

SidekickPC 3.0
Risoluzione Problemi
31 MAGGIO 2012

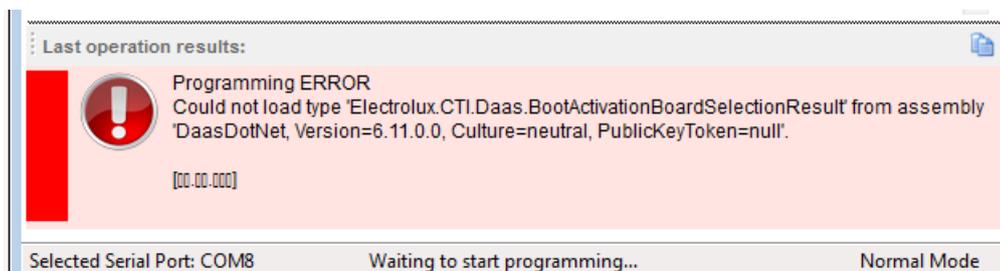
INDICE

1. ERRORI DI PROGRAMMA DOPO AGGIORNAMENTO ALLA VERSIONE 3.0.....	
2. MESSAGGI NELLA FINESTRA DI DIALOGO	
3. PORTE DI COMUNICAZIONE NON DISPONIBILI.....	
4. PROBLEMI VARI CAUSATI DA ANTIVIRUS.....	
4.1. IL PROGRAMMA DI INSTALLAZIONE NON SI AVVIA	
4.2. AVIRA ANTIVIRUS	
5. ERRORI IN DIAGNOSTICA	
5.1. VERIFICARE LA VERSIONE DEL DRIVER INSTALLATO	
5.2. DISINSTALLARE VECCHIO DRIVER DAL PC	
5.3. AGGIORNAMENTO VECCHIO DRIVER DAL PC	

1. Errori di programma dopo l'aggiornamento alla versione 3.0

Questo errore si verifica dopo aver eseguito la procedura di aggiornamento manuale o automatico dalla versione SidekickPC 2.02 a SidekickPC 3.0, quando si cerca di configurare alcuni tipi di schede elettroniche.

Quando si inizia la configurazione della scheda elettronica o durante la procedura di aggiornamento, è possibile che venga visualizzato il seguente messaggio oppure uno simile:



Un altro problema può verificarsi durante la fase di verifica per le schede elettroniche del settore Lavastoviglie



L'errore precedente si verifica solo durante la fase di verifica supplementare, dopo che la fase di configurazione della scheda è stata completata correttamente.

CHI E' COINVOLTO

1. Utenti SidekickPC 3.0 che hanno aggiornato il software automaticamente tra il **28 aprile 2012 ed il 2 maggio 2012**. La nuova procedura di aggiornamento automatico consente di risolvere il problema;
 2. Utenti SidekickPC 3.0 che hanno aggiornato il software manualmente, con la procedura di aggiornamento scaricato dal portale web tra il **28 aprile 2012 e il 2 maggio 2012**.
- La nuova procedura di aggiornamento manuale consente di risolvere il problema.

Tutti gli altri utenti SidekickPC 3.0 non sono interessati.

SOLUZIONE

1. uscire da SidekickPC 3.0 se necessario;
2. eliminare il file **DaasDotNet.dll** dalla cartella di installazione del software che, per impostazione predefinita è **C: \ Electrolux \ SidekickPC;**
3. aprire nuovamente SidekickPC 3.0. La configurazione della scheda dovrebbe riuscire senza problemi.

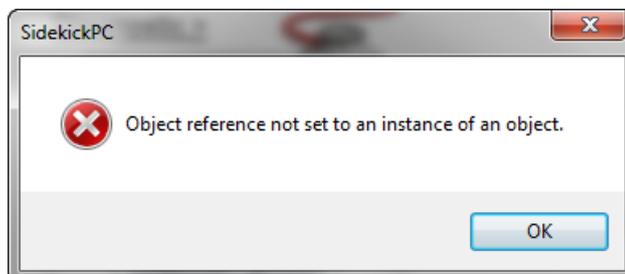
CAUSE

Per alcune ragioni, il software tenta di utilizzare il codice nel vecchio file **DaasDotNet.dll**, anche se queste funzioni sono state integrate nel file eseguibile principale.

2. Messaggi di errore nella finestra di dialogo

Questo errore si verifica quando si tenta di effettuare un ciclo diagnostico in un' apparecchiatura dove non è possibile effettuare test diagnostici.

In questo caso si viene visualizzato il seguente errore invece di ricevere una descrizione più dettagliata del problema:



CHI E' COINVOLTO

Tutti gli utenti SidekickPC 3.0 sono interessati.

SOLUZIONE

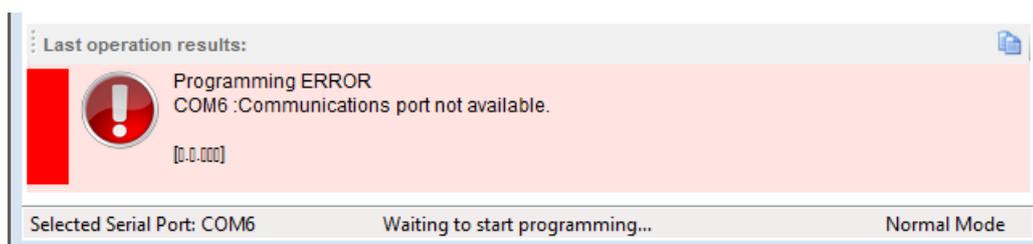
Nessuna soluzione.

Il prossimo aggiornamento risolverà il problema.

3. Porte di comunicazione non disponibili

Se il software SidekickPC è in esecuzione e contestualmente si scollega il cavo USB da una porta USB e si ricollega ad un'altra porta USB, il sistema assegna un altro numero di porta COM. Il collegamento con la scheda elettronica non funzionerà più finché non si chiuderà e si riavverà l'applicazione.

Ad esempio: è possibile visualizzare il seguente messaggio di errore durante il processo di configurazione, anche se la porta COM6 è realmente disponibile:



CHI E' COINVOLTO

Tutti gli utenti SidekickPC 3.0 sono interessati.

SOLUZIONE

1. uscire da SidekickPC 3.0 se necessario;
2. lanciare nuovamente SidekickPC 3.0

Il prossimo aggiornamento risolverà il problema.

4. Problemi vari causati da Antivirus

Alcuni software antivirus rilevano “falsi positivi” quando si esegue un aggiornamento, installazione o l'utilizzo di un software. In questo caso, l'antivirus impedisce l'installazione SidekickPC, l'aggiornamento oppure il suo funzionamento.

Per questo motivo, si **CONSIGLIA VIVAMENTE** di disabilitare il software antivirus durante l'installazione o la fase di aggiornamento. Tuttavia, anche questa azione non può essere sufficiente.

In generale, per risolvere questo problema definitivamente, **è necessario aggiungere il software SidekickPC alla "lista delle eccezioni" dell' Antivirus.**

Si ricorda che alcuni Antivirus possono essere configurati con le notifiche di disabilitazione. In questo caso, si può verificare un cattivo funzionamento del software senza ottenere alcuna informazione dall' Antivirus. È necessario configurare le funzioni di notifica del vostro Antivirus.

Di seguito alcuni esempi concreti di problemi causati dagli Antivirus.

4.1. Il programma di installazione si chiude in maniera anomala

Il software antivirus può impedire la completa installazione. Questo accade perché l'Antivirus impedisce di copiare i file eseguibili del programma nella cartella di installazione.

Un sintomo di questo problema è che, dopo l'installazione, l'icona sul desktop non viene creata.

Inoltre, non è possibile trovare il file **SidekickPC.exe** nella cartella di installazione (da default **C: \ Electrolux \ SidekickPC**).

CHI E' COINVOLTO

Alcuni utenti di Avira. Altri software Antivirus potrebbero causare lo stesso problema.

SOLUZIONE

3. se l'accesso a SidekickPC è presente nel Pannello di Controllo "Programmi", disinstallare SidekickPC;
4. disabilitare l'antivirus;
5. eseguire di nuovo l'installazione.

4.2. Avira Antivirus

Avira Antivirus è in grado di rilevare **SidekickPC.exe** come un malware.

Avira riporta che nel pacchetto è presente il malware **TR / Dropper.Gen**.

A questo proposito, il SidekickPC Ver 3.0.0.0 non è stato controllato con tutti i pacchetti Antivirus.

Di conseguenza, è possibile trovare questo tipo di problema anche con altri antivirus.

Questo è in realtà un cosiddetto "falso positivo" (cioè non una vera indicazione della presenza di un malware) dovuto al fatto che SidekickPC 3.0.0.0 utilizza un meccanismo di offuscamento dei DLL che lo scanner di Avira rileva come software dannoso.

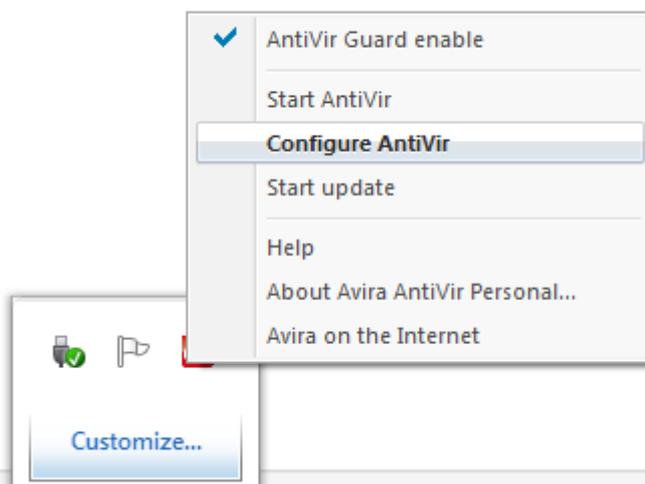
CHI E' COINVOLTO

Utenti Avira.

SOLUZIONE

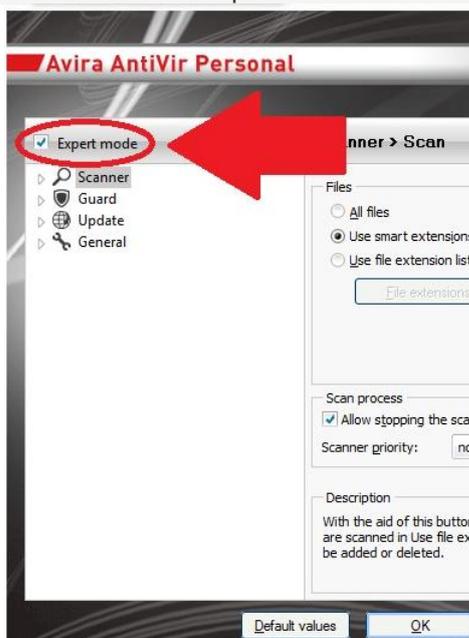
È possibile aggiungere eccezioni in Avira Scanner.

Fare doppio clic dell'icona Avira nella barra delle applicazioni accanto all'orologio di sistema.



E quindi fare clic sul menu "Extras" e selezionare il comando "Configure AntiVir".

Fare clic su "Expert Mode" nel check-box in alto a sinistra per attivare la "modalità esperto".



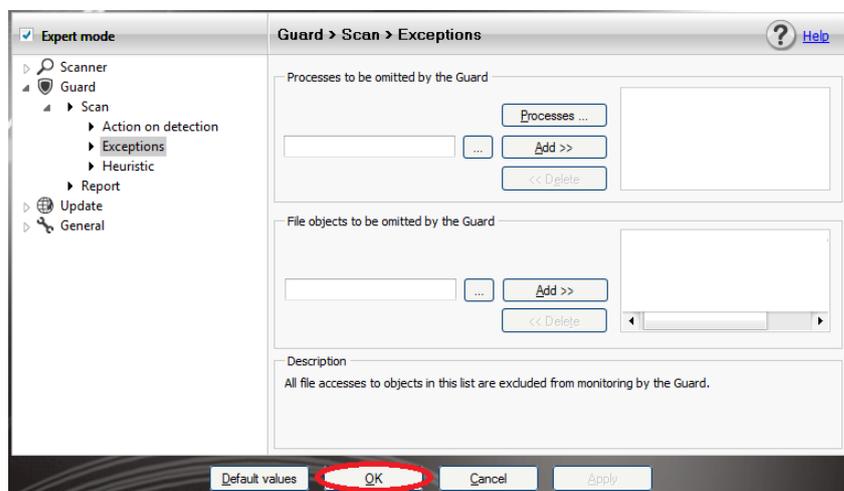
Fare clic sul segno "+" accanto a "Guard" nella colonna di sinistra.

Fare doppio clic su "Scan" e selezionare "Exceptions".

Fare clic sul pulsante "Browse" (pulsante con tre punti). Individuare e fare clic sulla cartella di programma del programma applicazioni per la quale si desidera fare un'eccezione per la scansione di Avira. Si consiglia di scegliere il file eseguibile di SidekickPC che per default è **C: \ Electrolux \ SidekickPC \ SidekickPC.exe**. Fare clic su "OK".

Se necessario, bisognerà avviare l'applicazione SidekickPC e quindi aggiungere anche il processo corrispondente come "omesso".

Fare clic sul pulsante "**Add**" per creare una nuova eccezione del processo:



Fare clic sul segno "+" accanto a "**Scanner**" nella colonna di sinistra.

Fare doppio clic su "**Scan**" e fare clic su "**Exceptions**".

Fare clic sul pulsante "**Processes**" e poi selezionare l'applicazione **SidekickPC.exe**.

Fare clic su "**OK**". Fare clic sul pulsante "**Add**".

Fare clic sul pulsante "**Apply**" e poi su "**OK**" per chiudere la finestra di Avira.

5. Errori in diagnostica

Questo errore si verifica dopo che è stato avviato un ciclo diagnostico.

E' causato dal fatto che nel PC è installata una vecchia versione di driver USB (v.2.1.6.0).



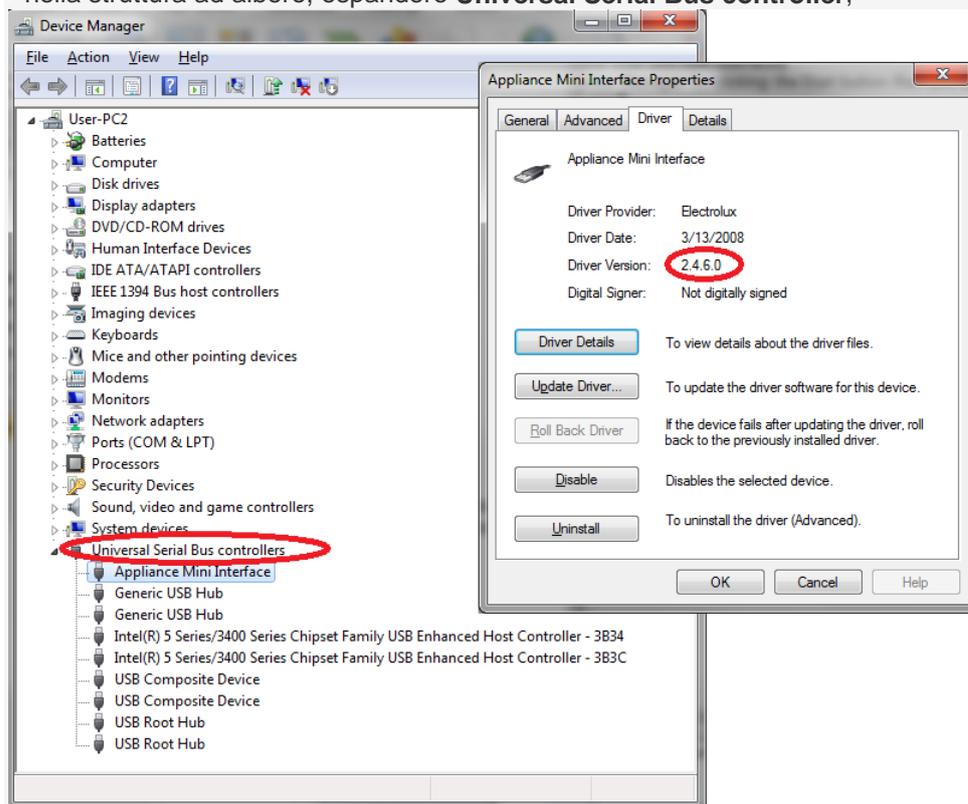
CHI E' COINVOLTO

Tutti gli utenti SidekickPC 3.0 che hanno installato la vecchia versione del driver USB.

SOLUZIONE

5.1. Per controllare la versione del driver installato

- Collegare il cavo USB con interfaccia AMI
 - Aprire “**Device Manager**”, fare clic sul pulsante Start-Run e digitare il seguente comando: **devmgmt.msc**
- oppure clic pulsante destro del mouse su Risorse del computer e selezionare Gestione dal menu
- nella struttura ad albero, espandere **Universal Serial Bus controller**,



- selezionare **Appliance Mini Interface** e fare clic con pulsante destro del mouse su **Properties**
- nella finestra **Appliance Mini Interface Properties**, selezionare la scheda **Driver Drivers version compatible with SidekickPC 3.0 are v. 2.4.6.0 e v. 3.0.0.0**

5.2. Disinstallare il vecchio driver dal PC

- Utilizzare il programma **FTDI CDM Uninstaller**, che è disponibile come download gratuito dalla sezione [Utilities](#) nel sito **FTDI** (CDM Uninstaller 1.4 – Windows Device Driver Uninstaller).

- Sistemi operativi supportati

CDM Uninstaller è attualmente supportato sui seguenti sistemi operativi:

- Windows XP
- Windows XP 64bit
- Windows Vista
- Windows Vista 64bit
- Windows 7
- Windows 7 64bit

- Per iniziare, scaricare il file CDMUninstallerGUI.zip dal sito FTDI. Il file zip contiene il file eseguibile utilizzato per eseguire l'applicazione, estrarre il file **CDMUninstallerGUI.exe** dalla cartella zip e collocarlo in una posizione appropriata sul vostro sistema.

Per eseguire l'applicazione, è sufficiente fare doppio clic sul file **.exe** .

- Rimozione di un driver

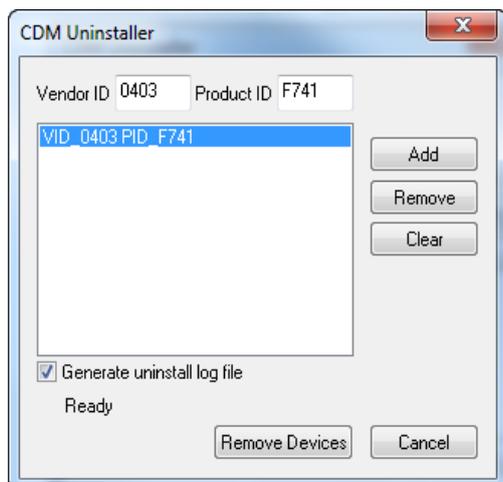
L'immagine sotto mostra la finestra visualizzata al momento del lancio dell'applicazione.

Le caselle di testo **Vendor ID** e **Product ID** consentono all'utente di inserire 4 valori di carattere esadecimale che specificano qual è il dispositivo che si desidera rimuovere. Tutti i driver di periferica installati possono essere visualizzati all'interno della Gestione periferiche di Windows.

Il FTDI predefinito per **Vendor ID** è 0x**0403**, l'interfaccia Appliance Mini **Product ID** è: 0x**F741**.

Premere **“Add”**.

Per creare un file di disinstallazione, vistare **“Generate uninstall log file”** prima di rimuovere il dispositivo. Questo creerà un file di testo che illustra tutte le operazioni che verranno effettuate durante il processo di rimozione che verrà salvato nella stessa directory come un file **.exe**.



- Per rimuovere il/i dispositivo/i cliccare sul pulsante **“Remove Devices”**. Il pulsante **“Remove”** rimuoverà la selezione corrente ed il pulsante **‘Clear’** eliminerà a tutti i dispositivi dalla finestra.

- Un messaggio confermerà la rimozione con successo ed il dispositivo verrà rimosso..



Messaggi di errore

Se non ci sono dispositivi specificati all'interno della finestra, verrà visualizzato il seguente messaggio. Assicurarsi che almeno un dispositivo sia stato specificato all'interno della finestra utilizzando il pulsante **'Add'**.



Se dopo il tentativo di rimuovere un dispositivo, l'applicazione non è in grado di trovare tutti i dispositivi che corrispondono al Vendor ID e Product ID, verrà visualizzata la seguente finestra. In questa situazione, assicurarsi che i dati che avete inserito siano corretti verificandoli nella Gestione periferiche di Windows.

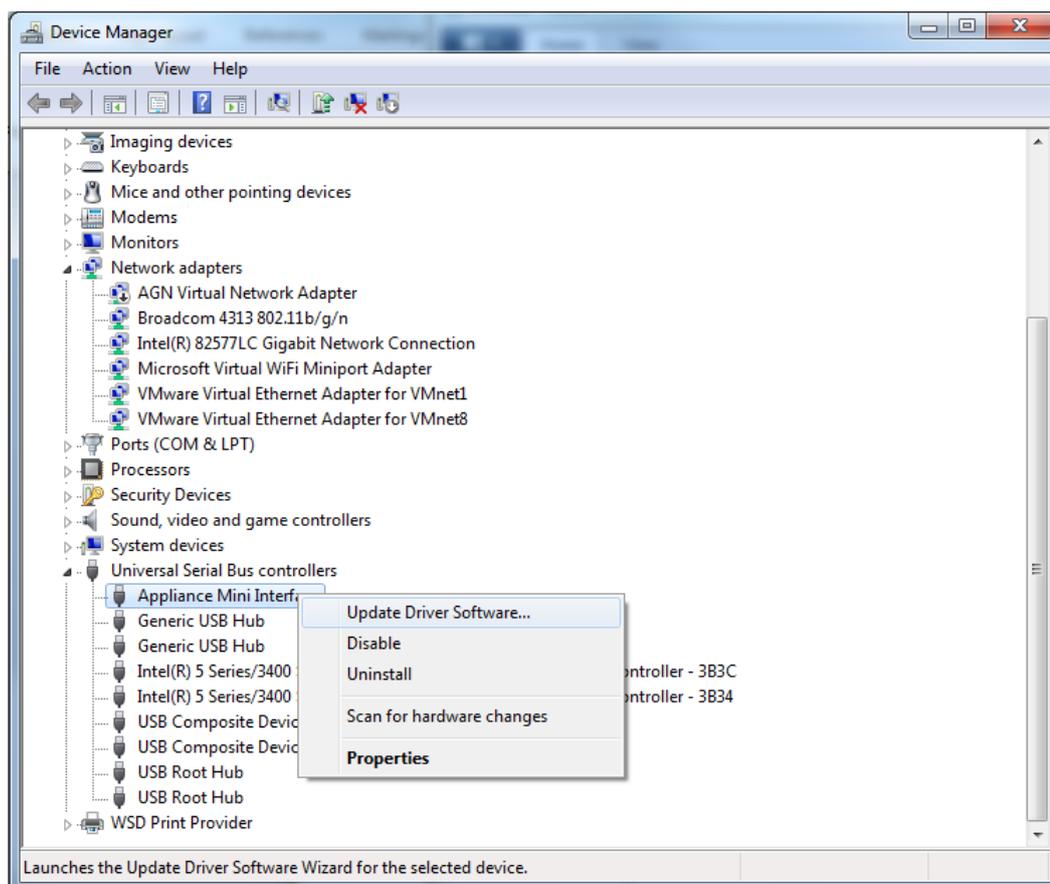


Il Vendor ID e Product ID devono essere una combinazione unica, se si tenta di aggiungere un dispositivo due volte, verrà visualizzata la seguente finestra.

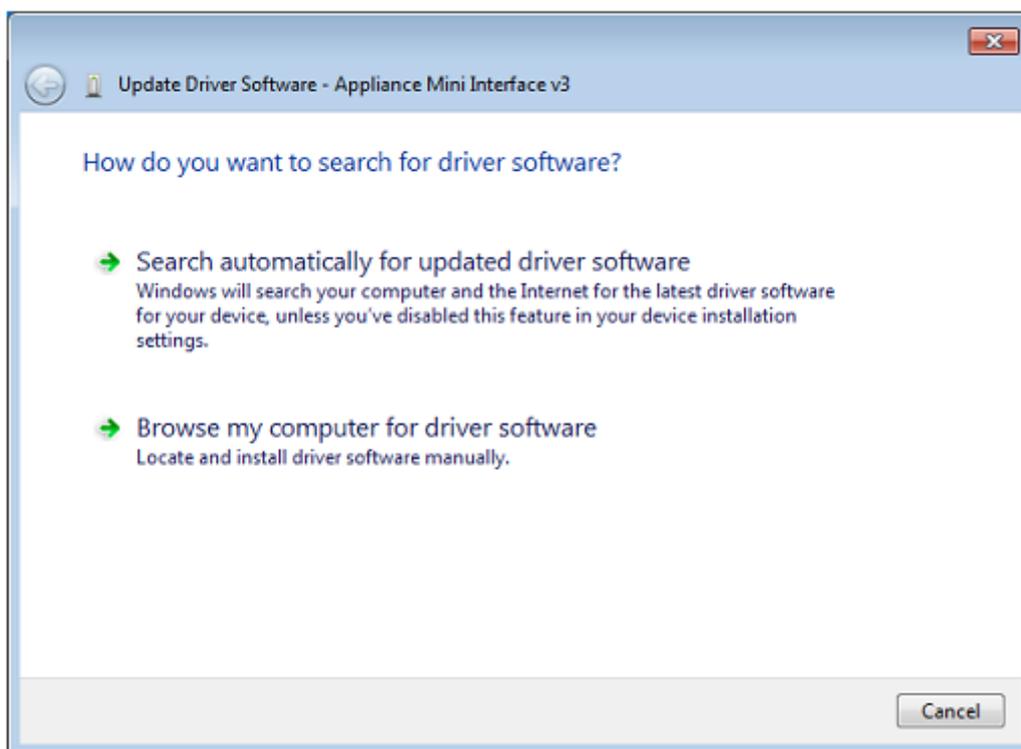


5.3. Aggiornare il vecchio driver dal PC:

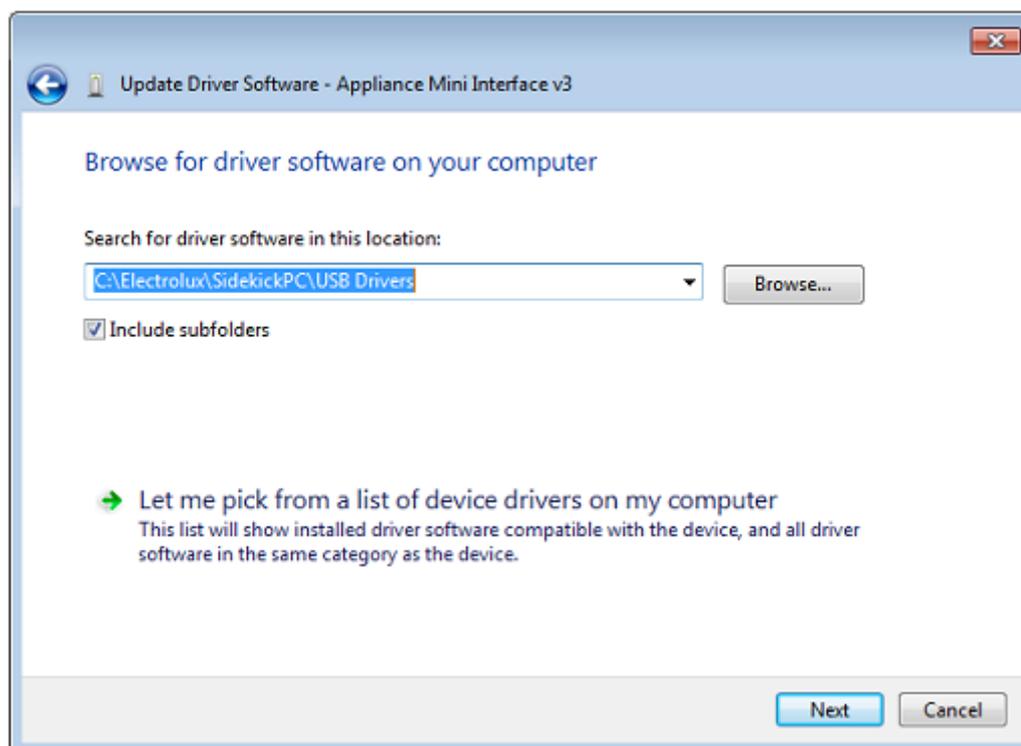
- Collegare il cavo USB con l'interfaccia AMI
- Aprire "**Device Manager**", fare clic sul pulsante "Start" e digitare il seguente comando:
devmgmt.msc
oppure cliccare il tasto destro del mouse su Risorse del computer e selezionare Gestione dal menu
- nella struttura ad albero, espandere **Universal Serial Bus controller**,
- cliccare con il tasto destro del mouse su Appliance Mini Interface e selezionare **Update Driver Software** dal menu



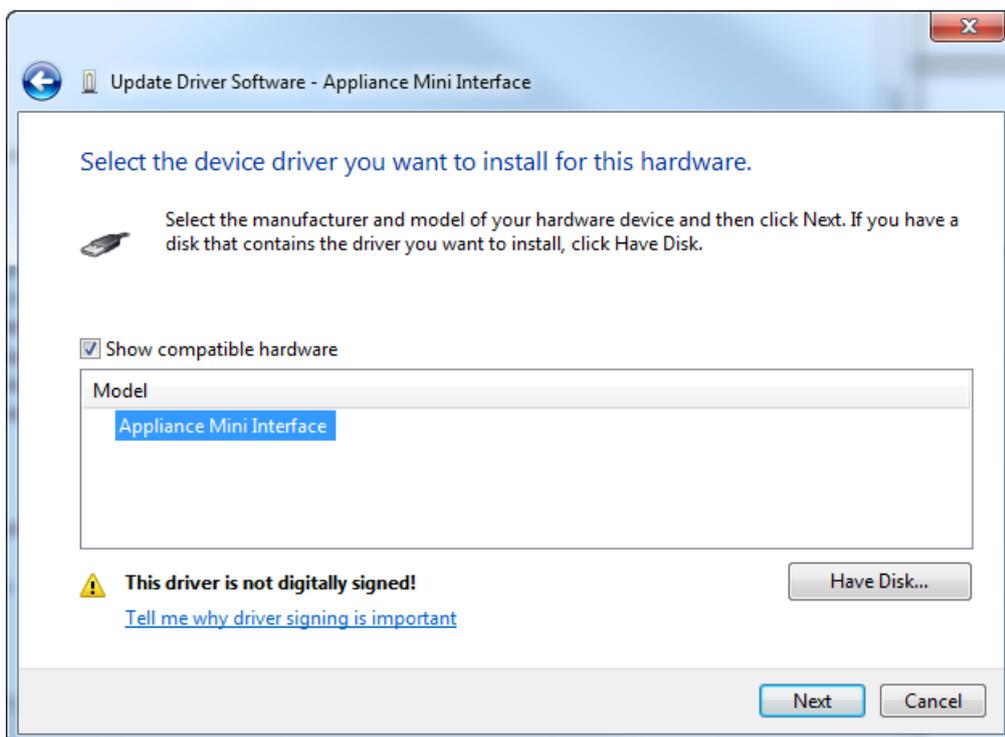
Selezionare: **Browse my computer for driver software**



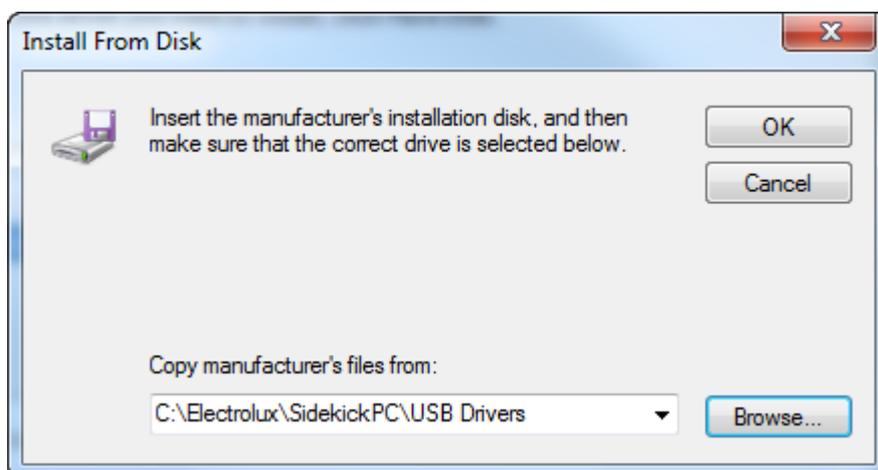
- Selezionare: **Let me pick from a list of device drivers on my computer**



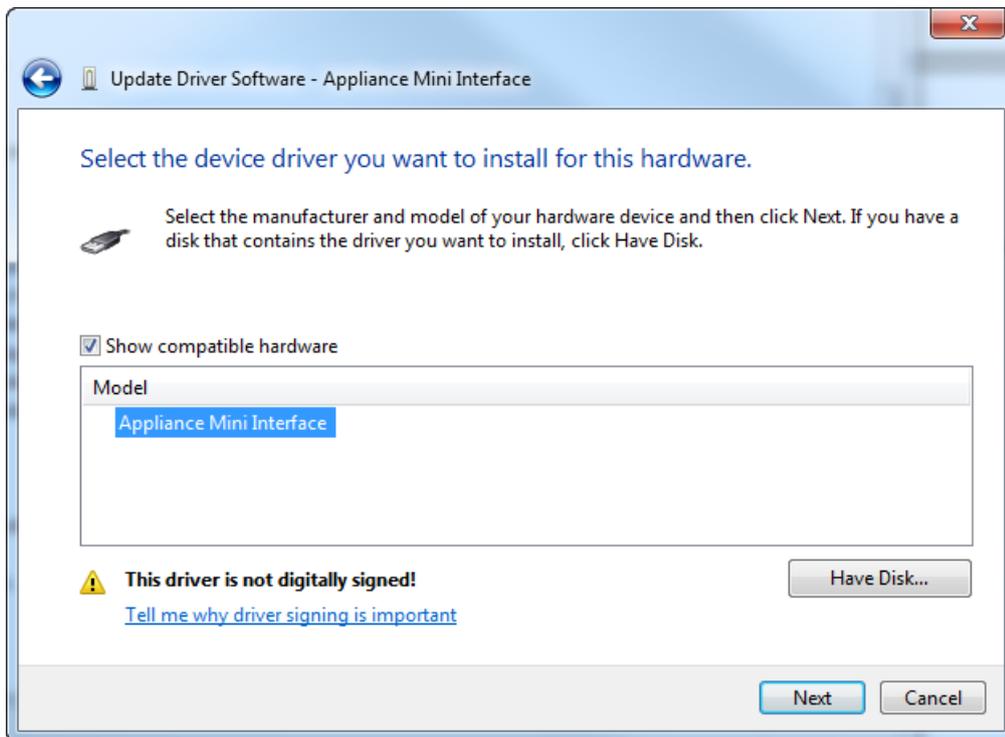
- Selezionare il dispositivo **Appliance Mini Interface** nella lista e premere “**Have Disk**” ...



- Premere **Browse** e scegliere il percorso dei driver USB, quindi premere **OK**



Basta premere “Next” per completare l'aggiornamento del driver USB



Premere “Close”

