

## 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 Virenschannern.

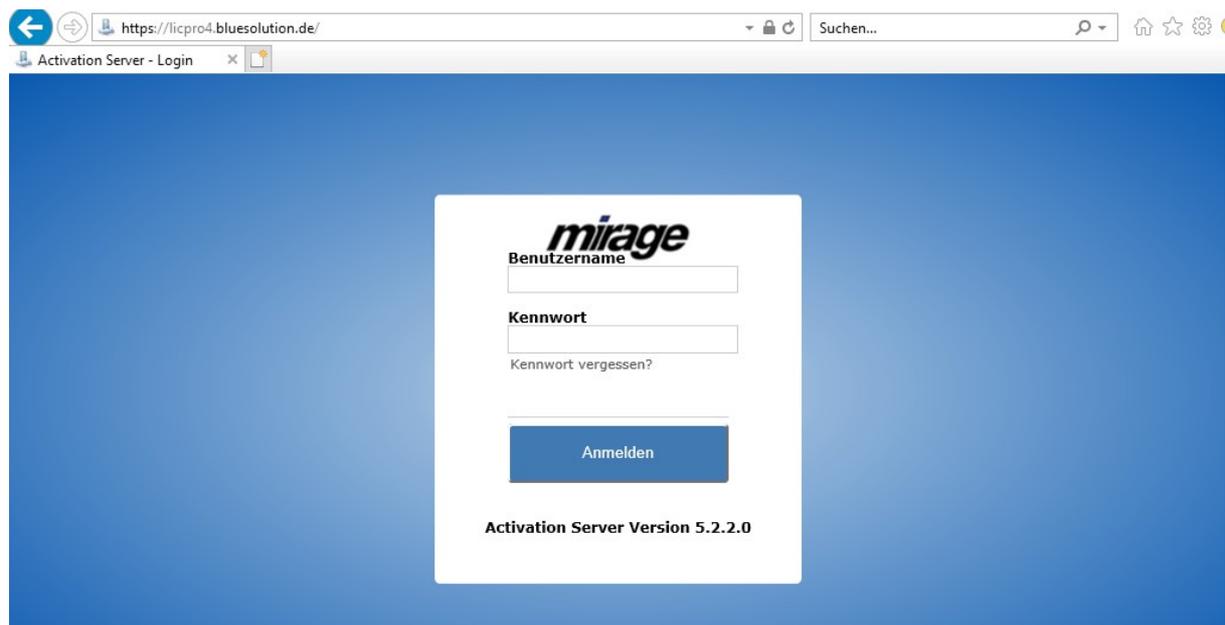
### URL zum Aktivierungsserver

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: <https://licpro4.bluesolution.de/>

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:



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 Virenschannern ausschlaggebend.

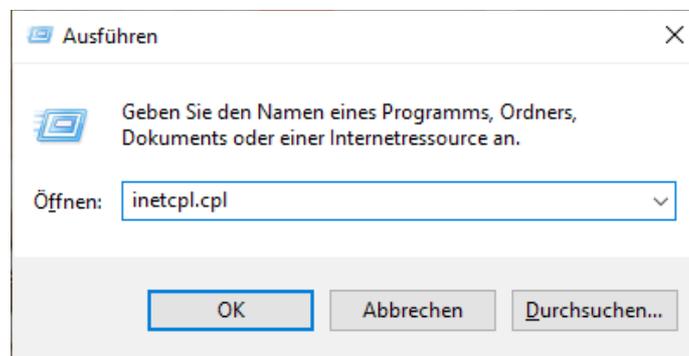
## Lösungsansätze

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.

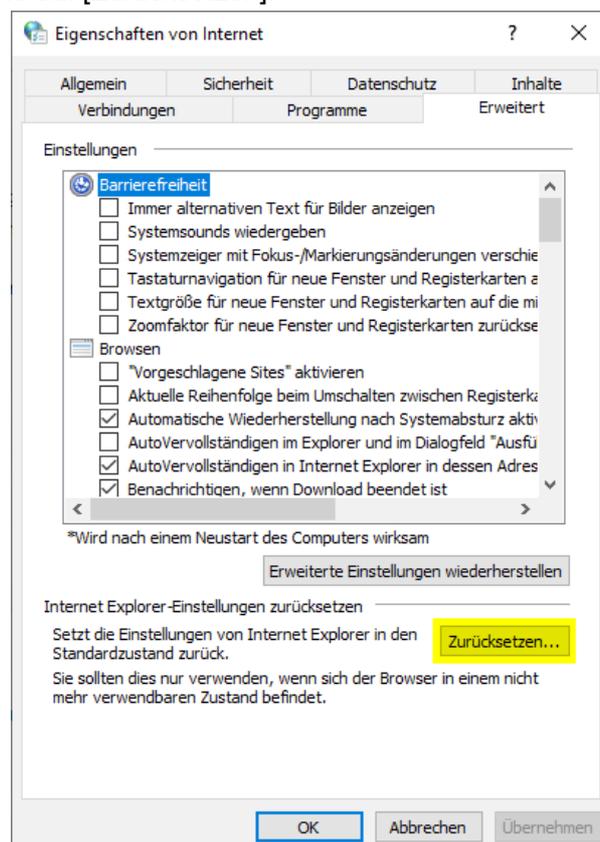
## Internetoptionen

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 „inetcp.cpl“ ein und klicken Sie auf [OK].

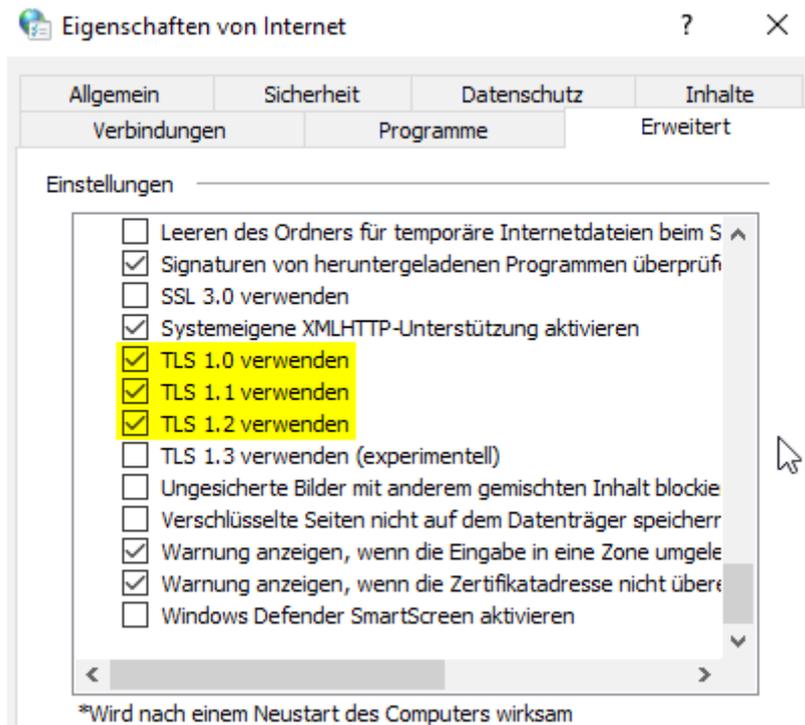


Nun sollten sich die Internetoptionen geöffnet haben. Begeben Sie sich zunächst in den Reiter [Erweitert] und klicken Sie auf [Zurücksetzen].

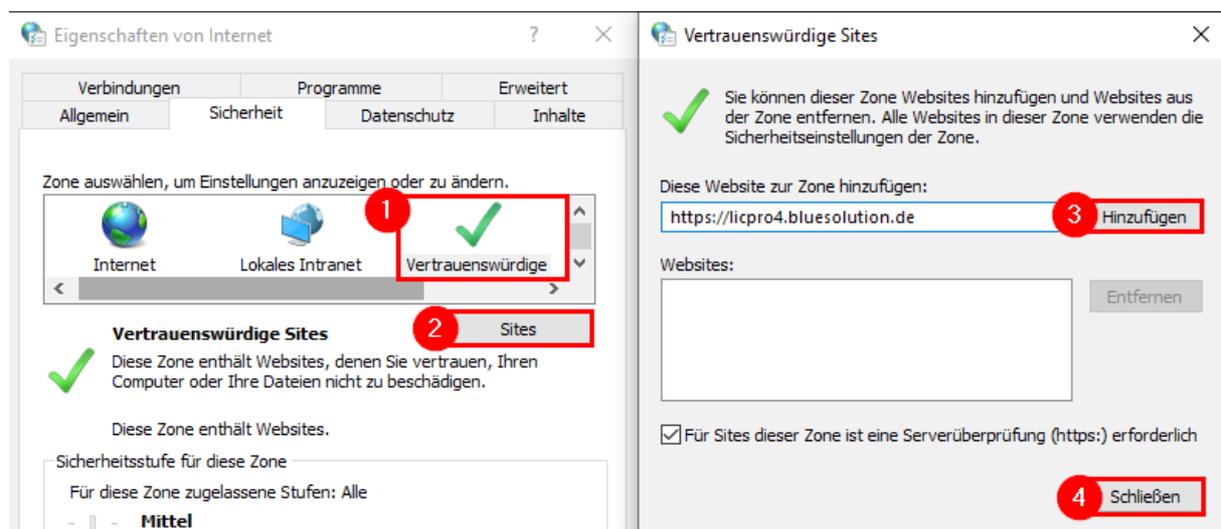


Setzen Sie in dem folgenden Fenster den Haken „Persönliche Einstellungen löschen“ und klicken Sie erneut auf [Zurücksetzen]. Die Internetoptionen werden nun zurückgesetzt und Sie können auf den Button [Schließen] drücken.

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:



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.



**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 Virens Scanner

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

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

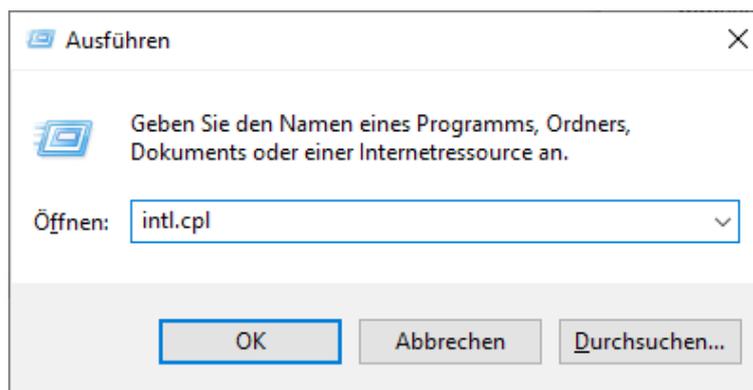
1. Setzen Sie das Programmverzeichnis im Virens Scanner als Ausnahme fest.  
Standardverzeichnis: *C:\Program Files (x86)\bluesolution software GmbH\TopKontor Handwerk*
2. Setzen Sie separat eine Ausnahme für das Programm Handwerk.exe aus dem Programmverzeichnis. Wenn möglich stellen Sie ein, dass Unterprogramme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

### Sprachen und Regionseinstellungen

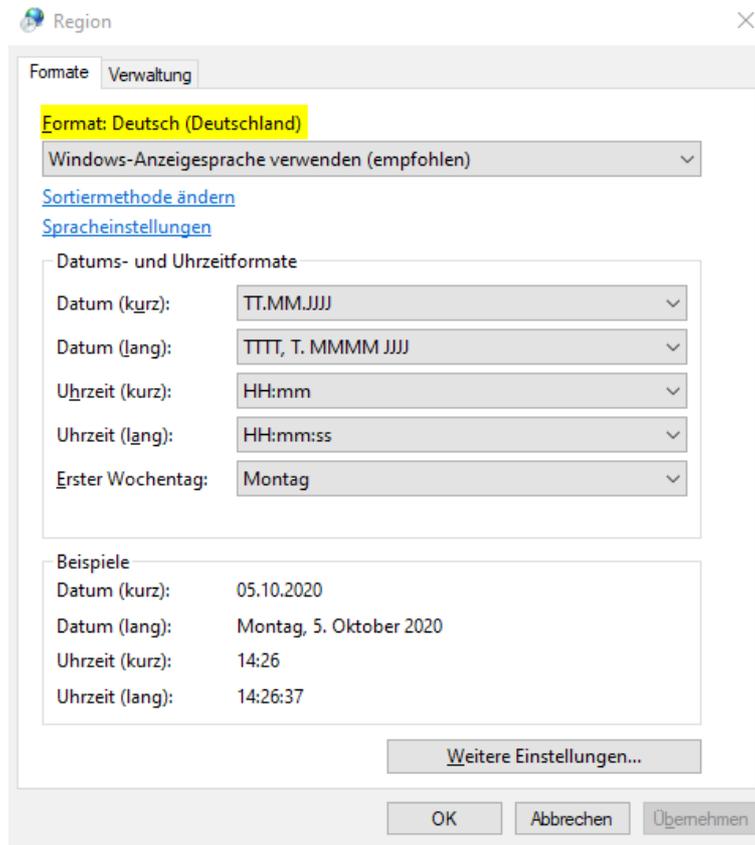
Es sollte darauf geachtet werden, dass die Sprache des Betriebssystems Deutsch ist. Anderssprachige Betriebssysteme werden von uns nicht unterstützt. Steht der Server außerhalb von Deutschland kann es je nach Standort sein, dass die Verbindung von unserer Seite aus blockiert wird. Ob der Standort Ihres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

Es gibt noch diverse Regionseinstellungen die geprüft werden können:

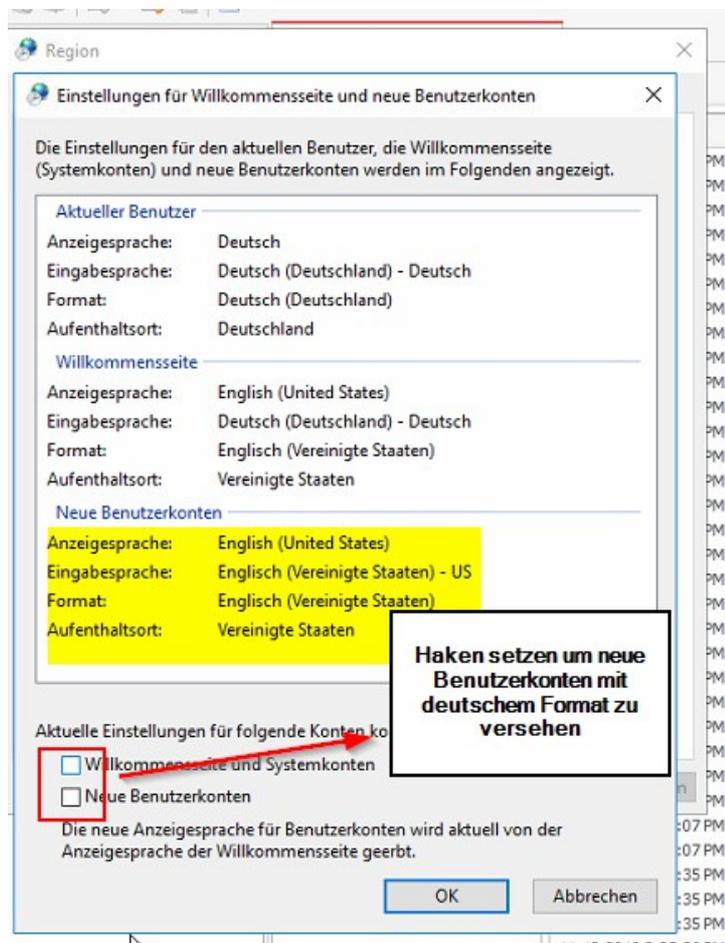
Rufen Sie diese auf, indem Sie über die Tastenkombination [Windows] + [R] folgendes eingeben:



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



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 Willkommenseite 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.