

ETKA Update Manager – Solución de problemas

Estimados Clientes,

Este documento proporciona una descripción general de los errores más comunes que pueden afectar la función del ETKA Update Manager.

En el caso que se produzcan errores en ETKA Update Manager incluso después de la implementación de las soluciones o si necesita asistencia, comuníquese con nuestro servicio de atención al cliente en service@lexcom.de o por teléfono al **+49 (0) 89 547 15111**.

Importante: Antes de comenzar a solucionar problemas, inicie la computadora en su puesto de trabajo y déjela en funcionamiento durante por lo menos dos horas. Esto permite que ETKA Update Manager busque e instale actualizaciones del programa correctamente.

1) En la ruta ETKA Update Manager no existe el archivo ETKA Update Manager

1. Abra la ruta
„C:\Program Files (x86)\LexCom\Common\Program\UpdateManager“.
En el caso que no exista esa ruta, abra la ruta
„C:\ProgramData\Lexcom\Common\Program\UpdateManager“
2. Si no encuentra el fichero „UpdateManager.exe“, cópielo desde una de esas rutas de un puesto de trabajo donde ya funcione o contacte el servicio al cliente de LexCom.
3. Reinicie el sistema. Después de 12 minutos como máximo, el ETKA Update Manager volverá a comprobar si hay nuevas versiones del programa.

2) Verifique la ruta del ETKA Update Manager en el programador de tareas de Windows

Nota: Si no tiene suficientes derechos para la administración de tareas, por favor, comuníquese con su administrador de sistemas.

1. Abra en Windows el programador de tareas ingresando "**Programador de tareas**" en la búsqueda de Windows o, en el caso de hardware de LexCom, haciendo clic en „**Tareas automáticas**“ > „**ETKA Update Manager**“.
2. En el área izquierda del programador de tareas hacer clic en „**Biblioteca del programador de tareas**“ > „**LexCom**“.

3. Compruebe el resultado de la última ejecución de la tarea „**ETKA Update Manager**“.
Puede encontrar este mensaje en una columna en la lista de tareas. Si hay un mensaje aquí que indica que el sistema no puede encontrar el archivo o la ruta especificada, se debe corregir la ruta del archivo.
4. Haga clic con el botón derecho en „**ETKA Update Manager**“ y seleccione „**Propiedades**“.
En la pestaña „**Acciones**“, haga clic en „**Editar**“ e introduzca la ruta siguiente:
C:\Program Files (x86)\LexCom\Common\Program\UpdateManager\UpdateManager.exe
o
C:\ProgramData\Lexcom\Common\Program\UpdateManager\UpdateManager.exe
Cierre todas las ventanas de las tareas con „**OK**“.
5. Para iniciar de nuevo el ETKA Update Manager, con el botón derecho del ratón hacer clic en la tarea „**ETKA Update Manager**“ y seleccionar „**Ejecutar**“. La tarea será iniciada.

3) El ETKA Update Manager reporta el fallo: „environment error: 4 <no existe el Update Service!>“

1. Si se produce este error, inicie sesión en su computadora como administrador local.
2. Introduzca en la búsqueda de Windows „**CMD**“ e inicie la línea de comandos.
3. Si no se encuentra en C:, debe ir primero a „**C:**“ y confirmar con „**Enter**“. Ingrese los comandos y confirme cada uno de ellos con „**Enter**“:
cd C:\Program Files (x86)\LexCom\Common\Program\UpdateService
4. Luego ingrese:
updateservice.exe -install -autorun
5. El ETKA Update Service está ahora instalado.
6. Reinicie el sistema. Después de 12 minutos como máximo, el ETKA Update Service volverá a comprobar si hay nuevas versiones del programa.

4) Problemas en servidor ETKA /sistemas con FatClient

1. Compruebe si el servidor ETKA está funcionando correctamente o si está congelado. En ese caso, reinicie el sistema. Después de 12 minutos como máximo, el ETKA Update Manager volverá a comprobar si hay nuevas versiones del programa.
2. Compruebe los datos de acceso ETKA en el servidor ETKA (usuario „**serveradmin**“).
Navegue para ello a la pestaña „**ETKA**“ en „**Utilidades ETKA**“ > „**ejecutar**“.
Tan pronto como se haya iniciado ETKA vaya a „**Utilidades**“ > „**Ajustes**“ > „**Identificación de usuario**“. Compruebe que los datos de acceso a ETKA sean correctos.