

## Problembeschreibung

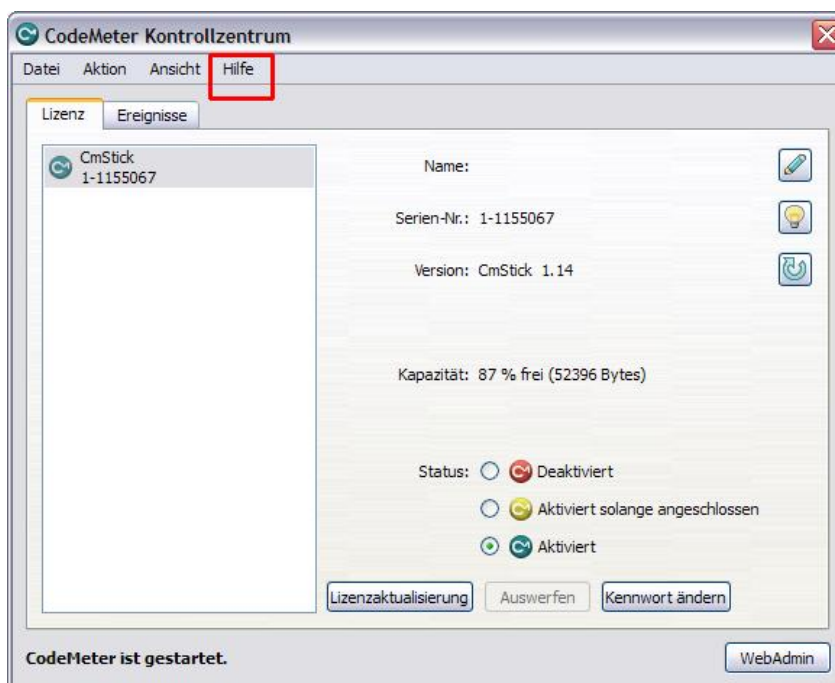
Zur weiteren Bearbeitung benötigen wir von Ihnen folgende Informationen. Bitte beschreiben Sie diese so genau wie möglich und schicken Screenshots mit.



Je mehr Informationen und je genauer Ihre Beschreibungen sind, desto schneller können wir Ihnen weiterhelfen.

1. Welche Probleme treten auf? (möglichst genaue Beschreibung)
2. Wie lauten genau die Fehlermeldungen? (screenshot)
3. Betrifft das Problem einen, mehrere oder alle benutzten PC's?
4. Ist der CODEMETER lokal am Rechner oder im Netzwerk installiert?
5. Ist der CODEMETER an einen Server angeschlossen und werden die Lizenzen über das Netz verwaltet? Lizenzserver mit lokaler Installation?
6. Ist die Software auf dem aktuellen Stand? Bitte prüfen Sie das mit unserem Programm SONAR über Start > Programme > SOFiSTiK > SONAR.
7. Welche CODEMETER Treiberversion verwenden Sie?

CODEMETER Kontrollzentrum starten > Menü Hilfe > Über

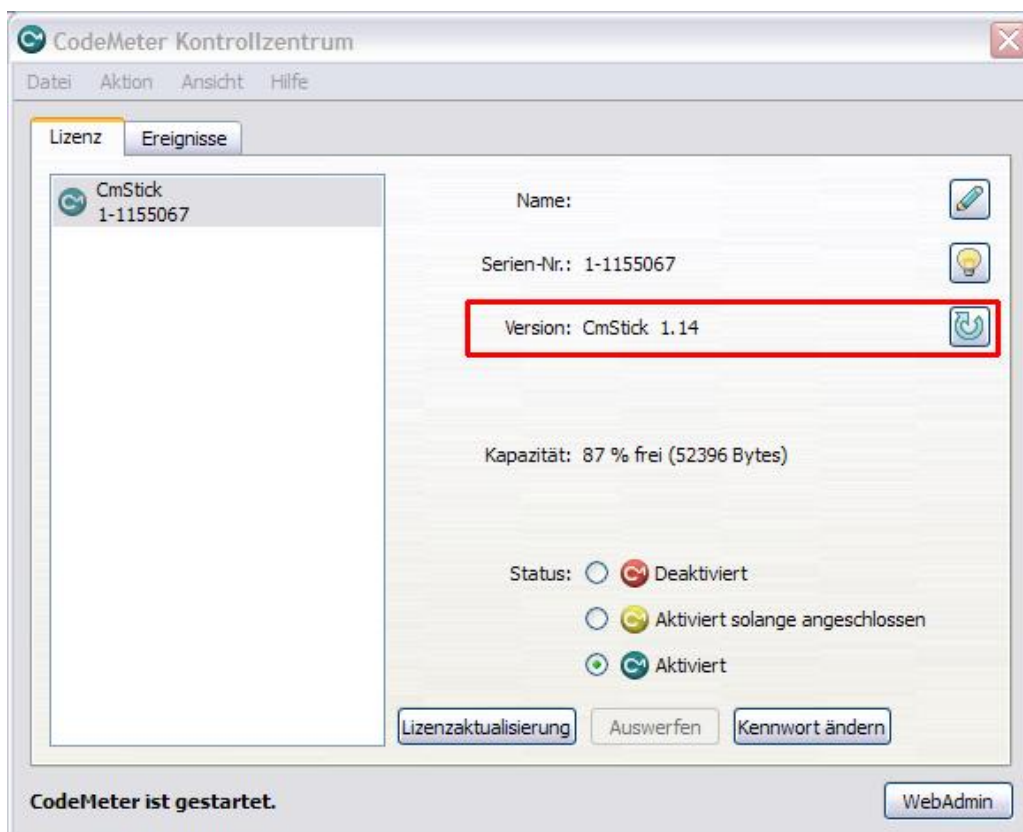


Screenshot der aktuellen Treiberversion 4.00



Screenshot der aktuellen Treiberversion 4.00

## 8. Welche Firmware Version des CODEMETER verwenden Sie?



Screenshot aus Treiberversion 4.00 (hier Firmware Version 1.14)

## Notwendige Dateien

Folgende Dateien benötigen wir für eine schnelle Fehlersuche und Behebung.

### § PRT Datei

Im Projektverzeichnis der SOFiSTiK Programme \*.prt. Diese Datei hat den letzten Berechnungslauf protokolliert. (nur Statik)

### § Diagnose

- Aufruf über Start > Programme > SOFiSTiK > Diagnose (bitte nur in Ausnahmefällen verwenden)
  - Statik Aufruf über SSD > Hilfe > Diagnose oder TEDDY > Hilfe > Diagnose
  - CAD Aufruf über SOFiCAD > ? > Diagnose
  - SOFiPLUS Aufruf über SOFiPLUS > ? > Diagnose
- Wenn die Diagnose offen ist: Datei > Speichern als Diagnose

### § Codemeter log (bei Netzwerkcodemeter bitte vom Server und Client)

- Im Codemeter Control Center der Tabreiter "Ereignisse" bzw. "Events" Den Mauszeiger über dem Inhalt positionieren, Rechtsklick > alles markieren > Rechtsklick / kopieren  
Danach in ein Textdokument speichern oder direkt per Mail versenden.
- Alternativ befinden sich die logs unter C:\Programme\CodeMeter\Logs  
Voraussetzung: Protokollierung wurde im Codemeter Control Center aktiviert:  
Datei > Protokollierung muss angehakt sein.

### § CmDust (bei Netzwerkcodemeter bitte vom Server und Client)

Start > Programme > CodeMeter > Tools > CmDust

Es öffnet sich ein DOS-Fenster und das Programm wird ausgeführt. Nach einigen Sekunden ist CmDust fertig und es öffnet sich Ihr persönlicher Ordner in einem Explorer-Fenster. Dort finden Sie die Datei CmDust-Result.log.

Bitte schicken Sie alle Informationen sowie die Dateien und screenshot in gezippter Form an [support@sofistik.de](mailto:support@sofistik.de).

Wir arbeiten daran Ihnen schnellstmöglich weiter zu helfen.

Ihr SOFiSTiK Support Team