

How To – Diagnose von Fehlermeldungen beim Microsoft Dynamics™ CRM Client für Outlook (How To für Administratoren)

Vorwort

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen können bei Bedarf ohne vorherige Ankündigung von connectiv! eSolutions GmbH geändert werden. connectiv! eSolutions GmbH lehnt jede Haftung für Fehler und Unterlassungen in dieser Publikation ab. Die beschriebenen Programme dürfen nur gemäß den Lizenzbedingungen angewendet oder kopiert werden. Ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis von connectiv! eSolutions GmbH dürfen diese Unterlagen in keiner Art und Weise vervielfältigt oder kopiert werden. Die Warenzeichen von connectiv! eSolutions GmbH dürfen nur mit Genehmigung von connectiv! eSolutions GmbH für Veröffentlichungen verwendet werden. Alle anderen Marken und Namen sind das Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer und alle Rechte der jeweiligen Besitzer werden von connectiv! eSolutions GmbH respektiert.

Copyright © connectiv! eSolutions GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

Kontakt und weitere Informationen...

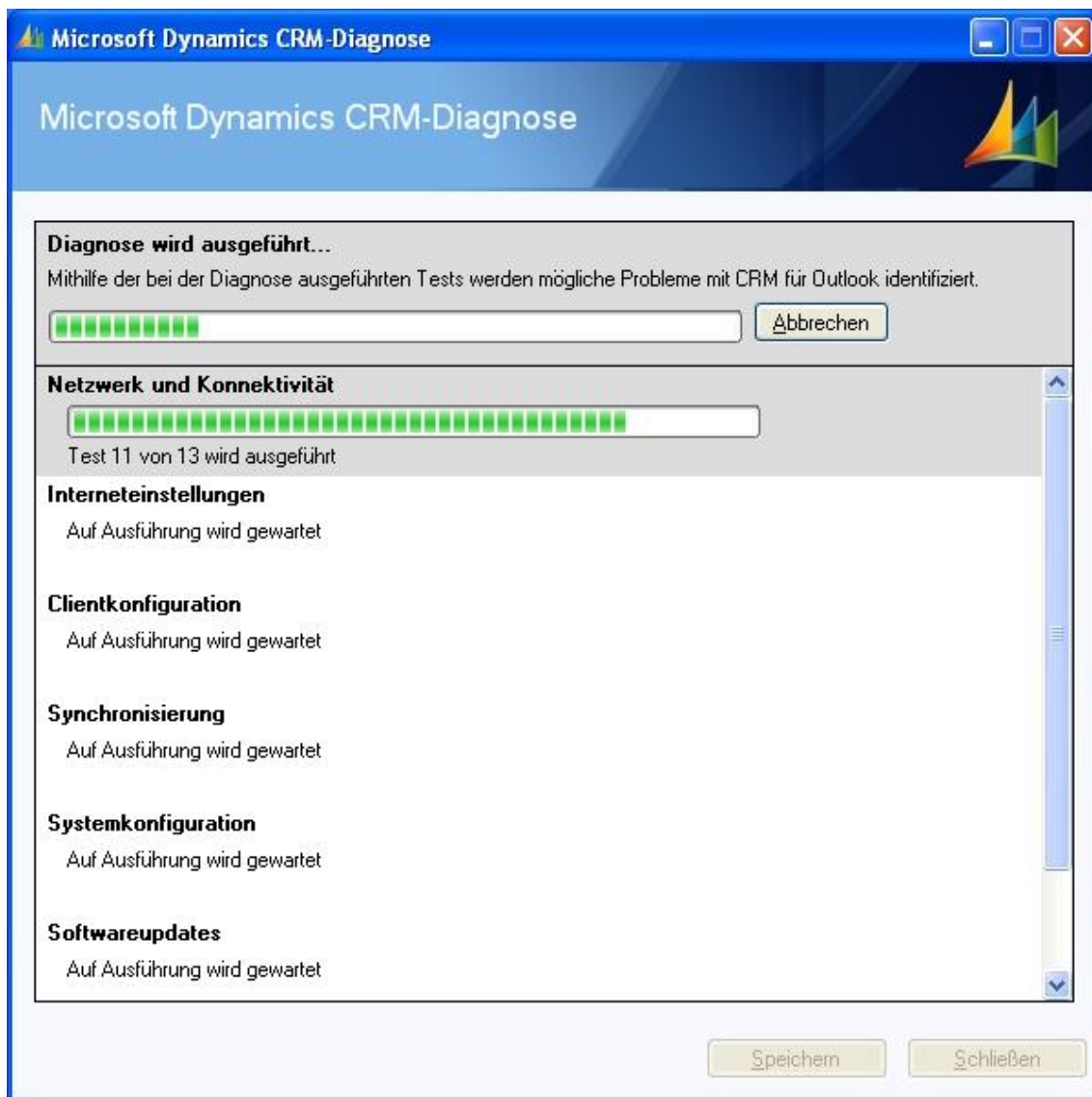
...über connectiv!: www.connectiv.de

...über Microsoft Dynamics™ CRM: www.connectiv.de/crm

Benutzung des CRM-Diagnoseprogramms

Probleme mit dem CRM Client für Outlook können am besten mittels genauer Informationen behoben werden. Diese Informationen werden durch den Anwender mit dem Diagnoseprogramm des CRM Clients und der Ablaufverfolgung gewonnen.

Mit dem Programm kann die Funktion des CRM Client für Outlook analysiert werden. In einzelnen Fällen kann das Programm entdeckte Probleme auch direkt beheben.



Das Diagnoseprogramm liefert einen Bericht in Form einer xml-Datei. Hier ein Beispiel aus der xml-Datei für den Verbindungstest:

```

- <DiagnosticCheck>
  <Type>Microsoft.Crm.Outlook.Diagnostics.NetworkQualityDiagnosticCheck</Type>
  <Title>Qualität der Netzwerkverbindung wird überprüft.</Title>
  <Status>Warning</Status>
  <Details>Microsoft.Crm.Outlook.Diagnostics.WarningDiagnosticCheckException: Die
    Qualität der Netzwerkverbindung mit dem Microsoft Dynamics CRM-Server ist
    schlecht. Dies kann die Leistung beeinträchtigen und Fehler verursachen. Wenden Sie
    sich an den Microsoft Dynamics CRM-Administrator. at
    Microsoft.Crm.Outlook.Diagnostics.NetworkQualityDiagnosticCheck.Execute(Backgrou
    ndWorker backgroundWorker) at
    Microsoft.Crm.Outlook.Diagnostics.DiagnosticCheck.DeepExecute(BackgroundWorker
    backgroundWorker)</Details>
</DiagnosticCheck>

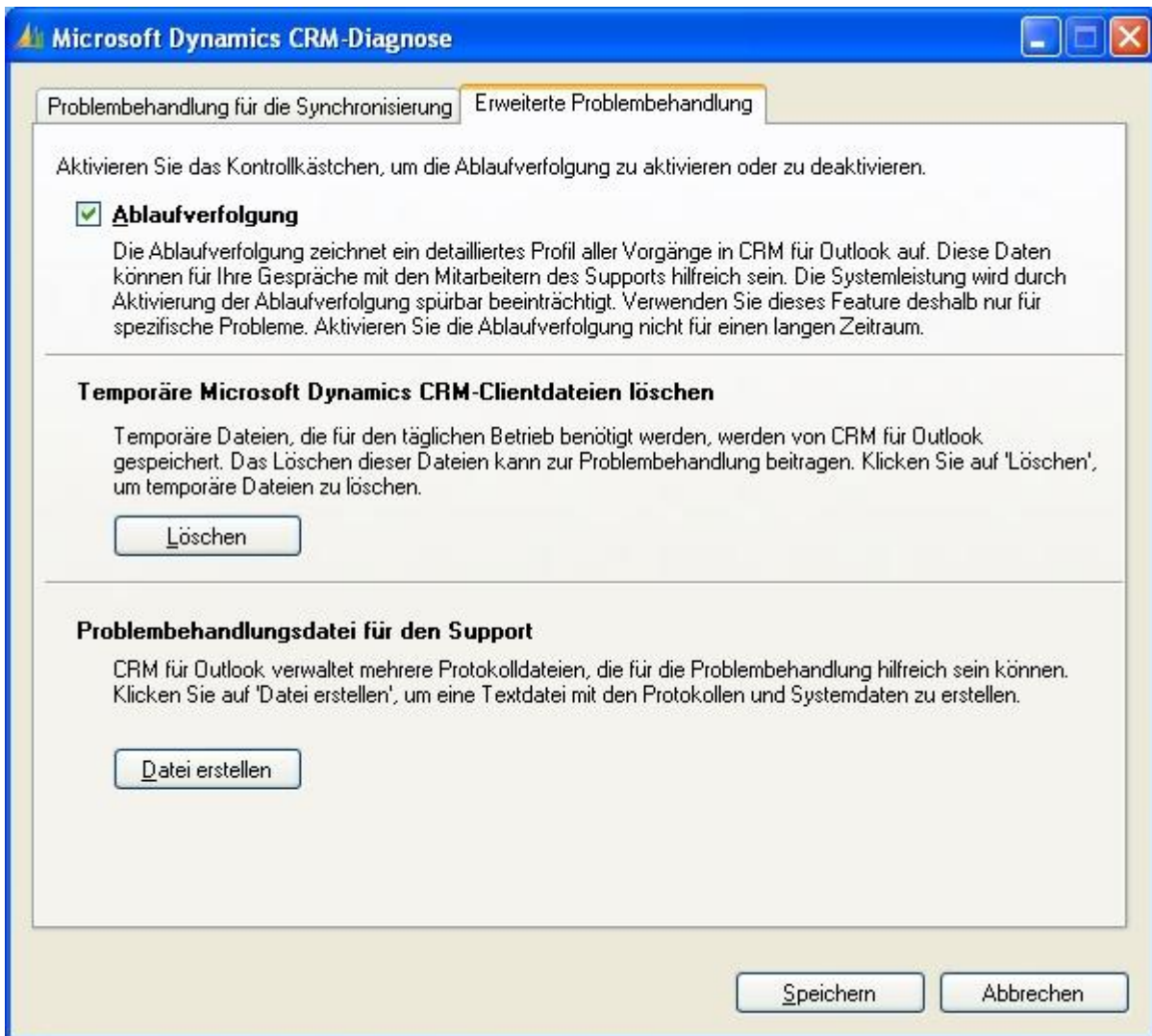
```

Ablaufverfolgung

Sofern die Probleme nach der Durchführung der Diagnose weiterhin bestehen, sollte eine detailliertere Dokumentation des Problems mittels der Ablaufverfolgung erfolgen. Die Ablaufverfolgung wird aufgerufen über das CRM Diagnoseprogramm -> Supportmodus -> erweiterte Problembehandlung



Die Ablaufverfolgung ist standardmäßig nicht eingestellt, muss also zuerst vom User aktiviert werden.



Häkchen bei Ablaufverfolgung setzen, dann speichern und den Fehler erneut erzeugen.
Logprotokolle werden unter: C:\Dokumente und Einstellungen\\Anwendungsdaten\Microsoft\MSCRM\Traces gespeichert.
Dieser Ordner ist versteckt, er muss also im Explorer zunächst unter Extras -> Ordneroptionen -> Ansicht „versteckte Ordner und Dateien anzeigen“ aktiviert werden.

Beispiel für eine von der Ablaufverfolgung erzeugte Trace-Datei:

```

HALAMA - Microsoft.Crm.Application.Host - bin - 20080820-1 - Editor
Datei Bearbeiten Format Ansicht ?
# CRM Tracing Version 2.0
# LocalTime: 2008-08-20 16:43:39.9
# Categories: *:Verbose
# CallStackon: Yes
# ComputerName: HALAMA
# CRMVersion: 4.0.7333.113

[2008-08-20 16:43:39.9] Process:Microsoft.Crm.Application.Host |Organization:00000000-0000-0000-0000-000000000000 |Thread: 3(M
  at offlinewatcher.RegistryChangeHandler(Object sender, EventArgs e)
  at RegistryKeyChangeEventHandler.Invoke(Object sender, EventArgs e)
  at RegistryWatcher.RegTrackerThreadProc()
  at ThreadHelper.ThreadStart_Context(Object state)
  at ExecutionContext.Run(ExecutionContext executionContext, ContextCallback callback, Object state)
  at ThreadHelper.ThreadStart()
>Received Registry Change Notification. Current Status = 0 New Status = 0
[2008-08-20 16:43:40.0] Process:Microsoft.Crm.Application.Host |Organization:00000000-0000-0000-0000-000000000000 |Thread: 3(M
  at offlinewatcher.RegistryChangeHandler(Object sender, EventArgs e)
  at RegistryKeyChangeEventHandler.Invoke(Object sender, EventArgs e)
  at RegistryWatcher.RegTrackerThreadProc()
  at ThreadHelper.ThreadStart_Context(Object state)
  at ExecutionContext.Run(ExecutionContext executionContext, ContextCallback callback, Object state)
  at ThreadHelper.ThreadStart()
>Received Registry Change Notification. Current Status = 0 New Status = 0
# CRM Tracing Version 2.0
# LocalTime: 2008-08-20 16:43:40.2
# Categories: *:Verbose
# CallStackon: Yes
# ComputerName: HALAMA
# CRMVersion: 4.0.7333.113

[2008-08-20 16:43:40.2] Process:Microsoft.Crm.Application.Host |Organization:fd1e50c8-94f8-42a2-b6dd-76d23bae6fc2 |Thread: 23 |
  at ClientAuthProvider.VerifySignedInCall()
  at ClientAuthProvider.VerifySignedInCallback(Object obj)
  at TimerCallback.TimerCallback_Context(Object state)
  at ExecutionContext.Run(ExecutionContext executionContext, ContextCallback callback, Object state)
  at TimerCallback.PerformTimerCallback(Object state)
>A client authentication provider is verifying if it is signed in.
[2008-08-20 16:43:40.2] Process:Microsoft.Crm.Application.Host |Organization:fd1e50c8-94f8-42a2-b6dd-76d23bae6fc2 |Thread: 23 |
  at ActiveDirectoryClientAuthProvider.VerifySignedIn()
  at ClientAuthProvider.VerifySignedInCall()
  at ClientAuthProvider.VerifySignedInCallback(Object obj)
  at TimerCallback.TimerCallback_Context(Object state)

```

Beispiel für eine Fehlermeldung in der Trace-Datei:

>Der Synchronisierungsvorgang kann auf diesem Computer nicht ausgeführt werden. Dieser Vorgang kann nur auf einem Clientcomputer pro Benutzer ausgeführt werden. Als Synchronisierungsclient sollte der primäre Computer des Benutzers oder der Computer dienen, der am häufigsten online ist (z. B. ein Desktopcomputer). Um diesen Synchronisierungsclient zu ändern, klicken Sie im Menü 'CRM' auf 'Optionen' und dann auf die Registerkarte 'Synchronisierung'.

```

[2008-08-20 16:55:53.8] Process:Microsoft.Crm.Application.Host |Organization:fd1e50c8-94f8-42a2-b6dd-76d23bae6fc2 |Thread: 15 |Category: Application.Outlook |User: 00000000-0000-0000-0000-000000000000 |Level: Info |Utility.TraceInfo
  at Utility.TraceInfo(String message)
  at DownloadStatus.set_CurrentDownloadState(DownloadState value)
  at DownloadStatus.ShowError(String description, Boolean showForm)
  at

```

```

ProgressDialogForOutlook.Microsoft.Crm.Application.SMWrappers.IProgressDialogForOutlook.SetErrorMessage(String errorMessage, Boolean showDialog)
  at StackBuilderSink.PrivateProcessMessage(IntPtr md, Object[] args, Object server, Int32 methodPtr, Boolean fExecuteInContext, Object[]& outArgs)
  at StackBuilderSink.PrivateProcessMessage(RuntimeMethodHandle md, Object[] args, Object server, Int32 methodPtr, Boolean fExecuteInContext, Object[]& outArgs)

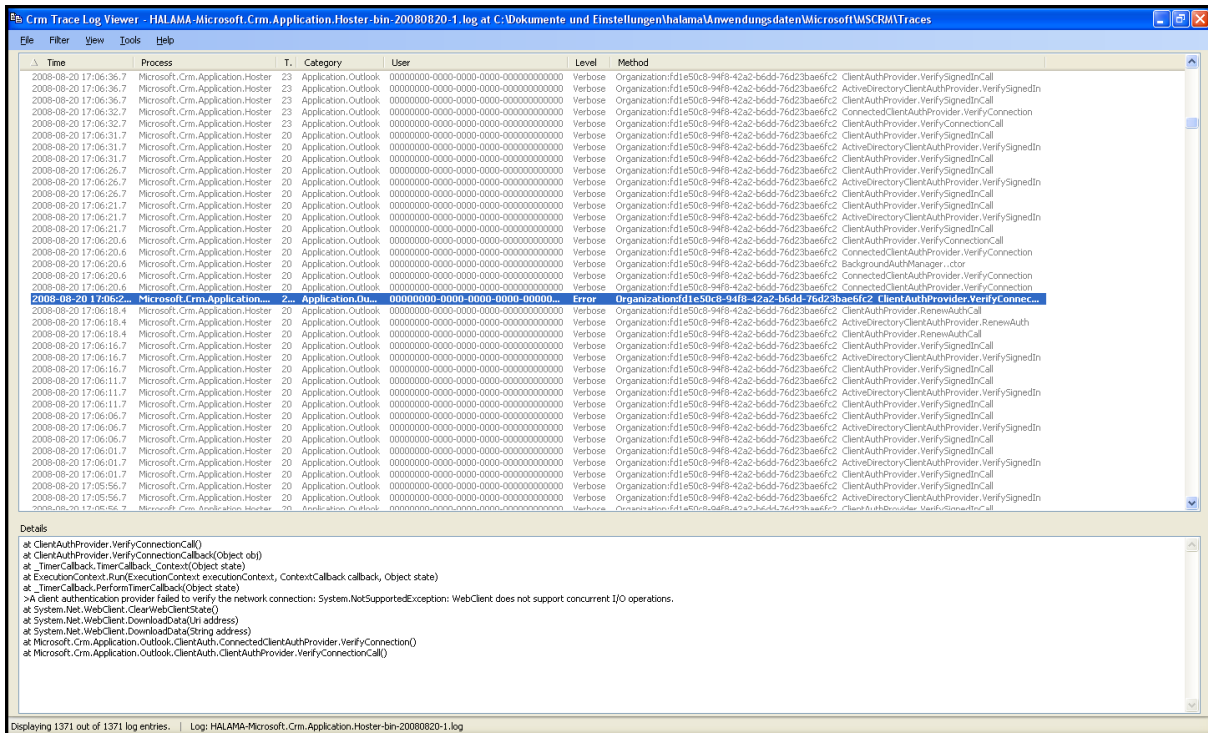
```

```
at StackBuilderSink.SyncProcessMessage(IMessage msg, Int32 methodPtr, Boolean
fExecuteInContext)
at StackBuilderSink.SyncProcessMessage(IMessage msg)
at ServerObjectTerminatorSink.SyncProcessMessage(IMessage reqMsg)
at LeaseSink.SyncProcessMessage(IMessage msg)
at ServerContextTerminatorSink.SyncProcessMessage(IMessage reqMsg)
at CrossContextChannel.SyncProcessMessageCallback(Object[] args)
at ChannelServices.DispatchMessage(IServerChannelSinkStack sinkStack, IMessage msg,
IMessage& replyMsg)
at DispatchChannelSink.ProcessMessage(IServerChannelSinkStack sinkStack, IMessage
requestMsg, ITransportHeaders requestHeaders, Stream requestStream, IMessage& responseMsg,
ITransportHeaders& responseHeaders, Stream& responseStream)
at SoapServerFormatterSink.ProcessMessage(IServerChannelSinkStack sinkStack, IMessage
requestMsg, ITransportHeaders requestHeaders, Stream requestStream, IMessage& responseMsg,
ITransportHeaders& responseHeaders, Stream& responseStream)
at BinaryServerFormatterSink.ProcessMessage(IServerChannelSinkStack sinkStack,
IMessage requestMsg, ITransportHeaders requestHeaders, Stream requestStream, IMessage&
responseMsg, ITransportHeaders& responseHeaders, Stream& responseStream)
at IpcServerTransportSink.ServiceRequest(Object state)
at SocketHandler.ProcessRequestNow()
at RequestQueue.ProcessNextRequest(SocketHandler sh)
at SocketHandler.BeginReadMessageCallback(IAsyncResult ar)
at IpcPort.AsyncFSCallback(UInt32 errorCode, UInt32 numBytes, NativeOverlapped*
pOverlapped)
at _IOCompletionCallback.PerformIOCompletionCallback(UInt32 errorCode, UInt32
numBytes, NativeOverlapped* pOVERLAP)
```

CrM Trace Log Viewer

Eine komfortablere Analysemöglichkeit für Trace-Dateien bietet der CrM Trace Log Viewer (<http://stunware.com/crm2/topic.aspx?id=TraceLogViewer>).

Ansicht im CrM Trace Log Viewer:



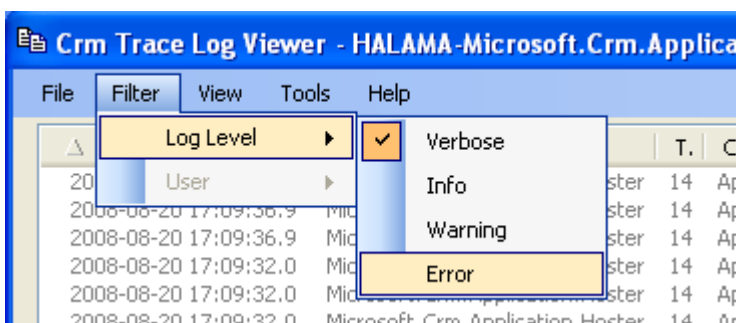
The screenshot shows the 'Crm Trace Log Viewer' application window. The main area displays a table of log entries. The columns include Time, Process, T, Category, User, Level, and Method. One entry is highlighted in red, indicating an error. The details pane at the bottom shows the following error message:

```

at ClientAuthProvider.VerifyConnection(Call)
at ClientAuthProvider.VerifyConnection(CallBack)(Object obj)
at TimerCallback.TimerCallback_Context(Object state)
at ExecutionContext.Run(ExecutionContext executionContext, ContextCallback callback, Object state)
at TimerCallback.PerformTimerCallback(Object state)
> A client authentication provider failed to verify the network connection: System.NotSupportedException: WebClient does not support concurrent I/O operations.
at System.Net.WebClient.ClearWebClientState()
at System.Net.WebClient.DownloadData(Uri address)
at System.Net.WebClient.DownloadData(String address)
at Microsoft.Crm.Application.Outlook.ClientAuth.ConnectedClientAuthProvider.VerifyConnection()
at Microsoft.Crm.Application.Outlook.ClientAuth.ClientAuthProvider.VerifyConnection(Call)
  
```

At the bottom of the window, it says 'Displaying 1371 out of 1371 log entries.' and the log file path is 'Log: HALAMA-Microsoft.Crm.Application.Host-bin-20080820-1.log'.

Fehler werden in der Übersicht des Log Viewer rot markiert, können mittels der Filtereinstellung auch direkt angezeigt werden.



The screenshot shows the 'Crm Trace Log Viewer' application window with the 'Filter' menu open. The 'Log Level' dropdown is set to 'Error'. The menu options are: Verbose (checked), Info, Warning, and Error. The background shows a list of log entries with columns for Time, Process, T, Category, User, Level, and Method.