

ONLINECOUNTER 97

PROBLEMLÖSUNGEN

Juni 1997

Diese Datei gibt Ihnen Hilfestellungen auf mögliche Probleme, die mit OnlineCounter 97 auftreten können.

INSTALLATION

PROBLEM: Ich kann nicht alle Dateien aus dem heruntergeladenen zip-Archiv entpacken.

LÖSUNG: Vielleicht benutzen Sie einen 16-Bit-Entpacker. Im zip-Archiv sind auch Dateien mit langen Dateinamen enthalten, die 16-Bit-Entpacker nicht entpacken können. Sie sollten evtl. auf einen 32-Bit-Entpacker aktualisieren, z.B. auf das bewährte WinZip. (Erhältlich unter <http://www.winzip.de>)

PROBLEM: Das Setup-Programm gibt zu Beginn der Installation die Fehlermeldung "Die erforderliche .DLL-Datei MSVCRT40.DLL wurde nicht gefunden" aus und bricht dann ab.

LÖSUNG: Diese DLL fehlt auch Ihrem PC. Sie wird aber von OnlineCounter benötigt. Daß sie nicht standardmäßig bei OnlineCounter mitgeliefert wird liegt daran, daß sie sehr stark verbreitet ist (wird z.B. bei zahlreichen Microsoft-Produkten und Sharewareprogrammen mitgeliefert). Die Chance, daß die Datei also bereits auf Ihrem System vorhanden sein könnte, ist so groß, daß Sie nicht beige packt wurde, um die zip-Datei, die Sie heruntergeladen haben, möglichst klein zu halten.

Sie können die fehlende DLL nachträglich herunterladen.

Geben Sie folgende URL in Ihr Browser-Adreßfeld ein:

<http://www.br-online.de/br-intern/onlinecounter/progs/c-dlls.zip>

Sie laden dann ein zip-Archiv herunter, das die fehlende DLL enthält.

PROBLEM: Das Setup-Programm läuft zunächst einwandfrei und installiert auch alle Dateien. Es gibt an: "Setup aktualisiert Ihr System...". Plötzlich gibt es die Fehlermeldung "Fehler bei der Registrierung der Datei ...COMCTL32.OCX" aus und bricht dann ab.

LÖSUNG: Auf Ihrem PC fehlt vermutlich die Datei MFC40.DLL. Sie wird aber von OnlineCounter benötigt. Daß sie nicht standardmäßig bei OnlineCounter mitgeliefert wird liegt daran, daß sie sehr stark verbreitet ist (wird z.B. bei zahlreichen Microsoft-Produkten und Sharewareprogrammen mitgeliefert). Die Chance, daß die Datei also bereits auf Ihrem System vorhanden sein könnte, ist so groß, daß Sie nicht beige packt wurde, um die zip-Datei, die Sie heruntergeladen haben, möglichst klein zu halten.

Sie können die fehlende DLL nachträglich herunterladen.

Geben Sie folgende URL in Ihr Browser-Adreßfeld ein:

<http://www.br-online.de/br-intern/onlinecounter/progs/c-dlls.zip>

Sie laden dann ein zip-Archiv herunter, das die fehlende DLL enthält.

PROBLEM: Das Setup-Programm gibt zu Beginn der Installation die Meldung "Unerwarteter Fehler; Anwendung wird beendet" bzw. "Unexpected error; quitting" aus und bricht dann ab.

LÖSUNG: Auf Ihrem System befinden sich nicht zueinander kompatible OLE-Automatisations-Dateien. Davon betroffen sind die Dateien OLEPRO32.DLL und OLEAUT32.DLL. Dieses Problem kann z.B. durch eine nicht ordnungsgemäße Installation oder Deinstallation eines anderen Programms entstanden sein.

Sie können sich zur Beseitigung des Problems die korrekten DLLs aus dem Internet herunterladen.

Geben Sie folgende URL in Ihr Browser-Adreßfeld ein:

<http://www.br-online.de/br-intern/onlinecounter/progs/ole-dlls.zip>

Sie laden dann ein zip-Archiv herunter, das die fehlenden DLLs enthält.

Im zip-Archiv befindet sich auch eine Installationsanleitung.

DEINSTALLATION

PROBLEM: Beim Deinstallieren von OnlineCounter erhalte ich die Meldung, daß einige Komponenten nicht entfernt werden konnten.

Lösung: Dieser Fehler tritt u.a. dann auf, wenn Sie die Verknüpfungen zum OnlineCounter-Programm, die beim Setup im Startmenü angelegt werden, löschen oder verschieben. OnlineCounter finden dann beim Deinstallieren die Verknüpfungen nicht mehr und gibt die Meldung aus. OnlineCounter wurde trotzdem erfolgreich von Ihrem

System entfernt.

PROBLEM: Ich hatte ein Update von einer früheren OnlineCounter-Version auf eine neuere durchgeführt. Beim Deinstallieren erscheint jetzt die Meldung, daß das OnlineCounter-Verzeichnis nicht gelöscht werden kann und einige Komponenten nicht vom System entfernt werden können.

Lösung: Dieses Problem tritt deswegen auf, da durch das Update zusätzliche Dateien installiert worden sind, die bei der ersten Installation noch nicht kopiert wurden. Das Deinstallationsprogramm kann aber nur die Dateien entfernen, die beim allerersten Installieren kopiert wurden. Abhilfe: Löschen Sie die noch verbliebenen Dateien per Hand aus Ihrem OnlineCounter-Programmordner, danach den Ordner selbst. OnlineCounter wurde dennoch korrekt und vollständig von Ihrem System entfernt.

PROBLEME IM BETRIEB VON ONLINECOUNTER

PROBLEM: Ich habe die Modem-Überwachung aktiviert und OnlineCounter so eingestellt, daß beim Programmstart sofort die Überwachung begonnen wird. Beim Programmstart startet OnlineCounter aber sofort mit der Aufzeichnung einer Verbindung, obwohl gar keine besteht. Wenn ich die Verbindungsaufzeichnung trenne, wird sofort eine neue Verbindung aufgezeichnet. Ich kann die Modem-Überwachung nicht mehr ausschalten, und das OnlineCounter-Hauptfenster läßt sich nicht mehr erreichen. Was ist zu tun?

Lösung: Vermutlich verwenden Sie ein virtuelles ISDN-Modem, das OnlineCounter nicht korrekt überwachen kann. Sie sollten die Modem-Überwachung jetzt dauerhaft deaktivieren. Gehen Sie dazu folgendermaßen vor:

1. Öffnen Sie den OnlineCounter-Programmordner (z.B. C:\Programme\OnlineCounter)
2. In diesem Ordner befindet sich ein Programm namens "Rettungsprogramm.exe". Führen Sie dieses Programm aus.
3. Deaktivieren Sie im Rettungsprogramm die Modemüberwachung.
4. Wenn Sie OnlineCounter neu starten, sollte das Problem beseitigt sein.

PROBLEM: Ich habe die Modem-Überwachung aktiviert. OnlineCounter zeichnet auch dann Verbindungen auf, wenn ich von jemandem angerufen werde. Warum berechnet OnlineCounter Gebühren, die für mich gar nicht anfallen?

Lösung: OnlineCounter liest am Modem das Carrier-Detect (DCD)-Bit aus und stellt dadurch fest, ob eine Verbindung besteht. Dieses Bit wird am Modem auch gesetzt, wenn Sie angerufen werden und Ihr Modem aktiv wird. OnlineCounter kann nicht erkennen, ob Sie den Anruf gestartet haben, oder ob jemand anders Sie angerufen hat. Deaktivieren Sie daher kurzfristig die Modemüberwachung, wenn Sie einen Anruf erwarten. Klicken Sie dazu mit der rechten Maustaste auf das OnlineCounter-Symbol in der Task-Leiste und deaktivieren Sie im Kontextmenü den Befehl "Modemüberwachung".

PROBLEM: Ich habe die Modem-Überwachung aktiviert und möchte auch Faxe überwachen. Immer wenn ich ein Fax mit meinem Modem versende, erkennt OnlineCounter mehrere kurz aufeinanderfolgende Verbindungen. Die Fax-Verbindung wird nicht richtig aufgezeichnet.

Lösung: OnlineCounter liest am Modem das Carrier-Detect (DCD)-Bit aus und stellt dadurch fest, ob eine Verbindung besteht. Dieses Bit ist am Modem immer dann konstant gesetzt, wenn eine Verbindung besteht. Einige Modems setzen beim Faxen dieses Bit allerdings öfters hintereinander und schalten es auch in unregelmäßigen Abständen wieder aus. Daher nimmt OnlineCounter mehrere aufeinanderfolgende kurze Verbindungen an. Wenn Sie ein Modem mit solch einem Verhalten benutzen, sollten Sie beim Faxen kurzfristig die Modem-Überwachung deaktivieren. Klicken Sie dazu mit der rechten Maustaste auf das OnlineCounter-Symbol in der Task-Leiste und deaktivieren Sie im Kontextmenü den Befehl "Modemüberwachung". Sie können die Fax-Verbindung dann per Hand zu Ihren bisherigen Verbindungen hinzufügen, damit die angefallenen Gebühren der Fax-Verbindung z.B. in Ihren Budgets berücksichtigt werden.

PROBLEM: Ich habe die Modem-Überwachung aktiviert. Immer wenn ich mein Modem ausschalte, meldet OnlineCounter eine neue Verbindung und beginnt mit der Gebührenaufzeichnung. Warum berechnet OnlineCounter Gebühren, wenn mein Modem ausgeschaltet ist?

Lösung: OnlineCounter liest am Modem das Carrier-Detect (DCD)-Bit aus und stellt dadurch fest, ob eine Verbindung besteht. Dieses Bit ist am Modem immer dann konstant gesetzt, wenn eine Verbindung besteht. Einige Modems setzen beim Ausschalten dieses Bit noch kurz, wodurch OnlineCounter annimmt, eine Verbindung sei aufgebaut worden. Dieses Verhalten tritt jedoch nicht bei allen Modems auf. Sollten Sie ein Modem verwenden, wo dieses Problem auftritt, dann sollten Sie vor dem Ausschalten des Modems die Modem-Überwachung deaktivieren. Klicken Sie dazu mit der rechten Maustaste auf das OnlineCounter-Symbol in der

Task-Leiste und deaktivieren Sie im Kontextmenü den Befehl "Modemüberwachung". Wenn Sie das Modem wieder verwenden möchten, schalten Sie es zuerst ein, und klicken Sie dann erneut auf "Modemüberwachung" im Kontextmenü. Der Menübefehl wird mit einem Häkchen gekennzeichnet, und die Modemüberwachung ist wieder aktiv.

PROBLEM: Wenn ich mit der PC-Direktverbindung von Windows 95 eine Verbindung zu meinem zweiten Computer herstelle, erkennt OnlineCounter eine gebührenpflichtige Verbindung.

Lösung: Windows 95 macht intern keinen Unterschied zwischen PC-Direktverbindungen und DFÜ-Netzwerk-Verbindungen. Daher kann OnlineCounter nicht erkennen, daß keine gebührenpflichtige DFÜ-Netzwerk-Verbindung, sondern lediglich eine PC-Direktverbindung zu einem anderen PC besteht. Beenden Sie deshalb OnlineCounter, bevor Sie eine PC-Direktverbindung benutzen.

PROBLEM: Ich verwende Windows NT. Die Gebühren-Anzeige in den Titelleisten funktioniert nicht richtig, die Gebühren werden nicht dargestellt, und die komplette Titelleiste wird gelöscht.

Lösung: Dieses Problem tritt nur unter Windows NT auf und wird durch einen Bug im Service-Pack 2 verursacht. Sie sollten Service-Pack 3 (oder höher) installieren, mit dem das Problem nicht mehr auftritt.

PROBLEM: OnlineCounter scheint nicht alle temporären Dateien zu löschen, die vom Programm angelegt werden. Nach einem Neustart von Windows finden sich noch einige verbliebene temporäre Dateien in meinem TEMP-Ordner, die offensichtlich von OnlineCounter stammen.

Lösung: Dabei handelt es sich um ein bekanntes Problem. OnlineCounter löscht die von ihm angelegten temporären Dateien nicht aus dem TEMP-Ordner, wenn Windows beendet wird und OnlineCounter noch aktiv ist. Wird OnlineCounter hingegen beendet, bevor Windows heruntergefahren wird, werden die Dateien gelöscht. Eine Abhilfe ist für dieses Problem leider nicht möglich. Sie sollten daher von Zeit zu Zeit Ihren TEMP-Ordner kontrollieren und die verbliebenen Dateien löschen.

PROBLEM: Ich kann keine Verbindungen aufzeichnen, die länger als neun Stunden dauern.

Lösung: Dies ist eine bekannte Einschränkung. OnlineCounter kann in der Tat keine Verbindungen aufzeichnen, die länger als 9 Stunden dauern. Dafür ist keine Lösung verfügbar. Bitte haben Sie Verständnis!

PROBLEM: Die Symbolleiste im Ordner "Meine Verbindungen" ragt in die Ordner-Anzeige hinein. Stimmt etwas nicht mit meiner Grafikeinstellung?

Lösung: OnlineCounter wurde für eine Auflösung von 1024x768 Bildpunkten und großen Schriftarten entwickelt. Auf Systemen, wo eine niedrigere Auflösung mit "kleinen Schriftarten" eingestellt ist, können diese Anzeige Probleme auftreten. Momentan ist leider keine Lösung für das Problem bekannt. Da es sich jedoch um eine rein kosmetische Angelegenheit handelt, ist der Funktionsumfang von OnlineCounter in keiner Weise beeinträchtigt.

PROBLEM: Beim Schließen bzw. Öffnen von "Meine Verbindungen" tritt ein schwerer Fehler auf (z.B. Ungültige Seite in GDI.EXE, unter Windows NT auch "Der Vorgang Read konnte nicht auf dem Speicher durchgeführt werden"). Manchmal kann ich den Verbindungsordner überhaupt nicht öffnen. Woran könnte das liegen?

Lösung: Es ist bekannt, daß dieser Fehler durch fehlerhafte Matrox-Grafiktreiber verursacht werden kann. Betroffen sind sowohl Grafiktreiber der Millennium- als auch der Mystique-Serie, die das Feature "Powerdesk" verwenden. Bei der neuesten Matrox-Treiber-Version tritt der Fehler nicht mehr auf. Sie sollten sich den neuesten Treiber und die neueste DirectX-Version für Ihre Grafikkarte besorgen, z.B. auf der Matrox-Website unter <http://www.matrox.com>

PROBLEM: Die Symbole in der Symbolleiste in "Meine Verbindungen" werden nicht richtig dargestellt, nur die beiden letzten Symbole werden korrekt angezeigt. Woran könnte das liegen?

Lösung: Dieses Problem wird durch einen Fehler in Matrox-Grafiktreibern verursacht. Mit den neuesten Matrox-Grafiktreibern tritt das Problem nicht mehr auf. Sie sollten sich die neuesten Treiber für Ihre Matrox-Grafikkarte besorgen, z.B. auf der Matrox-Website unter <http://www.matrox.com>.

PROBLEM: Ich kann "Meine Verbindungen nicht" öffnen. Immer, wenn der Verbindungsordner geöffnet wird, erscheint eine Fehlermeldung "Laufzeitfehler 48: Fehler beim Laden einer DLL-Datei", und der Verbindungsordner wird geschlossen.

Lösung: Die genaue Ursache des Fehlers ist zum Veröffentlichungszeitpunkt der Version 3.2 noch nicht bekannt. Vermutl. wird das Problem durch andere Programme verursacht, die für OnlineCounter wichtige Einträge aus der Windows-Registry löschen. Installieren Sie OnlineCounter neu, um das Problem zu beseitigen. Tritt der Fehler nach einer Neuinstallation weiterhin auf, dann informieren Sie sich auf der OnlineCounter-Supportseite im Web

nach einer evtl. erhältlichen Lösung für das Problem. Sollten Sie hier keine weiteren Informationen finden, dann wenden Sie sich an den Programmautor.

IMMER NOCH RATLOS?

Sollten Sie weitere Probleme mit OnlineCounter haben, dann sollten Sie zunächst die OnlineCounter-Support-Seite im Internet besuchen. Hier finden Sie Antworten auf oft gestellte Fragen und Problemlösungen, die in dieser Datei noch nicht behandelt werden konnten.

Die Support-Seite finden Sie unter: <http://www.br-online.de/br-intern/onlinecounter/support.html>

Sollten Ihnen die dort angebotenen Informationen nicht weiterhelfen, dann schreiben Sie bitte mit der genauen Beschreibung des Fehlers, der verwendeten OnlineCounter-Version und unter Angabe der Umstände, die den Fehler herbeigeführt haben, an:

[Roland Siegert <roland.siegert@weiden.de>](mailto:roland.siegert@weiden.de)