

ETKA Update Manager – 故障排除

尊敬的客戶：

本文件介紹了可能會影響 ETKA Update Manager 功能的最常見的一些故障。

如果在執行相應措施後 ETKA Update Manager 仍然出現故障，或者您需要支援，請通過 service@lexcom.de 或電話 +49 (0) 89 547 15 111 聯絡我們的客戶支援部門。

重要： 在開始排除故障之前，請啟動相應的工位電腦，並使其運行至少兩個小時。藉此使 ETKA Update Manager 能夠正常搜索並安裝更新程式。

1) 在 ETKA Update Manager 路徑下不存在 ETKA Update Manager 文件

1. 打開路徑
「C:\ProgramData\Lexcom\Common\Program\UpdateManager\
如路徑不存在，請打開該路徑
「C:\Program Files (x86)\LexCom\Common\Program\UpdateManager\
2. 如果沒有名為「UpdateManager.exe」的文件，請從正常工作的工作站中將其複製到該路徑中，或聯絡 LexCom 的客戶服務部門。
3. 重啟系統。最遲 12 分鐘後，ETKA Update Manager 會再次檢查新程式版本。

2) 在 Windows 任務計劃程式中檢查 ETKA Update Manager 的路徑

提示： 如您沒有足夠的權限來管理任務計劃，請與系統管理員聯絡。

1. 通過在 Windows 搜索中輸入「任務計劃程式」來打開 Windows 任務計劃程式，使用 LexCom 硬體時，請單擊「自動化過程」>「ETKA Update Manager」。
2. 在左側區域的任務計劃器中，單擊「任務計劃資料庫」>「LexCom」。
3. 「ETKA Update Manager」檢查該任務上次運行的結果。您可以在任務列表列中找到此資訊。如果消息顯示系統找不到指定文件或路徑，則必須調整文件路徑。

4. 右鍵點擊任務「ETKA Update Manager」，選擇「屬性」。在「操作」索引標籤中點擊「編輯」，並輸入正確的路徑。必須為：

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

或

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

然後單擊「確定」關閉任務的所有窗口。

5. 為了能立即啟動 ETKA Update Manager，請右鍵單擊任務「ETKA Update Manager」，然後選擇「執行」。現在任務已開始。

3) ETKA Update Manager 顯示故障：„environment error: 4 <更新服務不存在！>

1. 如果出現此故障，請以本機管理員身份登入您的計算機。
2. 在 Windows 搜索中輸入「CMD」並啟動命令提示符。
3. 如果您不在 C 盤，請首先輸入「C:」並按下「Enter」確認。或之後進行輸入，並按下「Enter」確認：
cd C:\Program Files (x86)\LexCom\Common\Program\UpdateService
4. 之後輸入：
updateservice.exe -install -autorun
5. ETKA Update Service 現已完成安裝。
6. 重啟系統。最遲 12 分鐘後，ETKA Update Manager 再次檢查新程式版本。

4) ETKA 伺服器/複雜型用戶端系統的問題

1. 檢查 ETKA 伺服器是否能夠正常運行或是否已凍結。在此情形下，請重啟。最遲 12 分鐘後，ETKA Update Manager 再次檢查新程式版本。
2. 檢查 ETKA 伺服器上的 ETKA 登入數據（使用者「serveradmin」）。為此，請在「ETKA」索引標籤中導覽至「ETKA 服務中心」>「執行」，並在 ETKA 啟動後立即導覽至「服務中心」>「設置」>「使用者識別」。檢查 ETKA 登入數據的正確性。