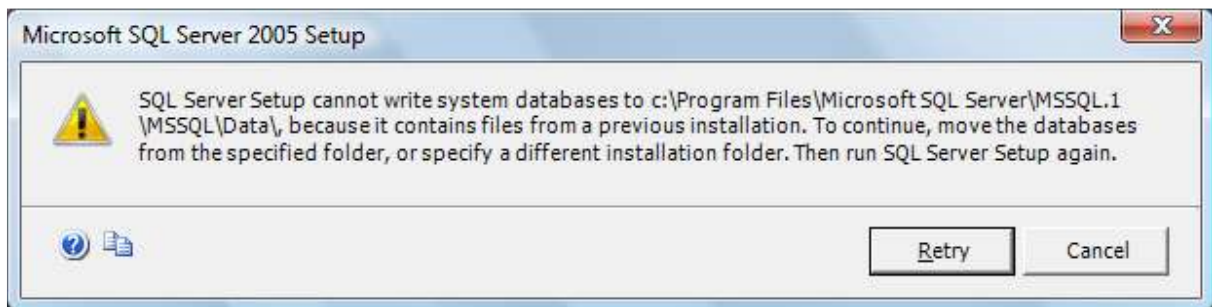




Bekende installatieproblemen en oplossingen

Tijdens de installatie van Klankie kan er altijd iets mis gaan. De volgende problemen zijn bij ons bekend:

1. Tijdens de installatie van de SQL server (database) komt de volgende foutmelding



Oorzaak:

Uw computer bevat al een SQL server of database (of restanten ervan)

Oplossing:

Annuleer de installatie.

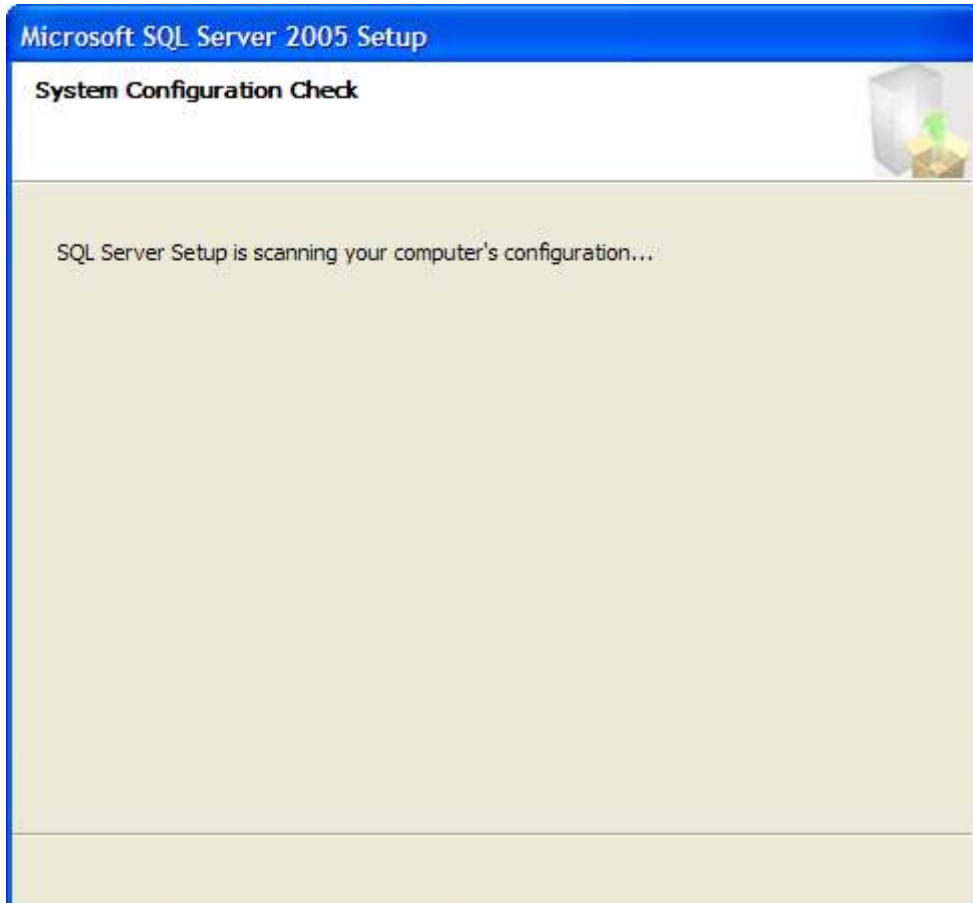
Verwijder alle mogelijke data van SQL programmatuur. Dit kunt u doen door via "programmabeheer" vanuit het "configuratiescherm" alle Microsoft SQL verwijzingen te verwijderen.

Verwijder daarna nog eens handmatig de hele map

C:\Program Files\Microsoft SQL Server (indien deze aanwezig is).



2. De installatie van de SQL server (database) blijft hangen op het volgende scherm



Oorzaak:

Wanneer dit scherm langer dan 5 minuten op uw monitor blijft staan, kan de installatie hoogstwaarschijnlijk niet verder. Waarschijnlijk heeft u de vorige versie van Klankie op uw pc gehad en is niet alles goed/compleet verwijderd. Hierdoor kan zich niet nogmaals een SQL server installeren op uw computer.

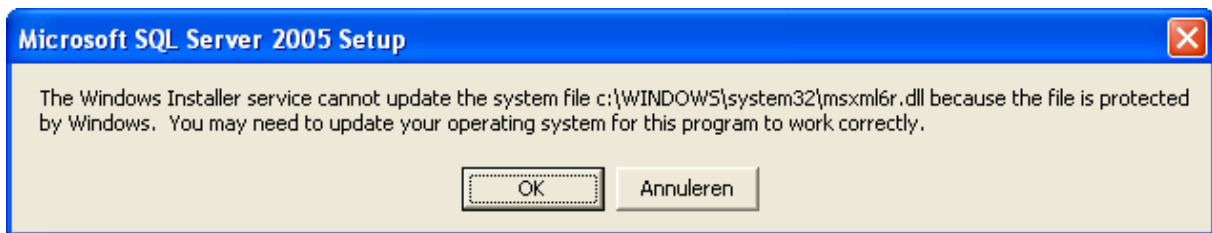
Oplossing:

Onderbreek de setup met "Ctrl-alt-delete" en sluit het proces "setup.exe" af. Raadpleeg uw ICT-beheerder of de servicedesk van Klankie (0348-446963) om ervoor te zorgen dat alle SQL verwijzingen op uw pc verwijderd worden. (zie probleem 1) Daarna kunt u de installatie opnieuw proberen.

Heeft u een computernetwerk (en dus meerdere computers), kies dan een andere computer uit uw netwerk waarop de SQL server wordt geïnstalleerd. Bij voorkeur een pc die niet door de gebruiker(s) van Klankie wordt gebruikt.



3. Tijdens de installatie van de Microsoft SQL server wordt aangegeven dat een specifiek windowsbestand niet geupdate kan worden



Oorzaak:

Uw Windows computer heeft een Nederlandstalige Windowsversie. Tijdens de installatie van de Engelstalige Microsoft SQL 2005 wordt getracht een bestaande Nederlandse .dll te overschrijven voor de Engelstalige .dll, maar Windows blokkeert dit.

Oplossing:

Er is geen reden tot paniek. Klik op "ok" en de installatie zal verder doorlopen. De werking van de software zal in principe niet aangetast worden.



4. Tijdens het opstarten van Klankie krijg ik de volgende foutmelding

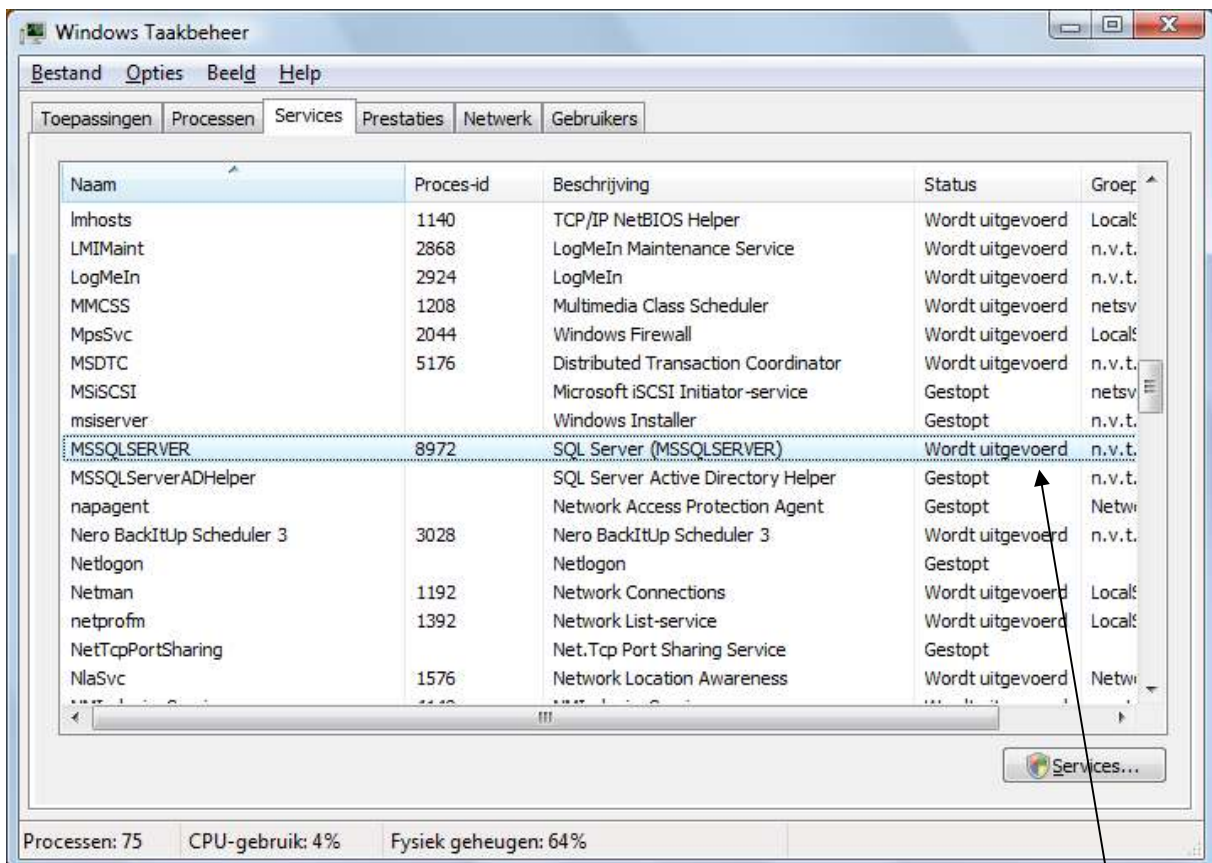


Oorzaak:

De foutmelding kan veroorzaakt worden door meerdere factoren:

Mogelijke oplossingen:

- Controleer of de SQL Server wel op de achtergrond van uw computer actief is. Als de SQL server niet geactiveerd is, kan het programma Klankie geen verbinding maken met de database. U kunt via de toetscombinatie "ctrl", "alt" + "del" kijken in "taakbeheer". Selecteer het tabblad "services"



Controleer of de service "MSSQLSERVER" wordt uitgevoerd (zie status)



- Heeft Klankie voor deze foutmelding wel gewerkt? Zo nee, dan is er vermoedelijk iets misgegaan tijdens de installatie of heeft u geen volledige rechten op uw computer. Verwijder de huidige installatie volgens de instructies die u kunt vinden in het document "Verwijderen Klankie + SQL database" (zie installatie cd-rom)
Installeer Klankie exact volgens de instructies die u kunt vinden in het document "Installatie Klankie stand-alone".

Heeft Klankie voor deze foutmelding wel gewerkt? Zo ja, dan adviseren wij u contact op te nemen met de servicedesk, deze kunt u telefonisch bereiken via 0348-446963 (optie 1).

Kijk eventueel ook op www.klankie.nl om te zien of er meer bekende problemen, oorzaken en oplossingen bekend zijn die u verder kunnen helpen.

Heeft u een ander probleem en heeft u hiervoor de oplossing? Mail deze informatie dan a.u.b. naar vrAGEN@klankie.nl