

EBNER
STOLZ

Anwender können sich nicht in LucaNet einloggen - Ein „Drehbuch“ zur Lösungsfindung

Ebner Stolz Tipp

August 2021

Inhaltsverzeichnis

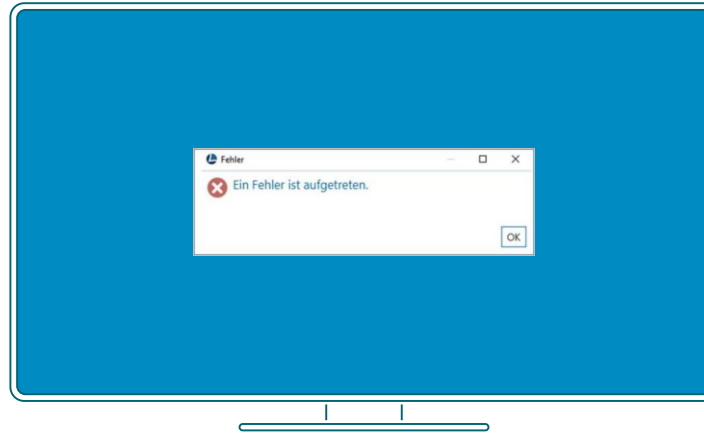
| | | |
|----------|---------------------------------------|---|
| 1 | Problemstellung | 3 |
| 2 | Eingrenzung und Behebung des Problems | 4 |

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----------|---------------------------------------|----------|
| 1 | Problemstellung | 3 |
| 2 | Eingrenzung und Behebung des Problems | 4 |

Problemstellung

Anwender können sich nicht in LucaNet einloggen



Ist eine **Clientanmeldung in LucaNet nicht möglich**, beginnt die Suche nach der Ursache. Dabei drängt hier oft die Zeit, wenn sich die Anwender z. B. mitten im Konzernabschluss oder in der Planungsphase befinden.

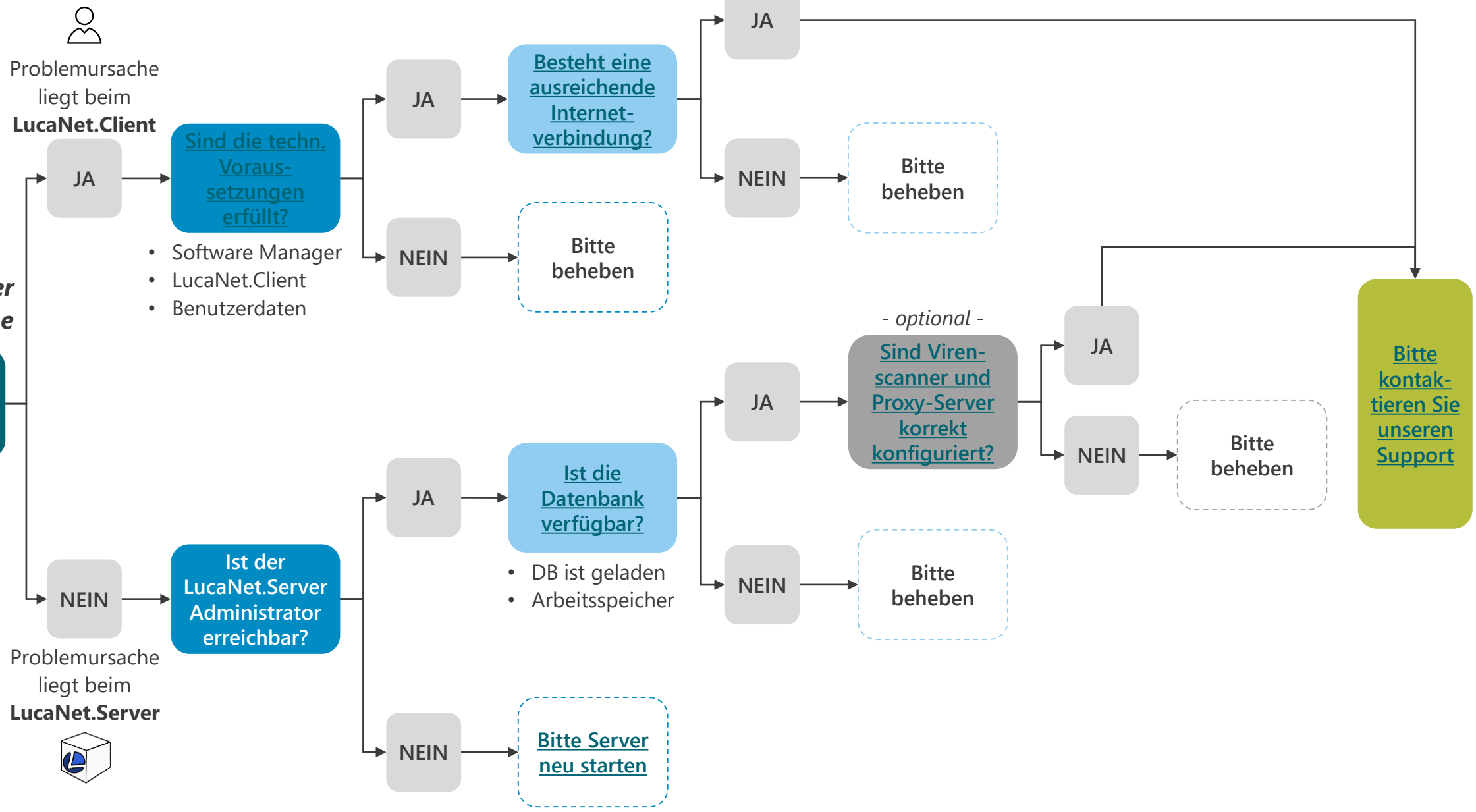
Wir haben Ihnen daher einen **Ebner Stolz Tipp mit den gängigsten Ursachen** für ein Fehlschlagen der Clientanmeldung zusammengestellt.

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | Problemstellung | 3 |
| 2 | Eingrenzung und Behebung des Problems | 4 |

Eingrenzung der Problemursache

KÖNNEN SICH DIE KOLLEGEN IN LUCANET EINLOGGEN?



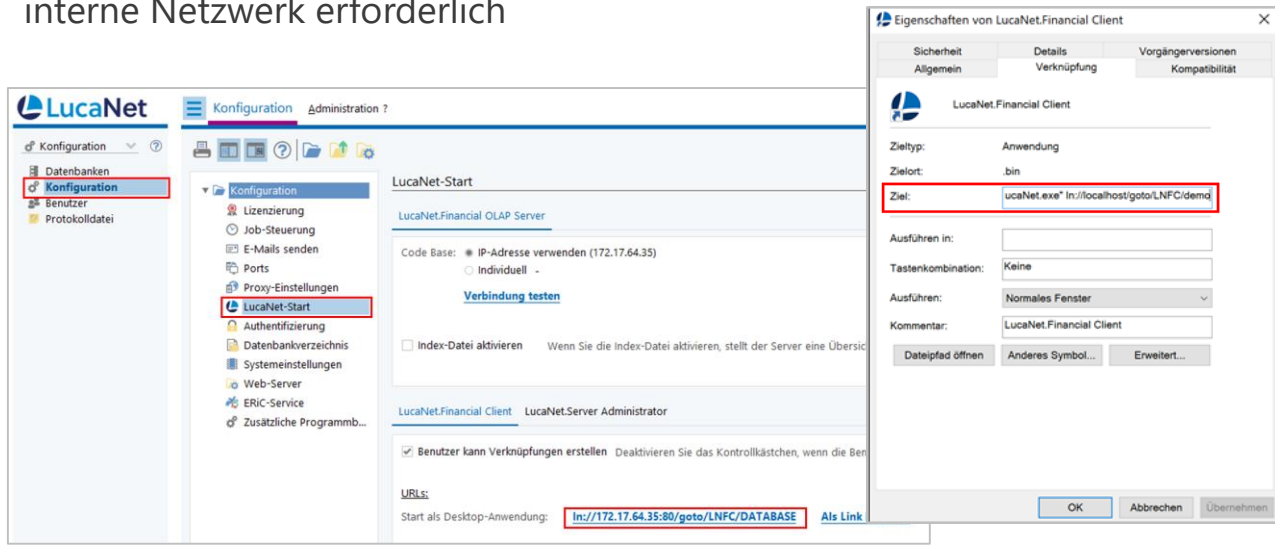
Um auf die LucaNet-Datenbank zugreifen zu können, muss der LucaNet.Software Manager sowie der LucaNet.Financial Client installiert sein

- 1** Der **LucaNet.Software Manager** muss **installiert und aktuell** sein
Bei einer veralteten Version den Software Manager neu installieren (kann einfach unter demselben Installationspfad „überinstalliert“ werden, die Installationsdatei finden Sie auf unserem [Kundenportal](#))
- 2** Der **LucaNet.Financial Client** muss **installiert** und die **richtige Verknüpfung zur Produktiv-Datenbank hinterlegt** sein
Der LucaNet.Financial Client wird automatisch bei Eingabe der URL installiert. Der Link kann bei Kollegen kopiert bzw. aus dem LucaNet.Server Administrator gezogen werden (*Details s. Folgeseite*)
- 3** **Benutzername und Kennwort** müssen **korrekt sein**
Kennwort kann ggf. durch einen Benutzer mit Zugriff auf die Benutzerverwaltung zurückgesetzt werden, Benutzername steht in der Benutzerübersicht (*Details s. Folgeseite*)

Der korrekte Link zur Datenbank ist im LucaNet.Server Administrator zu finden, Benutzerdaten können ggf. in der Datenbank geändert werden

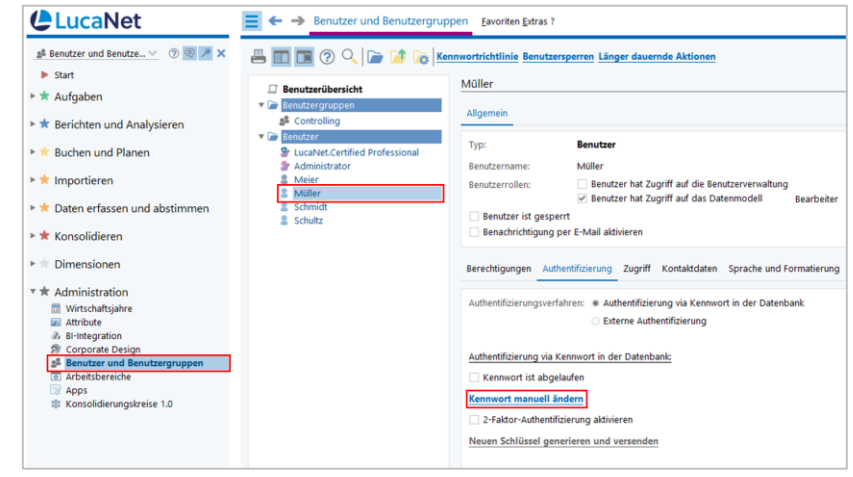
2 Verknüpfung zur Produktiv-Datenbank

- › Den Link zur Datenbank finden Sie im LucaNet.Server Administrator unter Konfiguration – LucaNet-Start
- › Der Link setzt sich zusammen aus IP-Adresse, Port und Name der Datenbank („DATABASE“ bitte durch den Namen Ihrer Datenbank ersetzen)
- › Startet der Link mit „Ins“ (=https-Verbindung) ist die Datenbank von überall aus erreichbar, bei „In“ (=http-Verbindung) ist eine VPN-Verbindung ins interne Netzwerk erforderlich



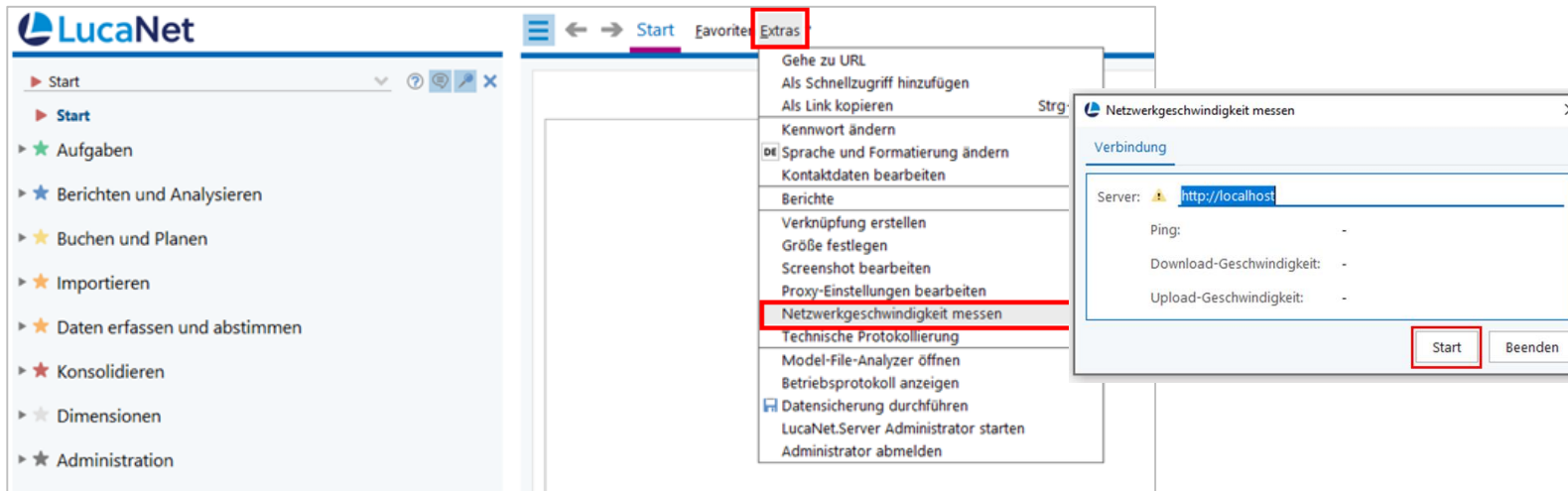
3 Benutzername und Kennwort

- › Der Benutzername kann der Benutzerübersicht entnommen werden
- › Hat der Benutzer sein Kennwort vergessen, kann dieses durch einen Benutzer mit Zugriff auf die Benutzerverwaltung manuell geändert bzw. ein neues Kennwort versendet werden



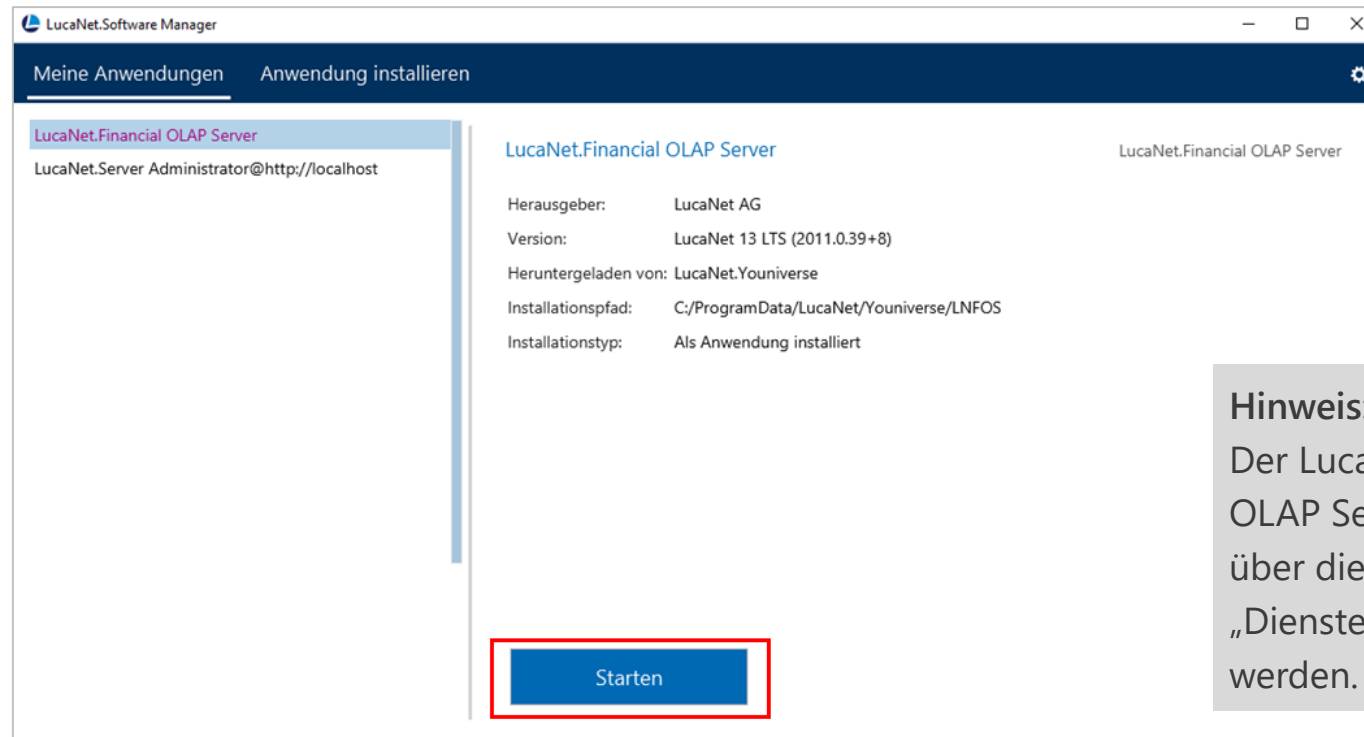
LucaNet benötigt eine ausreichend schnelle Internetverbindung, sonst kann es zu Timeouts kommen

- › Die **Internetverbindung** ist **oft zu langsam**, insbesondere im Homeoffice
- › **LucaNet benötigt** mindestens **folgende Download- bzw. Upload-Geschwindigkeiten**:
Download: 50 MB, Upload: 10-20 MB
- › Die Netzwerkgeschwindigkeit kann in LucaNet über Extras – Netzwerkgeschwindigkeit gemessen werden oder über eine externe Seite (z. B. <https://speedtest.chip.de>)



Ist ein Login in den LucaNet.Server Administrator nicht möglich, bitte den LucaNet.Financial OLAP Server neu starten

› Im LucaNet.Software Manager den LucaNet.Financial OLAP Server manuell neu starten



Hinweis:

Der LucaNet.Financial OLAP Server kann auch über die Windows-App „Dienste“ neu gestartet werden.



Die Datenbank im LucaNet.Server Administrator sollte geladen und genügend Arbeitsspeicher zugewiesen sein

- › Die **Datenbank** sollte **geladen** sein
- › Der Datenbank / den Datenbanken sollte/n **genügend Arbeitsspeicher** zur Verfügung stehen (ca. Datenbankgröße * 2,5), einstellbar im LucaNet.Server Administrator unter Konfiguration – Systemeinstellungen

The screenshot displays the LucaNet Administrator interface, divided into two main sections: 'Datenbanken' (Databases) and 'Konfiguration' (Configuration).

Datenbanken Section:

- The left sidebar shows a tree view with 'Datenbanken' selected and highlighted in red.
- The main content area shows the 'Datenbanken' configuration page for a 'demo' database. A red box highlights the 'Datenbanken' menu item in the sidebar.
- Below the configuration, a table shows memory requirements:

| Kategorie | Speicherbedarf |
|---|----------------|
| Verfügbarer Arbeitsspeicher | 1.024 MB |
| davon für den laufenden Betrieb des Servers | 512 MB |
| davon für Datenbanken | 512 MB |
| Speicherbedarf der IMDB-Module | 341 MB |

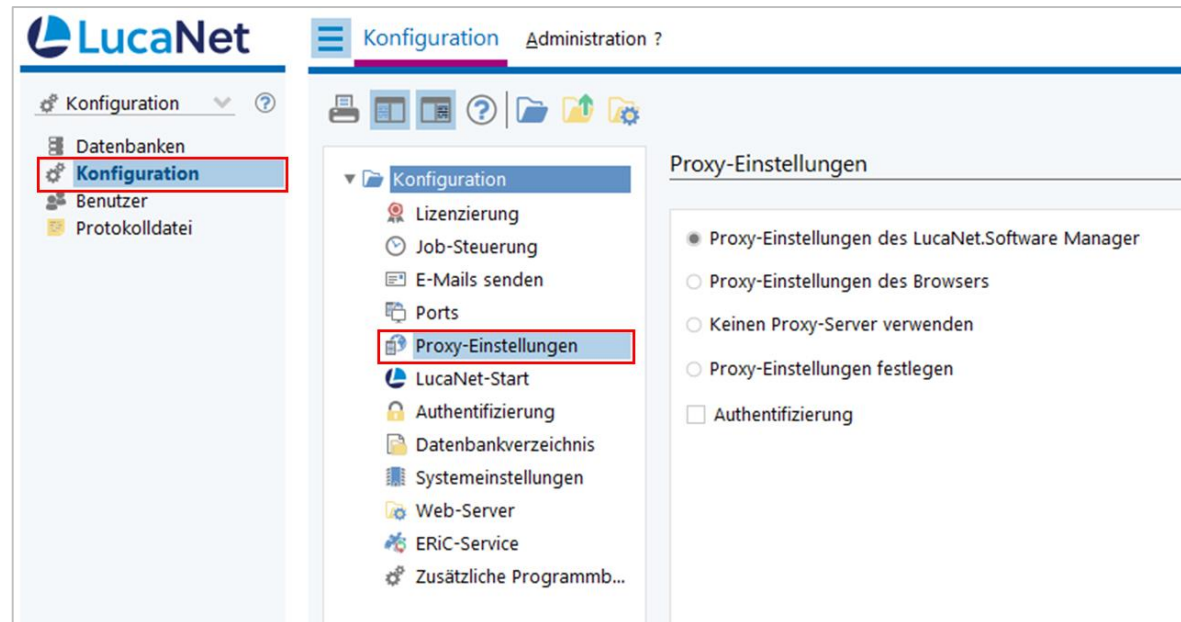
Konfiguration Section:

- The left sidebar shows the 'Konfiguration' menu selected and highlighted in red.
- The main content area shows the 'Systemeinstellungen' (System Settings) page. A red box highlights the 'LucaNet.Financial.GLAP.Server' entry under the 'Arbeitsspeicher' (Memory) section.
- The table below shows memory settings for various components:

| System | Arbeitsspeicher | Standard (Min/Max) | Individuell (Min/Max) | Max | Einheit |
|-------------------------------|--------------------------------|----------------------------|--|----------------------------|--------------|
| LucaNet.Financial.GLAP.Server | <input type="radio"/> Standard | (Min: 256 MB, Max: 512 MB) | <input checked="" type="radio"/> Individuell | Min: 256 MB, Max: 1.024 MB | Absolut (MB) |
| LucaNet.Financial.Client | <input type="radio"/> Standard | (Min: 128 MB, Max: 256 MB) | <input checked="" type="radio"/> Individuell | Min: 128 MB, Max: 512 MB | Absolut (MB) |
| LucaNet.Server.Administrator | <input type="radio"/> Standard | (Min: 128 MB, Max: 256 MB) | <input checked="" type="radio"/> Individuell | Min: 128 MB, Max: 512 MB | Absolut (MB) |
| LucaNet.Auto.Task.Client | <input type="radio"/> Standard | (Min: 128 MB, Max: 256 MB) | <input checked="" type="radio"/> Individuell | Min: 128 MB, Max: 512 MB | Absolut (MB) |

Wenn ein Virens Scanner und/oder Proxy-Server im Einsatz ist, müssen diese korrekt konfiguriert sein

- › Der **Virens Scanner** sollte so **konfiguriert** sein, dass **LucaNet nicht geblockt** wird
- › Die **Proxy-Einstellungen** müssen **hinterlegt** sein (im LucaNet.Server Administrator unter Konfiguration – Proxy-Einstellungen)



Bei weiteren Fragen steht Ihnen unser LucaNet Support sehr gerne zur Verfügung



Ebner Stolz

LucaNet Support

support-mc@ebnerstolz.de

Tel. +49 711 2049-1717

EBNER STOLZ Management Consultants GmbH

Frankfurt

Mendelssohnstraße 87
60325 Frankfurt
Telefon +49 69 1539249-0
Fax +49 69 1539249-10

Hamburg

Ludwig-Erhard-Straße 1
20459 Hamburg
Telefon +49 40 37097-0
Fax +49 40 37097-490

Köln

Holzmarkt 1
50676 Köln
Telefon +49 221 20643-0
Fax +49 221 20643-333

München

Ridlerstraße 57
80339 München
Telefon +49 89 5505471-0
Fax +49 89 5505471-29

Stuttgart

Kronenstraße 30
70174 Stuttgart
Telefon +49 711 2049-0
Fax +49 711 2049-1333