

Livelink - Frequently asked Questions (FAQs)

- Typische Fragen zur Livelink-Nutzung -

Bitte lesen Sie zunächst dieses Dokument, bevor Sie die [Livelink-Hotline](#) kontaktieren!

Übersicht

Zugangsprobleme

- [Beim Login erscheint eine Fehlermeldung](#)
- [Bei der Anwahl der Livelink-Seite in Ihrem Browser erscheint nur ein weißes Fenster](#)
- [Nach dem Einloggen erscheint die Login-Maske wieder](#)

Anzeige Probleme

- [Sie sehen die Menüs auf der rechten oberen Seite des Bildschirms nicht \(Personal, Enterprise, Tools, Help\)](#)
- [Sie klicken auf das „Functions“-Menü rechts neben dem Dokument und erhalten das Menü nicht oder eine Fehlermeldung](#)
- [Sie klicken im Browser auf eine PDF-Datei und erhalten eine Fehlermeldung „die Datei wird nicht angezeigt“](#)
- [Ein Dokument wird durch Punkte oder mit einer falschen Formatierung angezeigt](#)
- [MS Internet Explorer 5.x – Fehlermeldung beim Öffnen von PDF-Dokumenten](#)
- [Sie möchten eine bestimmte Datei herunterladen, erhalten aber die Datei im HTML-Format](#)

Livelink Verfügbarkeit

- [Livelink: Tägliche Datensicherung](#)
- [Livelink Wartungsarbeiten](#)

Stand: Oktober 2002

Beim Login erscheint eine Fehlermeldung

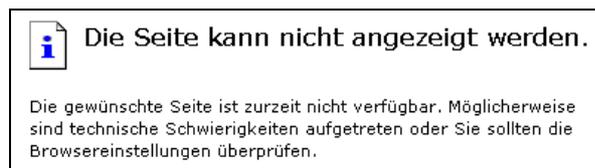
Wenn Livelink genutzt wird, sollten bei normaler, korrekter Software-Installation der Browser (Netscape oder MS Internet Explorer) keine Probleme auftreten.

Falls ein Login in Livelink nicht möglich sein sollte, können folgende Ursachen vorhanden sein:

- Der Livelink-Server ist nicht verfügbar: Bitte warten Sie einige Minuten und versuchen es dann erneut. Der Server startet im Regelfall automatisch. Wenn er auch dann nicht verfügbar ist, wenden Sie sich an die [Livelink-Hotline](#).
- Die angegebene URL ist nicht korrekt: Verwenden Sie nur die URL, die Sie zusammen mit Ihren Livelink Account-Daten per E-Mail erhalten haben und beachten Sie die u. g. Hinweise!

Nur diese URLs verwenden:

<http://www.din.de/livelink> oder
<https://livelink.din.de/livelink/livelink>



*Fehlermeldung im MS Internet Explorer
bei Serverausfall oder falscher URL*

- Der eingegebene User-Name oder Password ist nicht korrekt: Beachten Sie die Groß/Kleinschreibung! Wenden sie sich an die [Livelink-Hotline](#).



Fehlermeldung bei falschem Usernamen oder Password

Bei der Anwahl der Livelink-Seite in Ihrem Browser erscheint nur ein weißes Fenster

Die Livelink-Seiten werden aus Sicherheitsgründen verschlüsselt gesendet. Es wird eine 128-Bit-Verschlüsselung angewendet, die von älteren Browsern nicht entschlüsselt werden kann. Bitte installieren Sie einen neueren Browser.

Netscape ab Version 4.5, besser 4.7x verwenden. Kostenloser Download unter:

<http://wp.netscape.com/download/archive.html>

(Netscape 6.x wird leider nicht von unserer Livelink-Version unterstützt und es könnte zu Problemen kommen)

Für den Microsoft IE ab Version 5.5 für ältere Versionen kann die Verschlüsselung nachinstalliert werden: <http://www.microsoft.com/windows/ie/downloads/recommended/128bit/default.asp>

Nach dem Einloggen erscheint die Login-Maske wieder

Cookies sind nicht aktiviert. Gehen Sie je nach Browser-Version folgendermaßen vor:

Netscape Navigator 4.x

1. Öffnen Sie den Browser und klicken auf **Einstellungen** im Menü **Bearbeiten**.
2. Klicken Sie auf **Erweitert**.
3. Klicken Sie auf **Alle Cookies akzeptieren**.

Microsoft Internet Explorer 4.x

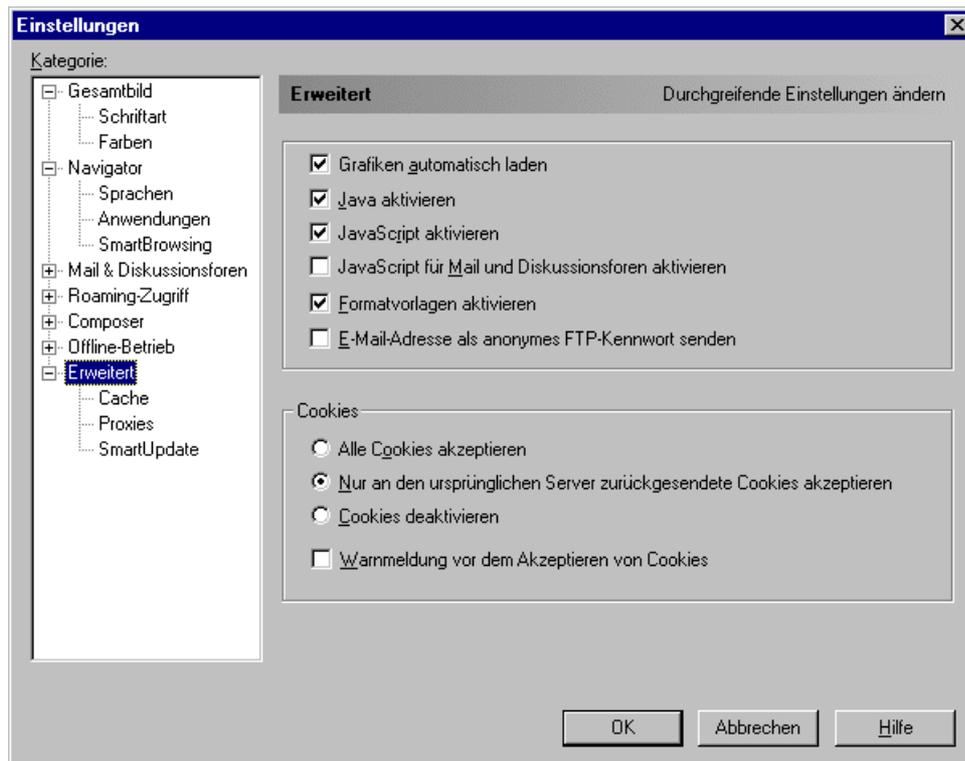
1. Öffnen Sie den Browser und klicken auf **Internetoptionen** im Menü **Ansicht**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Erweitert**.
3. Scrollen Sie das Fenster bis **Sicherheit und Cookies**
4. Klicken Sie **Cookies immer akzeptieren**.
5. Schließen Sie die Fenster jeweils mit **OK**.

Microsoft Internet Explorer 5.x

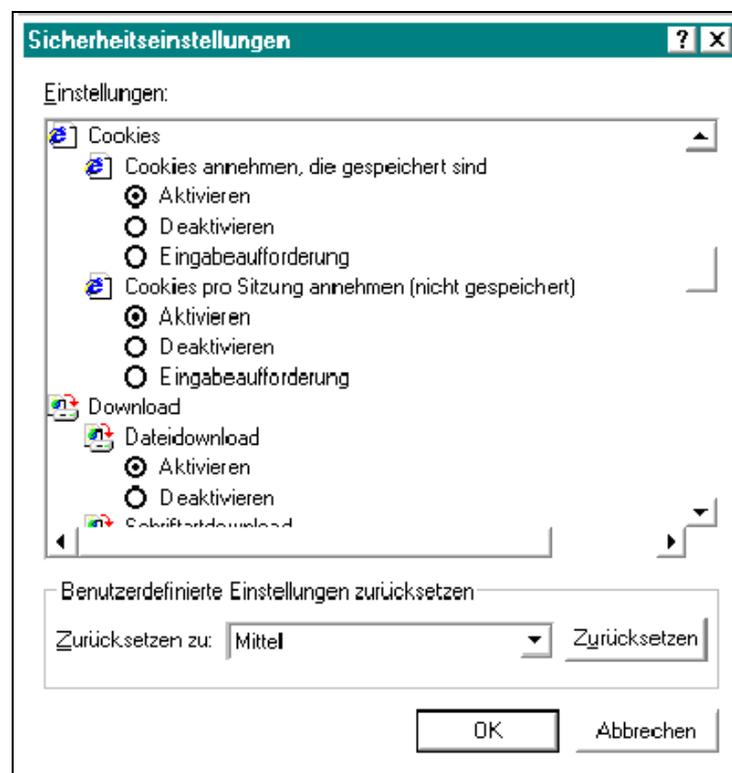
1. Öffnen Sie den Browser und klicken auf **Internetoptionen** im Menü **Extras**.
2. Klicken Sie auf **Stufe anpassen**.
3. Scrollen Sie das Fenster bis **Cookies**, aktivieren Sie beide Arten.

Microsoft Internet Explorer 6.0

1. Öffnen Sie den Browser und klicken auf **Internetoptionen** im Menü **Extras**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Datenschutz**.
3. Die Einstellungen sollte auf **Mittelhoch** stehen.
4. Schließen Sie die Fenster jeweils mit **OK**.



Einstellungen für Netscape Navigator



Sicherheitseinstellungen für MS Internet Explorer 5.x für Cookies



Einstellungen Cookies MS Internet Explorer 6.0

Wenn trotz dieser Einstellungen der Fehler weiterhin auftritt, werden die Cookies von einem vorge-schalteten Gerät (Firewall, Proxy-Server) „abgefangen“. Für die Nutzung von Livelink in Firmen-netzwerken sind folgende Voraussetzungen zu erfüllen:

- Freischalten der Domäne DIN.DE in der Firewall, um die Übertragung von Cookies zu ge-währleisten.
- Im Proxy-Server muss der Zugriff auf die Domäne DIN.DE ermöglicht werden, oder es muss einzelnen Nutzern gestattet werden, in Ihren Browser-Einstellungen den Proxy-Server zu um-gehen.

Die Browser-Einstellungen müssen so geändert werden, dass die Domäne DIN.DE als vertrau-enswürdige Site deklariert wird. Für diese Site muss die Annahme von Cookies zugelassen wer-den.

Anwender hat Internet-Zugang über ein LAN mit Proxy-Server

Oft sind die Proxy-Server und Firewalls in Firmennetzwerken so konfiguriert, dass die von Livelink benötigten Cookie-Informationen nicht durchgelassen werden. Dann ist kein Zugriff auf unseren Livelink-Server möglich.

Abhilfe: Überprüfen Sie mit Ihrem Systemadministrator, ob für die URL <https://livelink.din.de> eine spezielle Proxy/Firewall-Konfiguration möglich ist, die das Übertragen von Cookies zulässt.

Da der DIN Livelink-Server inzwischen mit dem gesicherten HTTPS-Protokoll mit 128-Bit-Ver-schlüsselung arbeitet können Sie dies bedenkenlos tun.

Anwender hat Einzelplatz mit Internet-Zugang über T-Online

Bei Einzelarbeitsplätzen wird üblicherweise der Zugang zum Internet via Modem oder ISDN über das Windows DFÜ-Netzwerk oder anbieterspezifische Verfahren hergestellt. Hierbei können sich je nach verwendetem Internet Service Provider wie T-Online, AOL oder diversen verschiedenen Call-by-call Anbieter weitere Notwendigkeiten zur spezifischen Konfiguration ergeben, die hier nicht alle erläutert werden können. Im folgenden wird am Beispiel T-Online erläutert, welche Maßnahmen getroffen werden können.

Bei Benutzung der T-Online-Software V2.x und Nutzung des Internetzugangs direkt über die T-Online-Software ist mit den Standard Proxy-Einstellungen von T-Online kein Zugang zu unserem Livelink-Server möglich.

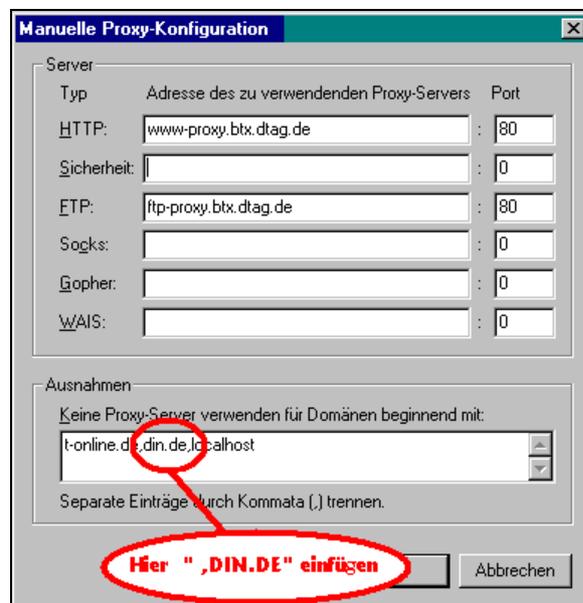
Abhilfe: Bei Verwendung der T-Online-Software V2.x muss die Standard-Proxy-Einstellung von T-Online im Browser wie folgt geändert werden:

Netscape:

Fügen Sie im Menü Bearbeiten/Einstellungen/Erweitert/Proxy unter Ausnahmen die Adresse DIN.DE ein (s. Abbildung),

oder

T-Online-Software ab 3.0 verwenden, oder DFÜ-Netzwerk unter Windows für T-Online konfigurieren und für den Internet-Zugang verwenden.



Manuelle Proxy-Konfiguration in Netscape für T-Online

Anwender hat Einzelplatz mit persönlicher Firewall

Sie verwenden eine Firewall-Software wie Norton Internet Security oder ZoneAlarm. Die Standard-Einstellungen der Firewall-Software verhindern oft das Übertragen von Cookies.

- Abhilfe:** Überprüfen Sie, ob für die URL <https://livelink.din.de> eine spezielle Firewall-Konfiguration möglich ist, die das Übertragen von Cookies zulässt.
- Sie sollten nur für die o. g. URL Ihre Firewall öffnen, damit die von Livelink verwendeten Cookies übertragen werden können.

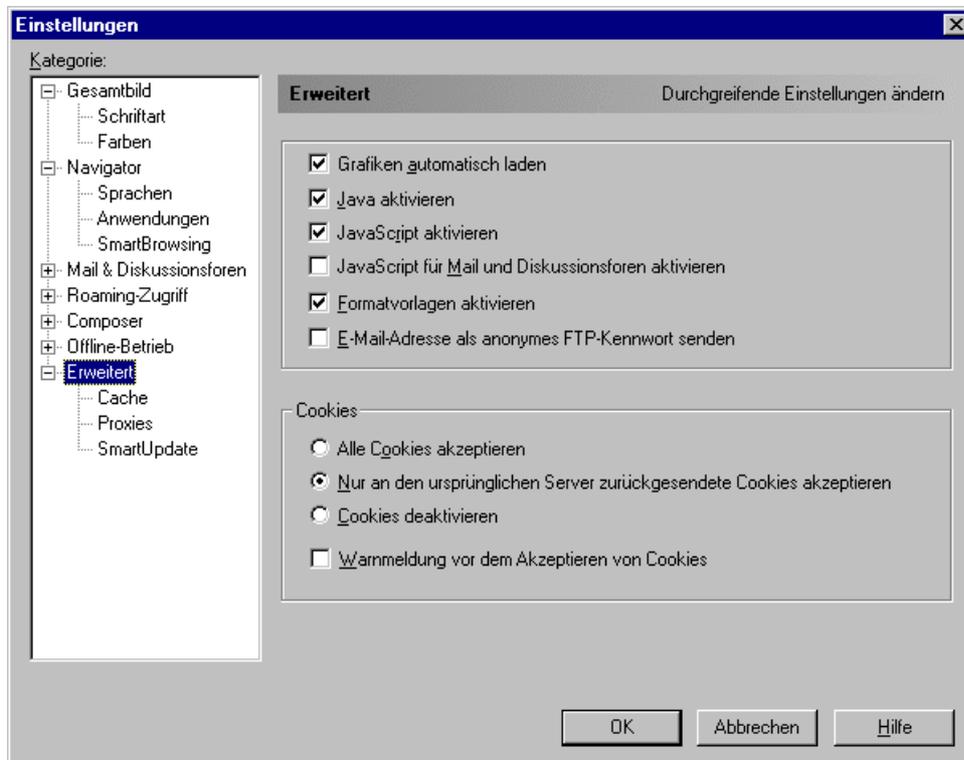
Da der DIN Livelink-Server mit dem gesicherten HTTPS-Protokoll mit 128-Bit-Verschlüsselung arbeitet, können Sie dies bedenkenlos tun.

Sie sehen die Menüs auf der rechten oberen Seite des Bildschirmes nicht (Personal, Enterprise, Tools, Help)

Java ist evtl. nicht aktiviert oder funktioniert nicht richtig. Gehen Sie folgendermaßen vor:

Netscape Navigator 4.x

1. Öffnen Sie den Browser und klicken auf **Einstellungen** im Menü **Bearbeiten**.
2. Klicken Sie auf **Erweitert**.
3. Klicken Sie auf **Java aktivieren**.



Javaeinstellungen für Netscape Navigator

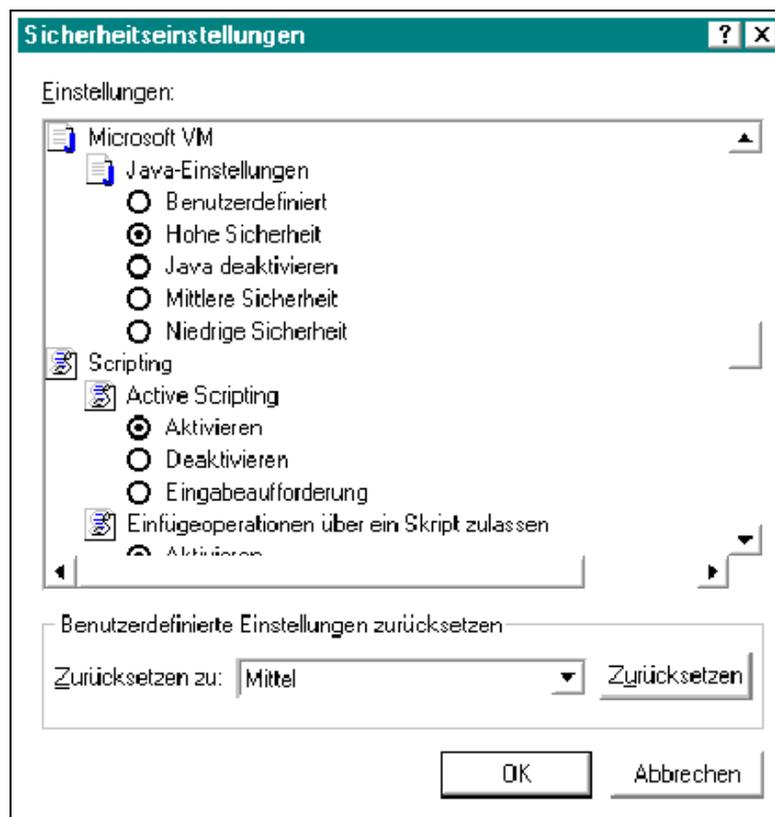
Es sind Probleme mit der Java Virtual Machine von Netscape Version 4.75 bekannt, deren Behebung kompliziert sind. Wir empfehlen daher die Version 4.78. (Nähere Informationen zu dem Problem finden Sie unter folgender URL:

<http://developer.netscape.com/docs/technote/security/sectn3.html#trustProxy>)

Hinweis: Die Netscape Versionen 6.0 und 6.1 werden nach Aussage des Herstellers nicht von Livelink unterstützt. Wir empfehlen die Verwendung der Netscape Version 4.7x.

Microsoft Internet Explorer ab 5.x

1. Öffnen Sie den Browser und klicken auf **Internetoptionen** im Menü **Extras**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Sicherheit**.
3. Klicken Sie auf **Stufe anpassen**.
4. Scrollen Sie das Fenster bis **Java Einstellungen**, wählen Sie **mittlere Sicherheit**.
5. Klicken Sie **OK**.
6. Auf der Karteikarte **Erweitert** wählen Sie **Java JIT Compiler aktiviert (Neustart erforderlich)** aus.
7. Schließen Sie die Fenster jeweils mit **OK**.



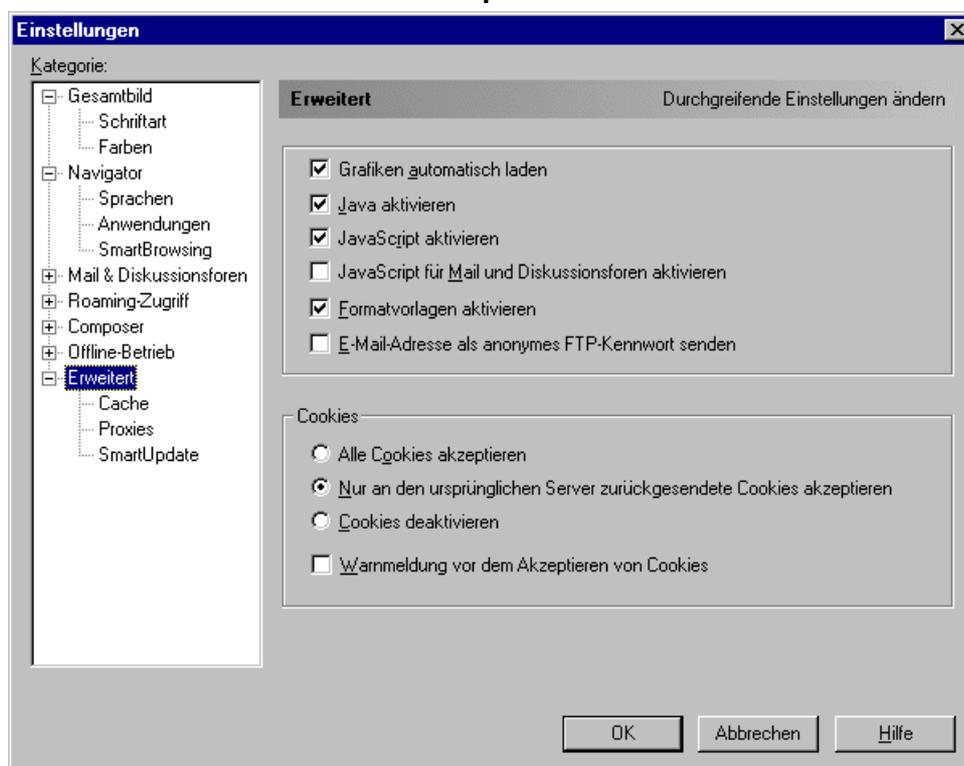
Sicherheitseinstellungen für MS Internet Explorer ab 5.x für Java

Sie klicken auf das „Functions“-Menü rechts neben dem Dokument und erhalten das Menü nicht oder eine Fehlermeldung

Java oder JavaScript ist evtl. nicht aktiviert oder funktioniert nicht richtig. Gehen Sie folgendermaßen vor:

Netscape Navigator 4.x

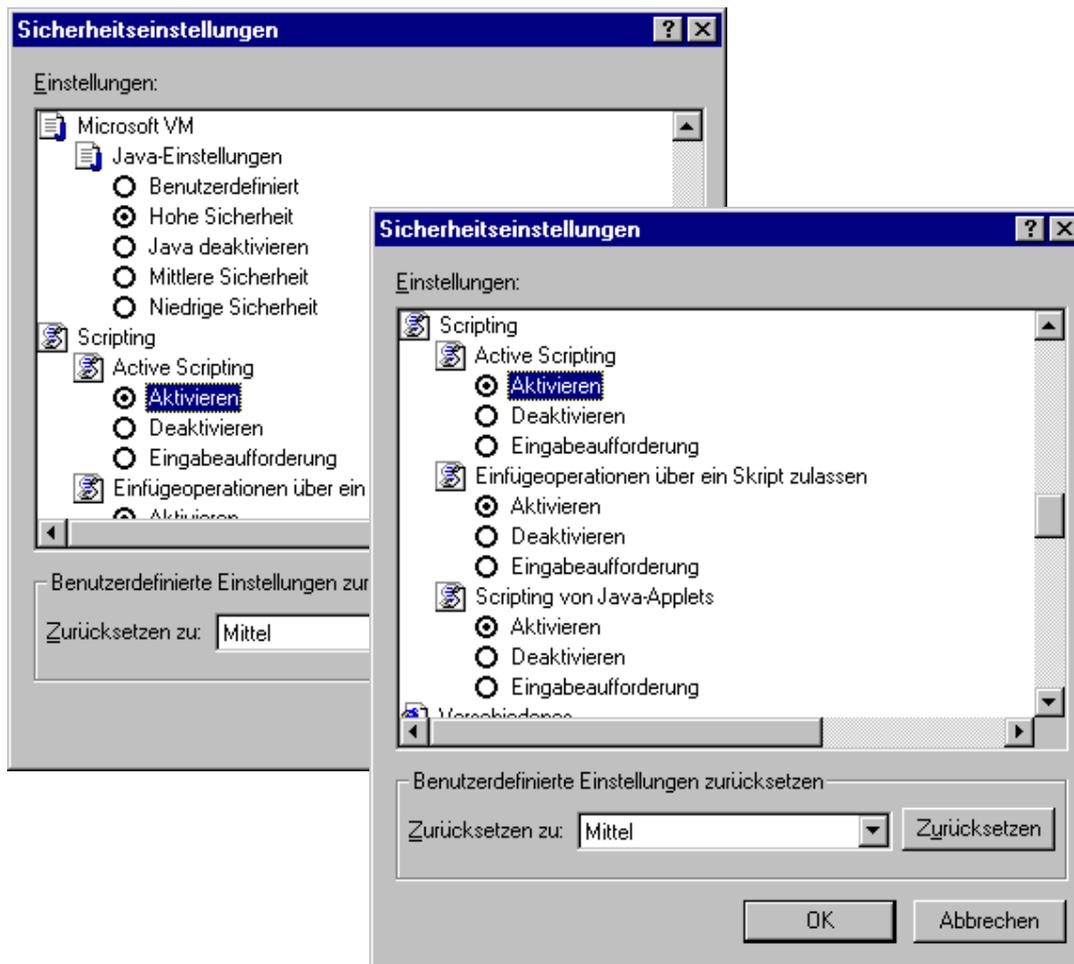
1. Öffnen Sie den Browser und klicken auf **Einstellungen** im Menü **Bearbeiten**.
2. Klicken Sie auf **Erweitert**.
3. Klicken Sie auf **Java aktivieren** und **JavaScript aktivieren**.



Javaeinstellungen für Netscape Navigator

Microsoft Internet Explorer ab 5.x

1. Öffnen Sie den Browser und klicken auf **Internetoptionen** im Menü **Extras**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Sicherheit**.
3. Klicken Sie auf **Stufe anpassen**.
4. Scrollen Sie das Fenster bis **Microsoft VM**, wählen Sie **hohe Sicherheit**.
5. Aktivieren Sie unter **Scripting** sowohl **Active Scripting** als auch **Scripting von Java-Applets**.
6. Schließen Sie die Fenster jeweils mit **OK**.



Sicherheitseinstellungen für MS Internet Explorer ab 5.x für Java und JavaScript

Sie klicken im Browser auf eine PDF-Datei und erhalten eine Fehlermeldung „die Datei kann nicht angezeigt werden“

Das Adobe Acrobat Plug-In, das für die Anzeige des Dokumentes im Internetbrowser sorgt, ist nicht korrekt im Browser installiert. Bitte installieren Sie den Acrobat Reader auf Ihrem System neu, dabei wird auch das Acrobat Plug-In neu installiert.

Für Netscape sollte die Datei Nppdf32.dll im folgenden Ordner stehen:

C:\Programme\Adobe\Acrobat 4.0\Reader\Browser

und

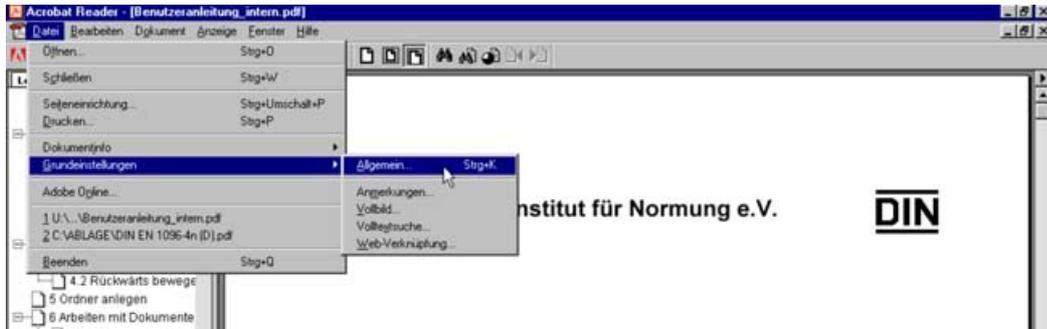
C:\Programme\Netscape\Communicator\Program\Plugins

Für den MS Internet Explorer sollte die Datei im folgenden Ordner stehen:

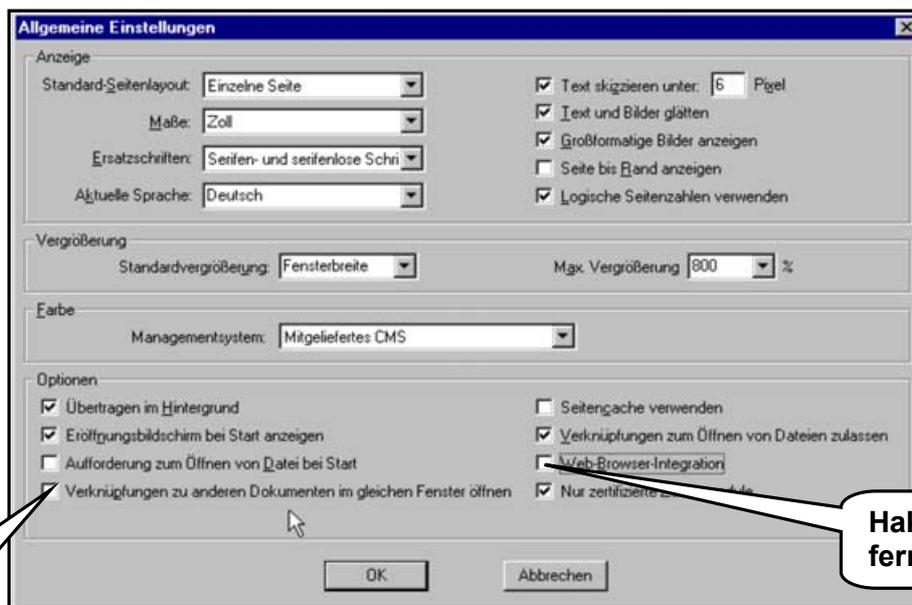
C:\Programme\Internet Explorer\Plugins (die Datei Nppdf32.dll ggf. aus dem Ordner C:\Programme\Adobe\Acrobat 4.0\Reader\Browser kopieren)

Das Problem kann auch durch eine Anpassung der Acrobat Reader Einstellungen umgangen werden:

1. Browser schließen
2. Acrobat Reader öffnen
3. **Datei – Grundeinstellungen – Allgemein** klicken
4. Unter Optionen: **Verknüpfungen zu anderen Dokumenten im gleichen Fenster öffnen** und **Web-Browser-Integration** Haken entfernen
5. Browser wieder starten



Menü in Adobe Acrobat



Änderung der Einstellungen in Adobe Acrobat

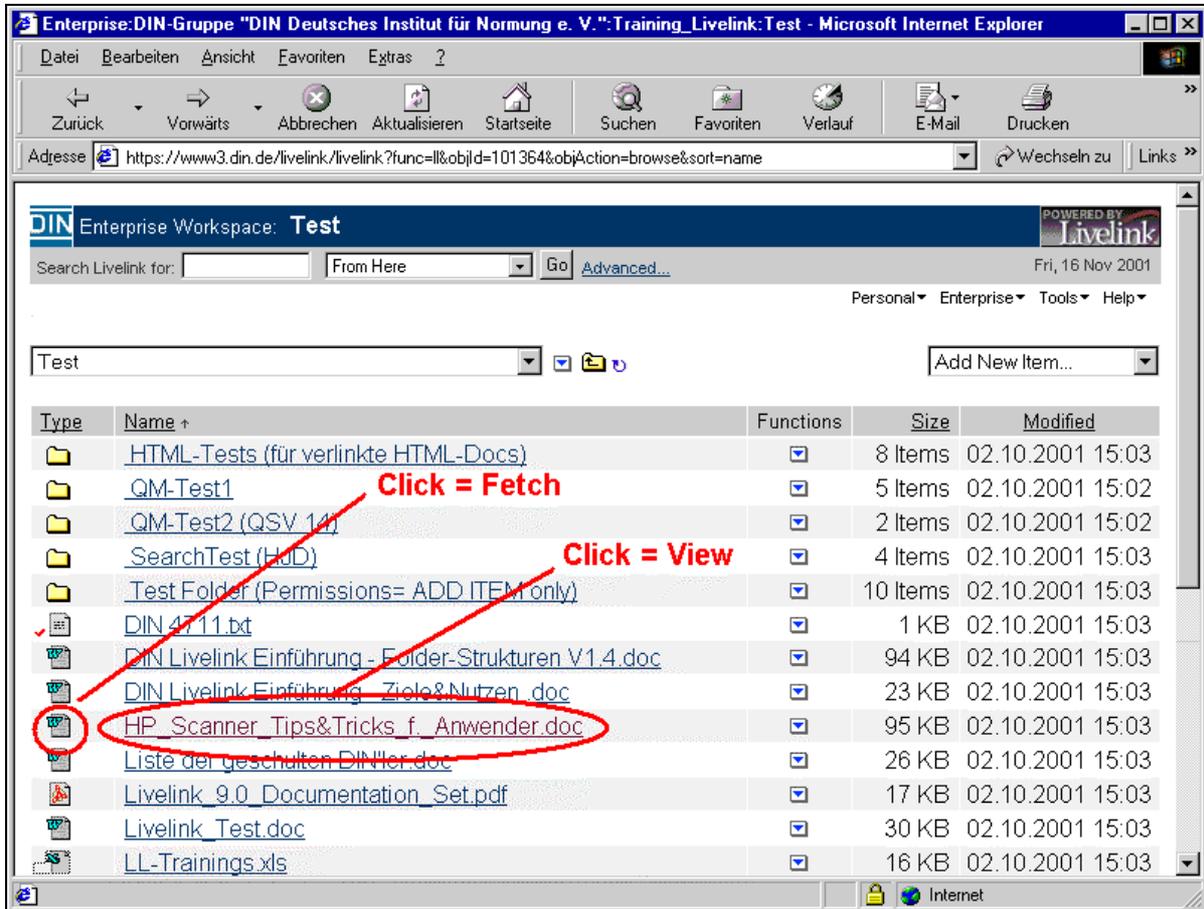
Beim Klicken auf den Dateinamen erscheint das Dokument mit einer falschen Formatierung oder es erscheinen nur Punkte

Diese Funktion ist kein Fehler von Livelink. Wenn der Dokumentenname angeklickt wird, öffnet sich eine Schnellansicht (View-Funktion, HTML-Vorschau) auf das Dokument. Dabei können einige Formatierungen verloren gehen. Nur PDF-Dokumente werden in ihrem Originalformat angezeigt.

Klicken Sie auf das Symbol vor dem Dokumentennamen und die entsprechende Anwendung (z. B. Word oder Excel) öffnet sich direkt und lädt das Dokument (Fetch-Funktion).

Powerpoint-Dateien können nicht über die View-Funktion (HTML-Vorschau) angezeigt werden, Sie sehen statt dessen nur pro PPT-Folie ein graues Rechteck auf dem Bildschirm. Powerpoint-Dateien daher immer über das Symbol (Type) oder Functions – Fetch öffnen.

Zu den Funktionen View und Fetch finden Sie mehr Informationen in der **Anleitung für Elektronische Komitees**, die Sie vom Enterprise Workspace herunterladen können.



Unterschied View und Fetch

MS Internet Explorer 5.x – Fehlermeldung beim Öffnen von PDF-Dokumenten

Konstellation: MS Internet Explorer ab 5.0/Acrobat Reader 4.x

Beim Öffnen eines PDF-Dokuments erscheint die folgende Fehlermeldung:

Error Locating Object Handler: There is no viewer available for the type of object you are trying to open. The following information is available about this object:

Address of object: *http://Web address*

Content Type: text/html

Possible location of viewer: Microsoft ActiveX Gallery

Do you want to go to this location to download a viewer for this type of object?

Wenn Sie auf **Yes** klicken wird die folgende Microsoft Seite aufgerufen:

<http://msdniv.Microsoft.com/developer/thirdparty>

Dies ist ein Microsoft bekanntes Problem (Microsoft Knowledge Base Article - [Q262213](#)). Es passiert, wenn das PDF Plug-in (Nppdf32.dll) für den Adobe Acrobat Reader, das das PDF-Dokument im Browserfenster öffnen soll, nicht richtig registriert oder nicht vorhanden ist.

Für Netscape sollte die Datei in den folgenden Ordnern stehen:

C:\Programme\Adobe\Acrobat 4.0\Reader\Browser

und

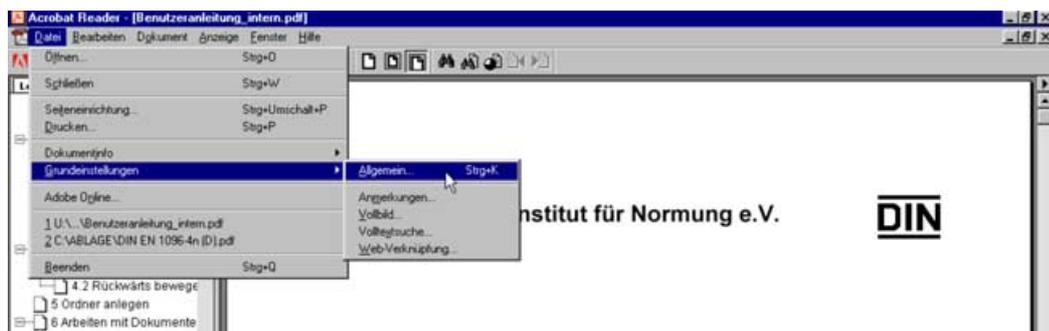
C:\Programme\Netscape\Communicator\Program\Plugins

Für den MS Internet Explorer sollte die Datei im folgenden Ordner stehen:

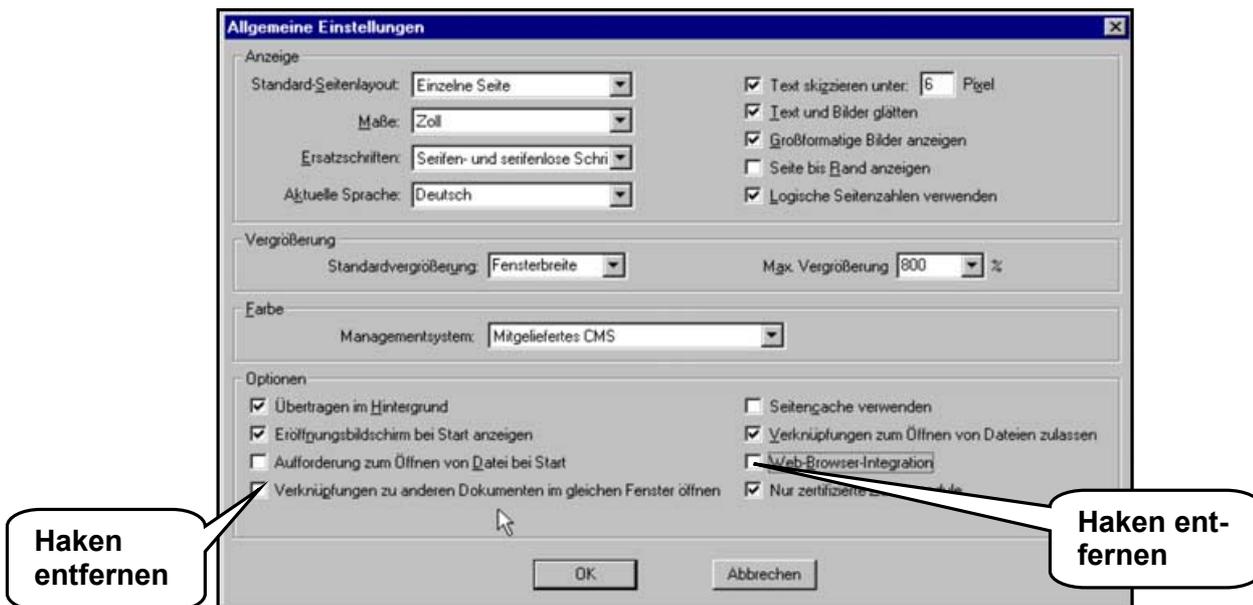
C:\Programme\Internet Explorer\Plugins (die Datei Nppdf32.dll ggf. aus dem Ordner C:\Programme\Adobe\Acrobat 4.0\Reader\Browser kopieren)

Das Problem kann auch durch eine Anpassung der Acrobat Reader Einstellungen umgangen werden:

1. Browser schließen
2. Acrobat Reader öffnen
3. **Datei – Grundeinstellungen – Allgemein** klicken
4. Unter Optionen: **Verknüpfungen zu anderen Dokumenten im gleichen Fenster öffnen** und **Web-Browser-Integration** Haken entfernen
5. Browser wieder starten



Menü in Adobe Acrobat



Änderung der Einstellungen in Adobe Acrobat

Sie möchten eine bestimmte Datei herunterladen, erhalten aber die Datei im HTML-Format

Dies ist ein Microsoft bekannter Fehler im MS Internet Explorer 5.5 mit Service Pack 1 (SP1). Zur Problembeseitigung muss der Patch Q299618 (erhältlich über die Microsoft Knowledge Base <http://support.microsoft.com/support/kb/articles/Q299/6/18.ASP>) eingespielt werden. Ab MS Internet Explorer 5.5 SP2 tritt dieses Problem nicht mehr auf.

Livelink: Tägliche Datensicherung

Der DIN Livelink-Server läuft im 24 h-Betrieb an 7 Tagen der Woche. Wegen der notwendigen täglichen Datensicherung gibt es jedoch zu definierten Zeiten Zugangsbeschränkungen.

Die Datensicherung für Livelink läuft täglich (Montag bis Samstag) jeweils um 1:00 MEZ nachts. Dazu muss der Livelink-Server jeweils für ca. 15 min gestoppt werden (Samstags dauert die Sicherung jedoch ca. 2-3 Stunden), so dass Livelink für Benutzer in dieser Zeit nicht zur Verfügung steht.

In seltenen Fällen ist wegen notwendiger Wartungs/Umstellungsarbeiten ein Zugriff auf den Livelink-Server nicht möglich. Derartige Unterbrechungen werden üblicherweise zu Zeiten mit geringem Nutzungsgrad durchgeführt und vorher angekündigt.

Bitte beachten Sie den Livelink News-Ticker bzw. News-Channel auf der Enterprise Seite!