

ETKA Update Manager – Fehlerbehebung

Sehr geehrte Damen und Herren,

dieses Dokument gibt einen Überblick über die häufigsten Fehler, die die Funktion des ETKA Update Managers beeinträchtigen können.

Sollten auch nach der Umsetzung der Lösungen Fehler beim ETKA Update Manager auftreten oder Sie Unterstützung benötigen, kontaktieren Sie unseren Kundensupport unter service@lexcom.de oder per Telefon unter **+49 (0) 89 547 15 111**.

Wichtig: Bevor Sie mit der Fehlerbehebung beginnen, starten Sie Ihren betroffenen Arbeitsplatzrechner und lassen ihn für mindestens zwei Stunden in Betrieb. Dies gibt dem ETKA Update Manager die Möglichkeit, Programmupdates ordnungsgemäß zu suchen und zu installieren.

1) Unter dem ETKA Update Manager Pfad existiert keine ETKA Update Manager-Datei

1. Öffnen Sie den Pfad
„C:\Program Files (x86)\LexCom\Common\Program\UpdateManager“
Existiert dieser Pfad nicht, öffnen Sie den Pfad
„C:\ProgramData\Lexcom\Common\Program\UpdateManager“
2. Falls sich dort keine Datei namens „UpdateManager.exe“ befindet, kopieren Sie diese von einem funktionierenden Arbeitsplatz in einen dieser Pfade oder wenden Sie sich an den LexCom Kundenservice.
3. Starten Sie Ihr System neu. Nach spätestens 12 Minuten prüft der ETKA Update Manager erneut auf neue Programmversionen.

2) Prüfen Sie den Pfad des ETKA Update Managers in der Windows Aufgabenplanung

Hinweis: Falls Sie nicht genügend Rechte für die Verwaltung der Aufgabenplanung besitzen, wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.

1. Öffnen Sie die Windows Aufgabenplanung, indem Sie „Aufgabenplanung“ in die Windows-Suche eingeben oder, bei LexCom Hardware, auf „Automatisierte Vorgänge“ > „ETKA Update Manager“ klicken.
2. Klicken Sie in der Aufgabenplanung im linken Bereich auf „Aufgabenplanungsbibliothek“ > „LexCom“.
3. Prüfen Sie für die Aufgabe „ETKA Update Manager“ das Ergebnis der letzten Ausführung. Sie finden diese Meldung als eine Spalte in der Aufgabenliste. Ist hier die Meldung vorhanden, dass das System die angegebene Datei oder den Pfad nicht finden kann, muss der Dateipfad angepasst werden.

4. Klicken Sie per Rechtsklick auf die Aufgabe „**ETKA Update Manager**“ und wählen „**Eigenschaften**“. Im Reiter „**Aktionen**“ klicken Sie auf „**Bearbeiten**“ und tragen den korrekten Pfad ein. Dieser muss lauten:

C:\ProgramData\Lexcom\Common\Program\UpdateManager\Updatemanager.exe

oder

C:\Program Files (x86)\LexCom\Common\Program\UpdateManager\Updatemanager.exe

Schließen Sie dann alle Fenster der Aufgabe mit „**OK**“.

5. Um den ETKA Update Manager jetzt zu starten, rechtsklicken Sie auf die Aufgabe „**ETKA Update Manager**“ und wählen „**Ausführen**“. Die Aufgabe wird jetzt gestartet.

3) ETKA Update Manager zeigt den Fehler: „environment error: 4 <Update Service nicht vorhanden!>“

1. Tritt dieser Fehler auf, melden Sie sich als lokaler Administrator an Ihrem Rechner an.
2. Geben Sie in die Windows Suche „**CMD**“ ein und starten die Eingabeaufforderung.
3. Wenn Sie sich nicht auf C: befinden, geben Sie erst „**C:**“ ein und bestätigen mit „**Enter**“. Geben Sie ansonsten oder danach ein und bestätigen jeweils mit „**Enter**“:
cd C:\Program Files (x86)\LexCom\Common\Program\UpdateService
4. Geben Sie danach ein:
updateservice.exe -install -autorun
5. Der ETKA Update Service ist nun installiert.
6. Starten Sie Ihr System neu. Nach spätestens 12 Minuten prüft der ETKA Update Manager erneut auf neue Programmversionen.

4) Probleme bei ETKA Server/FatClient Systemen

1. Prüfen Sie, ob der ETKA Server fehlerfrei läuft oder eventuell eingefroren ist. In diesem Fall starten Sie ihn neu. Nach spätestens 12 Minuten prüft der ETKA Update Manager erneut auf neue Programmversionen.
2. Prüfen Sie die ETKA Zugangsdaten auf dem ETKA Server (Benutzer „**serveradmin**“). Navigieren Sie hierzu im Reiter „**ETKA**“ auf „**ETKA Dienstprogramme**“ > „**Ausführen**“ und, sobald ETKA gestartet ist, auf „**Dienstprogramme**“ > „**Einstellungen**“ > „**Benutzeridentifikation**“. Prüfen Sie die ETKA Zugangsdaten auf Richtigkeit.