

Dokument

Název	První pomoc – Problémy s instalací klienta, PanTau.doc
Popis	Řešení problémů spojených s instalací / upgradem tlustého klienta (desktopu) Panagon IDM IS a balíku aplikací PanApli
Autor	Petr Olšovský
Aktualizace	23. 3. 2005

Historie

Datum	Autor	Popis, změna
19. 11. 2003	Petr Olšovský	Vytvoření dokumentu
1. 2. 2004	Petr Olšovský	Aktualizace, zprovoznění knihovny ISPRI
8. 10. 2004	Petr Olšovský	Aktualizace (XML, kkPanagonInterface.dll)
23. 3. 2005	Petr Olšovský	Aktualizace

Obsah

1	ÚVOD	3
2	NEZBYTNÁ TEORIE.....	3
2.1	POUŽÍVANÉ ZKRATKY.....	3
2.2	IS SERVERY V EUROTELU.....	3
2.3	PŘEHLED AKTUÁLNÍCH VERZÍ.....	4
3	ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ	4
3.1	TEST INSTALACE IDM DT POUŽITÍM APLIKACE PANVIEW.....	4
3.2	NEPUBLIKOVANÉ MOŽNOSTI APLIKACÍ PANAPLI	6
3.3	TEST INSTALACE IDM DT POUŽITÍM TESTOVACÍ APLIKACE PANTAU	6
3.3.1	MS VB runtime a Objekty MS VB.....	7
3.3.2	MS DAO	7
3.3.3	Verze souboru TCPIP.SYS.....	7
3.3.4	Dostupnost kkPanagonInterface.dll	8
3.3.5	Dostupnost kkCtilInterface.dll	8
3.3.6	Verze Panagon IDM DT	8
3.3.7	Verze Panagon IDM DT Patche.....	8
3.3.8	Objekty Panagon IDM DT.....	8
3.3.9	Registrace knihoven	8
3.3.10	Přihlášení k výchozí knihovně.....	9
3.3.11	Verze aplikace PanView	10
3.3.12	Práva v adresáři \Program Files\FileNet\Aplikace	10
3.3.13	Objekty MS XML 4.0.....	10
3.4	NESTANDARDNÍ POSTUPY ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ	11
3.4.1	Logy z instalace IDM DT	11
3.4.2	Logy aplikací PanApli a aplikace PanTau	11
3.4.3	Nejjednodušší nakonec	11
3.5	PRACOVNÍ POSTUPY PCLAN – DALŠÍ ZDROJ INFORMACÍ	12

1 Úvod

Panagonem, tak jak je dále popisován a zmiňován v tomto dokumentu, se míní pouze a konkrétně tzv. Panagon IDM IS či Panagon IDM DT z velmi rozsáhlé sady produktů společnosti FileNet, Corp.

V Eurotelu se IS používají pro ukládání veškeré došlé a částečně i odchozí zákaznické dokumentace.

Panagon je z pohledu architektury typický klient-server systém.

V tomto dokumentu jsou rozebrány dosud zaznamenané projevy odchylující se od požadovaného normálního stavu. Dokument neřeší detailně provádění instalací či oprav, ale dává doporučení k jejich odstranění.

2 Nezbytná teorie

2.1 Používané zkratky

Zkratka	Popis
IDM IS nebo IS	Integrated Document Management Image Services, v tomto dokumentu Panagon server
IDM DT	Integrated Document Management Desktop, neboli klient nebo též aplikační prostředí pro PanApli
PanApli	Sada aplikací vyvinutých v ET (v prostředí MS VB) využívající aplikační prostředí Panagon IDM DT
MS VB	Microsoft Visual Basic (vývojové prostředí)
MS DAO	Microsoft Data Access Objects (prostředí pro práci s daty v datových zdrojích)
MO média	Magnetooptická média pro ukládání dokumentů

2.2 IS Servery v Eurotelu

Knihovna	Server	IP adresa	Popis
ISCC	dms002	160.218.92.32	Do 10.11.2003 produkční server, nyní již nedostupný.
ISSEC	dms003	10.16.74.25	Od 1.2.2004 záložní (sekundární) Panagon server (s připojeným jukeboxem pro ukládání dokumentů na MO média, přístupová doba k dokumentu <15 sekund).
ISPRI	dms004	10.16.52.48	Od 1.2.2004 produkční (primární) Panagon server (s dokumenty uloženými na diskovém poli, přístupová doba k dokumentu <1 sekunda).

2.3 Přehled aktuálních verzí

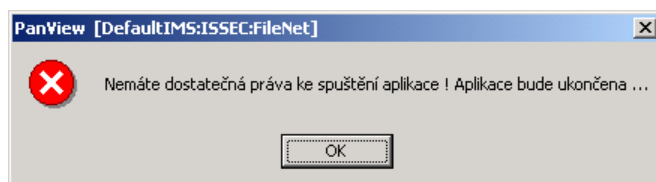
Komponenta	Verze	Poznámka
Panagon IDM DT	3.2.0	Tato verze je nutná pro přístup ke knihovně ISPRI či ISSEC
Panagon IDM DT Patch	014	\\Program Files\FileNet\IDM\idmlogon.dll z 28.7.2003
PanApli	4.5.0	nebo vyšší, v adresáři \\Program Files\FileNet\Aplikace
PanView	z 6.9.2004	nebo novější
registrace.fnp	z 8.9.2004	nebo novější, v adresáři \\Program Files\FileNet\Aplikace

3 Řešení problémů

Dále jsou popsány všechny dosud známé a dostupné metody k odhalování a odstraňování problémů. Pořadí kapitol je shodné s doporučeným postupem jejich řešení.

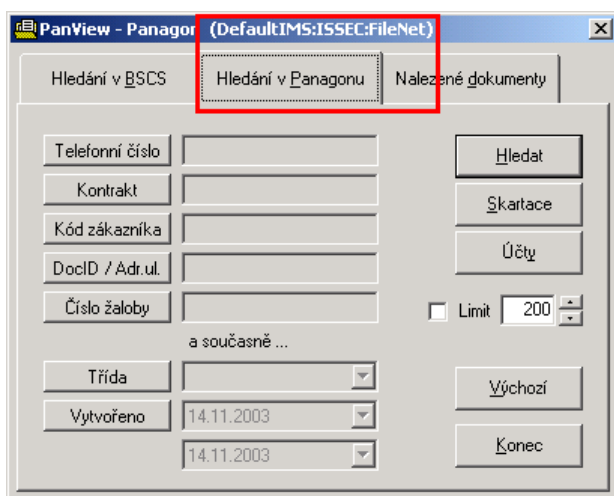
3.1 Test instalace IDM DT použitím aplikace PanView

Aplikace PanView v případě korektní instalace Panagon IDM DT zcela naběhne a zobrazí oprávněnému uživateli vyhledávací okno. Za úplné naběhnutí lze považovat i zobrazení hlášky pro uživatele neoprávněného:

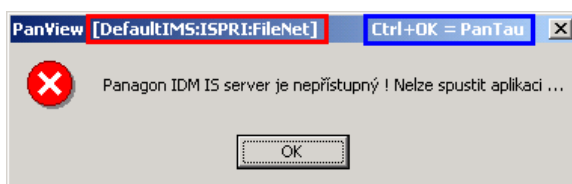


Připojenou knihovnou musí být ISPRI (nebo při její nedostupnosti ISSEC), rozhodně však ne ISCC !

Název aktuálně připojené knihovny se vždy zobrazuje na druhé záložce „Hledání v Panagonu“ ve vyhledávacím okně aplikace (zde na příkladě je „dovolená“ sekundární knihovna ISSEC):



Nastal-li jakýkoliv problém, zobrazí se následující hláška (na tomto příkladě se aplikace snaží spojit s Panagon serverem ISPRI).

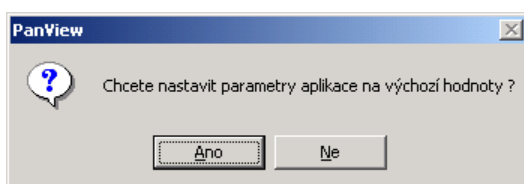


Nepomůže-li aplikaci PanView ukončit (v tom okamžiku by se aplikace PanView měla sama pokusit o určité nápravné konfigurační akce) a znovu nastartovat, je potřeba hledat řešení dále.

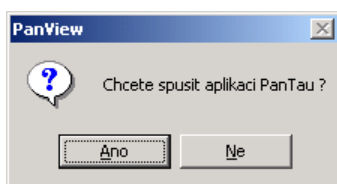
Stiskem tlačítka OK při podržené klávese Control (viz zobrazená výstražná hláška výše, modrý rámeček) lze spustit testovací utilitu PanTau (popis následuje dále).

3.2 Nepublikované možnosti aplikací PanApli

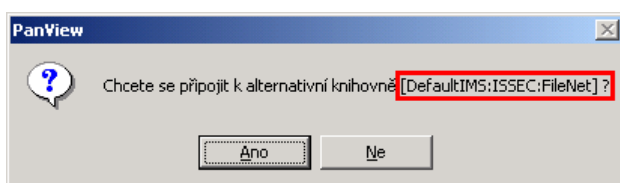
Spuštění jakékoliv aplikace z balíku PanApli (například PanView) při současném stisku klávesy **SHIFT** umožňuje smazání všech uživatelských nastavení v registrech. Tuto funkci je vhodné použít například tehdy, nezobrazuje-li se uživateli vyhledávací okno aplikace nebo chová-li se „podezřele“. Funkce mj. provádí přepnutí na aktuální primární knihovnu (nyní ISPRI).



Další v pořadí se objeví otázka na spuštění aplikace PanTau, zvolí-li se Ano, aplikace PanView se nespouští.



Dále, spuštění aplikace PanView (pouze !!) při současném stisku klávesy **CONTROL** dovoluje přepnutí na jinou knihovnu dokumentů, zde na obrázku například na sekundární knihovnu dokumentů ISSEC. [Tato funkce bude v nouzi používána k přepínání knihoven ISPRI / ISSEC].



3.3 Test instalace IDM DT použitím testovací aplikace PanTau



PanTau.exe

Aplikace PanTau umožňuje snadnější lokalizaci problému. Výsledky jednotlivých dílčích Testů jsou indikovány barvami příslušných semaforek – **●** znamená úspěšné provedení, **●** je výstrahou ještě nebrání úspěšnému používání Panagonu, konečně **●** je závažným

problémem zapříčiňujícím nemožnost používání Panagonu na testovaném počítači (na následujícím příkladu nesouhlasí zejména verze Panagon IDM DT, viz. kapitola 2.3, a proto neodpovídá registrace knihoven a nedaří se ani přihlášení):

Test	Výsledek
Objekty MS VB 6.0 SP3	
Objekty MS DAO 2.5+	
Verze souboru TCPIP.SYS	323408, 2001.04.14
Dostupnost DzMainBuss.dll	
Dostupnost kkCtlInterface.dll	
Verze Panagon IDM Desktopu	3.1.0
Verze Panagon IDM DT Patche	83224, 2003.07.28
Objekty Panagon IDM DT	
Registrace knihoven	DefaultMS:ISPRI:FileNet
Přihlášení k výchozí knihovně	Access denied to DefaultMS:ISPRI:FileNet/...
Verze aplikace PanView	458752, 2003.12.09
\\Program Files\FileNet\Aplikace	Read/Write/Delete (error: 0, 0)

Test skončil s kritickou chybou - Panagon nemůže fungovat !

PanTau nově dovoluje při poklepání na vybraný řádek s Testem a Výsledkem pohodlné zobrazení celé informace.

Dále, stiskem levého tlačítka myši nad v levém dolním rohu okna se otevře právě tento dokument (vyžaduje prohlížeč pdf souboru, např. Adobe Acrobat), stiskem se podobně jako z aplikací PanApli odešle chybový log administrátorovi k analýze (viz kapitola 3.4.2). Klepnutím myši do stavového řádku (kde se vypisuje výsledek testu) lze zopakovat testování.

V následujících kapitolách jsou popsány jednotlivé Testy a možné příčiny jejich neúspěchů:

3.3.1 MS VB runtime a Objekty MS VB

Nespuštění aplikace PanTau s největší pravděpodobností znamená, že na testovaném počítači není nainstalován runtime MS VB nebo že připojený uživatel není registrován v doméně PRAHA, PRIBRAM či KOLIN (pouze uživatelé z těchto domén používají Panagon) Neželená barva u prvního semaforu pak souvisí s neúplně či vůbec nenainstalovanými Objekty pro VB aplikace. Další testy mohou být pochopitelně zkreslené.

3.3.2 MS DAO

PanApli pro svou správnou činnost potřebují MDAC verze 2.5 či vyšší. Instalátor IDM DT se konkrétně pokouší o instalaci verze 2.7

3.3.3 Verze souboru TCPIP.SYS

Žlutá barva semaforu oznamuje nesprávnou verzi tohoto souboru. Nejedná se o kritický problém, nicméně klienti s Windows NT 4.0 a SP 6 či 6a, kde není aplikovaná opravná patch Microsoft Q299444 (tcPIP.sys z 26.7.2001, verze 4.0.1381.7097 nebo novější) se korektně neodhlašují od IS serveru a spotřebovávají tím jeho zdroje.

3.3.4 Dostupnost kkPanagonInterface.dll

Žlutá barva semaforu znamená, že na testovaném počítači není možné hledání v BSCS (na první záložce v PanView, či v případě indexace dokumentu v PanEdit nebo PanAssembly). Dynamická knihovna by měla být součástí standardní instalace DZ.

3.3.5 Dostupnost kkCtilInterface.dll

S touto komponentou snad problém nikdy nenastal, nicméně platilo by asi podobné jako v kapitole 3.3.4. (nefungoval by screen pop-up pro CTI).

3.3.6 Verze Panagon IDM DT

Červená barva semaforu i popis ve sloupci Výsledek informuje o nedostatečné verzi desktopu a jediným možným řešením tohoto problému je korektní reinstalace IDM DT.

3.3.7 Verze Panagon IDM DT Patche

Kontrola verze nainstalované Patche se provádí podle velikosti a data modifikace několika vytipovaných dll souborů. Nezelená barva semaforu nejčastěji souvisí s nekorektně proběhlou instalací Patche, což se projevuje výskytem „zapomenutých“ souborů s příponou 1 (místo dll či exe) nebo dokonce 2 atd. v adresářích \Program Files\FileNet\IDM a/nebo \WINNT\System32.

Nejčistším řešením je pokus o opakovanou instalaci Patche (před tím je vhodné zastavit proces FnSysMgr.exe ve správci úloh a „zapomenuté“ soubory smazat !), případně je možné přepsání stejně se jmenujících souborů s příponou dll / exe na old a souborů *.1 na dll / exe.

3.3.8 Objekty Panagon IDM DT

Je-li správně nainstalován IDM DT (viz 3.3.6), neměl by být v tomto kroku problém. Pochopitelně objekty IDM DT mohou být funkční i s nesprávnou verzí IDM DT či Patche.

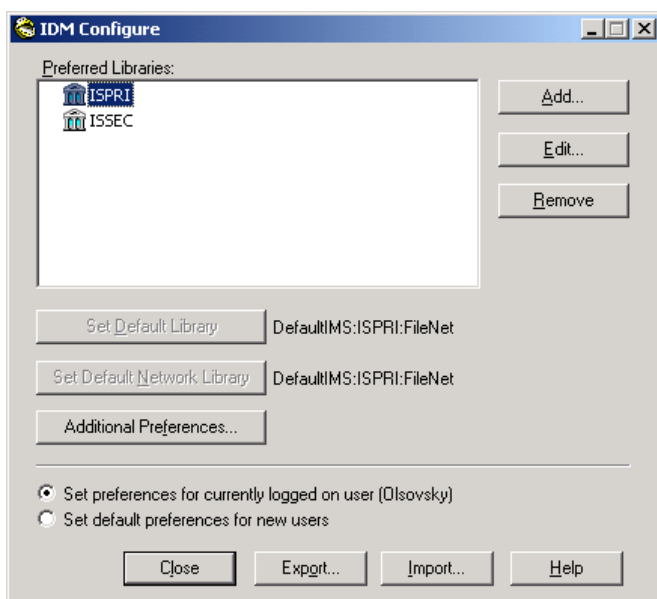
3.3.9 Registrace knihoven

Je-li správně nainstalován IDM DT požadované verze (viz 2.3 a 3.3.6), neměl by být v tomto kroku problém. Při jiné než zelené barvě semaforu registrace knihoven distribuovaným souborem registrace.fnp totiž neprobíhá, a na klientovi není možné zaregistrovat knihovny ISPRI a ISSEC.

Jméno výchozí knihovny se vypisuje ve sloupci Výsledek, v současnosti by zde mělo být ISPRI.

Není-li tomu tak, PanTau se pokusí o rekonfiguraci.

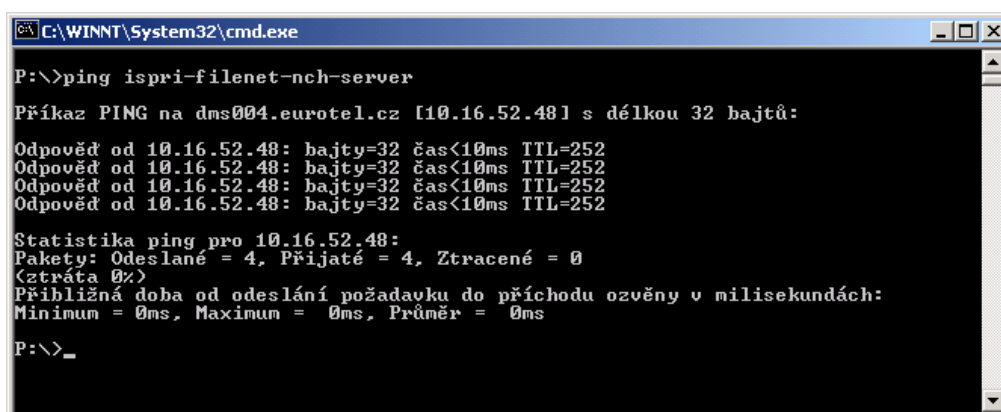
Kontrolu zaregistrovaných knihoven lze provést též v aplikaci IDM Configure, tlačítkem START – Programy – FileNet Panagon IDM – Configure nebo spuštěním aplikace IDMCfg.exe z adresáře \Program Files\FileNet\IDM (zde na příkladu je správně vypadající konfigurace):



3.3.10 Přihlášení k výchozí knihovně

Je-li vše v pořádku, neměl by být v tomto kroku problém. Za problém se též nepovažuje, není-li přihlášený uživatel oprávněn k přístupu do Panagonu.

Není-li tomu tak, příčin může být několik (náповědou může být popis ve sloupci Výsledek). Především je třeba prověřit, že se aplikace snažila o přihlášení k produkční knihovně, tj. nyní ISPRI. Také je možné zkusit provést znovu registraci knihovny souborem registrace.fnp. Dále je vhodné zkusit, zda je server skutečně dostupný, a to příkazem **ping ispri-filenet-nch-server** (přesně v této podobě, viz obrázek):



Nyní již není nutné, aby aliasy knihoven byly zapsané ve \WINNT\System32\drivers\etc\hosts, protože jsou zaregistrované v DNS (případně zde nacházející se zápisy patřící Panagonu je možné tudíž zaremovat nebo ještě lépe zlikvidovat):

```
# FileNET - Panagon
#
# 160.218.92.32      iscc-filenet-nch-server
# 10.16.52.48      ispri-filenet-nch-server
# 160.218.94.11    issec-filenet-nch-server
#
# End FileNET
```

Nevrací-li ping odpověď, je potřeba hledat problém v nastavení sítě na daném PC či na DNS.

Další příčinou můžou být chybějící záznamy v souboru \WINNT\System32\drivers\etc\services. Tyto záznamy chybí při nekorektně proběhlé instalaci Panadon IDM DT nebo po instalaci/upgrade SAP R/3 GUI nebo IXOSu (viz HL2: Panagon : Run-time error C++ knihovny, nejčastěji po následně instalovaném SAP GUI, nebo též kapitola 3.5 tohoto dokumentu).

Ve výše uvedeném souboru by mělo být toto (pozor na netisknutelné znaky v Notepadu vypadající jako čtverečky – jsou-li tam, smazat !!):

```
# Begin FileNET Network Services
# Do not modify this section!
#
cor          32769/tcp
nch          32770/udp
#
# End FileNET Network Services
```

3.3.11 Verze aplikace PanView

Ve sloupci Výsledek se vypisuje velikost a datum instalované verze aplikace PanView. Aplikace PanApli jsou normálně uloženy v adresáři \Program Files\FileNet\Aplikace. Pro správnou funkci je nanejvýš vhodné, aby aplikace byly aktuální (viz 2.3)

3.3.12 Práva v adresáři \Program Files\FileNet\Aplikace

Pro optimální běh aplikací PanApli je nutné nastavit uživateli aspoň práva čtení a zápisu do aplikačního adresáře. Nemožnost zápisu vede zejména k nevytváření chybového logu PanApli.log

3.3.13 Objekty MS XML 4.0

Pro plánovanou integraci s Lotus Notes a případné zobrazování dokumentů v XML formátu jsou tyto objekty nezbytné, na stávající funkčnost aplikací PanApli to nemá žádný vliv. Zatím lze ignorovat – distribuce a odstraňování problémů se bude teprve řešit ©

3.4 Nestandardní postupy řešení problémů

Nepodaří-li se odstranit problém s Panagonem žádnou z výše popsaných či naznačených metod je třeba nejlépe ve spolupráci s administrátorem aplikace chybu najít analýzou dostupných logů a dalšími zde nepopsanými kontrolami.

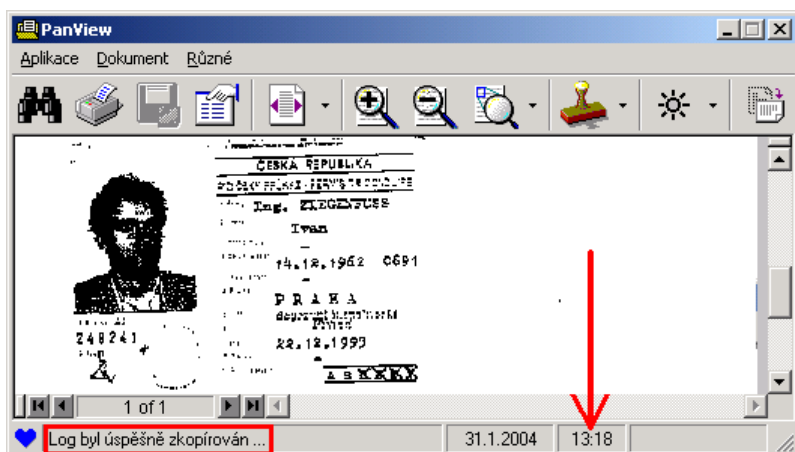
3.4.1 Logy z instalace IDM DT

Nebylo-li to nastaveno jinak, průběh instalace IDM DT i Patche je logován do souboru \WINNT\IDMDesktop.log

3.4.2 Logy aplikací PanApli a aplikace PanTau

Chybové hlášky se zapisují do \Program Files\FileNet\Aplikace\PanApli.log.

Z funkčních aplikací PanApli (a analogicky i z aplikace PanTau) lze chybový log „odeslat“ k analýze administrátorům aplikace kliknutím myši do stavového řádku prohlížeče na políčko s aktuálním časem (podle šipky na obrázku) nebo na modré srdíčko ♥ (pro snadnější navigaci uživatele na telefonu):



3.4.3 Nejjednodušší nakonec

Nepomohlo-li nic dosud uvedené (zejména pak v kapitole 3.3.10), ani kompletní reinstalace, je vhodné vše odinstalovat a začít znovu. Konečně, při instalaci je nutné dodržet všechno, co je uvedeno v instalačním postupu (instalátor musí být ve skupině lokálních administrátorů, musí proběhnout nutné rebooty systému).

Možná není marné zkontrolovat, zda se v systémové proměnné PATH objevují adresáře s instalací Panagon IDM DT, tj. \Program Files\FileNet\...

Dále, je vhodné prověřit, zda uživatel může zapisovat do podadresáři v \Program Files\FileNet\.

3.5 Pracovní postupy PCLAN – další zdroj informací

Dále následují bez jakéhokoliv komentáře zajímavé či důležité záznamy z Pracovních postupů PCLAN & LN v HL2 ke dni poslední revize tohoto dokumentu.

Chyba	"Vyhledávání v Panagonu podle celulárního čísla vrací menší počet dokumentů než u ostatních uživatelů" - vypisují se pouze dokumenty uložené pod CN (staré, migrované z Watermarku) a už ne pod kontraktem či custcode (novější, vytvořené v Panagonu).
Kategorie	Specifikace
Skupina	Panagon
Popis	"Vyhledávání v Panagonu podle celulárního čísla vrací menší počet dokumentů než u ostatních uživatelů" - vypisují se pouze dokumenty uložené pod CN (staré, migrované z Watermarku) a už ne pod kontraktem či custcode (novější, vytvořené v Panagonu).
Typ	R&N
Správce	Michal Smejkal/IT/EuroTel
Editoři	Michal Smejkal/EuroTel, Ondrej Patera/IT/EuroTel, Petr Havranek/IT/EuroTel



Pracovní postup:
Nesprávný postup při vyhledávání ! V první řadě je potřeba provést Hledání v BSCS, a potom kliknutím na některý řádek v listu nalezených kontraktů "všechna dostupná data" přenést na druhou vyhledávací záložku - Hledání v Panagonu. Neprovede-li se výběr některého záznamu na první záložce, hledá se v Panagonu pouze podle zadaného parametru, což je celulární číslo.

Odkazy a přílohy:
Dokumentace na intranetu, divize CC.

Chyba	Aplikace PanView nevyhledává v BSCS (tj. na první záložce v hlavním okně aplikace)
Kategorie	Instalace
Skupina	Panagon
Popis	Aplikace PanView nevyhledává v BSCS (tj. na první záložce v hlavním okně aplikace)
Typ	R&N
Správce	Michal Smejkal/IT/EuroTel
Editoři	Michal Smejkal/EuroTel, Ondrej Patera/IT/EuroTel, Petr Havranek/IT/EuroTel

Už neplatí, bylo odstráeno použitím nyní distribuované aktualizované verze knihovny kkPanagonInterface.dll

Pracovní postup:
Chybějící dll knihovna způsobená distribucí nové verze DZ (Děkuji)
0) Ukončit Panagonní aplikace
1) nakopírovat přiložené soubory do \windows\system32
2) zaregistrovat příkazem "CliReg32.exe %SystemRoot%\system32\DzMainBuss.VBR -s NTAPP3 -t %SystemRoot%\system32\DzMainBuss.TLB -d"
3) Spustit znovu aplikaci PanView

Odkazy a přílohy:
 
DzMainBuss.VBR dzmainbuss.tlb

Pracovní postup (totéž, ale trošku jinak):
Panagon využívá některé starší VB soubory, které používalo DZ a už nepoužívá. Pomocí odkazu níže, se zaregistrují vbr a tlb soubory, které naleznete na níže zmíněném místě. Thx fo Mars.

Odkazy a přílohy:
\\ntlan01\install\$\App\Panagon\BSCSPatch

Chyba	Po spuštění Panagonu hlási: "Can not create Active-x object"
Kategorie	Chybová hlášení
Skupina	Panagon
Popis	Po spuštění Panagonu hlási: "Can not create Active-x object"
Typ	R&N
Správce	Michal Smejkal/IT/EuroTel
Editoři	Michal Smejkal/EuroTel, Ondrej Patera/IT/EuroTel, Petr Havranek/IT/EuroTel

Pracovní postup:
!!!!POZOR!!!! musí být jako první nainstalovány DZ Panagon vyžaduje instalaci DZ, když se nainstaluje vše je naprosto OK.

Chyba	Run-time error C++ knihovny, nejčastěji po následně instalovaném SAP GUI
Kategorie	Chybová hlášení
Skupina	Panagon
Popis	Run-time error C++ knihovny, nejčastěji po následně instalovaném SAP GUI
Typ	R&N
Správce	Michal Smejkal/IT/EuroTel
Editoři	Michal Smejkal/EuroTel, Ondrej Patera/IT/EuroTel, Petr Havranek/IT/EuroTel

Pracovní postup:

After installing another application (SAP GUI 4.6B), IDM desktop 3.1 would no longer log in. Logon prompt comes up but gets error after entering username and PW. Reinstalling IDM Desktop over the top fixes the problem. But it is possible to resolve it manually, too (see next).

Resolution

FileNET clients communicate with the image server using two ports. IDM Desktop makes an entry in the NT "services" file (Win2K should be the same) that maps the two ports that FileNET uses to the names that FileNET uses to access those ports. In some cases, installing software will get rid of this information which can cause this type of problem.

The file in question is called "services". Under NT, the file is located in WINNT\System32\drivers\etc

The file should contain the following:

```
# Begin FileNET Network Services
# Do not modify this section
#
cor          32769/tcp
nch          32770/udp
#
# End FileNET Network Services
```

Make sure the information above is in the operating system's "services" file. If it gets wiped out, you will likely have problems.