

Lösung von Anwenderproblemen bei der Arbeit mit *IOS2000/DIALOG*

IOS2000 ist ein Client-Server Programm.

Hier übernimmt der Server die gesamte Arbeit. Datenbank, Programmablauf und Druckaufbereitung erfolgen ausnahmslos auf dem Server, der deshalb auch eine der Anzahl der Clients angemessene Leistung benötigt.

Auf den Clients (den Benutzerrechnern) wird nur der aktuelle Microsoft Internetexplorer (NICHT Firefox oder andere) gestartet und die IP-Adresse des Servers aufgerufen. Über die HTML Oberfläche wird dann das Programm bedient. Weitere Programme (außer JAVA von SUN) werden auf den Clients für *IOS2000/DIALOG* nicht benötigt.

Daraus resultiert eine wichtige Information für Anwender:

MARKUS SOFT hat keine Verantwortung für die einwandfreie Funktion der Clientrechner! Diese liegt ausschließlich bei dem Lieferanten der Hardware, bei Microsoft und SUN. Auf dem Clientrechner wird keinerlei MARKUSSOFT Software installiert, weshalb unsere Hotline auch keinen Support zu Soft- und Hardwareproblemen am Clientrechner leistet.

Wenn auf einem Rechner der Betrieb mit *IOS2000/DIALOG* nicht einwandfrei funktioniert, aber auf anderen Rechnern oder dem Server läuft, dann ist das kein Problem, das der MARKUS SOFT Support lösen kann oder muss, weil MARKUS SOFT die verwendete Software (Internetexplorer) und das Betriebssystem (Windows) nicht erstellt oder geliefert hat.

Typische Clientprobleme, die nichts mit unserer Software zu tun haben, sind u.A.:

- der PC arbeitet im Gegensatz zu anderen PC's im Netz extrem langsam.
- der Browser hängt sich bei der Arbeit mit *IOS2000/DIALOG* einfach auf.
- es kann nicht auf den am jeweiligen PC angeschlossenen Drucker gedruckt werden.
- der Bildschirm flackert oder zeigt nur halbe Bilder an.
- die Tastatur hängt in Eingabefeldern (vor allen Dingen bei JAVA Applets, z.B. in der Kasse).
- der Programmstart dauert sehr lange.

Wenn Sie eines dieser Probleme bei der Arbeit mit *IOS2000/DIALOG* haben, dann sollten Sie wie folgt vorgehen, um die Ursache zu finden.

1. Test am Server

Zuerst muss man klären, ob es sich um einen Programmfehler in *IOS2000/DIALOG* handelt. Das macht man, indem man die gleichen Vorgänge direkt am Server testet. Ist dann das Problem am Server reproduzierbar? Tritt der gleiche Fehler auch dann auf, wenn man am Server im Programm arbeitet?

Ist das nicht der Fall, ist MARKUSSOFT nicht mehr zuständig. Beachten Sie dann die folgenden Hinweise.

Ist das Problem auch am Server reproduzierbar, rufen Sie bitte die MARKUS SOFT Hotline an.

2. Test an einem anderen Benutzerrechner

Gehen Sie an einen anderen Benutzerrechner. Loggen Sie sich dort unter dem gleichen Benutzernamen wie an dem anderen Rechner mit der Fehlfunktion ein.

Ist der Fehler dort reproduzierbar?

Wenn nicht, ist das Problem schon relativ eindeutig auf eine fehlerhafte Hardware, ein Netzwerkproblem oder fehlerhaftes Windows oder JAVA auf dem Problem-Rechner einzugrenzen.

Solche Probleme können dann nur mit systematischem Tauschen von Hardware bis hin zu einer Neuinstallation von Windows gefunden werden. Lesen Sie in diesem Fall die folgenden Tipps:

Ist das Problem auch an jedem anderen Benutzerrechner (aber nicht am Server) reproduzierbar, sollten Sie das Netzwerk kontrollieren. Sind die angebotenen Drucker wirklich vom Server aus aufrufbar?

Arbeitet der Internetzugriff einwandfrei? Sie brauchen in diesem Fall auf jeden Fall die Hilfe eines Netzwerkspezialisten. Die MARKUS SOFT Hotline kann und wird hier nicht weiterhelfen, wenn das Problem am Server nicht reproduzierbar ist.

3. Die Probleme sind nur an einem einzigen Arbeitsplatz

Wir gehen bei der folgenden Checkliste davon aus, dass es sich nicht um einen offensichtlichen Programmfehler in **IOS2000/DIALOG** handelt und dass das Problem am Server NICHT auftritt.

Testen Sie folgende Checkliste:

- [] Kontrollieren Sie die Einstellungen des Internetexplorers.
Sie finden eine detaillierte Anleitung unter:
http://www.markussoft.net/pdfs/ie_einrichten_pdf.zip
- [] Haben Sie noch ausreichend freien Speicherplatz für temporäre Dateien auf Ihrem PC?
Löschen Sie die temporären Dateien und schaffen sie ausreichend freien Speicherplatz auf Ihrem PC. Start – Programme – Zubehör – Systemprogramme – Datenträgerbereinigung
- [] Funktioniert der Aufruf der **IOS2000/DIALOG** Loginseite?
Falls nicht, kontrollieren Sie, ob Sie die richtige URL eingeben (wie auf den anderen Clients). Stimmt diese, brauchen Sie die Hilfe des Netzwerkadministrators.
- [] Loggen Sie sich unter verschiedenen Benutzernamen ein.
Ist dann der Fehler nur bei bestimmten Benutzern reproduzierbar, brauchen Sie die Hilfe der MARKUS SOFT Hotline. Wahrscheinlich sind dann benutzerbezogene Einstellungen im Programm defekt.

Wenn der Fehler aber bei allen Benutzern bestehen bleibt, liegt es nicht an **IOS2000/DIALOG**.
- [] Schalten Sie Ihren Virenschanner kurzfristig aus.
Funktioniert es dann, aktualisieren Sie Ihren Virenschanner und versuchen andere Einstellungen oder stellen ganz auf einen anderen Scanner um, besonders, wenn an den anderen, funktionierenden PC's andere Scanner verwendet werden.
- [] Haben Sie alle Windows-Updates installiert?
- [] Haben Sie in letzter Zeit ein neues Programm installiert, was evtl. die Ursache für die Probleme sein könnte? Hat vor der Installation des Programms alles funktioniert? Wenn ja, deinstallieren Sie das Programm und klären Sie die Probleme mit dem Hersteller des entsprechenden Programms.
- [] Wenn die Report-Vorschau nicht funktioniert:
Klicken Sie VOR dem Login auf den Button 'JAVA-TEST' im Loginfenster. Funktioniert der Test und sehen Sie das IOS Logo? Wenn nicht, aktualisieren Sie JAVA passend zu Ihrer Windows Version.

In allen oben genannten Fällen (außer bei Problemen, die abhängig vom eingeloggtten Benutzer sind) ist entweder Ihr Hardwarehändler, Ihr Netzwerkadministrator oder die Hotline von Microsoft oder SUN zuständig, NICHT die MARKUS SOFT Hotline.

Sind diese nicht in der Lage, das Problem zu finden, haben Sie noch die Möglichkeit, MARKUS SOFT mit der Suche nach dem Fehler zu beauftragen. Das kann dann allerdings nur vor Ort und unter Zuhilfenahme der Microsoft-Hotline (80,- je Anruf zzgl. 1,99 Euro/Minute) erfolgen. Wir erstellen Ihnen auf Anfrage ein Angebot.