

## ETKAmobile – Troubleshooting

Sehr geehrter ETKA User,

in diesem Dokument haben wir häufig auftretende Probleme bei der Inbetriebnahme von ETKAmobile sowie die entsprechenden Lösungen dafür aufgeführt.

Stellen Sie sicher, dass Sie zunächst alle in der ETKAmobile Inbetriebnahme-Anleitung genannten Schritte erledigt haben, bevor Sie fortfahren.

Sofern das Problem auch nach den im Folgenden beschriebenen Schritten besteht, oder Sie weitere Unterstützung benötigen, wenden Sie sich bitte an unseren Kundensupport per E-Mail an [etkamobile@lexcom.de](mailto:etkamobile@lexcom.de) oder rufen uns an unter der Telefonnr. **+49 (0) 89 547 15-111**.

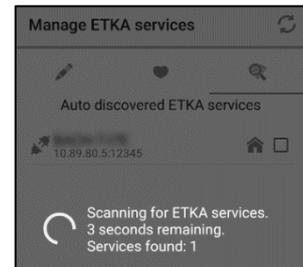
### 1) Checkliste für den ordnungsgemäßen Betrieb von ETKAmobile

- ✓ Sie besitzen mindestens eine markenspezifische ETKAmobile Lizenz. Die ETKAmobile Lizenz ist einem aktiven ETKA Benutzer zugewiesen und Sie verwenden diesen Benutzer zur Anmeldung in ETKAmobile.
- ✓ Sie haben ETKAmobile nach der Inbetriebnahme-Anleitung installiert.
- ✓ Sie haben an Ihrem Standort eine stabile Internet- oder WLAN-Verbindung mit ausreichender Signalstärke.
- ✓ Um Warenkörbe von ETKAmobile an ETKA zu übermitteln benötigt der ETKAmobile Benutzer die Benutzerrolle „**Besteller**“ in partslink24.
- ✓ Um eingehende Warenkörbe von ETKAmobile auf Ihrem ETKA System zu bearbeiten muss sowohl die Option „**NORA Materialschein bearbeiten**“ in den ETKA Einstellungen aktiviert als auch die Benutzerrolle „**Bestellannahme**“ in ETKAinfo zugewiesen sein.
- ✓ Prüfen sie, ob Ihr Betriebssystem ein Update benötigt, auch wenn es bereits den minimalen Systemvoraussetzungen von ETKAmobile entspricht.
- ✓ Die Verbindung mit dem ETKAmobile Service auf das ETKA System, um auf DMS-Funktionen zuzugreifen, ist optional. Das Gerät muss sich dabei im selben Netzwerk wie das ETKA System befinden.

### 2) Verbindungsprobleme mit dem optionalen ETKAmobile Service

**Hinweis:** Wenden Sie sich an Ihren IT-Administrator, wenn Sie bei den Schritten der Problemlösung Unterstützung benötigen.

**Problem:** Auto Discovery findet den ETKAmobile Service nicht oder es kann keine Verbindung hergestellt werden.



#### Mögliche Lösungen

- Überprüfen Sie, ob Ihr mobiles Endgerät Verbindung zum Netzwerk des ETKA Systems hat, z. B. per WLAN oder VPN Tunnel. Ein Ping vom mobilen Gerät zur IP-Adresse des ETKA Systems (und umgekehrt) sollte möglich sein. Für das Pinging können Sie eine App verwenden, zum Beispiel [Ping & DNS](#) unter Android oder [Ping - network utility](#) unter iOS. Die IP-Adresse des mobilen Geräts finden Sie in den Verbindungseinstellungen des Geräts.
- Broadcast-Nachrichten müssen im lokalen Netzwerk für die automatische Erkennung zugelassen werden.
- Starten Sie das mobile Gerät und den Rechner, auf dem der ETKAmobile Service läuft, neu.
- Prüfen Sie, ob die Firewall auf dem ETKA System konfiguriert ist, um die erforderlichen ETKAmobile Service-Ports zu öffnen. Konfigurierte Ports finden Sie in der Datei „ETMobile.ini“. Diese Datei befindet sich unter „C:\Program Files (x86)\ETKAmobile“. In der Datei suchen Sie nach:

**TCPPort** (inbound & outbound)

**BCASTPort** (inbound)

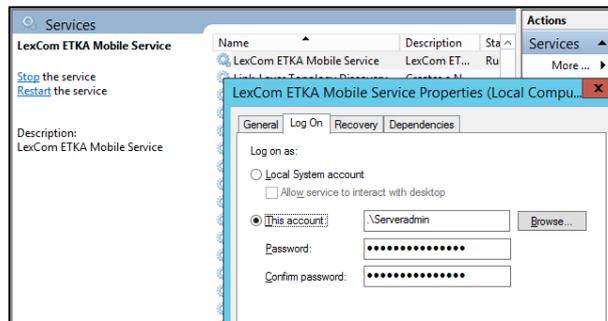
Alternativ versuchen Sie, die Firewall testweise vorübergehend zu deaktivieren.

- Wenn die Firewall korrekt konfiguriert ist, überprüfen Sie, ob ein Proxy oder ein Antivirus die Ports blockiert.

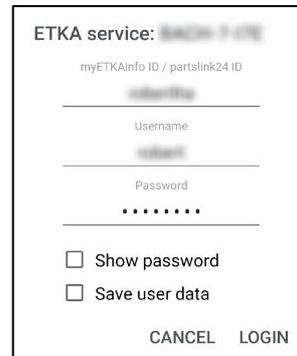
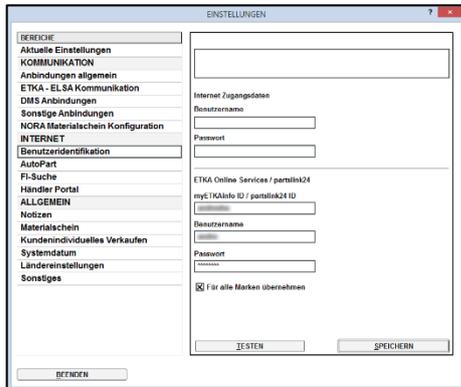
**Problem:** Verbindung mit dem ETKAmobile Service kann aufgebaut werden, aber Login-Prozedur schlägt fehl.

### Mögliche Lösungen

- ➔ Überprüfen Sie im Fenster Windows-Dienste des ETKA Systems, ob der Dienst „**LexCom ETKA Mobile Service**“ Administratorrechte hat (lokaler Admin-Benutzer / Passwort - wie bei der Anmeldung im ETKA System, das im Dienst „**Eigenschaften** > **Anmeldung**“ eingegeben wurde).



- ➔ Überprüfen Sie auf dem Gerät und dem ETKA System, ob die eingegebenen Benutzeranmeldeinformationen gültig sind. Falls nötig, erstellen Sie einen neuen Benutzer für ETKAmobile. Überprüfen Sie auch, ob der Benutzer eine gültige ETKAmobile Lizenz hat. Beachten Sie, dass ETKAmobile und das ETKA System die gleiche ETKAinfo ID, aber unterschiedliche Benutzer verwenden müssen



- ➔ Starten Sie das mobile Gerät und den Rechner, auf dem der ETKAmobile Service läuft, neu.

### 3) Datenprobleme

**Problem:** Per FI-Eingabe oder Auftragsnummer können im Direkteinstieg keine Fahrzeugdaten der erworbenen Marken abgerufen werden.

#### Mögliche Lösung

- ➔ Prüfen Sie, ob die FI-Abfrage am ETKA Arbeitsplatz funktioniert. Falls nicht, kontaktieren Sie den LexCom Kundensupport.
- ➔ Prüfen Sie auf „[www.etkainfo.com](http://www.etkainfo.com)“, ob dem ETKAmobile Benutzer die entsprechende Markenlizenz zugewiesen wurde.

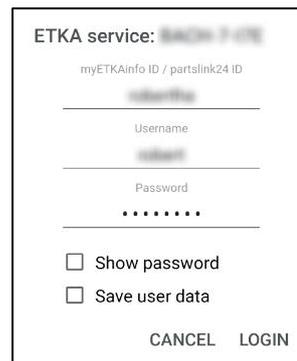
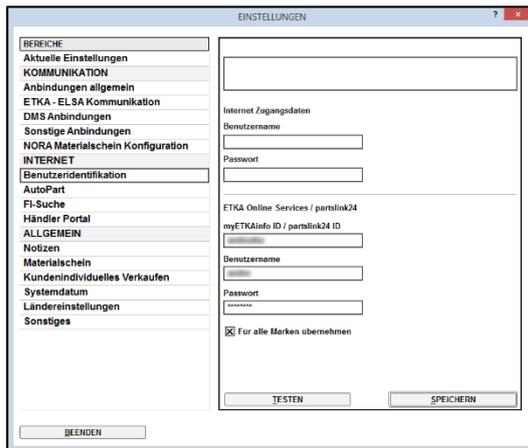
Benutzer- und Lizenzverwaltung <span style="float: right;">Hinzufügen</span>						
Filter	Volkswagen		ETKA/m	PET2		
Vorname	Nachname	Benutzername	Volkswagen 1/10	Audi 3/10	Seat 3/10	Škoda 3/10
Mobile	User	etkamobileuser	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		combox1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Michael	Mechanic	Michael	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- ➔ Falls keine Lizenzen verfügbar sind, erkundigen Sie sich beim LexCom Kundensupport, ob die erworbenen markenspezifischen Lizenzen zugewiesen wurden.
- ➔ Wenn auf dem ETKA System (bei FatClient oder DVD-Installation) nachträglich Marken installiert werden, muss auch der ETKAmobile Dienst neu installiert werden. Sonst werden diese Marken bei ETKAmobile nicht gefunden.

**Problem:** ETKAmobile zeigt keine Depot-/ Lagerbestände in Verbindung mit dem ETKAmobile Service.

### Mögliche Lösung

- ➔ Überprüfen Sie auf dem Gerät und dem ETKA System, ob die eingegebenen Benutzeranmeldeinformationen gültig sind. Falls nötig, erstellen Sie einen neuen Benutzer für ETKAmobile. Überprüfen Sie auch, ob der Benutzer eine gültige ETKAmobile Lizenz hat. Beachten Sie, dass ETKAmobile und das ETKA System die gleiche ETKAinfo ID, aber unterschiedliche Benutzer verwenden müssen



- ➔ Prüfen Sie, ob der Bestand am ETKA Arbeitsplatz abgefragt werden kann. Falls nicht, kontaktieren Sie den LexCom Kundensupport.
- ➔ Überprüfen Sie im Fenster Windows-Dienste des ETKA Systems, ob der Dienst „**LexCom ETKA Mobile Service**“ Administratorrechte hat (lokaler Admin-Benutzer / Passwort das im Dienst „**Eigenschaften > Anmeldung**“ eingegeben wurde).

