



Troubleshooting in QuarkXPress 8 in vogelvlucht

©2008 Quark Inc. wat betreft de inhoud en vormgeving van dit materiaal. Alle rechten voorbehouden.

©1986–2008 Quark Inc. en diens licentiegevers wat betreft de technologie. Alle rechten voorbehouden.

Beschermd door een of meer patenten in de VS onder de nummers 5,541,991; 5,907,704; 6,005,560; 6,052,514; 6,081,262; 6,947,959 B1; 6,940,518 B2; 7,116, 843; en andere patenten aangevraagd.

Producten en materialen van Quark vallen onder het auteursrecht en andere wetgevende maatregelen ter bescherming van de intellectuele eigendom in de Verenigde Staten en in andere landen. Ongeoorloofd gebruik en ongeoorloofde reproductie zonder de schriftelijke toestemming van Quark is verboden.

QUARK IS NIET DE FABRIKANT VAN SOFTWARE VAN DERDEN OF ANDERE HARDWARE VAN DERDEN (HIERNA GENOEMD “PRODUCTEN VAN DERDEN”) EN ZODANIGE PRODUCTEN VAN DERDEN ZIJN NIET GEMAAKT, BEKEKEN OF GETEST DOOR QUARK, DE AAN QUARK GELIEERDE BEDRIJVEN OF DIENS LICENTIEGEVERS. (MET AAN QUARK GELIEERDE BEDRIJVEN WORDT BEDOELD IEDERE PERSOON, BEDRIJFSTAK OF RECHTSPERSOON, DIE QUARK BESTUURT, DOOR QUARK WORDT BESTUURD OF ONDER ALGEMEEN BESTUUR VAN QUARK OF EEN MEERDERHEID VAN AANDEELHOUDERS VAN QUARK STAAT, HETZIJ NU OF IN DE TOEKOMST, SAMEN MET ENIGE ANDERE PERSOON, BEDRIJFSTAK OF RECHTSPERSOON DIE DEZE STATUS IN DE TOEKOMST ZAL VERKRIJGEN.)

QUARK, DE AAN QUARK GELIEERDE BEDRIJVEN EN/OF HUN LICENTIEGEVERS GEVEN GEEN ENKELE GARANTIE, HETZIJ UITDRUKKELIJK OF IMPLICIET, BETREFFENDE DE QUARK-PRODUCTEN/DIENSTEN EN/OF PRODUCTEN/DIENSTEN VAN DERDEN, HUN VERHANDELBAARHEID, OF HUN GESCHIKTHEID VOOR EEN SPECIFIEK DOEL. QUARK, DE AAN QUARK GELIEERDE BEDRIJVEN EN HUN LICENTIEGEVERS WIJZEN ALLE GARANTIES TEN AANZIEN VAN DE QUARK-PRODUCTEN/DIENSTEN EN EVENTUELE PRODUCTEN/DIENSTEN VAN DERDEN AF. ALLE ANDERE GARANTIES EN VOORWAARDEN, HETZIJ UITDRUKKELIJK, IMPLICIET OF COLLATERAAL, EN OF ZE WEL OF NIET ZIJN GEMAAKT/VERLEEND DOOR DISTRIBUTEURS, WEDERVERKOPERS, XTENSIONS-ONTWIKKELAARS OF ANDERE DERDE PARTIJEN WORDEN DOOR QUARK, DE AAN QUARK GELIEERDE BEDRIJVEN EN HUN LICENTIEGEVERS, AFGeweZEN, INCLUSIEF ZONDER BEPERKING VAN ENIGE GARANTIE VAN NIET-SCHENDING, COMPATIBILITEIT, OF DAT DE SOFTWARE FOUTLOOS IS, OF DAT FOUTEN KUNNEN OF ZULLEN WORDEN GECORRIGEERD. DERDEN KUNNEN BEPERKTEGARANTIES BEDINGEN WAT BETREFT HUN EIGEN PRODUCTEN EN/OF DIENSTEN, WAARBIJ GEBRUIKERS ZICH VAN DERGELIJKE GARANTIES VAN DERDEN, INDIEN BESTAAND, OP DE HOOGTE MOETEN STELLEN. IN SOMMIGE JURISDICTIES, REGIO'S OF PROVINCIES ZIJN BEPERKINGEN OP IMPLICIETE GARANTIES NIET TOEGESTAAN, DUS KAN HET ZIJN DAT BOVENGENOEMDE BEPERKING NIET OP BEPAALDE GEBRUIKERS VAN TOEPASSING IS.

IN GEEN GEVAL ZULLEN QUARK, DE AAN QUARK GELIEERDE BEDRIJVEN, EN/OF HUN LICENTIEGEVERS AANSPRAKELIJK ZIJN VOOR ENIGE BIJZONDERE, INDIRECTE, INCIDENTELE, BIJKOMENDE SCHADE WEGENS STRAFMAATREGELEN, INCLUSIEF, MAAR NIET BEPERKT TOT, ENIG VERLIES VAN WINST, VERLIES VAN TIJD, VERLOREN SPAARTEGOEDEN, VERLOREN GERAACKE GEGEVENS, VERLOREN VERGOEDINGEN OF UITGAVEN OF ANDERE KOSTEN VOORTVLOEIENDE

UIT DE INSTALLATIE OF HET GEBRUIK VAN DE QUARK-PRODUCTEN/DIENSTEN, OP WELKE WIJZE EN ONDER WIENS VERANTWOORDELIJKHEID OOK VEROORZAAKT. INDIEN, ONGEACHT VORENSTAANDE, QUARK, DE AAN QUARK GELIEERDE BEDRIJVEN EN/OF HUN LICENTIEGEVERS AANSPRAKELIJKHEID DRAGEN TEN AANZIEN VAN DE PRODUCTEN/DIENSTEN VAN QUARK OF DE PRODUCTEN/DIENSTEN VAN DERDEN, ZAL DERGELIJKE AANSPRAKELIJKHEID WORDEN BEPERKT TOT HET BEDRAG DAT DOOR DE GEBRUIKERS IS BETAALD AAN QUARK VOOR DE EVENTUELE DESBETREFFENDE SOFTWARE/DIENSTEN (EXCLUSIEF PRODUCTEN/ DIENSTEN VAN DERDEN), OF HET LAAGSTE BEDRAG ONDER DE GELDENDE WETGEVING, EN WELK BEDRAG MINDER IS. DEZE BEPERKINGEN ZIJN ZELFS VAN TOEPASSING, INDIEN QUARK, DE AAN QUARK GELIEERDE BEDRIJVEN, HUN LICENTIEGEVERS EN/OF HUN VERTEGENWOORDIGERS OP DE HOOGTE ZIJN GEBRACHT VAN DERGELIJKE EVENTUEEL OPGETREDEN SCHADE. IN SOMMIGE JURISDICTIES, REGIO'S OF PROVINCIES IS DE UITSLUITING OF BEPERKING VAN INCIDENTELE OF BIJKOMENDE SCHADE NIET TOEGESTAAN, DUS KAN HET ZIJN DAT DERGELIJKE BEPERKING OF UITSLUITING NIET VAN TOEPASSING IS. ALLE ANDERE BEPERKINGEN ONDER DE HUIDIGE WETGEVING, INCLUSIEF DE WET OP DE VERJARING, ZULLEN VAN KRACHT BLIJVEN.

IN HET GEVAL DAT EEN VAN DEZE VOORWAARDEN ONDER DE HEERSENDE WETGEVING NIET UITVOERBAAR IS OF WORDT, ZAL DERGELIJKE VOORWAARDE WORDEN AANGEPAST OF BEPERKT IN ZIJN WERKING IN DE MATE DIE NODIG IS OM HEM UITVOERBAAR TE MAKEN. HET GEBRUIK VAN DE QUARK-PRODUCTEN VALT ONDER DE BEPALINGEN VAN DE EINDGEBRUIKERSLICENTIE-OVEREENKOMST OF ANDERE VAN TOEPASSING ZIJNDE OVEREENKOMSTEN VOOR DERGELIJK PRODUCT/DERGELIJKE DIENST. IN HET GEVAL VAN EEN CONFLICT TUSSEN DERGELIJKE OVEREENKOMSTEN EN BOVENSTAANDE VOORWAARDEN ZULLEN DE RELEVANTE OVEREENKOMSTEN ALTIJD PREVALEREN.

Quark, het Quark-logo, QuarkXPress, QuarkXTensions en XTensions zijn handelsmerken of geregistreerde handelsmerken van Quark Inc. en zijn filialen in de VS en/of in andere landen.

Microsoft, Windows en Windows NT zijn geregistreerde handelsmerken van Microsoft Corporation in de Verenigde Staten en/of in andere landen.

Adobe, PostScript en Distiller zijn geregistreerde handelsmerken van Adobe Systems Incorporated in de Verenigde Staten en/of in andere landen.

Mac OS en TrueType zijn geregistreerde handelsmerken van Apple Inc. in de VS en in andere landen.

Alle andere merken zijn de eigendom van hun respectieve eigenaren.

Inleiding

Over dit boek	vii
Wat u allemaal moet weten	vii
Wat u krijgt te zien	viii

1 Wat is troubleshooting?

De procedure bij troubleshooting	1
Hoe ga ik te werk bij troubleshooting?	2
Het DrieWereldenModel	2
De binaire methode	3
Willekeurige problemen bij troubleshooting	3

2 Crashen, onverwacht stoppen en bevroren van het scherm

Problemen rapporteren bij het crashen onder Mac OS	5
Problemen rapporteren bij het crashen onder Windows	6
Problemen op projectniveau	6
Opmaken toevoegen aan een ander project	7
Pagina's slepen tussen projecten onderling in schets/miniaturweergave	7
Crashen tijdens het openen van projecten	9
Crashen tijdens het importeren van illustraties (Mac OS)	10
Crashen tijdens het afdrukken van illustraties	10
Fonts	13
Werken met hulpprogramma's voor font beheer	14
QuarkXPress-elementen	14
PPD's	14
Problemen op programmaniveau	15
QuarkXPress isoleren	15

Bestanden testen op systeemniveau	16
Fonts	16
PPD's	17
Problemen op systeemniveau	17
Inloggen als een andere gebruiker onder Mac OS X	18
3 Afdrukproblemen	
De printer driver/stuurprogramma wijzigen	19
De printer driver onder Mac OS X wijzigen	19
De printer wijzigen onder Windows	20
PostScript-fouten	20
Algemene PostScript-fouten	21
Algemene afdrukproblemen	22
Afbeeldingen worden met lage resolutie afgedrukt	22
Onjuiste stand bij het afdrukken op PostScript-printers	23
Projecten in kleur die zwart/wit worden afgedrukt	23
Afdrukken op niet-PostScript-printers verloopt traag	24
Controlelijst voor afdrukproblemen	25
Vragen die u zich moet stellen	25
4 Fonts	
Ondersteunde en niet ondersteunde fonts	28
Fonts die niet worden ondersteund	28
Fontfamilies versus fontinstanties	28
Fontopslag	29
Hulpprogramma's voor fontbeheer	29
Fontsubstitutie in gedrukte uitvoer	29
Fontsubstitutie tijdens het afdrukken van een project waarin bepaalde fonts ontbreken	29
Substitutie door courier in EPS-illustraties	30
Substitutie door Courier onder Windows	30

5 Foutmeldingen

Foutmeldingen naar aanleiding van beschadigde projecten	32
Foutieve bestandsstructuur [-70]	32
Onverwacht bestandseinde [-39]	33
Onvoldoende geheugen [-108]	33
Beschadigde projecten herstellen	33
Een beschadigd project herstellen	34
Kleine reparaties	35
Andere foutmeldingen en waarschuwingsvensters	35
Dit project kan niet worden geopend door deze versie van QuarkXPress. [17]	35
Niet-QuarkXPress-document	35
“Sommige instellingen bewaard met dit project verschillen van de instellingen opgeslagen in het XPress preferences-(XPress voorkeuren)bestand” (waarschuwingsvenster Onverenigbare voorkeuren)	37

6 Contact opnemen met Quark Technical Support

Een systeempfielrapport maken	39
Bestanden doorsturen naar Quark Technical Support	40

Inleiding

Gebruik deze handleiding bij troubleshooting om problemen op te lossen die u kunt tegenkomen in de QuarkXPress®-software. Als u na het uitvoeren van deze aanwijzingen en het raadplegen van Quark® tech•notes op euro.quark.com nog steeds hulp nodig hebt, moet u als volgende stap informatie over uw systeem bij elkaar zoeken voordat u contact gaat opnemen met Quark technical support.

In deze handleiding wordt ervan uitgegaan dat u bekend met de basisfuncties van QuarkXPress en de meeste handelingen onder Mac OS® X of Windows®, met name waar het gaat om de afdruk- en fontbeheerproblematiek. Elk hoofdstuk begint met algemene informatie, gevolgd door informatie die is toegespitst op het specifieke platform (indien nodig).

OVER DIT BOEK

Troubleshooting in vogelvlucht biedt u via verwijzingen snel toegang tot de noodzakelijke informatie en geeft u een overzicht over de technieken die bij troubleshooting om de hoek komen kijken.

WAT U ALLEMAAL MOET WETEN

U bent vertrouwd met uw computer en kunt het volgende:

- Een programma starten
- Bestanden openen, bewaren en sluiten
- Werken met menu's, dialoogvensters en paletten
- Werken met de muis, toetsopdrachten en speciale toetsen
- Documenten afdrukken
- Fonts beheren
- Werken met uw besturingssysteem

Als u toch nog hulp nodig mocht hebben, raadpleeg dan de documentatie die bij uw computer is meegeleverd of neem uw toevlucht tot andere hulpmiddelen.

WAT U KRIJGT TE ZIEN

In deze handleiding wordt gebruikgemaakt van diverse conventies om u te helpen de informatie vlug te vinden:

VETTE TEKST

De namen van menuopdrachten, dialoogvensters en andere interface-elementen en regelaars in QuarkXPress zijn vet gezet. Bijvoorbeeld: “Kies **Print** in het **Archief/Bestand**-menu.”

VERWIJZINGEN EN PIJLEN

Zodra er sprake is van een functie geeft een verwijzing aan hoe u deze functie moet adresseren. Bijvoorbeeld: “Via het dialoogvenster **Gebruikte (Functies)**-menu) kunt u zien welke fonts en illustraties in de opmaak zijn gebruikt.” In sommige gevallen geven pijlen het menupad naar een functie aan. Bijvoorbeeld: “Kies **Functies > Gebruikte > Fonts** om te zien welke fonts in de opmaak zijn gebruikt.”

NOTITIES

Notities geven nuttige informatie over specifieke functies.

Hoofdstuk 1: Wat is troubleshooting?

Troubleshooting is het proces van het systematisch elimineren van variabelen om de oorzaak van een probleem te traceren en zegt in feite meer dan het Nederlandse ‘problemen oplossen’.

DE PROCEDURE BIJ TROUBLESHOOTING

Als u nog nooit problemen met uw computer hebt hoeven op te lossen, hoeft u zich niet meteen zorgen te maken. In het dagelijks leven zijn we vaak bezig met het oplossen van problemen, en de kans is groot dat u vaker met deze materie bent geconfronteerd dan u denkt.

Hebt u ooit hulp gehad bij het repareren van een koplamp van uw auto of bij een reparatie thuis, dan weet u toch wat troubleshooting is. Stel dat u last hebt van een lekkende wasbak. Uw professionele hulp zal u eerst vragen waar het lek zit (lekt de kraan zelf of het handvat van de kraan?), hoe het lekt (druppels gewijs? of met een straal?), wanneer het lekt (iedere dag? of alleen als u de tuin spuit?), en wanneer het begint te lekken. En hebt u deze vragen eenmaal beantwoord, dan zal de professionele hulp (de loodgieter dus) u nog wat meer vragen gaan stellen gebaseerd op de informatie die u al hebt gegeven. Als het ineens begon te lekken, zal hij of zij zeker vragen of u de laatste tijd iets hebt gewijzigd aan de wasbak of de leidingen. Vervolgens zal een serie testen worden uitgevoerd, zoals het aanzetten van andere kranen, schroeven los- of vastdraaien of kranen verwijderen. Met de vragen en testresultaten, gebaseerd op de door u verstrekte informatie, zal de loodgieter een diagnose maken van de versleten kraanpakkingen of van de problemen met de leidingen. Hij of zij kan nog wat testen uitvoeren of aanraden of specifieke oplossingen aandragen, zoals het vervangen van de pakking of het wijzigen van de leidingverbindingen. U bent voor altijd van de lekkage af, of deze treedt na verloop van tijd weer op.

Wanneer u een probleem met uw computer of de software uittest, verplaatst u zich als het ware in de rol van de loodgieter, waarbij u d.m.v. testen probeert uit te vinden waar het probleem zit, daardoor steeds dichterbij de oorzaak komt, en vervolgens een tijdelijke of permanente oplossing aandraagt.

HOE GA IK TE WERK BIJ TROUBLESHOOTING?

Troubleshooting is een erg logisch proces van vraag en antwoord. Hieronder geven wij u een algemeen overzicht van de manier waarop u bij troubleshooting te werk moet gaan.

Voordat u kunt bepalen waar het probleem zit, moet u precies weten wat voor soort probleem het is. Als uw opmaak slecht wordt afgedrukt, wat betekent dan “slecht”? Is de kleur niet goed of ontbreken er kleuren? Zijn de fonts niet goed? Of verschijnen er zwarte strepen op de pagina?

Hebt u eenmaal een goed beeld van het probleem, dan kunt u beginnen met het systematisch elimineren van de variabelen. Gaat het om een kleurprobleem, hebt u dan al eens geprobeerd een andere printer te gebruiken? Kunt u wel afdrucken vanuit andere programma's? Kunt u vanuit andere QuarkXPress-projecten wel afdrucken?

Naarmate u systematisch steeds meer variabelen elimineert, begint u zinvolle resultaten te krijgen en krijgt u een goede indruk wat betreft de aard van het probleem. Ga door met testen totdat u uw theorie hebt bewezen en u tot een oplossing kunt komen. Hebt u eenmaal de oplossing toegepast, dan bent u in het algemeen klaar met het oplossen van dat probleem. Als u echter een tijdelijke oplossing of een oplossing op korte termijn toepast, bestaat de kans dat u van voren af aan met troubleshooting moet beginnen.

HET DRIEWERELDENMODEL

Wanneer u problemen in QuarkXPress uittest, kunt u de procedure versnellen door het “driewereldenmodel” te volgen. Dit model verdeelt de testprocedure in drie hoofddelen — project, programma en besturingssysteem. Het driewereldenmodel werkt het best voor problemen die reproduceerbaar zijn.

Stel dat u veel last hebt van “crashes”. Probeer eerst de “projectwereld” te testen door een nieuw project te maken en opnieuw de handeling te doen die het probleem heeft veroorzaakt. Als het probleem niet optreedt in een nieuw project, is het probleem uniek voor het oorspronkelijke project. U moet het probleemproject dan aan nog wat testen onderwerpen.

Als het probleem ook optreedt in een nieuw project, ga dan wat testen uitvoeren in de “programmawereld”. Treedt het probleem op wanneer alleen maar het programma QuarkXPress actief is? (Aanwijzingen om QuarkXPress te isoleren, kunt u vinden onder “Problemen op programmaniveau” in hoofdstuk 2 “Crashen, onverwacht stoppen en bevroren van het scherm”.) Is dat niet het geval, test dan de XTensions®-software en andere hulpbestanden in de QuarkXPress-map en in de map Quark Voorkeuren. Komt het probleem steeds terug, dan wordt het tijd om de “systeemwereld” te gaan testen.

Als u de systeemwereld gaat testen, moet u eerst de fonts, de systeemextensies, de opstartitems en andere items die door het systeem worden bestuurd, zoals beeldschermdrivers/stuurprogramma's, uitschakelen. Log in als de standaardgebruiker of herstart de computer in de veilige modus. Hebt u nu last van het probleem? Is dat niet zo, dan is er een component op systeemniveau dat roet in het eten gooit. Keert het probleem steeds terug, probeer het programma QuarkXPress dan eens uit op een ander systeem.

DE BINAIRE METHODE

Als u in het verleden uw toevlucht hebt gezocht bij een afdeling technische ondersteuning, bent u vast wel eens tegen de binaire methode aangelopen. De binaire methode wordt vaak gebruikt om problemen met fonts en XTensions-software op te lossen.

Stel u bent erachter gekomen dat een beschadigd font een probleem veroorzaakt, maar u weet niet welk font daarvoor verantwoordelijk is. Met de binaire methode kunt u de helft van de fonts uitschakelen en de handeling herhalen die het probleem heeft veroorzaakt. Hierdoor komt u te weten in welke helft van alle fonts het probleem zit. Treedt het probleem opnieuw op, dan zit het probleem dus in de actieve set. In het andere geval zit het probleemfont in de uitgeschakelde set. Hebt u eenmaal de groep met het probleemfont geïdentificeerd, dan kunt u de fonts steeds in kleinere stukjes activeren of uitschakelen tot u de uiteindelijke oorzaak van het probleem hebt ontdekt.

WILLEKEURIGE PROBLEMEN BIJ TROUBLESHOOTING

Willekeurige problemen zijn problemen die geen duidelijk waarneembaar patroon hebben. Omdat de oorzaak moeilijk is aan te wijzen, kan het heel moeilijk zijn om ze te testen.

Hoewel het driewereldenmodel en de binaire methode goed werken voor reproduceerbare problemen (dat wil zeggen problemen die u opnieuw kunt oproepen door steeds weer dezelfde handelingen uit te voeren) zijn willekeurige problemen moeilijker te testen. Omdat verschillende handelingen hetzelfde resultaat kunnen opleveren, kan het veel langer duren voordat u de oorzaak hebt geïsoleerd. Als uw computer bijvoorbeeld regelmatig crasht of bevriest in verschillende documenten in verschillende programma's, is het moeilijk te bepalen waar u moet beginnen. Begin met te kijken of het probleem wel reproduceerbaar is. Is dat niet zo, probeer dan een overzicht bij te houden van elke crash of "bevrozing" waar wordt aangegeven wanneer het gebeurde, met welk project u bezig bent, wat u op dat moment deed, en welke andere programma's op dat

moment actief waren. U krijgt dan misschien een patroon te zien. Misschien bevriest uw computer alleen wanneer in de achtergrond een specifiek programma actief is, of gewoon op een bepaald tijdstip. Misschien komt u er ook achter dat alle crashes werden veroorzaakt door specifieke illustraties of door fonts.

Het kan tijdens het testen handig zijn aantekeningen te maken. Dit kan erg handig zijn als u meerdere testen moet uitvoeren, en als u contact moet opnemen met Quark Technical Support kan deze informatie helpen het probleem zo snel mogelijk op te lossen.

Hoofdstuk 2:

Crashen, onverwacht stoppen en bevroren van het scherm

Troubleshooting bij onverwachte crashes, het onverwacht stoppen van een programma en bevroren van het scherm vraagt om een logische, systematische aanpak. Kijk eerst of het probleem kan worden gereproduceerd. Noteer de stappen die moeten worden genomen om het probleem te reproduceren. Probeer vervolgens de bron van het probleem te pakken te krijgen door systematisch variabelen te elimineren en de stappen te herhalen die het probleem opnieuw oproepen, totdat een specifiek item als oorzaak kan worden aangewezen.

Crashes, onverwacht stoppen van het programma en bevroren van het scherm kunnen vaak worden geclassificeerd als problemen op project-, programma- of systeemniveau. Soms wordt door het repareren van een project het probleem opgelost. Op programmaniveau kan een probleem worden veroorzaakt door daarmee samenhangende bestanden, zoals XTensions-software, het bestand “XPress Preferences” of door een ander hulpbestand. Problemen op systeemniveau kunnen worden veroorzaakt door een resource op systeemniveau, zoals een regelpaneel, of een font.

PROBLEMEN RAPPORTEREN BIJ HET CRASHEN ONDER MAC OS

Onder Mac OS X kunt u beschikken over het Console-hulpprogramma om een crashrapport te maken wanneer een programma onverwacht wordt beëindigd. Als u draait onder Mac OS 10.4 of later, wordt de crashrapportage altijd standaard ingeschakeld.

Als QuarkXPress onverwacht wordt beëindigd, wordt een crashlogbestand bijgewerkt dat u kunt bekijken in het Console-hulpprogramma, dat u kunt vinden via “/Applications/Utilities”. In de schuiflijst onder **Logs** moet u op de volgende locatie zoeken naar de crashrapporten voor de gebruikersapplicatie: “~/Library/Logs/CrashReporter/QuarkXPress.crash.log.” Crashes van systeemapplicaties kunt u vinden in “/Library/Logs/CrashReporter.” Houd het rapport bij de hand wanneer u contact opneemt met Quark Technical Support; bovendien kunt u het *.log-bestand opsturen via e-mail.

PROBLEMEN RAPPORTEREN BIJ HET CRASHEN ONDER WINDOWS

Het crashlogbestand wordt altijd bijgewerkt zodra QuarkXPress onverwacht wordt beëindigd. U kunt de QuarkXPress-crashlogs — die “Error.log” worden genoemd — bekijken in de QuarkXPress-programmamap. U kunt verwijzen naar de logs wanneer u contact opneemt met Quark Technical Support, terwijl u het logbestand (of de tekst van het logbestand) kunt versturen via e-mail.

Wanneer een programma crasht onder Windows, krijgt u via een dialoogvenster een kans om de informatie door te sturen naar Microsoft®. Quark werkt nauw met Microsoft samen bij het onderzoeken van deze problemen, zodat een en ander bijdraagt aan de toekomstige ontwikkelingen van het programma als u deze informatie inderdaad doorstuurt.

PROBLEMEN OP PROJECTNIVEAU

Crashen op projectniveau is typerend voor één project of voor een groep projecten. Problemen op projectniveau kunnen worden veroorzaakt door iets in het project zelf, zoals een illustratie, een font of een QuarkXPress-element. De eerste stap om het probleem op te lossen is te bepalen in welke categorie het valt. Start eerst uw computer en breng deze in dezelfde staat als hij was vóór de crash. Herhaal vervolgens de handelingen tot aan het moment dat de crash, het onverwachte stoppen van het programma, of het bevriezen van het scherm het laatst optrad. Als het probleem kan worden gereproduceerd, krijgt u een patroon te zien en kunt u bepalen of het probleem optrad tijdens het openen van, tijdens het werken met of tijdens het afdrukken van het project.

Zelfs als u het probleem oplost en u stuurt het oorspronkelijke project naar Quark Technical Support, dan kan Quark deze informatie gebruiken ten behoeve van de ontwikkeling van toekomstige versies van QuarkXPress. De inhoud van het project blijft strikt vertrouwelijk. Zie “Contact opnemen met Quark Technical Support” voor informatie over de manier waarop u bestanden naar Quark moet doorsturen.

OPMAKEN TOEVOEGEN AAN EEN ANDER PROJECT

Voordat u afzonderlijke illustraties, fonts, QuarkXPress-elementen en PPD's gaat testen om de oorzaak van het probleem boven water te krijgen, zou u de probleemopmaak kunnen toevoegen aan een ander project. Dit doet u als volgt:

- 1 Sluit het project met de probleemopmaak.
- 2 Maak een nieuw project.
- 3 Kies **Archief/Bestand > Voeg toe**, selecteer het project met de probleemopmaak en klik vervolgens op **Openen**. Het dialoogvenster **Voeg toe** verschijnt.
- 4 Klik op **Opmaak** in de schuiflijst aan de linkerkant, selecteer de probleemopmaak in de schuiflijst onder **Beschikbaar** en klik vervolgens op de rechterpijlknop om de opmaak in de schuiflijst aan de rechterkant te zetten.
- 5 Klik op **OK**. De probleemopmaak wordt toegevoegd aan het nieuwe project.

PAGINA'S SLEPEN TUSSEN PROJECTEN ONDERLING IN SCHETS-/MINIATUURWEERGAVE

Als het probleem blijft terugkomen nadat u een opmaak hebt toegevoegd, kunt u proberen pagina's te slepen tussen projecten onderling in schets-/miniatuurweergave (wat ook wel wordt genoemd "schetsweergave slepen" of "schetsweergaven slepen").

Het slepen in schetsweergave is zowel handig bij het herstellen van pagina's van beschadigde projecten als bij het kopiëren van basispagina's naar een nieuw project. Het slepen in schetsweergave kopieert bestaande elementen en pagina's naar een nieuwe projectstructuur. Het project waaruit de pagina's worden gesleept, noemen we het "bronproject". Het project waar u de pagina's naartoe sleept, heet dan het "doelproject".



U kunt meerdere weergaven van opmaken openen, zodat u de pagina's tussen opmaken in een project kunt slepen (**Venster > Nieuw venster**).

SCHETS-/MINIATUURWEERGAVEN SLEPEN

We gaan slepen in schets-/miniatuurweergave en doen dat als volgt:

- 1 Open het bronproject en controleer de opmaakindeling (**Opmaak > Opmaak eigenschappen**).
- 2 Maak een doelproject dat net zo groot of groter is en dat dezelfde indeling heeft (enkel- of dubbelzijdige pagina's) als het bronproject.



Er verschijnt een waarschuwingsvenster als u probeert pagina's te slepen naar een opmaak met een kleiner paginaformaat of als u probeert dubbelzijdige pagina's te slepen naar een opmaak met enkelzijdige pagina's.

- 3 Kies in beide opmaken de opdracht **Beeld > Schets**.
- 4 Kies **Venster > Naast elkaar** (horizontaal of verticaal).
- 5 Selecteer als volgt de pagina('s) die u in de bronopmaak wilt verplaatsen:
 - Wilt u één pagina selecteren, dan klikt u op die pagina.
 - Wilt u meerdere pagina's achter elkaar selecteren, klik dan op de eerste pagina in de reeks, waarna u de Shift-toets ingedrukt houdt en klikt op de laatste pagina in de reeks.
 - On Mac OS X selecteert u niet opeenvolgende pagina's door de Command-toets ingedrukt te houden en te klikken op iedere gewenste pagina.
 - Onder Windows selecteert u niet opeenvolgende pagina's door met de Ctrl-toets ingedrukt op iedere gewenste pagina te klikken.
- 6 Sleep de pagina's naar de gewenste locatie in de doelopmaak.



Wanneer u schetspagina's vanuit de bronopmaak naar de doelopmaak sleept, krijgt de pijlaanwijzer op het punt waar u de pagina's kunt plaatsen een andere gedaante. Als door het plaatsen van de nieuwe pagina's bestaande pagina's niet van plaats veranderen, krijgt u een van de drie mogelijke pagina-aanwijzers te zien (enkelzijdig, linkerpagina, of rechterpagina). Als door het plaatsen van de nieuwe pagina's bestaande pagina's van plaats moeten veranderen, krijgt u een van de drie mogelijke pijlaanwijzers te zien (naar links, naar rechts, of naar beneden). U kunt de pagina's pas verslepen als een van deze symbolen zichtbaar is.

- 7 Als u schetspagina's gaat slepen om pagina's in een beschadigde opmaak te herstellen, moet u de oorspronkelijke lege eerste pagina van de doelopmaak wissen (**Pagina > Wis**), aangezien u deze pagina niet langer nodig hebt.
- 8 Bewaar de nieuwe opmaak en probeer deze af te drukken, er doorheen te bladeren of ermee te werken. Als de opmaak niet meer crasht, zat het probleem in de oorspronkelijke opmaakstructuur. De paginastructuur blijft echter ongewijzigd, dus als er in uw opmaak beschadigde pagina's zaten, kan deze nog steeds crashen.



Typogrammen, kleuren, strepen en lijnen of afbreek- en uitvulspecificaties die zijn gebruikt in de items in het bronproject worden aan het doelproject toegevoegd. (Niet gebruikte specificaties worden niet opgenomen.) Lijsten, hyperlinks, fontfamilies, menu's, metacodes en uitrolmenu's worden echter niet meegekopieerd van het bronproject naar het doelproject. Als u deze specificaties wilt kopiëren van het bronproject naar het doelproject, kiest u **Archief/Bestand > Voeg toe** in het doelproject.

Als een van de specificaties in het bronproject dezelfde naam heeft als een specificatie in het doelproject, wordt gebruikgemaakt van de specificaties in het doelproject. (Als bijvoorbeeld een kleur dezelfde naam heeft maar anders is gedefinieerd, krijgt het item de kleur die is gespecificeerd in het doelproject.)

Als het waarschuwingsvenster Onverenigbare voorkeuren verschijnt wanneer u het bronproject opent, en u klikt op **Bewaar projectinstellingen** dan kan het zijn dat u in het bron- en doelproject afwijkende voorkeursinstellingen krijgt, waardoor tekstverloop in het doelproject kan ontstaan.

Basispagina's kunnen niet als **Schets** worden weergegeven. Wanneer u echter projectpagina's gaat slepen, worden alle basispagina's die aan deze projectpagina's zijn toegekend, naar het doelproject gekopieerd. (Niet gebruikte basispagina's worden niet gekopieerd.) Als een basispagina in het bronproject dezelfde naam heeft als een basispagina in het doelproject moet de basispagina een nieuwe naam krijgen nadat deze is gekopieerd. Om een basispagina een andere naam te geven of te wissen, zet u het **Paginaopmaak**-palet op uw scherm als dat er nog niet op staat (**Venster > Pagina-opmaak**). Om een basispagina een andere naam te geven, klikt u op de naam van de basispagina, waarna u de nieuwe naam intikt. Wilt u een basispagina wissen, klik dan op de basispagina om deze te selecteren, waarna u op het wissymbool klikt.

CRASHEN TIJDENS HET OPENEN VAN PROJECTEN

Als QuarkXPress crasht als u een specifiek project opent, kunt u een projectvalideringsproces in werking zetten aan de hand waarvan QuarkXPress eventuele inconsistenties in het bestand kan repareren.

- 1 Kies **Archief/Bestand > Open**.
- 2 Selecteer het probleemproject en druk op Control+Shift+Option+Command (Mac OS) of Ctrl+Alt+Shift (Windows) voordat u op **Open** klikt in het dialoogvenster **Open**. (Dit kan dus verloop veroorzaken.)
- 3 Als het project met succes wordt geopend, maak dan gebruik van de techniek van het slepen van schetspagina's om een nieuw project te maken.

CRASHEN TIJDENS HET IMPORTEREN VAN ILLUSTRATIES (MAC OS)

Als QuarkXPress crasht wanneer u een illustratie importeert, kunt u ook de bestands extensie controleren om te zien of het bestandstype wordt ondersteund. Als een bestand de verkeerde extensie heeft, kan het crashen als u het importeert in QuarkXPress.

CRASHEN TIJDENS HET AFDRUKKEN VAN ILLUSTRATIES

Bepaalde illustraties kunnen de oorzaak zijn van crashes of het bevriezen van het scherm. Als het probleem optreedt tijdens het afdrukken, probeer het project dan eens af te drukken zonder illustraties. Dit doet u als volgt:

- 1 Kies **Archief/Bestand > Print**. Klik op het paneel **Illustraties**.
- 2 Kies onder **Illustratieopties** in het keuzemenu **Uitvoer** de optie **Ruw**. Als het project dan wel wordt afgedrukt, hebt u kans dat de crash werd veroorzaakt door een beschadigde illustratie.

Als dat het geval is, ga dan door met de volgende stappen om vast te stellen welke illustratie het probleem veroorzaakt:
- 3 Kies opnieuw **Archief/Bestand > Print**. Klik op het paneel **Illustraties**, selecteer het keuzemenu **Uitvoer** en vervolgens de optie **Normaal**.
- 4 Klik op **Instellingen vastleggen**.
- 5 Kies **Funcities > Gebruikte** en klik op het paneel **Illustraties**.
- 6 Hou de Shift-toets ingedrukt en selecteer alle illustratienamen in de kolom **Naam**. Klik op het **Print**-menu en selecteer **Nee** om alle vinkjes te verwijderen; hierdoor wordt het afdrukken van alle illustraties onderdrukt.

U kunt vervolgens de illustraties stuk voor stuk aankruisen en proberen deze af te drukken, of u kunt de binaire methode gebruiken om de illustraties te testen. Wanneer het afdrukken onverwacht wordt onderbroken, is waarschijnlijk de laatste afgedrukte illustratie of de groep illustraties de oorzaak van het probleem. Hebt u eenmaal de probleemillustratie te pakken, dan kunt u proberen deze eerst opnieuw in een nieuw project te importeren en af te drukken. Komt het probleem terug, probeer de illustratie dan te openen in het bronprogramma en deze onder een nieuwe naam of in een andere bestandsindeling te bewaren. Importeer de nieuwe illustratie en probeer het project opnieuw af te drukken. Als het probleem dan nog niet is opgelost, zal de illustratie zijn beschadigd en zult u deze opnieuw moeten maken en opnieuw importeren.



Voordat u de illustratie opnieuw gaat maken, kunt u deze eerst openen in uw beeldbewerkingsprogramma, de volledige inhoud kopiëren, deze vervolgens plakken in een nieuw bestand, dit bewaren en het vervolgens importeren in uw QuarkXPress-project.

De functie **Voorvertoning in voll. resolutie** kan soms helpen bij het oplossen van problemen van beschadigde voorvertoningen. Klik in het dialoogvenster **Programmavoorkeuren** (QuarkXPress/Bewerk-menu) op **Voorvertoning voll. resolutie** en specificeer een locatie voor de “Voorvertoningscache” waar u voorvertoningsbestanden kunt opslaan. Wanneer in het dialoogvenster **Programmavoorkeuren** de instelling **Alle voorvertoningen in volledige resolutie** is geselecteerd (de standaardinstelling) worden alle illustraties in het project waarvoor is aangegeven dat ze moeten worden weergegeven in volledige resolutie inderdaad weergegeven in volledige resolutie. Deselecteer het vakje **Schakel bij openen voorvertoning in voll. resolutie uit** om ervoor te zorgen dat illustraties waarvoor **Beeld > Voorvertoning in voll. resolutie** is aangekruist de voorvertoningscachebestanden gaan gebruiken wanneer u uw project opent.

CRASHEN TIJDENS HET BLADEREN

Als u merkt dat u last krijgt van crashes of bevrozen van het scherm wanneer u naar een bepaald gedeelte van een project bladert, kan dit wijzen op een beschadigde illustratie. Dit probleem kan ook worden veroorzaakt door beschadigde voorvertoningen van illustraties. Als u vermoedt dat meerdere voorvertoningen zijn beschadigd, kies dan **Archief/Bestand > Open** en blader naar het project. Terwijl u klikt op **Openen**, houdt u de Command/Ctrl-toets ingedrukt. Hierdoor worden voor TIFF's en JPEG's nieuwe voorvertoningen gegenereerd en voor de EPS-bestanden voorvertoningen opnieuw geïmporteerd.

Als het opnieuw importeren van voorvertoningen niet werkt, ga dan verder met het testen op beschadigde illustraties. Om een project te testen op beschadigde illustraties, moet u eerst alle illustraties in het project in de simulatiemodus zetten. Dit doet u als volgt:

- 1 Kies **QuarkXPress/Bewerk > Voorkeuren**. Kruis in het paneel **Printopmaak in het paneel Algemeen** het vakje **Simul. illustraties** aan. Dit zorgt ervoor dat alle illustraties in uw project pas op het scherm worden weergegeven als u erop klikt. In plaats van de voorvertoning ziet u een grijs kader.
- 2 Staan de illustraties eenmaal in de simulatiemodus, ga dan verder met bladeren of werken in uw project, waarbij u dezelfde handelingen van vóór de crash of het bevrozen van het scherm verricht. Als u crasht of het scherm bevroert met de illustraties in de simulatiemodus, zult u de fonts of de QuarkXPress-elementen moeten testen (zie onder “Fonts” en “QuarkXPress-elementen” verderop in dit hoofdstuk).

Als het mogelijk is door uw project te bladeren of te werken in uw project met de illustraties in de simulatiemodus, is de oorzaak van uw probleem waarschijnlijk een beschadigde illustratievoorvertoning of de illustratie zelf. Het kan ook liggen aan een beschadigd illustratiekader. U kunt door het project bladeren en steeds op een illustratie klikken om deze weer te geven. Als u een crash krijgt onmiddellijk nadat een specifieke illustratie zichtbaar wordt, is die illustratie waarschijnlijk de oorzaak van het probleem. Het kan dan nodig zijn het illustratiekader te verwijderen en de illustratie opnieuw te importeren.

WERKEN MET "NIET-VERWIJDERBARE" ITEMS

Als u de illustratie of het illustratiekader vóór de crash niet kunt verwijderen, kunt u de "palettruc" eens proberen. Hoewel deze procedure werkt met alle standaardpaletten in QuarkXPress, zijn de meest gebruikte paletten het **Kleuren**-palet en het **Paginaopmaak**-palet. Het idee is om de pagina achter het palet te "verbergen". Als er sprake is van een beschadigde illustratie of voorvertoning die de crash veroorzaakt, wordt deze niet op het scherm gezet en moet u de illustratie kunnen verwijderen.

- 1 Maak een kopie van het project dat u aan het testen bent. (Hierdoor kunt u altijd nog terug naar het oorspronkelijke project.)
- 2 Start QuarkXPress zonder een project te openen.
- 3 Kies **Venster > Kleuren**.
- 4 Verplaats en schaal het **Kleuren**-palet zodanig dat het hele scherm wordt bedekt.
- 5 Open de kopie van het probleemproject. Het project met zijn illustraties komt achter het **Kleuren**-palet te staan. Als het project nu weer crasht, is er waarschijnlijk geen probleem met de schermweergave. Treedt er geen crash op, dan kunt u verdergaan met stap 6.
- 6 Kies **Functies > Gebruikte > illustraties** om de illustratie te selecteren waarvan u vermoedt dat deze het probleem veroorzaakt.
- 7 Klik op **Toon**. Hierdoor wordt de illustratie geselecteerd zonder dat deze op het scherm wordt weergegeven.
- 8 Sluit het venster **Gebruikte**. Selecteer het **verplaats**gereedschap en kies **Item > Wis** om de illustratie inclusief kader te verwijderen. Als u alleen de illustratie wilt wissen en niet het kader, selecteer dan het **inhoud**gereedschap en kies **Wijzig/Bewerk > Wis > Wis**.
- 9 Maak het palet langzaam en geleidelijk steeds kleiner; als u het goede item hebt geselecteerd, zal het project geen crash meer veroorzaken. Is het goede item niet geselecteerd, dan zult u nu een beter idee hebben welke illustratie u moet nemen wanneer u de stappen gaat herhalen.

FONTS

Als illustraties niet de oorzaak zijn geweest van uw probleem kunt u beginnen met het testen van de fonts (of eigenlijk de lettertypen met hun fonts — hebben we het hier over “fonts” dan bedoelen we eigenlijk de lettertypen met hun verschillende fonts). U kunt de fonts in een specifiek project of alle fonts in uw systeem gaan testen.

Om fonts in een specifiek project te testen, kunt u de fonts deactiveren voordat u QuarkXPress start of de fonts in het project vervangen.

We gaan de fonts in een QuarkXPress-project als volgt vervangen:

- 1 Maak een kopie van het project dat u gaat testen. (Hierdoor kunt u altijd nog terug naar het oorspronkelijke project.)
- 2 Open als u kunt de kopie en kies **Functies > Gebruikte > Fonts**. Selecteer alle fonts in het overzicht en klik op **Vervangen**. Vervang de fonts door een “standaard” font, zoals Times, Helvetica of Arial, of door een font waarvan u weet dat het correct werkt.



Wanneer u alle projectfonts vervangt door het door u geselecteerde testfont, heeft dit geen invloed op de fonts in geïmporteerde Encapsulated PostScript (EPS)-illustraties.

- 3 Sluit het dialoogvenster **Gebruikte**. Probeer opnieuw door het project te bladeren of dit af te drukken. Vindt er geen crash plaats of bevriest het project niet, dan was er waarschijnlijk sprake van een beschadigd font in het project. Vertoont het project nog steeds hetzelfde probleem, kijk dan in de voorgaande paragrafen over illustraties of ga naar de volgende paragraaf over QuarkXPress-elementen.

Gebruik de binaire methode om uit te zoeken wat het beschadigde font is. Maak een kopie van het oorspronkelijke project of ga terug naar de vorige versie. Wijzig de helft van de fonts in de fonts die u oorspronkelijk gebruikte en laat de andere helft in het testfont staan. Druk vervolgens het project af of blader erdoorheen. Treedt het probleem weer op, dan zit het beschadigde font in de ongewijzigde fontgroep. Komt het probleem niet terug, dan zit het probleem in de fonts die u hebt vervangen door de testfonts. Ga door met het vervangen van de helft van de fonts totdat u het beschadigde font hebt geïdentificeerd.

Hebt u het beschadigde font eenmaal gevonden, dan kunt u dit uit uw systeem verwijderen en het opnieuw installeren vanaf de oorspronkelijke media.



Kruis het vakje **Meer informatie** in het dialoogvenster **Gebruikte** aan om het fontbestand op te zoeken, inclusief de versie en de PostScript- en TrueType®-benamingen. Wanneer meerdere gebruikers een systeem delen, kan een QuarkXPress-project meerdere versie van een font bevatten, met name onder Mac OS. **Meer informatie** kan u helpen bij de identificatie van het juiste font.

WERKEN MET HULPPROGRAMMA'S VOOR FONT BEHEER

Fontbeheergereedschappen voor Mac OS en Windows kunnen u helpen bij het opschonen van de fontcaches en het activeren of deactiveren van gedeeltelijke fontfamilies. Diverse leveranciers bieden hulpprogramma's voor fontbeheer voor beide platforms. Zie hoofdstuk 4 "Fonts" voor meer informatie.

QUARKXPRESS-ELEMENTEN

Als u problemen heeft met het afdrukken van of het werken in een QuarkXPress-project en u hebt vastgesteld dat de illustraties en fonts daarvan niet de oorzaak zijn, is er waarschijnlijk ergens een element in de opmaak dat het probleem veroorzaakt.

Onder QuarkXPress-elementen verstaan we tekstkaders, illustratiekaders, Bézier-kaders, lijnen, kaderranden, typogrammen, afbreek- en uitvulspecificaties, tabellen en pagina's.

Om QuarkXPress-elementen te testen, maakt u eerst een kopie van het project. Verwijder in de kopie systematisch elementen of pagina's uit het project totdat u het probleem kwijt bent. De binaire methode kan u helpen het probleemelement op te sporen.

PPD'S

Als een project steeds crasht wanneer u dit wilt afdrukken en u hebt alle problematische illustraties, fonts en QuarkXPress-elementen geëlimineerd, probeer dan eens de PPD (PostScript® Printer Description) die het project gebruikt te veranderen. Een PPD geeft de printeropties door aan de printer driver/stuurprogramma. De PPD kan bijvoorbeeld doorgeven dat de printer kleur- en A3-mogelijkheden heeft. Wanneer het project naar de printer wordt gestuurd, gebruikt de printer driver/stuurprogramma deze informatie bij het afdrukken van het project. Is de PPD beschadigd, dan kan dat tijdens het afdrukken resulteren in een crash.

We gaan de PPD wijzigen die een project gebruikt:

- 1 Kies **Archief/Bestand > Print** en klik op het paneel **Apparaat**.
- 2 Selecteer het keuzemenu **PPD** en wijzig uw PPD in **Algemeen Z&W**, **Algemeen kleur** of **Algemeen belichter** om deze uit te proberen. Als het project met de nieuwe PPD wel wordt afgedrukt, zit er een probleem in de oorspronkelijke PPD. U kunt deze opnieuw installeren of bij de printerfabrikant een bijgewerkte versie aanvragen.



PPD's worden vervaardigd door printerfabrikanten en worden gewoonlijk meegeleverd bij PostScript-printers. Neem contact op met de desbetreffende printerfabrikant voor meer informatie.

PROBLEMEN OP PROGRAMMANIVEAU

Als u hebt geconstateerd dat uw crash, het onverwachte stoppen van het programma of het bevrozen van het scherm niet aan het project ligt, kunt u beginnen met het testen van het programma QuarkXPress. Over het algemeen geldt dat als u crasht tijdens het starten van QuarkXPress en er is geen specifiek project geopend, dit op een of andere manier met het programma te maken heeft. Dergelijke crashes kunnen worden veroorzaakt door een item in de QuarkXPress-map, de Voorkeuren-map of in de map Application Data of in een bestand op systeemniveau.

QUARKXPRESS ISOLEREN

Als u problemen hebt met het starten van het programma QuarkXPress, kan dat worden veroorzaakt door een hulpbestand. Dit kan komen door (onder andere) de hulpbestanden QuarkXTensions®-software of XTensions-software van derden, het bestand "XPress Woordenboek" of het bestand "XPress Preferences". Daarom moet u QuarkXPress isoleren, dus starten zonder dat een ander hulpbestand actief is.

XTENSIONS-SOFTWARE "VERBERGEN" VOOR QUARKXPRESS:

- 1 Ga naar de map "XTensions" in uw QuarkXPress-programmamap. De standaardlocatie is "Hard Drive\Applications\QuarkXPress" (Mac OS) en "C:\Program Files\Quark\QuarkXPress" (Windows).
- 2 Voer "z" in vóór "XTensions" in de mapnaam. Hierdoor worden alle actieve XTensions-softwaremodules uitgeschakeld en blijven de eerder uitgeschakelde XTensions-softwaremodules in de map "XTensions Disabled" staan.



Als QuarkXPress niet start, moet u het "For System"-installeerprogramma draaien om de systeembestanden die QuarkXPress nodig heeft opnieuw te installeren.

Als u vermoedt dat een vereiste component de boosdoener is, verwijder deze dan niet uit zijn map, maar installeer hem opnieuw vanaf de QuarkXPress CD-ROM.

VOORKEUREN

QuarkXPress hanteert een aantal bestanden met standaardprogramma-instellingen voor typogrammen, kleuren, afbreek- en uitvulspecificaties, afbreekuitzonderingen, strepen en lijnen, printstijlen, en andere instellingen. Voorkeursinstellingen kunnen worden opgeslagen in een aantal locaties en QuarkXPress brengt tijdens het starten van het programma een bezoek aan deze locaties in een bepaalde volgorde om de juiste bestanden te vinden. Als QuarkXPress van voorkeurenbestanden in de QuarkXPress-programmamap een vroegere versie tegenkomt, converteert de software deze specificaties naar de QuarkXPress 7-indeling. Als QuarkXPress in de programmap geen voorkeurenbestanden vindt, maakt het bestanden aan in het gebruikersprofiel (~\Library\Preferences\Quark onder Mac OS of Document and Settings/gebruiker\Application Data\Quark onder Windows).

Deze automatisch gegenereerde set met voorkeursinstellingen zal echter standaardinstellingen gebruiken, dus bent u alle zelfgemaakte instellingen kwijt en zult u deze opnieuw moeten samenstellen. Hebt u eenmaal uw voorkeursinstellingen opnieuw gemaakt, dan is het misschien een goed idee om voor toekomstig gebruik een backup te maken van de voorkeurenbestanden. Kopieer hiertoe gewoon de bestanden naar een willekeurig volume of station, bij voorkeur niet naar hetzelfde volume waar het programma QuarkXPress is geïnstalleerd. U kunt ook specificaties opschrijven in een persoonlijk notitieboekje voor het geval u ze opnieuw moet specificeren.

WE GAAN ALS VOLGT DE QUARKXPRESS-VOORKEUREN "VERBERGEN":

Als u al een "Preferences"-map in uw QuarkXPress-programmap hebt staan, moet u deze een andere naam geven. Maar vervolgens een nieuwe map met de naam "Preferences". Hebt u nog geen "Preferences"-map, maak dan in uw QuarkXPress-programmap gewoon een nieuwe map genaamd "Preferences". QuarkXPress gaat hier eerst kijken wanneer u de software start en er worden nieuwe bestanden gegenereerd. Als dit niet het probleem is, kunt u gewoon de nieuwe map verwijderen en uw oude map weer de naam "Preferences" geven.

BESTANDEN TESTEN OP SYSTEEMNIVEAU

Als het isoleren van QuarkXPress geen oplossing is voor uw crashprobleem bij het starten, kunt u beginnen met het testen van bestanden die een relatie hebben met het systeem. Voordat u daarmee begint, moet u het programma QuarkXPress terugbrengen op zijn oorspronkelijke instellingen en ervoor zorgen dat de hulpbestanden weer op hun plaats staan.

FONTS

Als een font is beschadigd of slecht is ontworpen, kan het de oorzaak zijn van een crash bij het starten van QuarkXPress. Om een beschadigd font te testen, moet u de fonts uitschakelen via het systeem of via een hulpprogramma dat u gebruikt.

Fonts worden als volgt met behulp van het systeem uitgeschakeld:

- 1** Ga naar de map "Fonts":
 - Mac OS: (**Gebruikers > Bibliotheek > Fonts**) of de map "Bibliotheek" (**Bibliotheek > Fonts**). Alleen systeembeheerders kunnen wijzigingen maken in de map "Bibliotheek".
 - Windows: (**Start > Instellingen > Configuratiescherm > Fonts**).
- 2** Maak een map op uw bureaublad en sleep ongeveer de helft van de fonts naar deze nieuwe map.

- 3 Start QuarkXPress.
- 4 Ga hiermee door totdat u het probleefont hebt getraceerd.

PPD'S

Als uw fonttests niet de oorzaak van het probleem hebben opgeleverd, kunt u ook nog de PPD's (PostScript Printer Descriptions) testen. Wanneer u QuarkXPress start, worden de PPD's geladen. Als een PPD is beschadigd of een conflict veroorzaakt met QuarkXPress, kan deze een crash veroorzaken.

We gaan de PPD's testen:

- 1 Open de map "Printerbeschrijvingen".
 - Mac OS: (**Gebruikers > Bibliotheek > Printers > PPD's**) of de map "Bibliotheek" (**Bibliotheek > Printers > PPD's**). Alleen systeembeheerders kunnen wijzigingen maken in de map "Bibliotheek".
 - Windows: (C:\WINDOWS\system32\spool\drivers\w32x86\).
- 2 Verplaats ongeveer de helft van de items in de map "Printerbeschrijvingen" naar het bureaublad. Als u nu met succes QuarkXPress kunt starten, veroorzaakt een van de PPD-bestanden dus het probleem. U kunt de probleem-PPD opsporen met behulp van de binaire methode.



PPD's worden vervaardigd door printerfabrikanten en worden gewoonlijk meegeleverd bij PostScript-printers. Neem contact op met de desbetreffende printerfabrikant voor meer informatie.

PROBLEMEN OP SYSTEEMNIVEAU

Als het testen van projecten en het isoleren van QuarkXPress aan de hand van bovenstaande stappen niet uw probleem hebben opgelost, kan er een probleem in het systeem zitten.

Wilt u controleren of er een probleem in het systeem zit, probeer dan eens dezelfde test uit op een ander systeem, bij voorkeur op een identiek systeem. Eén manier om dat te doen is inloggen op Mac OS X als een andere gebruiker of de computer te starten via een alternatief systeem onder Windows. Onder Mac OS X inloggen als een andere gebruiker roept verschillende systeemgerelateerde bestanden op, waardoor u kunt bevestigen of het probleem zit in de systeembestanden die zijn toegekend aan een specifieke gebruiker of dat het probleem in het hele systeem zit. Onder Windows bevat een alternatief systeem over het algemeen het minimum aan bestanden die nodig zijn om het besturingssysteem te draaien en heeft het voordeel dat het helemaal "schoon" is. Dit houdt in dat er geen beschadigde of conflicterende bestanden aanwezig zijn.

INLOGGEN ALS EEN ANDERE GEBRUIKER ONDER MAC OS X

- 1 Als u niet meerdere gebruikers hebt ingesteld, kiest u **Apple-menu > Systeem Voorkeuren > Accounts** om een nieuwe gebruiker te maken. (Raadpleeg uw Mac OS OS X-documentatie voor meer informatie over het aanmaken van gebruikers.)
- 2 Kies **Apple-menu > Uitloggen**.
- 3 Log in als een andere gebruiker en herhaal de test. Als het probleem terugkeert, dan ligt dit aan een systeembestand op rootniveau. Keert het probleem niet terug, dan heeft het waarschijnlijk te maken met een gebruikersspecifiek bestand. Gebruik de binaire methode om de bestanden in de map **Gebruiker > Bibliotheek** te controleren.

Hoofdstuk 3: Afdrukproblemen

Als u tijdens het afdrukken een onverwacht afdrukresultaat of een foutmelding krijgt (maar net niet crasht), kunt u er aan de hand van de informatie in dit hoofdstuk achterkomen wat de oorzaak van het probleem is. Een verknoeide uitdraai kan inhouden afbeeldingen die met lage resolutie worden afgedrukt, of documenten in kleur die er in zwart/wit uitkomen en fonts die niet goed worden uitgedrukt. (Zie 4: “Fonts” voor informatie over fontproblemen en het afdrukken). In dit hoofdstuk vindt u ook een overzicht van algemeen voorkomende afdrukproblemen en suggesties om deze op te lossen.

DE PRINTER DRIVER/STUURPROGRAMMA WIJZIGEN

Er kan een probleem of conflict optreden met de printer driver waarmee u werkt. Om dit te testen, kunt u een andere printer driver/printerstuurprogramma gebruiken. De meeste drivers hebben andere functies als de printer driver/printerstuurprogramma die u op dit moment gebruikt, maar ze kunnen goed bij het testen worden gebruikt.

DE PRINTER DRIVER ONDER MAC OS X WIJZIGEN

We gaan als volgt de printer driver wijzigen:

- 1** Open het programma **Systeemvoorkeuren (Programma's > Systeemvoorkeuren)**.
- 2** Klik op **Print & Fax**.
- 3** Klik op de schuiflijst met printers op de **+**-knop om een andere printer driver toe te voegen.
- 4** Kies onder Mac OS 10.4 de naam van de nieuwe printer in het keuzemenu **Geselecteerde printer in dialoogvenster Print**. Kies onder Mac OS 10.5 de naam van de nieuwe printer in het keuzemenu **Standaardprinter**.
- 5** Sluit het programma **Systeemvoorkeuren** en ga terug naar **QuarkXPress**. Herhaal de test. Als het probleem niet terugkeert met de nieuwe printer driver, kan er een conflict zijn met de oude driver of is de oude driver beschadigd. U moet een nieuwe of bijgewerkte driver kunnen krijgen of downloaden via de printerleverancier of via Apple®, of de driver opnieuw installeren.

DE PRINTER WIJZIGEN ONDER WINDOWS

We gaan als volgt de printer ofte wel printerstuurprogramma wijzigen onder Windows:

- 1 Klik op de **Start**-knop in de taakbalk van Windows en kies **Instellingen > Printers en Faxen**.
- 2 Kies eventueel **Archief/Bestand > Printer toevoegen** en gebruik de wizard om een andere printer te kiezen.
- 3 Rechtsklik op de printer die u voor het testen wilt gebruiken en kies **Instellen als standaard**. Door de printer te specificeren als uw standaardprinter zullen alle applicaties bij het afdrukken gebruikmaken van deze printer, dus u moet dan eventueel uw oude printer als standaardprinter definiëren zodra u klaar bent met testen.
- 4 Ga terug naar QuarkXPress. Herhaal de test, en controleer of de printer in de schuiflijst in het dialoogvenster **Print (Archief/Bestand > Print)** de printer is u zojuist hebt ingesteld als uw standaardprinter. Als het probleem niet optreedt bij het nieuwe printerstuurprogramma kan er een conflict zijn met het oude stuurprogramma of is het oude stuurprogramma beschadigd. U moet een nieuw of bijgewerkt stuurprogramma kunnen krijgen of downloaden via de printerleverancier of het gewijzigde stuurprogramma opnieuw installeren.

POSTSCRIPT-FOUTEN

Een PostScript-fout is een boodschap die u van uw printer krijgt en die aangeeft dat het project in zijn huidige staat niet kan worden afgedrukt. PostScript-fouten bestaan uit twee delen: de fout en het commando dat de fout veroorzaakte (we noemen dit ook wel Offending Command, ofte wel OFC). Een PostScript-fout is bijvoorbeeld: "limitcheck; ofc: stroke."

Een PostScript-fout kan door een aantal factoren worden veroorzaakt, zoals een font, een illustratie of een QuarkXPress-element. Een PostScript-fout houdt niet altijd in dat het project of een van zijn componenten is beschadigd. De fout kan ook optreden door een geheugenprobleem of een probleem met de driver (het stuurprogramma).

Over het algemeen is de exacte PostScript-fout niet cruciaal voor troubleshooting; met behulp van de stappen die u gebruikt voor het testen van specifieke projecten moet de oorzaak van het probleem boven water komen. Sommige PostScript-fouten worden echter veroorzaakt door tamelijk unieke situaties, en als u de oorzaak weet kan dat u veel tijd besparen bij het zoeken naar het probleem.

U kunt de **PostScript Error Handler** gebruiken om het probleem snel te identificeren. De **PostScript Error Handler** gebruiken we op de volgende manier:

- 1 Kies **Archief/Bestand > Print** en klik op het paneel **Apparaat**.
- 2 Kruis het vakje **PostScript Error Handler aan**. Als dit vakje is aangekruist, wordt uw project normaal afgedrukt totdat een probleem optreedt. Het afdrukken van het project wordt onmiddellijk vóór het probleemelement gestopt, maar er wordt nog één pagina afgedrukt. Op deze pagina verschijnt een begrenzend kader met het probleemelement. Bovenaan de pagina staat of de fout ontstond door een illustratiekader, een tekstkader, een lijn of een ander element. Hierdoor kunt u het element identificeren en bepalen wat u eraan gaat doen.

ALGEMENE POSTSCRIPT-FOUTEN

Hieronder vermelden we een paar algemene PostScript-fouten, waarbij we suggesties geven voor het voorkómen van dergelijke fouten of wat we eraan kunnen doen.

- “limitcheck; ofc: image or colorimage”
Deze foutmelding wordt over het algemeen veroorzaakt door een TIFF-illustratie. Als de fout optreedt door een kleuren-TIFF-illustratie, wordt de foutmelding “ofc: colorimage”. Verminder de lpi (lines per inch) via het keuzemenu **Frequentie (Archief/Bestand > Print > Kleuren)** verminder in zijn bronprogramma het aantal dpi (dots per inch) voor de TIFF of met behulp van het keuzemenu **Resolutie (Archief/Bestand > Print > Apparaat)**. U kunt ook proberen het vakje **TIFF—uitvoer met volledige resolutie (Archief/Bestand > Print > Illustraties)**.
- “limitcheck; ofc: clip”
Deze foutmelding wordt gewoonlijk veroorzaakt door een EPS-illustratie met een ingesloten uitknippad. Open het EPS-bestand in het programma waarin het is gemaakt en vereenvoudig het pad of maak het vlakker. Als u een QuarkXPress-uitknippad hebt gemaakt met behulp van de selectieregelaars in het tabblad **Item > Uitknippen**, kunt u ook de **Gelijkmatigheid (Item > tabblad Uitknippen)** van het uitknippad vergroten, handmatig het aantal punten verminderen, of beide.
- “limitcheck; ofc: stroke or fill”
Deze foutmelding wordt gewoonlijk veroorzaakt door een complex EPS-bestand. Open het EPS-bestand in zijn bronprogramma en vereenvoudig het. Met verscheidene programma’s kunt u de vlakheidswaarde van het EPS-bestand vergroten of lange paden opsplitsen.

VMERRORS

Alle PostScript-uitvoerapparatuur heeft een ingebouwde processor die PostScript-commando's vertaalt naar de uiteindelijk afgedrukte pagina. De processor in een printer vertrouwt op zijn eigen interne RAM (Random Access Memory) om de vertaling tot een goed einde te brengen. In verschillende PostScript-printers zijn verschillende hoeveelheden RAM geïnstalleerd. Als de printer niet voldoende RAM heeft om de pagina te genereren, ontstaat een "VMerror". Over het algemeen kan een "VMerror" worden opgelost door de pagina te vereenvoudigen, de afmetingen van de media (papier of film) te verkleinen, of het project naar een uitvoerapparaat met meer geheugen te sturen.



Een afdruk maken op niet-PostScript-printers kan de kwaliteit van de EPS-afdruk verlagen, terwijl veel opties in het dialoogvenster **Print** niet beschikbaar zijn.

ALGEMENE AFDRUKPROBLEMEN

In deze paragraaf behandelen we een aantal algemeen voorkomende afdrukproblemen, met suggesties wat u eraan kunt doen. Deze oplossingen zijn geen vervanging voor troubleshooting; zie ze meer als stappen die u moet nemen voordat u zich gaat begeven op het kronkelige testpad.

AFBEELDINGEN WORDEN MET LAGE RESOLUTIE AFGEDRUKT

Als u merkt dat een specifieke illustratie met een lagere resolutie wordt afgedrukt dan u had verwacht, of als meerdere illustraties met een lage resolutie worden afgedrukt, probeer die illustratie(s) dan eerst eens af te drukken in een nieuw project. Als de illustratie in het nieuwe project correct wordt afgedrukt, probeer dan eens de illustratie in het oorspronkelijke project te vervangen.

Als de illustratie in het nieuwe project niet correct wordt afgedrukt, moet u het volgende doen:

- 1 Kies **Archief/Bestand > Print > Apparaat**-tabblad.
- 2 Kruis het veld **Resolution** aan. Als de resolutie correct is ingesteld, kunt u misschien beter de illustratie opnieuw scannen (indien mogelijk) en deze vervolgens opnieuw importeren in uw QuarkXPress-project.



Vergeet niet dat de maximale resolutie voor het afdrucken wordt bepaald door de printerresolutie. Als de maximale printerresolutie 600 dpi (dots per inch) is, kunt u geen afdruk maken op 1200 dpi.

Als de illustratie een EPS-bestand is:

- 1 Controleer of de illustratie wordt afgedrukt op een PostScript-printer.

- 2 Controleer of u een PostScript driver (stuurprogramma) gebruikt. EPS-illustraties moeten worden afgedrukt op PostScript-printers (met behulp van PostScript drivers/stuurprogramma's). Als u een EPS-bestand afdrukt op een niet-PostScript-printer, zal het waarschijnlijk worden afgedrukt met een resolutie die lager is dan waartoe de printer in staat is.
- 3 Als u kleurscheidingen (af)drukt, controleer dan de instelling betreffende het PostScript-niveau voor compatibiliteit door te kiezen **Archief/Bestand > Print** en vervolgens te klikken op het paneel **Geavanceerd** in het dialoogvenster **Print**. Als uw printer PostScript level 3 niet ondersteunt, moet u de instelling in het keuzemenu **PostScript-niveau** wijzigen in **PostScript Level 2**.



Uw lpi-instelling kan ook van invloed zijn op de werkelijke resolutie van uw afgedrukte afbeeldingsbestanden.

ONJUISTE STAND BIJ HET AFDRUKKEN OP POSTSCRIPT-PRINTERS

Als een project wordt afgedrukt in een onjuiste stand (of richting), probeer dan eerst een nieuw project af te drukken om te kijken of de resultaten in het nieuwe project kunnen worden nagebootst. Als het nieuwe project correct wordt afgedrukt, controleer dan de instellingen in het originele project door te kiezen **Archief/Bestand > Print > Pagina's**-paneel. Zorg ervoor dat de juiste stand is geselecteerd.

Als de instellingen juist zijn en het project nog steeds niet goed wordt afgedrukt, probeer dan een andere PPD te kiezen. Om de PPD die een project gebruikt te wijzigen, moet u het volgende doen:

- 1 Kies **Archief/Bestand > Print > Apparaat**-tabblad.
- 2 Wijzig in het keuzemenu **Printerbeschrijving** uw PPD in **Algemeen Z&W**, **Algemeen kleur** of **Algemeen belichter**. Als het project met de nieuwe PPD wel wordt afgedrukt, zit er een probleem in de oorspronkelijke PPD.



PPD's worden vervaardigd door printerfabrikanten en worden gewoonlijk meegeleverd bij PostScript-printers. Neem contact op met de desbetreffende printerfabrikant voor meer informatie.

PROJECTEN IN KLEUR DIE ZWART/WIT WORDEN AFGEDRUKT

Dit probleem treedt vaak op wanneer EPS-bestanden in kleur worden afgedrukt met de rest van het project in zwart/wit. Dit komt omdat de inhoud van een EPS-bestand niet kan worden gemanipuleerd door QuarkXPress, terwijl QuarkXPress de inhoud van TIFF's min of meer kan beïnvloeden. Krijgt u dit probleem, doe dan het volgende:

- 1 Kies **Archief/Bestand > Print > Apparaat**-tabblad.

- 2 Kies het keuzemenu **PPD** en zorg ervoor dat de PPD die u daar ziet staan een kleuren-PPD is. Is dat laatste het geval is, probeer deze dan voor de test te wijzigen in **Algemeen kleur**. Als de PPD **Algemeen kleur** werkt, hebt u een probleem met de oorspronkelijke PPD. Neem contact op met de printerfabrikant om een nieuw of bijgewerkt exemplaar van die PPD aan te vragen.
- 3 In QuarkXPress regelen PPD's niet de kleuruitvoer. In plaats daarvan specificeren gebruikers kleuruitvoerinstellingen via het **Kleur**-paneel in het dialoogvenster **Print** en de instellingen voor **Modus** en **Model** in het dialoogvenster **Bewerk** uitvoerinstelling (**Wijzig/Bewerk > Kleurinstellingen**). Als u afdrukproblemen blijft houden nadat u uw PPD hebt bijgesteld, moet u de uitvoerinstellingen aanpassen.

AFDRUKKEN OP NIET-POSTSCRIPT-PRINTERS VERLOOPT TRAG

Wanneer u in QuarkXPress afdrukt op een niet-PostScript-printer, kan geen PostScript worden gebruikt, dus wordt gebruik gemaakt van systeemcomponenten om de pagina voor het uitdraaien te rasteren. Als er niet voldoende geheugen is om de pagina voor het uitdraaien te rasteren of niet genoeg ruimte op de harde schijf om het definitieve rasterbestand op te slaan en naar de printer te sturen, kan het lang duren voor het afdrukken een feit is.

TRAG AFDRUKKEN ONDER MAC OS X

Wanneer u QuarkXPress-projecten afdrukt op een niet-PostScript-printer onder Mac OS X, rasteren QuarkXPress en Quartz (een bitmappaal die door Mac OS X wordt gebruikt) ieder bepaalde elementen. Het definitieve rasterbestand moet (tijdelijk) worden opgeslagen op de harde schijf en naar de printer worden gestuurd.

Het afdrukken op een niet-PostScript-printer kan onder Mac OS X als volgt worden versneld:

- 1 Controleer of u de maximale hoeveelheid schijfcapaciteit beschikbaar heeft, zodat er voldoende ruimte is om het rasterbestand op te slaan.
- 2 Zorg ervoor dat er geen andere programma's zijn geopend, aangezien actieve programma's RAM in beslag nemen die nodig is om het bestand naar de printer te sturen.

TRAG AFDRUKKEN ONDER WINDOWS

Wanneer een programma onder Windows draait, wordt een tijdelijk bestand aangemaakt met de extensie .tmp (spreek uit: "temp"). Dit bestand gedraagt zich als virtueel geheugen, waarin tijdens het werk bijvoorbeeld wijzigingen in een bestand tijdelijk worden bewaard. Wanneer het programma wordt gesloten, worden de tijdelijke bestanden automatisch verwijderd. Soms worden deze bestanden echter niet verwijderd. Staan er veel tijdelijke bestanden op uw systeem, dan kan dit een behoorlijk negatieve invloed hebben op de afdruksnelheid op een niet-PostScript-printer.

We gaan tijdelijke bestanden verwijderen:

- 1 Sluit alle openstaande programma's.
- 2 Klik op de **Start**-knop op uw Taakbalk en kies **Zoeken** ½ **Alle bestanden of mappen**. Voer in het **Naam**-veld de tekst *.tmp in. Hierdoor worden straks alle bestanden weergegeven die de extensie ".tmp" hebben.
- 3 Klik op **Nu zoeken**. Als het aantal tijdelijke bestanden groot is (meer dan 25), selecteer dan de gevonden bestanden in het **Zoek**-venster en wis ze. Wees echter voorzichtig met het verwijderen van eventuele mappen, aangezien daar de standaard tijdelijke directory bij kan zitten.

Als het verwijderen van de tijdelijke bestanden niets heeft uitgehaald, probeer dan uw harde schijf te defragmenteren. Wanneer QuarkXPress de pagina's rasterert, is er een grote hoeveelheid ononderbroken vrije ruimte nodig om het rasterbestand aan te maken en te versturen. Als de schijf gefragmenteerd is, is er waarschijnlijk niet voldoende vrij ononderbroken vrije ruimte om de bestanden aan te maken. Door de schijf te defragmenteren, creëert u voldoende ruimte om dit alsnog te doen. Bovendien is schijfdefragmentatie meteen een goede onderhoudsbeurt.

Defragmenteren van uw schijf gaat als volgt:

- 1 Sluit alle openstaande programma's. Klik op de **Start**-knop op de Taakbalk en kies **Programma's > Bureau-accessoires > Systeemwerkset > Schijfdefragmentatie**.
- 2 Selecteer de schijf die u wilt defragmenteren en klik op **OK**. U kunt een waarschuwingsvenster krijgen met de boodschap dat de schijf niet erg is gefragmenteerd en dat deze nu nog niet hoeft te worden gedefragmenteerd. Ga door met defragmenteren; zelfs weinig fragmentatie (5% of minder) kan van invloed zijn op het afdrukken.

Defragmentatie kan wel even duren, maar het is geen goed idee om een programma te draaien terwijl de schijf wordt gedefragmenteerd. Handig is dan als u met de procedure begint voordat u bijvoorbeeld gaat lunchen of een vergadering hebt.

CONTROLELIJST VOOR AFDRUKPROBLEMEN

In deze paragraaf geven wij u een paar punten ter controle om de uitvoerresultaten te bekijken.

VRAGEN DIE U ZICH MOET STELLEN

- 1 Is de printer aangesloten?
- 2 Heeft de printer voldoende papier en toner of inkt?

- 3 Kan de printer een statuspagina afdrukken?
- 4 Is de printer aangesloten in het lokale netwerk en/of met de computer waarop QuarkXPress wordt gedraaid?
- 5 Kunnen andere computers op de printer afdrukken?
- 6 Kunnen andere programma's op de computer waarop QuarkXPress draait met succes een afdruk maken?
- 7 Kan QuarkXPress alle objecten op de printer afdrukken?
- 8 Kan QuarkXPress bepaalde pagina's in het probleemproject wel afdrukken maar andere niet?
- 9 Kan QuarkXPress de probleempagina of het probleemproject afdrukken wanneer bepaalde fonts, afbeeldingen, PDF's of EPS-bestanden niet aanwezig zijn?
- 10 Als een font, afbeelding, PDF- of EPS-bestand het probleem veroorzaakt, kan het font, de afbeelding, het PDF- of EPS-bestand dan wel worden afgedrukt in andere programma's?
- 11 Kan het probleemproject worden afgedrukt met andere uitvoerinstellingen (bijvoorbeeld composiet-RGB of CMYK)?
- 12 Kunt u het probleemproject afdrukken op een andere printer?
- 13 Als de printer een PostScript-printer is, kreeg u dan een PostScript-foutmelding?
- 14 Als het probleem een PostScript-foutmelding genereerde, wat is dan de naam van de foutmelding en wat is het zogenaamde offending command (OFC)?
- 15 Als het probleem een PostScript-foutmelding genereerde, komt deze u dan bekend voor? En als dat zo is, wat waren dan de voorwaarden waaronder de foutmelding vroeger werd gegenereerd?
- 16 Kunt u het probleemproject (of een identiek project) afdrukken in een oudere versie van QuarkXPress?
- 17 Kan het probleemproject worden afgedrukt als een PostScript-bestand en worden geconverteerd naar PDF met Adobe® Distiller®?
- 18 Als Adobe Distiller een foutmelding geeft, wat is dan de naam van de foutmelding en de naam van het offending command?
- 19 Als Adobe Distiller geen foutmelding geeft, kunt u het PostScript-bestand dan rechtstreeks naar de printer sturen?
- 20 Kan QuarkXPress het probleemproject exporteren als een PDF-bestand?
- 21 Als QuarkXPress het probleemproject kan exporteren als een PDF-bestand, kan het PDF-bestand dan worden weergegeven en afgedrukt via Acrobat?

22 Controleer de omvang van de volgende bestanden:

- het probleemproject
- gerelateerde fonts, afbeeldingen, PDF- en EPS-bestanden
- het PostScript-bestand dat via het probleemproject wordt gegenereerd
- het PDF-bestand dat via het probleemproject wordt gegenereerd

23 Controleer de openingstijden voor:

- het openen van het project in QuarkXPress
- het afdrukken van het project (of, als het niet wordt afgedrukt, hoeveel tijd er voorbij ging voordat u de foutmelding kreeg)
- het exporteren van het project als een PDF (of, als het niet wordt geëxporteerd, hoeveel tijd er voorbij ging voordat u de foutmelding kreeg)

24 Was het mogelijk een eerdere versie van het project zonder foutmelding af te drukken?

25 Als dat zo was, welke wijzigingen zijn dan gemaakt in het project tussen het moment dat het met succes werd afgedrukt en het tijdstip dat u de foutmelding kreeg?

26 Als het probleem geen fout is die voorkómt dat het project wordt afgedrukt, wat is dan de aard van het probleem?

27 Als het probleem iets te maken heeft met de printkwaliteit, wat is dan het verschil tussen verwachte en werkelijke afdruk?

28 Treedt het probleem steeds of met tussenpozen op?

29 Hebt u eventueel één of meerdere methoden of technieken ontdekt die het probleem schijnen te verminderen?

30 Treedt het probleem alleen op bij een specifiek project of bij een specifieke projectklasse?

31 Treedt het probleem altijd op dezelfde manier op, of zijn er meerdere problemen met de kwaliteit en/of foutmeldingen?

Hoofdstuk 4: Fonts

Wanneer fonts hun werk niet goed doen, kan dat de schermweergave en afdrukhandelingen beïnvloeden, terwijl het niet altijd duidelijk is welk deel van een font de boosdoener is. QuarkXPress biedt fontcontrolefuncties, maar aangezien fonts hulpmiddelen zijn op systeemniveau die worden gedeeld door afzonderlijke programma's, kan uw succes afhangen van uw fontbeheermogelijkheden op systeemniveau. Mac OS en Windows hebben beide fontregelaars, terwijl veel softwareleveranciers hulpprogramma's voor fontbeheer produceren.

ONDERSTEUNDE EN NIET ONDERSTEUNDE FONTS

Naarmate fontleveranciers en fonttechnieken zich steeds meer ontwikkelen, krijgen gebruikers meer keuzemogelijkheden, maar moeten ze ook meer variabelen te lijf wanneer fonts problemen veroorzaken.

FONTS DIE NIET WORDEN ONDERSTEUND

Als u niet zeker bent van de fontstructuur, kunt u een hulpprogramma voor fontbeheer gebruiken om het fonttype te bepalen. En onder Mac OS is het niet alleen een kwestie van ondersteunde structuur. Sommige scripts worden niet ondersteund door het fontbeheer van OS X Carbon, zoals Devanagari en Hebrew. Als uw font een Mac Suitcase font is en de FONTS resource ID valt binnen dit bereik van niet ondersteunde scripts, dan wordt uw font niet geladen.

FONTFAMILIES VERSUS FONTINSTANTIES

De fonts die u ziet staan in de fontmenu's van QuarkXPress zijn fontfamilies, geen fontinstanties. De meeste (maar niet alle) fontfamilies hebben normaal gesproken vier fontinstanties — standaard, vet, cursief en vetcursief. Gebruik het **Opmaak**-menu of opmaakknopje in het **Parameter**-palet om de correcte fontinstantie te specificeren.

Als een fontinstantie niet beschikbaar is in een fontfamilie simuleert QuarkXPress de desbetreffende instantie. Als in een fontfamilie bijvoorbeeld niet een cursieve variatie aanwezig is, simuleert QuarkXPress deze door de standaardvariante als het ware schuin te zetten.

In bepaalde gevallen is een ontbrekende fontinstantie voor QuarkXPress voldoende aanleiding om waarschuwingsvensters te openen waarin wordt aangegeven dat een volledig font niet beschikbaar is.

FONTOPSLAG

Met name onder Mac OS kan het opslaan van fonts voor meerdere gebruikers op dezelfde computer het zoeken naar problematische fonts bemoeilijken. U vraagt zich dan misschien af welke versie van een specifiek font de echte boosdoener is. Eén benadering om fontopslag onder Mac OS te vereenvoudigen, is al uw fonts te zetten in de map “Shared” in de map “Users”.

HULPPROGRAMMA'S VOOR FONTBEHEER

Naarmate het aantal font en fontbeheertechnieken blijft toenemen, komen er ook meer opties voor hulpprogramma's voor fontbeheer. Deze hulpprogramma's kunnen u helpen bij het traceren en oplossen van fontproblemen.

Een beschadigd font kan er de oorzaak van zijn dat QuarkXPress crasht. Met een fontbeheergereedschap (of met de binaire zoekmethode) kunt u beschadigde fonts identificeren. En veel hulpprogramma's voor fontbeheer kunnen beschadigde fonts repareren.

Als de tekst die u in een bepaald font intikt niet op het scherm verschijnt, kan dit een aanwijzing zijn dat er sprake is van een beschadigde fonttabel of fontresource. Ook hier kan een fontbeheergereedschap u helpen bij het identificeren en repareren van het beschadigde font.

FONTSUBSTITUTIE IN GEDRUKTE UITVOER

Bij het afdrukken naar PostScript-apparatuur moeten Type 1 PostScript-fonts die niet in het geheugen van de printer zitten worden gedownload naar de printer. Als het noodzakelijke Type 1 PostScript-font niet is gedownload, vindt er een van de volgende fontsubstituties — ook bekend als Courier-ervanging — plaats:

FONTSUBSTITUTIE TIJDENS HET AFDRUKKEN VAN EEN PROJECT WAARIN BEPAALDE FONTS ONTBREKEN

Wanneer de boodschap “‘project_naam’ gebruikt fonts die niet in uw systeem zijn geïnstalleerd” verschijnt, hebt u twee opties: **Overzicht fonts** of **Doorgaan**. Door te klikken op de knop **Overzicht fonts** kunt u de ontbrekende fonts vervangen door fonts die in uw systeem zijn geïnstalleerd. Klikte u op **Doorgaan** dan blijft de informatie over het ontbrekende font behouden voor het geval het project op een andere computer wordt gezet waar de noodzakelijke fonts wel aanwezig zijn of als u de fonts op een later tijdstip installeert. Als u het project echter afdrukt zonder de ontbrekende fonts te vervangen, wordt in plaats daarvan het in het printergeheugen aanwezige Courier-font gebruikt.

Als u niet klikt op **Overzicht fonts** wanneer het waarschuwingsvenster verschijnt, kunt u later fontsubstitutie specificeren door **Funcities > Gebruikte > Fonts** te kiezen. Ook kunt u selectief fonts downloaden via de dialoogvensters **Print**, **Bewaar pagina als EPS**, en **Exporteer als PDF**.

SUBSTITUTIE DOOR COURIER IN EPS-ILLUSTRATIES

Een Encapsulated PostScript (EPS)-bestand bevat code aan de hand waarvan PostScript-apparatuur het bestand met hoge resolutie kan afdrukken. In een EPS-bestand kan ook informatie staan over de fonts die overal in het bestand worden gebruikt. Als een Type 1 PostScript-font in een EPS niet wordt gevonden door de computer of de printer, wordt dit font vervangen door het Courier-font.

Wanneer u een EPS-bestand in QuarkXPress importeert, wordt het op het scherm weergegeven als een voorvertoning met lage resolutie — u krijgt dus niet de werkelijke PostScript-informatie te zien. Hoewel de voorvertoning op het scherm correct wordt weergegeven, kan tijdens het afdrukken toch substitutie door het Courier-font plaatsvinden.



QuarkXPress scant automatisch geïmporteerde EPS-illustraties en houdt u op de hoogte of er tijdens het afdrukken van het bestand fonts ontbreken.

SUBSTITUTIE DOOR COURIER ONDER WINDOWS

Als u onder Windows ook last heeft van fontsubstitutie door Courier, maak dan eerst een lijst met fonts die in uw project worden gebruikt. Dit doet u als volgt:

- 1 Open het probleemproject.
- 2 Kies **Archief/Bestand > Verzamel voor servicebureau**. Klik in het dialoogvenster **Verzamel voor servicebureau** op de optie **Alleen rapporten**. Hierdoor wordt een rapport gegenereerd met nuttige informatie over de actieve opmaak. Het rapport wordt gemaakt als een “XPress Tags”-bestand.
- 3 Nadat het rapport is gemaakt, importeert u het “XPress Tags”-bestand in een nieuw QuarkXPress-project.
- 4 Kijk bij “Opmaakfonts” van het geïmporteerde tekstbestand voor een overzicht van de fonts die zowel in uw opmaak als in alle geïmporteerde EPS-illustraties worden gebruikt.



Bent u niet bekend met de functie **Verzamel voor servicebureau** raadpleeg dan het handboek *QuarkXPress in vogelvlucht*.

U kunt ook zien welke fonts in een opmaak worden gebruikt door te kiezen **Funcities > Gebruikte > Fonts**-tabblad. Alle fonts die in de opmaak worden gebruikt, worden hier weergegeven. In dit overzicht staan ook de fonts die worden gebruikt in typogrammen, zelfs als de typogrammen niet zijn toegekend, maar u krijgt geen informatie over eventuele fonts die in EPS-bestanden zijn gebruikt.

Hebt u eenmaal een fontsoverzicht, zorg er dan voor dat alle fonts die in uw opmaak worden gebruikt correct zijn geïnstalleerd in uw systeem. Als u gebruikmaakt van een fontbeheerhulpprogramma of fontbeheerder, raadpleeg dan de bijgaande documentatie voor aanwijzingen over de manier waarop fonts moeten worden geïnstalleerd en geopend.

Als er nog steeds fontsubstitutie door Courier plaatsvindt, is er kans dat de printerfontbestanden zijn beschadigd. U moet dan de fonts opnieuw installeren vanaf de oorspronkelijke schijf(ven) of CD-ROM's van de fabrikant.

Hoofdstuk 5: Foutmeldingen

In dit hoofdstuk gaan we dieper in op een paar vaak voorkomende foutmeldingen en de daarbij horende suggesties voor oplossingen van de problemen. Als u tijdens het afdrukken last krijgt van PostScript-fouten, kijk dan onder “PostScript -fouten” in hoofdstuk 3 “Afdrukproblemen”.

FOUTMELDINGEN NAAR AANLEIDING VAN BESCHADIGDE PROJECTEN

QuarkXPress-projecten kunnen, net als iedere vorm van elektronisch opgeslagen gegevens, beschadigd raken. Hoewel de oorzaak van de beschadiging een heleboel symptomen kan opleveren, blijft het probleem hetzelfde: de gegevens kunnen niet worden geïnterpreteerd door het programma of het besturingssysteem.

Alle gegevens in een project zijn gevoelig voor beschadigingen, variërend van objecten in het bestand, zoals voorvertoningen van illustraties of QuarkXPress-elementen, tot de bestandsstructuur zelf, zoals de headerinformatie of de Mac OS X resource fork.

Of een bestand kan worden hersteld, hangt af van het type beschadiging. Is de essentiële projectstructuur beschadigd, dan is de kans op herstel zeer klein; zit de beschadiging in een object ergens in het bestand, dan is die kans groter.

U kunt een idee krijgen van het type beschadiging waarmee u te maken hebt door de foutmelding goed te bekijken. Ieder van de volgende boodschappen is gewoonlijk een aanwijzing voor een structurele beschadiging:

- Foutieve bestandsstructuur [-70]
- Onverwacht bestandseinde [-39]
- Onvoldoende geheugen [-108]

FOUTIEVE BESTANDSSTRUCTUUR [-70]

Dit is een foutmelding op systeemniveau, die aangeeft dat de bestandsinformatie is beschadigd. Beschadiging van het project op dit niveau is heel moeilijk te repareren.

Zoals altijd is het voorkomen van dergelijke situaties de beste oplossing. Maak regelmatig reservekopieën onder een andere naam. Houd uw systeem schoon, gebruik alleen veilige, in de reguliere handel verkrijgbare extensies en regelpanelen. Wijs QuarkXPress voldoende geheugen toe. Als een project vreemd gedrag begint te vertonen, probeer dan eens een schetspagina te slepen naar een nieuw project.

U kunt ook proberen het project in QuarkXPress op een ander platform te openen. Aangezien QuarkXPress voor Mac OS X en QuarkXPress voor Windows de bestandsheader anders adresseren, kan het project misschien toch worden geopend op het ene en niet op het andere platform.

ONVERWACHT BESTANDSEINDE [-39]

Een onverwacht bestandseinde [-39] betekent dat de bestandseindemarkering is beschadigd of ontbreekt of dat de gegevens van het bestandseinde niet overeenkomen met de locatie die wordt gedefinieerd door de bestandseindemarkering.

Helaas is een projectbeschadiging op dit niveau heel moeilijk te herstellen. Als de bestandsomvang na het krijgen van de foutmelding dramatisch kleiner is dan de oorspronkelijke omvang, is de kans op herstel minimaal. Gebruik dan een reservekopie als u die tenminste bij de hand hebt.

U kunt ook proberen het bestand te kopiëren naar een ander volume. U kunt ook nog proberen het bestand te openen op een ander platform. Hierdoor wordt soms op het nieuwe volume de bestandsheader herschreven.

ONVOLDOENDE GEHEUGEN [-108]

Onvoldoende geheugen [-108] kan wat bedrieglijk overkomen. In feite betekent dit dat het programma niet voldoende geheugen heeft om het project te openen. Dit kan gebeuren als aan het programma niet voldoende geheugen is toegewezen, er onvoldoende systeemgeheugen is om toe te wijzen of dat de computer gewoon geen geheugen genoeg heeft om met het programma of het project te werken.

Deze foutmelding kan ook betekenen dat het project is beschadigd. Wanneer QuarkXPress het bestand identificeert en begint het project te openen, komt het op dat moment een foutsituatie tegen en er ontstaat een constante lus in het project totdat het beschikbare geheugen is opgebruikt. De foutsituatie kan optreden in elk willekeurig gedeelte van het bestand: in een item of diens inhoud, in de gegevens op paginaniveau of in de essentiële projectstructuur zelf.

Deze foutmelding kan soms worden veroorzaakt door een beschadigd font. Probeer dan de fonts uit te schakelen en vervolgens het project te openen.

BESCHADIGDE PROJECTEN HERSTELLEN

Bestanden kunnen beschadigd raken als u het project bewaart op beschadigde media of als de media in een later stadium worden beschadigd. Afhankelijk van de oorzaak of de ernst van de beschadiging kunt u het project in meer of mindere mate herstellen.

Om ervoor te zorgen dat u geen waardevolle gegevens kwijtraakt, moet u van uw opmaken op regelmatige tijdstippen reservekopieën (backups) maken, bij

voorkeur op externe media of op een andere harde schijf in uw systeem. U kunt ook het volgende doen om de kans op bestandsbeschadiging zo klein mogelijk te maken:

- 1 Als een project vreemde gedragingen gaat vertonen, moet u eens proberen een schetspagina naar een nieuw project te slepen.
- 2 Pleeg regelmatig schijfonderhoud op uw harde schijf of op andere media en gebruik daarbij een voor dat doel geschikt hulpprogramma. Windows-gebruikers moeten hun schijf of schijven regelmatig defragmenteren.
- 3 Als u de QuarkXPress-functie **AutoBackup** gebruikt, kan waarschijnlijk een van de reservekopiebestanden worden geopend. Wanneer deze programmavoorkeursinstelling is ingeschakeld (**QuarkXPress/Bewerk > Voorkeuren > Bewaar**-tabblad) en u hebt een beschadigd project dan kunt u gebruikmaken van het backupbestand.

EEN BESCHADIGD PROJECT HERSTELLEN

Als u geen reservekopie hebt van uw project en toch wilt proberen het project te herstellen, probeer dan eens onderstaande stappen uit te voeren of de stappen die bij iedere foutmelding worden geadviseerd.

- 1 Probeer QuarkXPress te isoleren. Kijk voor aanwijzingen bij “Problemen op programmaniveau” in hoofdstuk 2 “Crashen, onverwacht stoppen en bevriezen van het scherm”.
- 2 Probeer een kopie van het project te openen in een tekstverwerkingsprogramma als Microsoft Word. Hierdoor verdwijnen weliswaar alle vormgeving en grafische bestanden, maar u kunt dan nog wel beschikken over wat bruikbare tekst.
- 3 Probeer de stappen uit die zijn beschreven onder “Problemen op projectniveau” in hoofdstuk 2 “Crashen, onverwacht stoppen en bevriezen van het scherm”. Niet alle stappen kunnen op uw beschadigde project worden toegepast.
- 4 Probeer het project naar andere volumes te kopiëren. Door het project naar een andere schijf of ander station te slepen, kunt u het project misschien opnieuw openen nadat het opnieuw is weggeschreven.
- 5 Als u toegang hebt tot QuarkXPress op een ander platform, probeer het project dan op dat platform te openen. Soms wordt het project probleemloos op een ander platform geopend. Vervolgens kan het project opnieuw worden bewaard en teruggezet naar het oorspronkelijke platform.

KLEINE REPARATIES

Wanneer u een project opent en u een melding krijgt dat er een beschadiging is opgetreden die u met een kleine reparatie kunt oplossen, zal QuarkXPress proberen problemen in het bestand op te lossen door verschillende opties uit te proberen. Als een project na een reparatie door QuarkXPress met succes wordt geopend, zorg er dan voor dat u het volgende controleert:

- Loopt de tekst zoals u had verwacht en zijn de tekstspecificaties niet gewijzigd?
- Toont het dialoogvenster **Kleuren** alle kleuren in uw project?
- Staan in het dialoogvenster **A&U** alle specificaties vermeld (met de instellingen die u hebt gespecificeerd)?
- Staan in het dialoogvenster **Typogrammen** alle typogrammen vermeld zoals u ze hebt gespecificeerd?
- Hebben alle ankers in Web-opmaken hun oorspronkelijke inhoud en positie behouden? (Een anker is een code die is gekoppeld aan een specifieke plaats in een Web-opmaak.)

ANDERE FOUTMELDINGEN EN WAARSCHUWINGSVENSTERS

DIT PROJECT KAN NIET WORDEN GEOPEND DOOR DEZE VERSIE VAN QUARKXPRESS. [17]

De foutmelding: “Dit project kan niet worden geopend door deze versie van QuarkXPress. [17]” wordt in een van de volgende gevallen weergegeven. In de meeste gevallen kunt u het project openen met de juiste versie van QuarkXPress.

NIET-QUARKXPRESS-DOCUMENT

In QuarkXPress voor Windows krijgt u de foutmelding “Dit project kan niet worden geopend door deze versie van QuarkXPress. [17]” als u probeert een zogenaamd niet-QuarkXPress-document te openen via **Archief/Bestand > Open**. U kunt deze foutmelding ook krijgen als u dubbelklikt op een niet-QuarkXPress-document dat abusievelijk bij de naamgeving een QuarkXPress-bestandsextensie heeft meegekregen, zoals “.qxp” of “.qpt”.

Zie het veld **Bestandstype** in het dialoogvenster **Archief/Bestand > Open** om er zeker van te zijn dat het bestand dat u probeert te openen inderdaad een QuarkXPress-project is.



Een project bewaard in QuarkXPress voor Windows wordt niet weergegeven in het dialoogvenster **Archief/Bestand > Open** als het niet de juiste drieletterige bestandsextensie heeft.

Een niet-QuarkXPress-document dat per ongeluk wordt bewaard op het Windows-platform met een QuarkXPress-extensie, zoals “.qxp” of “.qpt”, krijgt een QuarkXPress-projecttype en creator code toegewezen wanneer dit wordt gekopieerd naar een Mac OS X-computer of naar een Windows NT®-server. Wanneer u probeert dit document te openen in QuarkXPress voor Mac OS X, krijgt u de foutmelding “Dit project kan niet worden geopend door deze versie van QuarkXPress. [17].”

GECOMPRIMEERD BESTAND

Bestanden worden, voordat ze via het Internet worden verstuurd of om ruimte te besparen, vaak gecodeerd of gecomprimeerd. Als u probeert een gecomprimeerd of gecodeerd bestand in QuarkXPress te openen, krijgt u de foutmelding [17]. Zorg ervoor bestanden te decomprimeren of decoderen voordat u probeert ze te openen in QuarkXPress.

BESCHADIGD PROJECT

Beschadigde projecten kunnen veel foutmeldingen of waarschuwingsvensters veroorzaken, zoals de foutmelding “Dit project kan niet worden geopend door deze versie van QuarkXPress. [17].” U kunt de stappen uitproberen zoals beschreven onder “Beschadigde opmaken herstellen” om te proberen het project te herstellen.

DEMONSTRATIEVERSIE VAN XTENSIONS-SOFTWARE GEÏNSTALLEERD

Een volledig functionele versie van QuarkXPress kan in demomodus worden gestart als een demonstratie- of evaluatieversie van XTensions-software is geladen. (Er verschijnt een waarschuwingsvenster als QuarkXPress in demomodus wordt gestart.) Projecten die in de QuarkXPress-demoversie worden bewaard, kunnen niet worden geopend in een volledig functionele versie van QuarkXPress. U kunt echter de projecten wel opnieuw openen met dezelfde XTensions-demosoftware geladen.

Raadpleeg voor informatie over de manier waarop XTensions-demosoftware functioneert met QuarkXPress de fabrikant of de bij de XTension-software meegeleverde documentatie.

PROJECTEN BEWAARD IN NIEUWERE VERSIE VAN QUARKXPRESS

Projecten die zijn bewaard in latere versies van QuarkXPress kunnen niet worden geopend in vroegere versies. Dit geldt echter niet als er sprake is van kleine revisies en patches die voor een specifieke versie zijn gemaakt.

Een QuarkXPress 6.5-project kan bijvoorbeeld worden geopend in QuarkXPress 6.1 (of vice versa), maar een QuarkXPress 8-project kan niet worden geopend in QuarkXPress 7.

**“SOMMIGE INSTELLINGEN BEWAARD MET DIT PROJECT
VERSCHILLEN VAN DE INSTELLINGEN OPGESLAGEN IN HET
XPRESS PREFERENCES-(XPRESS VOORKEUREN)BESTAND”
(WAARSCHUWINGSVENSTER ONVERENIGBARE VOORKEUREN)**

Wanneer u een project opent dat af- en aanspatieëringstabelinformatie, afbreekuitzonderingen of kaderrandgegevens bevat die niet overeenkomen met de huidige instellingen in de QuarkXPress-voorkeurenbestandbestanden toont QuarkXPress het waarschuwingsvenster **Onverenigbare voorkeuren**.

De volgende typen instellingen veroorzaken het waarschuwingsvenster **Onverenigbare voorkeuren** als ze niet overeenkomen met de instellingen in de QuarkXPress-voorkeurenbestandbestanden:

- Aangepaste af-/aanspatieëringstabelinformatie (**Functionies > Wijzig afspatieërtabel of Functionies > Wijzig aanspatieëring**)
- Aangepaste afbreekuitzonderingen (**Functionies > Afbreekuitzonderingen**)
- Aangepaste strepen en lijnen (**Wijzig/Bewerk > Strepen & lijnen**)

In het bovenste gedeelte van het waarschuwingsvenster wordt aangegeven welke voorkeursinstellingen niet overeenkomen met het huidige “XPress Preferences”-bestand. Er kan bijvoorbeeld staan: “Sommige instellingen bewaard met dit project verschillen van de instellingen opgeslagen in het ‘XPress Preferences’- (XPress Voorkeuren) bestand”.

- Af-/aanspatieëring komt niet overeen.
- Afbreekuitzonderingen komen niet overeen.

Het onderste gedeelte van dit dialoogvenster biedt twee mogelijkheden:

- **Gebruik XPress Voorkeuren.** De mogelijkheid gebruikt de informatie in de actieve QuarkXPress-voorkeurenbestand. Alle zelfgemaakte instellingen (inclusief die voor zelfgemaakte kaderranden) die hiervóór in het project zijn bewaard, zullen worden verwijderd zodra het project is bewaard. Hierdoor kunt u in het project te maken krijgen met tekstverloop. Alle wijzigingen gemaakt in de afspatieer- en aanspatieërtabel en de afbreekuitzonderingen worden bewaard in de QuarkXPress-voorkeurenbestand en kunnen ook in andere projecten worden gebruikt.
- **Bewaar projectinstellingen.** Deze optie gebruikt de voorkeursinstellingen die zijn bewaard in het project. Alle zelfgemaakte instellingen blijven bewaard en er treedt geen wijziging op in het tekstverloop. Bovendien worden alle wijzigingen die worden gemaakt in de afspatieer-, aanspatieërtabel en de afbreekuitzonderingen bewaard bij dat specifieke project en niet in de QuarkXPress-voorkeurenbestand.

Als u door de onverenigbare voorkeuren problemen met uw workflow krijgt, kunt u beter voor de QuarkXPress-voorkeurenbestanden een basisset maken en die doorgeven aan iedereen in de groep. Geef bij alle gebruikers aan dat ze niet de afspatieer- of aanspatieertabel, de afbreekuitzonderingen of de gegevens voor de zelfgemaakte kaderranden gaan wijzigen. Bewaar ook een reservekopie van deze basisset met QuarkXPress-voorkeurenbestanden.

QuarkXPress maakt een set met QuarkXPress-voorkeurenbestanden met standaardinstellingen als het programma niet een set met QuarkXPress-voorkeurenbestanden kan vinden wanneer het programma wordt gestart.

Hoofdstuk 6: Contact opnemen met Quark Technical Support

Nadat u de troubleshoottechnieken hebt toegepast die in deze handleiding worden beschreven, en u hebt nog steeds last van een probleem kunt u de Technical Support Database raadplegen op www.quark.com voor eventuele oplossingen. Als u nog steeds hulp nodig hebt, moet u informatie over uw werkomgeving bij elkaar zoeken om de kwaliteit van uw contact met Quark Technical Support te verbeteren en op die manier tot een snellere oplossing te komen.

EEN SYSTEEMPROFIELRAPPORT MAKEN

U kunt een systeemprofielrapport genereren met een overzicht van de belangrijkste informatie over uw werkomgeving binnen QuarkXPress.

U moet de versies van belangrijke componenten opgeven — bijvoorbeeld QuarkXPress, Mac OS, Windows, XTensions-software en printerbestanden. U hebt ook uw serienummer nodig.

Een systeemprofielrapport wordt als volgt gegenereerd:

- 1 Open het dialoogvenster **QuarkXPress Omgeving** door de Option-toets ingedrukt te houden voordat u **QuarkXPress > Over QuarkXPress** (Mac OS) kiest of houd de Alt-toets ingedrukt voordat u **Help > Over QuarkXPress** (Windows) kiest.
- 2 In het dialoogvenster **QuarkXPress Omgeving** worden het versienummer, patchniveau (subversie) en build-nummer opgegeven voor uw exemplaar van QuarkXPress, samen met uw serienummer, de taal van uw besturingssysteem, uw standaardprinter en printer driver (printerstuurprogramma), netwerkvoorzieningen (netwerkdiensten) en een overzicht met XTensions-softwaremodules.

Een besturingssysteemprofielrapport voor Mac OS wordt als volgt gegenereerd:

- 1 Kies **Apple-menu > Over deze Mac**. Het dialoogvenster **Over deze Mac** verschijnt.
- 2 Klik in het dialoogvenster **Over deze Mac** op **Meer info**. Het **Systeemprofiel**-programma opent met een venster waarin gedetailleerde informatie wordt weergegeven over uw hardware, software en netwerkinstellingen.

- 3** Kies **Archief/Bestand > Bewaar als** om een apart bestand met deze informatie te maken. Structuuropties zijn XML, Rich Text Format (RTF), of standaardtekst.
Een besturingssysteemprofielrapport voor Windows wordt als volgt gegenereerd:
- 1** Kies **Start > Alle programma's > Bureau-accessoires > Systeemwerkset > Systeem info**. Het venster **Systeeminfo** verschijnt met informatie over uw hardwarehulpmiddelen, componenten, softwareomgeving, Internetinstellingen en Microsoft Office-applicaties.
- 2** Kies **Archief/Bestand > Exporteer**. Het dialoogvenster **Exporteren als** verschijnt.
- 3** Kies een locatie voor het tekstbestand.

BESTANDEN DOORSTUREN NAAR QUARK TECHNICAL SUPPORT

Als uw probleem blijft bestaan nadat u zelf gebruik hebt gemaakt van alle troubleshootingtechnieken, kunt u het beste contact opnemen met Quark Technical Support en de afdeling bestanden sturen. Hoewel u aan Quark Technical Support kleine bestanden kunt sturen als bijlage bij een e-mail, moet u grotere bestanden uploaden.

- 1** Maak een map en zet daarin een kopie van uw probleemproject.
- 2** Maak een systeemprofiel, exporteer dit als een tekstbestand en kopieer het naar de map die u hebt gemaakt in stap 1.
- 3** Indien van toepassing kunt u ook nog crashlogbestanden naar de map kopiëren.
- 4** Comprimeer het bestand met een van de vele bestandscompressieprogramma's voor Mac OS of Windows, bijvoorbeeld WinZip.
- 5** Upload het gecomprimeerde bestand naar de volgende locatie: euro.quark.com/en/service/desktop/support/fileupload/.