

ETKAmobile – rozwiązywanie problemów

Szanowny użytkowniku systemu ETKA,

w tym dokumencie zostały wyszczególnione często występujące problemy związane z uruchomieniem aplikacji ETKAmobile oraz ich rozwiązania.

Przed kontynuowaniem działań należy upewnić się, że najpierw wykonano wszystkie kroki określone w instrukcji uruchomienia aplikacji ETKAmobile.

Jeżeli problem będzie występował także po wykonaniu kroków opisanych dalej, lub też zaistnieje konieczność udzielenia dalszego wsparcia, skontaktuj się z naszym działem obsługi klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej etkamobile@lexcom.de lub zadzwoń do nas pod numer **+49 89 547 15-111**.

1) Lista kontrolna prawidłowego użytkowania aplikacji ETKAmobile

- ✓ Posiadasz co najmniej jedną specyficzną dla marki licencję ETKAmobile.
Licencja ETKAmobile przydzielona jest aktywnemu użytkownikowi ETKA, za pomocą którego danych logujesz się w aplikacji ETKAmobile.
- ✓ Aplikacja ETKAmobile została zainstalowana zgodnie z instrukcją uruchomienia.
- ✓ Dysponujesz stabilnym łączem internetowym lub WLAN o wystarczającej sile sygnału.
- ✓ Do przekazywania koszyków z ETKAmobile do ETKA użytkownikowi ETKAmobile w partslink24 musi zostać przydzielona rola „**Kleint**”.
- ✓ Aby możliwe było przetwarzanie koszyków ETKAmobile w Twoim systemie ETKA, należy aktywować opcję „**Edytuj arkusz materiałowy NORA**” w ustawieniach ETKA oraz przydzielić rolę użytkownika „**Orderentry**” w ETKAinfo.
- ✓ Sprawdź, czy system operacyjny nie wymaga aktualizacji, nawet jeżeli już spełnia on minimalne wymagania systemowe ETKAmobile.
- ✓ Połączenie z ETKAmobile Service w systemie ETKA ustanawiane w celu uzyskania dostępu do funkcji DMS jest opcjonalne. Urządzenie musi znajdować się w tej samej sieci co system ETKA.

2) Problemy z połączeniem w opcjonalnej usłudze ETKAmobile Service

Wskazówka: Jeżeli potrzebujesz wsparcia podczas realizacji kroków instrukcji rozwiązywania problemów, zwróć się do swojego administratora systemu IT.

Problem: Auto Discovery nie znajduje ETKAmobile Service lub nie można ustawić połączenia.

Możliwe rozwiązania

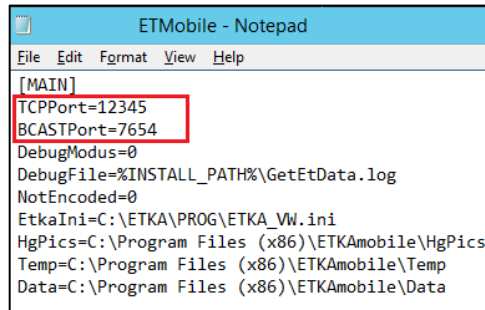
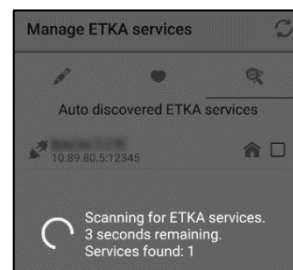
- ➔ Sprawdź, czy Twoje mobilne urządzenie końcowe posiada połączenie z siecią systemu ETKA, np. przez WLAN lub tunel VPN. Powinno być możliwe wykonanie polecenia ping z urządzenia mobilnego do adresu IP systemu ETKA (i odwrotnie). Do pingowania można użyć aplikacji, np. [Ping & DNS](#) dla systemu Android lub [Ping - network utility](#) dla systemu iOS. Adres IP urządzenia mobilnego znajdziesz w ustawieniach połączenia urządzenia.
- ➔ W sieci lokalnej należy zezwolić na automatyczne wykrywanie wiadomości broadcast.
- ➔ Zrestartuj urządzenie mobilne oraz komputer, na którym uruchomiono ETKAmobile Service.
- ➔ Sprawdź, czy konfiguracja firewalla w systemie ETKA umożliwia otwieranie wymaganych portów ETKAmobile Service. Informacje o skonfigurowanych portach znajdziesz w pliku „ETMobile.ini”. Plik ten znajduje się w lokalizacji „C:\Program Files (x86)\ETKAmobile”. W pliku poszukaj:

TCPPort (przychodzące oraz wychodzące)

BCASTPort (przychodzące)

Możesz również spróbować chwilowo dezaktywować firewall.

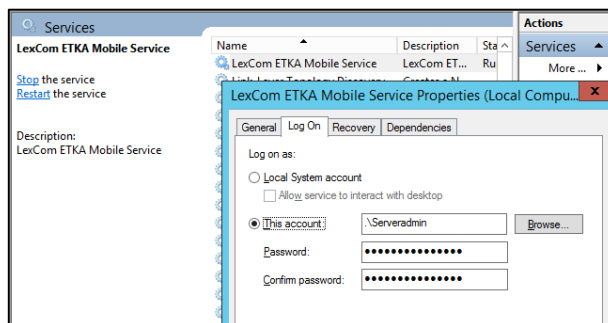
- ➔ Jeżeli firewall jest skonfigurowany prawidłowo sprawdź, czy portów nie blokuje proxy lub program antywirusowy.



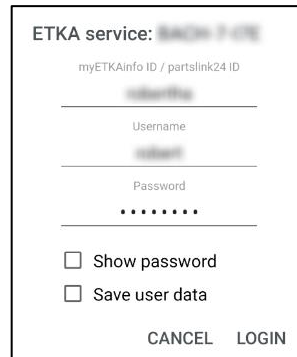
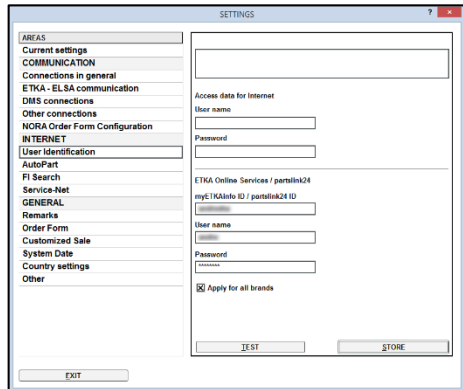
Problem: Połączenie z ETKAmobile Service jest możliwe, ale logowanie kończy się niepowodzeniem.

Możliwe rozwiązania

- ➔ W oknie usług Windows systemu ETKA sprawdź, czy usługa „**LexCom ETKA Mobile Service**” ma uprawnienia administratora (lokalny użytkownik-administrator / hasło – jak dla logowania w systemie ETKA, takie jak wprowadzone w usłudze „**Właściwości > Logowanie**”.



- ➔ Sprawdź, czy informacje logowania użytkownika wprowadzone w urządzeniu oraz systemie ETKA są aktualne. Jeżeli będzie to konieczne, utwórz nowego użytkownika ETKAmobile. Sprawdź również, czy użytkownik posiada ważną licencję ETKAmobile. Zwróć uwagę na to, że ETKAmobile oraz system ETKA muszą używać tego samego ETKAinfo ID, ale różnych danych użytkowników



- ➔ Zrestartuj urządzenie mobilne oraz komputer, na którym uruchomiono ETKAmobile Service.

3) Problemy związane z danymi

Problem: W wyszukiwaniu bezpośrednim po wprowadzeniu numeru VIN lub numeru zlecenia nie można uzyskać parametrów pojazdów zakupionych marek.

Możliwe rozwiązanie

- Sprawdź, czy zapytanie o VIN działa na stacji roboczej ETKA. Jeżeli nie, skontaktuj się z naszym działem obsługi klienta.
- Sprawdź na „www.etkainfo.com”, czy użytkownikowi ETKAmobile przydzielono odpowiednią licencję marki.

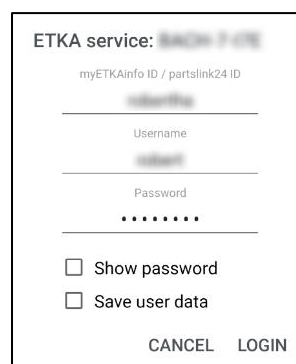
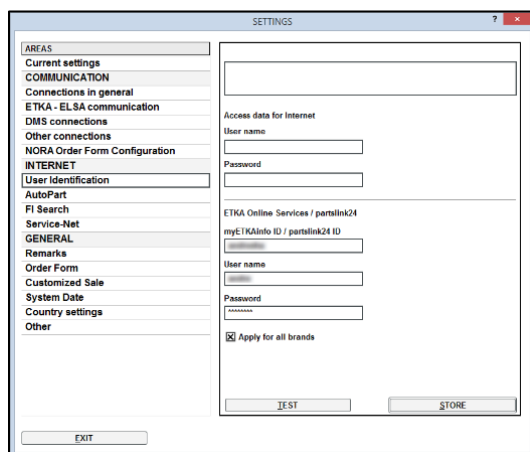
User- and licence-administration							Add
Filter	Volkswagen		ETKA/m	PET2			
First Name	Last Name	User Name	Volkswagen 1/10	Audi 3/10	Seat 3/10	Škoda 3/10	
Mobile	User	etkamobileuser	☒	☒	☒	☒	
		combox1	☐	☐	☐	☐	
Michael	Mechanic	Michael	☐	☐	☐	☐	

- Jeżeli licencje nie są dostępne, dowiedz się w dziale obsługi klienta LexCom, czy zakupione licencje specyficzne dla marki zostały przydzielone.
- Jeżeli w systemie ETKA zostały zainstalowane dodatkowe marki (na FatClient lub instalacji DVD), również usługa ETKAmobile musi zostać zainstalowana na nowo. W przeciwnym wypadku marki te nie zostaną odnalezione w ETKAmobile.

Problem: ETKAmobile nie pokazuje stanów magazynowych w powiązaniu z ETKAmobile Service.

Możliwe rozwiązanie

- ➔ Sprawdź, czy informacje logowania użytkownika wprowadzone w urządzeniu oraz systemie ETKA są aktualne. Jeżeli będzie to konieczne, utwórz nowego użytkownika ETKAmobile. Sprawdź również, czy użytkownik posiada ważną licencję ETKAmobile. Zwróć uwagę na to, że ETKAmobile oraz system ETKA muszą używać tego samego ETKAinfo ID, ale różnych danych użytkowników



- ➔ Sprawdź, czy na stacji roboczej ETKA działa zapytanie o stany. Jeżeli nie, skontaktuj się z naszym działem obsługi klienta.
- ➔ W oknie usług Windows systemu ETKA sprawdź, czy usługa „**LexCom ETKA Mobile Service**” ma uprawnienia administratora (lokalny użytkownik-administrator / hasło takie jak wprowadzone w usłudze „**Właściwości > Logowanie**”.

