



**HanseMerkur**

**ISA Hinweise zu**

Adobe Reader

08. März 2023

HAMBURG, 08.03.2023

## Inhalt

Hinweise zu Adobe Reader.....	2
ISA-Fehler: „Ihre installierte Adobe Reader Version ist zu alt (64Bit Version ist installiert).....	2
ISA erstellt keine Dokumente mehr (Adobe Pro Version ist installiert).....	2

# Hinweise zu Adobe Reader

## ISA-Fehler: „Ihre installierte Adobe Reader Version ist zu alt (64Bit Version ist installiert)“

HanseMerkur ISA 1.73.0 - AO

The screenshot shows the HanseMerkur ISA interface. On the left, there is a navigation menu with categories: Start, Krankenversicherung (with sub-items: Vollversicherung, Zusatzversicherung, Advigon.Zusatzversicherung), and Lebensversicherung. The main content area displays an error message: "Ihre installierte Adobe Reader Version ist zu alt. Sie benötigen Adobe Reader 10.0 oder höher." Below the message is a blue link: "Aktuellen Adobe Reader jetzt herunterladen."

### Ursache

Der Fehler erscheint, wenn beim Anwender die 64 Bit Version vom Reader installiert ist. Der Fehler betrifft lediglich die Anzeige der Dokumente im mittleren Frame von ISA. Über die Auswahl bzw. Markierung eines Dokumentes kann die Schaltfläche Bearbeiten zum Öffnen im Adobe Reader (auch 64Bit) genutzt werden. Auch die weiteren Aktionen, wie beispielsweise „Drucken“ oder „Speichern Unter“, funktionieren weiterhin.

The screenshot shows the ISA interface with four document thumbnails: Kurzvorschlag, Modellrechnungen, Produktinformationsblatt, and Antrag. A mouse cursor is hovering over the 'Antrag' thumbnail. On the right side, there is a 'Funktionen' menu with the following options: Bearbeiten, Dokument auswä..., Drucken, Speichern Unter, Antrag prüfen, Datenbank öffnen, and Zurück. The user information 'muc, muc 11.11.1995' is visible at the top right.

## ISA erstellt keine Dokumente mehr (Adobe Pro Version ist installiert)

Beim Erstellen von Dokumenten bricht ISA ab und wird geschlossen.

Dieser Fehler tritt auf, wenn eine Adobe Pro Version installiert ist.

Die Untersuchungen zur Ursache haben ergeben, dass ein Versionsupdate des Hersteller Adobe verantwortlich für den Fehler ist. Die Anfrage hat ergeben, dass auch andere Softwarehersteller betroffen sind. Wir haben keinen Einfluss auf die Releaseplanung von Adobe und können daher aktuell keine Lösung anbieten.