

Erste Trader - Gyors segítség

Ezen az oldalon a leggyakoribb problémákra gyűjtöttük össze a válaszokat. Ezek lehetnek Kapcsolódási hibajelenségek, Hardverkulccsal kapcsolatos kérdések és Alapvető problémák.

Amennyiben a válaszok egyike sincs segítségére a kérdésében, úgy javasoljuk, hogy ismerkedjen meg az Erste Trader Felhasználói Kézikönyv további fejezeteivel, amelyek végigvezetik a szoftver használatának minden lényeges lépésén.

Kapcsolódási hibajelenségek

Hibaüzenetek	Lehetséges okok és megoldások
"Could not decrypt session key or your local security key does not match the key stored on the trade server" hibaüzenet értelmezése	<p>Ebben az esetben meghibásodott a korábban készített kulcs, vagy egy másik számítógépen új kulcsot generált. Ebben az esetben törölni kell a jelenlegi kulcsot majd újat kell generálni.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kattintson az OK gombra, majd automatikusan megnyílik a kulcsot kezelő párbeszédpanel. 2. Kattintson a Delete Current Key, majd az OK gombokra. 3. A következő belépéséhez új kulcsot kell generálnia, vagy egy korábban lementettet újra betöltenie (Load back up key).
A következő hibakódok értelmezése: 10060, 10061, 11001 or 11004	<p>Ezek a hibakódok azt mutatják, hogy az Erste Trader nem tud kapcsolódni a kereskedési szerverhez.</p> <p>A hiba megoldása érdekében tegye a következőket:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ellenőrizze, hogy rendben van-e az internetkapcsolata. 2. Optimális esetben az 1001-es porton keresztül kapcsolódik a kereskedési szerverhez, kérjük tegye az alábbiakat, hogy ennek rendes működését ellenőrizze: <p>a) Indítsa el az Erste Trader platformot. b) A bejelentkezési ablakban kattintson a Change Connection Settings linkre. c) Amennyiben SZIMULÁCIÓS (demo) hozzáféréssel rendelkezik, úgy a Trade Server, Address mezőjében a mitssimul.iitech.dk címnek kell szerepelnie. Éles rendszer esetében ugyanebben a mezőben a mitslive.iitech.dk cím szerepel.</p> <p>A port szám mindkét esetben 1001 legyen. A Communicate using HTTP és Proxy settings mindkét jelölőnégyzete inaktív, vagyis jelöletlen.</p>
"0x80040009 Invalid login or password" hibaüzenet értelmezése	<p>A beléptető szerver nem ismerte fel a User ID (felhasználói azonosító), és/vagy a Password (jelszó) mezőben megadottakat. A belépési azonosítás sikertelen volt.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Helytelen felhasználói azonosító és/vagy jelszó került megadásra, kérjük ellenőrizze újra a hozzáférési adatokat. 2. Nem a megfelelő rendszerbe próbál belépni. Pl.: Éles rendszerbe szeretne belépni Demo jelszavával, vagy fordítva. Kattintson a Change connection settings linkre a

	<p>bejelentkezési panel alján, és ellenőrizze, hogy a kereskedési szerver paraméterei megfelelnek-e annak, amelybe Ön be kíván jelentkezni.</p> <p>3. A demo hozzáférés felhasználási határideje lejárt és a hozzáférés inaktívvá vált, vagyis többet nem tud bejelentkezni vele.</p>
"0x80040016" hiba	A hibaüzenet alapján hozzáférése zárolt. Kérjük, hogy vegye föl a kapcsolatot az Ügyfélszolgálattal, hogy orvosolhassák ezt a problémát.
"You are currently logged in from IP address x.x.x.x" üzenet értelmezése	<p>Ez az üzenet jelenik meg abban az esetben, ha már egy másik számítógépről Ön bejelentkezett az Erste Trader platformba. Kérjük, hogy lépjen ki az előző számítógépen futó alkalmazásból.</p> <p>Az üzenet akkor is megjelenhet, ha antivírus és/vagy tűzfal szoftver fut számítógépén, vagy hálózatán és az megpróbálja blokkolni az Ön kapcsolódását vagy kilépését. Ez késleltetheti a szerverrel történő kommunikációt, ami miatt Ön bejelentkezett felhasználóként szerepel nálunk, holott korábban már kilépett.</p> <p>Ugyancsak megjelenhet ez a hibaüzenet akkor, ha proxy szerveren keresztül kapcsolódik a kereskedési szerverhez. Ebben az esetben a proxy szerver tárolhatja a korábbi bejelentkezését, és ez akadályozza az újbóli bejelentkezést. A proxy szerver cache-ének (átmeneti tárolójának) törlése megoldhatja ezt a problémát. Ha kérdése van ennek elvégzésével kapcsolatban, kérjük, hogy keresse fel cégének / hálózatának adminisztrátorát, aki segíthet megoldani ezt.</p> <p>Kérjük vegye figyelembe, hogy nem áll módunkban kiiktatni egy fennálló kapcsolatot, vagyis Ügyfélszolgálatunk nem tudja kiléptetni Önt.</p>
"0x800400169" hibakód	Ez a hibaüzenet jelenik meg a kereskedési szerver karbantartási ideje alatt. Kérjük, hogy ebben az esetben jelentkezzen be egy későbbi időpontban.

Hardverkulccsal kapcsolatos kérdések

Kérdés	Lehetséges okok és megoldások
"0x8009005 – Could not decrypt session key, Key mismatch." hibaüzenet értelmezése	<p>Az Ön hardverkulcsa nem került aktiválásra. Kérjük, hogy keresse fel Ügyfélszolgálatunkat ennek megoldása érdekében.</p> <p>A kulcs helytelenül tárolódik a PC-jén. Kérjük, hogy a következő lépéseket követve kísérelje meg a hibajelenség elhárítását:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zárja be, majd indítsa újra az Erste Trader alkalmazást. 2. Válassz a Tools > Key Management > Delete the current key funkciót a menüben. 3. Zárja be, és indítsa újra megint az alkalmazást. Belépést követően egy párbeszédablak értesíti Önt, hogy importáljon be egy korábbi kulcsot (Load back up key), vagy generáljon egy újat. Kattintson az OK gombra. 4. A Key Management párbeszédpanel jelenik meg. Itt kattintson a Generate New Key gombra. Ezt követően pedig kattintson az OK

	<p>gombra, hogy engedélyezze az új kulcs generálását.</p> <ol style="list-style-type: none"> Lépjen kapcsolatba Ügyfélszolgálatunkkal, hogy aktiválhassuk az új hardverkulcsot. Lehetősége van rá, hogy a most generált kulcsot eltávolja. Ehhez válassza a Tools > Key Management > Save current key to a CD or USB menüpontot, és mentse el a kulcsot a kívánt helyre. Ehhez egy minimum 4 karakteres jelszó megadására van szükség, amivel védeni tudja a hardverkulcshoz való hozzáférést és ezáltal az illetéktelen felhasználást. Erre a jelszóra a kulcs felhasználásakor lesz szüksége.
<p>Hogyan tudok új kulcsot generálni? (Generate key)</p>	<p>Ha első alkalommal jelentkeznek be az Erste Trader platformra, a rendszer arra kéri Önt, hogy generáljon egy új hardverkulcsot.</p> <ol style="list-style-type: none"> Kattintson az OK gombra, és a Key management párbeszédpanel jelenik meg. Kattintson a Generate new key, majd az OK gombra. A következő üzenet jelenik meg ekkor: "You are about to generate a new key. Do you wish to continue?" itt válassza a Yes gombot. Ezt követően értesíti Önt a rendszer, hogy az új kulcs sikeresen elkészült. Ekkor fel kell vennie a kapcsolatot Ügyfélszolgálatunkkal, hogy aktiválhassuk az új kulcsot.
<p>Hogyan tudok biztonsági másolatot készíteni a kulcsomról (Generate back up key)</p>	<p>A biztonsági (back up) kulcs mentéséhez a következő lépéseket kell követnie:</p> <ol style="list-style-type: none"> Jelentkezzen be az Erste Trader platformra a felhasználói azonosítójával és jelszavával. Lépjen a Tools > Options > Key Management menüpontba. Kattintson a Backup key gombra a megjelenő párbeszédpanelben. A rendszer arra kéri Önt, hogy adjon meg egy minimum 4 karakteres jelszót, amellyel védi a biztonsági másolatot. Itt adjon meg egy négy karakterből álló kódot. Kattintson a Browse gombra, és válassza ki a kívánt meghajtót és könyvtárat, ahová a biztonsági másolatot kívánja menteni. Kattintson az OK gombra. Egy párbeszédpanel tájékoztatja Önt arról, hogy a másolat sikeresen mentésre került. <p>A kulcs 3 kis méretű fájlban kerül eltárolásra, amelyek fájlnevei tartalmazzák az Ön felhasználói azonosítóját. Ezeket a fájlokat másolja a megfelelő helyre (CD, pendrive, stb.).</p>
<p>Hogyan tölthetem be a hardverkulcs biztonsági másolatát? (How to load back up key)</p>	<p>A biztonsági másolat betöltéséhez követte a következő lépéseket:</p> <ol style="list-style-type: none"> Jelentkezzen be az Erste Trader platformba a felhasználói azonosítójával és jelszavával. Ha első alkalommal jelentkeznek be az Erste Trader platformra, a rendszer arra kéri Önt, hogy generáljon egy új, vagy töltsön be egy korábban elmentett hardverkulcsot. Itt kattintson az OK gombra a párbeszédpanel tudomásulvételéhez. Ekkor a Key Management párbeszédpanel jelenik meg, amelyben létrehozhatja a kereskedési platform futtatásához szükséges hardverkulcsot. Kattintson a Load backup key gombra. Adja meg a biztonsági mentés helyét (meghajtó és könyvtár elérési útvonal). Ehhez kattintson a Browse gombra és válassza ki a kívánt helyet számítógépén.

	<p>6. Űsse be a korábban megadott jelszót a kulcs kicsomagolásához, majd kattintson a Next gombra.</p> <p>7. A megjelenő párbeszédpanel tájékoztatja Önt arról, hogy a kulcs sikeresen bemásolásra került a megfelelő helyre. Kattintson az OK gombra a tudomásulvételhez.</p>
--	--

Alapvető problémák

Kérdés	Válasz
Honnan tudhatom meg, hogy a legfrissebb Erste Trader verzióval rendelkezek számítógépemen?	<p>Alapértelmezetten az Erste Trader alkalmazás automatikusan ellenőrzi a frissítéseket minden bejelentkezéskor. Egy párbeszédpanel értesíti Önt, amennyiben frissítések érhetőek el. Ekkor Ön választhatja az azonnali telepítést, vagy későbbre halaszthatja azt, az esetleges további frissítésekkel való együttes telepítés céljából. Javasoljuk, hogy minden esetben válassz az azonnali letöltést és telepítést, amint az megjelenik bejelentkezést követően.</p> <p>Az automatikus frissítést Tools > Options menüpont alatt elérhető párbeszédpanelen kipipált Automatically download available updates funkcióval állíthatja be.</p> <p>A pillanatnyi szoftver verzió ellenőrzéséhez lépjen a Help > About WorldTrader menüpontba, ahol a megnyíló ablak jobb felső sarkában láthatja a verziószámot.</p>
Ha az Account Summary (Számla összesítő) menüpont alatt a következő hibaüzenet jelenik meg: "You are not entitled to view this account"	<p>A Számla összesítő aloldal eléréséhez a következő lépéseket kövesse végig:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zárja be az Erste Trader platformot. 2. Nyissa meg a Windows Vezérlőpultot, ahol válassza az Internetbeállítások-at, abban pedig a Biztonság fület (Internet Options / Security). 3. Kattintson a Megbízható helyek (trusted sites) feliratú, zölddel jelölt ikonra, majd a megjelenő Helyek... (Sites) gombra. 4. Vegye el a pipát a "Kiszolgáló ellenőrzés (https): megkövetelése az egész zónában" sor elől (Require server verification (https:) for all sites in this zone). 5. Adja meg a következő webhelyet: https://mitsweb.iitech.dk. 6. Nyomja meg a Hozzáadás (Add) gombot. 7. Kattintson az OK gombra itt, majd az Internet tulajdonságai ablakban is. 8. Zárja be a vezérlőpultot. 9. Indítsa el az Erste Trader alkalmazást és jelentkezzen be.
Nem látom a hírfolyamot (Streaming news). Csak egy vörös X jelenik meg, amikor megnyitom a hírmodult.	<p>A legvalószínűbb, hogy nincs installálva számítógépére a Sun Java alkalmazási környezet, vagy nem friss verziót birtokol. Kérjük, hogy lépjen a Sun Microsystems weboldalára az Ön Java verziójának ellenőrzéséhez, és töltsse le a legújabb verziót.</p> <p>Egy másik ok lehet, hogy Ön túl régi Microsoft Java környezettel rendelkezik számítógépén. Ebben az esetben el kellene távolítania a Microsoft Java környezetet a következő lépéseket végigkövetve:</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kattintson a Start menü Futtatás... (Run) menüpontjára 2. Gépelje be a következő parancsot: regsvr32 /u msjava.dll és kattintson az OK gombra. A rendszer tájékoztatja Önt a Microsoft Java eltávolításáról. <p>Ezt követően lépjen a Sun Microsystems weboldalára és töltsse le a legfrissebb Sun Java alkalmazásfuttató környezetet, majd installálja azt.</p> <p>Amennyiben nem rendelkezik adminisztrátori jogokkal számítógépén, vagy segítségre van szüksége, úgy keresse fel a hálózati rendszergazdáját.</p>
<p>"Failed to load workspace" hibaüzenet belépést követően (Sikertelen munkafelület betöltés)</p>	<p>Ez a hibaüzenet azt jelzi, hogy a használt munkafelülete meghibásodott, vagy nem található.</p> <p>Kattintson az OK gombra, egy üres munkafelület nyílik meg. Jelentkezzen ki az Erste Trader platformból, és NE MENTSE EL (Would you like to save shanges? > NO) a pillanatnyi, vagyis az üres munkafelületet kilépéskor.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nyissa meg a munkafelületét tartalmazó könyvtárat fájlkezelőjében (egy .cs2 kiterjesztésű állományt keressen), ezt követően törölje vagy nevezze át a fájlt. 2. Ugyanebben a könyvtárban fogja megtalálni a használt munkafelület fájl biztonsági mentését is azonos névvel, de .bs2 kiterjesztéssel (pl.: ha a munkafelületének megnevezése forex_munkalap1.cs2 volt, akkor az automatikusan generált biztonsági másolat neve forex_munkalap1.bs2). Változtassa meg a biztonsági másolat .bs2 kiterjesztését .cs2-re. 3. Kattintson duplán a helyes .cs2 munkafelület fájljára és ezzel elindul az Erste Trader alkalmazás, ezt a munkafelületet betöltve. <p>Javasoljuk, hogy rendszeresen mentse el külső tárolóra munkafelület fájljait (pendrive, CD).</p>