

# FAQ

## 1. Installazione

- Messaggio “hardware features are not compatible with CadLite, installation aborted”

### Cause

1. Le caratteristiche hw non rispondono ai requisiti minimi richiesti

### Soluzioni

1. Verificare i requisiti minimi richiesti dal programma nel portale 3cad.dau.it oppure nella documentazione scaricabile sempre dallo stesso sito.
2. Aggiornare driver scheda video
3. Cambiare la scheda video con una compatibile

- Il setup di installazione visualizza dei messaggi in fase di copia dei file

### Cause

1. File in uso da un altro utente o programma

### Soluzioni

1. Chiudere tutti i programmi e rieseguire l'installazione
  - Il setup di installazione visualizza dei messaggi in fase di registrazione dei file

### Cause

1. Alcune aree del registro di sistema risultano impostate con criteri di protezione che non consentono al setup di eseguire le operazioni di lettura\scrittura dati su registro

### Soluzioni

1. Eseguire il setup come amministratore del pc.
2. Contattare l'amministratore di rete o il tecnico hardware per impostare diritti di lettura e scrittura sul registro relativi al file segnalato
  - La finestra di selezione dei percorsi del setup (tasto sfoglia) non visualizza i percorsi di rete che ho normalmente mappati sul mio pc

### Cause

1. In alcuni sistemi operativi ed in particolare con pc che lavorano sotto Dominio, far partire il setup come amministratore equivale ad eseguire il programma con un utente in quel momento non loggato e per il quale alcune impostazioni (mappature di rete) non esistono

### Soluzioni

1. Creare un file batch che crea prima le mappature di rete e poi esegue il setup
2. Contattare l'amministratore di rete

## 2. Aggiornamento

- Il programma non parte in seguito ad aggiornamento

### Cause

1. File di programma non registrati

### Soluzioni

1. Eseguire manualmente l'aggiornamento che si trova nella cartella di installazione del programma

- Il programma non rileva la presenza dell'aggiornamento

### Cause

1. Un precedente aggiornamento non è andato a buon fine

### Soluzioni

1. Aprire il file \_ecadpro\updates.ini e impostare, in corrispondenza del gruppo utente\pc, la voce dataagg con una data precedente a quella dell'aggiornamento nel formato yyymmdd

- Durante l'aggiornamento si attiva una procedura di windows installer che tenta di completare l'installazione di un altro software

### Cause

1. Il database windows installer non è correttamente configurato

### Soluzioni

Scaricare ed installare da internet il programma “windows installer database cleanup” e rimuovere dall'elenco proposto il programma.

### 3. Avvio programma

- Il programma si chiude da solo dopo aver visualizzato per qualche secondo la schermata di caricamento

#### Cause

1. Crash del programma dovuto a file di sistema non registrati o file di programma corrotto

#### Soluzioni

1. Registrare file Atl.dll e rieseguire l'installazione
2. Registrare file scrrun.dll e msscript.ocx
3. Sostituire il file \_ecadpro\testa.ern
4. Verificare ed eventualmente rimuovere eventuali flag di compatibilità con vecchi sistemi operativi nell'icona programma su desktop

- Il programma si chiude da solo dopo aver visualizzato per qualche secondo la schermata di caricamento oppure visualizza il messaggio "Missing Materials in ecadpro\matbase\mats please update 3cad"

#### Cause

1. Crash del programma dovuto ad area di registro modificata dall'antivirus Avast

#### Soluzioni

\* Verificare le voci di registro

- HKEY\_CLASSES\_ROOT\CLSID\{B54F3741-5B07-11cf-A4B0-00AA004A55E8}\InprocServer32

- HKEY\_CLASSES\_ROOT\CLSID\{B54F3742-5B07-11cf-A4B0-00AA004A55E8}\InprocServer32

- HKEY\_CLASSES\_ROOT\CLSID\{B54F3743-5B07-11cf-A4B0-00AA004A55E8}\InprocServer32

ed impostare questo valore: @="C: \\Windows\\system32\\vbscript.dll"

- Il programma si chiude da solo dopo aver visualizzato per qualche secondo la schermata di caricamento

#### Cause

1. Aggiornamento automatico Windows aveva rilasciato una versione del file vbScript.dll non funzionante

#### Soluzioni

1. Impostare una vecchia versione del file vbscript.dll

- Messaggio "unable to load comunicarion dll"

#### Cause

1. Libreria DauConnect.dll non registrata

#### Soluzioni

1. Registrare il file DauConnect.dll

- Messaggio “Nessun catalogo disponibile fuori linea! L'abilitazione all'utilizzo del catalogo avverrà entro le prossime 24 ore!”

#### **Cause**

1. Catalogo non abilitato

#### **Soluzioni**

1. Aspettare l'abilitazione del catalogo da parte dell' azienda fornitrice del software

- Messaggio “Nessun catalogo disponibile fuori linea! L'abilitazione all'utilizzo del catalogo avverrà entro le prossime 24 ore!” nonostante il programma ed il catalogo risultino correttamente abilitati

#### **Cause**

1. Data scadenza attivazione
2. Il programma non viene aperto da più di 15 giorni

#### **Soluzioni**

1. Contattare l'azienda fornitrice del software e verificare se è stata impostata una data scadenza attivazione automatica
2. Verificare la chiave di registro

HKEY\_CURRENT\_USER\Software\Dau\EcadPro\ecad, voce xdt nella quale è riportata la data di ultima apertura del programma. Impostare una data più recente nel formato yyymmdd

- In fase di caricamento viene visualizzato il messaggio “\*\*\* TERMINAL SERVER NOT SUPPORTED ! \*\*\*”

#### **Cause**

1. La modalità terminal server non supportata

#### **Soluzioni**

1. Installare il programma per lavorare localmente
  - Messaggio “eCadLite.exe non è un'applicazione win32 valida”

#### **Cause**

1. Il file eseguibile è corrotto

#### **Soluzioni**

1. Reinstallare il programma con il setup
  - In presenza di più installazioni lite con versioni diverse, risultano esserci problemi in fase di avvio del programma

#### **Cause**

1. il programma non riesce a registrare in automatico i file relativi alla versione che si sta eseguendo (versioni precedenti alla 701)

#### **Soluzioni**

1. Con versioni precedenti alla 4.1.701 impostare il flag “esegui come amministratore” nell'icona programma sul desktop e rimuovere eventuali flag di compatibilità con vecchi sistemi operativi

- Messaggio di errore di windows: il controllo 'common dialog' (comdlg32.ocx) potrebbe non essere aggiornato

#### **Cause**

1. il setup di installazione non sostituisce file di sistema se già presenti

#### **Soluzioni**

1. Prendere dal proprio pc e copiare e registrare sul pc del cliente il file indicato

- Malfunzionamenti generici

#### **Cause**

1. Auto-SandBox dell'antivirus

#### **Soluzioni**

1. Disabilitare auto-sandbox dell'antivirus (Comodo e Avast in particolare)

- Windows XP: viene visualizzata la finestra di selezione account utente

#### **Cause**

1. A partire dalla versione 702 è stato introdotto un nuovo sistema per la registrazione di alcuni file di programma. Questo allo scopo di evitare conflitti con altre versioni di eCadLite installate sullo stesso pc.

#### **Soluzioni**

1. Per gli utenti senza limitazioni è sufficiente togliere la spunta da "Proteggi il computer e i dati dall'utilizzo non autorizzato del programma". Per gli utenti standard invece è necessario settare nome utente e password dell'amministratore.

## 4. Attivazione programma\catalogo

- Messaggio “Errore nella richiesta di registrazione”

### Cause

1. Router, firewall o antivirus di rete o locali impediscono la comunicazione con il server

### Soluzioni

1. Disabilitare o impostare delle regole sui programmi indicati in modo che il programma riesca a comunicare con il server ecadlite

2. Verificare operatività di Internet Explorer, deve essere in modalità *In Linea!*

- Non ricevo il codice di attivazione programma

### Cause

1. L'email inserita nell'apposito campo della schermata di login è errata

2. Il provider email non elabora immediatamente l'email in arrivo

### Soluzioni

1. Inserire un indirizzo di posta valido

2. Attendere che il provider di posta evada la richiesta. In caso di ulteriori ritardi contattare la ditta fornitrice del software

- Messaggio “Chiave di attivazione non valida!”

### Cause

1. Il codice di attivazione programma non è corretto

### Soluzioni

1. Il codice di attivazione viene generato in base all'email impostata e al pc. Se uno dei due valori non corrispondono, il codice di attivazione risulta non valido. Eseguire una nuova richiesta di registrazione per il pc.

## 5. Configurazione del prodotto

- Messaggio “Impossibile caricare il controllo dRegola”

### Cause

1. Problema di compatibilità legato alla libreria dauStrutture.dll in uso fino alla versione 4.1.601 poi sostituita dalla libreria dauStrutture2.dll con le versioni successive.
2. Problema su alcune librerie collegate

### Soluzioni

1. Se nel pc risultano installate entrambe le librerie deregistrare e cancellare il file dauStrutture.dll ed eseguire un aggiornamento del programma
2. Registrare ed eventualmente sostituire il file msComCt2.ocx
  - Nell'area grafica sono visualizzati solo i contorni dell'articolo

### Cause

1. Probabile incompatibilità della scheda video

### Soluzioni

1. Aggiornare i driver della scheda video dauStrutture.dll ed eseguire un aggiornamento del programma
2. Nella finestra viste --> impostazioni, selezionare l'opzione linee
  - Non viene visualizzato nessun elemento nella colonna di selezione degli articoli

### Cause

1. Non si è scelto il modello
2. I file bin del programma corrotti

### Soluzioni

1. Tornare nella schermata di selezione del modello e premere su uno dei link indicanti il modello. Se non dovesse essere indicato nessun modello fare click sull'immagine principale visualizzata nella finestra
2. Cancellare i file bin presenti nella cartella del catalogo
  - Il programma non carica correttamente il catalogo pareti (ambientazione)

### Cause

1. Voce errata su file di configurazione programma

### Soluzioni

1. Aprire il file \_ecadpro\ecadpro.ini ed impostare la voce PercorsoPareti=Pareti nel gruppo [infogen]
  - Il programma non carica correttamente il catalogo complementi

## **Cause**

1. Il catalogo complementi non è abilitato
2. Voce errata su file di configurazione programma
3. File del catalogo corrotti

## **Soluzioni**

1. Il funzionamento del catalogo complementi su ecadlite è condizionata dall'abilitazione del relativo modulo aggiuntivo.
2. Aprire il file \_ecadpro\ecadpro.ini ed impostare la voce PercorsoComplementi=Complementi nel gruppo [infogen]
3. Rinominare la cartella Complementi presente nel percorso di installazione in modo da forzarne il download
  - Il programma non visualizza le ante dell'articolo

## **Cause**

1. File \_epro\_ante.vbs mancante o danneggiato

## **Soluzioni**

1. Verificare blocco download dei file vbs su antivirus, router, firewall
2. Copiare il file mancante nel pc del cliente



## 6. Preventivo

- Il Layout del preventivo non è corretto

### Cause

1. File css o js mancanti

### Soluzioni

1. Il funzionamento del catalogo complementi su ecadlite è condizionata dall'abilitazione del relativo modulo aggiuntivo.
  - Messaggio “connessione non disponibile, utilizzo ultimo preventivo?”

### Cause

1. Problema legato alla connessione internet o alla comunicazione con il server ecadlite

### Soluzioni

1. Verificare collegamento internet
2. Verificare eventuali blocchi su router, firewall, antivirus ed impostare relative eccezioni
3. Verificare operatività di internet explorer, deve essere in modalità *In Linea!*
  - Al momento di visualizzare il preventivo il programma si blocca

### Cause

1. Driver stampante

### Soluzioni

1. Verificare su “Dispositivi e stampanti del sistema operativo” se è stata impostata almeno una stampante. In caso contrario installare una stampante qualsiasi seguendo la procedura guidata di windows.
2. Nel caso una stampante fosse già presente, rimuovere e reimpostare il flag stampante predefinita
  - Al momento di visualizzare il preventivo viene visualizzato il messaggio “file waitProgress.js mancante”

### Cause

1. Il file indicato nel messaggio non è presente nella cartella \_ecadpro

### Soluzioni

1. Copiare manualmente il file indicato nella cartella \_ecadpro

NB: per ovviare al problema è stata forzata l'installazione del file indicato sia nei setup che negli aggiornamenti programma

- Non funziona l'export in Excel del preventivo (Pulsante destro del mouse, esporta in Excel)

### ◦ ATTENZIONE

1. questa funzionalità non fa parte del programma eCadLite ma è gestita dal sistema operativo Microsoft !!

## **Cause**

1. chiave su registro mancante o non corretta

## **Soluzioni**

1. aggiungere sul predefinito della seguente voce di registro "HKEY\_CURRENT\_USER\Software\Microsoft\Internet Explorer\MenuExt\Export To Microsoft Excel", il seguente valore "res://C:\Program Files\Microsoft Office\Office14\EXCEL.EXE/3000"

## 7. Invio ordini

- Messaggio “ordine bloccato”

### **Cause**

1. Ordine bloccato dalla sede

### **Soluzioni**

1. Chiamare la sede per sblocco ordine
2. Duplicare ordine in modo che prenda un nuovo numero

- Destinazioni ordine non visibili

### **Cause**

1. Problema di attivazione\configurazione utente

### **Soluzioni**

1. Contattare l'azienda fornitrice del software
  - Messaggio “procedura di trasferimento ordine fallita

### **Cause**

1. Router, firewall o antivirus di rete o locali impediscono la comunicazione con il server

### **Soluzioni**

1. Disabilitare o impostare delle regole sui programmi indicati in modo che il programma riesca a comunicare con il server ecadlite