

Troubleshooting / Erste Hilfe

Programmstart schlägt bei Neuinstallation fehl

Leider kann es vorkommen, dass Debtmanager beim Programmstart nicht richtig funktioniert. Eventuell erhalten Sie einen Hinweis, dass das Makro „AutoExec“ nicht ausgeführt werden kann. Dies liegt nach unserer Erkenntnis an einem Konflikt der Rechteverwaltung von MS Office, kann aber auch ein Dateifehler sein. Mit nachfolgenden Aktionen konnte der Fehler bislang in der Regel behoben werden:

- 1) Falls Sie die Vollversion von Access verwenden, prüfen Sie mit Microsoft Update, ob aktuelle Updates installiert sind.

Falls Sie Access 2010 Runtime verwenden, installieren Sie das Service-Pack:

<http://www.microsoft.com/de-de/download/details.aspx?id=39643>

Das Servicepack ist meist nicht von Windows-Aktualisierung erfasst

- 2) Es könnte ein Rechteproblem von Office 2010 vorliegen. Erklären Sie das **Programmverzeichnis** von Debtmanager 12 zum vertrauenswürdigen Speicherort.

Wenn Sie die Vollversion von Access besitzen:

- a. Öffnen Sie Access ohne Debtmanager
- b. Öffnen Sie mit Datei > Optionen den Backstagebereich
- c. Öffnen Sie die Einstellungen für das Sicherheitsfenster
- d. Fügen Sie den Speicherplatz von Debtmanager12 und die erstellte Stammdatenbank als sichere Speicherorte hinzu (Unterordner mit einbeziehen)

Wenn Sie mit der Runtimeversion von Access arbeiten:

Eine gute Anleitung und ein brauchbares Tool finden Sie unter:

http://www.accessribbon.de/index.php?Sicherheit:Vertrauenswuerdige_Speicherorte

- 3) Bitte prüfen Sie, ob Sie die aktuellste Version von Debtmanager 12 installiert haben:
www.debtmanager.de

Insbesondere die Sicherheitseinstellungen von Microsoft-Office können unter verschiedenen Bedingungen zu Problemen führen. Es kann sein, dass sie die Einstellungen entschärfen müssen, um Debtmanager nutzen zu können.

Probleme während der Programmausführung

Wenn es bei der Programmausführung zu Problemen kommt, die zuvor nicht aufgetreten sind, gibt es eine Reihe von Möglichkeiten, an was das liegen kann. Wir empfehlen Ihnen, diese in folgender Reihenfolge zu prüfen:

1. Schreibkonflikte

Es kann sein, dass unerwartet ein Schreibkonflikt auftritt, wenn ein Datensatz von unterschiedlichen Usern oder Programmvorgängen geändert werden soll. Das Programm fragt Sie dann, welche Angabe gespeichert werden soll. Entscheiden Sie nach Gefühl, prüfen Sie aber anschließend, welche Daten gespeichert sind. Tip: Mit SHIFT + ENTER können Sie manuell eine Zwischenspeicherung des aktuellen Datensatzes auslösen und somit Schreibkonflikte vermeiden.

2. Debtmanager funktioniert nicht mehr wie gewohnt

Haben Sie ein Update installiert?

Wir sind bemüht, Debtmanager weiterzuentwickeln und an die bestehenden Anforderungen anzupassen. Hierbei kann es passieren, dass ungewollt Fehler auftreten. Installieren Sie die Vorgängerversion und testen Sie, ob der Fehler immer noch auftritt. Falls nein, bitten wir Sie um einen Hinweis, damit der Fehler bereinigt werden kann.

Es kann auch sein, dass andere Updates, insbesondere für Windows und Office, Probleme verursachen. Auch hier lässt sich durch die Deinstallation von Updates testen, ob dies der Grund für den Fehler ist.

3. Probleme mit der Serververbindung

Prüfen Sie, ob die Laufwerke wie gewohnt zur Verfügung stehen und die Datenbank von Debtmanager angesprochen werden kann. Ist dies nicht der Fall, stellen Sie sicher, dass die Datenverbindung besteht. Wenden Sie sich ggf. hierzu an Ihren Administrator.

4. Fehlende Dateien

Womöglich wurden Dateien gelöscht, verschoben oder umbenannt. Die wichtigsten Dateien von Debtmanager sind:

PFAD ZU DEBTMANAGER\Daten\DM12Dat.accdb

PFAD ZU DEBTMANAGER\Server\DMServer.accdb

PFAD ZU DEBTMANAGER\Server\DM12Adr.accdb

PFAD ZU DEBTMANAGER\Server\DMBaisi12.accdb
PFAD ZU DEBTMANAGER\Server\MAPW.dat

Wenn eine dieser Dateien fehlt oder umbenannt ist, gibt es Probleme bei der Ausführung. Im Zweifel müssen Sie die Daten über Ihre Datensicherung wiederherstellen. ACHTUNG: In der Datei DM12Dat.accdb sind die Klientendaten gespeichert. Die Angaben die nach der Datensicherung eingegeben wurden, gehen mit einem Restore verloren.

5. Beschädigte Datenbank

Es kann vorkommen, dass Access-Datenbanken beschädigt werden, insbesondere wenn die Datenverbindung abrupt und nicht ordnungsgemäß unterbrochen wird. Eine solche Beschädigung kann sich unvorhergesehen und auch mit irreführenden Fehlermeldungen bemerkbar machen. Wenn Sie eine Vollversion von Access besitzen, können Sie versuchen, beschädigte Datenbanken zu reparieren. Gehen Sie wie folgt vor:

- a) Alle User der Datenbank müssen sich von der Datenbank abmelden!
- b) Machen Sie vorsorglich ein Backup der o.g. Dateien
- c) Öffnen Sie Access
- d) Für jeder der oben genannten Datenbanken (accdb) gehen Sie wie folgt vor:
 - a. Öffnen Sie die Datei mit Access
 - b. Wählen Sie DATEI > Datenbank komprimieren und reparieren

Falls sich der Fehler dadurch nicht beheben lässt, stellen Sie über Ihre Datensicherung den Zustand her, bei dem Debtmanager noch funktioniert hat. Die seither eingegebenen Daten gehen hierbei allerdings verloren.

Wir sind bemüht, die Informationen, die wir zur Verfügung stellen auf dem Laufenden zu halten. Dies gelingt uns aber nicht immer. Sollten Sie falsche oder veraltete Angaben entdecken, sind wir für jeden Hinweis hierzu dankbar.

Falls Sie Probleme haben, wenden Sie sich per Mail an unseren Support:
support@debtmanager.de.

Wir wünschen ein gutes Gelingen,
social-equipment