

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

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

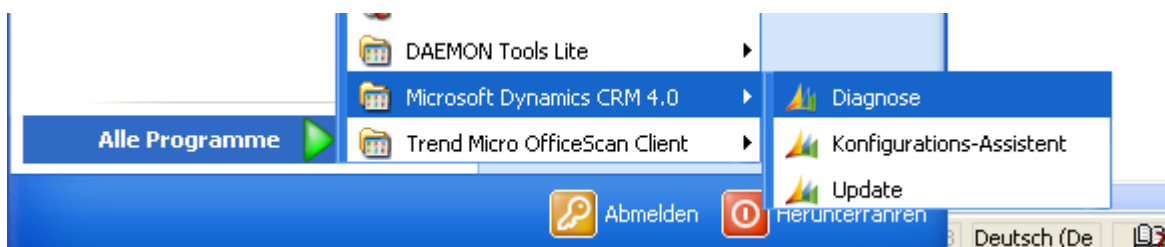
Benutzung des CRM-Diagnoseprogramms

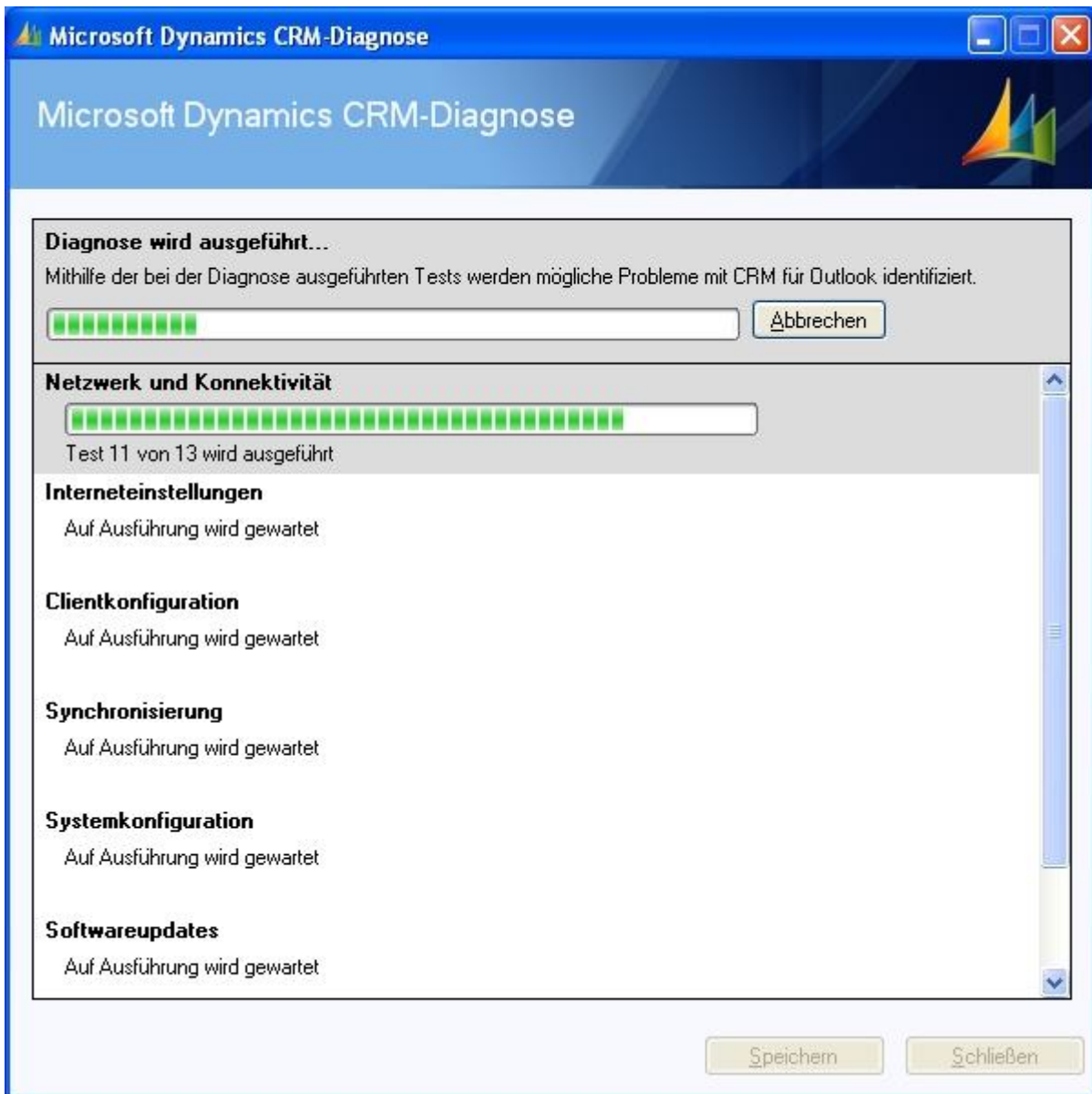
Falls bei der Benutzung des CRM Clients für Outlook Probleme auftreten, benötigt der Support genaue Informationen. Diese Informationen können mit dem Diagnoseprogramm des CRM Clients und der Ablaufverfolgung zusammengetragen werden.



I. Benutzung des CRM Diagnoseprogramms

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





Nach beendeter Diagnose bitte speichern. Das Diagnoseprogramm liefert einen Bericht in Form einer xml-Datei, die an den Support gesendet werden muss.

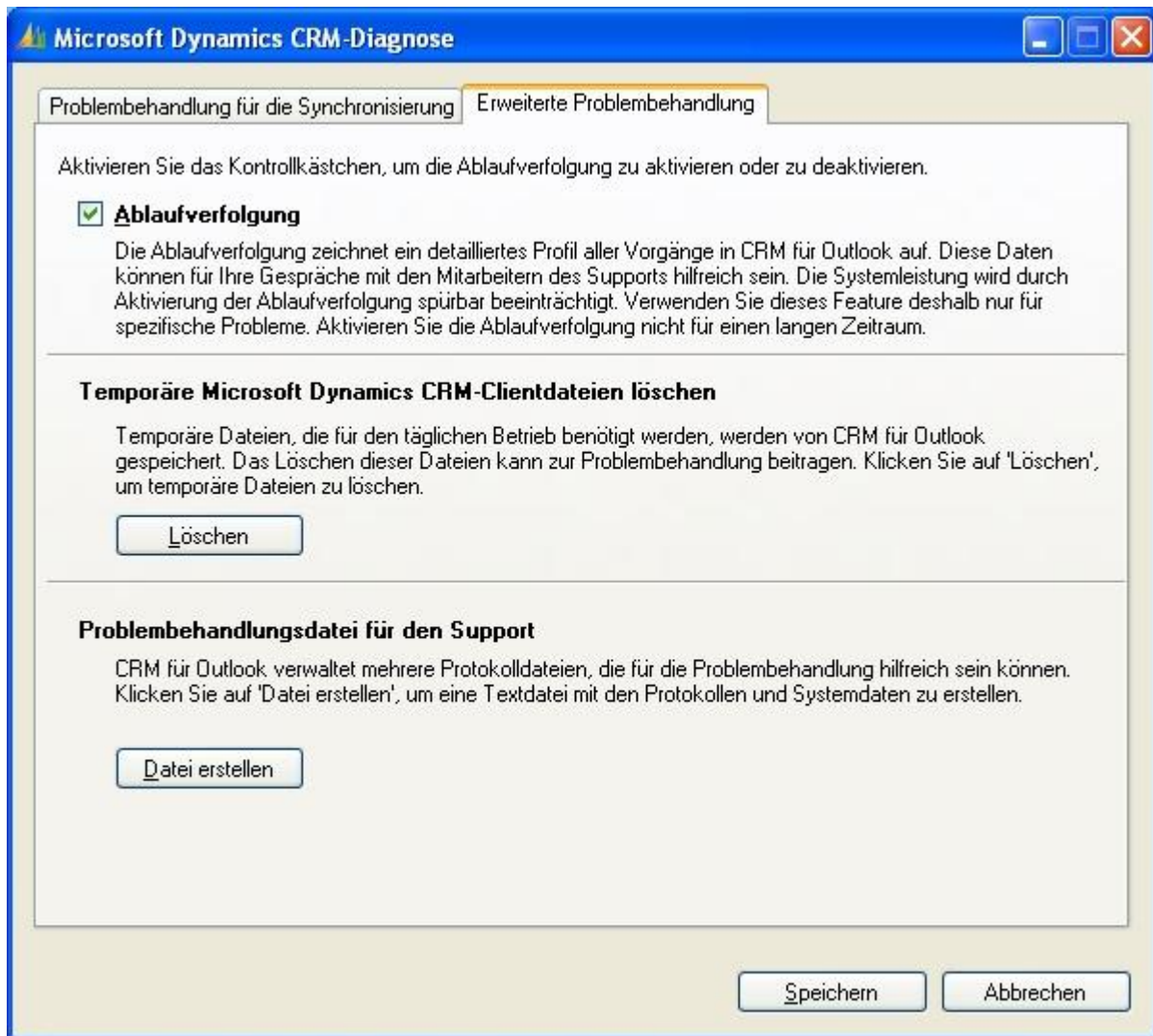
II. Ablaufverfolgung

Sofern die Probleme nach der Ausführung des Diagnoseprogramms weiter bestehen, sollte die Ablaufverfolgung aktiviert werden. Die Ablaufverfolgung zeichnet alle Prozesse auf und liefert detaillierte Informationen für den Support.

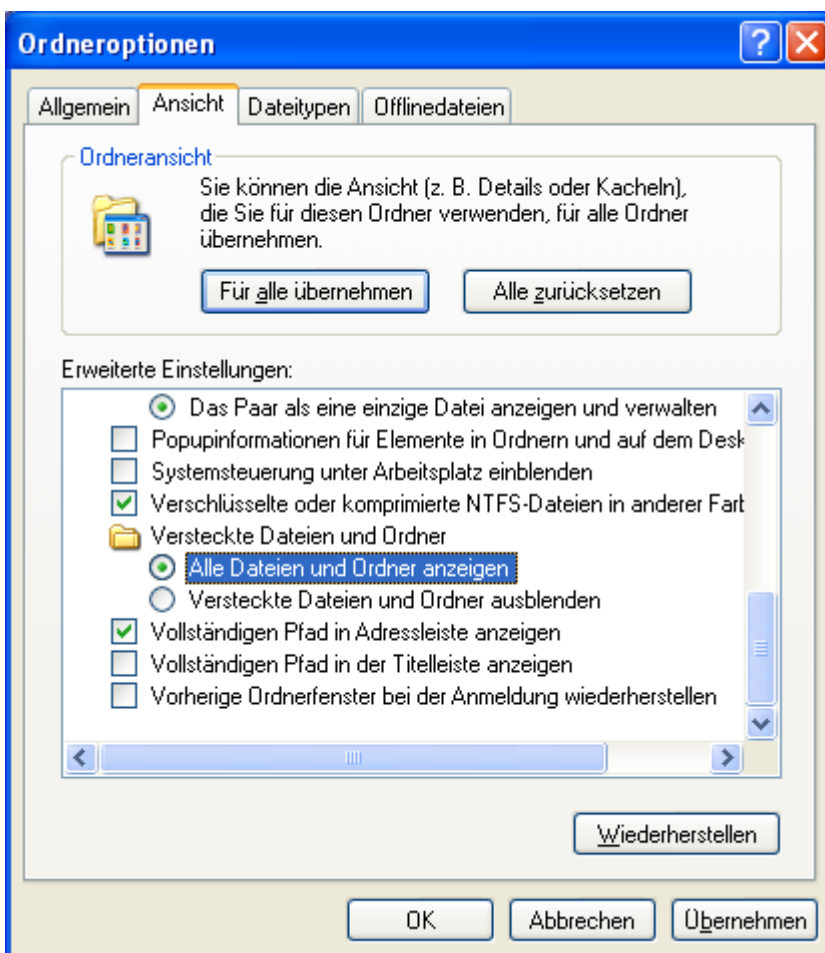
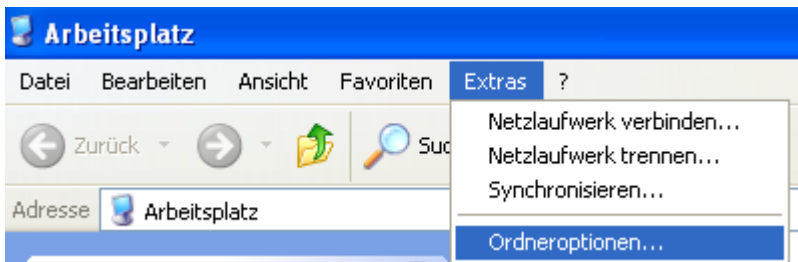
Da die Ablaufverfolgung jedoch standardmäßig nicht aktiviert ist, muss sie zunächst aktiviert werden. Dies geschieht über das Diagnoseprogramm -> Supportmodus -> erweiterte Problembehandlung. Dadurch kann das System langsamer laufen.



Das Häkchen bei Ablaufverfolgung setzen, dann speichern und den Fehler im CRM Client erneut erzeugen.



Die für den Support erforderlichen Logprotokolle werden unter: C:\Dokumente und Einstellungen\\Anwendungsdaten\Microsoft\MSCRM\Traces gespeichert. Der Zielordner ist nach den Standardeinstellungen versteckt, er muss also im Explorer zunächst unter Extras -> Ordneroptionen -> Ansicht „versteckte Ordner und Dateien anzeigen“ aktiviert werden.



Diese Datei muss auch an den Support weitergeleitet werden.

