

PROBLEMLÖSUNGEN

- Probleme nach der Installation
 - Probleme bei Ausführung der Dienste und oder Applikation
 - Fehlermeldung „Keine gültige Seriennummer...“
- Kennwort vergessen
- Automatische Datenbankoptimierung
- Datenbank reparieren
- Datenaufnahme Fehldatensätze
- Daten sichern und wiederherstellen
- Mehrere Arbeitsplätze der Windows-Applikation benötigt
- Online Lizenzaktivierung nicht möglich
- FAQ's und Video-Tutorials

Probleme nach der Installation

Hier finden Sie einige Probleme die bei der Installation auftreten können. Weitere Hilfestellungen und Erklärungen finden Sie im FAQ-Bereich auf unserer Website ([+https://www.aurenz.de/de/support/faq.html](https://www.aurenz.de/de/support/faq.html))

Bitte stellen Sie sicher, dass das zur Installation genutzte Benutzerkonto über administrative Berechtigungen auf dem lokalen System verfügt. Zusätzlich muss der Installations-Assistent („setup.exe“) per „Rechtsklick“ mit der Option „Als Administrator ausführen“ gestartet werden.

Probleme bei Ausführung der Dienste und oder Applikation

Falls es beim Starten der aurenz Dienste oder einer der Windows Applikationen zu Problemen kommt, empfehlen wir folgendes Vorgehen:

1. Prüfen der Berechtigungen des zur Installation verwendeten MS Windows Benutzerkontos:

Versehen Sie den Benutzer mit lokalen administrativen Rechten und starten Sie die Installation erneut mit einem Rechtsklick und dem Punkt „als Administrator ausführen“

1. Prüfen der Berechtigungen des in den aurenz Diensten hinterlegten Benutzerkontos:

Versehen Sie den Dienste-Benutzer mit lokalen administrativen Rechten und dem Recht „Anmelden als Dienst“. Prüfen Sie, ob das Problem weiterhin besteht.

1. Prüfen der Berechtigungen des angemeldeten MS Windows Benutzerkontos:

Versehen Sie den Benutzer mit lokalen administrativen Rechten und prüfen Sie, ob das Problem weiterhin besteht.

1. Melden Sie sich mit dem für die aurenz Dienste verwendeten Benutzerkonto am Windows System an. Beim ersten Anmeldevorgang wird ein lokales Benutzerprofil erstellt, das unter Umständen nötig sein kann.
2. Beenden des problemverursachenden Dienstes und starten der zugehörige Applikation (z.B. Datenaufnahme) mit administrativen Rechten.

Fehlermeldung „Keine gültige Seriennummer...“

Dieser Fehler wird bei Lizenzierung per USB-Dongle gemeldet, wenn der Dongle nicht korrekt erkannt wurde.

Eine Fortführung der Installation ist in diesem Zustand nicht möglich. In diesem Fall sollten Sie überprüfen, ob der USB-Port durch die Firewall oder z.B. von einem Virenschanner geblockt wird, der USB-Port defekt (den Dongle auf einen anderen USB-Port testen), der Treiber (CBUSB Ver 2.0) nicht installiert wurde oder ggf. der Dongle defekt ist. Um den Treiber manuell zu installieren, führen Sie im Hauptverzeichnis der DVD bzw. des heruntergeladenen und zuvor entpackten ZIP-Archivs unter „Unkomprimiert/Marx“ die „CBUSetup.exe“ über die rechte Maustaste als Administrator aus. Um zu überprüfen, ob ggf. der Dongle defekt ist, können Sie in der Installationsquelle unter „Unkomprimiert/Marx“ die „DongleTester.exe“ nutzen. Nachdem das Dongle-Problem gelöst wurde, deinstallieren Sie die aurenz Software und starten die Installation unter Ausführen der setup.exe über die „rechte Maustaste“/als Administrator erneut.

Kennwort vergessen

Falls der Zugriff mit dem Anwender SUPERUSER nicht mehr möglich ist, da das oder die Kennwörter unbekannt sind, lesen Sie bitte aus Ihrer Installation eine „Reset-Nummer“ aus. Hierzu öffnen Sie über:

Menüleiste: ? > Info über UC-Analytics oder Info über AlwinPro

(im an- und abgemeldeten Zustand möglich) den Info-Dialog. Halten Sie die „CTRL/STRG“ Taste gedrückt und klicken mit der rechten Maustaste in den linken Bereich des Info Fensters. Aus dem nun erscheinenden „Superuser Kennwort Reset“ Dialog entnehmen Sie die Serien- und Reset-Nummer und melden sich mit diesen Informationen beim Kundensupport der aurenz GmbH, der Ihnen (kostenpflichtig) aus diesen Informationen einen „Reset-Code“ berechnen kann. Diesen tragen sie in das entsprechende Feld des „Kennwort Reset“-Dialogs ein und setzen das Kennwort zurück. Notieren Sie sich das neue Kennwort und melden sich mit diesem an. Sie werden nun aufgefordert das Kennwort wieder zu ändern.

Automatische Datenbankoptimierung

Zur Performanceoptimierung sollte in regelmäßigen Abständen die Datenbank optimiert werden um die Indexdateien neu aufzubauen und den Datenbankzugriff zu beschleunigen.

Achtung: *Bevor Sie eine Datenbankoptimierung durchführen, sollten Sie eine Komplettsicherung durchführen.*

Nach dem Starten wird ein exklusiver Datenbankzugriff eingeleitet. So lange kann mit dem Programm nicht gearbeitet werden.

Eine automatische Datenbankoptimierung kann erstellt werden, indem Sie über

Menüleiste: Einrichten

die Funktion „Automatische Datenbankoptimierung“ aufrufen und per Rechtsklick eine neue Auswertungsvorschrift „Automatische Datenbankoptimierung“ anlegen.

Datenbank reparieren

Das Programmmodul Datenbankoptimierung kann auch - bis zu einem gewissen Grad - für Reparaturen an der Datenbankstruktur verwendet werden. Dies kann vorkommen, wenn zum Beispiel während eines Schreibvorgangs in die Datenbank das Betriebssystem abstürzt und im Anschluss beim Zugriff auf die Datenbank ein Fehler angezeigt wird. Bevor Sie eine Datenbankoptimierung durchführen, sollten Sie eine Komplettsicherung Ihrer aurenz Software durchführen. Weiterhin wird der Fehler in der Error-X.log im Logs Verzeichnis des aurenz Software Installationsverzeichnis protokolliert. Nachfolgend ein Beispiel:

```
[8844] ProgramException Fehler beim Zugriff auf die Datenbank. (2303)
```

```
Nr. 160
```

```
[8844] ->UC Analytics - Service [11.1.1.02] (IP: <Rechnername>) <-
```

```
[8844] <DataBaseEngineCtree.cpp, #7158> <#7145> [11.11.2111 11:11:11]
```

```
[8844] <DataBaseEngineCtree.cpp, #5337>
```

```
[8844] <DataBaseEngineCtree.cpp, #5253>
```

```
[8844] <DataBaseEngineCtree.cpp, #4599>
```

```
[8844] <DatabaseDataFactory.cpp, #338>
```

```
[8844] <DatabaseDataFactory.cpp, #643>
```

```
[8844] <z:\database\databasefactoryorga.cpp, #2427>
```

Datenaufnahme Fehldatensätze

Je nach Kommunikationssystem kann ein kleiner Teil der Datensätze von der aurenz Software nicht interpretierbar sein – dies ist über die Datei fehlsatz.dat zu prüfen.

Um eine reibungslose Übertragung zu gewährleisten, stellen Sie sicher, dass die Kommunikation zwischen Kommunikationssystem und aurenz Software reibungslos funktioniert (Router / Firewall / Hardwareprobleme).

Ein weiteres typisches Problem ist eine Konfigurationsänderung oder auch eine Aktualisierung des Kommunikationssystems – ändert sich hierbei das Format oder die Struktur der Datensätze muss dies ebenfalls in Ihrer aurenz Software angepasst werden.

Falls die genannten Punkte nicht als Ursache identifiziert werden können, senden Sie uns bitte die fehlsatz.dat, den Datensatzmonitor und, wenn vorhanden, die Datei Error-x.log (im Ordner Logs des aurenz Software Installationsverzeichnis) mit Angaben zur Verbindungsart, Anlagentyp, Anlagenrelease und Problembeschreibung per E-Mail an support@aurenz.de.

Daten sichern und wiederherstellen

Die Sicherung der Daten in der aurenz Software kann über zwei Wege erfolgen:

- Mit dem enthaltenen Modul Datensicherung, welches Sie in der Programmgruppe Ihrer aurenz Software finden (siehe Kapitel 7.1).
- Mit Hilfe eines externen Sicherungsprogramms (siehe Kapitel 7.1).

Mehrere Arbeitsplätze der Windows-Applikation benötigt

Lösung: Zusätzliche Arbeitsplatz-Installation, Siehe Kapitel 5.11.

Online Lizenzaktivierung nicht möglich

Das System auf dem die aurenz Software betrieben wird, benötigt Zugriff auf den Lizenzserver unter der URL <https://service.aurenz.de>. Hierfür muss der grundlegende Zugriff auf das Internet, im Speziellen auf den Server service.aurenz.de gewährleistet sein.

Falls keinen Zugang zum Internet möglich ist, kann auf die manuelle Aktivierung per Telefon zurückgegriffen werden (siehe Kapitel 4.1).

FAQ's und Video-Tutorials

Bitte besuchen Sie unsere Website für weitere Informationen und Unterstützung.
FAQ: <https://www.aurenz.de/de/support/faq.html>
Video Tutorials: <https://www.aurenz.de/de/support/tutorials.html>