

ETKA Update Manager – riešenie problémov

Vážené dámy a vážení páni,

tento dokument obsahuje prehľad najbežnejších chýb, ktoré môžu zhoršiť funkčnosť správcu aktualizácií ETKA Update Manager.

Ak sa aj po implementácii riešení v správcovi aktualizácií ETKA Update Manager vyskytnú chyby, alebo ak budete potrebovať podporu, kontaktujte náš zákaznícky servis na adrese service@lexcom.de.

Dôležité: Pred začatím riešenia problémov spustíte svoj pracovný počítač a nechajte ho zapnutý najmenej dve hodiny. Správca aktualizácií ETKA Update Manager tak bude môcť vyhľadať a nainštalovať aktualizácie programu.

1) Cesta do správcu aktualizácií ETKA Update Manager neobsahuje žiadny súbor správcu aktualizácií ETKA Update Manager

1. Otvorte cestu do správcu aktualizácií „C:\ProgramData\Lexcom\Common\Program\UpdateManager“.
Ak táto cesta neexistuje, otvorte cestu „C:\Program Files (x86)\LexCom\Common\Program\UpdateManager“
2. Ak neobsahuje žiadny súbor s názvom „UpdateManager.exe“, skopírujte ho z funkčnej pracovnej stanice do jednej z týchto ciest alebo kontaktujte zákaznícky servis LexCom.
3. Reštartujte systém. Najneskôr po 12 minútach vykoná správca aktualizácií ETKA Update Manager opakovanú kontrolu dostupnosti novej verzie programu.

2) Skontrolujte cestu do správcu aktualizácií ETKA Update Manager v Plánovači úloh OS Windows

Upozornenie: Ak nemáte dostatočné práva na správu Plánovača úloh, obráťte sa na svojho správcu systému.

1. Otvorte Plánovač úloh OS Windows zadáním „Plánovač úloh“ do poľa na vyhľadávanie OS Windows alebo v prípade hardvéru LexCom kliknutím na „Automatizované procesy“ > „ETKA Update Manager“.
2. V Plánovači úloh kliknite na ľavej strane na „Knižnica plánovača úloh“ > „LexCom“.
3. Skontrolujte výsledok posledného spustenia úlohy správcu aktualizácií „ETKA Update Manager“. Túto správu nájdete v stĺpci v zozname úloh. Ak sa tu objaví správa, že systém nemôže nájsť zadaný súbor alebo cestu, musíte upraviť cestu do súboru.

4. Pravým tlačidlom myši kliknite na úlohu správcu aktualizácií „**ETKA Update Manager**“ a vyberte možnosť „**Vlastnosti**“. Na karte „**Akcie**“ kliknite na „**Upraviť**“ a zadajte správnu cestu. Musí mať tvar:

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

alebo

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

Potom zatvorte všetky okná úlohy tlačidlom „**OK**“.

5. Ak chcete správcu aktualizácií ETKA Update Manager spustiť hneď, kliknite pravým tlačidlom myši na úlohu správcu aktualizácií „**ETKA Update Manager**“ a vyberte príkaz „**Spustiť**“. Úloha sa spustí.

3) Správca aktualizácií ETKA Update Manager zobrazuje chybu: „environment error: 4 <Aktualizačná služba nie je k dispozícii!>“

1. Ak sa zobrazí táto chyba, prihláste sa do svojho počítača ako miestny správca.
2. Zadajte „**CMD**“ do poľa na vyhľadávanie OS Windows a spustíte príkazový riadok.
3. Ak sa nenachádzate na partícii C: Najskôr zadajte „**C:**“ a zadanie potvrdíte tlačidlom „**Enter**“. Inak alebo neskôr zadajte nasledujúci reťazec a zadanie vždy potvrdíte tlačidlom „**Enter**“:
cd C:\Program Files (x86)\LexCom\Common\Program\UpdateService
4. Následne zadajte reťazec:
updateservice.exe -install -autorun
5. Aktualizačná služba ETKA je teraz nainštalovaná.
6. Reštartujte systém. Najneskôr po 12 minútach vykoná správca aktualizácií ETKA Update Manager opakovanú kontrolu dostupnosti novej verzie programu.

4) Problémy so serverom ETKA/systemami FatClient

1. Skontrolujte, či server ETKA beží bez chýb, alebo či nie je zamrznutý. V takom prípade ho reštartujte. Najneskôr po 12 minútach vykoná správca aktualizácií ETKA Update Manager opakovanú kontrolu dostupnosti novej verzie programu.
2. Skontrolujte ETKA – prístupové údaje na serveri ETKA (používateľ „**serveradmin**“). Na to prejdite na karte „**ETKA**“ na položku „**Služobné programy ETKA**“ > „**Spustiť**“ a hneď po spustení systému ETKA prejdite na položku „**Služobné programy**“ > „**Nastavenia**“ > „**Identifikácia používateľa**“. Skontrolujte správnosť ETKA – prístupových údajov.