

Bilaga: Felsökning

1. Allmänt

Genom att ge så detaljerad information som möjligt om problemet och de operationer som föregick problemet underlättas supporten.

Du viktigaste komponenterna är

- | | |
|--------------------|---|
| - Operativsystemet | Version av Windows på arbetsplatsen. |
| - Drivrutiner | Drivrutiner till databasen, BDE, ADO, ODBC |
| - Nätverket | Programversion av t ex NT eller Novell |
| - Genväg | Ikon på skrivbordet |
| - KeyControl | Programversion KeyControl
Konfiguration av KeyControl i fil keycon.ini |
| - Databasen | Databasen bl a nycklar, cylindrar och personer |

Ju mer och detaljerad information support kan få om ovanstående förhållanden, ju bättre kan supporten göras

Får du över huvud taget inte igång KeyControl fast det fungerat tidigare, kontakta din systemansvarig. Se vidare under *Felsökning System* nedan. Detta avsnitt skall du också konsultera om programmet startar men i princip går fel i alla lägen.

Om problemet gäller en enstaka funktion i programmet, se avsnitt *Felsökning Program* nedan.

2. Felsökning program

2.1 Allmänt

Det förutsätts att arbetsgången i princip följer manualen. Vid problem konsultera först manualen.

Problem typ 1

Du försöker göra en operation som inte fungerar, programmet antyder inget fel men du lyckas ändå inte göra det du önskar trots att du följt instruktionen i manualen.

Beskriv felet så noggrant som möjligt. Se kommentarer nedan.

Problem typ 2

Du försöker göra en operation som inte fungerar och du får dessutom en felindikation från KeyControl.

Rapportera felet med hjälp av logfilen. Se nedan.

Problem typ 3

Du ser inget direkt fel, det du vill göra verkar fungera, men du får trots det en felindikation.

Om felet är slumpmässigt kan du bortse från det, möjligen försvinner det också helt efter nästa städning av databasen.

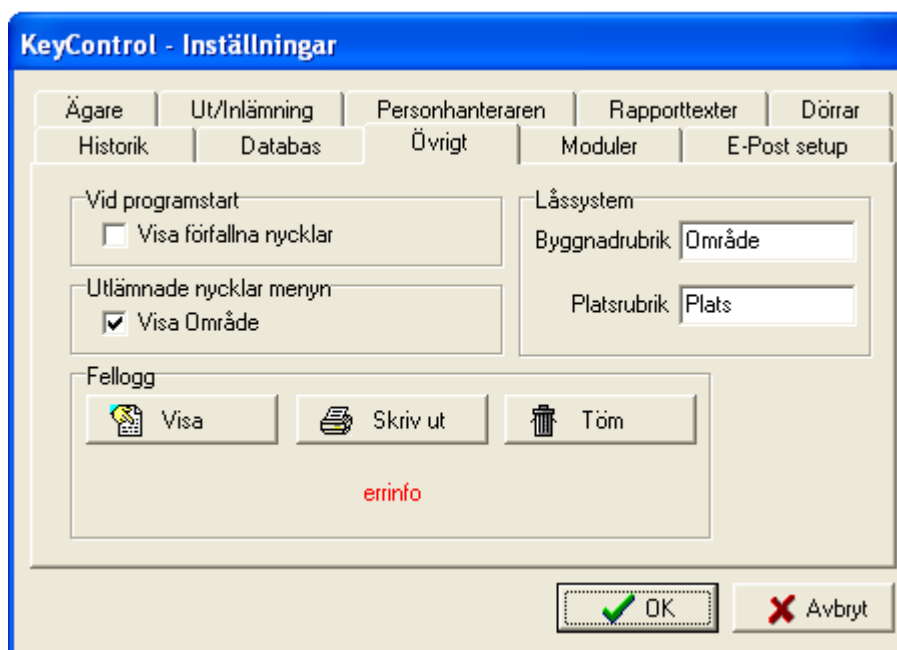
Om felet upprepas varje gång vid samma operation, även efter omstart av KeyControl , skall felet rapporteras.

Skicka felloggen, se nedan, till support.

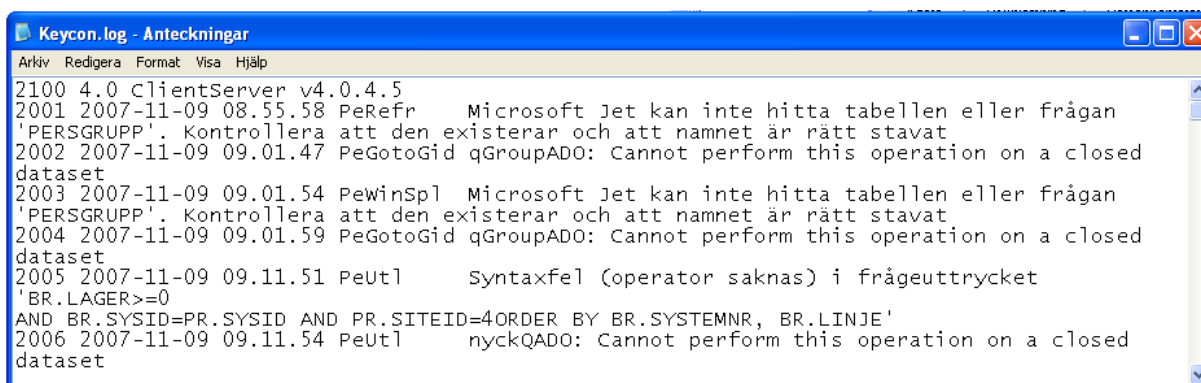
2.2 Fellogg från KeyControl

Om du får en felindikation från KeyControl gör du på följande sätt:

1. Notera felnumret.
2. Välj "Arkiv/ Inställningar/ Övrigt"



3. Välj "Fellogg/ Visa".



Felloggen öppnas då i programmet Anteckningar (notepad).

Längst upp står numret på det sista felet samt din programversion.
Jämför med din notering.

Skriv en kommentar, helst direkt i logfilen, om exakt

- vad du försökte göra
- hur programmet reagerade

och spara därefter filen på tillexempel "Skrivbordet". Bifoga sedan denna i ett e-mail till support.

2.3 Ge detaljerad information om felet till Support

Oavsett om du får en fellogg ger information på följande punkter support större möjligheter att lösa ert problem.

- Gäller problemet alla användare (UserID) och datorer, eller bara vissa ?
(Har användare med problem fått ny dator eller kraftigt ändrat i befintlig?)
- Får Ni alltid detta problem eller gäller det bara vissa låssystem ?
- Har Ni försökt städa (packa) databasen? Återkommer problemet direkt efter städning eller efter en tids användning?
- Har Ni försökt göra detta som första åtgärd direkt när Ni loggat in i KeyControl? Kan det vara så att problemet är beroende av att det tidigare gjorts någon annan operation under samma arbetspass.
- Vilken programversion av KeyControl körs?
 Detta redovisas automatiskt i felloggen.
- Om problemet gäller utskrifter, testa även alternativ "Granska" och dokumentera huruvida även granska misslyckas eller inte.

2.4 Skicka felanmälan

Maila felloggen till support

kc@cadware.se

Om du inte ens kan starta KeyControl, eller om du inte ser någon information alls i huvuddelarna Personhanteraren, Systemhanteraren eller Dörrhanteraren, bifoga förutom felloggen även filen keycon.ini.

2.5 Svar från support

Du kommer därefter att kontaktas av KeyControls programsupport. I vissa fall kan du då också få en ny, uppdaterad version av programmet. Denna uppgradering kan förutom ny version av programmet eventuellt också innehålla instruktioner om förändring av filen keycon.ini. Om varje användare har en personlig ini-fil, och problemet är generellt - se till att samtliga då byts.

Vi rekommenderar också att du vid uppgradering av programmet behåller en säkerhetskopia av tidigare keycon.exe

2.6 Töm fel-loggen

Du kan radera felloggen med *Arkiv Inställningar Övrigt Töm*.

Om du tidigare istället gjort *Spara Som* kommer KeyControl automatiskt att börja på en ny fellogg (keycon.log)

Töm felloggen med jämna mellanrum. Gör det definitivt varje gång du fått ny programversion av KeyControl.

2.7 Övrigt

Nya versioner av KeyControls Användarmanual (denna manual) kan hämtas på vår hemsida, www.keycontrol.se under "Dokument/Manualer/

3 Felsökning System

Mer generella fel bör du försöka lösa genom att gå igenom följande kontrollpunkter.

Känner du dig osäker på detta, tag kontakt med internt dataansvarig eller i nödfall KeyControl-support. Vid all telefonkontakt med support, se till att du har din dator igång.

Problemkategorier:

Starta program

Programikon

Kontrollera programikon genom höger-klick och "egenskaper"

Pekar ikonen på rätt program: keycon.exe ?

Om parameter till programmet är definierad -
Pekar ikonen på rätt keycon.ini-fil ?

Ini-fil

Korrekt ini-fil ? Prova med att återställa en säkerhetskopia från en tidpunkt då programmet garanterat fungerade. Keycon.ini ligger i samma katalog som Keycon.exe om inte programikonens parameter definierar annorlunda.

Kunna logga in

User/Password

Rätt password ?

Komma åt databas

Ini-fil

Pekar ini-filen på rätt databas ?

Drivrutiner till databas

Kontrollera versionsnummer etc. för aktuella drivrutiner (jfr installationsdokument).

Används rätt accessmetod ?
BDE,ADO,ODBC?

Pröva med säkerhetskopia av ini-filen.

Problem endast på en arbetsplats ?

Ersätt ini-filen
Kontrollera och ev. installera om drivrutiner.

anm. Om Personhanteraren, Dörrhanteraren eller export/import inte fungerar, men programmet i övrigt verkar korrekt, är det troligt att en drivrutin saknas eller är felaktig.

Drivrutin-ODBC/ADO

Client-Server: Password till databas
Kontakta databasansvarig.

Komma åt låssystem

Problem ? Är funktionen "systemsäkerhet" installerad. Har resp. användare fått rättigheter tilldelade ?
Uppstår felet bara när flera användare kör samtidigt ?
Kontrollera i *Administration Användare*

Komma åt diverse funktioner

Försök först med att logga in som användare SA.

Packa databas kräver att alla fönster är stängda och att databasen inte används av annan användare.

Problem med nya funktioner ? Kontrollera programversion med *Hjälp Om KeyControl*. Notera långt versionsnr, tex 3.1.9.24 samt programvariant, tex KeyControl Net +