

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 den Herstellern der Browser. Auf dem Clientrechner wird keinerlei MARKUS SOFT 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, was 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 den verwendeten Browser 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 IOS200/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 MARKUS SOFT 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 mit dem gleichen Browser unter dem gleichen Benutzernamen wie an dem anderen Rechner 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. Browserfehler?

Oft sind Updates bei den Browsern für neue Probleme verantwortlich.
Löschen Sie zuerst einmal den Browsercache (in der Regel mit Str+Entf).
Hilft das nicht, probieren Sie einen anderen Browser (Firefox, Chrome, Opera, Safari oder Microsoft-Edge) aus.

4. 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 Browsers und vergleichen Sie diese mit einem Rechner, wo es geht.
Haben Sie evtl. einen Popupblocker aktiviert? Deaktivieren Sie diesen einmal.

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 Benutzer bezogene Einstellungen im Programm defekt.
Wenn der Fehler aber bei allen Benutzern bestehen bleibt, liegt es nicht an IOS2000/DIALOG.

Schalten Sie Ihren Virenschoner kurzfristig aus.
Funktioniert es dann, aktualisieren Sie Ihren Virenschoner 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:
Kann Ihr Browser PDF Dateien überhaupt anzeigen? Testen Sie das mal mit diesem Link:
<http://www.markussoft.net/pdfs/agb.pdf>
Werden unsere AGB angezeigt?

In allen oben genannten Fällen (außer bei Problemen, die abhängig vom eingeloggten Benutzer sind) ist entweder Ihr Hardwarehändler, Ihr Netzwerkadministrator oder die Hotline von Microsoft bzw. die Community des Browsers 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. Sollte sich dann herausstellen, dass die Ursache nicht im IOS/DIALOG liegt, werden wir die Zeit berechnen.