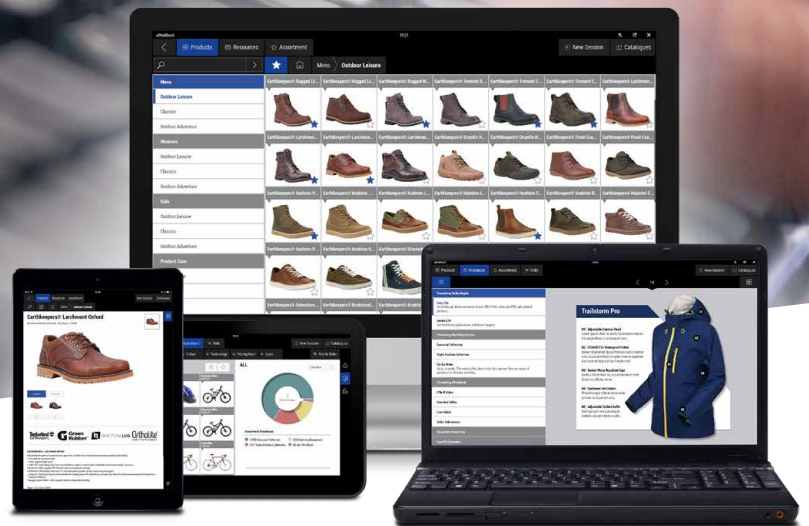


# Startup:

## Anleitung zur Problemlösung



### Adobe Air

Wenn aWorkbook nicht installiert werden kann und Sie gebeten werden, Ihren Administrator zu kontaktieren, überprüfen Sie bitte, ob Adobe Air auf Ihrem Gerät installiert ist. aWorkbook funktioniert ohne dieses Programm nicht. Sie können Adobe Air über folgenden Link herunterladen: <https://get.adobe.com/air/>.

### Katalog existiert nicht. Bitte Referenz überprüfen

Die referenz (und gegebenenfalls der Benutzername und das Passwort) muss genau mit den Details übereinstimmen, die Sie von Ihrer aWorkbook-Kontaktperson erhalten haben. Diese Anmeldedaten unterscheiden zwischen Groß- und Kleinschreibung. Wenn Sie sicher sind, dass die von Ihnen eingegebenen Details richtig sind, versuchen Sie, den Testkatalog „Trial“ herunterzuladen. Wenn erfolgreich, überprüfen Sie die Referenz erneut mit Ihrem aWorkbook-Kontakt. Bestehen die Probleme weiter, wenden Sie sich bitte an Ihren Netzwerk-Administrator, da manche Firmenumgebungen oder Antivirus-Konfigurationen die Anwendung daran hindern können, eine Verbindung zum Internet aufzubauen.

### aHub Anmeldung wöchentlich zurücksetzen

Ihre Anmeldung wird jeden Sonntagmorgen zurückgesetzt. Sie müssen sich in den aHub einloggen, wenn Sie online zum Zugriff auf Ihre Kataloge verfügen.

### Offline

aWorkbook Kataloge sind offline verfügbar, wenn sie bereits heruntergeladen werden. Wenn Sie bereits verfügbare Kataloge haben, aber noch nicht heruntergeladen wurden, sind sie nicht erreichbar und Sie sehen ein „Offline“-Symbol.

### Mein Katalog zeigt ein „?“ an

Wird Katalogseite ein „?“ angezeigt, kann die Software keine Verbindung zu unseren Servern herstellen. Dies liegt daran, dass Ihr Gerät nicht mit dem Internet verbunden ist, sodass aWorkbook nicht auf Updates überprüfen kann. Wenn Sie wieder eine Internetverbindung hergestellt haben, sucht aWorkbook automatisch nach möglicherweise verfügbaren Updates.

### Windows XP

Windows XP wird durch Microsoft nicht mehr aktualisiert. Wenn Sie dieses Betriebssystem verwenden, sind möglicherweise nicht die aktuellsten Sicherheitsprotokolle installiert, die für die Kommunikation der Software mit unseren Servern notwendig sind.

### Mein Update ist fehlgeschlagen

Kann das Update für Ihren Katalog nicht abgeschlossen werden, Ihren verfügbaren freien Speicherplatz überprüfen Auf Ihrem Gerät. Möglicherweise reicht dieser nicht aus, um die aWorkbook Software auszuführen.

### Mein Katalog hat mich ausgesperrt

Wenn Ihr Gerät die richtige Lokalzeit anzeigt, jedoch noch auf Ihre Heimatzone eingestellt ist, kann dies dazu führen, dass Sie ausgesperrt werden und die Fehlermeldung „Device time is incorrect, you may be unable to access catalogue updates“ („Gerätezeit ist nicht korrekt, Sie sind ggf. nicht in der Lage, auf Katalog-Updates zuzugreifen“) angezeigt wird. Wenn Sie die richtige Zeit/Zeitzone auf Ihrem Gerät einstellen, wird dieses Problem normalerweise gelöst. Ein weiterer möglicher Grund ist, dass Ihre Uhr ungenau ist. Stellen Sie also sicher, dass Ihre Uhr so genau wie möglich eingestellt ist. Die genaue Uhrzeit erhalten Sie, indem Sie Google nach der Uhrzeit fragen.

### Richtige Version von aWorkbook

Stellen Sie sicher, dass Sie über die aktuellste Version von aWorkbook verfügen, indem Sie die Katalog-Updates akzeptieren und herunterladen, wenn diese verfügbar sind.