

## **IOS2000/DIALOG Notfallplan**

### **Inhalt**

Bitte SOFORT erledigen:.....	2
Vorgehensweise bei schwerwiegenden Problemen.....	3
1. Alles hängt, die IOS Webseite meldet sich nicht mehr, Probleme bei IOS-Updates oder Drucke kommen einfach nicht mehr heraus oder sonstige, 'merkwürdige', bisher nicht aufgetretene Probleme.....	3
2. Haben Sie seit dem letzten IOS2000/DIALOG Update schon einmal mit dem Programm gearbeitet?.....	3
3. Können Sie IOS2000/DIALOG starten?.....	4
4. Können Sie am Server normal im Programm arbeiten?.....	4
5. Neustart des Webservers.....	4
6. Serverneustart.....	5
7. Druckprobleme.....	5
8. Haben Sie eine interne Nachricht mit einer Fehlermeldung?.....	6
9. Probleme mit dem Etiketten- oder Bondrucker.....	6
10. Server-Druckprobleme.....	6



### **Wichtiger Hinweis:**

Bevor Sie die (kostenpflichtige) Notfall-Hotline in Anspruch nehmen müssen, können Ihnen die folgenden Hinweise in 99,9% der Fälle auch weiter helfen.

## Bitte SOFORT erledigen:

Drucken Sie sich bitte diesen Notfallplan aus, füllen ihn aus und hinterlegen diesen an einer für alle Mitarbeiter zugänglichen und bekannten Stelle. Bei der Inanspruchnahme der Notfall-Hotline werden wir Sie zuerst fragen, ob Ihnen dieser Plan nicht weiter geholfen hat.

**Diese wichtigen Daten notieren Sie bitte sofort, unser Support braucht die Informationen u.U. auch, um Ihnen weiter zu helfen:**

Der Ansprechpartner für die Hardware ist: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

Telefax: \_\_\_\_\_

Benutzername und Passwort des Server-Administrators (Sehr wichtig nach dem Neustart!!!)

Username: \_\_\_\_\_ (in der Regel 'Administrator')

Passwort: \_\_\_\_\_

IP-Adresse des Servers und in der Regel auch die IP-Adresse, mit der IOS gestartet wird:

IP-Adresse: \_\_\_\_\_ . \_\_\_\_\_ . \_\_\_\_\_ . \_\_\_\_\_

Wenn die Adresse abweicht, von der Start-URL für IOS2000/DIALOG, dann hier notieren:

IP-Adresse für IOS-Start: \_\_\_\_\_ . \_\_\_\_\_ . \_\_\_\_\_ . \_\_\_\_\_

Fernbedienungszugang für Supportmitarbeiter:

Teamviewer-ID: \_\_\_\_\_ Passwort: \_\_\_\_\_

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.

### 1. Alles hängt, die IOS Webseite meldet sich nicht mehr, Probleme bei IOS-Updates oder Drucke kommen einfach nicht mehr heraus oder sonstige, 'merkwürdige', bisher nicht aufgetretene Probleme



**In 99,9% der Fälle hilft ein Neustart des Servers!**

**BEVOR Sie die kostenpflichtige Notfall-Hotline anrufen, oder ein Ticket mit hoher Priorität eröffnen, starten Sie den Server neu!**

Sie stellen damit sicher, dass nicht noch angefangene, unvollständig installierte Windows Updates im System vorhanden sind. Das ist die Hauptursache für Probleme mit dem Druckerspouler, Fehlermeldungen im Browser beim Start des Programms beim IOS-Update und sonstiger 'merkwürdiger' Fehler, die sonst nicht auftreten.

**Unsere erste Frage, wenn Sie die Notfall-Hotline anrufen, ist immer, ob Sie den Server neu gestartet haben. Sorgen Sie bitte dafür, dass Sie diese Frage mit 'Ja' beantworten können.**

Für diesen Fall sollten Sie Zugriff auf die Severoberfläche (z.B. per TightVNC oder TeamViewer) haben. Klären Sie das bitte gleich mit dem Administrator Ihres Netzwerkes, wenn noch nicht geschehen. Wir helfen Ihnen auch gerne bei der Einrichtung einer Server-Fernbedienung per TightVNC.

### 2. Haben Sie seit dem letzten *IOS2000/DIALOG* Update schon einmal mit dem Programm gearbeitet?

**Wenn ja**, dann weiter zum Punkt 3.

**Wenn nein**, dann liegt es u.U. am Update. **Fahren Sie das Update 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 starten Sie den Server neu und versuchen Sie das Update erneut. Geht das dann immer noch nicht, kontaktieren Sie den MARKUS SOFT Support oder rekonstruieren die vorletzte **IOS2000/DIALOG** Programmversion, indem Sie das Update 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 Freitags oder Samstags *IOS2000/DIALOG* Updates durchführen**, damit bei Problemen unser Support während der Geschäftszeiten erreichbar ist und Sie nicht die kostenpflichtige Notfall-Hotline in Anspruch nehmen müssen.

### 3. 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 bzw. bedienen Sie den Server per TightVNC.

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 Internetbrowser 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 die richtige Start-URL für *IOS2000/DIALOG*.

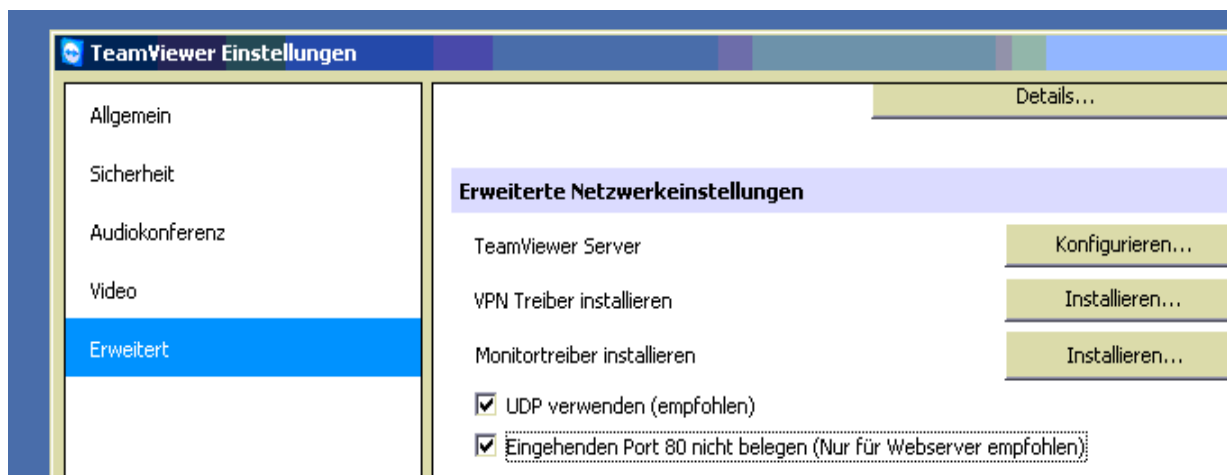
### 4. Können Sie am Server normal im Programm arbeiten?

**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.

**Kleiner Tipp:** Es ist schon vorgekommen, dass der Switch (Netzwerkverteiler), an dem alle Rechner im Haus hängen, stromlos war. Dann geht nichts mehr! Manchmal hängt so ein Switch an einer Mehrfachsteckdose, die dann plötzlich stromlos ist.

**Wenn nein**, kann es sein, das 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.

## 5. Neustart des Webservers

Versuchen Sie es mit einem Neustart des Webservers:

Start – ausführen – IISRESET (ENTER)

Geht es wieder? Wenn nicht, muss wohl der Server neu gestartet werden.

## 6. Serverneustart

Achten Sie darauf, das Sie zum Herunterfahren des Servers alle laufenden Programme, besonders das IOSControlCenter beenden sollten. Klicken Sie mit der RECHTEN Maustaste auf das grüne 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!** So ein ´brutaler Kaltneustart´ 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!!! Wenn Sie oder der Mitarbeiter, der neu startet, das nicht kennt, KANN NICHT mit dem Programm gearbeitet werden!**

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

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.

## 7. Druckprobleme

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

### 1. Sind alle aktuellen Windows Updates installiert?

In der Vergangenheit hatte Microsoft öfter Probleme mit der Druckaufbereitung (Spooler), die dann durch Windowsupdates behoben wurden.

## 2. 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.

## 3. Wenn der Drucker ok ist, gehen Sie an den Server bzw. auf die Serveroberfläche

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**'.

## 8. Haben Sie eine interne Nachricht mit einer Fehlermeldung?

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!

## 9. Probleme mit dem Etiketten- oder Bondrukker

Diese beruhen sehr oft auf verschmutzten Papiersensoren. Oft ist auch die Einstellung des Druckers verloren gegangen, so dass Sie die Etiketten neu einmessen müssen.

Wie das geht, sollte im Handbuch Ihres Etikettendruckers stehen.

Ist der Rechner eingeschaltet, an dem der Drucker evtl. per USB Anschluss angeschlossen ist?

Können Sie von diesem Rechner aus den Drucker ansprechen?

## 10. 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, dass 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.

**Wir wiederholen zum Schluss aber noch einmal die wichtigste Information:**



**In 99,9% der Fälle hilft ein Neustart des Servers!**

**BEVOR Sie die kostenpflichtige Notfall-Hotline anrufen,  
oder ein Ticket mit hoher Priorität eröffnen,  
starten Sie den Server neu**

und stellen bitte damit sicher, dass nicht noch angefangene, unvollständig installierte Windows Updates im System vorhanden sind. Das ist die Hauptursache für Probleme mit dem Druckerspöler, Fehlermeldungen im Browser beim Start des Programms beim IOS-Update und sonstiger 'merkwürdiger' Fehler, die sonst nicht auftreten.

**Unsere erste Frage, wenn Sie die Notfall-Hotline anrufen ist, ob Sie den Server neu gestartet haben.**

**Sorgen Sie bitte dafür, dass Sie diese Frage mit 'Ja' beantworten können.**