

Dokumentation für korrektes Verhalten im Fehlerfall

Allgemein:

Der Fall das ein Fehler während der Bearbeitung auftritt kann von vielen Faktoren im EDV System abhängig sein. Nicht immer ist das Programm an einem auftretenden Problem schuld. Auch treten Fehler auf, wenn die Hardware, das Netzwerk oder diverse Peripheriegeräte nicht in der gewünschten Zeit verfügbar sind.

Eine Fehlermeldung im Programm hat eine Aussagekraft und kann durch Ignorieren zu verherende Folgen in Ihrem Datenbestand haben. So kann zB. die Datenbank dabei beschädigt werden, sodass ohne Wartung durch den Anwender oder Betreuer kein sicheres Arbeiten mehr gewährleistet ist. Die Folge ist ein Datenverlust oder die Zerstörung der Datenbank.

Verhalten im Fehlerfall:

Tritt ein Fehler auf, so ist diese unbedingt zu dokumentieren, damit der EDV Administrator oder Software-Supportmitarbeiter später informiert werden kann, falls dieser zugezogen werden muss. Vorerst kann der Anwender jedoch zur Selbsthilfe greifen.

Dokumentieren Sie die Fehlermeldung, indem Sie diese ausdrucken, über die Zwischenablage in ein Word Dokument kopieren oder händisch notieren. Wichtig ist , dass die Aufzeichnung der Fehlermeldung lückenlos erfasst ist.

Beseitigen Sie die Fehlermeldung über das Symbol SCHLIESSEN =X in Ihrem Windows Fenster, über den Taskmanager des Betriebssystems oder über die Eurosoft Fehlermeldungen. Wird die Meldung ABBRECHEN – WIEDERHOLEN – IGNORIEREN angezeigt entscheiden Sie sich primär bitte für WIEDERHOLEN. Wird die Meldung ein 2.mal angezeigt, verwenden Sie IGNORIEREN. Sollte die Fehlermeldung ein 3.mal auftreten, wenden Sie bitte ABBRECHEN an. Durch Eingabe des Datenbankkennwortes, schliesst dann das Programm automatisch.

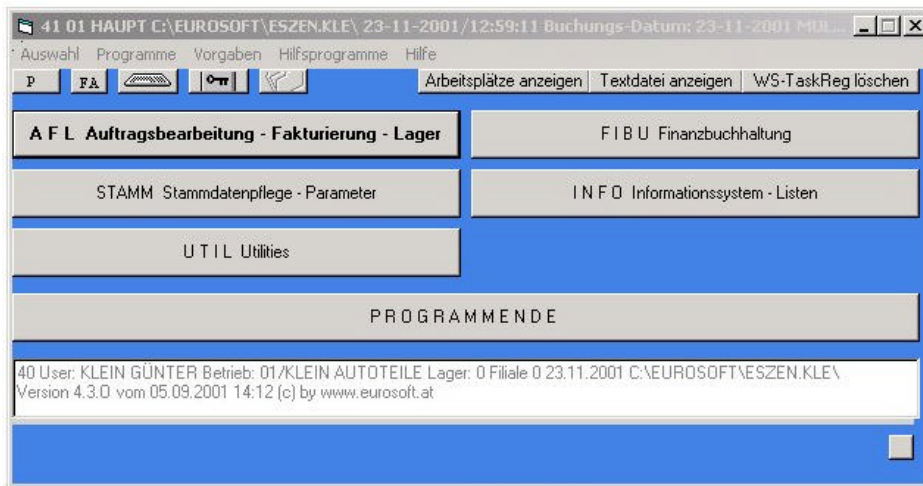
Beenden Sie alle Arbeitsvorgänge auf allen Arbeitsplätzen, fallst es sich um eine Netzwerkversion handelt. Speichern Sie keine Stammdaten und keine Belege mehr ab. Brechen Sie Ihre Arbeitsschritte alle mit der ESC Funktion ab.

Schliessen Sie alle Eurosoft Programme auf allen Arbeitsplätzen (AFL, STAMM, INFO, HAUPT, etc)

Beenden Sie den Programmserver am SERVER, fallst dieser aktiv ist und schliessen auch dort das Hauptmenü.

Empfehlung: Sichern Sie nun die Software und die Datenbank.

Starten Sie das Hauptmenü am Server erneut und melden Sie sich mit dem supportberechtigten Benutzernamen (z.B.EURO) an. Zusatz: Auch der Benutzer AUTOPROG ist zu folgenden Arbeitsschritten berechtigt.



Wählen Sie im Hauptmenü den Button

Arbeitsplätze anzeigen

Hierbei sollte nun die Meldung erscheinen, dass **keine aktiven Arbeitsplätze angemeldet** sind. Meldet das Programm, dass Arbeitsplätze vorhanden sind, dann überprüfen Sie bitte nochmals, ob diese wirklich ordentlich abgemeldet wurden.

Sind derzeit keine Arbeitsplätze an Eurosoft angemeldet, so gehen Sie nun bitte auf die Funktion **HILFSPROGRAMME** in der Drilldown Liste und wählen Sie dort **LÖSCHEN ANGEMELDETE USER**. Bestätigen Sie die Abfragen.

Wählen Sie anschliessend in **HILFSPROGRAMME** die Funktion **LÖSCHEN SPERREN** und **TEMPORÄRE DATEIEN LÖSCHEN**.

Betätigen Sie nun den Button im Hauptmenü.

WS-TaskReg-löschen

Bestätigen Sie die Abfrage für ALLE Arbeitsplätze.

Starten Sie nun das Eurosoft Programm (AFL, STAMM, INFO) und wiederholen Sie den Vorgang, bei welchem zuvor ein Fehler aufgetreten ist auf demselben Arbeitsplatz.

Tritt der Fehler erneut auf, wiederholen Sie alle zuvor dokumentierten Punkte bzgl. **LÖSCHEN** und öffnen Sie das Programm **UTILS** im Hauptmenü. Hierfür brauchen Sie nun ein spezielles Bedienerkennzeichen. (EURO)

Unter **AUSWAHL** starten Sie bitte die Funktion **Datenbank reparieren**. Diese Aktion kann meherer Minuten dauern, bis die Meldung: „**Datenbank erfolgreich repariert**“ erscheint. Wählen Sie anschliessend die Funktion **Datenbank optimieren** unter **AUSWAHL** aus.

Sollte bei Datenbank reparieren oder optimieren eine neuerliche Fehlermeldung auftreten verständigen nun sofort den Programmbetreuer, da dieser mit Ihnen weitere Maßnahmen zur Fehlerbehebung ergreifen kann.

Viel Erfolg !