

# Applikationsserver konnte nicht kontaktiert werden

Meldung im Control-Center oder den Auskünften innerhalb der Office Line

## Impressum

Sage GmbH  
Emil-von-Behring-Str. 8-14  
60439 Frankfurt am Main

## © Copyright 2016 Sage GmbH

Die Inhalte und Themen in dieser Unterlage wurden mit sehr großer Sorgfalt ausgewählt, erstellt und getestet. Fehlerfreiheit können wir jedoch nicht garantieren. Sage haftet nicht für Fehler in dieser Dokumentation. Die Beschreibungen stellen ausdrücklich keine zugesicherten Eigenschaften im Rechtssinne dar.

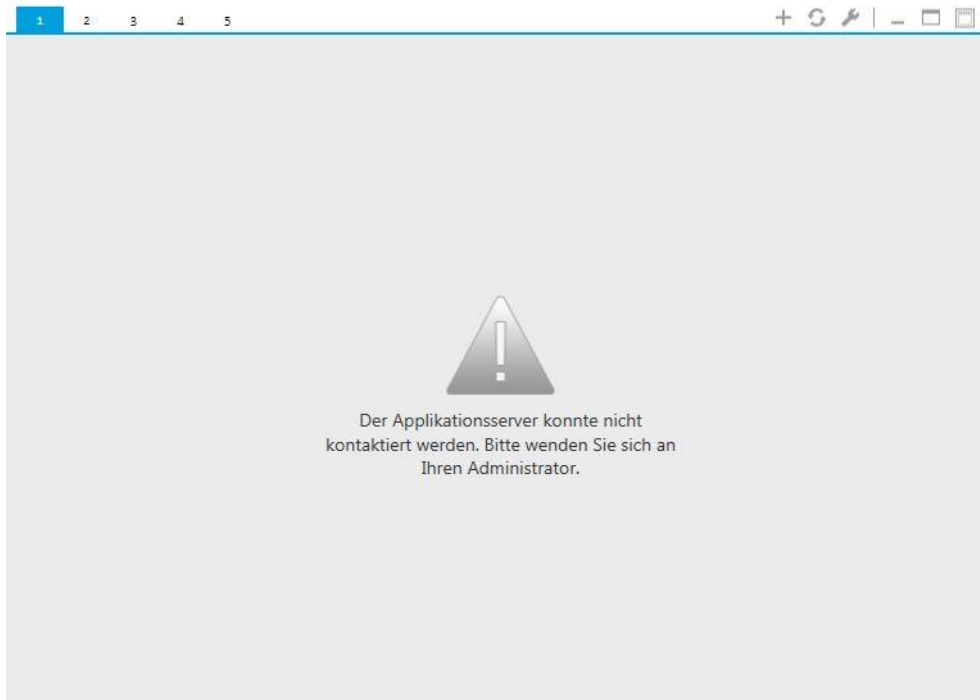
# Inhaltsverzeichnis

<b>1.0</b>	<b>Beschreibung des Problems</b>	<b>3</b>
<b>2.0</b>	<b>Mögliche Ursachen und die passenden Lösungen</b>	<b>4</b>
2.1	Läuft der Applikationsserverdienst am zentralen Server?	4
2.2	Werden die Isolationsprozesse gebildet?	5
2.3	Ist die Datenbank im Netzwerk freigegeben?	5
2.4	Enthält die Datenbank in der Bezeichnung ein + Zeichen?	6
2.5	Sind im Kennwort des Office Line Benutzers bestimmte Sonderzeichen enthalten oder hat der Benutzer keine Bezeichnung gesetzt?	8
2.6	Stimmt die DNS-Namensauflösung des Servers (Wenn Domänenumgebung)?	9

# 1.0 Beschreibung des Problems

Im Control-Center (ab Version Office Line Evolution 2012) oder in den Auskünften (ab Version 2013) der Office Line, erscheint die Meldung:

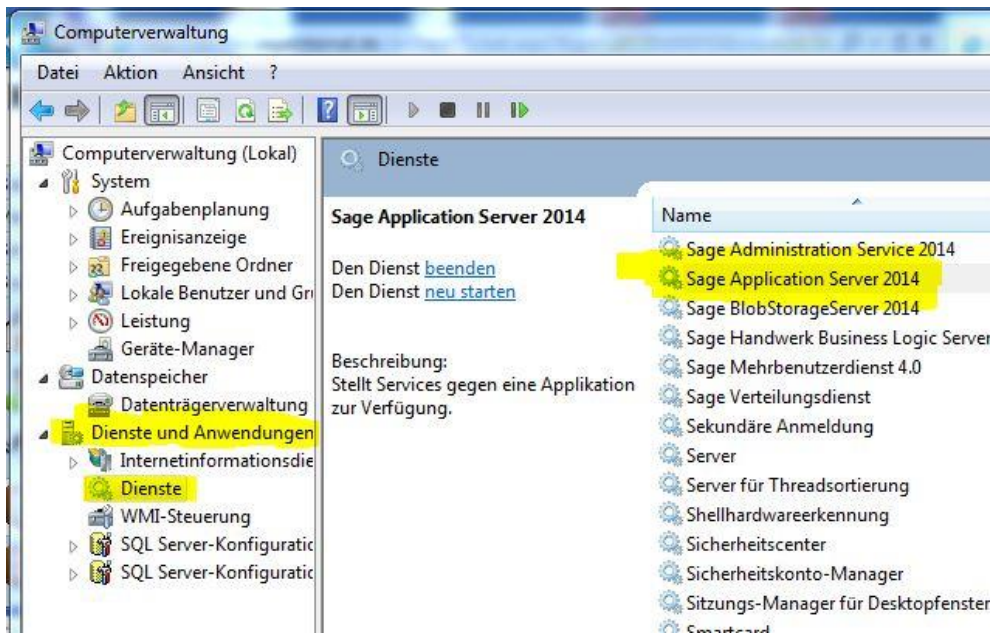
"Der Applikationsserver konnte nicht kontaktiert werden".



## 2.0 Mögliche Ursachen und die passenden Lösungen

### 2.1 Läuft der Applikationsserverdienst am zentralen Server?

- Durch einen Rechtsklick auf „**Computer**“ -> „**Verwaltung**“ am zentralen Server, auf dem Sage installiert ist, gelangt man in die Verwaltung des Systems.
- Dort kann links unter dem Menüpunkt „**Dienste und Anwendungen**“ -> „**Dienste**“ überprüft werden, ob der Dienst „**Sage Application Server 201X**“ aktiviert ist.

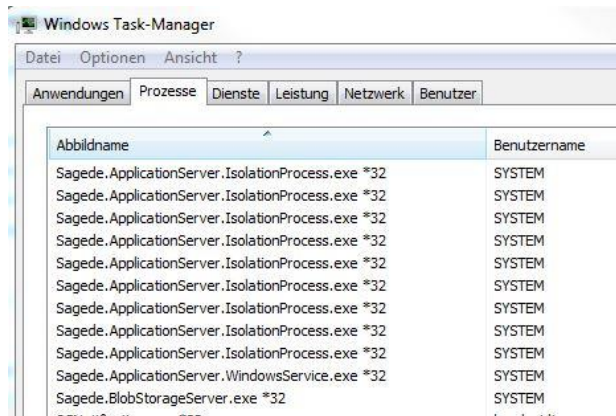


## 2.2 Werden die Isolationsprozesse gebildet?

Wenn der unter Punkt 1 benannte „Sage Application Server 201X“-Dienst läuft, sollten anschließend automatisch die Isolationsprozesse des Applikationsservers gebildet werden.

Diese können Sie sich im Task-Manager (STRG + Alt + Entf) unter „Prozesse“ anzeigen lassen: „Sagede.ApplicationServer.IsolationProcess.exe“

**Wichtig:** Es muss vorher auf „Prozesse aller Benutzer anzeigen“ geklickt werden.

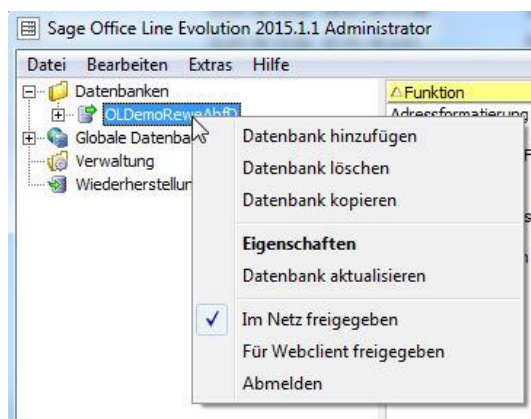


## 2.3 Ist die Datenbank im Netzwerk freigegeben?

Bitte überprüfen Sie im „Administrator“-Programm der Office Line, ob die betroffene Datenbank im Netzwerk freigegeben ist.

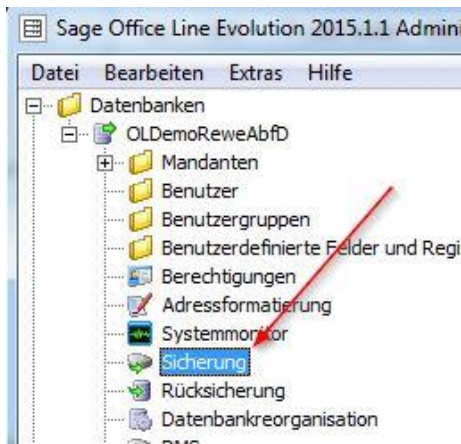
Dazu klicken Sie bitte per Rechtsklick auf die jeweilige Datenbank, melden sich mit dem „sa“-Administratorbenutzer an der SQL Datenbank an und wählen im Kontextmenü den Punkt „Im Netz freigegeben“.

Ob eine Datenbank im Netzwerk freigegeben ist, erkennen Sie direkt an dem grünen Pfeil im Symbol vor dem Datenbankname.

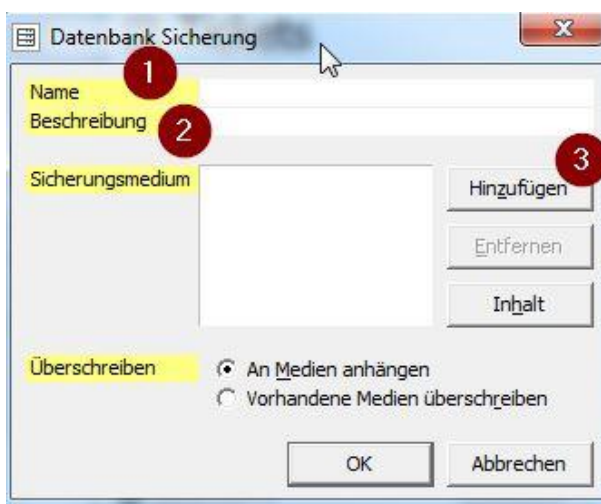


## 2.4 Enthält die Datenbank in der Bezeichnung ein + Zeichen?

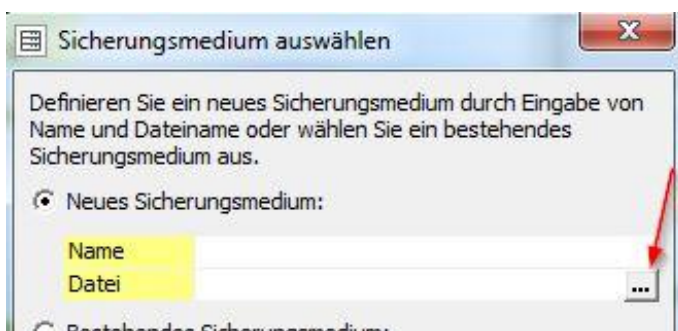
Falls ja, erstellen Sie bitte eine Sicherung der aktuellen Datenbank über den Office Line „**Administrator**“, indem Sie auf die betroffene Datenbank klicken, sich mit einem SQL-Administratoruser (z.B. „sa“) anmelden und im Untermenü doppelt auf den Punkt „**Sicherung**“ klicken.



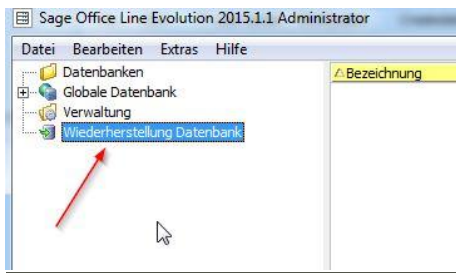
Nun können Sie einen Namen und eine Beschreibung für die bevorstehende Sicherung der Datenbank festlegen und anschließend auf „**Hinzufügen**“ unter „**Sicherungsmedium**“ klicken.



Hier geben Sie bitte erneut den Namen der Sicherung ein und wählen unter „**Datei**“ aus, unter welchem Dateinamen und Pfad die Datensicherung abgelegt werden soll.



Jetzt können Sie das soeben erstellte Datenbankbackup im Office Line „**Administrator**“ unter dem Punkt „**Wiederherstellung Datenbank**“ erneut einbinden, jedoch diesmal mit einer Bezeichnung ohne „+“-Symbol.



Hierfür geben Sie bitte zuerst den Servername, Benutzer und das Passwort ein und klicken anschließend auf „**Auswahl**“ unter „**Sicherungsmedium**“.

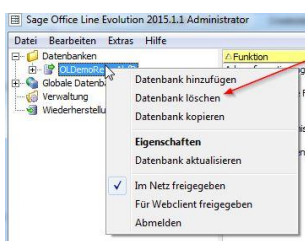


Im folgenden Fenster wählen Sie das zuvor erstellte Sicherungsmedium unter „**Bestehendes Sicherungsmedium**“ an und bestätigen mit < **OK** >.

Nun sollten alle nötigen Felder im vorherigen Fenster bereits ausgefüllt sein (Bezeichnung, Datenbank, etc.) und Sie können mit einem Klick auf „**OK**“ die Wiederherstellung der Datenbank anstoßen.

**Wichtig:** Achten Sie darauf, dass die Bezeichnung diesmal ohne „+“-Symbol ausgefüllt ist.

Wenn die Wiederherstellung abgeschlossen ist und die Nutzung der Office Line mit der „neuen“ Datenbank getestet wurde, kann die alte Datenbank entsprechend über den Office Line „Administrator“ gelöscht werden.



## 2.5 Sind im Kennwort des Office Line Benutzers bestimmte Sonderzeichen enthalten oder hat der Benutzer keine Bezeichnung gesetzt?

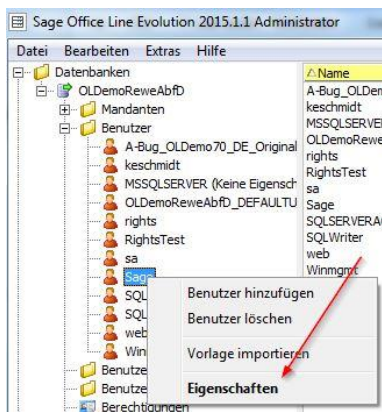
Falls im Passwort des betroffenen Office Line Benutzers eines oder mehrere der folgenden Sonderzeichen enthalten sind, sollte der Benutzer ein anderes Kennwort auswählen, um die Kommunikation mit dem Applikationsserver nutzen zu können: €, {, } oder :

Des Weiteren muss über den Office Line „Administrator“ auf dem jeweiligen Benutzer in den Eigenschaften eine Bezeichnung gesetzt sein.

Bitte klicken Sie dazu auf die betroffene Datenbank und melden sich an dieser mit dem Administratormutzer des SQL Servers an (Im Normalfall „sa“).



Anschließend wählen Sie unter „Benutzer“ per Rechtsklick auf den jeweiligen Benutzer den Menüpunkt „Eigenschaften“ aus.



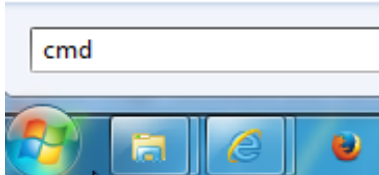
Dort können Sie ein neues Kennwort ohne die benannten Sonderzeichen vergeben, sowie eine Bezeichnung für den Benutzer eintragen und anschließend mit < **OK** > bestätigen.



## 2.6 Stimmt die DNS-Namensauflösung des Servers (Wenn Domänenumgebung)?

**Wichtig:** Dieser Punkt greift nur, wenn es sich bei der Netzwerkumgebung um eine Domäne handelt, nicht um eine Arbeitsgruppe / Workgroup.

Bitte öffnen Sie an einem Client / Arbeitsplatz eine Commando-Box, indem Sie auf „**Start**“ in der Taskleiste von Windows klicken und im Suchfeld den Begriff „**cmd**“ eingeben und mit „**Enter**“ bestätigen.



In der Commando-Box geben Sie bitte folgenden Befehl ein, gefolgt von der **<IPNUMMER>** des Servers, der in Ihrer Domäne der zentrale Sage Server ist.

```
ping -a <IPNUMMER>
```

```
C:\Users\keschmidt>ping -a 10.73.16.82
```

Nun sollte folgende Ausgabe zurückgegeben werden.

**Wichtig:** Wichtig ist hierbei, dass der komplette Name des Servers zurückgegeben wird, inklusive Domäne (z.B. Servername.Domainname.local).

```
Ping wird ausgeführt für Rechnername.Domainname.local [10.11.12.13]
mit 32 Bytes Daten
Antwort von 10.11.12.13: Bytes 32 Zeit= 8 ms TTL=123
Antwort von 10.11.12.13: Bytes 32 Zeit= 8 ms TTL=123
Antwort von 10.11.12.13: Bytes 32 Zeit= 8 ms TTL=123
```

Falls an dieser Stelle nur der Servername (ohne Domain), überhaupt kein oder ein falscher Servername zurückgegeben wird, stimmt etwas an der DNS Auflösung im Netzwerk nicht. Diese Problematik sollte sich entsprechend ein Systemadministrator ansehen.

**Hinweis:** Weiterführende Informationen zu dieser Thematik finden Sie in unserer Wissensdatenbank im Artikel 21567.