

ETKA Update Manager – Soluzione dei problemi

Gentile cliente,

il presente documento fornisce una panoramica degli errori più comuni che compromettono la funzione di ETKA Update Manager.

Nel caso in cui, anche dopo l'implementazione delle soluzioni, si verificassero ulteriori errori durante l'utilizzo di ETKA Update Manager, oppure necessiti di assistenza, La preghiamo di contattare il nostro servizio clienti via e-mail all'indirizzo service@lexcom.de o per telefono al numero **+49 (0) 89 547 15 111**.

Importante: Prima di iniziare con la risoluzione dei problemi, riavviare il computer della postazione di lavoro interessata e lasciarla in funzione per almeno due ore. Questa operazione consentirà a ETKA Update Manager di cercare e installare tutti gli aggiornamenti del programma.

1) In ETKA Update Manager non è presente alcun file ETKA Update Manager

1. Aprire il percorso „C:\Program Files (x86)\LexCom\Common\Program\UpdateManager“.
Nel caso in cui questo percorso non sia presente, aprire „C:\ProgramData\Lexcom\Common\Program\UpdateManager“
2. Nel caso in cui non sia presente il file „UpdateManager.exe“, copiarlo in uno dei percorsi sopra indicati da una postazione di lavoro in cui funziona oppure contattare il servizio clienti LexCom.
3. Riavviare il computer. Dopo non più di 12 minuti ETKA Update Manager effettuerà la verifica di nuove versioni del programma.

2) Verifica del percorso ETKA Update Managers in Windows Utilità di pianificazione

Note: In caso non si goda dei diritti nella gestione del Utilità di pianificazione, rivolgersi all'Amministratore di sistema.

1. Aprire Windows Utilità di pianificazione, inserendo „Task Planning“ nel campo di ricerca Windows o, in LexCom Hardware, cliccare su „Processi automatizzati“ > „ETKA Update Manager“.
2. Cliccare su Utilità di pianificazione alla sinistra di „Liberia Utilità di pianificazione“ > „LexCom“.
3. Verificare il risultato dell'ultima esecuzione di „ETKA Update Manager“. Questo messaggio si trova in una colonna dell'elenco delle attività. Se compare il messaggio che non è possibile trovare il file o il percorso, si rende necessario modificare il percorso.

4. Cliccare con il tasto destro del mouse su „ETKA Update Manager“ e selezionare „Proprietà“. In „Azioni“ cliccare su „Modifica“ e inserire il percorso corretto come segue:
C:\Program Files (x86)\LexCom\Common\Program\UpdateManager\Updatemanager.exe
o
C:\ProgramData\Lexcom\Common\Program\UpdateManager\Updatemanager.exe
Chiudere quindi tutte le finestre cliccando su „OK“.
5. Per avviare ETKA Update Manager cliccare con il tasto destro del mouse su „ETKA Update Manager“ e selezionare „Esegui“. L'azione viene ora eseguita.

3) ETKA Update Manager mostra l'errore: „environment error: 4 <Update Service non disponibile!>“

1. Se si incorre in questo errore, loggarsi come amministratore locale sul computer.
2. Nel campo di ricerca Windows inserire „CMD“ e avviare il prompt dei comandi.
3. Se non ci si trova in C:, inserire „C:“ e confermare con „Enter“. Altrimenti, o successivamente, inserire:
cd C:\Program Files (x86)\LexCom\Common\Program\UpdateService
e confermare con „Enter“.
4. Quindi inserire:
updateservice.exe -install -autorun
5. ETKA Update Service è ora installato.
6. Riavviare il computer. Dopo non più di 12 minuti ETKA Update Manager effettuerà la verifica di nuove versioni del programma.

4) Problemi di sistema in ETKA Server/FatClient

1. Verificare che il server ETKA funzioni senza errori o che eventualmente sia in stallo. In quest'ultimo caso riavviare il server. Dopo non più di 12 minuti ETKA Update Manager effettuerà la verifica di nuove versioni del programma.
2. Verificare le credenziali di accesso ETKA sul server ETKA (Utente „serveradmin“). Per fare questo andare sulla scheda „ETKA“ in „ETKA Manutenzione“ > „Esegui“ e dopo l'avvio di ETKA, cliccare su „Manutenzione > „Impostazioni“ > „Identificativo Utente“. Verificare quindi la correttezza delle credenziali di accesso ETKA.