemen worden documenten lokaal vastgehouden
- Na herstel van de verbinding wordt de verzending automatisch hervat
- Dubbele verzending wordt voorkomen door lock-mechanismen, ook op de Ontvangende server worden exact gelijke bestanden verzonden door dezelfde gebruiker uitgefilterd.

5.3 Standaard installatielocatie

De standaard en aanbevolen installatielocatie is: C:\AnnTac

Het gebruik van deze standaardlocatie voorkomt extra configuratie en vereenvoudigt support en troubleshooting. Afwijkende locaties zijn mogelijk, maar vereisen aanpassing van scripts, configuratiebestanden en soms registry-instellingen.

5.4 Overzicht upload- en verwerkingsmappen

Binnen de verzendtools wordt gewerkt met een vaste mappenstructuur. Elke map heeft een specifieke functie binnen het verwerkingsproces.

5.4.1 Rootstructuur

- C:\AnnTac – Hoofdmap van de Clienttools
- C:\AnnTac\FTPS – Communicatiemap voor verzending
- C:\AnnTac\Tools – Hulpprogramma's en binaries (o.a. WinSCP)
- C:\AnnTac\Installations – Installatiebronnen (Outlook Plug-in, Uplink)

5.4.2 Uploadmappen (FTPS\Out)

FTPS\Out\Docs

Bestemd voor losse documenten die niet via Outlook of scanner worden aangeleverd, zoals:

- PDF-bestanden
- Word-, Excel- en andere Office-documenten
- Afbeeldingen (JPG, PNG)

Deze map wordt vaak gekoppeld aan de snelkoppeling "Naar AnnTac" op het bureaublad van de werkplekken van gebruikers.

FTPS\Out\E-mail

Bestemd voor e-mails en bijlagen die via de Outlook Plug-in worden gearchiveerd. De Outlook.config moet expliciet naar deze map verwijzen.

Belangrijk:

- Alleen deze map mag gebruikt worden voor Outlook-archivering
- Handmatig plaatsen van bestanden wordt afgeraden

FTPS\Out\Scans

Bestemd voor zwart-wit scans (TIFF) met barcodeondersteuning.

Door AnnTac geadviseerde scaninstellingen:

- 2-bit zwart-wit
- 300 DPI
- Multipage TIFF
- Barcodes voor documentscheiding worden in principe herkend, hier wordt door de vele variabelen in scanners en MFP's door AnnTac geen support op gegeven.

FTPS\Out\Scans-Original

Bestemd voor kleur- of grijswaarden scans waarbij het originele bestand behouden moet blijven.

Door AnnTac geadviseerde scaninstellingen:

- Maximaal 150–200 DPI aanbevolen
- Grote bestanden hebben impact op opslag en verwerking

FTPS\Out\Scans-1P

Bestemd voor zwart-wit scans van losse vellen (1 pagina documenten).

Belangrijk:

- Automatische verwijdering van witte pagina's uitgeschakeld (dit doet AnnTac later in het proces)
- AnnTac verzorgt zelf de scheiding

FTPS\Out\Scans-1P-Original

Gelijk aan Scans-1P, maar voor kleur- of grijswaarden scans.

5.4.3 Verwerkings- en statusmappen

FTPS\Out_BAK

Back-upmap voor succesvol verzonden bestanden.

- Per verzendmoment wordt een submap met datum/tijd aangemaakt
- Aanbevolen om periodiek te monitoren of te archiveren
- De Tool ruimt deze map automatisch op, standaard na 60 dagen, dit is een instelling die kan worden aangepast.
- Folder wordt voornamelijk gebruik door AnnTac support om te zien wat er wanneer verzonden is en het originele bestand eruit ziet.
- Bij AnnTac op de ontvangende server wordt een vergelijkbare structuur bijgehouden, hier worden documenten 7 degen bewaard.

FTPS\Out_ERR

Foutmap voor bestanden die (tijdelijk) niet verzonden konden worden.

Belangrijk:

- Bestanden worden automatisch opnieuw aangeboden bij volgende verzendpoging
- Handmatig ingrijpen is meestal niet nodig
- Structurele groei duidt op netwerk- of authenticatieproblemen

lock.~x~

Lockbestand dat voorkomt dat een map of bestand wordt opgepakt tijdens een actieve verzending.

5.5 Scheduled Tasks en rechten

In centrale omgevingen draaien de verzendtools meestal als Scheduled Task op een server. Er is een script om deze task automatisch aan te maken, kijk binnen de clienttoolsfolder naar: Create-Task.bat. Dit script maakt een taak aan met de volgende parameters:

- Naam: AnnTac-Verzenden
- Start de volgende batch: Tools\WinSCP\WinSCP_task.bat
- Frequentie: elke 5 minuten
- Standaard onder het System Account

Aanbevelingen:

- Gebruik een dedicated service-account
- Account moet lees- en schrijfrechten hebben op alle AnnTac-mappen
- Geen interactieve login vereist
- Task uitvoeren ongeacht of gebruiker is aangemeld

6. Netwerk- en Firewallvereisten

6.1 Uitgaand verkeer

De clienttools gebruiken de volgende FTPS poorten om een veilige verbinding tot stand te bregen en de documenten uit de verzendmappen te verzenden:

- FTP: poort 21 – initiële verbinding
- FTPS: poort 990 – authenticatie
- TLS datakanalen: 4000–5000 – Gegevensoverdracht.

6.2 Algemene richtlijnen

- Alleen uitgaand verkeer vereist
- Geen inbound NAT of port forwarding
- TLS versleuteling verplicht (dit gebeurt automatisch binnen de tools)

7. Scanners en scanarchitectuur

7.1 AnnTac-scanners

Eigenschappen

- Voorgeconfigureerd
- Rechtstreekse upload, zonder tussenkomst computer
- Communicatie via SSH, Poort 22
- Volledig ondersteund door AnnTac, bij problemen wordt de scanner vervangen

7.2 Eigen scanners

In principe kan AnnTac gebruikt worden met elke leverbare scanner of MFP. Door het grote aantal en het grote verschil in mogelijkheden of soms beperkingen heeft AnnTac ervoor gekozen geen support te geven op deze scanners. Ook wordt er geen support gegeven op barcodeherkenning. Wel kunnen we vaak advies geven als er iets misgaat.

Beperkingen

- Geen support door AnnTac
- Upload alleen via computer

7.3 Scannerinstellingen (technisch)

Wil je toch een eigen scanner gebruiken, probeer dan de volgende instellingen in de scanner te zetten:

Aanbevolen:

- Multipage TIFF
- Zwart-wit
- 300 DPI
- Duplex

7.4 MFP's

Vaak is het handig als er al een MFP op kantoor staat en meestal is deze prima te gebruiken i.c.m. AnnTac. We ondersteunen alleen het scannen via de clienttools, dus via een lokale computer of server. Een leverancier of systeembeheerder kan dit vaak inrichten. Wij hebben zelf regelmatig slechte ervaringen met het gebruik van MFP's vanwege:

- Slechte barcodeherkenning
- Onvoorspelbare scankwaliteit
- Vaak moeilijke configuratie

8. Beheer en onderhoud

8.1 Updates

- Outlook Plug-in: handmatig / central
- Uplink: automatisch

8.3 Back-up

AnnTac maakt uiteraard back-ups van de archiefdata. De clienttools en AnnTac Uplink houden beide de verzonden documenten een x aantal dagen vast. Voor de Audit is er een speciaal document beschikbaar waarin wij onze back-up procedures beschrijven.

- Lokale back-up van verzonden documenten aanbevolen

9. Supportafbakening

9.1 AnnTac

AnnTac trek teen duidelijke grens m.b.t. support tussen alles binnen het AnnTac platform en alles wat bij een klant lokaal draait. AnnTac geeft support op:

- Softwarefunctionaliteit
- Cloudplatform
- AnnTac-scanners

9.2 Klant/ICT-partner

Lokale installaties worden vaak in samenwerking met AnnTac opgezet. Na installatie heeft AnnTac geen invloed meer op deze installaties en daarom vallen deze buiten standaard support. Dit betekent dat AnnTac of geen support geeft of betaald support/ consultancy geeft. Zaken die buiten standaard support vallen zijn:

- Werkplekken en servers
- Netwerk en firewall
- Eigen scanners
- Internetverbindingen
- Outlook en email instellingen
- Printers

10. Troubleshooting (ICT-gericht)

Dit hoofdstuk beschrijft veelvoorkomende technische problemen en hun waarschijnlijke oorzaken. Het is bedoeld als eerste diagnose-instrument voor ICT-partners.

10.1 Outlook archiveert niet/ wordt niet geladen.

Mogelijke oorzaken:

- Outlook heeft de plug-in uitgeschakeld, controleer de uitgeschakelde invoegtoepassingen.
- Outlook Plug-in niet zichtbaar (HKLM/HKCU verkeerd toegepast)
- Outlook Classic niet gebruikt
- Outlook.config ontbreekt of is lokaal aangemaakt

Controle:

- Bestaat Outlook.config op de centrale locatie
- Is de drive mapping actief vóór Outlook start

10.2 Bestanden blijven staan in Out_ERR

Mogelijke oorzaken:

- Firewall blokkeert FTPS/TLS-poorten
- Authenticatiegegevens ongeldig
- Tijdelijke netwerkstoring
- Anti Virus blokkeert delen van de clienttools

Actie:

- Controleer netwerkverbinding
- Laat Clienttools opnieuw draaien

AnnTac biedt ondersteuning via de volgende kanalen:

- per e-mail via support@anntac.com
- via de supportfunctie binnen de AnnTac applicaties

11. Support

Telefonische support is niet standaard beschikbaar. Indien nodig neemt AnnTac telefonisch contact op of wordt er een meekijksessie ingepland. Bij het aanmelden van een supportvraag vragen wij om direct zo veel mogelijk relevante informatie mee te sturen. Denk hierbij aan:

- een duidelijke probleemomschrijving
- foutmeldingen of screenshots
- voorbeeldbestanden of testdocumenten
- het tijdstip waarop het probleem zich voordoet

Deze informatie helpt om supportvragen sneller en gerichter op te lossen.

11.1 Meekijksupport en consultancy

Meekijksupport of het volledig laten uitvoeren van een installatie door een AnnTac-consultant is mogelijk als aanvullende dienstverlening en wordt tegen betaling geleverd.

Hiervoor kan een afspraak worden ingepland via het onderstaande formulier:

https://www.anntac.com/lokaal-support-aanvragen.

12. Bijlagen

- Registry voorbeelden
- Voorbeeld Outlook.config
- Architectuurschema's (binnen de omschrijvingen)