

## ETKA Update Manager - Probleemoplossing

Geachte dames en heren,

Dit document bevat een overzicht van de belangrijkste problemen die de werking van ETKA Update Manager nadelig kunnen beïnvloeden.

Als zich ook na toepassing van de oplossing een probleem blijft voordoen bij ETKA Update Manager, of als u ondersteuning nodig heeft, kunt u per e-mail ([service@lexcom.de](mailto:service@lexcom.de)) contact opnemen met onze klantenservice.

**Belangrijk!** Voordat u de probleemoplossing start, dient u uw werkstationcomputer op te starten en gedurende tenminste twee uur te laten draaien. Dit biedt ETKA Update Manager de mogelijkheid om te zoeken naar programma-updates en deze te installeren.

### 1) Onder het ETKA Update Manager-pad is geen ETKA Update Manager-bestand aanwezig

---

1. Open het pad  
"C:\ProgramData\Lexcom\Common\Program\UpdateManager\".  
Als dit pad niet bestaat, opent u het pad  
"C:\Program Files (x86)\LexCom\Common\Program\UpdateManager\"
2. Als zich daar geen bestand met de naam "UpdateManager.exe" bevindt, dient u dit bestand vanaf een functionerend werkstation naar een van deze paden te kopiëren, of contact op te nemen met de klantenservice van LexCom.
3. Start uw systeem opnieuw op. Uiterlijk na 12 minuten controleert ETKA Update Manager opnieuw of nieuwe programmaversies aanwezig zijn.

### 2) Controleer het pad van ETKA Update Manager in de Windows Taakplanner

---

**Let op:** Als u niet voldoende rechten bezit voor het beheer van de Taakplanner, dient u contact op te nemen met uw systeembeheerder.

1. Open de Windows Taakplanner door in de zoekbalk van Windows "Taakplanner" in te voeren of bij LexCom-hardware op "Geautomatiseerde processen" > "ETKA Update Manager" te klikken.
2. Klik in de Taakplanner links op "Taakplannerbibliotheek" > "LexCom".
3. Controleer voor de taak "ETKA Update Manager" het resultaat van de laatste uitvoering. Deze melding is te vinden als kolom in de takenlijst. Als hier de melding aanwezig is dat het systeem het opgegeven bestand of pad niet kan vinden, moet het bestandspad worden aangepast.

4. Klik met de rechtermuisknop op de taak “**ETKA Update Manager**” en kies “**Eigenschappen**”. Klik in de tab “**Acties**” op “**Bewerken**” en voer het correcte pad in. Dit moet als volgt luiden:

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

of

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

Sluit alle vensters van de taak door op “**OK**” te klikken.

5. Om ETKA Update Manager nu te starten, dient u met de rechtermuisknop op de taak “**ETKA Update Manager**” te klikken en vervolgens “**Uitvoeren**” te kiezen. De taak wordt nu gestart.

### 3) ETKA Update Manager toont de foutmelding: „environment error: 4 <Update service niet aanwezig!>

---

1. Als deze foutmelding verschijnt, dient u zich als lokale beheerder aan te melden op uw computer.
2. Voer in de zoekbalk van Windows “**CMD**” in en start de opdrachtprompt.
3. Als u zich niet op C: bevindt, dient u eerst “**C:** ” in te voeren, en uw invoer te bevestigen met “**Enter**”. Voer anders of daarna in en bevestig met “**Enter**”:  
**cd C:\Program Files (x86)\LexCom\Common\Program\UpdateService**
4. Voer daarna in:  
**updateservice.exe -install -autorun**
5. De ETKA Update Service is nu geïnstalleerd.
6. Start uw systeem opnieuw op. Uiterlijk na 12 minuten controleert ETKA Update Manager opnieuw of nieuwe programmaversies aanwezig zijn.

### 4) Problemen bij ETKA-server/FatClient-systemen

---

1. Controleer of de ETKA-server correct functioneert of eventueel bevroren is. In het laatste geval dient de server opnieuw te worden gestart. Uiterlijk na 12 minuten controleert ETKA Update Manager opnieuw of nieuwe programmaversies aanwezig zijn.
2. Controleer de toegangsgegevens van ETKA op de ETKA-server (gebruiker “**serveradmin**”). Navigeer daartoe in de tab “**ETKA**” naar “**ETKA-dienstprogramma's**” > “**Uitvoeren**” en, zodra ETKA is gestart, naar “**Dienstprogramma's**” > “**Instellingen**” > “**Gebruikersidentificatie**”. Controleer of de toegangsgegevens van ETKA correct zijn.