

西肯麦工业远程通信解决方案

数据采集 远程编程 工厂互联 移动监控

LinkManager 客户端安装与故障排除指南

■本指南将引导您如何安装 LinkManager 客户端软件，在使用过程中如何排除故障

英文官网：www.secomea.com

中文官网：www.xikenmai.com

中文版本：1801

目录

1. LinkManager 客户端安装	3
1.1. 软件下载	3
1.2. 软件安装	3
2. 启动 LinkManager 客户端软件和安装账户证书	5
3. LinkManger 客户端常见故障排除	8
3.1. 启动 LinkManager 客户端软件的时候显示文件缺失	8
3.2. 启动 LinkManager 客户端一直显示黄色🔴	8
3.3. 启动 LinkManager 客户端显示绿色🟢,但是不能弹出浏览器界面	8
3.4. LinkManager 客户端账户时登陆不上, 会提示 Concurrent user license limit exceeded	9
3.5. 导入新的 LinkManager 客户端账户证书	9
3.6. LinkManager 客户端账户登录时, 显示 Cannot connect to GateManager	10

1. LinkManager 客户端安装

1.1. 软件下载

LinkManager 客户端软件支持 XP/Win7/Win8/Win10 操作系统安装，
下载的地址链接：

<http://info.secomea.com/download-linkmanager>

请根据您电脑的操作系统选择下载对应的安装包



[LinkManager \(6041\) 32 bit Windows installer \(exe\)](#)
[LinkManager \(6041\) 64 bit Windows installer \(exe\)](#)

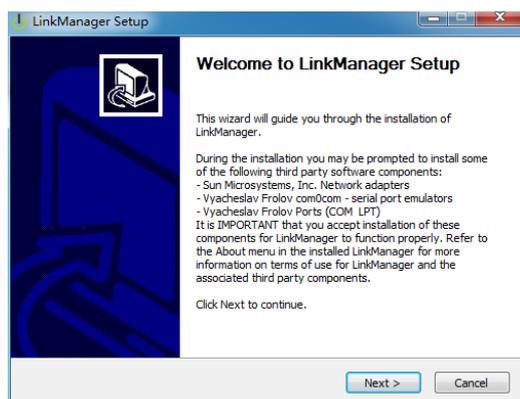
1.2. 软件安装

注意：如果您的电脑装有杀毒软件，请将杀毒软件退出后再执行安装

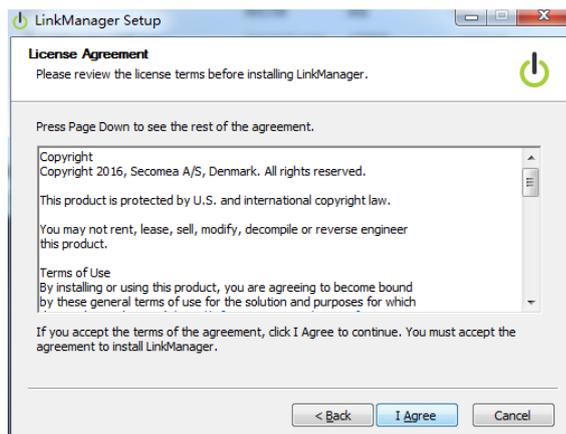
以管理员身份运行安装



点击 Next



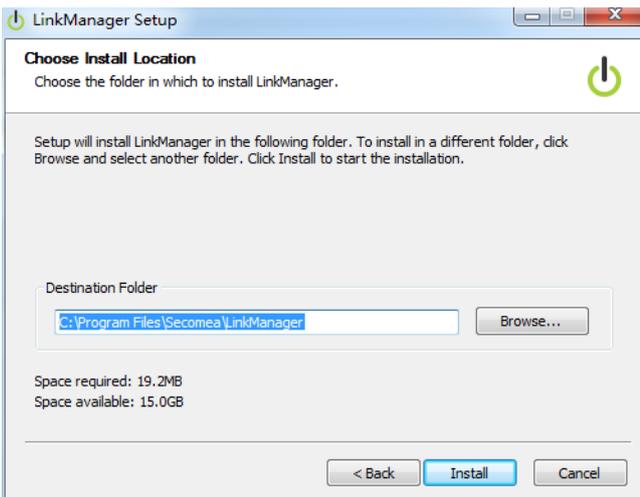
点击 I Agree



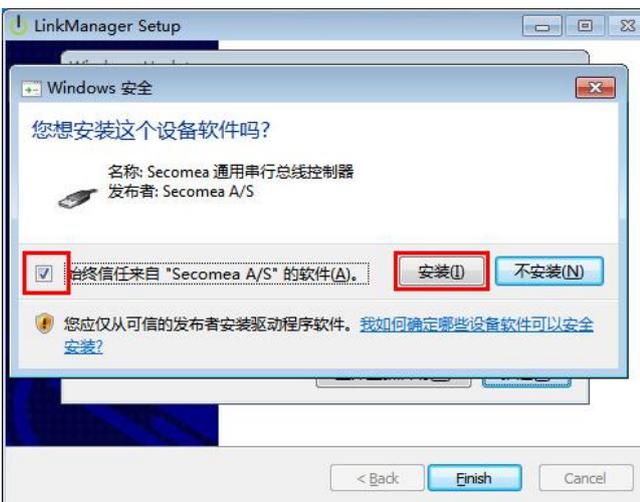
点击 Install 安装

推荐使用默认安装路径安装,也可以点击 Browse 选择指定安装路径

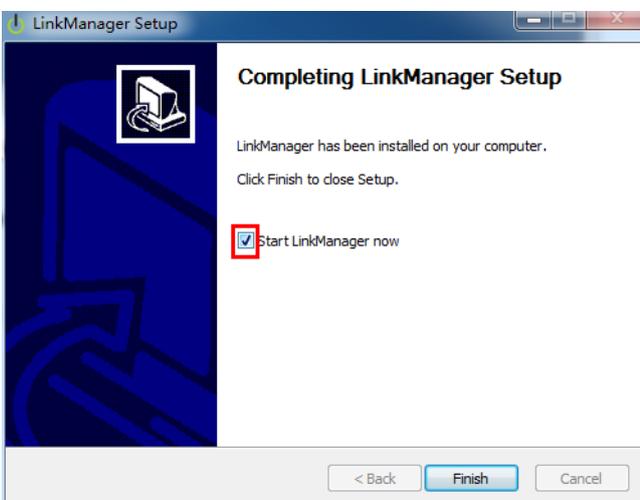
注意：安装路径不能是中文的，否则不能正常运行



在安装的过程中会弹出如下类似画面，请都点击安装



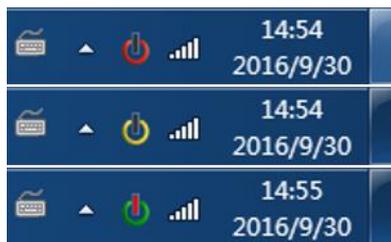
点击 Finish



注意:LinkManager 客户端软件安装完成后请重启电脑后再使用

2. 启动 LinkManager 客户端软件和安装账户证书

重启电脑后，启动 LinkManager 客户端软件，电脑右下角的系统托盘就会有一个小电源的图标，由红色>>>黄色>>>绿色



当小电源图标变为绿色的时候，在默认的浏览器会弹出一个新界面并提示：

请安装 LinkManager 客户端账户证书

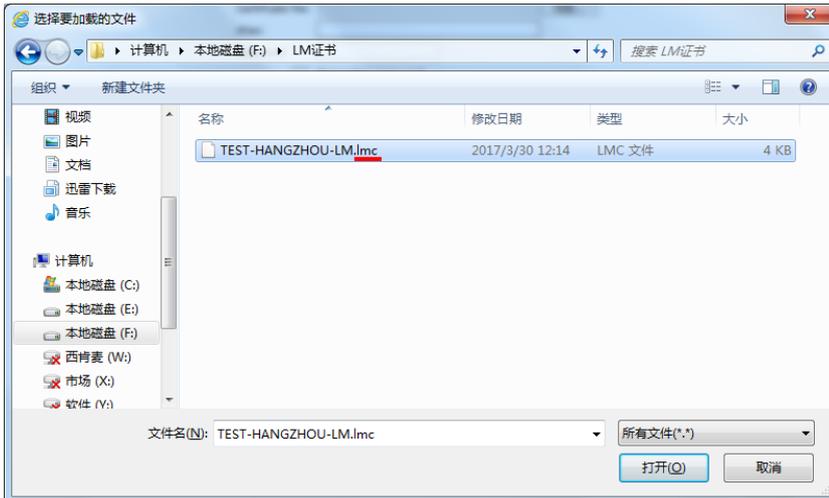


注意：在启动 LinkManager 客户端的过程中出现缺失或者不能自动弹出浏览器界面，请查看本文档的第三章

点击浏览



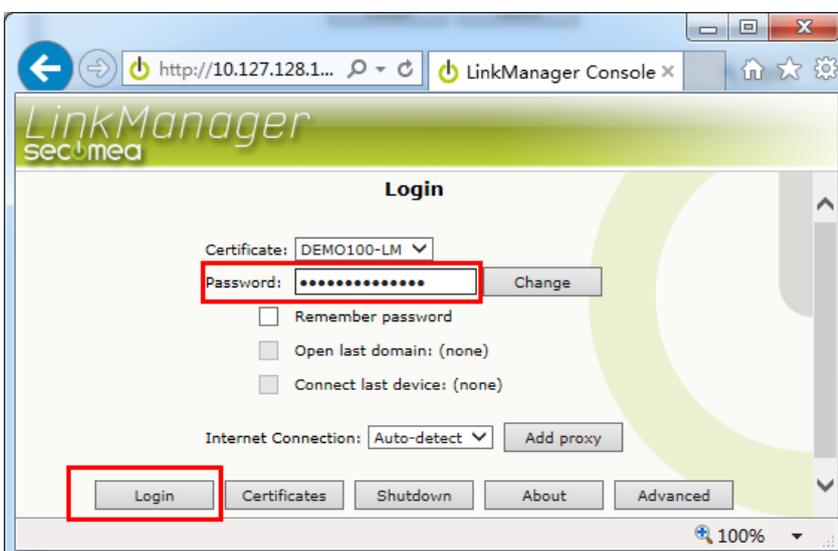
浏览到本地存储 LinkManager 客户端账户证书(证书后缀格式是.lmc), 选中并打开



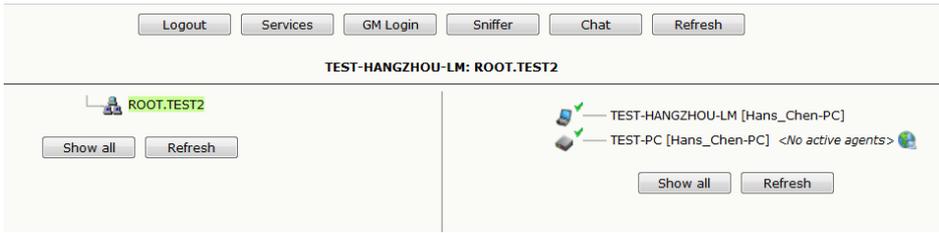
输入与证书结合一起使用的密码, 点击 Install 进行安装



再次输入密码并点击 Login 按钮



LinkManager 客户端账户界面如下显示



以上完成 LinkManager 客户端软件安装以及 LinkManager 账户登陆。

3. LinkManger 客户端常见故障排除

3.1. 启动 LinkManager 客户端软件的时候显示文件缺失

在启动 LinkManager 客户端是时，出现如下画面，文件缺失



解决方法：点击对话框的浏览，浏览到 LinkManager 客户端软件安装路径下,找到并选中“VBoxTAP.sys”这个文件，点击确认即可

3.2. 启动 LinkManager 客户端一直显示黄色🟡

请下载最新 LinkManager 客户端软件版本，安装并尝试启动

第一种情况：

LinkManager 客户端软件安装使用都正常，在偶尔启动程中，长时间显示黄色图标，这是由于 LinkManager 客户端虚拟网卡不能识别电脑联网网卡导致，可尝试将 LinkManager 客户端软件退出，再次启动

第二种情况：

电脑安装有 VPN 客户端远程软件，开机时自动启动运行了，请将 VPN 客户端软件关闭，再启动 LinkManager 客户端软件

第三种情况：

LinkManager 客户端软件在安装完成并重启电脑后，启动 LinkManager 客户端软件图标一直显示黄色，这有可能是电脑操作系统缺少必要的组件，也有可能是电脑安装的杀毒软件将 LinkManager 客户端软件某些文件隔离，导致无法启动，建议尝试关闭杀毒软件重新以管理员身份安装或者更换操作系统

3.3. 启动 LinkManager 客户端显示绿色🟢,但是不能弹出浏览器界面

启动 LinkManager 客户端软件后，小图标显示绿色，但是不能自动弹出浏览器界面，存在以下原因

电脑安装的杀毒软件，并安装了该杀毒软件的浏览器，LinkManager 客户端在启动的过程中被杀毒软件禁止启动

电脑默认的浏览器被劫持，或者浏览器版本太低不兼容 LinkManager 客户端软件，自带浏览器建议更新到最新

解决方法一：

安装火狐浏览器，并将火狐浏览器设置为默认浏览器，如果电脑安装有杀毒软件，在默认绑定的浏览器也要改成火狐浏览器，然后再尝试启动 LinkManager 客户端

解决方法二：

如果方法一不能解决，复制下面的地址链接到 IE 浏览器并回车，将此链接收藏到浏览器的收藏夹中方便下次使用

<http://10.127.128.129:3/console/>

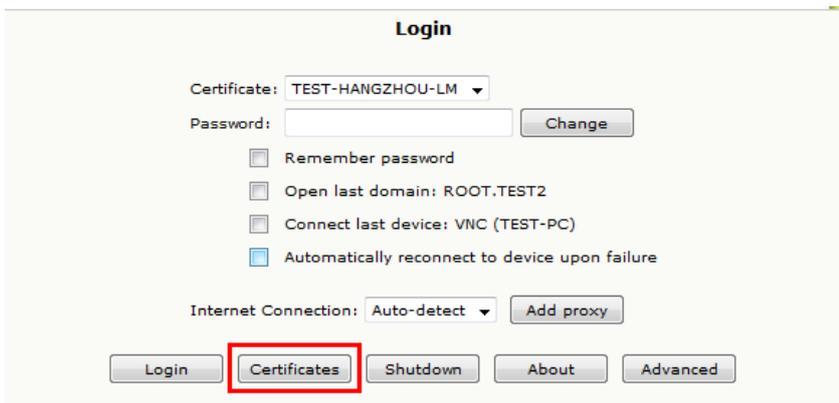
3.4. LinkManager 客户端账户不能登陆，会提示 Concurrent user license limit exceeded



这可能是您的 GateManager 服务器域中只有一个/多个 LinkManager 账户登陆授权，并且这些授权已经被 LinkManager 账户全部占用了，如果您需要登陆，可以让其他账户退出 LinkManager 账户登录或者购买更多 LinkManager 登陆授权

3.5. 导入新的 LinkManager 客户端账户证书

如果需要更新客户端的账户证书，或者添加新的账户证书，点击 Certificates 按钮



点击 New



浏览新的证书以及输入结合证书密码，点击 Install 安装即可

Install LinkManager User Certificate

Select a certificate file on your local computer, give it a descriptive name (alias) if you like, and enter the password for it below.

Certificate file: 未选择文件。

Alias:

Password:

Remember password

3.6. LinkManager 客户端账户登录时，显示 Cannot connect to GateManager

Cannot connect to GateManager.

This could have the following reasons:

1. The GateManager is temporarily unavailable. Check that you can ping the GateManager, or try entering the web address of the GateManager in a web browser: <https://hangzhou.gatemanager.cn>
2. Your LinkManager's access to the GateManager is blocked. Check your firewall settings (both your PC's personal firewall and the corporate firewall.)
3. LinkManager internet connectivity is controlled by a Web Proxy. Click [Logout] to go back to the login page, select [Add Proxy], and enter the web proxy information (address, account, and password) provided by your IT department.
4. Your GateManager might be too old; this LinkManager only supports GateManager 5.0 and up.

1. LinkManager cannot access a DNS server to resolve the GateManager hostname. Try clicking the [Override] button below and enter the IP address of the GateManager. You can find the GateManager IP address in the email you received with the LinkManager account information.

Trouble-shooting information:

Account: demo111
GateManager: hangzhou.gatemanager.cn (UNKNOWN HOST)

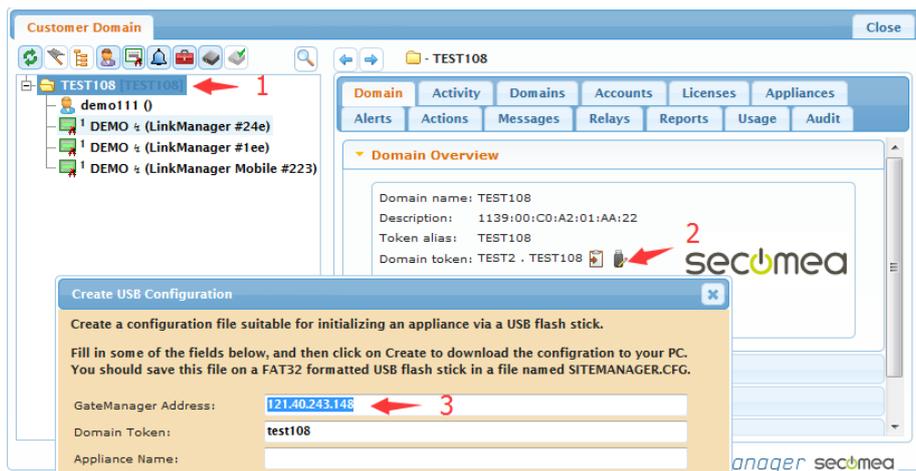
Domain Token: Using account's domain
Appliance Name: demo111

Serial number: 4100E8002D81-9DE6C0020E87
License: LE8002d81
Firmware: v6041_17393

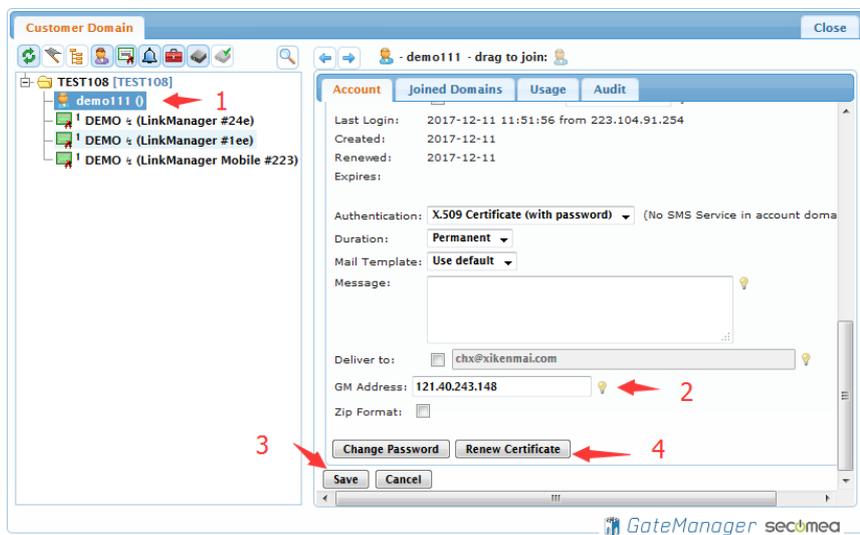
解决办法:

登陆 GateManager 服务器管理员账户>>>选中 LinkManager 客户端账户所在的文件夹>>>点击 U 盘的图标,你将看到 GateManager 服务器的公网 IP, 把 GateManager 服务器的公网 IP 复制下来

例如下面 demo111 客户端账户不能登陆，账户所在的文件夹是 TEST108，点击 U 盘图标，可以看到 GateManager Address 公网 IP 是 121.40.243.148，复制这个公网 IP 然后关闭这个页面



选择不能登陆的 demo111 客户端账户，在账户信息中找到 GM Address，将复制的 121.40.243.148 公网 IP 粘贴到 GM Address 对应的框里面，然后保存，点击重新生成一个新的 LinkManager 客户端账户证书

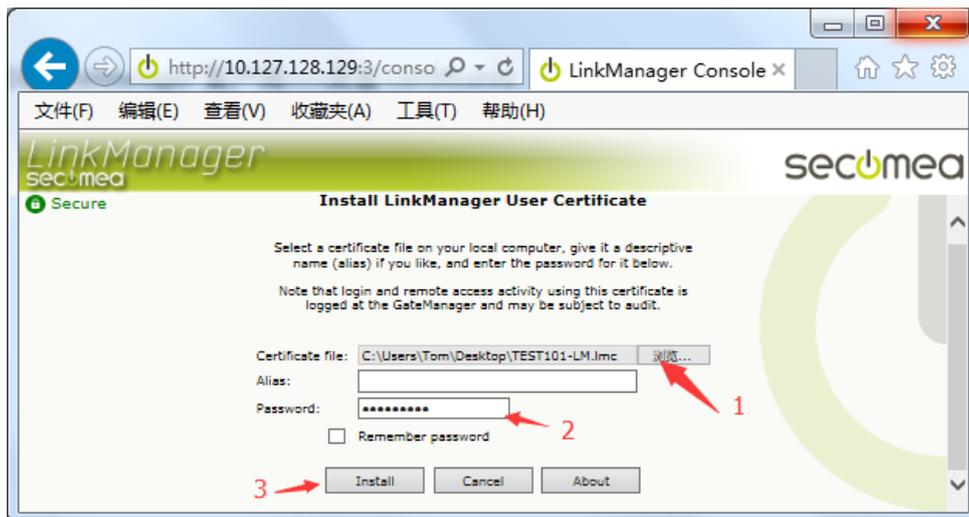


打开邮箱收取新的账户证书

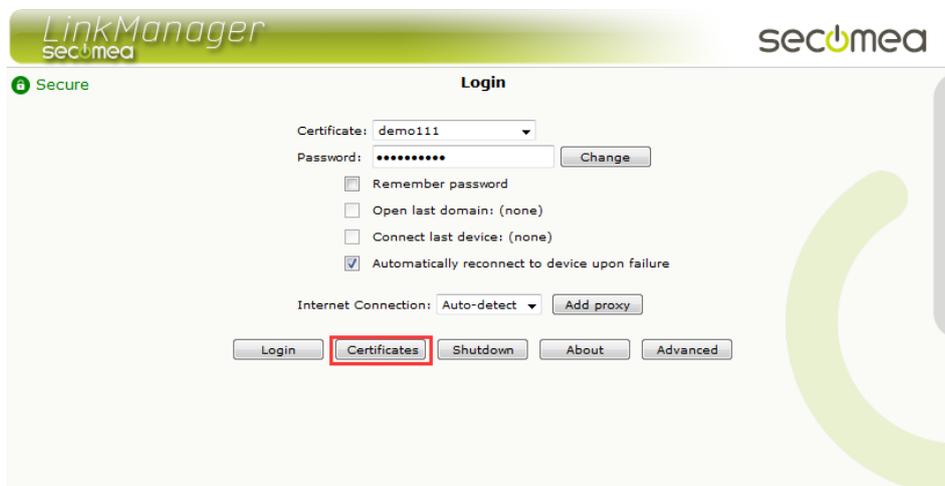
关于密码说明：

- 1) LinkManager 客户端账户密码使用手动设置的密码时，可使用新邮件的新账户证书和手动密码登录
- 2) LinkManager 客户端账户密码使用自动密码时，可使用新邮件的新账户证书和之前旧邮件中账户的自动密码登陆即可

如果之前从没有成功登录过 LinkManager 客户端账户，直接点击浏览新的客户端账户证书登录即可



如果之前有登陆过 LinkManager 客户端账户，启动 LinkManager 客户端>>>点击 Certificates



点击更新账户证书图标



西肯麦 sec^umea

可私有化部署的非VPN工业远程通信方案

远程调试 | 手机监控 | 数据采集 | 远程安全 | 数据上云 | 软件网关

适用于设备制造商、系统集成商、公共事业项目、工厂



i.Xikenmai.com

