

# ONLINECOUNTER 98

## PROBLEMLÖSUNGEN

### April 1998

Diese Datei gibt Ihnen Hilfestellungen auf mögliche Probleme, die mit OnlineCounter 98 auftreten können.

---

## INSTALLATION

### **PROBLEM: Ich kann nicht alle Dateien aus dem heruntergeladenen zip-Archiv entpacken.**

LÖSUNG: Vielleicht benutzen Sie einen 16-Bit-Entpacker, wie z.B. pkunzip. Im OnlineCounter-zip-Archiv sind auch Dateien mit langen Dateinamen enthalten, die 16-Bit-Entpacker nicht entpacken können. Sie sollten auf einen 32-Bit-Entpacker aktualisieren, z.B. auf das bewährte WinZip (erhältlich unter <http://www.winzip.de>). Können Sie auch mit einer 32-Bit-Version von WinZip das zip-Archiv nicht entpacken, dann wurde das Archiv vermutlich fehlerhaft oder unvollständig aus dem Internet übertragen. Sie sollten in diesem Fall OnlineCounter erneut vollständig downloaden, am besten getrennt als Disk 1 und Disk 2 (nähere Informationen hierzu finden Sie auf der Downloadseite unter <http://www.swf3.de/onlinecounter/download.htm>).

### **PROBLEM: Das Setup-Programm gibt zu Beginn der Installation die Fehlermeldung "Die erforderliche .DLL-Datei MSVCRT40.DLL wurde nicht gefunden" aus und bricht dann ab.**

LÖSUNG: Diese DLL fehlt auch Ihrem PC. Sie wird aber von OnlineCounter benötigt. Daß sie nicht standardmäßig bei OnlineCounter mitgeliefert wird liegt daran, daß sie sehr stark verbreitet ist (wird z.B. bei zahlreichen Microsoft-Produkten und Sharewareprogrammen mitgeliefert). Die Chance, daß die Datei also bereits auf Ihrem System vorhanden sein könnte, ist so groß, daß Sie nicht beige packt wurde, um die zip-Datei, die Sie heruntergeladen haben, möglichst klein zu halten.

Sie können die fehlende DLL nachträglich downloaden.

Geben Sie folgende URL in Ihr Browser-Adreßfeld ein:

<http://www.swf3.de/onlinecounter/progs/c-dlls.zip>

Sie laden dann ein zip-Archiv herunter, das die fehlende DLL enthält.

### **PROBLEM: Das Setup-Programm läuft zunächst einwandfrei und installiert auch alle Dateien. Es gibt an: "Setup aktualisiert Ihr System...". Plötzlich gibt es die Fehlermeldung "Fehler bei der Registrierung der Datei ...COMCTL32.OCX" aus und bricht dann ab.**

LÖSUNG: Auf Ihrem PC fehlt vermutlich die Datei MFC40.DLL. Sie wird aber von OnlineCounter benötigt. Daß sie nicht standardmäßig bei OnlineCounter mitgeliefert wird liegt daran, daß sie sehr stark verbreitet ist (wird z.B. bei zahlreichen Microsoft-Produkten und Sharewareprogrammen mitgeliefert). Die Chance, daß die Datei also bereits auf Ihrem System vorhanden sein könnte, ist so groß, daß Sie nicht beige packt wurde, um die zip-Datei, die Sie heruntergeladen haben, möglichst klein zu halten.

Sie können die fehlende DLL nachträglich downloaden.

Geben Sie folgenden URL in Ihr Browser-Adreßfeld ein:

<http://www.swf3.de/onlinecounter/progs/c-dlls.zip>

Sie laden dann ein zip-Archiv herunter, das die fehlende DLL enthält.

### **PROBLEM: Das Setup-Programm gibt zu Beginn der Installation die Meldung "Unerwarteter Fehler; Anwendung wird beendet" bzw. "Unexpected error; quitting" aus und bricht dann ab.**

LÖSUNG: Auf Ihrem System befinden sich nicht zueinander kompatible OLE-Automatisations-Dateien. Davon betroffen sind die Dateien OLEPRO32.DLL und OLEAUT32.DLL. Dieses Problem kann z.B. durch eine nicht ordnungsgemäße Installation oder Deinstallation eines anderen Programms entstanden sein.

Sie können sich zur Beseitigung des Problems die korrekten DLLs aus dem Internet downloaden.

Geben Sie folgenden URL in Ihr Browser-Adreßfeld ein:

<http://www.swf3.de/onlinecounter/progs/ole-dlls.zip>

Sie laden dann ein zip-Archiv herunter, das die fehlenden DLLs enthält.

Im zip-Archiv befindet sich auch eine Installationsanleitung.

## DEINSTALLATION

**PROBLEM: Beim Deinstallieren von OnlineCounter erhalte ich die Meldung, daß einige Komponenten nicht entfernt werden konnten.**

Lösung: Dieser Fehler tritt u.a. dann auf, wenn Sie die Verknüpfungen zum OnlineCounter-Programm, die beim Setup im Menü "Start" angelegt werden, löschen oder verschieben. OnlineCounter finden dann beim Deinstallieren die Verknüpfungen nicht mehr und gibt die Meldung aus. OnlineCounter wurde trotzdem erfolgreich von Ihrem System entfernt.

**PROBLEM: Ich hatte ein Update von einer früheren OnlineCounter-Version auf eine neuere durchgeführt. Beim Deinstallieren erscheint jetzt die Meldung, daß das OnlineCounter-Verzeichnis nicht gelöscht werden kann und einige Komponenten nicht vom System entfernt werden können.**

Lösung: Dieses Problem tritt deswegen auf, da durch das Update zusätzliche Dateien installiert worden sind, die bei der ersten Installation noch nicht kopiert wurden. Das Deinstallationsprogramm kann aber nur die Dateien entfernen, die beim allerersten Installieren kopiert wurden. Abhilfe: Löschen Sie die noch verbliebenen Dateien per Hand aus Ihrem OnlineCounter-Programmordner, danach den Ordner selbst. OnlineCounter wurde dennoch korrekt und vollständig von Ihrem System entfernt.

## PROBLEME IM BETRIEB VON ONLINECOUNTER

**PROBLEM: Sobald ich OnlineCounter starte, erscheint die Fehlermeldung "Laufzeitfehler 13: Datentypen unverträglich", und OnlineCounter wird beendet. Ich kann OnlineCounter nicht erfolgreich starten. Wodurch wird diese Fehlermeldung verursacht?**

Lösung: Vermutlich hat OnlineCounter Probleme mit Ihren Windows-Ländereinstellungen. Sie sollten Ihre Ländereinstellungen in der Systemsteuerung auf die Standardwerte für Ihr Land zurücksetzen, dann sollte OnlineCounter korrekt starten. Evtl. sind einige Versuche notwendig, bis Sie die Ländereinstellungen so angepaßt haben, daß OnlineCounter korrekt startet.

**PROBLEM: Ich verwende ISDN und habe die CAPI-Überwachung in OnlineCounter aktiviert. Jedoch werden meine ISDN-Verbindungen von OnlineCounter nicht erkannt. Was ist die Ursache des Problems?**

Lösung: Die CAPI-Überwachung von OnlineCounter überwacht nur die 32-Bit-CAPI 2.0 (CAPI2032.DLL). Wenn Sie Verbindungen aufzeichnen möchten, die über die CAPI 1.1 oder eine 16-Bit-CAPI (CAPI20.DLL) hergestellt werden, kann OnlineCounter die Verbindung nicht automatisch erkennen. Sie müssen in diesem Fall die Verbindung manuell in OnlineCounter aufzeichnen.

**PROBLEM: Ich verwende T-Online und habe die ISDN-CAPI-Überwachung in OnlineCounter aktiviert. Wenn ich nun eine ISDN-Verbindung zu T-Online aufbaue, wird diese von der ISDN-CAPI-Überwachung nicht erkannt. Was ist die Ursache hierfür?**

Lösung: Sie verwenden vermutlich den T-Online-Decoder zum Verbindungsaufbau mit T-Online. OnlineCounter kann jedoch ISDN-Verbindungen zu T-Online 2.0, die über den Decoder hergestellt werden, mit der ISDN-CAPI-Überwachung nicht erkennen, da der Decoder die 16-Bit-CAPI verwendet, OnlineCounter jedoch nur die modernere 32-Bit-CAPI überwacht. Sie sollten daher das DFÜ-Netzwerk zum Verbindungsaufbau mit T-Online verwenden, da dieses OnlineCounter problemlos überwachen kann. Ferner gestattet das DFÜ-Netzwerk als direkter Teil von Windows 95/NT eine optimale Verbindung hinsichtlich Geschwindigkeit und Stabilität. Informationen dazu, wie das DFÜ-Netzwerk für T-Online eingerichtet werden kann, finden Sie unter:

<http://home.t-online.de/home/albert.rommel/ppp.htm>

**PROBLEM: Ich habe die Modem-Überwachung aktiviert und OnlineCounter so eingestellt, daß beim Programmstart sofort die Überwachung begonnen wird. Beim Programmstart startet OnlineCounter aber sofort mit der Aufzeichnung einer Verbindung, obwohl gar keine besteht. Wenn ich die**

**Verbindungsaufzeichnung trenne, wird sofort eine neue Verbindung aufgezeichnet. Ich kann die Modem-Überwachung nicht mehr ausschalten, und das OnlineCounter-Hauptfenster läßt sich nicht mehr erreichen. Was ist zu tun?**

Lösung: Vermutlich verwenden Sie ein virtuelles ISDN-Modem, das OnlineCounter nicht korrekt überwachen kann. Sie sollten die Modem-Überwachung jetzt dauerhaft deaktivieren. Gehen Sie dazu folgendermaßen vor:

1. Öffnen Sie den OnlineCounter-Programmordner (z.B. C:\Programme\OnlineCounter)
2. In diesem Ordner befindet sich ein Programm namens "Rettungsprogramm.exe".

Führen Sie dieses Programm aus.

3. Deaktivieren Sie im Rettungsprogramm die Modemüberwachung.

4. Wenn Sie OnlineCounter neu starten, sollte das Problem beseitigt sein.

**PROBLEM: Ich habe die Modem-Überwachung aktiviert. OnlineCounter möchte auch dann Verbindungen aufzeichnen, wenn ich von jemandem angerufen werde. Warum möchte OnlineCounter von sich aus Verbindungsgebühren berechnen, die für mich gar nicht anfallen?**

Lösung: OnlineCounter liest am Modem das Carrier-Detect (DCD)-Bit aus und stellt dadurch fest, ob eine Verbindung besteht. Dieses Bit wird am Modem auch gesetzt, wenn Sie angerufen werden und Ihr Modem aktiv wird. OnlineCounter kann nicht erkennen, ob Sie den Anruf gestartet haben, oder ob jemand anders Sie angerufen hat.

Teilen Sie OnlineCounter daher mit, daß die erkannte Verbindung ein eingehender Anruf ist, für den Sie keine Gebühren zahlen müssen. Aktivieren Sie dazu die Option "Verbindung nicht aufzeichnen, da eingehender Anruf", wenn Sie von OnlineCounter nach der Tarifzone für die Verbindung gefragt werden. OnlineCounter wird diese Verbindung dann nicht aufzeichnen.

**PROBLEM: Ich habe die Modem-Überwachung aktiviert und möchte auch Faxe überwachen. Immer wenn ich ein Fax mit meinem Modem versende, erkennt OnlineCounter mehrere kurz aufeinanderfolgende Verbindungen. Die Fax-Verbindung wird nicht richtig aufgezeichnet.**

Lösung: OnlineCounter liest am Modem das Carrier-Detect (DCD)-Bit aus und stellt dadurch fest, ob eine Verbindung besteht. Dieses Bit ist am Modem immer dann konstant gesetzt, wenn eine Verbindung besteht. Einige Modems setzen beim Faxen dieses Bit allerdings öfters hintereinander und schalten es auch in unregelmäßigen Abständen wieder aus. Daher nimmt OnlineCounter mehrere aufeinanderfolgende kurze Verbindungen an. Wenn Sie ein Modem mit solch einem Verhalten benutzen, sollten Sie beim Faxen kurzfristig die Modem-Überwachung deaktivieren. Klicken Sie dazu mit der rechten Maustaste auf das OnlineCounter-Symbol in der Taskleiste und deaktivieren Sie im Kontextmenü den Befehl "Modem überwachen". Sie können die Fax-Verbindung dann per Hand zu Ihren bisherigen Verbindungen hinzufügen, damit die angefallenen Gebühren der Fax-Verbindung z.B. in Ihren Budgets berücksichtigt werden.

**PROBLEM: Ich habe die Modem-Überwachung aktiviert und möchte auch Faxe überwachen. Immer wenn ich ein Fax mit meinem Modem versende, erkennt OnlineCounter aber nicht, daß eine Verbindung besteht. Die Faxverbindung wird von OnlineCounter überhaupt nicht bemerkt und folglich nicht aufgezeichnet.**

Lösung: OnlineCounter liest am Modem das Carrier-Detect (DCD)-Bit aus und stellt dadurch fest, ob eine Verbindung besteht. Dieses Bit ist am Modem immer dann konstant gesetzt, wenn eine Verbindung besteht. Einige Modems setzen beim Faxen dieses Bit nicht. Daher erkennt OnlineCounter auch nicht, daß eine Fax-Verbindung besteht. Wenn Sie ein Modem mit solch einem Verhalten benutzen, dann müssen Sie Faxverbindungen manuell mit OnlineCounter aufzeichnen.

Vielleicht ist es aber auch möglich, Ihrem Modem mit einem AT-Befehl beizubringen, daß es in Zukunft das DCD-Bit bei Faxverbindungen setzen soll. Informationen hierzu finden Sie möglicherweise in Ihrem Modemhandbuch.

**PROBLEM: Ich habe die Modem-Überwachung aktiviert. Immer wenn ich mein Modem aus- oder einschalte, meldet OnlineCounter eine neue Verbindung und beginnt mit der Gebührenaufzeichnung. Warum berechnet OnlineCounter Gebühren, wenn mein Modem ausgeschaltet ist oder eingeschaltet wird?**

Lösung: OnlineCounter liest am Modem das Carrier-Detect (DCD)-Bit aus und stellt dadurch fest, ob eine Verbindung besteht. Dieses Bit ist am Modem immer dann konstant gesetzt, wenn eine Verbindung besteht. Einige Modems setzen beim Aus- bzw. Einschalten dieses Bit noch kurz, wodurch OnlineCounter annimmt, eine Verbindung sei aufgebaut worden. Dieses Verhalten tritt jedoch nicht bei allen Modems auf. Sollten Sie ein Modem verwenden, wo dieses Problem auftritt, dann sollten Sie vor dem Aus- bzw. Einschalten des Modems die Modem-

Überwachung deaktivieren. Klicken Sie dazu mit der rechten Maustaste auf das OnlineCounter-Symbol in der Taskleiste und deaktivieren Sie im Kontextmenü den Befehl "Modem überwachen".

Wenn Sie das Modem wieder verwenden möchten, schalten Sie es zuerst ein, und klicken Sie dann erneut auf "Modem überwachen" im Kontextmenü. Der Menübefehl wird mit einem Häkchen gekennzeichnet, und die Modemüberwachung ist wieder aktiv.

Anstelle dieser Vorgehensweise können Sie aber auch einfach angeben, daß OnlineCounter die erkannte angebliche Modemverbindung nicht aufzeichnen soll. Klicken Sie dazu auf "Verbindung nicht aufzeichnen, da eingehender Anruf", wenn Sie von OnlineCounter nach der Tarifzone für die Verbindung gefragt werden.

**PROBLEM: Wenn ich mit der PC-Direktverbindung von Windows 95 eine Verbindung zu meinem zweiten Computer herstelle, erkennt OnlineCounter eine gebührenpflichtige Verbindung.**

Lösung: Windows 95 macht intern keinen Unterschied zwischen PC-Direktverbindungen und DFÜ-Netzwerkverbindungen. Daher kann OnlineCounter nicht erkennen, daß keine gebührenpflichtige DFÜ-Netzwerkverbindung, sondern lediglich eine PC-Direktverbindung zu einem anderen PC besteht. Beenden Sie deshalb OnlineCounter, bevor Sie eine PC-Direktverbindung benutzen. Oder wählen Sie "Verbindung nicht aufzeichnen", wenn Sie von OnlineCounter nach der Tarifzone für die DFÜ-Netzwerkverbindung (die ja eigentlich eine PC-Direktverbindung ist) gefragt werden. OnlineCounter wird dann diese PC-Direktverbindung in Zukunft nicht mehr aufzeichnen.

**PROBLEM: Ich verwende Windows NT. Die Gebühren-Anzeige in den Titelleisten funktioniert nicht richtig, die Gebühren werden nicht dargestellt, und die komplette Titelleiste wird gelöscht.**

Lösung: Dieses Problem tritt nur unter Windows NT auf und wird durch einen Bug im Service-Pack 2 verursacht. Sie sollten Service-Pack 3 (oder höher) installieren, mit dem das Problem nicht mehr auftritt.

**PROBLEM: Ich möchte, daß OnlineCounter nicht die deutschen, sondern die österreichischen bzw. Schweizer Telekomtarife benutzt. Beim Programmstart sind jedoch immer die deutschen Tarife aktiviert. Was muß ich einstellen, damit OnlineCounter die österreichischen bzw. Schweizer Tarife benutzt?**

Lösung: Stellen Sie sicher, daß in den Windows-Ländereinstellungen in der Systemsteuerung als Gebietsschema "Deutsch (Österreich)" bzw. "Deutsch (Schweiz)" eingestellt ist. Dann wird OnlineCounter automatisch die entsprechenden Telekomtarife verwenden.

**PROBLEM: Ich habe einen Provider in OnlineCounter eingerichtet. Allerdings zeichnet OnlineCounter bei mir keine Providergebühren auf, es werden nur die Telefongebühren berechnet. Die entsprechenden Providerspalten im Verbindungsordner bleiben leer. Was ist die Ursache des Problems?**

Lösung: Vermutlich ist Ihr Provider nicht im Telefonbuch für die betreffenden Verbindungen angegeben. Es genügt nämlich nicht, einen Provider lediglich in OnlineCounter einzurichten. OnlineCounter muß auch wissen, bei welchen Verbindungen schließlich die Providergebühren berechnet werden sollen.

Öffnen Sie daher im Menü "Datei" Ihr Telefonbuch und stellen Sie sicher, daß Ihr Provider für jede der dort aufgeführten Verbindungen angegeben ist, bei der Providergebühren berechnet werden sollen. Wenn Sie im Telefonbuch auf eine Verbindung doppelklicken, erscheint ein Dialogfeld, in dem Sie den Provider für die Verbindung angeben können. In Zukunft sollte OnlineCounter dann bei der Aufzeichnung dieser Verbindung auch die Providergebühren berechnen.

**PROBLEM: OnlineCounter scheint nicht alle temporären Dateien zu löschen, die vom Programm angelegt werden. Nach einem Neustart von Windows finden sich noch einige verbliebene temporäre Dateien in meinem TEMP-Ordner, die offensichtlich von OnlineCounter stammen.**

Lösung: Dabei handelt es sich um ein bekanntes Problem. OnlineCounter löscht die von ihm angelegten temporären Dateien nicht aus dem TEMP-Ordner, wenn Windows beendet wird und OnlineCounter noch aktiv ist. Wird OnlineCounter hingegen beendet, bevor Windows heruntergefahren wird, werden die Dateien gelöscht. Eine Abhilfe ist für dieses Problem leider nicht möglich. Sie sollten daher von Zeit zu Zeit Ihren TEMP-Ordner kontrollieren und die verbliebenen Dateien löschen.

Hinweis: Windows NT ist von diesem Problem nicht betroffen.

**PROBLEM: Beim Schließen bzw. Öffnen von "Meine Verbindungen" tritt ein schwerer Fehler auf (z.B. Ungültige Seite in GDI.EXE, unter Windows NT auch "Der Vorgang Read konnte nicht auf dem Speicher**

**durchgeführt werden"). Manchmal kann ich den Verbindungsordner überhaupt nicht öffnen. Woran könnte das liegen?**

Lösung: Es ist bekannt, daß dieser Fehler durch fehlerhafte Matrox-Grafiktreiber verursacht werden kann. Betroffen sind sowohl Grafiktreiber der Millennium- als auch der Mystique-Serie. Bei der neuesten Matrox-Treiber-Version tritt der Fehler nicht mehr auf. Sie sollten sich den neuesten Treiber für Ihre Grafikkarte besorgen, z.B. von der Matrox-Website unter <http://www.matrox.com>

**PROBLEM: Die Symbole in der Symbolleiste in "Meine Verbindungen" werden nicht richtig dargestellt, nur die beiden letzten Symbole werden korrekt angezeigt. Woran könnte das liegen?**

Lösung: Dieses Problem wird durch einen Fehler in älteren Matrox-Grafiktreibern verursacht. Mit den neuesten Matrox-Grafiktreibern tritt das Problem nicht mehr auf. Sie sollten sich die neuesten Treiber für Ihre Matrox-Grafikkarte besorgen, z.B. von der Matrox-Website unter <http://www.matrox.com>.

**PROBLEM: Ich kann "Meine Verbindungen nicht" öffnen. Immer, wenn der Verbindungsordner geöffnet wird, erscheint eine Fehlermeldung "Laufzeitfehler 48: Fehler beim Laden einer DLL-Datei", und der Verbindungsordner wird geschlossen.**

Lösung: Vermutlich haben Sie kürzlich ein neues Programm installiert, das mit Visual Basic 5.0 entwickelt wurde. Dieses Programm ersetzte die Datei COMCTL32.OCX, die bei OnlineCounter mitgeliefert wird, durch eine neuere Fassung. Damit der Verbindungsordner jedoch mit dieser neuen Version der Datei COMCTL32.OCX funktioniert, muß zusätzlich die Datei STDOLE2.TLB auf Ihrem System vorhanden sein. Wahrscheinlich wurde aber genau diese Datei bei dem von ihnen kürzlich installierten Visual Basic 5.0-Programm nicht mitgeliefert, und die Datei fehlt nun auf Ihrem System. Daher läßt sich der Verbindungsordner nicht mehr öffnen.

Geben Sie <http://www.swf3.de/onlinecounter/progs/stdole2.zip> in Ihr Browser-Adreßfeld ein, um die fehlende Datei jetzt zu downloaden. Kopieren Sie diese nach dem Entpacken in Ihren Windows-System-Ordner (z.B. C:\Windows\System). Der Verbindungsordner sollte danach wieder korrekt angezeigt werden.

## IMMER NOCH RATLOS?

Sollten Sie weitere Probleme mit OnlineCounter haben, dann sollten Sie zunächst die OnlineCounter-Support-Seite im Internet besuchen. Hier finden Sie Antworten auf oft gestellte Fragen und Problemlösungen, die in dieser Datei noch nicht behandelt werden konnten.

Die Support-Seite finden Sie unter: <http://www.swf3.de/onlinecounter/support.htm>

Sollten Ihnen die dort angebotenen Informationen nicht weiterhelfen, dann schreiben Sie bitte mit der genauen Beschreibung des Fehlers, der verwendeten OnlineCounter-Version und unter Angabe der Umstände, die den Fehler herbeigeführt haben, an:

[Roland Siegert <onlinecounter@gmx.de>](mailto:Roland.Siegert@onlinecounter@gmx.de)

Betrifft Ihr Problem jedoch die CAPI-Überwachung von OnlineCounter (das CAPI-Add-On), dann wenden Sie sich an Jens Zahner, den Entwickler des CAPI-Add-Ons.

Schreiben Sie dazu an: [Jens Zahner <isdn-feedback@gmx.de>](mailto:Jens.Zahner@isdn-feedback@gmx.de)