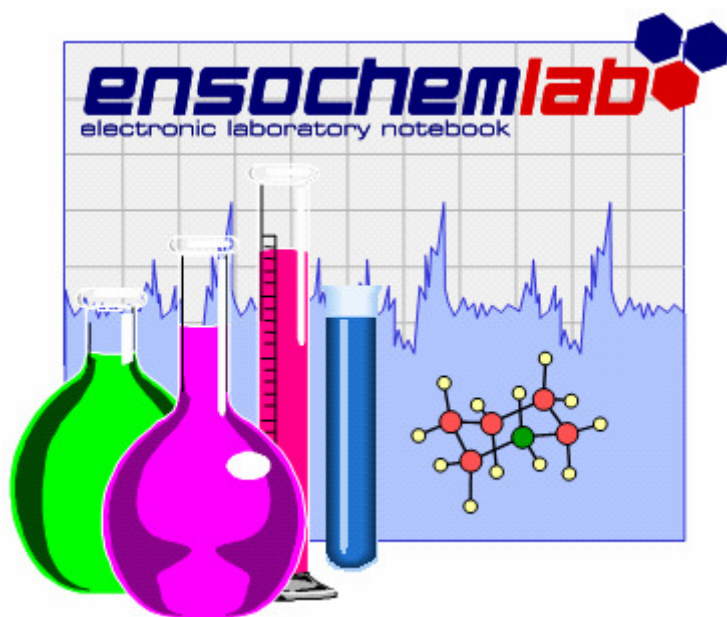


ensochemLab

Version 6.0

Problemlösungen



enso Software GmbH

Schulhohlstraße 10a
64711 Erbach

Tel. +49 (6062) 910888

Fax +49 (6062) 910886

E-mail Kontakt@enso-software.com

Inhalt

1.	Über dieses Handbuch	1
2.	Probleme	2
2.1.	Alle Anmeldeversuche an ensochemLab scheitern	2
2.2.	Ein Benutzer kann sich nicht anmelden	2
2.3.	Sie möchten ein Experiment erstellen oder den Administrationsdialog öffnen und können aber das entsprechende Menü nicht finden.	2
2.4.	Wird mein System für ensochemLab unterstützt?	2
2.5.	Ein Laborjournal wurde geändert, aber die Software übernimmt die neuen Daten nicht	3
2.6.	ensochemLab Client kann auf meinem Computer nicht installiert werden	3
2.7.	ensochemLab zeigt Demo-Hinweise und / oder speichert keine Daten	3
2.8.	ensochemLab unterstützt eine für mich wichtige Funktion nicht	4
2.9.	Welches Benutzerkonto soll ich nach der Installation verwenden?	4
2.10.	ensochemLab reagiert beim ersten Start nicht mehr	4
2.11.	Ich kann die Sprache nicht ändern	4
2.12.	Der Server-Setup (Oracle-Edition) kann die Datenbank nicht erstellen	4
2.13.	Der Server Setup funktioniert unter Windows 2003 Server nicht	4
2.14.	Sie können unter Windows XP SP2 oder später nicht auf den Server zugreifen	5
2.15.	Sie erhalten Chemiefehler, wenn Sie suchen oder ein Experiment erstellen	5
2.16.	Sie können auf einen ensochemLab Server nicht durch eine Firewall zugreifen	5
2.17.	Der Chemieeditor startet nicht	5
2.18.	Während der Installation erscheint die Fehlermeldung „Laufzeitumgebung konnte keine Verbindung zu Oracle herstellen“	6
2.19.	Bei der Installation von ensochemLab Personal Edition erscheint die Fehlermeldung, dass bereits eine neuere Version installiert sei	6
2.20.	Ich habe ein anderes Problem	6

1. Über dieses Handbuch

Dieses Handbuch hilft Ihnen, Probleme mit Ihrer ensochemLab Installation zu lösen. Es ist in folgender Art und Weise strukturiert:

Die Fragen / Probleme bilden die in Fettschrift gedruckten Überschriften. Die Lösungen sind unter der jeweiligen Überschrift zu finden (in Normalschrift gedruckt).

2. Probleme

2.1. Alle Anmeldeversuche an ensochemLab scheitern

Wenn alle Anmeldeversuche unabhängig vom Benutzerkonto oder Computer, den Sie verwenden, scheitern, öffnen Sie bitte die Datei „ensochemLab.ini“ mit einem Editor (z.B. Windows-Texteditor). Sie finden sie in Ihrem ensochemLab Programmverzeichnis. Überprüfen Sie danach, ob die dort eingestellte URL Ihrer Server-URL entspricht. Sollte dies nicht der Fall so, ändern Sie diese bitte und versuchen Sie die Anmeldung erneut.

Falls die Fehlernummer „HTTP-0“ lautet, überprüfen Sie bitte, ob die Microsoft XML Bibliotheken richtig installiert sind. Wir empfehlen, das Installationsprogramm erneut auszuführen und über die „Reparieren“ Option eine automatische Korrektur durchführen zu lassen.

Sollte das Problem weiterhin bestehen, so überprüfen Sie, ob der Webserver läuft und verfügbar ist. Der Datenbankserver muss ebenfalls verfügbar sein. Falls Sie nicht für die Server zuständig sind, so fragen Sie Ihren Serveradministrator um Rat.

2.2. Ein Benutzer kann sich nicht anmelden

Bitte überprüfen Sie, ob Ihre Anmeldedaten (Benutzername und Kennwort) für den verwendeten Datenbankserver gültig sind. Stellen Sie sicher, dass Sie über mindestens eine ensochemLab -Berechtigung verfügen (Lesen / Schreiben / Administrieren). Kontaktieren Sie im Zweifelsfall den zuständigen Datenbankadministrator oder lesen Sie das entsprechende Kapitel im Administrationshandbuch.

2.3. Sie möchten ein Experiment erstellen oder den Administrationsdialog öffnen und können aber das entsprechende Menü nicht finden.

Für bestimmte Operationen benötigen Sie bestimmte weitergehende Rechte. Bitte fragen Sie Ihren Datenbankadministrator oder denjenigen, der den ensochemLab Server installiert hat, um Ihre Benutzerrechte zu erfahren (s. 2.11.).

Wenn die gewünschte Operation für Sie erlaubt ist, bietet das Benutzerhandbuch eine Übersicht aller im Hauptmenü verfügbaren Befehle.

2.4. Wird mein System für ensochemLab unterstützt?

Die unterstützten Clientsysteme sind:

- Windows NT 4.0
- Windows 2000
- Windows XP
- Windows Vista
- Windows 7

Die Edition des Clientsystems ist nicht relevant. Auch jedes der unterstützen Serverbetriebssysteme kann als Client genutzt werden.

Die unterstützten Serverbetriebssysteme sind:

- Windows 2000 Server
- Windows Server 2003
- Windows Server 2008

Die Edition des Serversystems ist grundsätzlich auch nicht relevant, mit der Bedingung dass Microsoft Internet Informationsdienste im Produktumfang enthalten sein müssen. Aus diesem Grund kann zum Beispiel kein Windows 2003 Storage Server verwendet werden.

Generell ist es auch möglich, den ensochemLab Server auf Windows 2000 / XP Professional zu installieren. Dabei sind Sie jedoch aufgrund der Microsoft Lizenzbestimmungen für IIS auf 10 gleichzeitige Verbindungen limitiert.

2.5. Ein Laborjournal wurde geändert, aber die Software übernimmt die neuen Daten nicht

Um die Geschwindigkeit zu erhöhen, verwendet ensochemLab ein clientseitiges Cachesystem. Experimente, die schon einmal angezeigt wurden, werden im Arbeitsspeicher abgelegt und müssen somit bei erneuter Anzeige nicht neu geladen werden. Wurde währenddessen dieses Laborjournale auf einem anderen Computer verändert, werden die Änderungen erst nach einem Neustart von ensochemLab sichtbar.

Sie können den Cache leeren auch manuell leeren bzw. das aktuelle Experiment aktualisieren: Eine entsprechende Funktion finden Sie im Optionsmenü.

2.6. ensochemLab Client kann auf meinem Computer nicht installiert werden

Um den Windows Client zu installieren, benötigen Sie Administratorrechte. Außerdem gibt es einige Anforderung an Ihr Betriebssystem und Ihre Systemkomponenten: Mit Windows NT 4.0 benötigen Sie mindestens Service Pack 6 und Internet Explorer 6, um das Installationsprogramm aufrufen zu können.

Die Fehlermeldung des Setups sollte bereits einige Informationen über die nötigen Änderungen an Ihr System enthalten, die für die Nutzung von ensochemLab gelten.

Falls die Installation der für ensochemLab benötigten Systemkomponenten fehlschlägt und Sie eine Meldung der folgenden Form erhalten, installieren Sie die betreffende Komponente bitte manuell. Sie finden sie im Verzeichnis „<Sprache> \<Komponentenname>“.

„Die Datei "C:\Users \Administrator \AppData \Local \Temp \VSDCA46.tmp \vcredist_x86 \vcredist_x86.exe" wurde entweder seit ihrer ersten Veröffentlichung geändert, oder sie ist beschädigt.“

Danach können Sie den Setup für den ensochemLab Client erneut ausführen.

Für weitere Informationen zur Installation des ensochemLab Clients lesen Sie bitte das Client-Installationshandbuch.

2.7. ensochemLab zeigt Demo-Hinweise und / oder speichert keine Daten

Die Demo-Hinweise zeigen an, dass Sie eine Demo (Trial) Edition von ensochemLab installiert haben. Diese Editionen arbeiten entweder nur über eine limitierte Zeitspanne hinweg oder haben eine limitierte

Maximalanzahl von Experimenten. Ist die Zeit abgelaufen oder die Maximalzahl an Experimenten erreicht, so wird das Programm zu einer Nur-Lesen-Version, bis Sie im Administrationsdialog einen Lizenzschlüssel für eine vollständige Version eintragen.

2.8. ensochemLab unterstützt eine für mich wichtige Funktion nicht

Die Anwendung kann für die speziellen Bedürfnisse Ihres Unternehmens angepasst werden. Sprechen Sie mit unseren Experten für weitergehende Informationen.

2.9. Welches Benutzerkonto soll ich nach der Installation verwenden?

Direkt nach der Installation können Sie lediglich das Benutzkonto verwenden, das Sie für die Tabellenerstellung während der Installation angegeben haben. Dieses sollten Sie jedoch nicht mit dem Benutzerkonto für den Chemieserver verwechseln.

Wir empfehlen, dieses Konto nicht für Ihre tägliche Arbeit mit ensochemLab zu verwenden. Sie sollten als ersten Arbeitsschritt mit diesem Konto einen neuen „realen“ ensochemLab Benutzer erstellen.

2.10. ensochemLab reagiert beim ersten Start nicht mehr

Die erste Anmeldung an ensochemLab kann einige Zeit in Anspruch nehmen. Dabei werden jedoch etliche nötige Operationen im Hintergrund und somit für den Anwender unsichtbar ausgeführt: Das .net Framework wird initialisiert und gestartet. Danach werden die Programmdateien des ensochemLab Servers für die verwendete Plattform kompiliert.

Alle zukünftigen Anmeldungen werden schneller durchgeführt.

2.11. Ich kann die Sprache nicht ändern

Bitte überprüfen Sie, ob Sie eine Datei namens „ensochemLab.lng“ installiert haben. Sie muss in demselben Verzeichnis wie die Programmdatei (ensochemLab.exe) liegen. Sollte diese Datei fehlen, wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator oder führen Sie die Client-Installation neu aus. Hierfür empfehlen wir den „Reparieren“ Modus.

2.12. Der Server-Setup (Oracle-Edition) kann die Datenbank nicht erstellen

Für ensochemLab benötigen Sie mindestens Oracle 8.1.7 und den zugehörigen OleDb-Treiber. Bitte überprüfen Sie Ihre Oracle-Version und stellen Sie sicher, dass Ihr für die Tabellenerstellung angegebenes Benutzerkonto über DBA-Rechte verfügt. Wir empfehlen die Verwendung eines speziell für ensochemLab angelegten Kontos mit der DBA Berechtigung.

2.13. Der Server Setup funktioniert unter Windows 2003 Server nicht

Um ensochemLab auf Windows Server 2003 verwenden zu können, muss die Serverrolle „Webserver“ aktiviert oder Microsoft Internet Information Services (IIS) manuell installiert sein. Außerdem muss die

Servererweiterung „ASP.net“ für den Computer aktiviert sein. Nähere Informationen hierzu finden Sie in Ihrer Windows-Produktdokumentation.

2.14. Sie können unter Windows XP SP2 oder später nicht auf den Server zugreifen

Wenn Sie auf einen unter Windows XP mit Service Pack 2 oder einem neueren System laufenden ensochemLab Server nicht zugreifen können, könnten zu restriktiven Einstellungen der Internet-Verbindungsfirewall dafür verantwortlich sein. Dies können Sie überprüfen, indem Sie versuchen, den ensochemLab Client direkt auf dem Servercomputer auszuführen. Sollte das funktionieren, müssen Sie den Webserver in Ihren Firewall-Einstellungen aktivieren. Gehen Sie dazu in die Systemsteuerung unter „Sicherheitscenter“ und klicken Sie dort auf „Firewall konfigurieren“. Auf der Seite „Ausnahmen“, müssen Sie die Zeile „Web Server“ ankreuzen und den Dialog danach mit „OK“ verlassen. Falls eine solche Zeile noch nicht existiert, tragen Sie bitte eine neue Ausnahme für den korrekten Port (TCP, Standardwert 80) ein.

2.15. Sie erhalten Chemiefehler, wenn Sie suchen oder ein Experiment erstellen

Wenn Sie bei jeglichen Chemiesuchen sowie beim Speichern von neuen Experimenten den Chemiefehler - 10022 ohne nähere Fehlerbeschreibung erhalten, zeigt dies an, dass ein interner Fehler im ensoChemServer aufgetreten ist. Ist Ihre Installation fehlerfrei abgelaufen und Sie können auch Experimente ohne Reaktion speichern, so ist Ihr Chemieserver falsch konfiguriert. Dieses Problem konnte mit älteren Versionen des Server-Installationsprogramms auftreten. Um es zu lösen, müssen Sie die Datei „ensoChemSearchEngine.dll“ aus Ihrem Verzeichnis Windows\System32 löschen. Neue Versionen des Installationsprogramms korrigieren den Fehler automatisch.

2.16. Sie können auf einen ensochemLab Server nicht durch eine Firewall zugreifen

Um ensochemLab über eine Verbindung zu verwenden, die durch eine Firewall oder einen VPN-Tunnel geleitet wird, müssen Sie Port 80 (standardmäßiger Webserver-Port) oder, falls zutreffend, den Port, auf den Sie Ihren Webserver eingestellt haben, in der Firewall aktivieren. Nähere Informationen hierzu finden Sie im Handbuch Ihrer Firewall.

2.17. Der Chemieeditor startet nicht

Falls Sie ensochemEditor Web Edition verwenden, muss dessen URL in den Administratoreinstellungen unter „Voreinstellungen“ / „URLs“ angegeben sein. Dies wird im Normalfall vom Server-Installationsprogramm automatisch eingetragen. Das Schema für die URLs ist:

ensochemEdit URL:

<http://<Server>/<VirtuellesVerzeichnis>/ensochemEditor/ChemEdit.htm>

ensochemEdit Info URL:

<http://<Server>/<VirtuellesVerzeichnis>/ensochemEditor/ensochemEditorHelp.htm>

Daneben benötigt ensochemEdit eine lauffähige Java Virtual Machine auf jedem Clientcomputer. Bitte überprüfen Sie, dass Ihr System in der Lage ist, Java-Anwendungen und –Applets zu laden. Sie können die benötigte Software von der ensochemLab Installations-CD (Ordner „System Upgrade\Java Runtime“) (neu-) installieren.

Für die Verwendung von ensochemEditor (nicht Web Edition) müssen das Microsoft .net Framework 2.0 und die Visual C++ Runtime Libraries 8.0 auf dem Clientcomputer installiert sein. Wenn Sie Ihre Installation mit dem Setup-Programm durchgeführt haben, sollte dies bereits sichergestellt sein. Falls die Komponenten nachträglich entfernt wurden, können Sie Setup einfach erneut ausführen und die Option „Reparieren“ wählen.

Für Accord Draw werden die gleichen beiden Systemkomponenten benötigt, diese werden auch bei Installation des Editors eingerichtet.

Falls Sie einen anderen Editor als ensochemEditor (Web Edition) verwenden, stellen Sie bitte sicher, dass dieser auf jedem Clientcomputer korrekt installiert und konfiguriert wurde. Nähere Informationen finden Sie in der Dokumentation Ihres Editors.

2.18. Während der Installation erscheint die Fehlermeldung „Laufzeitumgebung konnte keine Verbindung zu Oracle herstellen“

Nach der eigentlichen Installation überprüft Setup die erstellte Konfiguration auf bekannte Fehlerquellen. Der hier fehlgeschlagene Test prüft die Verbindung zum Oracle-Server unter Verwendung des Microsoft .net Framework.

Bekannt ist ein Problem von Oracle 9.2, das von ensochemLab jedoch in keiner Weise verursacht oder ausgelöst wird. Um es zu lösen, melden Sie sich bitte als ein Mitglied der Administratorengruppe auf dem ensochemLab Servercomputer an, öffnen Sie Windows Explorer und navigieren Sie dort zu Ihrem Oracle Installationsverzeichnis. Öffnen Sie nun mit der rechten Maustaste das Kontextmenü auf diesem Eintrag und wählen Sie „Eigenschaften“. Blättern Sie danach zur Seite „Sicherheit“ und klicken Sie auf „Erweitert“. Bitte kreuzen Sie das Feld „Berechtigungen in allen untergeordneten Objekten zurücksetzen und die Verbreitung vererbbarer Berechtigungen aktivieren“ an und verlassen Sie den Dialog mit OK. Nun müssen Sie die erscheinende Rückfrage nur noch mit „Ja“ bestätigen und alle weiteren Eigenschaftsseiten mit ebenfalls „OK“ schließen.

2.19. Bei der Installation von ensochemLab Personal Edition erscheint die Fehlermeldung, dass bereits eine neuere Version installiert sei

Dieser Fehler kann daran liegen, dass bereits eine andere Sprachversion von ensochemLab installiert ist. Windows Installer vergleicht vor Beginn der tatsächlichen Installation das Dateidatum mit der bereits installierten Version. Da zwischen den einzelnen Sprachen Unterschiede im Bereich weniger Minuten existieren, kann der Vorgang fehlschlagen. Installieren Sie daher bitte entweder die gleiche Sprachversion oder deinstallieren Sie zuerst die Vorversion. Bitte beachten Sie, dass Ihre Datenbank hierbei nicht verändert oder überschrieben wird.

2.20. Ich habe ein anderes Problem

Bitte wenden Sie sich an Ihren zuständigen Vertriebspartner. Dieser hilft Ihnen gerne und kompetent bei allen Problemen rund um ensochemLab weiter.

