

ЕТКАmobile — решение проблем

Уважаемые пользователи ЕТКА!

В этом документе мы собрали информацию о часто встречающихся проблемах при подготовке к использованию ЕТКАmobile и их решениях.

Убедитесь, что вы выполнили все действия, указанные в инструкции по подготовке к использованию ЕТКАmobile, прежде чем продолжить.

Если проблема сохранилась даже после выполнения описанных далее шагов или вам нужна помощь в каком-то другом вопросе, обратитесь в наш отдел поддержки по адресу электронной почты etkmobile@lexcom.de или по телефону **+49 (0) 89 547 15-111**.

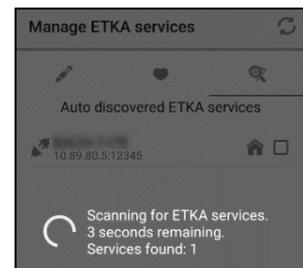
1) Условия для нормальной работы ЕТКАmobile — контрольный список

- ✓ У вас есть минимум одна лицензия ЕТКАmobile для работы с конкретной маркой. Лицензия ЕТКАmobile прикреплена к активному пользователю ЕТКА; данные этого пользователя используются для входа в ЕТКАmobile.
- ✓ Установка ЕТКАmobile выполнена согласно инструкции по подготовке к использованию.
- ✓ На месте использования установлено стабильное подключение к интернету или WLAN с достаточной силой сигнала.
- ✓ Для передачи содержимого корзины ЕТКАmobile в ЕТКА у пользователя ЕТКАmobile в partslink24 должна быть роль «**Заказчик**».
- ✓ Для редактирования содержимого корзины из ЕТКАmobile в системе ЕТКА должна быть активирована опция «**Обработать список выбранных позиций NORA**» в настройках ЕТКА, а также присвоена роль «**Orderentry**» в ЕТКАinfo.
- ✓ Проверьте, не требуется ли обновление операционной системы, даже если она и так соответствует минимальным системным требованиям для использования ЕТКАmobile.
- ✓ Соединение с сервисом ЕТКАmobile в системе ЕТКА для доступа к функциям DMS является опциональным. При этом устройство должно находиться в той же сети, что и система ЕТКА.

2) Проблемы при опциональной установке соединения с сервисом ЕТКАmobile

Примечание. Обратитесь к администратору из отдела ИТ на своем предприятии, если вам нужна помощь в выполнении действий, направленных на решение проблемы.

Проблема: функция автоматического обнаружения не находит сервис ЕТКАmobile или не удается установить соединение.



Возможные решения

- ➔ Убедитесь, что мобильное устройство подключено к сети, в которой находится система ЕТКА, например, через WLAN или VPN-канал.
Должна быть возможной проверка связи мобильного устройства с IP-адресом системы ЕТКА (и в обратном направлении) с помощью ping-запросов. Для этого можно использовать специальное приложение, например [Ping & DNS](#) для ОС Android или [Ping — network utility](#) для iOS. IP-адрес мобильного устройства можно найти в настройках соединения на устройстве.
- ➔ Для автоматического распознавания в локальной сети должны быть разрешены широковещательные сообщения.
- ➔ Перезагрузите мобильное устройство и компьютер, на котором выполняется сервис ЕТКАmobile.
- ➔ Проверьте, настроен ли в системе ЕТКА брандмауэр, чтобы можно было открыть порты, необходимые для работы сервиса ЕТКАmobile. Сконфигурированные порты можно найти в файле **ETMobile.ini**. Путь к этому файлу — «C:\Program Files (x86)\ЕТКАmobile». Найдите в файле следующие параметры:

TCPPort (входящий и исходящий трафик)

BCASTPort (входящий трафик)

В качестве альтернативы попробуйте временно деактивировать брандмауэр.

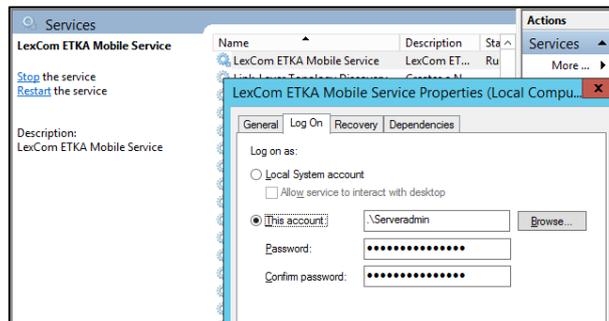
- ➔ Если брандмауэр настроен правильно, проверьте, не блокирует ли порты прокси-сервер или антивирус.

```
File Edit Format View Help
[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
```

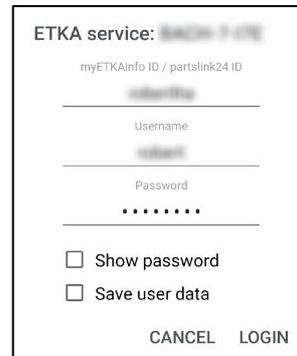
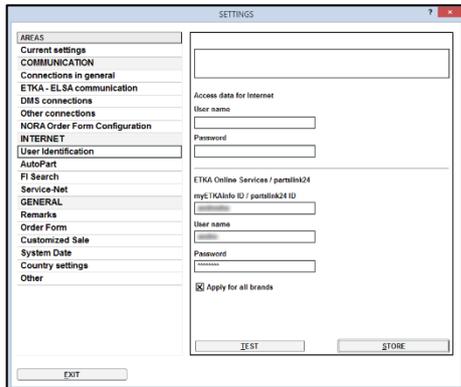
Проблема: соединение с сервисом ЕТКАmobile устанавливается, но не удается выполнить вход.

Возможные решения

- Проверьте в окне служб Windows системы ЕТКА, выполняется ли служба **LexCom ЕТКА Mobile Service** от имени администратора (локальный администратор — имя и пароль, которые используются при входе в систему ЕТКА и введены в службе «Свойства > Вход»).



- Проверьте на устройстве и в системе ЕТКА, действительны ли введенные данные для входа. При необходимости добавьте еще одного пользователя ЕТКАmobile. Убедитесь, что у пользователя есть действующая лицензия ЕТКАmobile. Обратите внимание, что для ЕТКАmobile и системы ЕТКА используется одинаковый идентификатор ЕТКАinfo, однако пользователи при этом разные.



- Перезагрузите мобильное устройство и компьютер, на котором выполняется сервис ЕТКАmobile.

3) Проблемы с данными

Проблема: путем ввода FI или номера заказа для прямого доступа не удается найти данные автомобилей марок, на которые получена лицензия.

Возможное решение

- Проверьте, работает ли поиск по FI на рабочей станции ЕТКА. Если нет, обратитесь в отдел поддержки LexCom.
- Проверьте на сайте www.etkainfo.com, прикреплена ли к пользователю ЕТКАmobile лицензия для доступа к соответствующей марке.

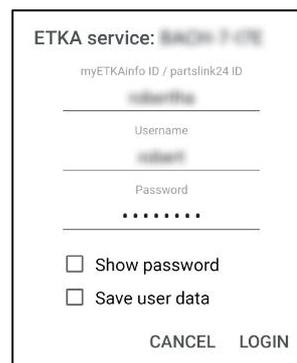
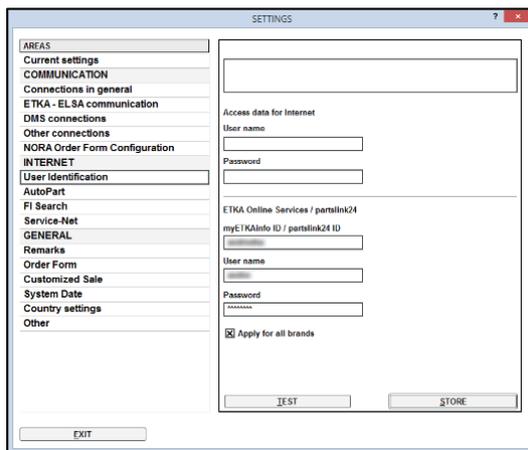
User- and licence-administration							Add
Filter	Volkswagen		ЕТКА/m		PET2		
First Name	Last Name	User Name	Volkswagen 1/10	Audi 3/10	Seat 3/10	Škoda 3/10	
Mobile	User	etkamobileuser	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked=""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

- Если нет доступных лицензий, узнайте в отделе поддержки LexCom, была ли выполнена привязка приобретенных лицензий.
- В случае дополнительной установки марок в системе ЕТКА (если это «толстый» клиент или в случае установки с DVD) необходимо также заново установить службу ЕТКАmobile. Иначе доступа к этим маркам из ЕТКАmobile не будет.

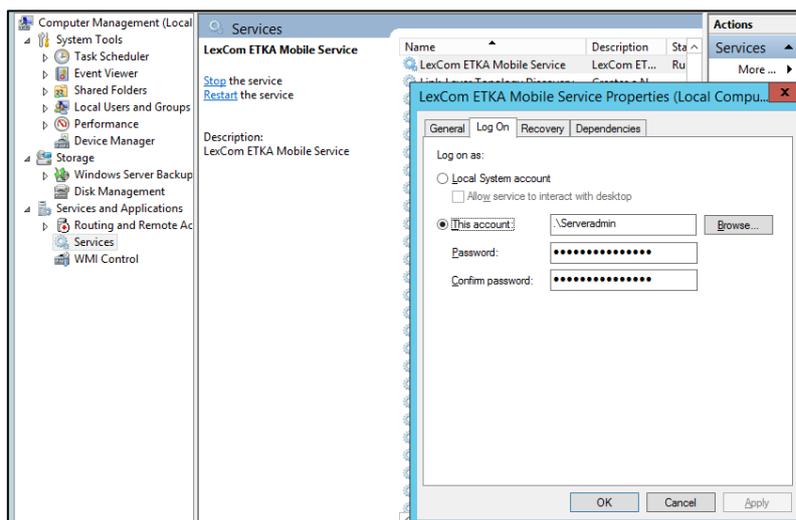
Проблема: ЕТКАmobile не отображает информацию о наличии на складе при установленном соединении с сервисом ЕТКАmobile.

Возможное решение

- Проверьте на устройстве и в системе ЕТКА, действительны ли введенные данные для входа. При необходимости добавьте еще одного пользователя ЕТКАmobile. Убедитесь, что у пользователя есть действующая лицензия ЕТКАmobile. Обратите внимание, что для ЕТКАmobile и системы ЕТКА используется одинаковый идентификатор ЕТКАinfo, однако пользователи при этом разные.



- Проверьте, можно ли запросить информацию о наличии с рабочей станции ЕТКА. Если нет, обратитесь в отдел поддержки LexCom.
- Проверьте в окне служб Windows системы ЕТКА, выполняется ли служба **LexCom ЕТКА Mobile Service** от имени администратора (локальный администратор — имя и пароль, которые введены в службе «Свойства > Вход»).



Отдел поддержки LexCom