

Erste Hilfe bei Problemen mit Neo

Inhaltsverzeichnis

1.	Neo startet nicht.....	1
2.	Verschiedene Probleme nach dem Start von Neo.....	2
3.	Access-Datenbank wird immer wieder beschädigt und muss repariert werden.....	2
4.	Probleme mit Kontextmenüs (rechte Maustaste)	2
5.	Probleme beim Erstellen von Dokumenten.....	3
6.	Netzwerkverbindung unterbrochen	3
7.	Am Bildrand links werden keine oder zu wenige Themen angezeigt	3
8.	Neo Mail ist in Outlook nicht verfügbar	3
9.	Word-Dateien öffnen sich nur sehr langsam	4
10.	Anleitung zur Prüfung der Netzwerkverbindung	4
11.	Anleitung zur Reparatur der Datenbank.....	5
12.	Anleitung zum Ersetzen der Datei „Neo.accde“	5
13.	Anleitung zur Wiederherstellung der Datenbank mit einer Sicherungskopie	5
14.	Anleitung, wie Sie den Vorlagen-Ordner von Neo zu den vertrauenswürdigen Speicherorten von Word hinzufügen	6
15.	Anleitung, wie Sie feststellen können, ob eine neue Programmversion auf allen Computern gleichzeitig installiert werden muss	7
16.	Anleitung, wie Sie Office in einen früheren Zustand zurücksetzen können	7

1. Neo startet nicht

Problem: Wenn Sie Neo starten, passiert nichts. Vermutlich bleibt der Computer sogar hängen, so dass Sie ihn neu starten müssen.

Lösung: Möglicherweise ist in Ihrer Windows-Umgebung die Information verloren gegangen, dass accde-Dateien mit Microsoft Access geöffnet werden müssen. Zur Kontrolle und Behebung dieses Problems gehen Sie wie folgt vor:

- Öffnen Sie den Ordner, in dem Sie Neo installiert haben (standardmässig ist dies unter Windows 64-bit: *C:\Program Files (x86)\Iustec\Neo* und unter Windows 32-Bit: *C:\Program Files\Iustec\Neo*)

- Kontrollieren Sie, ob bei der Datei *Neo.accde* als Programm-Symbol das Symbol von Access erscheint. Das Access-Symbol enthält ein rotes A und ein gelbes Sicherheitsschloss.



- Falls nicht, markieren Sie die Datei *Neo.accde* und klicken auf die **rechte** Maustaste.
- Wählen Sie im Kontextmenü den Eintrag **Öffnen mit...** und anschliessend wählen Sie das Programm *Microsoft Access* aus.
- Nun sollte neben dem Dateinamen das Symbol von Access erscheinen.

6. Starten Sie nun Neo über den Link auf dem Desktop (starten Sie Neo nie über das Öffnen der Datei *Neo.accde*)

2. Verschiedene Probleme nach dem Start von Neo

Problem: beim Starten von Neo treten Probleme auf, zum Beispiel eines der folgenden:

- Sie werden aufgefordert, die Verbindung zu Ihrer Datenbank neu herzustellen, obwohl Sie diese bereits einmal hergestellt haben und seither auch keine neue Version von Neo installiert haben.
- Sie erhalten eine Fehlermeldung, wonach das Dateiformat der Datenbank nicht erkannt wird.
- Es erscheint ein Formular, in dem Sie grundlegende Einstellungen zu Neo vornehmen müssen.
- Es erscheint zwar das gewohnte Fenster zur Anmeldung in Neo, jedoch stehen keine Benutzer zur Anmeldung zur Auswahl.

Lösung: Ursache für solche Probleme können eine fehlerhafte Netzwerkverbindung, eine beschädigte Datenbank oder eine Beschädigung der Datei „Neo.accde“ sein. Prüfen Sie diese Faktoren in der nachfolgenden Reihenfolge:

- Anleitung zur Prüfung der Netzwerkverbindung, siehe Ziffer 10.
- Anleitung zur Reparatur der Datenbank, siehe Ziffer 11.
- Anleitung zum Ersetzen der Datei „Neo.accde“, siehe Ziffer 12.

Spezielles Problem mit Office Home and Business: beim Starten von Neo erscheint eine Fehlermeldung, dass Funktionen oder Makros nicht zur Verfügung stehen oder es erscheint nur ein leerer Bildschirm:

Lösung: meist liegt die Ursache in einem Fehler bei der Datei C:\Windows\SysWOW64\MSCOMCTL.OCX. Kontrollieren Sie die Versionsnummer dieser Datei. Die Versionsnummer muss $\geq 6.1.98.46$ sein. Wenn sie kleiner ist, können Sie eine neuere Version hier downloaden: www.iustec.ch/1/MSCOMCTL_Ersetzen.zip. In dieser Zip-Datei finden Sie auch eine Anleitung, wie Sie vorgehen müssen. Wenn das nicht hilft, könnte das Problem auch durch eine auf dem Computer vorinstallierte Version von Office 365 verursacht werden. In diesem Fall entfernen Sie dieses Office, notfalls setzen Sie den Computer neu auf, entfernen Office 365 und installieren Office Home and Business neu.

3. Access-Datenbank wird immer wieder beschädigt und muss repariert werden

Wenn Sie über das Internet auf eine Access-Datenbank zugreifen, benötigen Sie eine rasche Internetverbindung und zwar auf beiden Seiten mind. 100 Mbit/s Upload und Download, ansonsten es zu Programmabstürzen kommen kann, die dann auch die Datenbank beschädigen können.

Wenn Sie in einer Mehrplatzumgebung häufig Datenbankbeschädigungen haben, bei denen Sie aufgefordert werden, die Datenbank zu reparieren, liegt das möglicherweise an einem Bug in Windows 10, den Microsoft bis jetzt nicht beheben konnte, jedoch eine Zwischenlösung anbietet. Diese Zwischenlösung und weitere Informationen zu diesem Bug finden Sie unter: <https://support.office.com/en-us/article/access-reports-that-databases-are-in-an-inconsistent-state--7ec975daf7a9-4414-a306-d3a7c422dc1d>

4. Probleme mit Kontextmenüs (rechte Maustaste)

Problem: Wenn Sie in einer Liste einen Eintrag markieren oder in einem Textfeld ein Wort und das zugehörige Kontextmenü mit einem Klick auf die rechte Maustaste öffnen wollen, reagiert Neo nicht mehr. Zum Beispiel beim Öffnen des Kontextmenüs mit den Befehlen **Ausschneiden**, **Kopieren**, **Einfügen**.

Lösung: Vermutlich ist folgende Datei beschädigt: C:\Users\[Ihr Name]\AppData\Roaming\Iustec\Neo\Neo.accde.

Befolgen Sie die Anleitung zum Ersetzen der Datei „Neo.accde“ unter Ziffer 12.

5. Probleme beim Erstellen von Dokumenten

Problem: Beim Erstellen von Dokumenten werden die Informationen aus Neo nicht bei den Textmarken eingefügt. Zudem wird das Dokument nicht unter dem ausgewählten Namen gespeichert.

Lösung 1: Überprüfen Sie, ob die Verbindung zur Neo-Datenbank mit Hilfe eines Netzlaufwerksbuchstaben erfolgt. Öffnen Sie dazu das Menü **Hilfe – Systeminfo** und kontrollieren Sie dort, ob der Pfad zur Datenbank mit einem Netzlaufwerksbuchstaben beginnt (z.B. „P:\...“ oder ob eine UNC-Adresse verwendet wird („\\Server\...“). Falls Letzteres der Fall ist, richten Sie einen Netzlaufwerksbuchstaben ein und stellen Sie über das Menü **Datei – Datenbank auswählen** die Verbindung zur Datenbank nochmals neu her, diesmal durch Auswahl des soeben eingerichteten Netzlaufwerksbuchstaben.

Lösung 2: Überprüfen Sie, ob sich der Vorlagen-Ordner von Neo unter den vertrauenswürdigen Ordnern von Word befindet. Falls nicht, fügen Sie diesen Ordner zu den vertrauenswürdigen Ordnern von Word gemäss der Anleitung unter Ziffer 14 hinzu.

Lösung 3: Überprüfen Sie, ob in Word unter **Datei – Optionen – Speichern** im Feld **Dateien in diesem Format speichern** das Format *docx* oder *docm* ausgewählt ist. Falls nicht, wählen Sie eines dieser beiden Formate aus.

6. Netzwerkverbindung unterbrochen

Problem: Sie erhalten in unregelmässigen Abständen die Meldung, dass die Netzwerkverbindung unterbrochen ist. Sie müssen darauf Neo schliessen und neu starten. Eventuell erscheint gleichzeitig eine Meldung, wonach jemand Ihre Anmeldung in der Datenbank gelöscht hat.

Lösung 1: Kontrollieren Sie alle Komponenten des Netzwerkes, insbesondere die Kabel, Stecker, Switches etc., ob irgendwo ein Defekt oder Wackelkontakt vorliegt.

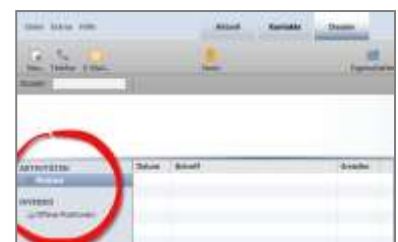
Lösung 2: Kontrollieren Sie sowohl auf den Arbeitsstationen als auch auf dem Server, ob das Internet Protocol Version 6 (IPv6) aktiviert ist. Falls nicht, aktivieren Sie dieses Protokoll. Gehen Sie dazu in Windows zu den Netzwerkverbindungen und markieren die Netzwerkverbindung. Anschliessend klicken Sie auf die rechte Maustaste und wählen im Kontextmenü den Eintrag **Eigenschaften**.

Lösung 3: Ein weiterer Lösungsansatz für dieses Problem besteht darin per Group Policy das Verhalten des Laufwerkmap-pings von „Ersetzen“ auf „Aktualisieren“ zu setzen. Details dazu finden Sie hier: <http://www.mcseboard.de/topic/196231-netzwerkverbindung-immer-kurz-unterbrochen-windows-81-server-2012/page-2>.

7. Am Bildrand links werden keine oder zu wenige Themen angezeigt

Problem: Auf dem rechten Bildschirmbereich erscheinen keine oder nur wenige Themen zur Auswahl.

Lösung: Klicken Sie unten links auf **Organisieren** und kontrollieren Sie, ob Sie allenfalls alle übrigen Themen deaktiviert haben. Falls Ihnen gar keine weiteren Themen zum Aktivieren angezeigt werden, trat vermutlich beim Einrichten des aktuellen Benutzers ein Fehler auf. In diesem Fall müssen Sie den aktuellen Benutzer löschen und neu einrichten. Gehen Sie dazu wie folgt vor:



1. Melden Sie sich mit dem Namen eines anderen Benutzers an.
2. Wählen Sie im Menü **Datei** den Eintrag **Stammdaten**.
3. Markieren Sie den zu löschenden Benutzer unter den aktiven Benutzern und klicken Sie auf **Löschen**.
4. Falls für diesen Benutzer bereits Daten erfasst wurden, werden Sie darauf hingewiesen und haben die Möglichkeit, vor dem Löschen diese Daten auf einen anderen Benutzer zu übertragen.

8. Neo Mail ist in Outlook nicht verfügbar

Problem: In Ihrem Outlook werden die Einträge und Schaltflächen **In Neo aufnehmen** und **Senden und in Neo aufnehmen** nicht angezeigt:

Lösung 1: Vermutlich wurde das Neo Mail deaktiviert. Zur Aktivierung gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie Outlook.
2. Wählen Sie im Menü **Datei** den Eintrag **Optionen**, worauf sich ein neues Fenster öffnet.
3. Wählen Sie links **Add-Ins**.
4. Kontrollieren Sie, ob Neo Mail sich unter den *deaktivierten Add-Ins* befindet. Falls ja, aktivieren Sie Neo Mail wie folgt:
5. Wählen Sie unterhalb der Liste bei **Verwalten** den Eintrag *Deaktivierte Elemente* und klicken Sie auf **Gehe zu...**, worauf sich ein neues Fenster öffnet.
6. Suchen Sie in der Liste nach dem Add-In *Neo Mail* und aktivieren Sie dieses Add-In.
7. Schliessen Sie das aktuelle Fenster und starten Sie Outlook neu (Neo Mail wird jeweils beim Start von Outlook geladen)

Lösung 2: Vermutlich ist die Datei NeoOutlookCom.dll nicht registriert. Registrieren Sie diese Datei manuell wie folgt:

1. Downloaden Sie folgende Datei: www.iustec.ch/1/regsrv32neomail.zip und speichern Sie sie auf Ihrem Computer.
2. Entzippen Sie die Datei.
3. Markieren Sie die entzippte Datei *regsrv32neomail.bat*, klicken Sie auf die **rechte** Maustaste und wählen Sie im Kontextmenü den Befehl **Bearbeiten**.
4. Kontrollieren Sie, ob auf Ihrem Computer Neo Mail im angegebenen Verzeichnis installiert ist (C:\Program Files (x86)\iustec\Neo Mail). Falls nicht, passen Sie diesen Verzeichnisnamen in der bat-Datei Ihren Gegebenheiten an.
5. Speichern und schliessen Sie die Datei.
6. Markieren Sie Datei erneut und klicken Sie auf die **rechte** Maustaste. Anschliessend wählen Sie im Kontextmenü den Befehl **Als Administrator ausführen**. Nun sollten zwei Meldungen erscheinen und Ihnen die Registrierung am Ende bestätigen.

Lösung 3: Deinstallieren Sie Neo Mail und installieren Sie die Software neu.

Lösung 4: Führen Sie eine Reparatur von Office durch.

Lösung 5: Versuchen Sie den Computer in einen früheren Zustand zurückzusetzen, als das Add-In noch funktioniert hat.

Lösung 6: Wenn alles nichts hilft: richten Sie in Windows ein neues Benutzerprofil ein und installieren Sie dort Outlook und Neo Mail und kontrollieren Sie, ob Neo Mail im dortigen Outlook aktiviert ist. Falls ja, verwenden Sie künftig dieses Benutzerprofil.

9. Word-Dateien öffnen sich nur sehr langsam

Problem: Das Öffnen einer Word-Datei dauert 30-60 Sekunden. Ursache: Die Word-Datei wurde vermutlich mit einer Word-Vorlage erstellt, deren Pfad über UNC (und nicht über einen Laufwerksbuchstaben) angesprochen wurde. Word speichert jeweils diesen Pfad und sucht bei jedem Öffnen der Datei nach der Vorlage. Diese Suche kann bei Verwendung von UNC-Pfaden bis zu einer Minute dauern. Es handelt sich hier um ein reines Word-Problem und nicht um ein Problem von Neo.

Lösung: Achten Sie darauf, dass Sie keine UNC-Pfade für das Verzeichnis verwenden, in dem sich die Neo-Datenbank und damit auch die Vorlagen und Dokumente befinden. Richten Sie für dieses Verzeichnis stets einen Laufwerksbuchstaben ein. Für die bereits erstellten Word-Dokumente gibt es leider keine einfache Lösung, um diesen UNC-Pfad aus dem Word-Dokument zu entfernen.

10. Anleitung zur Prüfung der Netzwerkverbindung

1. Öffnen Sie Windows Explorer, in dem Sie zum Beispiel mit der **rechten** Maustaste in Windows auf **Start** klicken und den Menüeintrag **Explorer** wählen.
2. Suchen Sie den Ordner, in dem Sie die Datenbank von Neo eingerichtet haben. Falls Sie mit einer MySQL-Datenbank arbeiten, suchen Sie den Dokumenten-Ordner von Neo.
3. Falls Sie keinen der vorgenannten Ordner finden können, liegt ein Netzwerkproblem vor. Informieren Sie Ihren Informatiker, um das Problem zu beheben.

11. Anleitung zur Reparatur der Datenbank

(gilt nur für Access-Datenbanken und nicht für MySQL-Datenbanken)

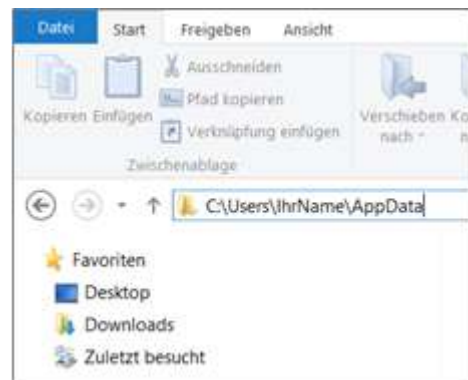
1. Sorgen Sie dafür, dass alle Benutzer Neo geschlossen haben.
2. Öffnen Sie den Ordner, in dem Sie die Datenbank von Neo eingerichtet haben.
3. Suchen Sie nach der Datei „Neo-Datenbank.accdb“ (bzw. „Neo-Datenbank.mdb“ bei früheren Versionen).
Achtung: Möglicherweise befindet sich in diesem Ordner auch eine Datei mit dem Namen „Neo-Datenbank.laccdb“ (bzw. „ldb“ im alten Access-Format), die jedoch nicht gemeint ist. Falls Sie in Windows Explorer die Option „Erweiterungen bei bekannten Dateitypen ausblenden“ aktiviert haben (Menü: **Extras – Ordneroptionen – Ansicht**), können Sie diese beiden Dateien nicht am Namen unterscheiden, jedoch an ihrer Grösse: die laccdb-Datei ist nur ca. 1 KB gross, die accdb-Datei grösser als 1'000 KB
4. Doppelklicken Sie mit der linken Maustaste auf die Datei „Neo-Datenbank.accdb“. Falls die Datenbank beschädigt ist, erscheint meist eine Frage, ob Microsoft Access versuchen soll, die Datenbank zu reparieren. Wählen Sie dann „Ja“.
5. Falls keine solche Frage erscheint und die Datenbank auch nicht geöffnet wird oder falls die Reparatur erfolglos verläuft, stellen Sie Ihre Datenbank mit Hilfe einer Sicherungskopie wieder her. Eine Anleitung dafür finden Sie unter Ziffer 13.

12. Anleitung zum Ersetzen der Datei „Neo.accde“

(Eine Beschädigung dieser Datei kann die Ursache von verschiedenen Problemen sein)

1. Schliessen Sie Neo.
2. Öffnen Sie folgenden Ordner:
`C:\Users\[IhrName]\AppData\Roaming\Iustec\Neo`

Falls Sie den Ordner „AppData“ nicht sehen, wählen Sie den Ordner `C:\Users\[IhrName]` aus und klicken anschliessend oben in die Adresszeile. Nun geben Sie manuell den Text „\AppData“ ein und bestätigen Ihre Eingaben mit der Taste **Enter**.



3. Löschen Sie die Datei „Neo.accde“. Falls eine weitere (sehr kleine) Datei mit dem Namen „Neo.laccdb“ noch vorhanden ist, löschen Sie auch diese.
4. Nun starten Sie Neo neu, worauf in diesem Ordner eine neue Datei mit dem Namen „Neo.accde“ erstellt wird.

13. Anleitung zur Wiederherstellung der Datenbank mit einer Sicherungskopie

(gilt nur für Access-Datenbanken und nicht für MySQL-Datenbanken)

Sofern Sie mit einer Access-Datenbank arbeiten, erstellt Neo automatisch jede Stunde eine Sicherungskopie der Datenbankdatei „Neo-Datenbank.accdb“ (bzw. „Neo-Datenbank.mdb“ bei früheren Versionen) und zwar auf jedem Computer, auf dem Neo geöffnet ist. Jeder Benutzer kann über das Menü **Datei – Persönliche Einstellungen** die Erstellung einer Sicherungskopie auch deaktivieren, was jedoch nicht empfohlen wird. Die Sicherungskopie wird im folgenden Ordner erstellt: `C:\ProgramData\Iustec\Neo\Sicherungskopien`. Falls Sie den Ordner `C:\ProgramData` nicht sehen, geben Sie diesen Ordernamen direkt in die Adresszeile von Windows-Explorer, so wie oben unter *Ersetzen der Datei* „Neo.accde“ beschrieben ist.

Im genannten Ordner finden Sie je eine Sicherungskopie der letzten sieben Tage. Die Sicherungskopien tragen den Namen „Sicherungskopie vom Montag_Neo-Datenbank.accdb“, „Sicherungskopie vom Dienstag_Neo-Datenbank.accdb“ etc.

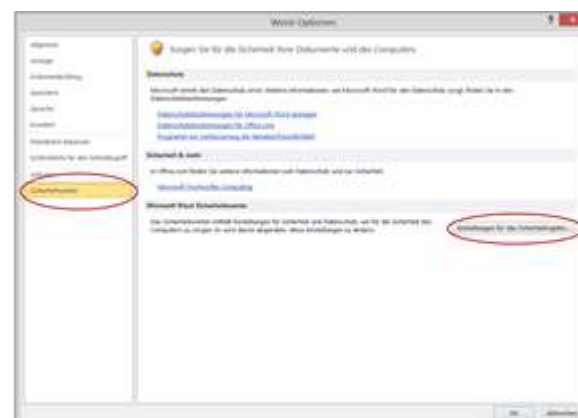
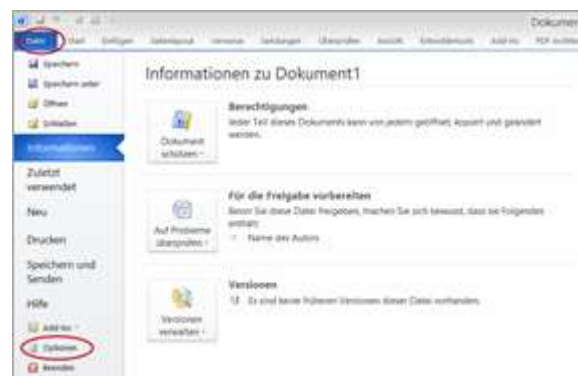
1. Suchen Sie auf allen beteiligten Computern die neuste Sicherungskopie durch Vergleich von Name, Datum und Uhrzeit aus.
2. Kopieren Sie die entsprechende Datei in den Ordner, in dem sich die beschädigte Datenbank von Neo befand.

3. Falls sich die beschädigte Datei „Neo-Datenbank.accdb“ (bzw. „Neo-Datenbank.mdb“ bei früheren Versionen) noch in diesem Ordner befindet, löschen Sie sie.
4. Markieren Sie nun die Sicherungskopie und klicken Sie auf die **rechte** Maustaste. Wählen Sie den Menüeintrag **Umbenennen** und ändern Sie den Dateinamen in „Neo-Datenbank.accdb“ (bzw. „Neo-Datenbank.mdb“ bei früheren Versionen).
 ACHTUNG: falls Sie in Windows Explorer die Option „Erweiterungen bei bekannten Dateitypen ausblenden“ aktiviert haben, wird Ihnen die Endung „.accdb“ (bzw. „.mdb“ bei früheren Versionen) nicht angezeigt. In diesem Fall ändern Sie den Namen auf „Neo-Datenbank“ (also ohne Dateierweiterung).
5. Starten Sie nun Neo und prüfen Sie, ob das Programm mit der von Ihnen wiederhergestellten Datenbank funktioniert. Falls nicht, müssen Sie auf eine ältere Sicherungskopie zurückgreifen, da die ausgewählte Sicherungskopie möglicherweise ebenfalls beschädigt ist.
6. Falls Sie von der Datenbank regelmässig eine Sicherungskopie auf einem externen Speichermedium erstellen, können Sie natürlich auch diese Kopie verwenden. In diesem Fall entfällt das Umbenennen, da Ihre Sicherungskopie bereits den korrekten Datenbanknamen (Neo-Datenbank.accdb bzw. Neo-Datenbank.mdb) besitzt.

14. Anleitung, wie Sie den Vorlagen-Ordner von Neo zu den vertrauenswürdigen Speicherorten von Word hinzufügen

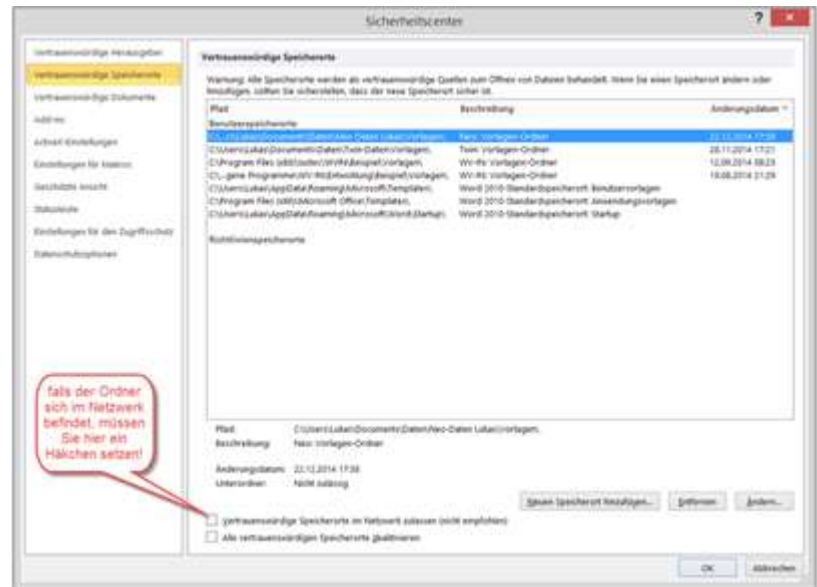
Je nach Windows-Umgebung ist es erforderlich, dass Sie den Vorlagen-Ordner von Neo zu den vertrauenswürdigen Ordnern in Microsoft Word hinzufügen, andernfalls bei der Speicherung der Dokumente eine Fehlermeldung erscheint. Neo versucht dies automatisch beim Start für Sie zu erledigen. Allerdings erlauben nicht alle Sicherheitsrichtlinien diesen Vorgang, weshalb Sie möglicherweise Ihren Vorlagen-Ordner manuell zu den vertrauenswürdigen Speicherorten hinzufügen müssen. Gehen Sie dazu wie folgt vor:

1. Öffnen Sie Word.
2. Wählen Sie im Register **Datei** den Eintrag **Optionen**.
3. Klicken Sie auf **Sicherheitscenter** und anschliessend auf **Einstellungen für das Sicherheitscenter...**



4. Klicken Sie auf **Vertrauenswürdige Speicherorte** und anschliessend auf **Neuen Speicherort hinzufügen...** Wählen Sie nun den Vorlagen-Ordner von Neo aus. Falls sich dieser Ordner nicht auf Ihrem Computer, sondern im Netzwerk befindet, setzen Sie zusätzlich unten bei der entsprechenden Option ein Häkchen.

Falls Sie keine Berichtigung haben, den gewünschten Ordner zu den vertrauenswürdigen Ordnern hinzuzufügen, beachten Sie unten stehenden Hinweis.



5. Manchmal ist es notwendig, dass Sie auch den Dokumenten-Ordner von Neo zu den vertrauenswürdigen Speicherorten hinzuzufügen. Gehen Sie in diesem Fall analog vor.

Hinweis: Falls Word Ihnen nicht erlaubt, den gewünschten Ordner zu den vertrauenswürdigen Ordnern hinzuzufügen, liegt dies möglicherweise daran, dass Sie den Ordner (oder einen übergeordneten Ordner) via dessen IP-Adresse und nicht über dessen Hostname ansprechen. In diesem Fall interpretiert Windows diesen Ordner als öffentliches Internet und verweigert die Aktion. Ändern Sie in diesem Fall diese Einstellung.

15. Anleitung, wie Sie feststellen können, ob eine neue Programmversion auf allen Computern gleichzeitig installiert werden muss

Eine neue Programmversion muss nur dann auf allen beteiligten Computern gleichzeitig installiert werden, wenn sie eine Aktualisierung Ihrer Datenbank zur Folge hat.

Ob letzteres der Fall ist, können Sie anhand der Versionsnummer feststellen: Ist die zweistellige Zahl nach dem ersten Punkt bei der neuen Version grösser als bei Ihrer Version, aktualisiert die neue Version Ihre Datenbank und müssen deshalb alle Benutzer auf die neue Version umsteigen. Die Versionsnummer Ihrer Programmversion können Sie über das Menü **Hilfe – Systeminfo** abfragen.

Beispiel:

Versionsnummer Ihrer aktuellen Programmversion: 2014.04.0018 => zweistellige Zahl nach Punkt = 04

Versionsnummer der neuen Programmversion: 2014.05.0001 => zweistellige Zahl nach Punkt = 05

=> Die zweistellige Zahl nach dem ersten Punkt ist bei der neuen Version grösser, weshalb die neue Version Ihre Datenbank aktualisiert. Somit muss die neue Version auf allen Computern gleichzeitig installiert werden.

Wenn Sie über das Menü **Hilfe – Updates...** prüfen, ob eine neuere Version vorhanden ist und dies der Fall ist, wird Ihnen gleichzeitig mitgeteilt, ob die neue Version Ihre Datenbank aktualisieren wird und deshalb von allen Benutzern gleichzeitig installiert werden muss.

16. Anleitung, wie Sie Office in einen früheren Zustand zurücksetzen können

Das Zurücksetzen von Office geht am einfachsten wie folgt:

1. Ermitteln Sie die Versionsnummer der Vorgängerversion hier: <https://docs.microsoft.com/de-de/officeupdates/update-history-office-2019>

2. Prüfen Sie, ob folgende Datei vorhanden ist: C:\Program Files\Common Files\microsoft shared\ClickToRun\OfficeC2RClient.exe
3. Mit folgendem Befehl (als Administrator ausführen) Office zurücksetzen: CMD: "C:\Program Files\Common Files\microsoft shared\ClickToRun\OfficeC2RClient.exe" /update user updatetoversion=15.0.5179.1000 (HIER DIE VORGÄNGERVERSIONSNUMMER EINTRAGEN!)

Falls die Datei OfficeC2RClient.exe nicht vorhanden ist, können Sie Office mit folgender Anleitung zurücksetzen:

<https://support.microsoft.com/en-us/help/2770432/how-to-revert-to-an-earlier-version-of-office-2013-or-office-2016-clic>

Mit beiden Varianten wird übrigens auch eine separat erworbene Lizenz für Access zurückgesetzt!