
Information de service IS 300 003

Destinataire: responsable technique / technicien Date: avril 2014

Importateur Station de montage Détenteur d'un véhicule
 Station agréée pour le remplacement de pare-brise

Produit / système: emotachDirect (concerne toutes les versions)

Concerne: échec de l'installation de la version 8.0.1 du logiciel pour détenteurs de véhicules en raison du redémarrage de l'ordinateur

1 Problème

Lors de l'installation de la version 8.0.1 du logiciel pour détenteurs de véhicules, il est possible que le système exige plusieurs redémarrages consécutifs, qui font toutefois échouer l'installation.

Informations générales: Windows gère les redémarrages par le biais de trois clés de registre (logiciels enregistrés sur votre ordinateur personnel). Lorsque l'une de ces trois clés est activée, l'installation du système de gestion de données «SQL Server 2012 Express Edition» est interrompue, et le code d'erreur «3010» s'affiche. Celui-ci indique que l'installation ne peut pas être poursuivie, car un redémarrage est requis. La routine d'installation de la version 8.0.1 d'emotachDirect vérifie donc ces trois clés de registre et interrompt immédiatement l'installation en informant l'utilisateur que cette dernière ne peut pas être effectuée en raison d'un redémarrage en suspens. Malgré plusieurs redémarrages, la version 8.0.1 d'emotachDirect ne peut pas être installée. En effet, l'une des clés de registre est encore activée, exigeant ainsi un nouveau redémarrage.

2 Solution

Le problème susmentionné peut avoir trois causes. Nous vous recommandons de procéder comme suit

(respecter l'ordre des solutions proposées, en commençant par la solution n° 1 et en passant à la suivante si la précédente n'est pas concluante):

1. Mise à jour de Windows

Les processus d'arrière-plan de Windows installent les nouveaux correctifs qu'ils ont téléchargés, ce qui nécessite en général un redémarrage à un moment donné (mise à jour automatique de Windows dans les paramètres du système).

Cette opération constituant le cas de figure normal, le redémarrage devrait permettre de terminer l'installation.

Solution: si ce redémarrage empêche l'achèvement de l'installation, il faut redémarrer l'ordinateur **sans** que ce dernier soit **connecté au réseau** (retirer le câble réseau). Le logiciel emotachDirect devrait ensuite être installé sans problème.

2. Stratégie de réseau

Les stratégies de groupe (paramètres ou restrictions d'installation internes à l'entreprise) permettent aux entreprises de gérer les paramètres ou actions des ordinateurs connectés à leur réseau. Elles peuvent par exemple déployer des pilotes ou des paramètres pour les imprimantes réseau. De telles actions sont susceptibles de modifier les clés de registre et causer le problème d'installation dont il est question.

Solution: démarrer l'ordinateur sans que ce dernier soit connecté au réseau (retirer le câble réseau).

3. Logiciels tiers

Les installations ou désinstallations de logiciels tiers (logiciels installés par l'utilisateur) peuvent entraîner des redémarrages, qui sont notamment destinés à renommer (installation) ou à supprimer (désinstallation) des fichiers. Si cette opération ne fonctionne pas pour une raison ou une autre, il faut procéder à un redémarrage.

Si ces actions n'ont pas été effectuées correctement ou si elles ont été interrompues, des entrées de registre demeurent, entraînant ainsi le problème susmentionné.

Solution: terminer correctement les désinstallations de logiciels installés ou désinstallés personnellement. Si cela n'est pas possible, recourir à l'outil Microsoft suivant:

<http://technet.microsoft.com/fr-fr/sysinternals/bb897556.aspx>.

Analysant les opérations qui sont en suspens, cet outil permet d'identifier les logiciels qui empêchent l'installation du logiciel pour détenteurs de véhicules.