

IOS2000/DIALOG Notfallplan

Drucken Sie sich bitte diesen Notfallplan mehrfach aus und hängen Sie je eine Kopie im Bereich des Servers, der Kasse und im Mitarbeiter-Aufenthaltsraum auf!

Der Ansprechpartner für die Hardware ist: _____

Telefon: _____

Telefax: _____

Die MARKUS SOFT Hotline-Nummer ist: **02192-92360** oder außerhalb der Geschäftszeiten nachzulesen auf <http://www.markussoft.net> unter -> **Notfall-Hotline**

Achtung:

Bitte an MARKUS SOFT keine Faxe im Notfall senden, diese kommen in einem Faxserver an und werden nur während der MARKUS SOFT Geschäftszeiten abgefragt!

Sprechen Sie bitte **JETZT SOFORT** – falls noch nicht geschehen - mit Ihrem Hardwarelieferanten die Szenarien zum sicheren Herunterfahren des Servers durch und weisen Sie einige Mitarbeiter in das Verfahren ein, indem Sie es mindestens einmal üben!

Vorgehensweise bei schwerwiegenden Problemen

Wenn nur ein Mitarbeiter nicht mit dem Programm arbeiten kann, es bei allen anderen aber geht, lesen Sie bitte unser Dokument 'Hilfe bei Clientproblemen' <http://www.markussoft.net/pdfs/clientprobleme.pdf> durch und verfahren entsprechend.

Wenn mehrere oder alle Mitarbeiter Probleme mit dem Programmstart haben, dann gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Haben Sie seit dem letzten IOS2000/DIALOG Autoupdate schon einmal mit dem Programm gearbeitet?

Wenn ja, dann weiter zum Punkt 2.

Wenn nein, dann liegt es u.U. am Update. Fahren Sie das Autoupdate komplett neu. Achten Sie darauf, das alle Routinen zu Ende laufen und die Scripte in allen Mandanten fehlerfrei verarbeitet werden.

Klappt es danach immer noch nicht?

Dann rekonstruieren Sie die vorletzte **IOS2000/DIALOG** Programmversion, indem Sie das IOSAutoupdate Programm starten, Datei – komplette Rekonstruktion aufrufen, die zu rekonstruierende Version markieren und mit Klick auf START rekonstruieren. Danach sollten Sie auf jeden Fall weiter arbeiten können und die mit dem aktuellen Update aufgetretenen Probleme mit der MARKUS SOFT Hotline klären.

Zur Sicherheit sollten Sie nie kurz vor dem Wochenende **IOS2000/DIALOG** Updates durchführen!

2. Können Sie IOS2000/DIALOG starten?

Wenn ja und Sie können sich nicht einloggen oder die Probleme fangen nach dem Login an, kann Ihnen wahrscheinlich nur die MARKUS SOFT Hotline weiter helfen.

Oft hilft dann aber auch ein komplett neues Autoupdate.

Wenn nein, dann gehen Sie an den Server.

Wenn der Server nicht mehr läuft und auch nicht mehr zu starten ist, brauchen Sie die Hilfe Ihres Hardwarelieferanten.

Ansonsten öffnen Sie am Server den Internetexplorer und starten Sie **IOS2000/DIALOG** wie am Client durch Eingabe der IP-Adresse.

Für den Fall, dass Sie das Programm an den Clients immer mit einer Verknüpfung auf dem Desktop starten, notieren Sie sich hier die richtige Start-URL für **IOS2000/DIALOG**:

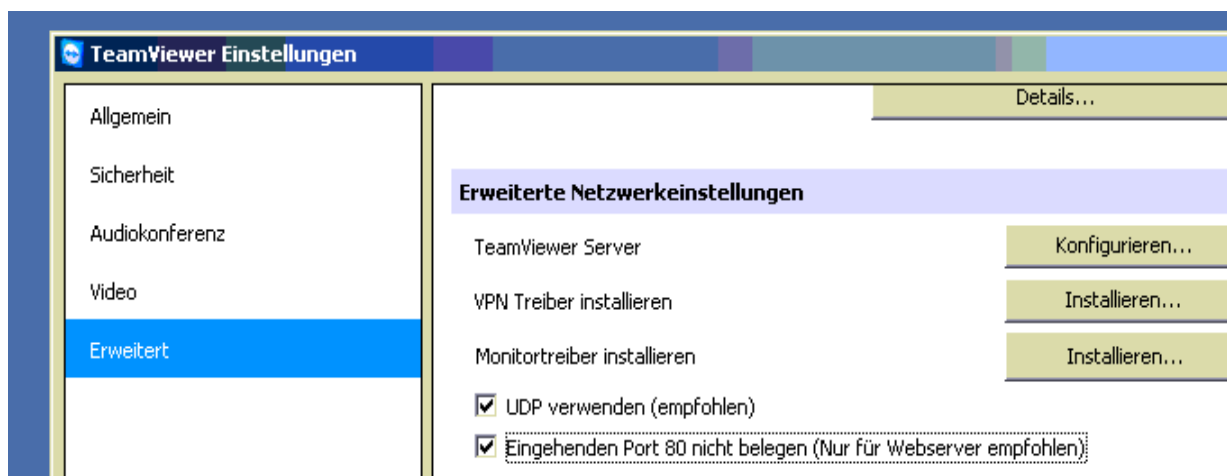
Start-URL: http://_____

3. Können Sie am Server normal im Programm arbeiten?

Wenn ja, liegt wahrscheinlich ein Netzwerkproblem vor und Ihr Hardwarehändler ist zuständig. Anwender mit dem Server/Notserver Konzept wechseln jetzt die Serverplatte in den Kassen-Notserver und gehen nach dem separaten Notfallplan vor.

Wenn nein, kann es sein, dass der Server sich aufgehängt hat. Fahren Sie den Server herunter und starten Sie ihn neu.

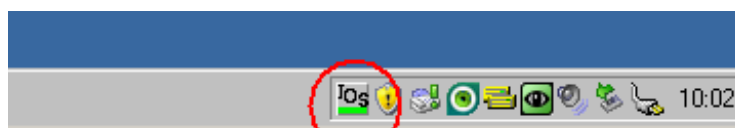
Es kann aber auch sein, dass der TeamViewer (das Fernbedienungsprogramm) den Port80 belegt und deshalb das **IOS2000** Web nicht gestartet werden kann. Dann kommt beim Aufruf der Seite keine Antwort.



Stellen Sie den Teamviewer so ein, dass der Port 80 nicht belegt wird und starten Sie 'Start-Ausführen- NET START W3SVC' oder starten Sie den Server neu, wenn das nicht hilft.

Serverneustart

Achten Sie darauf, dass Sie zum Herunterfahren des Servers alle laufenden Programme, besonders das IOSControlCenter und evtl. auch den MS-Timer beenden müssen. Klicken Sie mit der RECHTEN Maustaste auf das Icon des ControlCenters in der Taskleiste und beenden Sie es.



Dann fahren Sie den Server herunter.

Sollte das auf normalem Weg nicht gelingen, müssen Sie die Programme entweder über den Taskmanager beenden oder einen Hardware-Reset durchführen, indem Sie den Stromknopf so lange drücken, bis der Server aus ist oder im absoluten Notfall den Server einfach stromlos machen.

Vorsicht! Das kann je nach verwendeter Hardware zu Problemen führen, fragen Sie am besten **JETZT GLEICH** Ihren Hardwarelieferanten danach, bevor der Fall eintritt.

Sollte der Server nicht booten, dann entfernen Sie alle angeschlossenen USB-Datenträger wie externe Festplatten oder Kartenleser. Vielleicht versucht der Server vergeblich, von einem dieser USB Datenträger zu starten.

Kennen Sie und die betreffenden Mitarbeiter das ADMIN-Passwort zum Neulogin am Server nach einem Neustart??? Das ist SEHR WICHTIG!!!

Zur Not notieren Sie sich die Daten hier:

Username: _____ (in der Regel 'Administrator')

Passwort: _____

Fernbedienungszugang für Supportmitarbeiter:

Teamviewer-ID: _____ Passwort: _____

Wenn Sie nach dem Neustart des Servers immer noch nicht in **IOS2000**/DIALOG arbeiten können, fahren Sie ein komplettes **IOS2000**/DIALOG Autoupdate.

Wenn Sie danach das Programm immer noch nicht aufrufen können, liegt ein schwerwiegendes (Windows) Problem am Server vor, bei dem nur ein Händler mit guten Windowskenntnissen oder MARKUS SOFT helfen kann.

Sollten Sie nach dem Neustart am Server problemlos arbeiten können, testen Sie den Zugriff von den Clients und starten ggfs. bei Punkt 2.

Druckprobleme

Wenn Reports, Formulare oder Auswertungen nicht mehr gedruckt werden können, kann das sehr viele verschiedene Ursachen haben. Gehen Sie wie folgt vor:

1. Ist der Drucker selbst ok?

Prüfen Sie die Drucker, ob diese überhaupt ansprechbar sind. Papier, Toner alles ok? Ist der Drucker angeschaltet, hat ausreichend Material und klappt der Selbsttest? Wie der Drucker-Selbsttest geht, finden Sie im Druckerhandbuch.

2. Wenn der Drucker ok ist, gehen Sie an den Server.

Rufen Sie im Windows des Servers unter 'Start-Einstellungen-Drucker und Faxgeräte' die Liste der Drucker auf.

Steht bei einem Drucker eine Fehlermeldung wie z.B. 'Drucker nicht erreichbar' oder 'Drucker offline'?

Wenn **ja**, dann lesen Sie weiter unter '**Server-Druckprobleme**'.

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Drucker, auf den nicht gedruckt werden kann. Wählen Sie die Eigenschaften und klicken Sie auf 'Testseite drucken'.

Kommt die Testseite am Drucker an?

Wenn **nein**, dann weiter unter '**Server-Druckprobleme**'

Ansonsten beenden Sie das **IOS2000**/DIALOG ControlCenter (rechts drauf klicken) und probieren Sie den Druck nach dem Neustart des ControlCenters erneut.

Rufen Sie dazu einen beliebigen Report aus den Systemdaten auf, z.B. die Liste der Lieferarten und klicken Sie auf den Button starten Sie diesen als 'Druckvorschau, nicht sofort drucken'. Geht das? Können Sie sich den Report in der Druckvorschau ansehen?

Wenn **ja**, dann starten Sie den Report erneut. Kommt der Druck?

Wenn **nein**, dann weiter unter '**Server-Druckprobleme**'.

Gehen Sie in Reports-Systemdaten, wählen Sie in der Combo den betreffenden Drucker aus und klicken Sie auf den Button 'Drucker-Testseite'. Kommt die Testseite?

Wenn **nein**, dann weiter unter '**Server-Druckprobleme**'.

Klicken Sie im **IOS2000**/DIALOG auf das Mailsymbol für interne Nachrichten. Kommt vom ControlCenter eine interne Nachricht, die das Problem erklärt, wie z.B. SQL ohne Daten? Haben Sie die richtige Selektion eingegeben? Kommt die Drucker-Testseite oder andere Reports?

Wenn **ja**, liegt es nur an diesem Report bzw. an der Selektion.

Wichtig ist, das Sie bei Problemen mit komplexen Reports mit mehreren Parametern zuerst einmal versuchen, die Drucker-Testseite oder einen einfachen Report ohne Parameter, z.B. die Liste der Lieferarten, aus den Systemdaten zu drucken!

Server-Druckprobleme

Bei **IOS2000**/DIALOG wird der Druck von der **IOS2000** DLL auf dem Server aufbereitet und dann über die normalen Windows Funktionen gedruckt.

Das heißt:

Der SERVER muss den Drucker ansprechen und damit drucken können, nicht der Arbeitsplatzrechner des Benutzers!

Wenn Sie also von Ihrem Arbeitsplatz aus den Drucker ansprechen können, muss das noch lange nicht heißen, dass das der Server auch kann!

Bei Druckproblemen ist also zuerst zu prüfen, ob der Server auf diesem Drucker drucken kann. Wenn das der Fall ist, also z.B. der Testdruck über die Drucker-Eigenschaftenseiten aufgerufen werden kann, aber **IOS2000**/DIALOG nicht drucken kann, liegt wahrscheinlich ein Problem mit den Rechten vor.

Ihr Systemadministrator muss dann wissen, das die **IOS2000** DLL als COM+ Komponente unter dem Admin Account die Druckaufbereitung macht. Wenn durch eine Änderung im Windows Sicherheitssystem der Admin nicht mehr auf die Drucker zugreifen darf, kann nicht mehr gedruckt werden.

Das ist auf jeden Fall ein Problem, das nur mit:

1. einem Server-Neustart
2. einer Neuinstallation der DLL bzw. IOS Update
3. einer Korrektur der Sicherheitseinstellungen im ActiveDirectory von Windows

zu beheben ist.

Wenn der Server generell nicht auf dem Drucker drucken kann, haben wir keine Chance, Ihnen zu helfen. Lassen Sie das Problem von Ihrem Systemadministrator bzw. Lieferanten des Druckers oder Servers beheben.