



FAQ

© 2014 TOPMOTIVE / DVSE GmbH

04.06.2014

DVSE GmbH
Carl-Benz-Weg 1
D-22941 Bargteheide
Web: www.dvse.de



Inhaltsverzeichnis

0

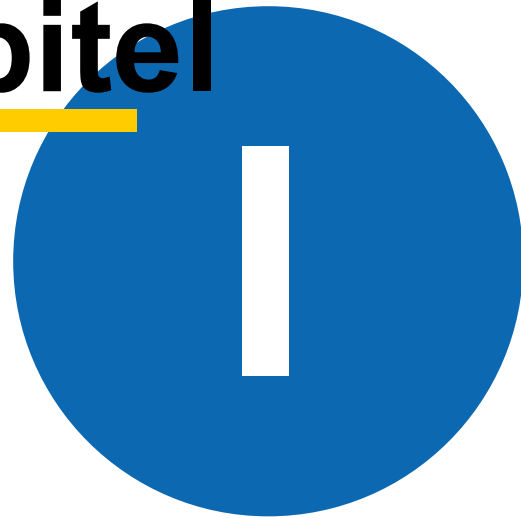
Kapitel I Inhaltsverzeichnis FAQ

5

1 Inhaltsverzeichnis FAQ	5
Heil Teilefinder-Installation	6
Hardwarevoraussetzungen für den Heil TeilefinderKatalog.....	6
Konfigurationsvoraussetzungen für den Heil Teilefinder-Katalog.....	7
Heil Teilefinder im Netzwerk.....	7
Unterstützung für Windows-Versionen.....	7
unterstützte Windows-Versionen.....	8
nicht unterstützte Windows-Versionen.....	9
Verbindungsart zum Internet.....	10
Verwendung einer Firewall.....	11
Firewall-Einstellungen am Beispiel Windows XP.....	11
Aufruf Firewall.....	12
Windows Firewall allgemeine Einstellungen.....	14
Reiter Ausnahmen Firewall.....	15
Ausnahmen für Heil Teilefinder einrichten.....	16
Heil Teilefinder.....	18
Updater	19
Fernsteuerungssoftware.....	20
Ausnahmen für Ports einrichten.....	21
Firewall-Einstellungen.....	21
Proxy	21
Proxy Einstellungen.....	22
Verwendung eines Virenschutzprogramms.....	22
Deaktivierung Virenschutzprogramm.....	22
Übersicht	23
Avira	23
Bitdefender.....	23
Norton	24
G Data	24
Kaspersky	24
Panda	24
Browser	25
Browser-Einstellungen am Beispiel IE 8.....	25
Windows-Rechte für die Installation.....	26
Installationsvoraussetzungen für den Heil TeilefinderKatalog.....	26
Windows-Rechte für die Arbeit mit dem Heil Teilefinder-Katalog.....	27
fehlgeschlagene Installation.....	27
Brauche ich eine Internetleitung um Heil Teilefinder nutzen zu können?	27
Unterschied „Weitere Hersteller“ und „Alle Hersteller“ anzeigen.....	27
Schnittstellen-Dateien (TCDBest3 und AW3).....	28
Erster Start von Heil Teilefinder.....	28
Wo bekomme ich Informationen zu Heil Teilefinder	28
Frame auf der linken / rechten Seite.....	29
Einstellungen Verbesserungen/Kundenmeldesystem (ETS).....	29
Das ETS	30
Arbeitswerte zu Artikel aktivieren.....	32

Administrationsbereich.....	32
Welche Symbole für Verfügbarkeiten gibt es und was bedeuten diese?	32
2 Welche Symbole für Verfügbarkeiten gibt es und was bedeuten diese?	32
3 Benutzerunterstützung	33
 Index	 36

Kapitel



1 Inhaltsverzeichnis FAQ

FAQ: Häufig gestellte Fragen

Download PDF-Dokument FAQ (Häufig gestellte Fragen)

- ✂ [Heil Teilefinder-Installation](#)
- ✂ [Schnelleinstieg in den Heil Teilefinder Katalog- Der Start Guide](#)
- ✂ [Welche Sicherheitseinstellungen sind zu berücksichtigen?](#)
- ✂ [Welche Hardwarevoraussetzungen sind zu erfüllen?](#)
- ✂ [Welche Konfigurationseinstellungen sind vorzunehmen?](#)
- ✂ [Welche Firewall-Einstellungen sind zu beachten?](#)
- ✂ [Wo bekomme ich Informationen zu Heil Teilefinder?](#)
- ✂ [Brauche ich eine Internetleitung um Heil Teilefinder nutzen zu können?](#)
- ✂ [Wie kann ich Arbeitswerte zu Artikeln aktivieren?](#)
- ✂ [Was kann ich im Frame auf der linken / rechten Seite einstellen?](#)
- ✂ [Was ist bei den Schnittstellen-Dateien \(TCDBest3 und AW3\) zu beachten?](#)
- ✂ [Wo liegt der Unterschied zwischen „Weitere Hersteller“ und „Alle Hersteller“ anzeigen?](#)
- ✂ [Welche Symbole für Verfügbarkeiten gibt es und was bedeuten diese?](#)

1.1 Inhaltsverzeichnis FAQ

FAQ: Häufig gestellte Fragen

Download PDF-Dokument FAQ (Häufig gestellte Fragen)

- ✂ [Heil Teilefinder-Installation](#)
- ✂ [Schnelleinstieg in den Heil Teilefinder Katalog- Der Start Guide](#)
- ✂ [Welche Sicherheitseinstellungen sind zu berücksichtigen?](#)
- ✂ [Welche Hardwarevoraussetzungen sind zu erfüllen?](#)
- ✂ [Welche Softwarevoraussetzungen gibt es?](#)
- ✂ [Welche Konfigurationseinstellungen sind vorzunehmen?](#)
- ✂ [Welche Firewall-Einstellungen sind zu beachten?](#)
- ✂ [Wo bekomme ich Informationen zu Heil Teilefinder?](#)
- ✂ [Brauche ich eine Internetleitung um Heil Teilefinder nutzen zu können?](#)
- ✂ [Wie kann ich Arbeitswerte zu Artikeln aktivieren?](#)
- ✂ [Was kann ich im Frame auf der linken / rechten Seite einstellen?](#)
- ✂ [Was ist bei den Schnittstellen-Dateien \(TCDBest3 und AW3\) zu beachten?](#)
- ✂ [Wo liegt der Unterschied zwischen „Weitere Hersteller“ und „Alle Hersteller“ anzeigen?](#)
- ✂ [Was bietet mir das ETS](#)
- ✂ [Welche Symbole für Verfügbarkeiten gibt es und was bedeuten diese?](#)

FAQ

1.1.1 Heil Teilefinder-Installation

Dieser Leitfaden beantwortet die häufigsten Fragen, die bei der Installation des Heil Teilefinder auftauchen.

- [Was muß ich beachten, wenn ich in einem Netzwerk arbeite?](#)
- [Welche Betriebssysteme werden für die Nutzung des Heil Teilefinder-Kataloges unterstützt?](#)
- [Welche Verbindungsart zum Internet wird benötigt?](#)
- [Was muß ich bei der Verwendung eines Zugangs über einen Proxy beachten?](#)
- [Was muß ich beim Einsatz eines Virensan-Programms beachten?](#)
- [Was muß ich beim Einsatz einer Firewall beachten?](#)
- [Welche Windows-Rechte benötige ich für die Installation des Heil Teilefinder?](#)
- [Welche Windows-Rechte benötige ich für die Nutzung des Heil Teilefinder?](#)
- [Was muß ich beachten, wenn ich den Heil Teilefinder-Katalog bereits installiert habe, aber die Installation fehlgeschlagen oder Fehler im Betrieb des Kataloges auftreten ist?](#)
- [Welche Browser kann ich einsetzen?](#)
- [Was muß ich bei den Browsereinstellungen beachten?](#)

1.1.1.1 Hardwarevoraussetzungen für den Heil TeilefinderKatalog

Windows XP

Intel-Prozessor	AMD-Prozessor	RAM	Plattenplatz
Dual Core		1024 MB	200 MB

Windows 2003

Intel-	AMD-	RAM	Plattenplatz

Prozessor

Dual Core

Prozessor

3072

200 MB

**Windows 2008****Intel-Prozessor**

Quad Core

AMD-Prozessor**RAM**

4096

Plattenplatz

200 MB

1.1.1.2 Konfigurationsvoraussetzungen für den Heil Teilefinder-Katalog

- Für die Dauer des Downloads und die Installation empfehlen wir Sicherheitssysteme wie Firewalls und Virens Scanner auszuschalten, da Nebeneffekte auf Installationsdateien auftreten können.
- **Nach dem Download und/oder der Installation die Sicherheitssysteme unbedingt wieder aktivieren!**
- Für Updates benötigen Sie Administratorrechte
- [Dieser Link führt Sie zu den allgemeinen DNS-Angaben für Ihre Sicherheitseinstellungen](#)

1.1.1.3 Heil Teilefinder im Netzwerk

Der Heil Teilefinder muß auf jeder Arbeitsstation in einem Client-Server-Netzwerk lokal installiert werden, die mit dem Katalog arbeiten will.

Dabei sind unbedingt die [Konfigurationseinstellungen](#) und [Zugriffsrechte](#) zu beachten!

1.1.1.4 Unterstützung für Windows-Versionen

Als [unterstützte Windows-Versionen](#) werden alle Windows-Varianten bezeichnet, für die die Funktionsfähigkeit des Heil Teilefinder geprüft wird.

Die Fülle der Windows-Versionen lassen eine Prüfung aller Versionen nicht zu. Die nicht geprüften Versionen werden als [nicht unterstützte Windows-Versionen](#)

FAQ

bezeichnet.

In vielen Fällen läßt sich der Heil Teilefinder auch mit nicht geprüften Windows-Versionen nutzen. Für solche Windows-Versionen können wir Ihnen aber keinen Support bieten. Sehen Sie bitte bei Fehlern in den Hinweisen zu unterstützten Versionen nach.

1.1.1.4.1 unterstützte Windows-Versionen

unterstützte 32-Bit Windows-Versionen

Windows XP Home
Windows XP Professional
Windows 2003 Standard Edition
Windows 2003 Standard Edition R 2
Windows Vista Home Basic
Windows Vista Home Premium
Windows Vista Business
Windows Vista Ultimate
Windows Home Server
Windows 7 Starter
Windows 7 Home Premium
Windows 7 Professional
Windows 7 Ultimate
Windows Server 2008 Standard
Windows Server 2008 R 2

unterstützte 64-Bit Windows-Versionen

Windows XP 64 Bit
Windows Vista Home Basic
Windows Vista Home Premium
Windows Vista Business
Windows Vista Ultimate
Windows Home Server
Windows 7 Starter
Windows 7 Home Premium
Windows 7 Professional
Windows 7 Ultimate
Windows Server 2008 Standard
Windows Server 2008 R 2

1.1.1.4.2 nicht unterstützte Windows-Versionen

WICHTIGER HINWEIS:

Auch auf nicht unterstützten Windows-Versionen kann der Heil Teilefinder-Katalog laufen. Bei auftretenden Problemen kann aber kein Support geleistet werden.

 **nicht unterstützte 32-Bit Windows-Versionen**

Windows 2000 alle Versionen
Windows XP Tablet PC Edition
Windows XP Tablet PC Edition 2005
Windows Media Center Edition
Windows Media Center Edition 2004
Windows Media Center Edition 2005
Starter Edition
Windows XP Edition N & KN
Windows Fundamentals for Legacy PCs
Windows 2003 Web Edition
Windows 2003 Enterprise Edition
Windows 2003 Datacenter Edition
Windows 2003 Enterprise Edition R 2
Windows 2003 Datacenter Edition R 2
Windows Vista Starter
Windows Vista Home Basic N
Windows Vista Business N
Windows Vista Enterprise
Windows 7 Home Basic
Windows 7 Enterprise
Windows Web Server 2008
Windows Server 2008 Standard ohne Hyper-V
Windows Server 2008 Enterprise
Windows Server 2008 Enterprise ohne Hyper-V
Windows Server 2008 Datacenter
Windows Server 2008 Datacenter ohne Hyper-V
Windows Server 2008 für Itanium-Systeme
Microsoft Hyper-V Server 2008 R 2
Windows 2008 Cluster

 **nicht unterstützte 64-Bit Windows-Versionen**

FAQ

Windows Vista Starter	
Windows Vista Home Basic N	
Windows Vista Business N	
Windows Vista Enterprise	
Windows 7 Home Basic	
Windows 7 Enterprise	
Windows Web Server 2008	
Windows Server 2008 Standard ohne Hyper-V	
Windows Server 2008 Enterprise	
Windows Server 2008 Enterprise ohne Hyper-V	
Windows Server 2008 Datacenter	
Windows Server 2008 Datacenter ohne Hyper-V	
Windows Server 2008 für Itanium-Systeme	
Microsoft Hyper-V Server 2008 R 2	
Windows 2008 Cluster	

1.1.1.5 Verbindungsart zum Internet

Für die Nutzung des Heil Teilefinder -Kataloges ist eine schnelle, zuverlässige Internetanbindung notwendig.

Empfehlenswert

- DSL mind. 2000 kbit/s
- bei Internetzugang über ein Netzwerk 100 MBit- oder bessere Netzwerkanbindung

möglich, aber nicht zu empfehlen:

- WLAN ab IEEE 802.11g
 - stabile Übertragung und hohe Nettorate notwendig
 - direkter Zugang des betreffenden Rechners zum Internet-
 - keine weitere Verteilung in einem Netzwerk
- UMTS; stabile Übertragung und hohe Nettorate notwendig
 - kein "Runterschalten" auf andere Übertragungsgeschwindigkeiten
 - keine weitere Verteilung in einem Netzwerk

Ausgeschlossen:

- Modem oder ISDN-Zugang
- Netzwerkanbindung über ein 10 MBit-Netz

Weitere Hinweise:

- ✓ Bei einem Zugang zum Internet über einen [Proxy](#) sind unbedingt die Proxy-Einstellungen zu prüfen.
- ✓ In der [Firewall](#) muß Heil Teilefinder und der Updater freigeschaltet sein.

- ✓ In den [Browsereinstellungen](#) muß Heil Teilefinder und der Updater freigeschaltet sein.
- ✓ Die [Windows-Rechte](#) des Anwenders müssen ein Update ermöglichen.
- ✓ Um Dokumente (ABE etc) herunterzuladen, muß der FTP-Client den Zugriff auf einen passiven FTP-Server ermöglichen.

1.1.1.6 Verwendung einer Firewall

Ab Windows XP gehört eine Firewall zum Lieferumfang eines Windows-Betriebssystems. Zusätzlich gibt es eine Fülle von Firewallprogrammen von Drittanbietern.

Im Rahmen dieser Dokumentation können nur die grundsätzlichen Schritte bei der [Konfiguration einer Firewall](#) beschrieben werden. Dies soll hier am [Beispiel](#) einer Firewall in einem Windows XP-System dargestellt werden.

- [Beispiel für Firewallinstellungen](#)
- [Firewallkonfigurationsangaben](#)

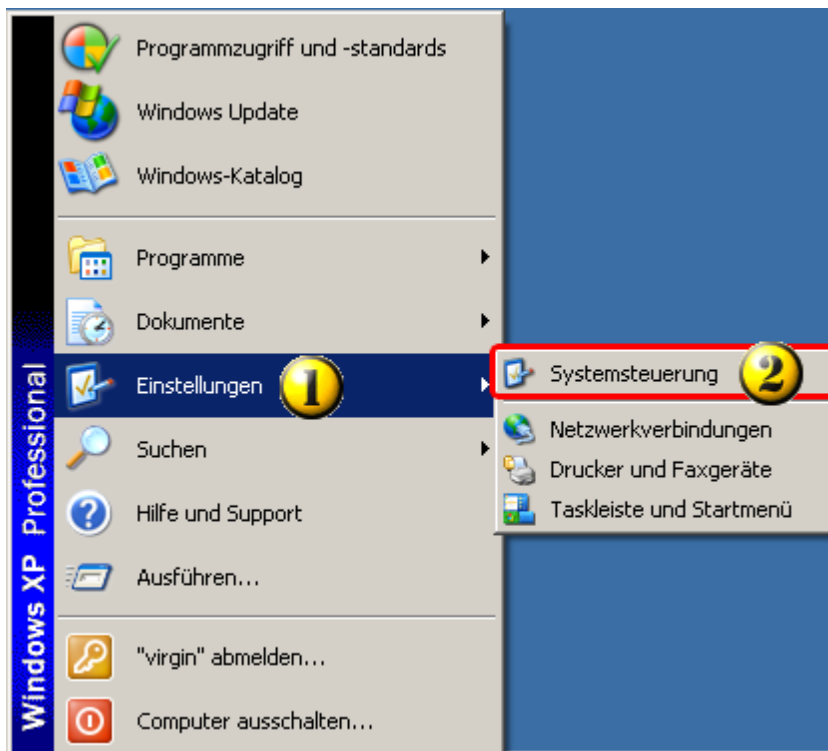
1.1.1.7 Firewallinstellungen am Beispiel Windows XPP

An dieser Stelle wird die Vorgehensweise bei der Installation des Heil Teilefinder-Kataloges am Beispiel der Windows Firewall beim Windows XP Pro dargestellt. Diese Vorgehensweise kann auf andere Firewalls sinngemäß übertragen werden.

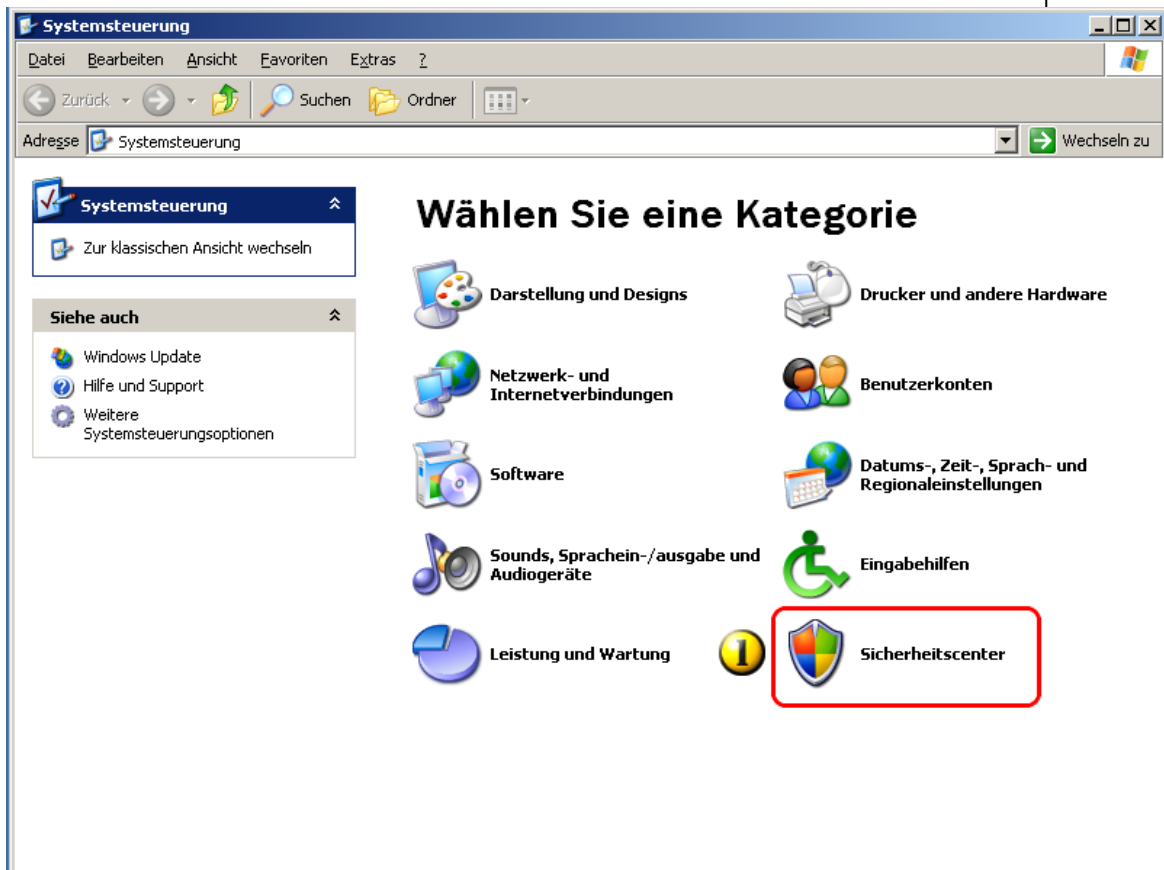
- [Aufruf Firewall](#)
- [Einstellungen Firewall](#)
- [Ausnahmen Firewall](#)

FAQ


1.1.1.7.1 Aufruf Firewall



	Menüpunkt <i>Einstellungen</i>
	Menüpunkt <i>Systemsteuerung</i>

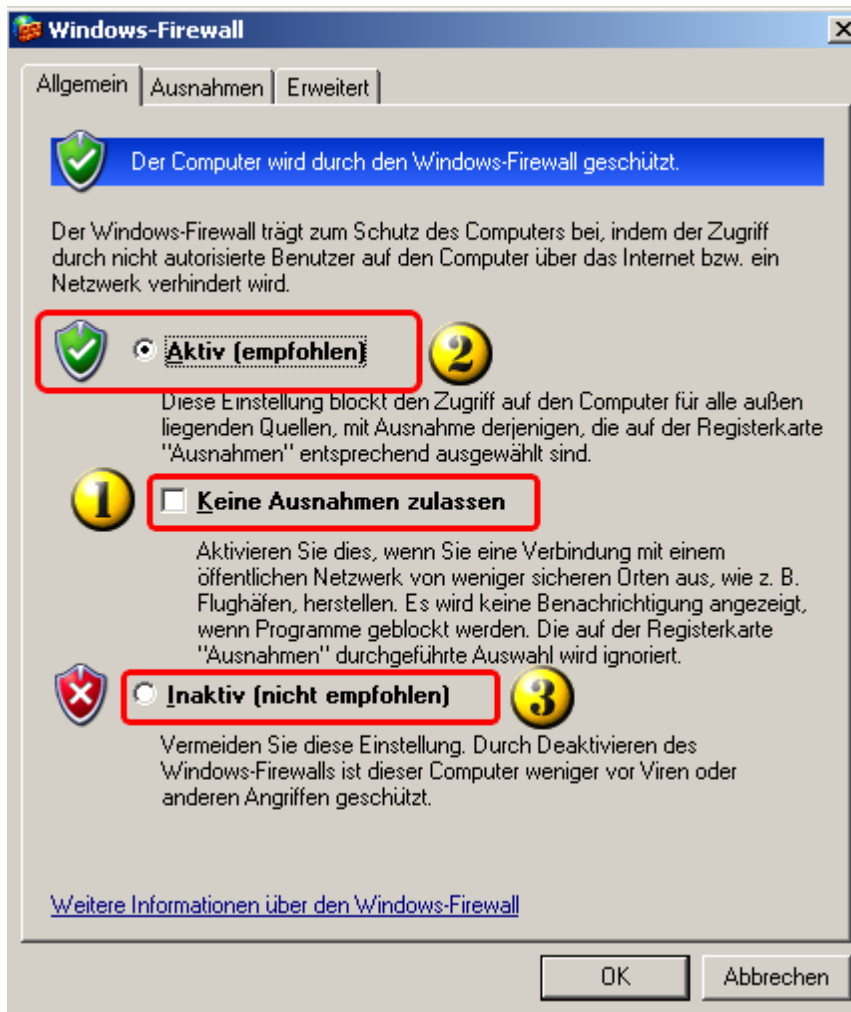


Zum Vergrößern bitte anklicken

 Über den Menüpunkt Sicherheitscenter können wichtige Sicherheitseinstellungen überprüft werden; dieser Menüpunkt führt auch zur Firewall.

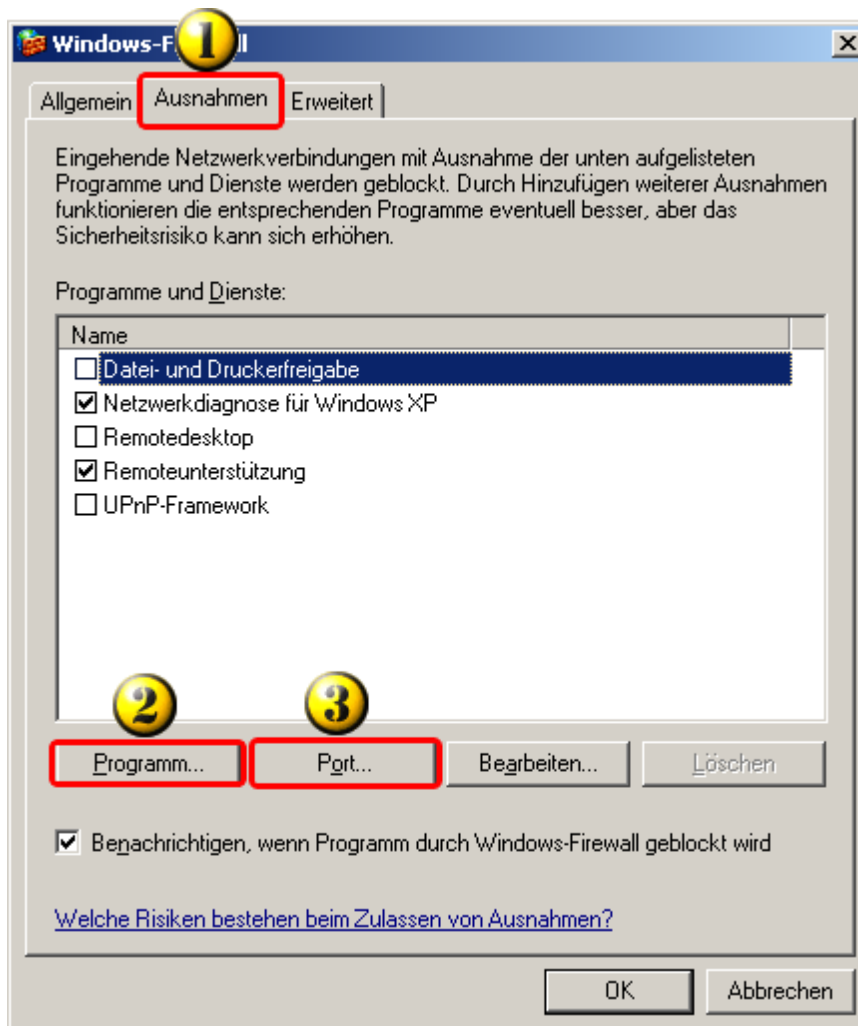
FAQ

1.1.1.7.2 Windows Firewall allgemeine Einstellungen



- 1 Wenn keine Ausnahme zugelassen ist, ist der Heil Teilefinder-Katalog nicht funktionsfähig. Diese Einstellung darf auf keinen Fall aktiviert sein.
- 2 Dies ist die richtige Einstellung für den Betrieb des Heil Teilefinder-Kataloges, allerdings müssen die Ausnahmen richtig eingestellt werden. Für die Installation empfehlen wir die Firewall zu deaktivieren.
- 3 Aus Sicherheitsgründen sollte eine Firewall genutzt werden. Dies kann die serienmäßige Windows-Firewall oder eine Firewall eines Drittanbieters sein. Für die Dauer der Installation empfehlen wir allerdings, die genutzte Firewall zu deaktivieren.

1.1.1.7.3 Reiter Ausnahmen Firewall

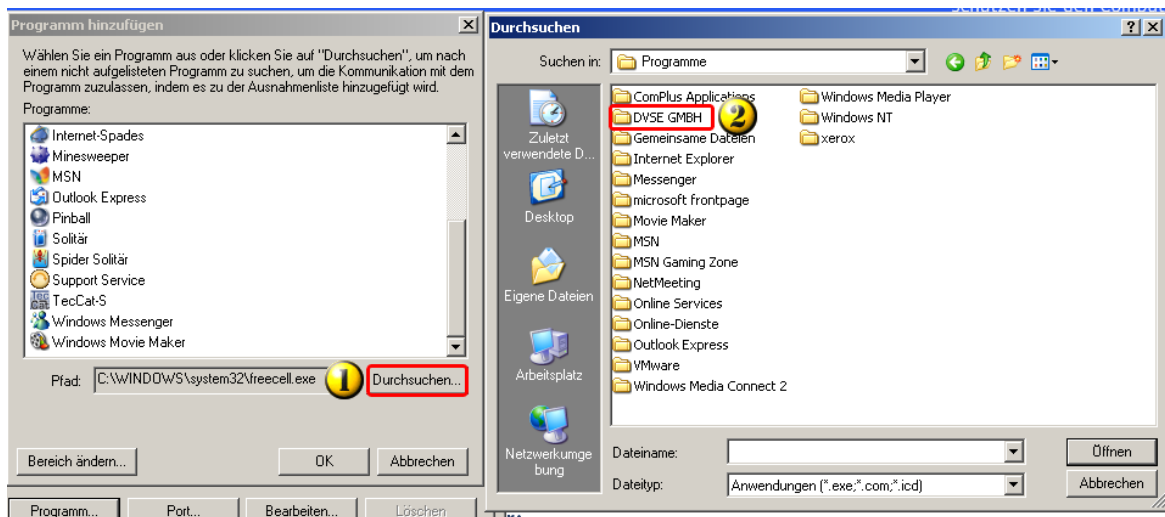


- 1 Im Reiter *Ausnahmen* werden alle notwendigen Einstellungen vorgenommen.
- 2 Über die Schaltfläche *Programm* werden die Ausnahmen für den Heil Teilefinder-Betrieb eingestellt.
- 3 **Hinweis:** Über die Schaltfläche *Ports* werden die benötigten Ports freigeschaltet. Die benötigten Ports sind softwareseitig fest vorgegeben und können nicht verändert werden

Hinweis: Der Haken "Benachrichtigen, wenn Programm durch Windows-Firewall geblockt wird" sollte gesetzt sein.

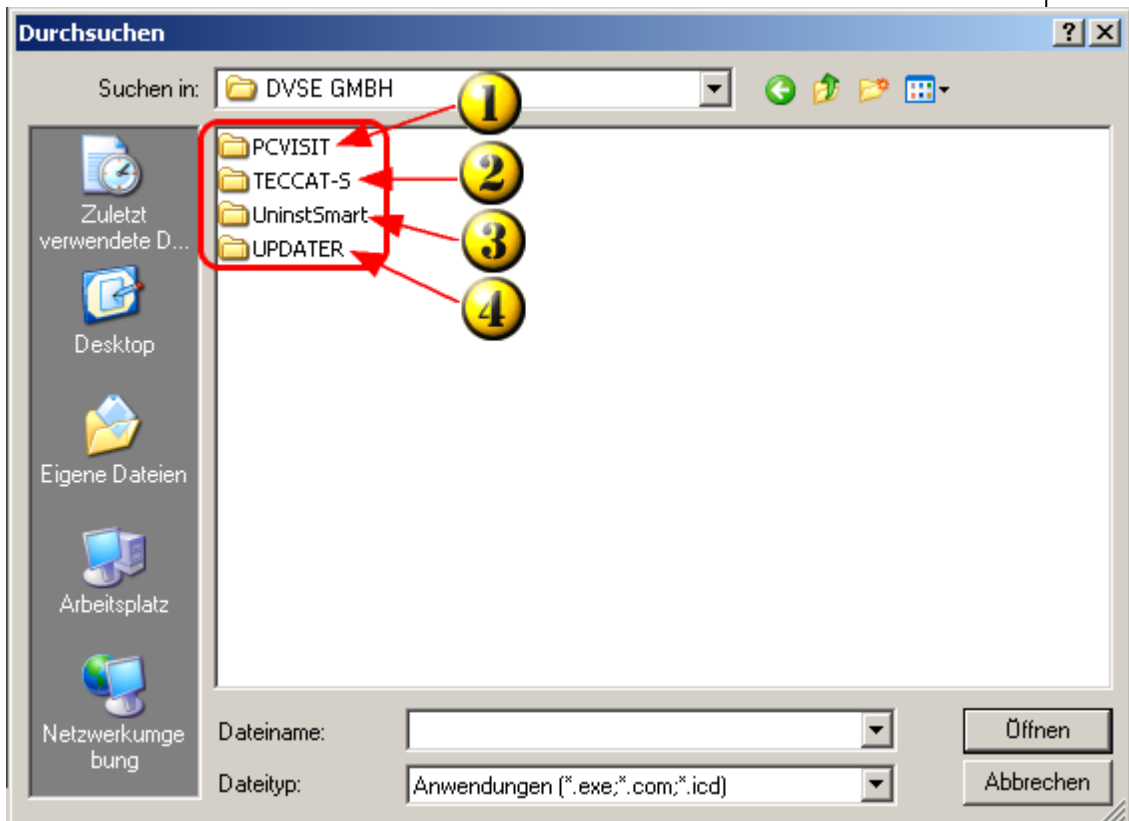
FAQ

1.1.1.7.3.1 Ausnahmen für Heil Teilefinder einrichten



Zum Vergrößern bitte anklicken

- 1 Über die Schaltfläche *Durchsuchen* wird ein Suchfenster geöffnet. Über das Suchfenster wird der Ordner gesucht, in dem der Heil Teilefinder installiert wurde.
- 2 Dieser Ordner heißt normalerweise *DVSE GmbH* und befindet sich im Ordner *Programm*.

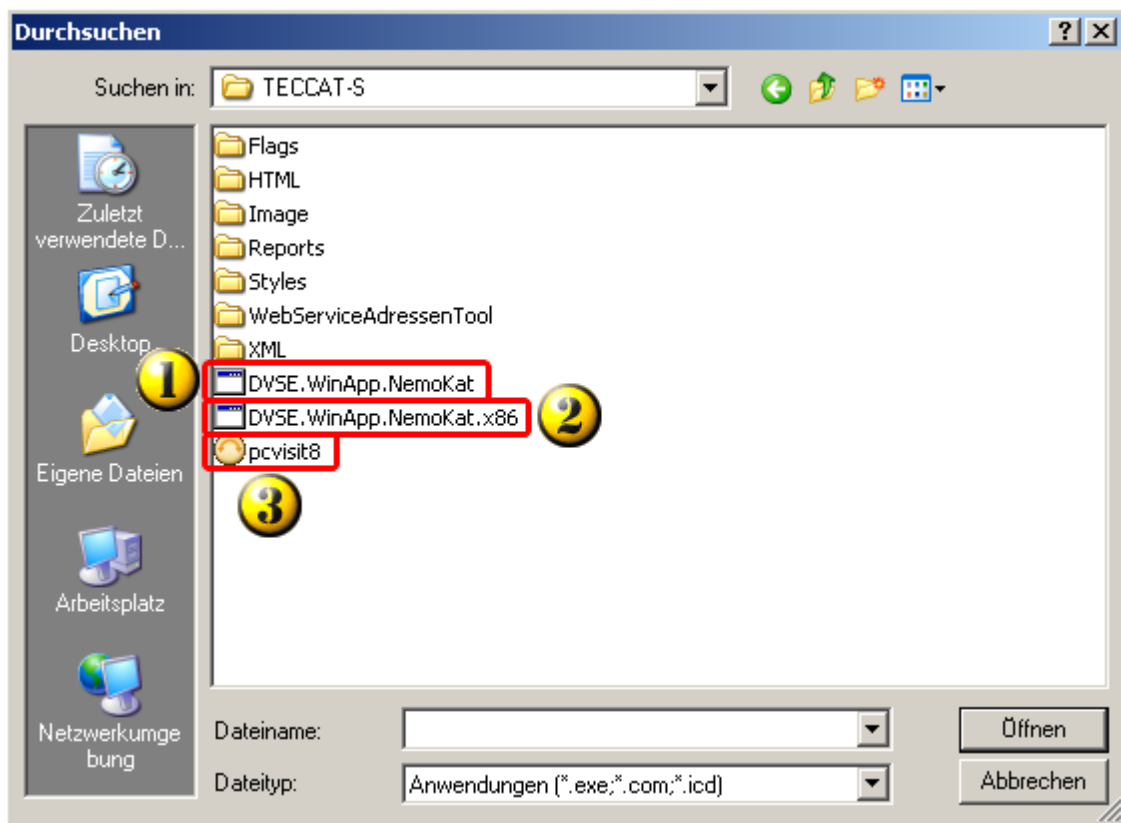


Zum Vergrößern bitte anklicken

- 1** **PCVISIT**: [Fernsteuerungssoftware](#) für den Support -> kann als Ausnahme aufgenommen werden.
- 2** **TECCAT-S**: Name des [Heil Teilefinder](#) (als Beispiel hier die TOPMOTIVE Demo-Version) -> muß als Ausnahme aufgenommen werden.
- 3** Deinstallationsroutine des Heil Teilefinder. Wird nicht als Ausnahme aufgenommen, weil für die Deinstallation keine Internetverbindung notwendig ist.
- 4** **UPDATER**: Diese Programm wird benötigt, um den Heil Teilefinder aktuell zu halten -> muß als Ausnahme aufgenommen werden.

FAQ

1.1.1.7.3.2 Heil Teilefinder

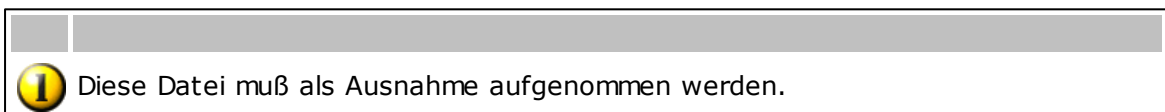
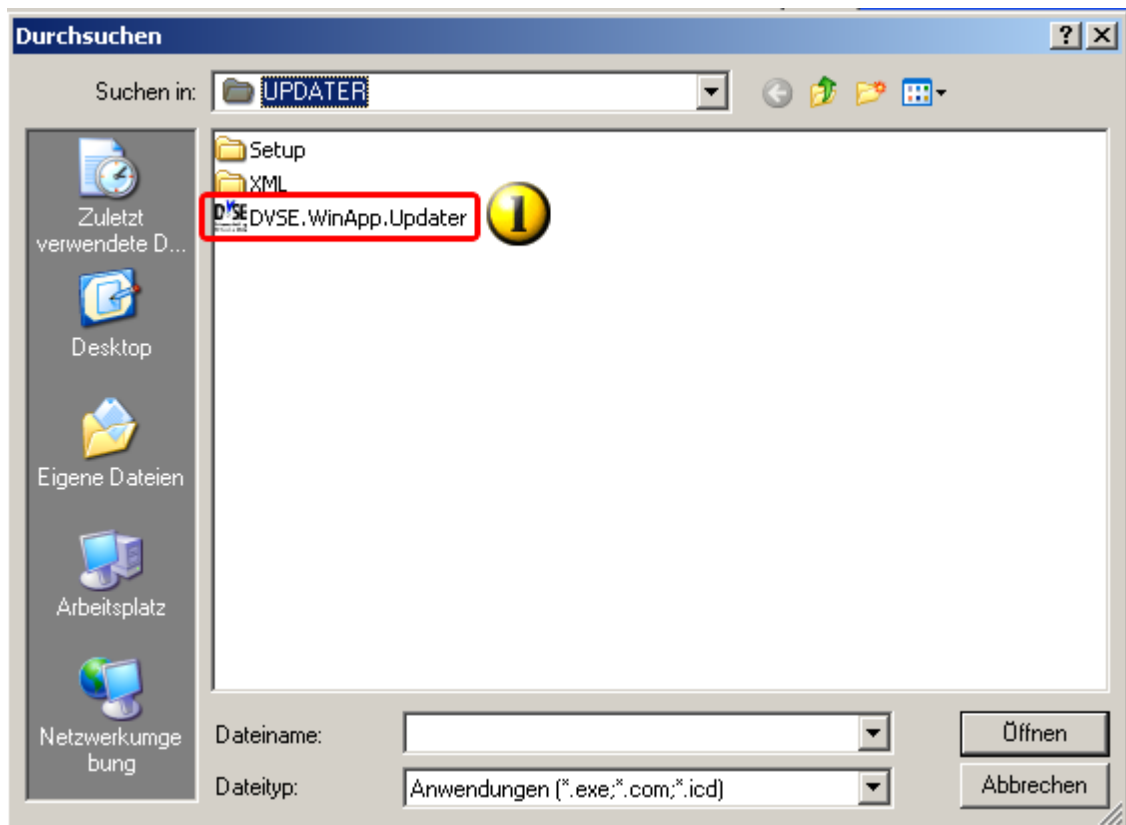


- 1 Diese Datei wird für 64-Bit Windows-Systeme verwandt -> muß als Ausnahme bei 64-Bit-Windows-Installationen als Ausnahme aufgenommen werden.
- 2 Diese Datei wird für 32-Bit Windows-Systeme verwandt -> muß als Ausnahme bei 32-Bit-Windows-Installationen als Ausnahme aufgenommen werden.
- 3 PCVISIT: Fernsteuerungssoftware für den Support -> kann als Ausnahme aufgenommen werden

Hinweis:

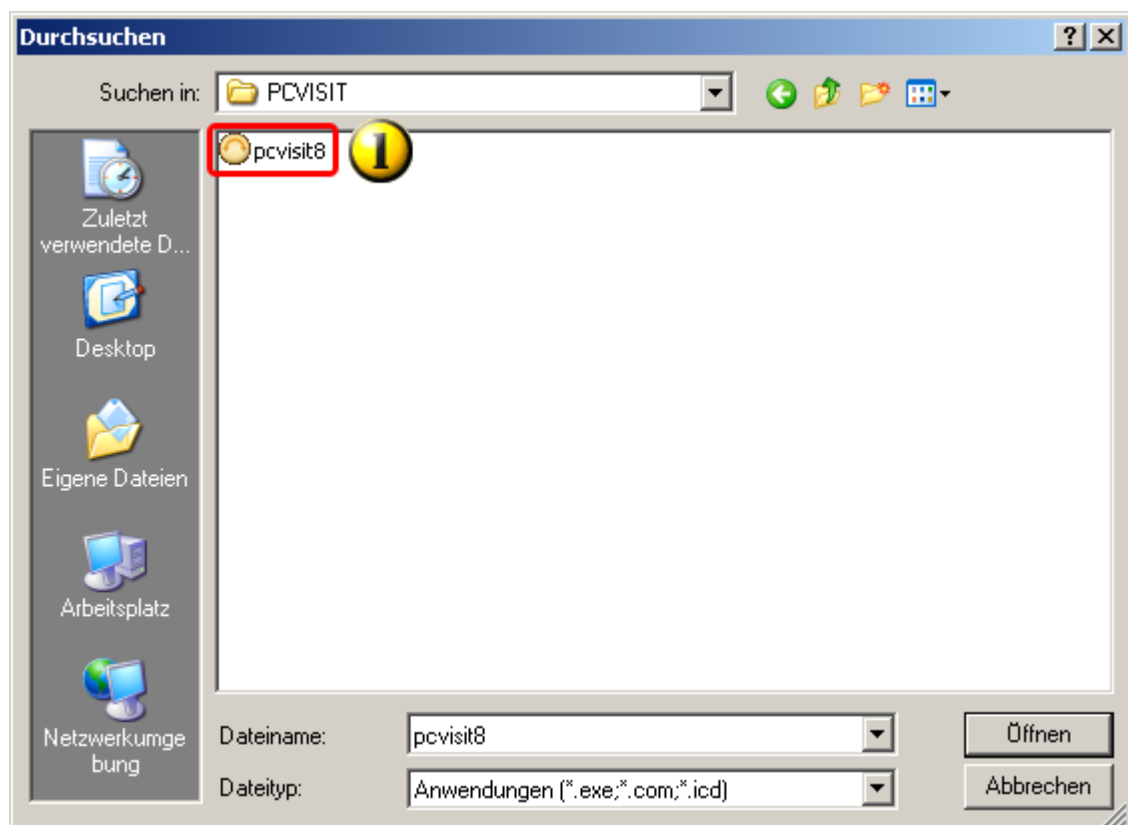
Es ist unproblematisch, wenn sowohl die 32- als auch die 64-Bit-Version der Heil Teilefinder-Datei als Ausnahme aufgenommen wird.

1.1.1.7.3.3 Updater



FAQ

1.1.1.7.3.4 Fernsteuerungssoftware

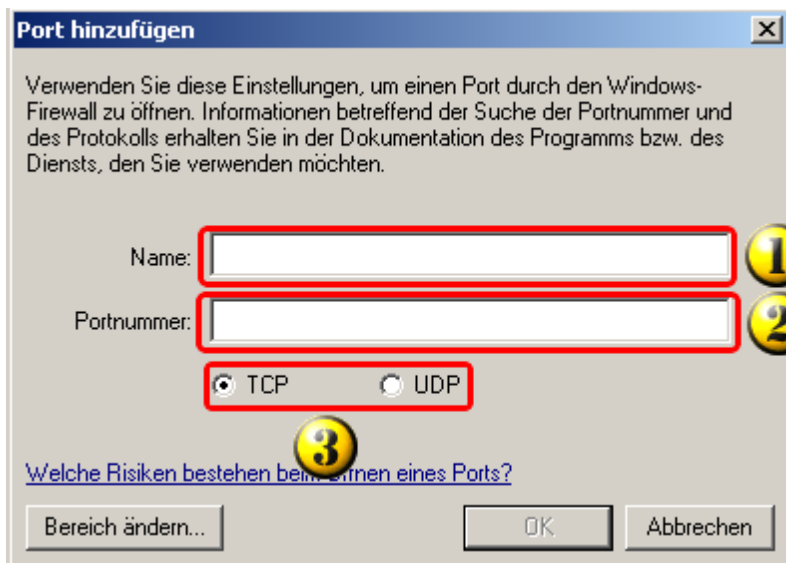


Der Heil Teilefinder verfügt über eine eingebundene Fernsteuerungssoftware für den Support. PCVISIT ist ein Beispiel für verschiedene eingesetzte Programme.

Hinweis:

Die eingesetzte Fernsteuerungssoftware muß von Ihnen im Einzelfall gestartet werden und kann nicht ohne Ihre aktive Unterstützung verwandt werden.

1.1.1.7.3.5 Ausnahmen für Ports einrichten



- 1 Der Name für die Freigabe kann frei gewählt werden.
- 2 Hier sind die Ports gemäß [Konfigurationseinstellungen](#) freizugeben.
- 3 Die Voreinstellung auf TCP für die Freigabe von Ports für den Heil Teilefinder nicht ändern.

1.1.1.8 Firewall-Einstellungen

Für die Installation wird empfohlen, die Firewall zu deaktivieren und erst nach erfolgreicher Installation und erstem Start des Heil Teilefinder die Firewall zu konfigurieren.

Die Ports und IP-Adressen, die in der Firewall konfiguriert werden müssen, finden Sie unter [Konfigurationsvoraussetzungen für den Heil Teilefinder-Katalog](#).

Zusätzlich müssen folgende Verzeichnisse freigegeben sein:

- 1) "LW":\Programme\DVSE GmbH\Heil Teilefinder\
- 2) "LW":\Programme\DVSE GmbH\Updater\

1.1.1.9 Proxy

Weil es sehr viele unterschiedliche Proxy-Server gibt, können hier keine Details zu Einstellungen angegeben werden. Der Proxy muß alle Freigaben der Firewall unterstützen.

Der Link zu [Proxy-Einstellung](#) ist eine Information für Ihren Systembetreuer.

1.1.1.9.1 Proxy Einstellungen

- Der Proxy muss als Zwangsproxy eingestellt sein.
- Die Einstellung der [Firewall](#) müssen unterstützt werden, d.h. Programme und Ports, auf die die [Firewall](#) den Zugriff ermöglicht, dürfen durch den Proxy nicht geblockt werden.

1.1.1.10 Verwendung eines Virenschanprogramms

Virenschanprogramme sind ein unentbehrlicher Schutz für alle Rechner, die einen Zugang zum Internet haben. In ihrem Bemühen Schaden von Ihrem Rechner abzuwenden, behindern sie leider sehr oft das Heil Teilefinder-Setupprogramm bei der Installation.

Weil die durch Virenschaner verursachte Fehler bei der Installation nachträglich nicht mehr ohne Neuinstallation behoben werden können, ist es unbedingt zu empfehlen, das Virenschanprogramm für die Dauer der Installation zu deaktivieren.

- [Virenschaner deaktivieren](#)
- [Übersicht häufig vertretener Virenschanprogramme](#)

1.1.1.10.1 Deaktivierung Virenschanprogramm

Virenschaner deaktivieren

[Virenschanprogramme](#) sind inzwischen häufig so konstruiert, daß sie nicht über das Programmicon deaktiviert werden können. Damit sollen Schadprogramme daran gehindert werden, selbsttätig den Virenschaner zu deaktivieren. Für den Anwender hat dies den Nachteil, daß er nicht mehr wie bisher mit einem 'Klick' den Scanner abschalten kann, sondern über die Dienste das Scanprogramm ausschalten muss.

Bisher ist dies für folgende Programme bekannt: [Bitdefender](#), [G Data](#), [Norton](#), [Panda](#) und neuerdings auch [Avira](#) Antivirus

Zuerst muß geprüft werden, ob der Dienst nach der Abschaltung des Scanprogramms weiterläuft. Ist dies der Fall, kann versucht werden, den den Dienst zu beenden. Ist das nicht möglich, muß er zumindest deaktiviert werden.

Danach muß der Dienst auch über msconfig deaktiviert und der Rechner neu gestartet werden.

 **Da es sich um einen massiven Eingriff in das Rechnersystem des Kunden handelt, sollte dies möglichst nur durch den Kunden oder einem von ihm beauftragten Betreuer erfolgen! Auf keinen Fall die Verbindung zum Kunden unterbrechen, bevor nicht das Virenschanprogramm wieder aktiviert wurde!**

1.1.1.10.2 Übersicht

Übersicht

Folgende Virenschutzprogramme (auch Antivirenprogramme genannt) sind häufig anzutreffen:

- 1) [Avira](#)
- 2) [Bitdefender](#)
- 3) [G Data](#)
- 4) [Kaspersky](#)
- 5) [Norton](#)
- 6) [Panda](#)

Diese Liste stellt nicht den Anspruch vollständig zu sein. Außerhalb Deutschlands können hier nicht genannte Programme viel stärker verbreitet sein.

1.1.1.10.3 Avira

Übersicht

- 1) AntiVir Personal (APE)
- 2) AntiVir Premium (APR)
- 3) AntiVir Premium Security Suite (ASS)

Im Aufbau

Lange Zeit waren Avira Scanprogramme unproblematisch. Wenn vorsichtshalber trotzdem das Scanprogramm ausgeschaltet werden sollte, konnte dies problemlos über das Regenschirmsymbol in der Fußleiste erfolgen. Sobald der Regenschirm eingeklappt war, war der Scanner deaktiviert. **Dies ist jetzt nicht mehr der Fall!** Das Scanprogramm muß manuell in den Windowsdiensten gestoppt werden!.

1.1.1.10.4 Bitdefender

Übersicht

- 1) Bitdefender Antivirus (BAV)
- 2) Bitdefender Internet Security (BIS)
- 3) Bitdefender Total Security (BTS)

Im Aufbau

Nach dem bisherigen Stand müssen alle Versionen deaktiviert werden, um eine

FAQ

erfolgreiche Installation des Heil Teilefinder zu ermöglichen.

1.1.1.10.5 Norton

Übersicht*Im Aufbau*

Nach allen bisherigen Erfahrungen mit Norton müssen alle Versionen deaktiviert werden, um eine erfolgreiche Installation des Heil Teilefinder zu ermöglichen.

1.1.1.10.6 G Data

Übersicht

- 1) G Data Antivirus (GAV)
- 2) G Data Internet Security (GIS)
- 3) G Data Total Care (GTC)

Im Aufbau

Nach dem bisherigen Stand müssen alle Versionen deaktiviert werden, um eine erfolgreiche Installation des Heil Teilefinder zu ermöglichen.

1.1.1.10.7 Kasperky

Übersicht*Im Aufbau*

Obwohl Kasperky Virenschutzprogramme noch nicht mit Problemen bei der Installation des Heil Teilefinder aufgefallen sind, bleibt es bei der Empfehlung, das Scanprogramm zu deaktivieren. Die Hersteller dieser Programme entwickeln Ihre Software ständig weiter und es kann nicht ausgeschlossen werden, daß auch Kasperky in der Zukunft Probleme bereitet.

1.1.1.10.8 Panda

Übersicht

- 1) Panda Antivirus (PAV)
- 2) Panda Internet Security (PGP)
- 3) Panda Global Protection (PIS)

Im Aufbau

Nach dem bisherigen Stand müssen alle Versionen deaktiviert werden, um eine erfolgreiche Installation des Heil Teilefinder zu ermöglichen.

1.1.1.11 Browser

Als Browser werden der **Microsoft Internet Explorer ab Version 6.0 (IE 6)** und der **Firefox ab der Version 2.0** unterstützt.

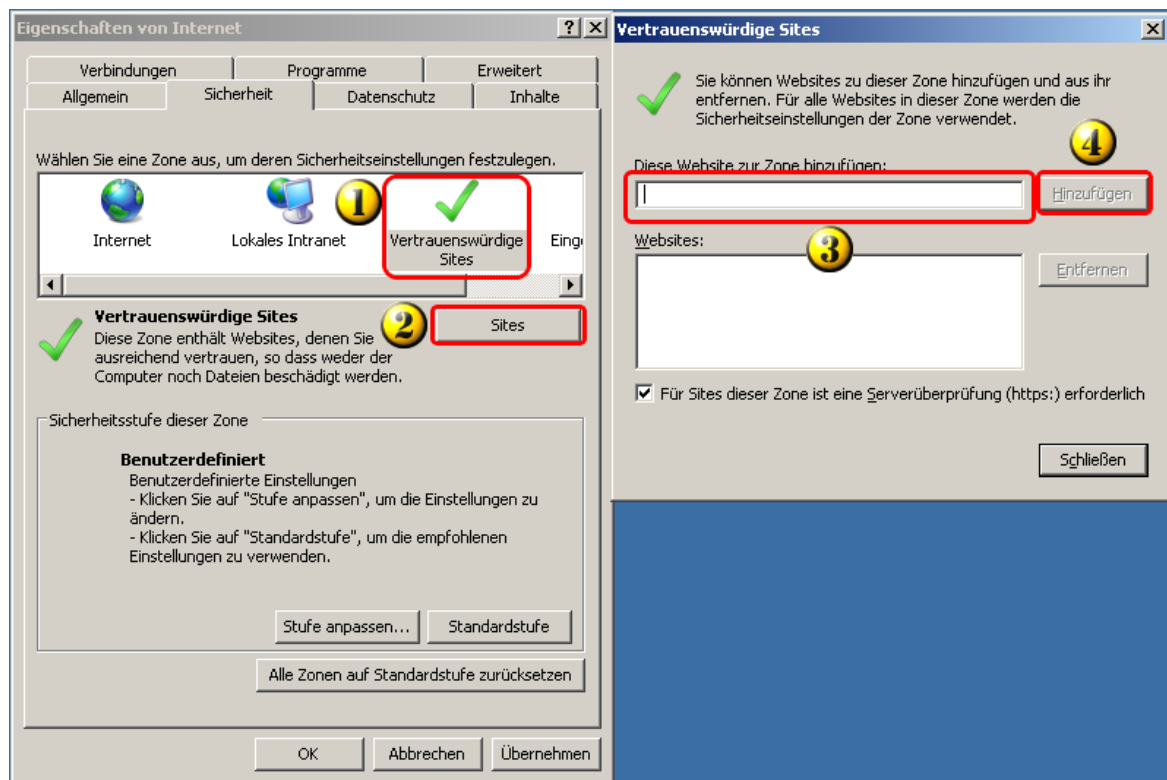
Beide Browser werden häufiger überarbeitet und es kann bei sehr neuen Versionen zu Störungen kommen. Im Interesse einer störungsfreien Nutzung des Heil Teilefinder sollten sehr neue Versionen (Ausnahme: Sicherheitspatches) zurückhaltend eingesetzt werden.

Hinweis:

Grundsätzlich können auch anderer Browser eingesetzt werden. Da diese nicht geprüft werden, kann bei auftretenden Problemen aber kein Support geleistet werden.

1.1.1.12 Browsereinstellungen am Beispiel IE 8

Für den Heil Teilefinder-Katalog selbst sind keine Browsereinstellungen notwendig. Allerdings muß für die Übergabe der Daten an das Bestellsystem meist eine Einstellung vorgenommen werden. Diese Angaben entnehmen Sie bitte den Konfigurationseinstellungen.



1 Die Internetoptionen erreichen Sie über das Sicherheitscenter. Öffnen Sie den Reiter *Sicherheit* und klicken Sie auf das Bild *Vertrauenswürdige Sites*.

2 Klicken Sie auf die Schaltfläche *Sites*.

FAQ

- 3 In dem sich dann öffnenden Fenster geben Sie die Adresse für das Bestellsystem aus den Konfigurationsangaben.
- 4 Übernehmen Sie diese Angaben mit einem Klick auf die Schaltfläche *Hinzufügen*. Schließen sie das Fenster und *übernehmen* Sie die Einstellungen.

1.1.1.13 Windows-Rechte für die Installation

Die Installation muß mit **Administratorrechten** erfolgen.

Ab Windows Vista sind die Besonderheiten dieser Windows-Betriebssysteme bei den Benutzerrechten zu berücksichtigen.

1.1.1.13.1 Installationsvoraussetzungen für den Heil TeilefinderKatalog

Was ist unter Installationsvoraussetzungen zu verstehen?

Bitte lesen Sie sich die die nachstehenden Informationen sorgfältig durch. Nach unseren Erfahrungen funktionieren die Katalogsysteme sehr gut, wenn die genannten Installationsvoraussetzungen eingehalten werden.

Die Installationsvoraussetzungen können nicht alle Konfigurationsmöglichkeiten beschreiben und Änderungen in der Betriebssystemsoftware, der Virencansoftware, der Firewallsoftware usw. durch Updates und Patches können Auswirkungen auf die Funktionsfähigkeit von Heil Teilefinder haben.

Die Installationsvoraussetzungen sind als Positivliste zu verstehen. Nur für Systemumgebungen, die diesen Anforderungen entsprechen, können wir technische Unterstützung geben.

Für Systemumgebungen, die den Anforderungen nicht entsprechen, können wir Ihnen leider keine technische Unterstützung geben.

Welche Unterstützung gibt es?

Es gibt telefonischen Support unter den Supportrufnummer(n) Tel. 0511/5108-0 / Fax 0511/5108-134 ,Händlersupport und Tel. 01805/201405; Fax 04532/501052 E-Mail:support@dvse.de

Im Einzelfall besteht die Möglichkeit per Fernwartungssoftware auf den Kundenrechner zuzugreifen und Sie direkt auf Ihrem Rechner zu unterstützen als wäre eine Supporter bei Ihnen vor Ort.

1.1.1.14 Windows-Rechte für die Arbeit mit dem Heil Teilefinder-Katalog

Für die normale Arbeit mit dem Heil Teilefinder-Katalog werden nur einfache Benutzerrechte benötigt. Für die Aktualisierung des Heil Teilefinder werden aber Administratorrechte benötigt.

Hinweis: Verfügt der Anwender nicht über die erforderlichen Rechte startet Heil Teilefinder bei einem Update und schließt sich sofort wider.

Entweder der Nutzer verfügt grundsätzlich über Administratorrechten oder es werden ihm für das Installationsverzeichnis des Heil Teilefinder und für sein Verzeichnis in HKEY_CURRENT_USER Schreibrechte eingeräumt.

1.1.1.15 fehlgeschlagene Installation

Ist eine Installation fehlgeschlagen oder treten Fehler im laufenden Betrieb von Heil Teilefinder auf und es soll eine Neuinstallation erfolgen, so sollte immer (!) die bisherige Installation über den Menüpunkt *Deinstallation* entfernt werden.

Start ➤ Programme ➤ Heil Teilefinder ➤ 


1.1.1.16 Brauche ich eine Internetleitung um Heil Teilefinder nutzen zu können?

Ja. In **Heil Teilefinder** werden nutzerindividuelle und sekundenaktuelle Daten angezeigt. Diese kommen von den Servern der A.-W. Heil & Sohn GmbH & Co.KG in 30539 Hannover. Um die Kommunikation zu ermöglichen empfehlen wir Ihnen eine DSL Flat-Rate Leitung mit mindestens 2 Mbit Leitungsgeschwindigkeit.

1.1.1.17 Unterschied „Weitere Hersteller“ und „Alle Hersteller“ anzeigen

Die Lieferanten in **Heil Teilefinder** wurden in zwei Bereiche unterteilt. In referenzierte Lieferanten der Firma A.-W. Heil & Sohn GmbH & Co.KG und in Lieferanten die über TecDoc angeliefert werden. Nur Artikel von referenzierten Lieferanten lassen sich bei A.-W. Heil & Sohn GmbH & Co.KG bestellen. Da **Heil Teilefinder** nicht nur ein Teilekatalog ist, sondern von A.-W. Heil & Sohn GmbH & Co.KG als Informationssystem für den Kunden angesehen wird, liefert **Heil Teilefinder** aber auch Lieferanten die Ihnen zur Information dienen sollen.

In der Artikelauswahl stehen Ihnen die Schalter  „weitere Hersteller anzeigen“

und  „alle Hersteller anzeigen“ zur Verfügung. Die Standard Artikelauswahl beinhaltet die Ersatzteile der von A.-W. Heil & Sohn GmbH & Co.KG referenzierten Hersteller.

Über den Schalter „weitere Hersteller anzeigen“ werden alle weiteren Hersteller angezeigt die zu diesem Fahrzeug und zu diesem Baugruppenbereich Ersatzteile im Sortiment haben. Bitte beachten Sie, dass zu diesen Artikeln weder eine Preisauskunft (EK) noch eine Verfügbarkeit angezeigt werden kann. Um einen umfassenden Überblick über diese Baugruppe zu erhalten, steht Ihnen der Schalter „alle Hersteller anzeigen“ zur Verfügung. Jetzt werden neben den von A.-W. Heil & Sohn GmbH & Co.KG referenzierten Herstellern auch alle weiteren Hersteller angezeigt die zu diesem Fahrzeug und zu diesem Baugruppenbereich Ersatzteile im Sortiment haben. Bitte beachten Sie, dass für Artikel ohne A.-W. Heil & Sohn GmbH & Co.KG Referenzierung

FAQ

weder eine Preisauskunft (EK) noch eine Verfügbarkeit angezeigt werden kann.

1.1.1.18 Schnittstellen-Dateien (TCDBest3 und AW3)

Der Pfad der TCDBest3.TXT und AW3.TXT, in der die Artikel und Arbeitswerte, die sich im Warenkorb befinden, geschrieben werden, kann in den Einstellungen über den Reiter "Warenkorb" gepflegt werden.

In diesem Verzeichnis befindet sich eine weitere Schnittstellendatei (TCDBest3AW3.XML). Diese Datei ist nach dem XML-Format aufgebaut und beinhaltet die identischen Informationen aus der TCDBest3.TXT und der AW3.TXT Datei.

1.1.1.19 Erster Start von Heil Teilefinder

Nachdem die Installation abgeschlossen wurde, startet man als noch angemeldeter Administrator

Heil Teilefinder und schließt es daraufhin wieder (keine Eingabe der Login-Daten erforderlich). Dieser Schritt ist wichtig, da bei diesem ersten Start wichtige Ordnerstrukturen angelegt werden !

START -> Programme -> DVSE GmbH -> Heil Teilefinder

Es erscheint folgendes Bild (siehe unten):

Anschließend meldet man sich als Administrator ab und als Benutzer wieder an. Das ist wichtig, da die folgenden Einstellungen auf Benutzerebene vorgenommen werden. Man kann nun Heil Teilefinder über zuvor beschriebenen Pfad zum ersten Mal als Benutzer aufrufen.

(START -> Programme -> DVSE GmbH -> Heil Teilefinder, oder per Doppelklick auf das Desktop Symbol von Heil Teilefinder)

In der darauffolgenden Maske (siehe unten) müssen nun die Login-Daten eingegeben werden.

Folgende Felder können ausgefüllt werden:

Benutzer, Passwort (erhalten Sie von Ihrem Grosshändler)

Ferner kann ausgewählt werden, ob der Login (Benutzer & Passwort) gespeichert werden und ob

sich beim nächsten Start von Heil Teilefinder automatisch angemeldet werden soll.

I.d.R. wird ein Proxy verwendet. Sie können im Login-Feld rechts unten [Proxy-Einstellungen](#) vornehmen.

Nach Eingabe aller relevanten Daten kann man sich durch einen Klick auf „Login“ an Heil Teilefinder anmelden.

1.1.1.20 Wo bekomme ich Informationen zu Heil Teilefinder

Informationen über die Leistungsbausteine, Kosten und die Inbetriebnahme von Heil Teilefinder bekommen Sie von Ihrem Außendienstmitarbeiter der A.-W. Heil & Sohn GmbH & Co.KG.

1.1.1.21 Frame auf der linken / rechten Seite

Hier können verschiedene Bereiche angewählt werden. Es gibt hier Punkte, die immer zugänglich sind, sowie welche, die nur bei bestimmten Seiten aktiv sind.



Immer zugänglich:

- Hauptmenü
- Login
- Fahrzeugübersicht
- Direktsuchfunktionen
- Warenkorb

In den Einstellungen unter „Allgemein“ können diese festgesetzt werden oder es wird der Standard genutzt, so dass sich der Bereich stets passend zu der gerade vorhandenen Ansicht verändert. Es können dann, nach Wunsch, unten über die Symbole die anderen Bereiche ausgewählt werden. Die drei weiteren Punkte werden bei der [Artikelliste](#) bzw. auf der [Artikeldetail](#) Seite aktiviert:

- Teilehersteller – werden die verschiedenen Hersteller der Artikelliste dargestellt
- Produktgruppe – werden die verschiedenen Produktgruppen der Artikelliste dargestellt
- Artikeldetail – hier hat man auf der Detail-Seite, verschiedene Möglichkeiten zu einem Artikel

1.1.1.22 Einstellungen Verbesserungen/Kundenmeldesystem (ETS)

Hier können Sie sich für das "Kundenmeldesystem"(ETS) registrieren lassen. Nach der Registrierung müssen Sie hier nur ein Mal Ihre Zugangsdaten hinterlegen.

The screenshot shows a web interface for HEIL Kfz-Teile. At the top, there is a navigation bar with the following items: NKW, PKW, Preise, Warenkorb, Tastenfunktionen, and a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing the following options: ETS (circled in red), Eigene Adresse, Allgemein, Arbeitswerte, Artikel, Artikelauswahl, and Baugruppen. Below the navigation bar is a 'Login' section with the following elements:

- Benutzer:
- Passwort:
- Buttons: Benutzerdaten überprüfen, Registrieren, Benutzerdaten ändern

At the bottom of the page, there are two small buttons: one with a green checkmark and one with a red X.

1.1.1.23 Das ETS

Über das **Qualitätsverbesserungssystem ETS** können Sie **Datenfehler**, die Sie in der Anwendung feststellen, direkt an eine zentrale Datenbank zu **senden** und **Sie bekommen** zu jeder Meldung eine **Antwort**. Ein Assistent hilft Ihnen, die Meldung zu dokumentieren. Durch die Einteilung der Kundenmeldungen in Kategorien wird die Archivierung und Bearbeitung optimiert. Sie wird vom System an den zuständigen Bearbeiter weitergeleitet und der aktuelle Status des Vorganges gleichzeitig an das System gemeldet.

[Artikelauswahl](#) | [Baugruppen](#) | [Pkw](#) | [Preise](#) | [Warenkorb](#) | [Tastenfunktionen](#)
[Schadenskalkulation](#) | **ETS** | [Eigene Adresse](#) | [Allgemein](#) | [Arbeitswerte](#) | [Artikel](#)

Login

Benutzer:

Passwort:

Zunächst müssen Sie sich als neuer Benutzer registrieren lassen. Ihre Daten werden direkt an das **ETS**-System übermittelt. Sie erhalten dann in Kürze Ihre persönlichen Zugangsdaten per E-Mail. In den Einstellungen können Sie unter ETS sich dann an dem System anmelden. Die Kundenmeldungen können Sie über den Assistenten an zwei verschiedenen Stellen im System absetzen. Direkt im Hauptmenü unter dem Punkt „ETS- Kundenmeldung abgeben“ - Hier beginnt der Assistent von vorn, ohne dass vorab Daten voreingestellt sind. Auf der Artikeldetailseite werden vorhandene Informationen dem Assistenten schon vorab übergeben, wie Fahrzeugdaten oder Artikelinformationen. Sie können sich jederzeit über Ihre Anwendung den aktuellen Status der Meldung anzeigen lassen. Dazu gehen Sie nur auf den Tab „ETS“.

Alle gemeldeten Fehler anzeigen
 Ihre gemeldeten Fehler anzeigen

Statusfilter: Alle anzeigen

 Nicht gemeldet
 Gemeldet
 In Bearbeitung
 Gelöst
 Kein Fehler
 Abgelehnt

Fehler Nr.	Status	Klassifikation	Hinweis	Kommentar	Interne Notiz	Hersteller
13285	●	Datenfehler Fahrzeug-Artikel Zuordnung Falsche Einbauseite dasdasd	Falsche Einbauseite			MAHLE FILTER 08:32:
13284	●	Datenfehler Artikelinformationen Falsche Einbauseite dfc	Falsche Einbauseite			MAHLE FILTER 08:32:
13282	●	Datenfehler Fahrzeug-Artikel Zuordnung Teil passt nicht sdfsdf	Teil passt nicht			AS sdf
13281	●	Datenfehler Fahrzeug-Artikel Zuordnung Teil passt nicht ljkhsjdskasjdhkasjdhkajs	Teil passt nicht			ORIONE 50:32:
13170	●	Datenfehler Artikelinformationen Falsche/Fehlende Gebrauchsnummer dasdasdasd	Falsche/Fehlende Gebrauchsnummer			JP GROUP 11:
12865	●	Datenfehler Fahrzeug-Artikel Zuordnung Teil passt nicht werwer	Teil passt nicht			ALKAR wer
12771	●	Datenfehler Fahrzeug-Artikel Zuordnung Falscher Motorcode cg	Falscher Motorcode			HENGST FILTER H1:30:
12769	●	Datenfehler Fahrzeug-Artikel Zuordnung Falsches/Fehlendes Bild asdasd	Falsches/Fehlendes Bild	asdasd		FIAAM FT:32:
12768	●	Datenfehler Fahrzeug-Artikel Zuordnung Falsche Schlüsselnummer asdasd	Falsche Schlüsselnummer			AUTEC asc
12765	●	Datenfehler Artikelinformationen Falscher/Fehlender Händler-Preis dfg	Falscher/Fehlender Händler-Preis			MAHLE FILTER 09:32:
12764	●	Datenfehler Artikelinformationen Falscher/Fehlender Hersteller-Preis dfg	Falscher/Fehlender Hersteller-Preis			DELPHI TSI
12763	●	Datenfehler	Falsche/Fehlende Händlerartikelnummer			MAHLE FILTER 08:

FAQ

1.1.1.24 Arbeitswerte zu Artikel aktivieren

Heil Teilefinder bietet die Möglichkeit zu den angezeigten Ersatzteilen in der Artikelübersicht auch die passenden Arbeitswerte darzustellen.

Hierfür gibt es eine generellen Aktivierung und eine optionale Zuschaltung. Die Arbeitswerte lassen sich über das "Hauptmenü – Einstellungen – Artikelauswahl" und dem Menüpunkt "Arbeitswerte ein- / ausblenden aktivieren". Setzen Sie bitte hier den Haken um die Arbeitswerte automatisch in der Artikelübersicht zu laden. Bitte beachten Sie, dass durch den Arbeitswertedialog die Anzahl der sichtbaren Ersatzteile verringert wird. Sollte dieses nicht gewünscht sein, steht Ihnen die optionale Zuschaltung zur Verfügung. Die optionale Zuschaltung kann in der Artikelübersicht aktiviert werden.

Dafür steht der Schalter  „Arbeitswerte ein- / ausblenden“ zur Verfügung.

1.1.1.25 Administrationsbereich

Da die Informationsquelle der Applikation **Heil Teilefinder** über das Internet bezogen werden, sind in einigen Werkstätten bzw. Unternehmen diverse Sicherheitseinrichtungen installiert worden. Das reicht von der Firewall, die das Betriebssystem mitbringt, bis zu einer Unternehmens-Firewall. In einer [Firewall](#) werden Regeln gespeichert, die nur bestimmte Aktionen nach außen zulassen und auch nur bestimmte Teile aus dem Internet nach innen durchlassen.

Betrachten wir nun die Applikation **Heil Teilefinder**:

Heil Teilefinder bezieht, wie schon erwähnt, Informationen über das Internet. **Heil Teilefinder** startet eine Anfrage über eine Adresse und evtl. einem zusätzlichen Port. Wenn diese Adresse nach außen dringen darf, erhält man daraufhin eine Antwort von der Informationsquelle, die dann zur Anzeige gebracht wird.

Wird aber eine Anfrage nicht zugelassen bzw. eine Antwort nicht durchgelassen, dann müssen bestimmte Regel in der Firewall geändert bzw. ergänzt werden.

Nähere Angaben zu den Einstellungen, die für die Nutzung des Heil Teilefinder-Kataloges notwendig sind, finden Sie im Kapitel [Heil Teilefinder-Installation](#).

1.1.2 Welche Symbole für Verfügbarkeiten gibt es und was bedeuten diese?

Die Verfügbarkeit von Artikeln wird durch Symbole angezeigt. Beim Start der Artikelauswahl wird immer eine Basismenge von 1 angefragt, damit eine Verfügbarkeit angezeigt werden kann. Sollten Sie die Menge ändern, so wird die Verfügbarkeit sekundenaktuell bei Ihrem Lieferanten abgefragt.

Symbolerklärung:

Zu diesem Artikel ist ein Alternativartikel verfügbar

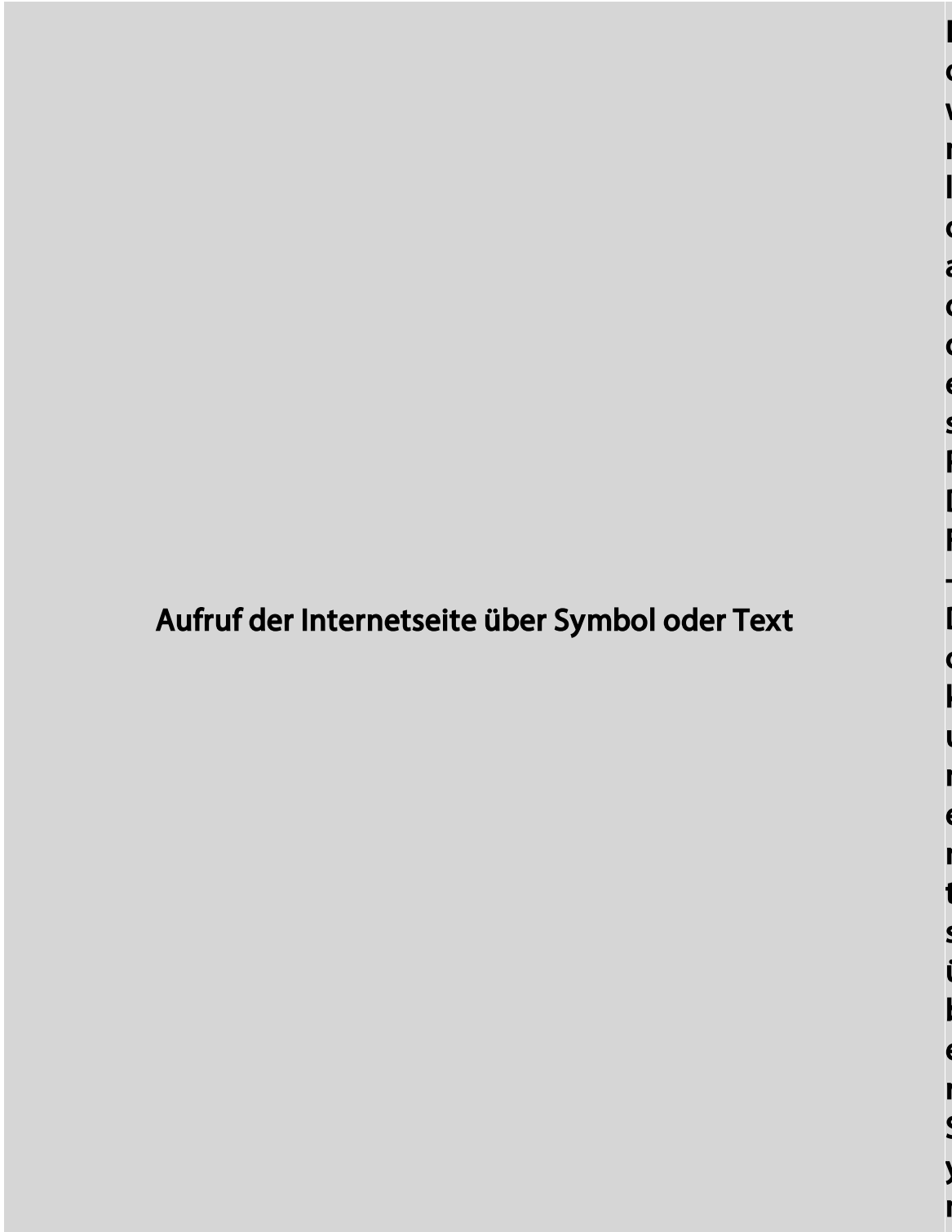


Zu diesem Artikel ist ein Staffelpreis hinterlegt

Farberklärung:

   Die angefragte Menge ist nicht verfügbar.

1.3 Benutzerunterstützung



Aufruf der Internetseite über Symbol oder Text



[Allgemeine DNS-Angaben für Ihre Sicherheitseinstellungen](#) - [Informationen für die Systemadministration](#)



Bitte beachten Sie zusätzlich folgende DNS-Angaben für Ihre Sicherheitseinstellungen:

- wsvchus.carparts-cat.com



[Start Guide](#) - [Schnelleinstieg in den Heil Teilefinder-Katalog](#)



[FAQ](#) Heil Teilefinder



[FAQ GTI und VIN-Suche](#) - [Häufig gestellte Fragen und Antworten zur Grafischen Teile Identifikation \(GTI\) und VIN Suche](#)



[What's New](#) - [Informationen über](#) [- neue Funktionen](#) [- Änderungen / Erweiterungen](#) [- Fehlerbehebung\(Bugfixes\)](#)



[Autodata Start Guide](#) - [Schnelleinstieg Autodata](#)



[**AutoGlaser Story Start Guide -
Schnelleinstieg AutoGlaser Story**](#)



[**Film Fi-Online**](#) - Kalkulation



[**Film Fi-Online**](#) - [Betriebsdaten
pflegen](#)

Index

- 2 -

24 Stunden 32

- A -

Administration 32

Adresse 32

Arbeitswerte 32

Artikelauswahl 27

Artikeldetail 29

Artikelliste 29

Artikelübersicht 32

Außendienstmitarbeiter 28

Avira

AntiVir Personal 23

AntiVir Premium 23

AntiVir Premium Security Suite 23

AW3 28

- B -

Basismenge 32

Bitdefender

Bitdefender Antivirus 23

Bitdefender Internet Security 23

Bitdefender Total Security 23

- D -

Direktsuchfunktionen 29

DSL Flat-Rate 27

- E -

Einstellungen 28, 29, 32

Kundenmeldesystem (ETS) 29

Ersatzartikel 32

Erster Start

Einstieg 28

Katalog 28

ETS

Datenfehler melden 30

Fehler melden 30

Kunden-Melde-System 30

Preisfehler melden 30

Rückmeldung vom Datenlieferanten 30

- F -

Fahrzeugübersicht 29

Firewall 32

aktivieren/deaktivieren 11

Ausnahmen für Ports 15

Ausnahmen für Programme 15

Einstellungen 11, 21

Einstellungsmenü 14

konfigurieren 21

Ports 21

Firewalleinstellungen 7

Frame 29

- G -

G Data

G Data Antivirus 24

G Data Internet Security 24

G Data Total Care 24

- H -

Hauptmenü 29

- I -

Inbetriebnahme 28

Informationsquelle 32

Informationssystem 27

Internet 32

Internetleitung 27

- K -

Kasperky 24

Kommunikation 27

Konfiguration 7

kreisförmigen 32

- L -

Leistungsbausteine 28
Leitungsgeschwindigkeit 27
Lieferanten 27
links 29
Login 29

- M -

Menge 32

- N -

Norton 24

- P -

Panda
Panda Antivirus 24
Panda Global Protection 24
Panda Internet Security 24
Port 32
Preisauskunft 27
Produktgruppe 29
Proxy 7
Einstellungen 22

- Q -

quadratischen 32

- R -

rechts 29
Referenzierung 27

- S -

Schnittstellen-Dateien 28
Staffelpreis 32
Stückzahl 32
Symbole 32

- T -

TCDBest3 28
Teilehersteller 29

- U -

Unternehmen 32

- V -

Verfügbarkeit 27
Verkaufshaus 32
Virens Scanner
Kasperky 24
Virens Scanprogramm
Kasperky 24
Virens Scanprogramme
Avira 22
Bitdefender 22
deaktivieren 22
Dienste abschalten 22
G Data 22
Hinweise 22
Kaspersky 22
msconfig 22
Norton 22
Panda 22
Virensuchprogramme 22

- W -

Warenkorb 28, 29
Werkstätten 32
Windows 8, 9
Windows Firewall
aktivieren/deaktivieren 11
Einstellungen 11
Windows-Versionen
kein Support 9
nicht unterstützt 9
unterstützt 8

- X -

XML-Format 28

