

Troubleshooting

Der persönliche Lizenzschlüssel wurde verloren

Falls ein Backup vorhanden ist – entweder erstellt durch den CREATOR oder selbst angelegt für „Dokumente/AIO CREATOR NEO“ – reicht es, dass Backup wiederherzustellen.

Wurde für das eigene mediola Konto bereits eine Fernbedienung hochgeladen, lässt sich der Lizenzschlüssel zudem über den CREATOR online abfragen. Dazu klickt man auf dem Startbildschirm auf „mediola Portal“. In dem neuen Fenster meldet man sich mit seinen Zugangsdaten an und wählt dann „Lizenzschlüssel abfragen“.

Ein vorher lizenziertes NEO Plugin ist deaktiviert

Major- und Minor-Upgrades (1. oder 2. Stelle der Versionsnummer ändert sich) des AIO CREATOR NEO sind kostenpflichtig. Wenn Sie ein kostenpflichtiges NEO-Upgrade durchführen, benötigen Sie für alle Plugins, die Sie dort nutzen möchten, entweder einen gültigen Subscription Update Service (SUS) oder eine entsprechende Lizenz. Falls ein Plugin nach einem Upgrade keine gültige Lizenz mehr besitzt, wird das Plugin im Startscreen rot markiert dargestellt und ist deaktiviert. Zum Reaktivieren können Sie entweder eine gültige Lizenz/ SUS erwerben, oder sie installieren einfach wieder die zuletzt lizenzierte Version. Diese können Sie einfach von unserer Website herunterladen und installieren, so dass das Plugin wieder aktiviert ist.

Gateway-Import: Erwartetes Gateway wird nicht angezeigt

Möglicherweise hat das Gateway nicht im vorgegebenen Zeitrahmen geantwortet. Versuchen Sie es erneut.

Geräte-Import: Geräte-Abfrage schlug fehl

Möglicherweise konnte das gewählte Gateway nicht im vorgegebenen Zeitrahmen antworten. Versuchen Sie es erneut.

Fehlermeldung: Keine Verbindung zum Backend

Überprüfen Sie, während der CREATOR geöffnet ist, ob Sie im Browser auf die Adresse <http://127.0.0.1:8009> zugreifen können. Es sollte eine Seite mit der Meldung Cannot GET / angezeigt werden.

Ist dies nicht der Fall, stellen Sie bitte sicher, dass nicht noch weitere Anwendungen laufen, die den Port 8009 belegen, oder eine Firewall den CREATOR blockiert.

VPN Verbindung über mobile Netzwerke bei ios lässt sich nicht einrichten

Bitte aktivieren Sie unter „Einstellungen“ für die AIO REMOTE NEO die Nutzung mobiler Daten.

From:

<https://doku.mediola.com/> - **Dokumentationen**

Permanent link:

<https://doku.mediola.com/doku.php?id=de:creator:troubleshooting>

Last update: **2018/06/20 11:04**

