

ETKAmobile – Dépannage

Chère utilisatrice, cher utilisateur ETKA,

Nous avons rassemblé dans ce document des problèmes survenant fréquemment lors de la mise en service d'ETKAmobile ainsi que les solutions respectives.

Assurez-vous que vous avez dans un premier temps réalisé toutes les étapes mentionnées dans le manuel de mise en service d'ETKAmobile avant de poursuivre.

Si le problème persiste après avoir effectué les étapes décrites ci-dessous ou si vous avez besoin d'aide supplémentaire, veuillez contacter notre assistance clientèle par e-mail à l'adresse etkamobile@lexcom.de ou par téléphone au numéro **+49 (0) 89 547 15-111**.

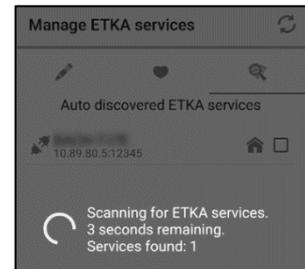
1) Liste de contrôle pour le fonctionnement correct d'ETKAmobile

- ✓ Vous possédez au moins une licence ETKAmobile spécifique à la marque.
La licence ETKAmobile est affectée à un utilisateur ETKA actif et vous vous servez de cet utilisateur pour vous connecter à ETKAmobile.
- ✓ Vous avez installé ETKAmobile conformément au manuel de mise en service.
- ✓ Vous disposez sur votre site d'une connexion Internet ou Wi-Fi stable avec un signal d'une puissance suffisante.
- ✓ Afin de transmettre des paniers d'ETKAmobile à ETKA, l'utilisateur ETKAmobile a besoin du rôle d'utilisateur « **Acheteur** » dans partslink24.
- ✓ Afin de traiter des paniers entrants d'ETKAmobile dans votre système ETKA, l'option « **Traiter le bon de matériel NORA** » doit être activée dans les paramètres d'ETKA et le rôle d'utilisateur « **Orderentry** » doit être attribué dans ETKAinfo.
- ✓ Vérifiez si votre système d'exploitation a besoin d'une mise à jour, même si ce dernier est déjà conforme à la configuration système minimale d'ETKAmobile.
- ✓ La connexion au service ETKAmobile sur le système ETKA afin d'accéder aux fonctions DMS est optionnelle. Pour cela, l'appareil doit se trouver dans le même réseau que le système ETKA.

2) Problèmes de connexion avec le service ETKAmobile optionnel

Remarque : contactez votre administrateur informatique si vous avez besoin d'aide lors des étapes de dépannage.

Problème : Auto Discovery ne trouve pas le service ETKAmobile ou aucune connexion ne peut être établie.



Solutions possibles

- Vérifiez si votre appareil mobile dispose d'une connexion au réseau du système ETKA, p. ex. par Wi-Fi ou au moyen d'un tunnel VPN. Un ping de l'appareil mobile vers l'adresse IP du système ETKA (et inversement) devrait être possible. Pour procéder au ping, vous pouvez utiliser une application, par exemple [Ping & DNS](#) sous Android ou [Ping - network utility](#) sous iOS. Vous trouverez l'adresse IP de l'appareil mobile dans les paramètres de connexion de l'appareil.
- Les messages diffusés doivent être autorisés sur le réseau local pour la détection automatique.
- Redémarrez l'appareil mobile et l'ordinateur sur lequel le service ETKAmobile fonctionne.
- Vérifiez si le pare-feu est configuré sur le système ETKA afin d'ouvrir les ports requis du service ETKAmobile. Vous trouvez les ports configurés dans le fichier « **ETMobile.ini** ». Ce fichier se trouve ici : **C:\Program Files (x86)\ETKAmobile**. Dans le fichier, veuillez rechercher :

TCPPort (entrée & sortie)

BCASTPort (entrée)

En guise d'alternative, essayez de désactiver provisoirement le pare-feu à des fins de test.

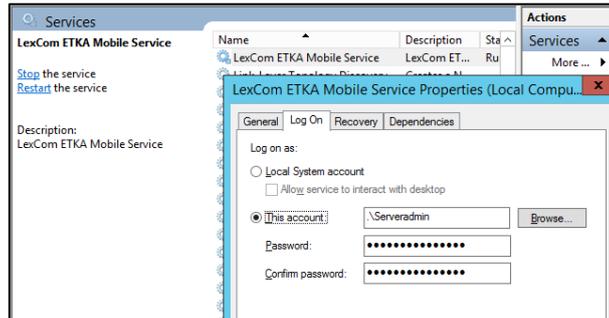
- Si le pare-feu est configuré correctement, vérifiez si un proxy ou un programme antivirus bloquent les ports.

```
[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
```

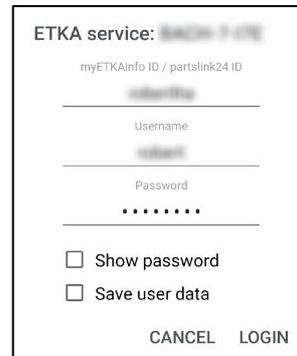
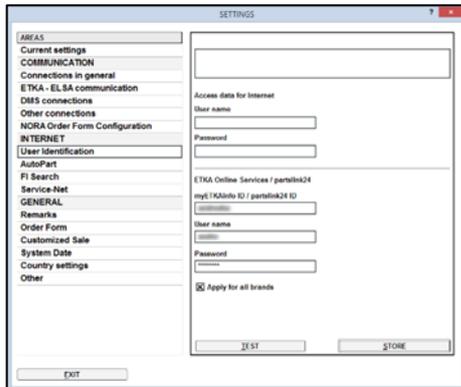
Problème : la connexion avec le service ETKAmobile peut être établie, mais la procédure de login échoue.

Solutions possibles

- ➔ Dans la fenêtre de services Windows du système ETKA, vérifiez si le service « **LexCom ETKA Mobile Service** » dispose de droits d'administrateur (utilisateur administrateur local / mot de passe – comme lors de la connexion au système ETKA – qui a été saisi dans le service « **Propriétés > Connexion** »).



- ➔ Sur l'appareil et dans le système ETKA, vérifiez si les informations de connexion de l'utilisateur saisies sont valides. Si nécessaire, créez un nouvel utilisateur pour ETKAmobile. Vérifiez également si l'utilisateur dispose d'une licence ETKAmobile valide. Veuillez noter qu'ETKAmobile et le système ETKA doivent utiliser le même identifiant ETKAinfo, mais différents utilisateurs.



- ➔ Redémarrez l'appareil mobile et l'ordinateur sur lequel le service ETKAmobile fonctionne.

3) Problèmes de données

Problème : via saisie FI ou n° de commande, aucune donnée de véhicule des marques acquises ne peut être consultée en accès direct.

Solution possible

- Vérifiez si la requête FI fonctionne sur le poste de travail ETKA. Si ce n'est pas le cas, contactez l'assistance clientèle LexCom.
- Vérifiez sur « www.etkainfo.com » si la licence de marque correspondante a bien été affectée à l'utilisateur ETKAmobile.

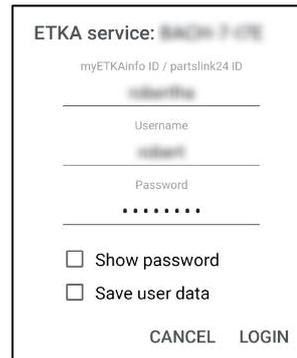
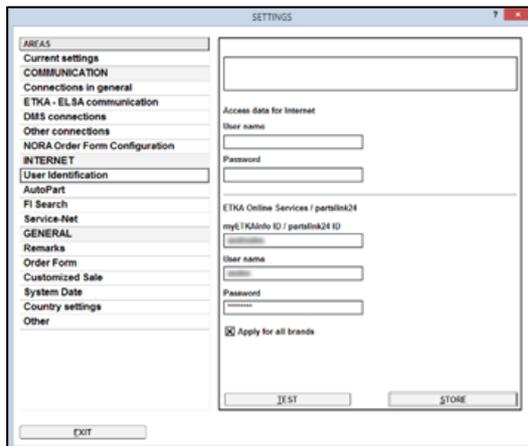
User- and licence-administration							Add
Filter	Volkswagen		ETKA/m	PET2			
First Name	Last Name	User Name	Volkswagen 1/10	Audi 3/10	Seat 3/10	Škoda 3/10	
Mobile	User	etkamobileuser	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" 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 aucune licence n'est disponible, informez-vous auprès de l'assistance clientèle LexCom si les licences spécifiques aux marques acquises ont bien été attribuées.
- Si des marques sont installées ultérieurement sur le système ETKA (avec FatClient ou installation DVD), le service ETKAmobile doit également être réinstallé. Sinon, ces marques ne seront pas trouvées sur ETKAmobile.

Problème : ETKAmobile n'affiche aucun stock en relation avec le service ETKAmobile.

Solution possible

- Sur l'appareil et dans le système ETKA, vérifiez si les informations de connexion de l'utilisateur saisies sont valides. Si nécessaire, créez un nouvel utilisateur pour ETKAmobile. Vérifiez également si l'utilisateur dispose d'une licence ETKAmobile valide. Veuillez noter qu'ETKAmobile et le système ETKA doivent utiliser le même identifiant ETKAinfo, mais différents utilisateurs.



- Vérifiez si les stocks peuvent être interrogés sur le poste de travail ETKA. Si ce n'est pas le cas, contactez l'assistance clientèle LexCom.
- Dans la fenêtre de services Windows du système ETKA, vérifiez si le service « **LexCom ETKA Mobile Service** » dispose de droits d'administrateur (utilisateur administrateur local / mot de passe qui a été saisi dans le service « **Propriétés > Connexion** »).

