

Verhalten bei auftretenden Problemen

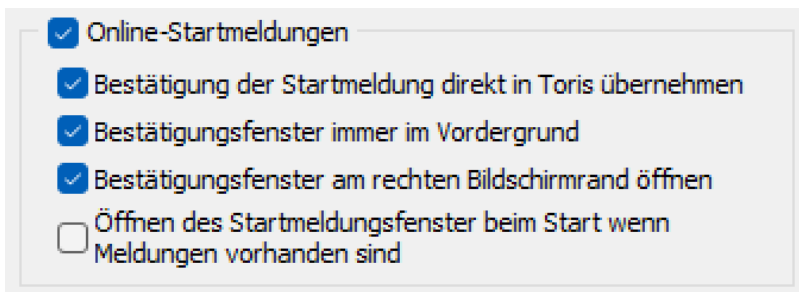
Teilnehmer können sich online nicht anmelden und abhaken

Bitte überprüfen Sie ob die Startmeldung aktiviert wurde. (Siehe [Aktivierung der Online-Startmeldungen](#)) Wiederholen Sie gegebenenfalls diesen Vorgang Schritt für Schritt!

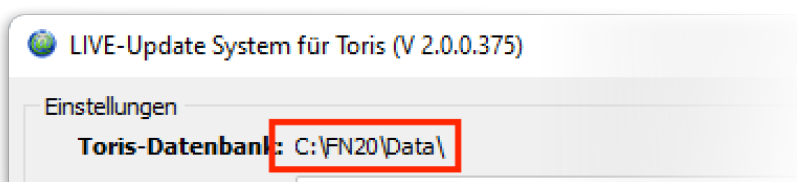
Bestätigte Startmeldungen werden nicht in Toris übernommen

Hier gibt es grundsätzlich 2 Möglichkeiten, wodurch dieses Problem verursacht werden kann:

1. Die Übernahme der Daten in Toris ist nicht aktiviert. Bitte überprüfen Sie die Einstellungen und aktivieren Sie die Übernahme der Startmeldungen in Toris:



2. Der Pfad zur Toris-Datenbank wurde nachträglich geändert bzw. stimmt nicht mit dem angegebenen Pfad im LiveExport Programm überein. Der Pfad auf den das LiveExport Programm zugreift, steht oben im Programm:



Es besteht die Möglichkeit bereits angenommene Startmeldungen in der Datenbank auf equi-score zurückzusetzen, so dass diese erneut bestätigt werden können. Hierzu kontaktieren Sie uns bitte

direkt.

Die Teilnehmer von Nachnennungen können nicht abhaken

Es wurde wahrscheinlich nach dem Einlesen der Nachnennungen keine vollständige Synchronisierung der Daten vorgenommen. Der gesamte Bestand an Startmeldungen wird immer beim Verbinden übertragen. Klicken Sie hier im LiveExport Programm einmal auf "**Trennen**" und anschließend wieder auf "**Verbinden**"

Das LiveExport Programm verbindet sich nicht mehr

Hier kann es eine ganze Reihe von Ursachen geben. Wir gehen mal davon aus, dass die Internetverbindung besteht und Sie die Webseite von equiscore aufrufen können.:

1. Im März 2021 wurde die Serverarchitektur auf eine Cloud-Basierte Struktur umgestellt. Dadurch bedingt gibt es eine Mindestanforderung an die LiveExport Version. Es wird mindestens die Version 1.7.5.356 oder neuer benötigt. Ältere Versionen sind nicht mehr lauffähig.
2. Evtl. ist die gespeicherte Benutzern / Passwort Kombination falsch. Löschen Sie die gespeicherten Daten und geben Sie diese erneut ein. Achten Sie dabei darauf, dass die Taste für die Groß-/Kleinschreibung (CAPSLOCK) ausgeschaltet ist.
3. Wenn Sie sich über den Hotspot Ihres Telefones oder einen Cube verbinden, kann es sein, dass die bereitgestellte Verbindung das alte Protokoll IPv4 nicht mehr unterstützt und nur noch IPv6 akzeptiert. Das LiveExport Programm unterstützt dieses Protokoll erst ab der Version 2. Vorherige Versionen benötigen unbedingt IPv4. Im Download Bereich des BackOffices unter admin.equi-score.com finden Sie die Version 2.
4. Evtl. wird der Zugriff über die Firewall oder ein Virenprogramm blockiert. Bitte weisen Sie die entsprechenden Rechte in den jeweiligen Schutz-Programmen für das LiveExport Programm zu. Das Programm arbeitet über den Standard HTTP bzw. HTTPS Port, identisch zu jedem Internetbrowser. Es sind hier keine speziellen Anforderungen notwendig.

Revision #6

Created 2022-08-20 10:58:15 UTC by Mario Cron

Updated 2022-08-21 10:16:46 UTC by Mario Cron