

## ETKA Update Manager – Résolution de problèmes

Madame, Monsieur,

Ce document donne un aperçu des erreurs les plus courantes qui peuvent affecter la fonction de l'ETKA Update Manager.

Si des erreurs se produisent avec l'ETKA Update Manager même après la mise en œuvre des solutions ou si vous avez besoin d'aide, veuillez contacter notre service clientèle à l'adresse [service@lexcom.de](mailto:service@lexcom.de) ou par téléphone au **+49 (0) 89 547 15 111**.

**Important :** Avant de mettre en œuvre la correction des erreurs, démarrez votre poste de travail concerné et laissez-le fonctionner pendant au moins deux heures. Cela permet à l'ETKA Update Manager de rechercher et d'installer correctement les mises à jour du programme.

### 1) Aucun fichier ETKA Update Manager n'existe sous le chemin ETKA Update Manager

1. Ouvrez le chemin d'accès  
« **C:\Program Files (x86)\LexCom\Common\Program\UpdateManager\** ».  
Si ce chemin n'existe pas, ouvrez le chemin d'accès ci-dessous :  
« **C:\ProgramData\Lexcom\Common\Program\UpdateManager** »
2. Si vous n'y trouvez pas de fichier nommé « **UpdateManager.exe** », copiez-le à partir d'un poste de travail qui fonctionne dans un de ces chemins d'accès ou contactez le service clientèle de LexCom.
3. Redémarrez votre système. Au bout de maximum 12 minutes, l'ETKA Update Manager vérifie à nouveau s'il existe de nouvelles versions du programme.

### 2) Vérifiez le chemin d'accès de l'ETKA Update Manager dans le Planificateur de tâches de Windows

**Remarque :** Si vous ne disposez pas de droits suffisants pour l'administration du Planificateur de tâches, contactez votre administrateur système.

1. Ouvrez la Planification des tâches de Windows en tapant « **Planificateur de tâches** » dans la recherche Windows ou, si vous avez du matériel informatique de LexCom, en cliquant sur « **Opérations automatisées** » > « **ETKA Update Manager** ».
2. Dans le panneau gauche du planificateur de tâches, cliquez sur « **Bibliothèque du Planificateur de tâches** » > « **LexCom** ».
3. Vérifier pour la tâche « **ETKA Update Manager** » le résultat de la dernière exécution. Vous trouverez ce message dans une colonne de la liste des tâches. Si un message indique que le système ne peut pas trouver le fichier ou le chemin d'accès spécifié, le chemin d'accès au fichier doit alors être corrigé.

4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la tâche « **ETKA Update Manager** » et sélectionnez « **Propriétés** ». Dans l'onglet « **Actions** », cliquez sur « **Modifier** » et entrez le chemin d'accès correct indiqué ci-après :

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

ou

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

Fermez ensuite toutes les fenêtres de la tâche avec « **OK** ».

5. Pour démarrer maintenant l'ETKA Update Manager, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la tâche « **ETKA Update Manager** » et sélectionnez « **Exécuter** » ; ce qui va lancer la tâche.

### 3) ETKA Update Manager affiche l'erreur : « **environment error: 4 <Service de mise à jour pas disponible !>** »

---

1. Si cette erreur se produit, connectez-vous à votre ordinateur en tant qu'administrateur local.
2. Entrez « **CMD** » dans la recherche Windows et lancez l'invite de commande.
3. Si vous n'êtes pas sur C:, entrez d'abord « **C:** » et confirmez avec « **Enter** ». Entrez sinon ou bien ensuite ce qui suit et confirmez chaque fois avec « **Enter** » :  
**cd C:\Program Files (x86)\LexCom\Common\Program\UpdateService**
4. Entrez ensuite :  
**updateservice.exe -install -autorun**
5. L'ETKA Update Service est maintenant installé.
6. Redémarrez votre système. Au bout de maximum 12 minutes, l'ETKA Update Manager vérifie à nouveau s'il existe de nouvelles versions du programme.

### 4) Problèmes avec les systèmes ETKA Server/FatClient

---

1. Vérifier si le serveur ETKA fonctionne correctement ou s'il est éventuellement figé. Si c'est le cas, redémarrez-le. Au bout de maximum 12 minutes, l'ETKA Update Manager vérifie à nouveau s'il existe de nouvelles versions du programme.
2. Vérifier les données d'accès ETKA sur le serveur ETKA (utilisateur « **serveradmin** »). Pour ce faire, allez dans l'onglet « **ETKA** » sur « **ETKA Programmes utilitaires** » > « **Exécuter** » et, une fois qu'ETKA a démarré, vers « **Programmes utilitaires** » > « **Réglages** » > « **Identification de l'utilisateur** ». Vérifiez l'exactitude des données d'accès ETKA.