

## ETKA Update Manager – Resolução de problemas

Prezadas senhoras e senhores,

Este documento fornece uma visão geral dos erros mais comuns que podem afetar a função do ETKA Update Manager.

Se ainda ocorrerem erros no ETKA Update Manager após a implementação das soluções ou se você precisar de suporte, entre em contato com nosso suporte ao cliente através de [ETKA@oic.com.br](mailto:ETKA@oic.com.br).

**Importante:** Antes de iniciar a solução de problemas, inicie sua estação de trabalho afetada e deixe-a em operação por, pelo menos, duas horas. Isto permitirá ao ETKA Update Manager localizar e instalar corretamente as atualizações do programa.

### 1) Sob o caminho ETKA Update Manager não existe nenhum arquivo ETKA Update Manager

1. Abra o caminho  
“C:\ProgramData\Lexcom\Common\Program\UpdateManager”.
2. Se este caminho não existir, abra o caminho  
“C:\Program Files (x86)\LexCom\Common\Program\UpdateManager”.
3. Se não houver um arquivo com o nome “**UpdateManager.exe**”, copie-o de uma estação de trabalho funcional para um desses caminhos ou entre em contato com o serviço de atendimento ao cliente da LexCom.
4. Reinicie seu sistema. Após 12 minutos, no máximo, o ETKA Update Manager verifica novamente se há novas versões do programa.

### 2) Verifique o caminho do ETKA Update Manager no Planejamento da tarefa do Windows

*Nota:* Se você não tiver direitos suficientes para administrar o Agendador de Tarefas, contate seu administrador de sistema.

1. Abra o Agendador de Tarefas do Windows, inserindo na Pesquisa do Windows “**Planejamento da tarefa**” ou, para hardware LexCom, clicando em “**Operações Automatizadas**” > “**ETKA Update Manager**”.
2. Agendador de Tarefas, clique em Biblioteca do Agendador de Tarefas “**LexCom**”.
3. Para a tarefa “**ETKA Update Manager**”, verifique o resultado da última execução. Você encontrará esta mensagem como uma coluna na lista de tarefas. Se houver aqui uma mensagem indicando que o sistema não consegue encontrar o arquivo ou caminho especificado, ajustar o caminho do arquivo.

Suporte ao cliente LexCom

4. Clique com o botão direito do mouse sobre a tarefa e selecione “**ETKA Update Manager**” “**Propriedades**”. Na guia “**Ações**” clique em “**Editar**” e digite 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**

Depois feche todas as janelas da tarefa com “**OK**”.

5. Para iniciar agora o ETKA Update Manager, clique com o botão direito do mouse sobre a tarefa “ETKA Update Manager” e selecione “**Executar**”. A tarefa será agora iniciada.

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

---

1. Se este erro ocorrer, faça o login em seu computador como administrador local.
2. Em Procura do Windows digite “**CMD**” e inicie o prompt de comando.
3. Se você não estiver em C:, primeiro digite “**C:**” e confirme com “**Enter**”. Digite além disso ou depois e confirme com “**Enter**”:  
**cd C:\Program Files (x86)\LexCom\Common\Program\UpdateService**
4. Em seguida, digite:  
**updateservice.exe -install -autorun**
5. O Serviço de Atualização ETKA está agora instalado.
6. Reinicie seu sistema. Após 12 minutos, no máximo, o ETKA Update Manager verifica novamente se há novas versões do programa.

### 4) Problemas com o servidor ETKA/Sistemas FatClient

---

1. Verifique se o servidor ETKA está funcionando sem erros ou se está possivelmente travado. Se for o caso, reinicie-o. Após 12 minutos, no máximo, o ETKA Update Manager verifica novamente se há novas versões do programa.
2. Verifique os dados de acesso ETKA no servidor ETKA (usuário “serveradmin”). Para isso, na guia “**ETKA**”, navegue para “**Utilitários ETKA**” > “**Executar**” e, uma vez que o ETKA tenha iniciado para “**Utilitários**” > “**Configurações**” > “**Identificação do usuário**”. Verifique se os dados de acesso ETKA estão corretos