

## Telepítési és karbantartási FAQ – Gyakran Ismételt Kérdések

Telepítési problémák.....	2
A program telepítése nem sikerült .....	2
Telepítéskor egy Visual Basic alkalmazás fut .....	2
A rendszer nyelve nem megfelelő.....	2
Csak a Bemutató cégbe tudok belépni.....	2
Az Adatbázis átemelő szerint már a program regisztrált .....	2
Az Adatbázis átemelő nem írja ki a cégadatokat .....	3
Az átemelő nem talál adatbázist.....	3
A beírt kód nem megfelelő.....	3
Átemelés után üres az adatbázis.....	3
Indításnál felmerülő problémák .....	4
Hiányzó felhasználók belépésnél .....	4
Mi a jelszó belépéskor?.....	4
Hol végezhetek karbantartást és mentést? .....	4
Regisztráció elmentése .....	4
Windows Vista és Windows 7 tulajdonosoknak fontos információk! .....	5
Régebbi verziókról történő áttérés .....	5
Hova ne telepítsünk? .....	5
Nem látszódnak a hálózati meghajtók .....	5
Frissítéskor felmerülő problémák .....	6
Az Adatbázis konvertáló hibásnak találja a termékkódot .....	6
Az Adatbázis konvertálóban nem látszódik az eredeti termékkód .....	6
A legtöbb hiba esetén alkalmazandó megoldások.....	6
Általános javítási lépések .....	6
Újratelepítés vagy költöztetés lépései .....	6
Nyomtatásnál előforduló problémák.....	7

## Telepítési problémák

### ***A program telepítése nem sikerült***

**A program telepítése nem sikerült, egyes fájlok regisztrációja nem fejeződött be. Újratelepítésnél is ugyanez a hiba jelentkezik. Mit tegyek?**

Valószínűleg egy program (pl. vírusirtó) véd egyes könyvtárakat és fájlokat. Ilyenkor a telepítőt a Windows csökkentett módjában javasoljuk lefuttatni. Ezt a számítógép indítása után, de még a Windows betöltése előtt az <F8> billentyűvel kezdeményezheti. Amennyiben a telepítés ebben a módban is leállna, akkor a CTRL+SHIFT+ESC billentyűkkel ellenőrizze a futó programokat és állítsa le a nem Windowshoz tartozó folyamatokat.

### ***Telepítéskor egy Visual Basic alkalmazás fut***

**Telepítéskor azt az üzenetet kapom, hogy egy Visual Basic alkalmazás fut, pedig már minden programot leállítottam. Hogyan tehetem fel a programot a gépemre?**

Ilyen esetekben is javasolt a Windowst Csökkentett módban indítani (ld. előző kérdésre adott válasz!)

### ***A rendszer nyelve nem megfelelő***

**Telepítéskor/első indításkor azt az üzenetet kapom, hogy a rendszer nyelve nem megfelelőre van állítva. Pedig már módosítva lett magyar nyelvűre a Windows Vezérlőpultján. Hol kell még átállítani valamit?**

A program a magyar szabványokat alkalmazza és használja, és ezért az összes beállításnak magyarnak kell lennie (a rendszer nyelve lehet más!). A Windows területi beállításainak ÖSSZES fülén magyarnak kell szerepelnie a program megfelelő működéséhez. Ha átállítások után sem indul a program, akkor az újratelepítésre van szükség (ne feledjük törölni kézzel is a C:\rEVOL Express mappát!)

### ***Csak a Bemutató cégbe tudok belépni***

**Telepítés után csak a Bemutató cégbe tudok belépni. Hogyan tudnám használni a saját regisztrációm a program élesítéséhez?**

A regisztrációt két módon lehet elvégezni:

- ha frissít egy régebbi verzióról (4.6 és korábbiak), akkor a *Start menüben* lévő *rEVOL Express* csoportban a *Kiegészítők* között találhatjuk az *Adatbázis átemelőt*.
- ha újonnan vásárolta a programot: a *Start menü rEVOL Express* mappájában a *rEVOL Express Rendszerfelügyelőben* adhatja meg a regisztrációs adatokat.

### ***Az Adatbázis átemelő szerint már a program regisztrált***

**Szeretnék régebbi verzióról frissíteni, de az Adatbázis átemelő azt az üzenetet adja, hogy**

**a program már regisztrált. Hogyan tudnám a régebbi adatbázist használni?**

A termék regisztrációja a Rendszerfelügyelőn keresztül történt meg az Adatbázis átemelő helyett. Ilyen esetben az alábbi lépésekre lesz szükség:

- a régi adatbázisról készítsünk egy biztonsági másolatot (ez a régi program *Data* mappája)
- a *Start* menü *rEVOL Express* mappájában válasszuk a *Program eltávolítását*
- nyissunk egy Sajátgépet, majd azon belül töröljük a *C:\rEVOL Express* mappát
- telepítsük újra a *rEVOL Express*t
- a regisztrációhoz használjuk az *Adatbázis átemelőt*

### ***Az Adatbázis átemelő nem írja ki a cégszavakat***

**Megnyitottam az Adatbázis átemelőt, de nem írja ki a korábbi adatokat a termékkód ablaka felett. Hogyan konvertálhatom az adatbázist?**

Segítségképpen egy legördíthető listából választhatjuk ki a korábbi programunkat. Figyeljünk a termék típusára és verziószámára! Ha a listában nem találjuk a kívánt programot, vagy az adatbázist más helyre mentettük el, akkor ezt kézzel kell megadnunk (*Szamlaw.mdb*) a három pontot ábrázoló gomb megnyomásával. Ha az adatbázis megfelelő, a program kiolvassa a szükséges adatokat, és ezek megjelennek az átemelő ablakában.

### ***Az átemelő nem talál adatbázist***

**Megadtam azt a könyvtárat az átemelőnek, ahol a régi adatbázisom van, de nem találja az adatbázist. Mi a gond?**

Valószínűleg a régi adatbázis még ZIP-be van becsomagolva. Előbb ezt ki kell csomagolni (pl. WinZIP vagy WinRAR segítségével) és ezután lehet az átemelő számára megadni.

### ***A beírt kód nem megfelelő***

**Az adatbázis adatait felismerte, de amikor beírom a kapott kódot, azt az üzenetet kapom, hogy a beírt kód nem megfelelő és a Konvertálás gomb is inaktív.**

A termékkód érzékeny a cégnévre, tehát a kisbetűre, a nagybetűre, szóközre, és más karakterekre (pl. pont). Tehát ha az átemelőben kiírt cégnév és a kód mellé kapott cégnév között a legkisebb eltérés is található, kérjük, küldjön egy képernyőmentést az Adatbázis átemelő ablakáról, amikor kiírja a hibaüzenetet az [help@revol.hu](mailto:help@revol.hu) címre **Hibás termékkód** tárggyal.

Képernyőkép mentését az alábbi módon teheti meg:

- amikor kiírja a hibát az átemelő, nyomja meg egyszer a billentyűn a **<Print Screen>** billentyűt (általában az **<F12>**-es gomb mellett található jobbra)
- nyisson egy képszerkesztő programot vagy a Word-öt és válassza a *Paste/Beillesztést*
- mentse el a dokumentumot vagy képet (ez utóbbi esetben JPG kiterjesztéssel!)
- csatolja a lementett fájlt az e-mailhez és küldje el hozzánk.

### ***Átemelés után üres az adatbázis***

**Sikerült az adatbázis átemelés, mégis üres adatbázist találok a programban. Sehol a számláim, partnereim, és az átemelőt sem tudom már használni. Mit tegyek?**

Valószínűleg a Bemutató cégbe történt a belépés. A *rEVOL Express* indításakor a belépési ablakban nézze meg, hogy a harmadik elem (az első a felhasználónév, második a jelszó,

harmadik a cég) Bemutató cégen vagy a sajátján van-e kijelölve. Valószínűleg csak át kell váltani a regisztrált cégre vagy az első mezőben a megfelelő felhasználóra.

## Indításnál felmerülő problémák

### **Hiányzó felhasználók belépésnél**

**A korábbi felhasználóim nem jelennek meg belépéskor. Újra létre kell hoznom azokat?**  
Elsőként érdemes megpróbálni a Rendszerfelügyelőt (természetesen a rEVOL Express programból kilépve!), és belépés után jelöljük ki a céget, majd nyomjuk meg az *Engedélyezett felhasználók frissítése* gombot a képernyő alján. A Rendszerfelügyelő bezárása után indítsuk újra a rEVOL Express-t, és ha ezután sem jelennek meg a korábbi felhasználók, akkor a programba való belépés után az *Egyéb* csoporton belül a *Keretrendszer* pont *Törzsadatokon* belül vehetjük fel a korábbi csoportokat és neveket.

### **Mi a jelszó belépéskor?**

**A rEVOL Express Rendszerfelügyelőt vagy a programot indítanám, de jelszót kér. Mi a jelszó?**

Alapértelmezés szerint jelszó nincs megadva, tehát elegendő a *Belépés* gombot megnyomni.

### **Hol végezhetek karbantartást és mentést?**

**A program induláskor azt írja ki, hogy régen volt karbantartás és adatmentés. Hol és hogyan kell ezt elvégezni?**

A műveletek elvégzéséhez a rEVOL Expressből mindenképpen ki kell lépni, majd ezután indítsuk el a Rendszerfelügyelőt. Jelöljük ki az aktuális céget, és alul nyomjuk meg a *Cégadatok karbantartása* gombot. Ennek végeztével válasszuk a *Cégadatok mentését*, és adjuk meg a mentés helyét. Merevlemez esetén az *Egyéb elérési útnál* választhatunk mappát. A karbantartási és mentési paramétereket a Rendszerfelügyelőben, a *Beállítások* pontjában, a jobb oldali ablak alján lévő csoportokban szabályozhatjuk. Az automatikus karbantartást és archiválást is itt adhatjuk meg. Az *Automatikus mentés* könyvtárát az <F4> billentyű megnyomásával is betallózhatjuk.

### **Regisztráció elmentése**

**A Cégadatok mentése készít másolatot a regisztrációról?**

Nem. A regisztrációt a *rEVLICENSE.mdb* állomány tartalmazza, ezt saját magunknak kell kimentenünk biztonságos helyre a *C:\rEVOL Express* mappából. Csak cégadatok változásakor vagy a program bővítésekor szükséges újabb másolatot menteni belőle.

## Windows Vista és Windows 7 tulajdonosoknak fontos információk!

### **Régebbi verziókról történő áttérés**

Az 5.0 (rEVOL Express) verzió előtti programok **NEM** támogatottak Vista és Windows 7 alatt, ezért az adatbázis átemeléskor különös körültekintéssel kell eljárni (abban az esetben, ha már a korábbi számlázó program is a Vista vagy Windows 7 operációs rendszerre lett telepítve).

A Vista és a Windows 7 biztonsági rendszere miatt az adatbázis átemelése nem lesz sikeres, ha nem Rendszergazdaként futtatjuk az átemelőt. Adatvesztést is okozhat ez a figyelmetlenség, ezért a következő lépéseket kell megtenni:

- Készítsünk biztonsági másolatot a régebbi program adatbázisáról. Használhatjuk a régi program archiválóját, vagy másoljuk ki biztonságos helyre a program *Data* könyvtárát!
- Nyissuk meg a *Start* menüben a *Revol Express* csoport *Kiegészítők* mappáját, és az *Adatbázis átemelő* ikonra **JOBB** egérgombbal kattintsunk.
- A megjelenő menüben válasszuk a **Futtatás Rendszergazdaként** pontot. A figyelmeztetésnél engedélyezzük a hozzáférést.
- Végezzük el az adatbázis átemelését.

### **Hova ne telepítsünk?**

A Vistában és a Windows 7-ben található rendszervédelem miatt **NEM** támogatjuk a program telepítését a **Program Files** és a **Windows könyvtárakba**! Amennyiben mégis ezekbe a mappákba telepítenénk a programot, az első karbantartásnál adatvesztés léphet fel! Ebben az esetben **nem vállalunk garanciát a hibás működésre!**

Ilyen esetekben az alábbi megoldások közül lehet választani:

- Adatbázis karbantartást nem szabad végezni, és a mentést kézzel kell elvégezni az alábbi könyvtárakból: a telepített Revol Express mappán belül, valamint a **C:\Felhasználók\{felhasználó}\AppData\Local\VirtualStore** (rejtett) mappán belül a **COMP000** kezdetű könyvtárak és a **RevLicense.mdb** állományokat kell kimásolni.
- Ki kell kapcsolni a **Felhasználói Fiókok Felügyeletét (UAC)** a Vezérlőpulton belül a Felhasználói fiókok beállításainál, és ezután használható a program. (Biztonsági szempontból hosszú távon ez **NEM** ajánlott megoldás!)
- Az összes programkomponenst (Revol Express program, Rendszerfelügyelő) Rendszergazdai módban kell indítani. Ezt be lehet kapcsolni a parancsikon tulajdonságlapján, a Kompatibilitás fülön a **Futtatás Rendszergazdaként** opció alatt.

### **Nem látszódnak a hálózati meghajtók**

Hálózatos telepítésnél, ha nincs kikapcsolva a **Felhasználói Fiókok Felügyelete (UAC)**, akkor a telepítő nem fogja látni a hálózati meghajtókat.

Ebben az esetben ideiglenesen kapcsoljuk ki a Vezérlőpulton a Felhasználói beállítások alatt a **Felhasználói Fiókok Felügyeletét (UAC)**, a gép újraindítása után telepítsük fel a Revol Expresset, majd ennek végeztével kapcsoljuk vissza ezt a funkciót.

## Frissítéskor felmerülő problémák

### ***Az Adatbázis konvertáló hibásnak találja a termékkódot***

**Ha az Adatbázis konvertálóban látható az eredeti termékkód, és a beírt kódra mégis hibát kapunk, annak kétféle oka lehet:**

- Ha a termékkód első mezőjében lévő kódrészlet és a felette lévő kód eleje nem ugyanaz. Ez minden esetben állandó, tehát vásárlás után nem változik. Ha mégis más lenne, kérjük, vegye fel a kapcsolatot a termék tanácsadóval (e-mail vagy telefon)!
- Ha a nem megfelelő verzió van telepítve, melyhez kódot kapta. Ilyenkor nézze meg a rEVOL Express belépési ablakának jobb felső sarkában lévő Verziószámot, és ehhez kérjen kódot a Termék tanácsadásunktól (e-mail vagy telefon). Ha nem lát verziószámot a bejelentkezési képernyőn, frissítse a programját (meglévő terméktámogatás esetén!)

### ***Az Adatbázis konvertálóban nem látszódik az eredeti termékkód***

**Ha az Adatbázis konvertálóban nem látszódik az eredeti termékkód, csak üres, szürke mezők jelennek meg, azt jelenti, hogy a frissítést nem jól hajtotta végre, tehát nem az eredeti könyvtárba telepítette az új verziót. Ilyenkor futtassa a telepítőt újra és telepítse az eredeti helyre! Az eredeti telepítés helyét egyszerűen megtudhatja: amelyik mappában megtalálja a COMP0002 mappát, az az éles program mappája (helyi, normál módú telepítés esetén).**

## A legtöbb hiba esetén alkalmazandó megoldások

### ***Általános javítási lépések***

**Program használata során fellépő hibákra az alábbi lépések nyújthatnak megoldást.**

**Minden lépés után ellenőrizzük, hogy megoldódott-e a probléma!**

- Végezzünk el egy *Cégadatok karbantartását* a Rendszerfelügyelőben
- A telepítőlemez **Common** könyvtárában lévő **CCommon32.bat** fájlt futtassuk. Ha biztosra akarunk menni, a Windows Csökkentett módjában tegyük ezt meg!
- Készítsünk mentést a *Cégadatok mentése* gombbal a Rendszerfelügyelőben, majd másoljuk ki biztonságos helyre a C:\rEVOL Express könyvtárból a **COMP** kezdetű könyvtárakat és a **rEVLlicense.mdb** állományt! Ezután telepítsük újra a programot a következő pontban történő leírás alapján! Telepítés végén a kimentett **COMP** könyvtárakat és **rEVLlicense.mdb**-t tegyük vissza a telepített helyére, felülírva az ottaniakat.

### ***Újratelepítés vagy költöztetés lépései***

**Az újratelepítéshez vagy a más gépre történő költöztetéshez az alábbi lépések megtételére van szükség:**

- Készítsünk egy adatbázismentést a Rendszerfelügyelőben a *Cégadatok mentése* gombbal. Fontos, hogy a kék kijelölés a saját cégünkön legyen!
- Lépünk be a C:\rEVOL Express könyvtárba és készítsünk másolatot a **COMP** kezdetű könyvtárakról és a **rEVLlicense.mdb**-ről egy biztonságos helyre

- (Újratelepítésnél!) Távolítsuk el a programot a *Start menüben* lévő *rEVOL Express* csoportban található eltávolítóval
- (Újratelepítésnél!) Nyissunk egy Sajátgépet és töröljük kézzel a *C:\rEVOL Express* mappát
- Telepítsük fel a programot
- A lementett **COMP** könyvtárakat és **rEVL**license.mdb-t másoljuk vissza a feltelepített könyvtárba, felülírva az ottaniakat

## **Nyomtatásnál előforduló problémák**

Ha az alábbi jelenségek egyike előfordul a számlázás során, akkor valószínűleg nyomtatási problémáról van szó:

- A nyomtatási kép helyett hibaiüzenet jelenik meg
- Crystal Reports fejlécű vagy szövegű ablak jelenik meg és a hibakód -214-gyel kezdődik
- A nyomtatóból csak a második példány jön ki, eredeti nem
- A nyomtató üres lapokat ad a számlák között
- A nyomtató nem nyomtat
- A nyomtatási képen jó a megjelenés, de a kinyomtatott számla furcsa betűket és számokat tartalmaz

Ilyen esetekben a következő megoldások segíthetnek (a program bezárása után!):

- Lépünk be a Windows vezérlőpultjába és töröljük a nyomtatót, majd telepítjük újra
- Az aktuális rEVOL Express programunk telepítőjét futtassuk le újra, Windows XP vagy régebbi rendszerek esetében a Windows Csökkentett módjában (<F8> billentyű gépindításkor), Vista és Windows 7 esetében kikapcsolt víruskereső mellett.
- Nyomtató váltása esetén először mindig zárjuk be a programot, majd jelöljük meg a Windows vezérlőpultjában az alapértelmezett nyomtatót (amelyikkel nyomtatni szeretnénk) és csak ezután nyissuk meg a rEVOL Expresset! Fontos, hogy **a programban soha ne váltsunk nyomtatót**, különben a nyomtatott számla rosszul jelenik meg!
- Üres lapdobáskor ellenőrizzük a nyomtató papírbeállításait! Elképzelhető, hogy az A4 helyett **Letter** beállításnál nem fog üres oldalt nyomtatni.

Ha a nyomtatási kép nem jelenik meg, és a program nem reagál semmire, az alábbi lépéseket kell megtenni:

- a Nyomtatási kép gomb megnyomása után engedjük el az egeret, és nyomjuk meg a baloldali ALT billentyűt egyszer
- ezután nyomjuk meg egyszer a lefelé nyilat, megjelenik egy menü
- a menüben válasszuk a lefelé nyíllal az Áthelyezést, majd üssünk egy Entert
- ha a menü jobboldalon bukkant fel, akkor a balra mutató nyilat nyomogassuk, ha baloldalon láttuk a menüt, akkor a jobb nyilat nyomogassuk. Egy keret jelenik meg a mozgatás hatására
- amint a képernyő közepére érünk, üssük le az Entert, majd egérrel igazítsunk a nyomtatási kép pozícióján, majd zárjuk be.