

ETKA Update Manager - Resolução de problemas

Prezadas senhoras e senhores,

O presente documento fornece uma visão geral dos erros mais comuns que podem afetar o funcionamento do ETKA Update Manager.

Caso ocorram erros após a implementação das soluções no ETKA Update Manager ou caso necessite de apoio, contacte o nosso apoio ao cliente em service@lexcom.de.

Importante: Antes de iniciar a resolução de problemas, inicie o computador afetado no seu posto de trabalho e deixe-o a funcionar durante, pelo menos, duas horas. Isto permitir que o ETKA Update Manager localize e instale corretamente as atualizações do programa.

1) No caminho ETKA Update Manager não existe nenhum ficheiro ETKA Update Manager

1. Abra o caminho
„C:\ProgramData\Lexcom\Common\Program\UpdateManager“.
Se este caminho não existir, abra o caminho
„C:\Program Files (x86)\LexCom\Common\Program\UpdateManager“
2. Se aí não existir nenhum ficheiro com o nome "**UpdateManager.exe**", copie-o de um posto de trabalho em funcionamento para um destes caminhos ou contacte o serviço de apoio ao cliente da LexCom.
3. Reinicie o seu sistema. Após 12 minutos, o mais tardar, o ETKA Update Manager verifica novamente a existência de novas versões de programas.

2) Verifique o caminho do ETKA Update Manager no Planeamento de Tarefas do Windows

Nota: Se não possui direitos suficientes para gerir o planeamento de tarefas, contacte o administrador do seu sistema.

1. Abra o planeador de tarefas do Windows, inserindo "**Planeador de tarefas**" na Procura do Windows ou, para hardware LexCom, clicando em "**Processos Automatizados**" > "**ETKA Update Manager**".
2. No Planeador de Tarefas, clicar em "**Biblioteca de Planeamento de Tarefas**" > "**LexCom**".
3. Para a tarefa "**ETKA Update Manager**" verifique o resultado da última execução. Encontrará esta mensagem como uma coluna na lista de tarefas. Se existir a mensagem de que o sistema não consegue encontrar o ficheiro ou caminho especificado, ajustar o caminho do ficheiro.

Apoio ao cliente LexCom

4. Clicar com o botão direito do rato sobre a tarefa "**ETKA Update Manager**" e seleccione "**Propriedades**". No separador "**Ações**" clique em "**Editar**" e introduza o caminho correto. Este deve ser:

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

ou

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

Feche depois todas as janelas da tarefa com "**OK**".

5. Para iniciar o ETKA Update Manager agora, clique com o botão direito do rato sobre a tarefa "**ETKA Update Manager**" e seleccione "**Executar**". A tarefa é agora iniciada.

3) ETKA Update Manager Apresenta o erro: „environment error: 4 <Atualizar serviço não disponível!>”

1. Se este erro ocorrer, inicie a sessão no seu computador como administrador local.
2. Insira na Procura do Windows "**CMD**" e inicie a linha de comandos.
3. Se não estiver em C:, insira primeiro "**C:**" e confirme com "**Enter**". Insira de outra forma ou depois e confirme respetivamente com "**Enter**":
cd C:\Program Files (x86)\LexCom\Common\Program\UpdateService
4. Insira depois:
updateservice.exe -install -autorun
5. O Serviço de Atualização ETKA está agora instalado.
6. Reinicie o seu sistema. Após 12 minutos, o mais tardar. O ETKA Update Manager verifica novamente a existência de novas versões de programas.

4) Problemas com o servidor ETKA/Sistemas FatClient

1. Verificar se o servidor ETKA está a funcionar sem erros ou se possivelmente está congelado. Se assim for, reinicie-o. Após 12 minutos, o mais tardar, o ETKA Update Manager verifica novamente a existência de novas versões de programas.
2. Verificar os dados de acesso ETKA no servidor ETKA (utilizador "**serveradmin**"). Para o fazer, no separador "**ETKA**" navegue até aos "**Programas Utilitários ETKA**" > "**Executar**" e logo que o ETKA tenha iniciado, até "**Programas Utilitários**" > „**Configurações**" > "**Identificação do utilizador**". Verifique a exatidão dos dados de acesso ETKA.