

ETKAmobile – hibaelhárítás

Tisztelt ETKA Felhasználó!

Ebben a dokumentumban ismertetjük az ETKAmobile üzembe helyezése közben gyakran felmerülő problémákat, valamint ezek megfelelő megoldásait.

A folytatás előtt először győződjön meg arról, hogy az ETKAmobile üzembe helyezési útmutatójában szereplő valamennyi lépést elvégezte-e.

Amennyiben a probléma az alább ismertetett lépéseket követően is fennáll, vagy ha további támogatásra lenne szüksége, forduljon ügyfélszolgálatunkhoz e-mailben az etkamobile@lexcom.de e-mail-címen, vagy hívja a következő telefonszámot: **+49 (0) 89 547 15-111.**

1) Ellenőrzési lista az ETKAmobile előírás szerű üzemeltetéséhez

- ✓ Rendelkezik legalább egy márkaszpecifikus ETKAmobile licenccel.
Az ETKAmobile licenc hozzá van rendelve egy aktív ETKA felhasználóhoz, és Ön ezt a felhasználót használja az ETKAmobile alkalmazásba történő bejelentkezéshez.
- ✓ Az ETKAmobile telepítése az üzembe helyezési útmutató szerint történt.
- ✓ A telepítés helyén rendelkezésre áll egy stabil, megfelelő jelerősségű internet- vagy Wi-Fi-kapcsolat.
- ✓ A bevásárlókosarak ETKAmobile alkalmazásból az ETKA-ba való átadásához az ETKAmobile-felhasználónak „**Megrendelő**” szerepkörrel kell rendelkeznie a partslink24 portálon.
- ✓ Ahhoz, hogy az ETKAmobile bejövő bevásárlókosarait szerkeszteni lehessen az Ön ETKA rendszerében, egyrészt aktiválni kell „**A NORA anyagjegy feldolgozása**” lehetőséget az ETKA beállításokban, másrészt aktiválni kell a „**Orderentry**” szerepkört az ETKAinfóban.
- ✓ Ellenőrizze, hogy kell-e frissíteni az operációs rendszert, még ha az meg is felel az ETKAmobile által támasztott minimális rendszerkövetelményeknek.
- ✓ Az ETKAmobile Service alkalmazás kapcsolódása az ETKA rendszerhez a DMS-funkciók elérése érdekében opcionális. Ekkor azonban a készüléknek ugyanabban a hálózatban kell lennie, mint az ETKA rendszernek.

2) Kapcsolódási probléma az opcionális ETKAmobile Service alkalmazással

Megjegyzés: forduljon az IT-rendszergazdához, ha a probléma megoldása közben támogatásra lenne szüksége.

Probléma: az Auto Discovery nem találja az ETKAmobile Service alkalmazást vagy nem tud kapcsolatot létesíteni.

Lehetséges megoldások

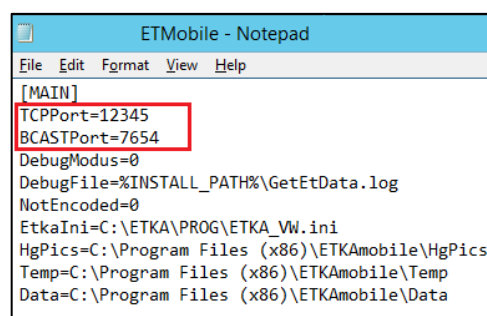
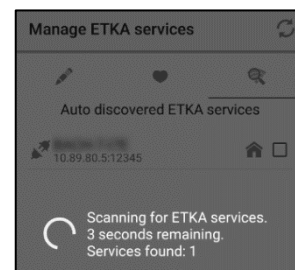
- Ellenőrizze, hogy mobilkészülékének van-e kapcsolata az ETKA rendszer hálózatával, pl. Wi-Fi-n vagy VPN-en keresztül. Ping jel küldhető kell legyen a mobilkészülékről az ETKA rendszerhez és viszont. A pingeléshez használhat alkalmazást is, például a [Ping & DNS](#) alkalmazást Android, illetve a [Ping - network utility](#) alkalmazást iOS alatt. A mobilkészülék IP-címe a készülék csatlakozási beállításában található.
- Az automatikus azonosításhoz a broadcast üzeneteket a helyi hálózatban engedélyezni kell.
- Indítsa újra a mobilkészüléket és azt a számítógépet, amelyen az ETKAmobile fut.
- Ellenőrizze, hogy az ETKA rendszeren a tűzfal úgy van-e konfigurálva, hogy a szükséges ETKAmobile Service portok nyitva legyenek. A beállított portok az „ETMobile.ini” fájlban találhatóak. A fájl elérési útja: „C:\Program Files (x86)\ETKAmobile”. A fájlban keresse meg a következőket:

TCPPort (bejövő és kimenő)

BCASTPort (bejövő)

Másik lehetőségként kipróbálás céljából átmenetileg kapcsolja ki a tűzfalat.

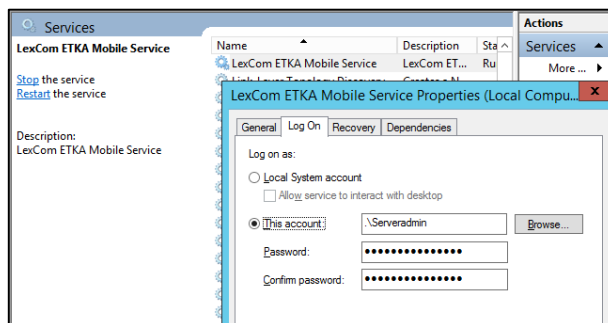
- Ha a tűzfal megfelelően van konfigurálva, akkor ellenőrizze, hogy egy proxy vagy egy vírusirtó program nem blokkolja-e a portokat.



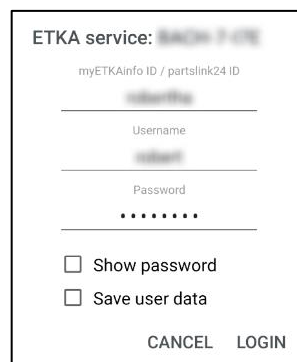
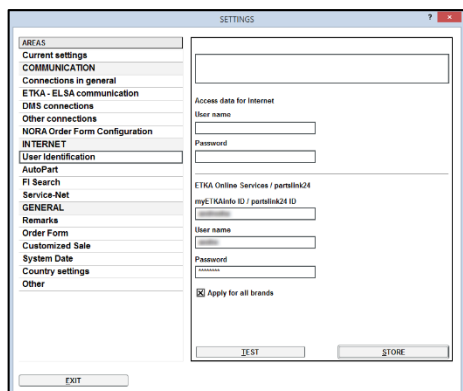
Probléma: a kapcsolat létrehozható az ETKAmobile Service alkalmazással, de a bejelentkezési eljárás sikertelen.

Lehetséges megoldások

- ➔ Az ETKA rendszer Windows-szolgáltatások ablakában ellenőrizze, hogy a „**LexCom ETKA Mobile Service**” szolgáltatás rendelkezik-e adminisztrátori jogosultságokkal (helyi admin-felhasználó/jelszó – mint az ETKA rendszerbe történő bejelentkezéskor, amely a „**Tulajdonságok > Bejelentkezés**” lapon lett megadva).



- ➔ A készüléken és az ETKA rendszerben ellenőrizze, hogy a megadott felhasználói bejelentkezési adatok érvényesek-e. Szükség esetén hozzon létre egy új felhasználót az ETKAmobile alkalmazáshoz. Ellenőrizze azt is, hogy a felhasználónak van-e érvényes ETKAmobile licence. Vegye figyelembe, hogy az ETKAmobile és az ETKA rendszer ugyanazzal az ETKAinfo azonosítóval rendelkezik, de azokat különböző felhasználóknak kell használniuk



- ➔ Indítsa újra a mobilkészüléket és azt a számítógépet, amelyen az ETKAmobile fut.

3) Adatproblémák

Probléma: az alvázszám vagy megbízásszám megadásával közvetlen belépéskor a megadott márkák járműadatait nem lehet lehívni.

Lehetséges megoldás

- Ellenőrizze, hogy az alvázszám-lekérdezés működik-e az ETKA-munkahelyen. Ha nem, akkor lépjen kapcsolatba a LexCom ügyféltámogatással.
- A „www.etkainfo.com” webhelyen ellenőrizze, hogy az ETKAmobile felhasználóhoz a megfelelő márkalicenc van-e hozzárendelve.

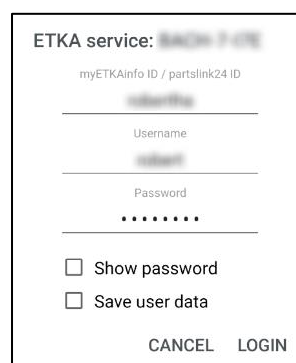
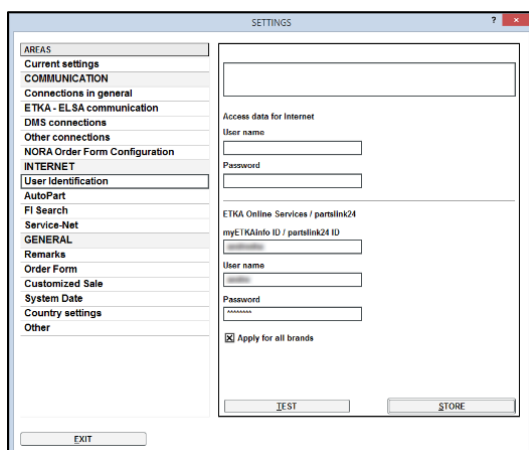
User- and licence-administration							Add
Filter	Volkswagen		ETKA/m	PET2			
First Name	Last Name	User Name	Volkswagen 1/10	Audi 3/10	Seat 3/10	Škoda 3/10	
Mobile	User	etkamobileuser	☒	☒	☒	☒	
		combox1	☐	☐	☐	☐	
Michael	Mechanic	Michael	☐	☐	☐	☐	

- Ha nem találhatók licencek, akkor érdeklődjön a LexCom ügyféltámogatásnál, hogy a megadott márkaspecifikus licencek hozzárendelhetők-e.
- Ha az ETKA rendszerre (vastagkliens vagy DVD-lemezes telepítés esetén) utólag telepítenek márkákat, akkor az ETKAmobile szolgáltatást is újra kell telepíteni. Ellenkező esetben ezek a márkák nem lesznek megtalálhatók az ETKAmobile alkalmazásban.

Probléma: az ETKAmobile nem mutat raktár-/készletállapotokat az ETKAmobile Service kapcsolatban.

Lehetséges megoldás

- ➔ A készüléken és az ETKA rendszerben ellenőrizze, hogy a megadott felhasználói bejelentkezési adatok érvényesek-e. Szükség esetén hozzon létre egy új felhasználót az ETKAmobile alkalmazáshoz. Ellenőrizze azt is, hogy a felhasználónak van-e érvényes ETKAmobile licence. Vegye figyelembe, hogy az ETKAmobile és az ETKA rendszer ugyanazzal az ETKAinfo azonosítóval rendelkezik, de azokat különböző felhasználóknak kell használniuk



- ➔ Ellenőrizze, hogy lekérdezhető-e az állapot az ETKA munkahelyen. Ha nem, akkor lépjen kapcsolatba a LexCom ügyféltámogatással.
- ➔ Az ETKA rendszer Windows-szolgáltatások ablakában ellenőrizze, hogy a „**LexCom ETKA Mobile Service**” szolgáltatás rendelkezik-e adminisztrátori jogosultságokkal (helyi admin-felhasználó/jelszó, amely a „**Tulajdonságok > Bejelentkezés**” lapon lett megadva).

