

Erste Hilfe bei Problemen mit Neo

Inhaltsverzeichnis

1.	Neo startet nicht	1
2.	Verschiedene Probleme nach dem Start von Neo	2
3.	Nach dem Programmstart werden Sie gefragt, ob Sie Microsoft Access erwerben bzw. aktivieren wollen.....	2
4.	Probleme mit Kontextmenüs (rechte Maustaste)	3
5.	Probleme beim Erstellen von Dokumenten	3
6.	Netzwerkverbindung unterbrochen	3
7.	Am Bildrand links werden keine oder zu wenige Themen angezeigt	3
8.	Neo Mail ist in Outlook nicht verfügbar	4
9.	Word-Dateien öffnen sich nur sehr langsam	4
10.	Anleitung zur Prüfung der Netzwerkverbindung	5
11.	Anleitung zur Reparatur der Datenbank.....	5
12.	Anleitung zum Ersetzen der Datei „Neo.accde“	5
13.	Anleitung zur Wiederherstellung der Datenbank mit einer Sicherungskopie	5
14.	Anleitung, wie Sie den Vorlagen-Ordner von Neo zu den vertrauenswürdigen Speicherorten von Word hinzufügen	6
15.	Anleitung, wie Sie feststellen können, ob eine neue Programmversion auf allen Computern gleichzeitig installiert werden muss	7

1. Neo startet nicht

Problem: Wenn Sie Neo starten, passiert nichts. Vermutlich bleibt der Computer sogar hängen, so dass Sie ihn neu starten müssen.

Lösung: Möglicherweise ist in Ihrer Windows-Umgebung die Information verloren gegangen, dass accde-Dateien mit Microsoft Access geöffnet werden müssen. Zur Kontrolle und Behebung dieses Problems gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie den Ordner, in dem Sie Neo installiert haben (standardmässig ist dies unter Windows 64-bit: *C:\Program Files (x86)\Iustec\Neo* und unter Windows 32-Bit: *C:\Program Files\Iustec\Neo*)

2. Kontrollieren Sie, ob bei der Datei *Neo.accde* als Programm-Symbol das Symbol von Access erscheint. Das Access-Symbol enthält ein rotes A und ein gelbes Sicherheitsschloss.



3. Falls nicht, markieren Sie die Datei *Neo.accde* und klicken auf die **rechte** Maustaste.
4. Wählen Sie im Kontextmenü den Eintrag **Öffnen mit...** und anschliessend wählen Sie das Programm *Microsoft Access* aus.
5. Nun sollte neben dem Dateinamen das Symbol von Access erscheinen.
6. Starten Sie nun Neo über den Link auf dem Desktop (starten Sie Neo nie über das Öffnen der Datei *Neo.accde*)

2. Verschiedene Probleme nach dem Start von Neo

Problem: beim Starten von Neo treten Probleme auf, zum Beispiel eines der folgenden:

- Sie werden aufgefordert, die Verbindung zu Ihrer Datenbank neu herzustellen, obwohl Sie diese bereits einmal hergestellt haben und seither auch keine neue Version von Neo installiert haben.
- Sie erhalten eine Fehlermeldung, wonach das Dateiformat der Datenbank nicht erkannt wird.
- Es erscheint ein Formular, in dem Sie grundlegende Einstellungen zu Neo vornehmen müssen.
- Es erscheint zwar das gewohnte Fenster zur Anmeldung in Neo, jedoch stehen keine Benutzer zur Anmeldung zur Auswahl.

Lösung: Ursache für solche Probleme können eine fehlerhafte Netzwerkverbindung, eine beschädigte Datenbank oder eine Beschädigung der Datei „Neo.accde“ sein. Prüfen Sie diese Faktoren in der nachfolgenden Reihenfolge:

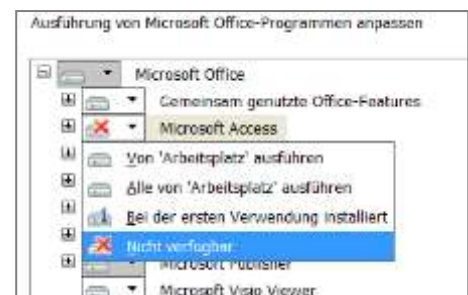
- Anleitung zur Prüfung der Netzwerkverbindung, siehe Ziffer 10.
- Anleitung zur Reparatur der Datenbank, siehe Ziffer 12.
- Anleitung zum Ersetzen der Datei „Neo.accde“, siehe Ziffer 13.

3. Nach dem Programmstart werden Sie gefragt, ob Sie Microsoft Access erwerben bzw. aktivieren wollen.

Problem: Sie haben eine Runtime-Version von Microsoft Access auf Ihrem Computer installiert. Gleichzeitig befindet sich auf Ihrem Computer auch eine vorinstallierte, aber noch nicht aktivierte bzw. erworbene Vollversion von Access. Unter diesen Umständen ist es möglich, dass Sie beim Starten von Neo gefragt werden, ob Sie die Vollversion von Access erwerben bzw. installieren wollen. Falls Sie dies nicht tun wollen, müssen Sie die vorinstallierte Vollversion von Access deinstallieren. Gehen Sie dazu wie folgt vor:

Lösung:

1. Klicken Sie in Windows unten links auf **Start** und wählen Sie **Systemsteuerung – Programme und Features**. Es öffnet sich ein neues Fenster, in dem alle Programme aufgelistet werden, die auf Ihrem Computer installiert sind.
2. Suchen Sie nach dem Programm **Microsoft Access**. Falls Sie ein Programm mit dem Namen **Microsoft Access Runtime** finden, wählen Sie nicht dieses aus, denn dieses ist die Runtime-Version. Falls Sie kein Programm Microsoft Access finden, besitzen Sie möglicherweise eine Office-Version, bei der Access mitenthalten ist (z.B. Professional). Suchen Sie somit nach dem Programm **Microsoft Office**.
3. Markieren Sie das gefundene Programm und klicken Sie auf die **rechte** Maustaste. Wählen Sie den Eintrag **Ändern**. Es öffnet sich der Installations-Assistent für Office.
4. Wählen Sie **Features hinzufügen oder entfernen** und klicken Sie auf **Weiter**.
5. Klicken Sie bei **Microsoft Access** auf den nach unten gerichteten Pfeil und wählen Sie im Kontextmenü den Eintrag **Nicht verfügbar**.
6. Klicken Sie auf **Weiter** und folgen Sie den restlichen Anweisungen des Assistenten, worauf Access deinstalliert wird.
7. Falls Sie Access später wieder installieren wollen, können Sie analog vorgehen. Wählen Sie in diesem Fall unter Schritt 5 einfach den Eintrag **Vom Arbeitsplatz ausführen**.



4. Probleme mit Kontextmenüs (rechte Maustaste)

Problem: Wenn Sie in einer Liste einen Eintrag markieren oder in einem Textfeld ein Wort und das zugehörige Kontextmenü mit einem Klick auf die rechte Maustaste öffnen wollen, reagiert Neo nicht mehr. Zum Beispiel beim Öffnen des Kontextmenüs mit den Befehlen **Ausschneiden**, **Kopieren**, **Einfügen**.

Lösung: Vermutlich ist folgende Datei beschädigt: `C:\Users\[Ihr Name]\AppData\Roaming\Iustec\Neo\Neo.accde`.

Befolgen Sie die Anleitung zum Ersetzen der Datei „Neo.accde“ unter Ziffer 12.

5. Probleme beim Erstellen von Dokumenten

Problem: Beim Erstellen von Dokumenten werden die Informationen aus Neo nicht bei den Textmarken eingefügt. Zudem wird das Dokument nicht unter dem ausgewählten Namen gespeichert.

Lösung 1: Überprüfen Sie, ob die Verbindung zur Neo-Datenbank mit Hilfe eines Netzlaufwerksbuchstaben erfolgt. Öffnen Sie dazu das Menü **Hilfe – Systeminfo** und kontrollieren Sie dort, ob der Pfad zur Datenbank mit einem Netzlaufwerksbuchstaben beginnt (z.B. „P:\...“ oder ob eine UNC-Adresse verwendet wird („\\Server\...“). Falls Letzteres der Fall ist, richten Sie einen Netzlaufwerksbuchstaben ein und stellen Sie über das Menü **Datei – Datenbank auswählen** die Verbindung zur Datenbank nochmals neu her, diesmal durch Auswahl des soeben eingerichteten Netzlaufwerksbuchstaben.

Lösung 2: Überprüfen Sie, ob sich der Vorlagen-Ordner von Neo unter den vertrauenswürdigen Ordnern von Word befindet. Falls nicht, fügen Sie diesen Ordner zu den vertrauenswürdigen Ordnern von Word gemäss der Anleitung unter Ziffer 14 hinzu.

Lösung 3: Überprüfen Sie, ob in Word unter **Datei – Optionen – Speichern** im Feld **Dateien in diesem Format speichern** das Format *docx* oder *docm* ausgewählt ist. Falls nicht, wählen Sie eines dieser beiden Formate aus.

6. Netzwerkverbindung unterbrochen

Problem: Sie erhalten in unregelmässigen Abständen die Meldung, dass die Netzwerkverbindung unterbrochen ist. Sie müssen darauf Neo schliessen und neu starten. Eventuell erscheint gleichzeitig eine Meldung, wonach jemand Ihre Anmeldung in der Datenbank gelöscht hat.

Lösung 1: Kontrollieren Sie alle Komponenten des Netzwerkes, insbesondere die Kabel, Stecker, Switches etc., ob irgendwo ein Defekt oder Wackelkontakt vorliegt.

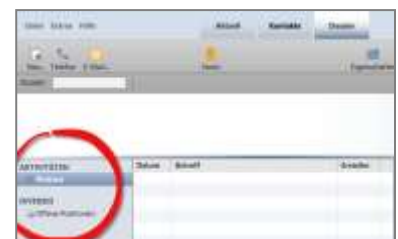
Lösung 2: Kontrollieren Sie sowohl auf den Arbeitsstationen als auch auf dem Server, ob das Internet Protocol Version 6 (IPv6) aktiviert ist. Falls nicht, aktivieren Sie dieses Protokoll. Gehen Sie dazu in Windows zu den Netzwerkverbindungen und markieren die Netzwerkverbindung. Anschliessend klicken Sie auf die rechte Maustaste und wählen im Kontextmenü den Eintrag **Eigenschaften**.

Lösung 3: Ein weiterer Lösungsansatz für dieses Problem besteht darin per Group Policy das Verhalten des Laufwerkmap-pings von „Ersetzen“ auf „Aktualisieren“ zu setzen. Details dazu finden Sie hier: <http://www.mcseboard.de/topic/196231-netzwerkverbindung-immer-kurz-unterbrochen-windows-81-server-2012/page-2>.

7. Am Bildrand links werden keine oder zu wenige Themen angezeigt

Problem: Auf dem rechten Bildschirmbereich erscheinen keine oder nur wenige Themen zur Auswahl.

Lösung: Klicken Sie unten links auf **Organisieren** und kontrollieren Sie, ob Sie allenfalls alle übrigen Themen deaktiviert haben. Falls Ihnen gar keine weiteren Themen zum Aktivieren angezeigt werden, trat vermutlich beim Einrichten des aktuellen Benutzers ein Fehler auf. In diesem Fall müssen Sie den aktuellen Benutzer löschen und neu einrichten. Gehen Sie dazu wie folgt vor:



1. Melden Sie sich mit dem Namen eines anderen Benutzers an.
2. Wählen Sie im Menü **Datei** den Eintrag **Stammdaten**.
3. Markieren Sie den zu löschenden Benutzer unter den aktiven Benutzern und klicken Sie auf **Löschen**.

4. Falls für diesen Benutzer bereits Daten erfasst wurden, werden Sie darauf hingewiesen und haben die Möglichkeit, vor dem Löschen diese Daten auf einen anderen Benutzer zu übertragen.

8. Neo Mail ist in Outlook nicht verfügbar

Problem: In Ihrem Outlook werden die Einträge und Schaltflächen **In Neo aufnehmen** und **Senden und in Neo aufnehmen** nicht angezeigt:

Lösung 1: Vermutlich wurde das Neo Mail deaktiviert. Zur Aktivierung gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie Outlook.
2. Wählen Sie im Menü **Datei** den Eintrag **Optionen**, worauf sich ein neues Fenster öffnet.
3. Wählen Sie links **Add-Ins**.
4. Kontrollieren Sie, ob Neo Mail sich unter den *deaktivierten Add-Ins* befindet. Falls ja, aktivieren Sie Neo Mail wie folgt:
5. Wählen Sie unterhalb der Liste bei **Verwalten** den Eintrag *Deaktivierte Elemente* und klicken Sie auf **Gehe zu...**, worauf sich ein neues Fenster öffnet.
6. Suchen Sie in der Liste nach dem Add-In *Neo Mail* und aktivieren Sie dieses Add-In.
7. Schliessen Sie das aktuelle Fenster und starten Sie Outlook neu (Neo Mail wird jeweils beim Start von Outlook geladen)

Lösung 2: Vermutlich ist die Datei NeoOutlookCom.dll nicht registriert. Registrieren Sie diese Datei manuell wie folgt:

1. Downloaden Sie folgende Datei: www.iustec.ch/1/regsvr32neomail.zip und speichern Sie sie auf Ihrem Computer.
2. Entzippen Sie die Datei.
3. Markieren Sie die entzippte Datei *regsvr32neomail.bat*, klicken Sie auf die **rechte** Maustaste und wählen Sie im Kontextmenü den Befehl **Bearbeiten**.
4. Kontrollieren Sie, ob auf Ihrem Computer Neo Mail im angegebenen Verzeichnis installiert ist (C:\Program Files (x86)\iustec\Neo Mail). Falls nicht, passen Sie diesen Verzeichnisnamen in der bat-Datei Ihren Gegebenheiten an.
5. Speichern und schliessen Sie die Datei.
6. Markieren Sie Datei erneut und klicken Sie auf die **rechte** Maustaste. Anschliessend wählen Sie im Kontextmenü den Befehl **Als Administrator ausführen**. Nun sollten zwei Meldungen erscheinen und Ihnen die Registrierung am Ende bestätigen.

Lösung 3: Deinstallieren Sie Neo Mail und installieren Sie die Software neu.

Lösung 4: Versuchen Sie den Computer in einen früheren Zustand zurückzusetzen, als das Add-In noch funktioniert hat.

Lösung 5: Wenn alles nichts hilft: richten Sie in Windows ein neues Benutzerprofil ein und installieren Sie dort Outlook und Neo Mail und kontrollieren Sie, ob Neo Mail im dortigen Outlook aktiviert ist. Falls ja, verwenden Sie künftig dieses Benutzerprofil.

9. Word-Dateien öffnen sich nur sehr langsam

Problem: Das Öffnen einer Word-Datei dauert 30-60 Sekunden. Ursache: Die Word-Datei wurde vermutlich mit einer Word-Vorlage erstellt, deren Pfad über UNC (und nicht über einen Laufwerksbuchstaben) angesprochen wurde. Word speichert jeweils diesen Pfad und sucht bei jedem Öffnen der Datei nach der Vorlage. Diese Suche kann bei Verwendung von UNC-Pfaden bis zu einer Minute dauern. Es handelt sich hier um ein reines Word-Problem und nicht um ein Problem von Neo.

Lösung: Achten Sie darauf, dass Sie keine UNC-Pfade für das Verzeichnis verwenden, in dem sich die Neo-Datenbank und damit auch die Vorlagen und Dokumente befinden. Richten Sie für dieses Verzeichnis stets einen Laufwerksbuchstaben ein. Für die bereits erstellten Word-Dokumente gibt es leider keine einfache Lösung, um diesen UNC-Pfad aus dem Word-Dokument zu entfernen.

10. Anleitung zur Prüfung der Netzwerkverbindung

1. Öffnen Sie Windows Explorer, in dem Sie zum Beispiel mit der **rechten** Maustaste in Windows auf **Start** klicken und den Menüeintrag **Explorer** wählen.
2. Suchen Sie den Ordner, in dem Sie die Datenbank von Neo eingerichtet haben. Falls Sie mit einer MySQL-Datenbank arbeiten, suchen Sie den Dokumenten-Ordner von Neo.
3. Falls Sie keinen der vorgenannten Ordner finden können, liegt ein Netzwerkproblem vor. Informieren Sie Ihren Informatiker, um das Problem zu beheben.

11. Anleitung zur Reparatur der Datenbank

(gilt nur für Access-Datenbanken und nicht für MySQL-Datenbanken)

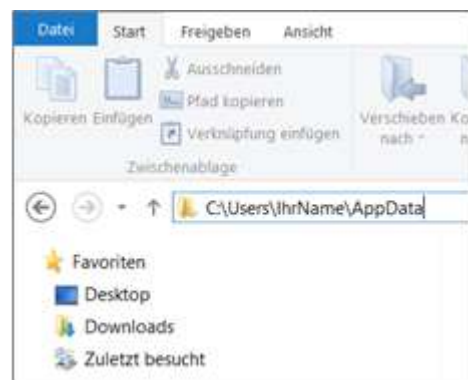
1. Sorgen Sie dafür, dass alle Benutzer Neo geschlossen haben.
2. Öffnen Sie den Ordner, in dem Sie die Datenbank von Neo eingerichtet haben.
3. Suchen Sie nach der Datei „Neo-Datenbank.accdb“ (bzw. „Neo-Datenbank.mdb“ bei früheren Versionen).
Achtung: Möglicherweise befindet sich in diesem Ordner auch eine Datei mit dem Namen „Neo-Datenbank.laccdb“ (bzw. „ldb“ im alten Access-Format), die jedoch nicht gemeint ist. Falls Sie in Windows Explorer die Option „Erweiterungen bei bekannten Dateitypen ausblenden“ aktiviert haben (Menü: **Extras – Ordneroptionen – Ansicht**), können Sie diese beiden Dateien nicht am Namen unterscheiden, jedoch an ihrer Grösse: die laccdb-Datei ist nur ca. 1 KB gross, die accdb-Datei grösser als 1'000 KB
4. Doppelklicken Sie mit der linken Maustaste auf die Datei „Neo-Datenbank.accdb“. Falls die Datenbank beschädigt ist, erscheint meist eine Frage, ob Microsoft Access versuchen soll, die Datenbank zu reparieren. Wählen Sie dann „Ja“.
5. Falls keine solche Frage erscheint und die Datenbank auch nicht geöffnet wird oder falls die Reparatur erfolglos verläuft, stellen Sie Ihre Datenbank mit Hilfe einer Sicherungskopie wieder her. Eine Anleitung dafür finden Sie unter Ziffer 13.

12. Anleitung zum Ersetzen der Datei „Neo.accd“

(Eine Beschädigung dieser Datei kann die Ursache von verschiedenen Problemen sein)

1. Schliessen Sie Neo.
2. Öffnen Sie folgenden Ordner:
`C:\Users\[IhrName]\AppData\Roaming\Iustec\Neo`

Falls Sie den Ordner „AppData“ nicht sehen, wählen Sie den Ordner `C:\Users\[IhrName]` aus und klicken anschliessend oben in die Adresszeile. Nun geben Sie manuell den Text „\AppData“ ein und bestätigen Ihre Eingaben mit der Taste **Enter**.



3. Löschen Sie die Datei „Neo.accd“. Falls eine weitere (sehr kleine) Datei mit dem Namen „Neo.laccdb“ noch vorhanden ist, löschen Sie auch diese.
4. Nun starten Sie Neo neu, worauf in diesem Ordner eine neue Datei mit dem Namen „Neo.accd“ erstellt wird.

13. Anleitung zur Wiederherstellung der Datenbank mit einer Sicherungskopie

(gilt nur für Access-Datenbanken und nicht für MySQL-Datenbanken)

Sofern Sie mit einer Access-Datenbank arbeiten, erstellt Neo automatisch jede Stunde eine Sicherungskopie der Datenbankdatei „Neo-Datenbank.accdb“ (bzw. „Neo-Datenbank.mdb“ bei früheren Versionen) und zwar auf jedem Computer, auf dem Neo geöffnet ist. Jeder Benutzer kann über das Menü **Datei – Persönliche Einstellungen** die Erstellung einer Sicherungskopie auch deaktivieren, was jedoch nicht empfohlen wird. Die Sicherungskopie wird im folgenden Ordner

erstellt: *C:\ProgramData\Iustec\Neo\Sicherungskopien*. Falls Sie den Ordner *C:\ProgramData* nicht sehen, geben Sie diesen Ordnernamen direkt in die Adresszeile von Windows-Explorer, so wie oben unter *Ersetzen der Datei „Neo.accd“* beschrieben ist.

Im genannten Ordner finden Sie je eine Sicherungskopie der letzten sieben Tage. Die Sicherungskopien tragen den Namen *„Sicherungskopie vom Montag_Neo-Datenbank.accdb“*, *„Sicherungskopie vom Dienstag_Neo-Datenbank.accdb“* etc.

1. Suchen Sie auf allen beteiligten Computern die neuste Sicherungskopie durch Vergleich von Name, Datum und Uhrzeit aus.
2. Kopieren Sie die entsprechende Datei in den Ordner, in dem sich die beschädigte Datenbank von Neo befand.
3. Falls sich die beschädigte Datei *„Neo-Datenbank.accdb“* (bzw. *„Neo-Datenbank.mdb“* bei früheren Versionen) noch in diesem Ordner befindet, löschen Sie sie.
4. Markieren Sie nun die Sicherungskopie und klicken Sie auf die **rechte** Maustaste. Wählen Sie den Menüeintrag **Umbenennen** und ändern Sie den Dateinamen in *„Neo-Datenbank.accdb“* (bzw. *„Neo-Datenbank.mdb“* bei früheren Versionen).

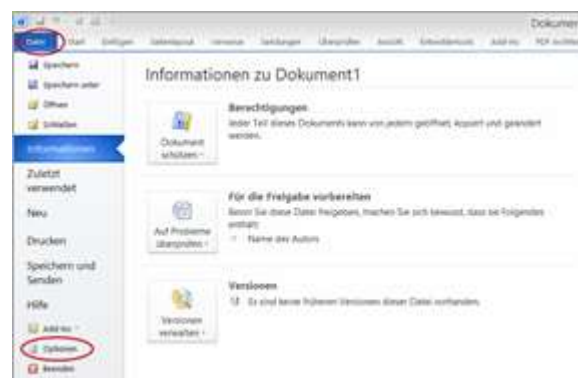
ACHTUNG: falls Sie in Windows Explorer die Option „Erweiterungen bei bekannten Dateitypen ausblenden“ aktiviert haben, wird Ihnen die Endung *„.accdb“* (bzw. *„.mdb“* bei früheren Versionen) nicht angezeigt. In diesem Fall ändern Sie den Namen auf *„Neo-Datenbank“* (also ohne Dateierweiterung).

5. Starten Sie nun Neo und prüfen Sie, ob das Programm mit der von Ihnen wiederhergestellten Datenbank funktioniert. Falls nicht, müssen Sie auf eine ältere Sicherungskopie zurückgreifen, da die ausgewählte Sicherungskopie möglicherweise ebenfalls beschädigt ist.
6. Falls Sie von der Datenbank regelmässig eine Sicherungskopie auf einem externen Speichermedium erstellen, können Sie natürlich auch diese Kopie verwenden. In diesem Fall entfällt das Umbenennen, da Ihre Sicherungskopie bereits den korrekten Datenbanknamen (Neo-Datenbank.accdb bzw. Neo-Datenbank.mdb) besitzt.

14. Anleitung, wie Sie den Vorlagen-Ordner von Neo zu den vertrauenswürdigen Speicherorten von Word hinzufügen

Je nach Windows-Umgebung ist es erforderlich, dass Sie den Vorlagen-Ordner von Neo zu den vertrauenswürdigen Ordnern in Microsoft Word hinzufügen, andernfalls bei der Speicherung der Dokumente eine Fehlermeldung erscheint. Neo versucht dies automatisch beim Start für Sie zu erledigen. Allerdings erlauben nicht alle Sicherheitsrichtlinien diesen Vorgang, weshalb Sie möglicherweise Ihren Vorlagen-Ordner manuell zu den vertrauenswürdigen Speicherorten hinzufügen müssen. Gehen Sie dazu wie folgt vor:

1. Öffnen Sie Word.
2. Wählen Sie im Register **Datei** den Eintrag **Optionen**.



Wenn Sie über das Menü **Hilfe – Updates...** prüfen, ob eine neuere Version vorhanden ist und dies der Fall ist, wird Ihnen gleichzeitig mitgeteilt, ob die neue Version Ihre Datenbank aktualisieren wird und deshalb von allen Benutzern gleichzeitig installiert werden muss.