

Kommunikation mit dem Aktivierungsserver kann nicht hergestellt werden

Im folgenden FAQ finden Sie einige Ansätze, die Sie prüfen können, sollte Ihnen die Hinweismeldung "Kommunikation zum Aktivierungsserver kann nicht hergestellt werden" angezeigt werden. Häufige Gründe, weshalb diese Meldung plötzlich auftreten kann sind Windows Updates oder Aktualisierungen von Virenscannern.

URL zum Aktivierungsserver

Während Sie die verschiedenen Ansätze prüfen ist es hilfreich bei neuen Änderungen nachzuschauen, ob die URL des Aktivierungsservers erreicht werden kann. Kann die URL nicht aufgerufen werden ist dies bereits ein guter Indikator wo der Fehler zu suchen ist.

Wichtig: Die URL (siehe unten) muss zwingend über den Internet Explorer aufgerufen werden. Andere Browser nutzen die Internetoptionen von Windows nicht auf die wir zugreifen.

Die URL zum Aktivierungsserver lautet: <u>https://licpro4.bluesolution.de/</u>

Wenn der Aktivierungsserver erreicht werden kann sollte Ihnen folgendes Fenster angezeigt werden. In diesem Fenster müssen Sie allerdings nichts weiter machen und können den Browser wieder schließen:

Attps://licpro4.bluesolution.de/	- ≞ ¢	Suchen D -	6 🗘 🛱 (
👃 Activation Server - Login 🛛 🗙 📑			
	Benutzername		
	Kennwort		
	Kennwort vergessen?		
	Anmelden		
	Activation Server Version 5.2.2.0		

Anhand der folgenden Informationen kann schon eingegrenzt werden, wo der Fehler zu suchen ist:

1.) Die Seite kann nicht aufgerufen werden

• Die Internetoptionen müssen angepasst werden oder im Netzwerk wird die Verbindung mit der Webseite anderweitig blockiert. Z.B. durch die Firewall oder einem Proxy

2.) Die Seite kann aufgerufen werden, aber die Hinweismeldung bezüglich der Kommunikation erscheint weiterhin.

• Die Kommunikation zwischen unserer Anwendung und dem Aktivierungsserver wird blockiert. Häufig sind hier Virenscanner ausschlaggebend.



Lösungsansätze

Die folgenden Ansätze haben in vielen Fällen bereits geholfen die Verbindung zum Aktivierungsserver wiederherzustellen. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir Sie von unserer Seite nicht weiter unterstützen können, wenn die Ansätze nicht weiterhelfen. In dem Fall wird es andere Faktoren im Netzwerk geben, welche die Möglichkeit haben die Verbindung zu blockieren.

Internetoptionen

Wenn Sie die URL gar nicht aufrufen können, sollten Sie zunächst die Internetoptionen prüfen. Um die Internetoptionen aufzurufen, drücken Sie zunächst die Tastenkombination [Windows] + [R]

Geben Sie dann in das aufgerufene Fenster "inetcpl.cpl" ein und klicken Sie auf [OK].

💷 Ausfü	ihren X
	Geben Sie den Namen eines Programms, Ordners, Dokuments oder einer Internetressource an.
Ö <u>f</u> fnen:	inetcpl.cpl ~
	OK Abbrechen Durchsuchen

Nun sollten sich die Internetoptionen geöffnet haben. Begeben Sie sich zunächst in den Reiter [Erweitert] und klicken Sie auf [Zurücksetzen].

🐏 Eigenschaften	von Internet			?	\times
Allgemein	Sicherhei	t	Datenschutz	Inh	alte
Verbindunger	n	Program	me	Erweiter	t
Einstellungen	eiheit r alternativen msounds wied mzeiger mit Fo turnavigation töße für neue faktor für neu faktor für neu faktor für neu eschlagene Sit lle Reihenfolg hatische Wied (ervollständige (ervollständige hrichtigen, we	Text für Bil lergeben okus-/Markik für neue Fø Fenster un e Fenster u tes" aktivier e beim Ums erherstellur en im Explor en in Intern enn Downlo	der anzeigen erungsänderur enster und Rej d Registerkar nd Registerka en chalten zwisch g nach Syster er und im Dial et Explorer in ad beendet isi	ngen verschie gisterkarten a ten auf die mi rten zurückse mabsturz aktiv ogfeld "Ausfü dessen Adres t	~
*Wird nach ein	em Neustart o	des Comput	ers wirksam		
		Erweiterte	Einstellungen	wiederherste	llen
Internet Explorer	-Einstellungen	zurücksetz	en		_
Setzt die Einstell Standardzustand Sie sollten dies n mehr verwendba	ungen von Int d zurück. ur verwenden aren Zustand b	ternet Explo 1, wenn sich Defindet.	rer in den der Browser i	Zurücksetzer	
	E	OK	Abbrech	Über	nehmen



Setzen Sie in dem folgenden Fenster den Haken "Persönliche Einstellungen löschen" und klicken Sie erneut auf [Zurücksetzen]. Die Internetoptionen werden nun zurückgesetzt und Sie können auf den Button [Schließen] drücken.

Rufen Sie nun die Internetoptionen erneut auf und begeben Sie sich wieder in den Reiter [Erweitert]. Scrollen Sie diesmal in dem Bereich Einstellungen weiter nach unten und stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden 3 Einstellungen aktiviert haben:

e	Eigenschaften	von Inte	rnet			?		Х
	Allgemein Verbindunge	Sich	erheit Prog	Datenschu gramme	utz	Inha Erweiter	lte t	
E	instellungen → Signa SSL 3 Syste TLS 1 TLS 1 TLS 1 TLS 1 TLS 1 TLS 1 Unge Verso Warn Warn Warn	n des Oro turen von .0 verwei .1 verwei .2 verwei .3 verwei sicherte B hlüsselte ung anzei ung anzei	dners für te herunterge nden XMLHTTP-U nden nden den den (exper ilder mit and Seiten nicht gen, wenn gen, wenn nder SmartS	mporäre Intern eladenen Progr nterstützung al rimentell) derem gemischt t auf dem Dater die Eingabe in e die Zertifikatad Green aktiviere	etdateie ammen ktivierer ten Inha nträger eine Zon resse ni en	en beim S überprüfi n alt blockie speicherr ie umgele icht übere	< <	~
	<					>		

*Wird nach einem Neustart des Computers wirksam

Begeben Sie sich anschließend in den Reiter [Sicherheit]. Klicken Sie nun auf den Punkt "Vertrauenswürdige Sites". Über den Button [Sites] können Sie vertrauenswürdige Webseiten hinzufügen. Geben Sie hier die URL des Aktivierungsservers ein und klicken Sie auf [Hinzufügen]. Anschließend können Sie das Fenster schließen.

😭 Eigenschaften vor	n Internet	?	×	🎨 Vertrauenswürdige Sites	×
Verbindungen Allgemein	Programme Sicherheit Da	Erweit tenschutz In	ert Ihalte	Sie können dieser Zone Websites hinzu der Zone entfernen. Alle Websites in d Sicherheitseinstellungen der Zone.	ifügen und Websites aus ieser Zone verwenden die
Zone auswählen, um	Einstellungen anzuzeiger Lokales Intranet	vertrauenswürdige	^ ~	Diese Website zur Zone hinzufügen: https://licpro4.bluesolution.de Websites:	3 Hinzufügen
Vertrauer Diese Zone Computer o Diese Zone	nswürdige Sites enthält Websites, denen der Ihre Dateien nicht zu enthält Websites.	2 Sites Sie vertrauen, Ihren beschädigen.		✓ Für Sites dieser Zone ist eine Serverüberprü	ifung (https:) erforderlich
Sicherheitsstufe für Für diese Zone zu - Mittel	r diese Zone ugelassene Stufen: Alle				4 Schließen



Wichtig: Einige Einstellungen werden erst nach einem Neustart des PCs wirksam. Bevor Sie wieder die Verbindung zur Website des Aktivierungsservers testen, führen Sie an diesem Punkt bitte einen Neustart durch.

Zusätzliche Informationen zum Aktivierungsserver

In wenigen Fällen wird die Verbindung durch die Firewall oder einem Proxy blockiert (falls vorhanden). Bei der Einrichtung der Firewall oder einem Proxy können wir allerdings keine direkte Hilfestellung bieten. Die Kommunikation zum Aktivierungsserver findet über den Standardport 443 statt. Die IP Adresse des Servers lautet: 178.255.138.228

Einstellungen für Virenscanner

In einigen Fällen wird die Kommunikation zur Webseite oder die direkte Kommunikation des TopHandwerk zum Aktivierungsserver unterbrochen. Wie stark ein Virenscanner hier blockiert kann sehr unterschiedlich sein.

Hinweis: Viele Virenscanner haben die Funktion temporär deaktiviert oder ausgeschaltet werden zu können. Im Großteil der Fälle bleiben hier allerdings noch diverse Dienste der Virenscanner aktiv, die dann weiterhin die Kommunikation blockieren. Darauf sollte sich nicht verlassen werden. Führen Sie deshalb die folgenden Schritte durch:

- 1. Setzen Sie das Programmverzeichnis im Virenscanner als Ausnahme fest. Standardverzeichnis: C:\Program Files (x86)\bluesolution software GmbH\TopKontor Handwerk
- 2. Setzen Sie separat eine Ausnahme für das Programm Handwerk.exe aus dem Programmverzeichnis. Wenn möglich stellen Sie ein, dass Unterprogramme auch nicht geprüft werden sollen.

Sprachen und Regionseinstellungen

Es sollte darauf geachtet werden, dass die Sprache des Betriebssystems Deutsch ist. Anderssprachige Betriebssysteme werden von uns nicht unterstützt. Steht der Server außerhalb von Deutschland kann es je nach Standort sein, dass die Verbindung von unserer Seite aus blockiert wird. Ob der Standort Ihres Servers blockiert wird, können wir Ihnen gerne per Mail beantworten. Schicken Sie uns im Support einfach eine Mail an die handwerk@support.bluesolution.de

Es gibt noch diverse Regionseinstellungen die geprüft werden können:

Rufen Sie diese auf, indem Sie über die Tastenkombination [Windows] + [R] folgendes eingeben:

💷 Ausfi	ühren	×
۲	Geben Sie den Namen eines Programms, Ordners, Dokuments oder einer Internetressource an.	
Ö <u>f</u> fnen:	intl.cpl ~]
	OK Abbrechen Durchsuchen	



In den Regionseinstellungen sollte das Format "Deutsch (Deutschland)" stehen. Die Einstellungen sollten im Nachgang auch nicht wieder umgestellt werden.

ormat: Deutsch (Deu	itschland)	
Vindows-Anzeigesp	rache verwenden (empfohlen) ~	
ortiermethode änder	<u>m</u>	
pracheinstellungen		
Datums- und Uhrze	itformate	
Datum (k <u>u</u> rz):	۲T.MM.JJJ	
Datum (<u>l</u> ang):	TTTT, T. MMMM JJJJ 🗸 🗸 🗸	
U <u>h</u> rzeit (kurz):	HH:mm ~	
Uhrzeit (l <u>a</u> ng):	HH:mm:ss ~	
<u>E</u> rster Wochentag:	Montag ~	
Beispiele		
Datum (kurz):	05.10.2020	
Datum (lang):	Montag, 5. Oktober 2020	
Uhrzeit (kurz):	14:26	
Uhrzeit (lang):	14:26:37	
	Weitere Einstellungen	

Wechseln Sie anschließend in den Reiter [Verwaltung]. An diesem Punkt sollte eingestellt werden, dass neue Benutzerkonten nicht in einem anderen Format angelegt werden. In diesem Beispiel ist der aktuelle Benutzer in einem deutschen Format aber neue Benutzer werden in einem englischen erstellt. Um das zu verhindern, setzen Sie die im Screenshot umrandeten Haken. Die Formate des aktuellen Benutzers für die Willkommensseite und neue Benutzerkonten werden dann übernommen.





Neuinstallation des TopHandwerk

Helfen die genannten Ansätze bisher nicht weiter, können Sie noch versuchen das TopHandwerk neu zu installieren. Deinstallieren Sie zunächst das TopHandwerk regulär wie andere Programme. Begeben Sie sich nach der Installation nochmal in das Programmverzeichnis.

(C:\Program Files (x86)\bluesolution software GmbH\TopKontor Handwerk)

Löschen Sie dieses komplett oder entfernen Sie alle Dateien, die sich im Ordner TopHandwerk befinden.

Anschließend können Sie dann die Installation durchführen.

Hinweis: Bei einer Deinstallation wird nur das Programmverzeichnis entfernt. Ihr Datenverzeichnis bleibt weiter unberührt. Dieses können Sie bei der Installation wieder angeben.