

## ETKAmobile – Resolución de problemas

Estimado/a usuario/a de ETKA:

En el presente documento indicamos problemas que surgen a menudo durante la puesta en servicio de la ETKAmobile y las soluciones correspondientes.

Asegúrese de que primero ha llevado a cabo todos los pasos mencionados en el manual de puesta en servicio de la ETKAmobile antes de continuar.

Si el problema persiste incluso después de llevar a cabo los pasos que se describen a continuación o usted precisa de apoyo, póngase en contacto con nuestra asistencia al cliente enviando un correo electrónico a [etkamobile@lexcom.de](mailto:etkamobile@lexcom.de) o llamándonos al número de teléfono **+49 (0) 89 547 15-111**.

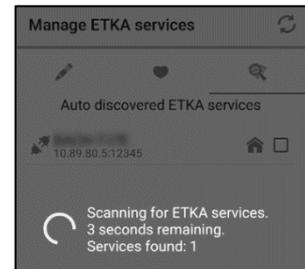
### 1) Lista de verificación para el funcionamiento correcto de ETKAmobile

- ✓ Posee al menos una licencia ETKAmobile específica para una marca.  
La licencia ETKAmobile está asignada a un usuario ETKA activo y usted utiliza este usuario para iniciar sesión en la ETKAmobile.
- ✓ Ha instalado ETKAmobile según el manual de puesta en servicio.
- ✓ En su ubicación tiene una conexión a internet o WLAN estable con una intensidad de señal suficiente.
- ✓ Para tramitar la cesta de la compra de ETKAmobile a ETKA el usuario de ETKAmobile requiere el rol de usuario «**Comitente**» en partslink24.
- ✓ Para procesar las cestas de la compra entrantes de la ETKAmobile en su sistema ETKA se deberá tener activada la opción «**Tratar ficha de material NORA**» en los ajustes de ETKA y tener asignado el rol de usuario «**Orderentry**» en ETKAinfo.
- ✓ Compruebe si su sistema operativo requiere una actualización, aun cuando ya cumpla con los requisitos mínimos del sistema de ETKAmobile.
- ✓ La conexión con el servicio ETKAmobile en el sistema ETKA para acceder a funciones DMS es opcional. El dispositivo se debe encontrar en la misma red que el sistema ETKA.

### 2) Problemas de conexión con el servicio ETKAmobile opcional

**Nota:** Póngase en contacto con su administrador de TI si precisa de apoyo en los pasos para la solución de problemas.

**Problema:** Auto Discovery no encuentra el servicio ETKAmobile o no se puede establecer una conexión.



#### Posibles soluciones

- ➔ Compruebe si su terminal móvil tiene conexión a la red del sistema ETKA, por ejemplo, por medio de la WLAN o el túnel VPN. Debe ser posible un ping del dispositivo móvil a la dirección IP del sistema ETKA (y viceversa). Para hacer ping se puede utilizar una aplicación, por ejemplo, [Ping & DNS](#) en Android o [Ping - network utility](#) en iOS. Encontrará la dirección IP del dispositivo móvil en los ajustes de conexión del dispositivo.
- ➔ Los mensajes de difusión deben habilitarse en la red local para la detección automática.
- ➔ Reinicie el dispositivo móvil y el ordenador en el que se ejecuta el servicio ETKAmobile.
- ➔ Compruebe si está configurado el firewall en el sistema ETKA para abrir los puertos del servicio ETKAmobile necesarios. Encontrará los puertos configurado en el archivo «ETMobile.ini». Este archivo se encuentra en «C:\Program Files (x86)\ETKAmobile». Busque en el archivo:

**TCPPort** (inbound & outbound)

**BCASTPort** (inbound)

De forma alternativa, intente desactivar temporalmente el firewall a modo de comprobación.

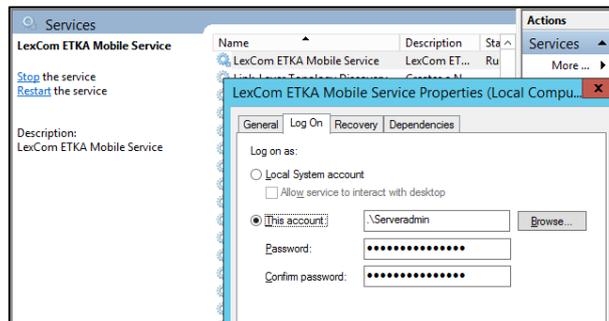
- ➔ Si el firewall está configurado correctamente, compruebe si un proxy o un antivirus bloquean los puertos.

```
[MAIN]
TCPPort=12345
BCASTPort=7654
DebugModus=0
DebugFile=%INSTALL_PATH%\GetEtData.log
NotEncoded=0
EtkIni=C:\ETKA\PROG\ETKA_VW.ini
HgPics=C:\Program Files (x86)\ETKAmobile\HgPics
Temp=C:\Program Files (x86)\ETKAmobile\Temp
Data=C:\Program Files (x86)\ETKAmobile\Data
```

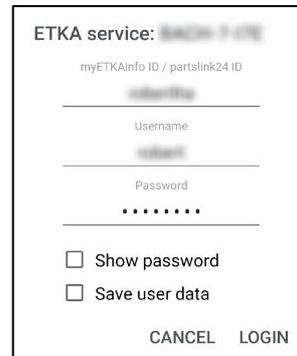
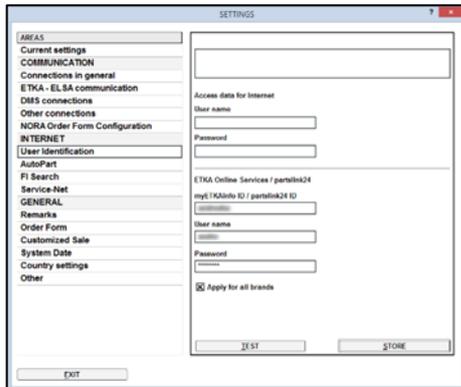
**Problema:** Se puede establecer la conexión con el servicio ETKAmobile, pero se produce un fallo durante el procedimiento de inicio de sesión.

### Posibles soluciones

- ➔ En la ventana de servicios de Windows del sistema ETKA, compruebe si el servicio «**LexCom ETKA Mobile Service**» tiene derechos de administrador (usuario de administración local/contraseña, como en el inicio de sesión en el sistema ETKA que se introdujo en el servicio «**Propiedades > Inicio de sesión**»).



- ➔ Compruebe si la información introducida para el inicio de sesión del usuario es válida en el dispositivo y en el sistema ETKA. Si fuera necesario, cree un nuevo usuario para ETKAmobile. Compruebe también si el usuario posee una licencia ETKAmobile válida. Observe que la ETKAmobile y el sistema ETKA tienen la misma ID de ETKAinfo, pero que se deben utilizar usuarios diferentes.



- ➔ Reinicie el dispositivo móvil y el ordenador en el que se ejecuta el servicio ETKAmobile.

### 3) Problemas de datos

---

**Problema:** Al introducir la identificación del vehículo o el número de pedido no se pueden acceder a los datos del vehículo de la marca adquirida en el acceso directo.

#### Posible solución

- Compruebe si la consulta de la identificación del vehículo funciona en el puesto de trabajo ETKA. Si no lo hiciese, póngase en contacto con la asistencia al cliente LexCom.
- Compruebe en «[www.etkainfo.com](http://www.etkainfo.com)» si el usuario ETKAmobile tiene asignada la licencia de marca correspondiente.

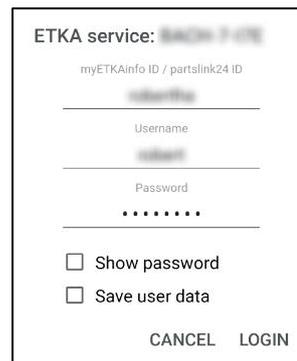
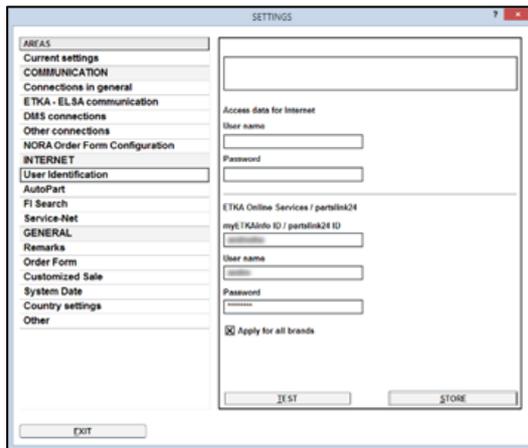
User- and licence-administration							Add
Filter	Volkswagen	ETKA/m	PET2				
First Name	Last Name	User Name	Volkswagen 1/10	Audi 3/10	Seat 3/10	Škoda 3/10	
Mobile	User	etkamobileuser	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" 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"/>	

- Si no hubiese licencias disponibles, solicite a la asistencia al cliente LexCom que le informe sobre si se han asignado las licencias específicas para la marca adquiridas.
  - Si en el sistema ETKA (en FatClient o instalación de DVD) se instalan posteriormente marcas, el servicio ETKAmobile también se debe reinstalar. De lo contrario no se encontrarán estas marcas en la ETKAmobile.
-

**Problema:** ETKAmobile no muestra las existencias de depósito/almacén relacionadas con el servicio ETKAmobile.

### Posible solución

- ➔ Compruebe si la información introducida para el inicio de sesión del usuario es válida en el dispositivo y en el sistema ETKA. Si fuera necesario, cree un nuevo usuario para ETKAmobile. Compruebe también si el usuario posee una licencia ETKAmobile válida. Observe que la ETKAmobile y el sistema ETKA tienen la misma ID de ETKAinfo, pero que se deben utilizar usuarios diferentes.



- ➔ Compruebe si se pueden consultar las existencias en el puesto de trabajo ETKA. Si no lo hiciese, póngase en contacto con la asistencia al cliente LexCom.
- ➔ En la ventana de servicios de Windows del sistema ETKA, compruebe si el servicio «**LexCom ETKA Mobile Service**» tiene derechos de administrador (usuario de administración local/contraseña que se introdujo en el servicio «**Propiedades > Inicio de sesión**»).

