



# Support

## Troubleshooting: Problemen met de Client Service oplossen

## Inhoud

<b>1. Inleiding .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Actieve ImageCapture-sessies controleren .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Logs bekijken.....</b>	<b>6</b>
<b>4. Dubbele Client Service Workers controleren .....</b>	<b>8</b>
<b>5. Client Service credentials controleren.....</b>	<b>11</b>
<b>6. Client Service opnieuw installeren.....</b>	<b>13</b>
<b>Conclusie.....</b>	<b>17</b>

# 1. Inleiding

Deze handleiding beschrijft hoe u problemen met de **Client Service** binnen ImageCapture kunt oplossen. Soms verlopen processen niet automatisch of duren deze langer dan verwacht.

Door de onderstaande stappen te volgen, kunt u achterhalen wat het probleem is en de juiste oplossing toepassen om de Client Service weer correct te laten functioneren.

Deze handleiding behandelt de volgende controlepunten:

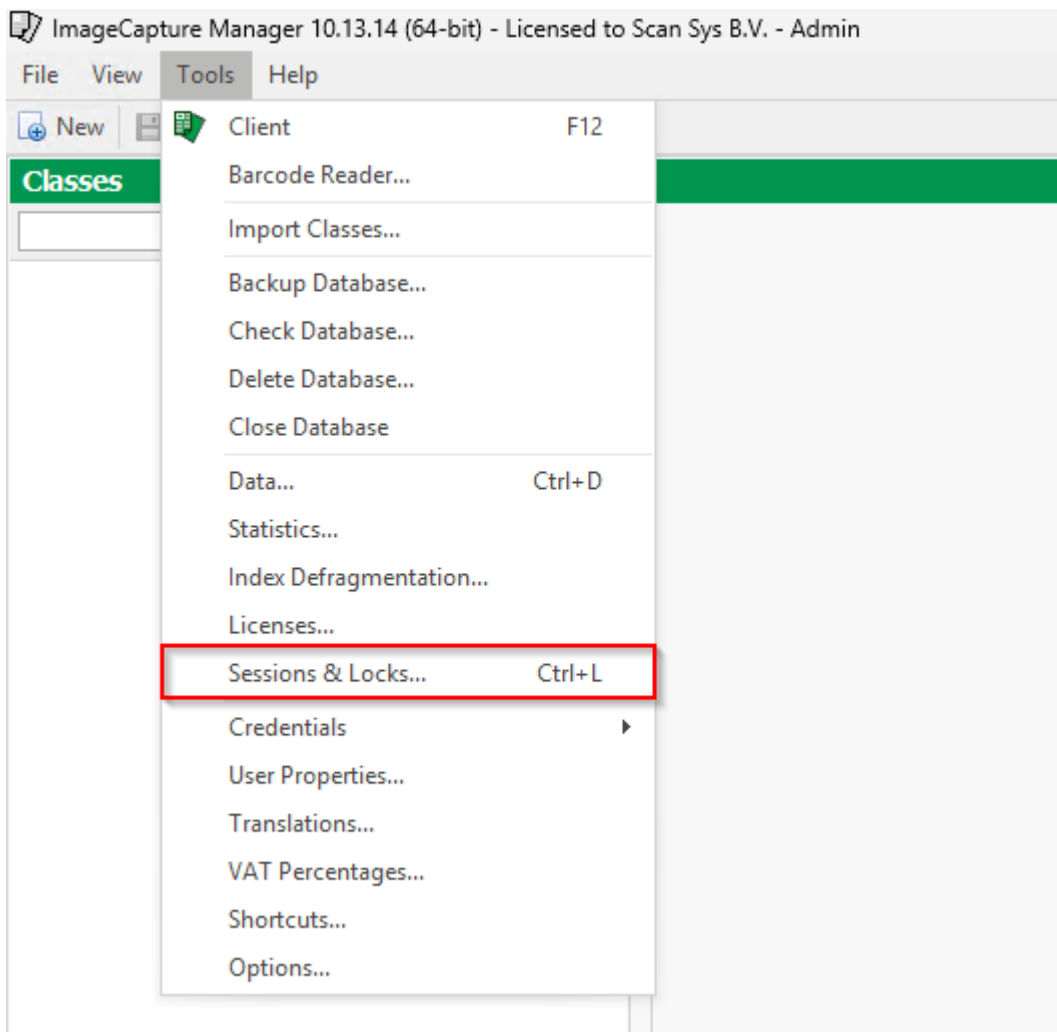
- **Actieve sessies bekijken en bevroren sessies verwijderen**
- **Het controleren van logs voor foutmeldingen**
- **Controleren of er dubbele Client Service Workers actief zijn**
- **Verifiëren van inloggegevens voor de Client Service**
- **Opnieuw installeren van de Client Service indien nodig**

Door deze stappen zorgvuldig te volgen, kunnen de meeste problemen worden opgelost en blijft ImageCapture goed functioneren.

## 2. Actieve ImageCapture-sessies controleren

### Stap 1: Open de sessions & locks

- Ga naar **Manager > Tools > Sessions & Locks** of gebruik de sneltoets **Ctrl + L**.



## Stap 2: Controleer de actieve Client Services

- Controleer of de **Client Service actief is**.
- Het aantal actieve Client Services komt meestal overeen met het aantal **CPU-cores** in de omgeving.



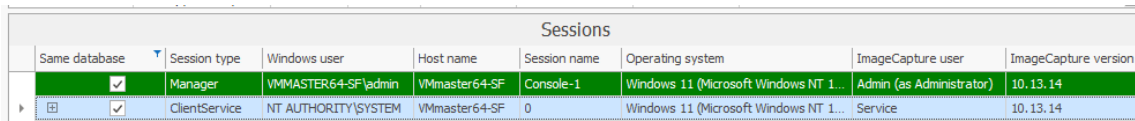
Sessions & Locks

Logged in applications (for your license version)

Managers: 12  
Desktop Clients: 4  
Web Clients: 3  
**Client Services: 5**

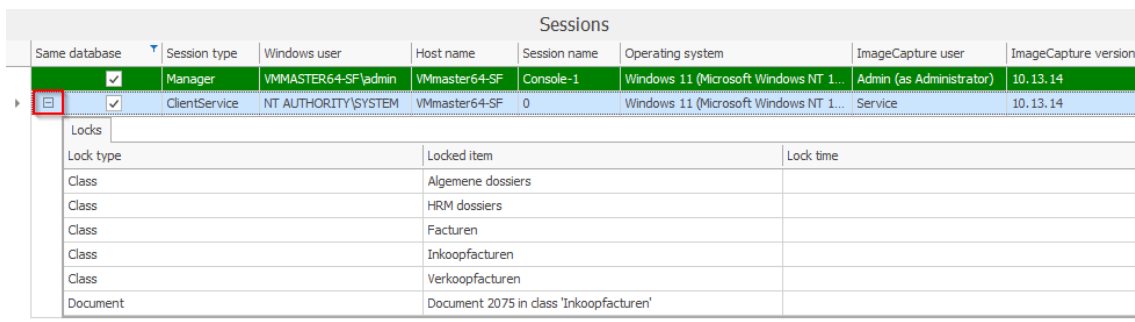
## Stap 3: Controleren of de Client Service taken uitvoert

- Staat de **Client Service** in het onderste venster?



Sessions							
Same database	Session type	Windows user	Host name	Session name	Operating system	ImageCapture user	ImageCapture version
<input checked="" type="checkbox"/>	Manager	VMMASTER64-SF\admin	VMmaster64-SF	Console-1	Windows 11 (Microsoft Windows NT 10.0.22H2.1)	Admin (as Administrator)	10.13.14
<input checked="" type="checkbox"/>	ClientService	NT AUTHORITY\SYSTEM	VMmaster64-SF	0	Windows 11 (Microsoft Windows NT 10.0.22H2.1)	Service	10.13.14

- Klik indien mogelijk op het **plusje** om meer details te bekijken.



Sessions							
Same database	Session type	Windows user	Host name	Session name	Operating system	ImageCapture user	ImageCapture version
<input checked="" type="checkbox"/>	Manager	VMMASTER64-SF\admin	VMmaster64-SF	Console-1	Windows 11 (Microsoft Windows NT 10.0.22H2.1)	Admin (as Administrator)	10.13.14
<input checked="" type="checkbox"/>	ClientService	NT AUTHORITY\SYSTEM	VMmaster64-SF	0	Windows 11 (Microsoft Windows NT 10.0.22H2.1)	Service	10.13.14

Locks		
Lock type	Locked item	Lock time
Class	Algemene dossiers	
Class	HRM dossiers	
Class	Facturen	
Class	Inkoopfacturen	
Class	Verkoopfacturen	
Document	Document 2075 in class 'Inkoopfacturen'	

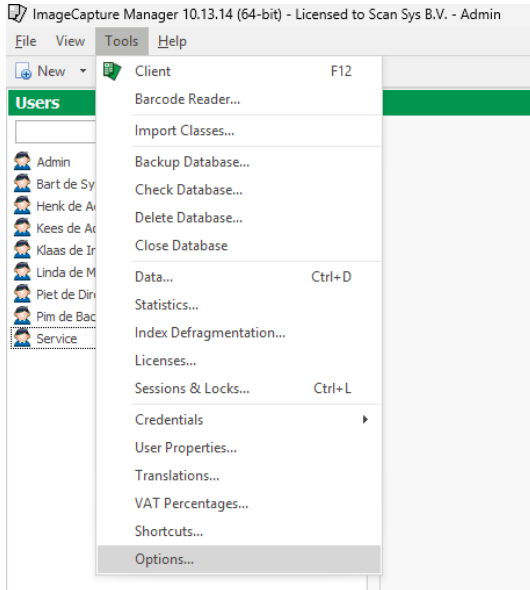
- Als dit niet uit te vouwen is, dan voert de Client Service mogelijk **geen taken uit**.



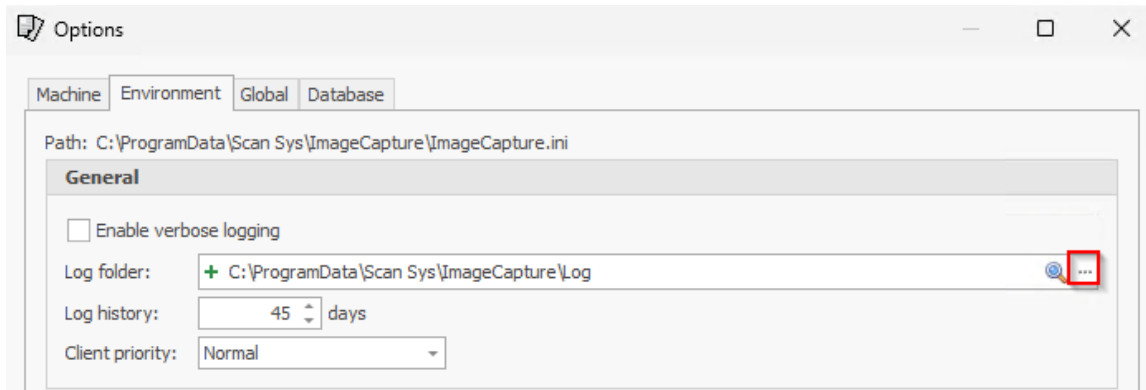
# 3. Logs bekijken

## Stap 1: Open de logmap

- Ga naar **IC Manager > Tools > Options > Environment**.










- Klik op de **drie puntjes** naast **Log Folder**.



## Stap 2: Controleer de juiste logbestanden

- Zoek naar **ClientServiceWorker**-bestanden van de juiste datum.

Name	Date modified	Type	Size
 ImageCaptureClientServiceWorker_10.13_VMmaster64-SF_0_SYSTEM_11064_2025-03-04_...	4-3-2025 10:27	LOG File	86 KB
 ImageCaptureClientServiceProcess_10.13_VMmaster64-SF_0_SYSTEM_11488_2025-03-04_...	4-3-2025 10:16	LOG File	1 KB
 ImageCaptureClientService_10.13_VMmaster64-SF_0_SYSTEM_1112_2025-03-04_101650.I...	4-3-2025 10:16	LOG File	1 KB
 ImageCaptureManager_10.13_VMmaster64-SF_Console-1_admin_2025-03-04_101542.log	4-3-2025 10:15	LOG File	2 KB
 ImageCaptureManager_10.13_VMmaster64-SF_Console-1_admin_2025-03-04_101545.log	4-3-2025 10:15	LOG File	1 KB
 ImageCaptureManager_10.13_VMmaster64-SF_Console-1_admin_2025-03-04_101538.log	4-3-2025 10:15	LOG File	1 KB
 ImageCaptureManager_10.13_VMmaster64-SF_Console-1_admin_2025-03-04_092857.log	4-3-2025 10:15	LOG File	1 KB

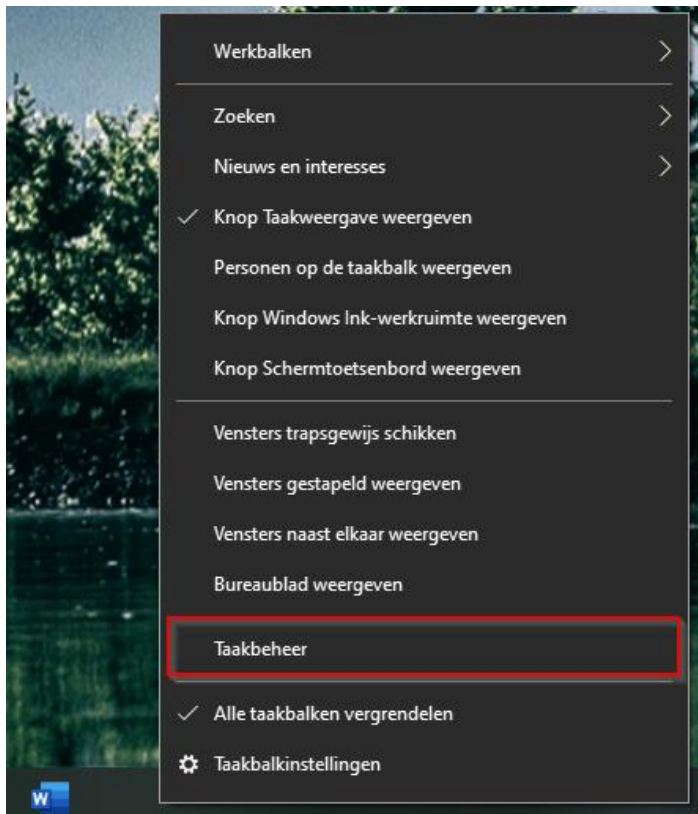
- De bestanden moeten **groter zijn dan 1 kB**.
- Deze logs zijn alleen beschikbaar **op de server waar de Client Service is geïnstalleerd**.

In deze logbestanden kunt u foutmeldingen vinden die te maken hebben met de Client Service.

## 4. Dubbele Client Service Workers controleren

### Stap 1: Open Taakbeheer (Task Manager)

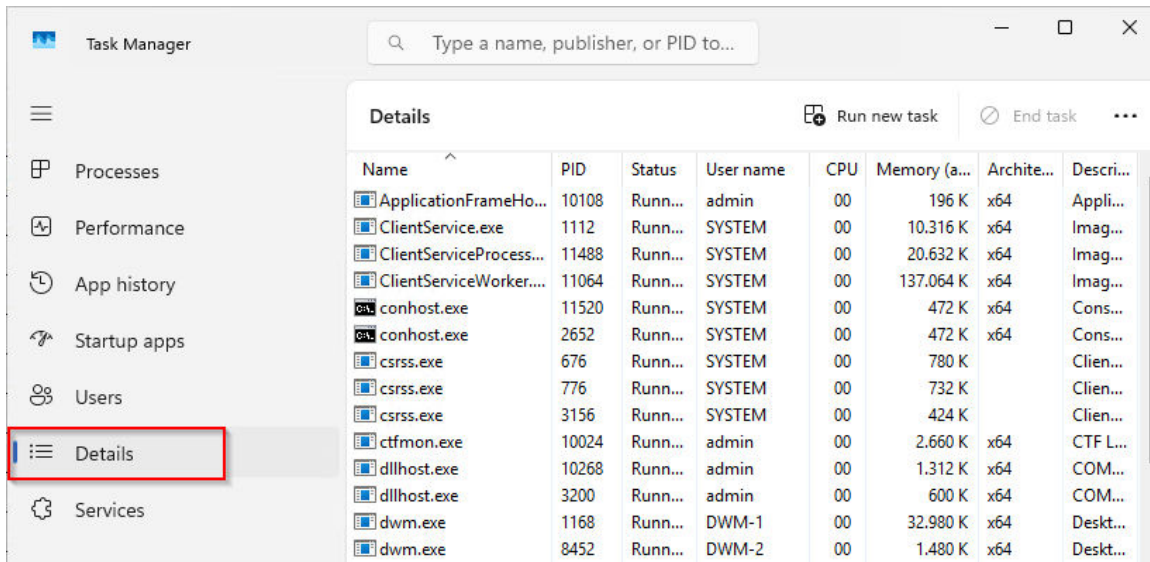
- Klik met de rechtermuisknop op de taakbalk en selecteer **Taakbeheer**.



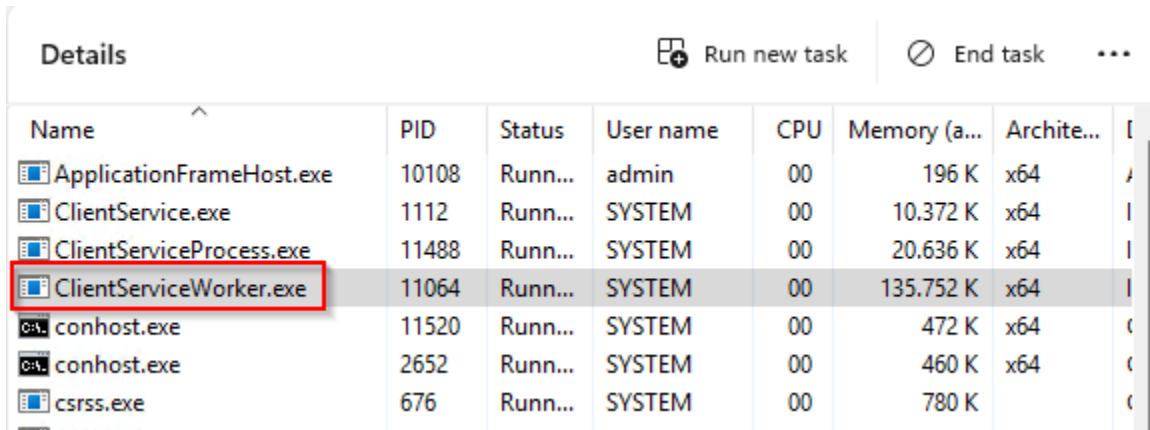
- Of gebruik de sneltoets **Ctrl + Shift + Esc**.

## Stap 2: Controleer actieve processen

- Open de tab **Details**.



- Zoek naar **ClientServiceWorker**.



### Stap 3: Overbodige processen beëindigen

- Als er **te veel ClientServiceWorker-processen** actief zijn of als deze **blijven hangen**, kunt u ze handmatig beëindigen.

Details Run new task End task ...

Name	PID	Status	User name	CPU	Memory (a...	Archite...	I
ApplicationFrameHost.exe	10108	Runn...	admin	00	196 K	x64	/
ClientService.exe	1112	Runn...	SYSTEM	00	10.468 K	x64	l
ClientServiceProcess.exe	11488	Runn...	SYSTEM	00	20.668 K	x64	l
ClientServiceWorker.exe	11064	Runn...	SYSTEM	00	137.748 K	x64	l
conhost.exe	11520	Runn...	SYSTEM	00	472 K	x64	c
conhost.exe	2652	Runn...	SYSTEM	00	460 K	x64	c
csrss.exe	676	Runn...	SYSTEM	00	772 K		c

Het beëindigen van overbodige processen kan helpen om de Client Service opnieuw correct te laten werken.

# 5. Client Service credentials controleren

## Stap 1: Inloggegevens verifiëren

- De Client Service werkt meestal met een serviceaccount, bijvoorbeeld **Service / Service** als gebruikersnaam en wachtwoord.

The screenshot shows the 'ImageCapture Manager' application window. The left sidebar contains a list of users, with 'Service' highlighted. The main window displays the configuration for the 'Service' user, including authentication settings and user rights.

**Users**

- Admin
- Bart de Systeembeheerder
- Henk de Accountmanager
- Kees de Administratie
- Kaas de Inlooper
- Linda de Manager
- Piet de Directeur
- Pm de Backoffice
- Service**

**User**

Full name: Service

**General** | **Authentication & Authorization** | Properties | Tags | Description

**ImageCapture authentication**

- Enabled
- Login name: **Service**
- Password: \*\*\*\*\*

**Windows authentication**

- Enabled
- Domain or machine name: \_\_\_\_\_
- User name: \_\_\_\_\_

**OAuth authentication**

- Enabled

**Web Client logins**

Status: 2FA not yet configured, 0 stored logins

**Microsoft Open ID authentication**

- Enabled
- User Principal Name: \_\_\_\_\_
- Linked OID: \_\_\_\_\_

**User rights**

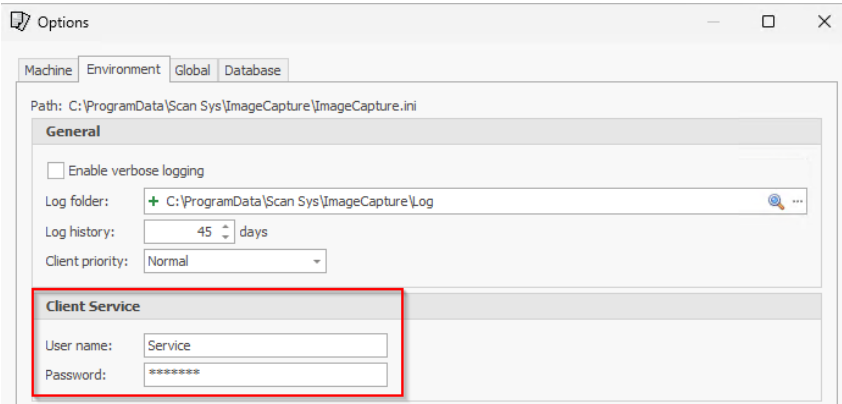
- Administrator
- Can edit Workflow configuration in Web Client
- Can process all Documents
- Can delete Documents
- Can edit Templates

**User groups that this User belongs to**

User Group Name	Is Member
▶ All Users	
Archive All documents	
Expense Users	
Full Users	
Service Users	
Verify Users	
Workflow Administration users	
Workflow Approval & Expense Users	
Workflow Approval users	

## Stap 2: Zo nodig aanpassen

- Ga naar **Tools > Options > Environment > Client Service**.
- Pas de inloggegevens aan indien nodig.



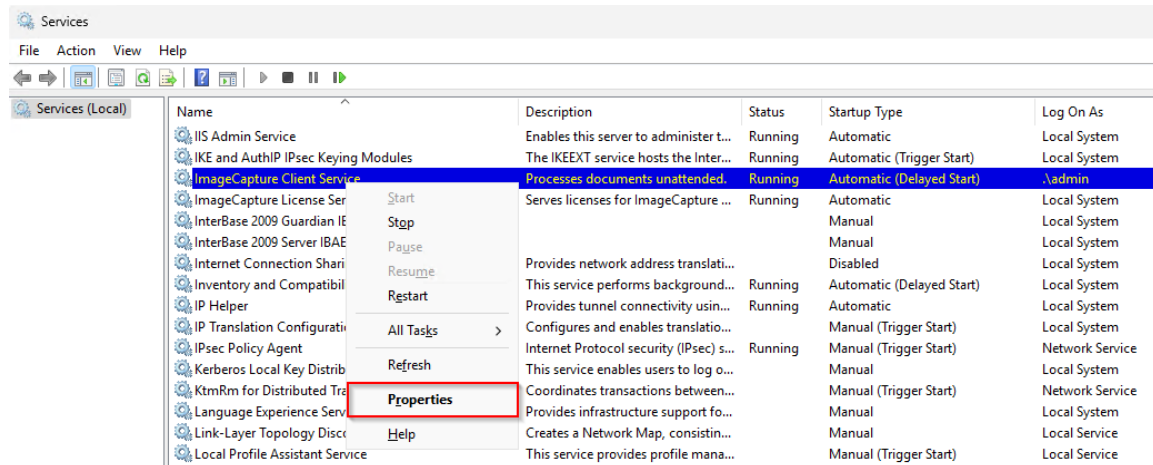
Als de Client Service niet correct kan worden gestart, kan dit komen door onjuiste of verlopen inloggegevens.

## 6. Client Service opnieuw installeren

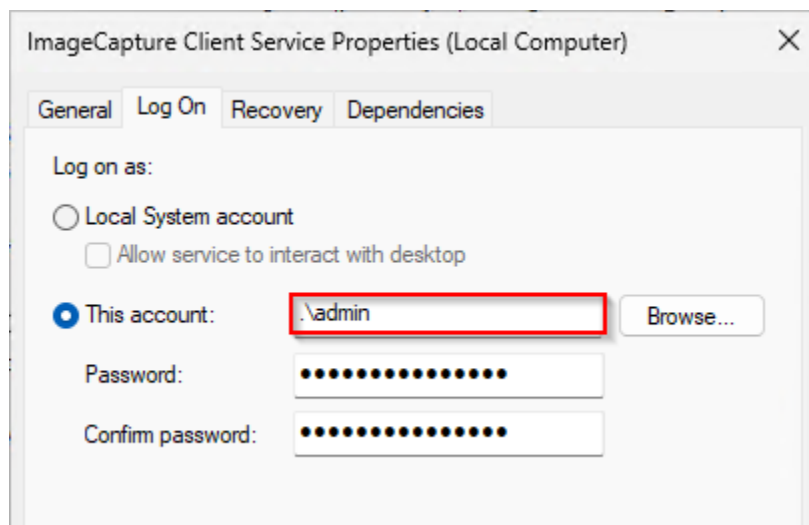
**Let op:** Meestal is een account gekoppeld aan de Client Service. Zorg ervoor dat u de **inloggegevens van dit account** noteert voordat u de installatie opnieuw uitvoert.

### Stap 1: Noteer het gekoppelde account

- Ga naar **Services > ImageCapture Client Service**.



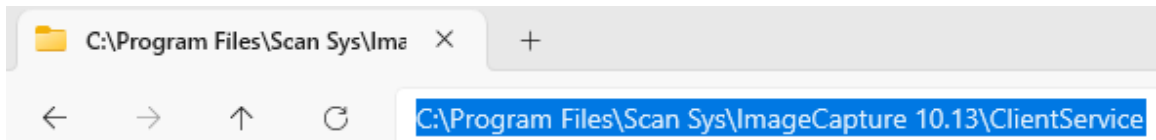
- Klik met de rechtermuisknop en kies **Eigenschappen (Properties)**.



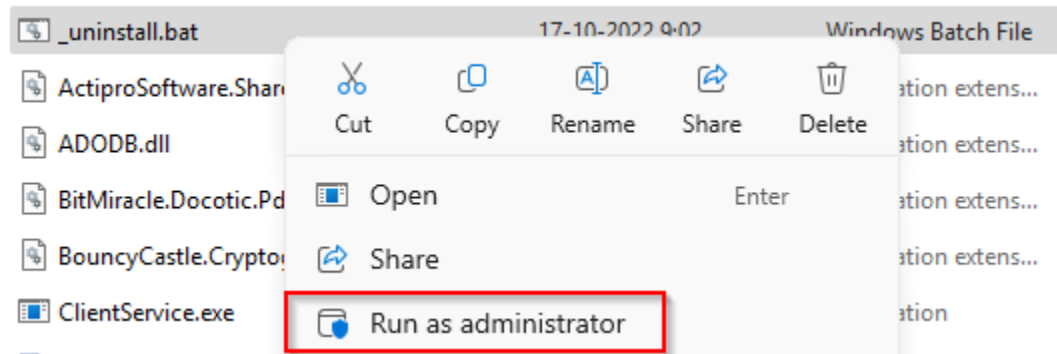
- Ga naar het tabblad **Aanmelden (Log On)** en noteer het account.

### Stap 2: Client Service verwijderen

- Ga naar de installatiemap:  
**C:\Program Files\Scan Sys\ImageCapture 10.13\ClientService**

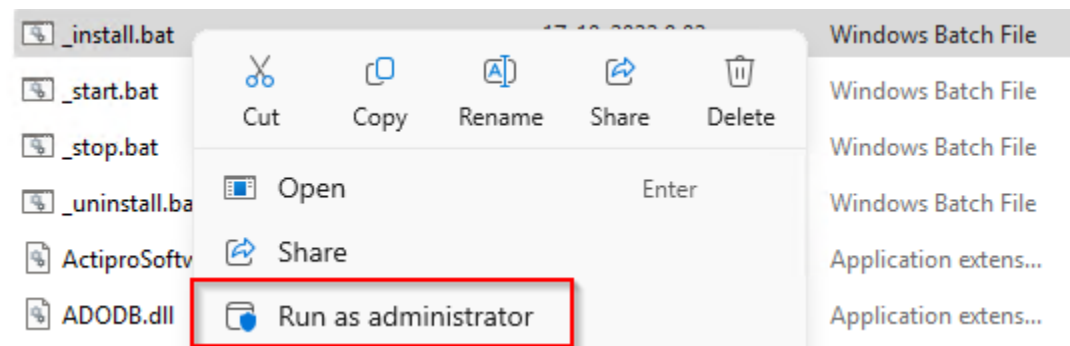


- Klik met de rechtermuisknop op **\_uninstall.bat** en kies **Uitvoeren als administrator**.



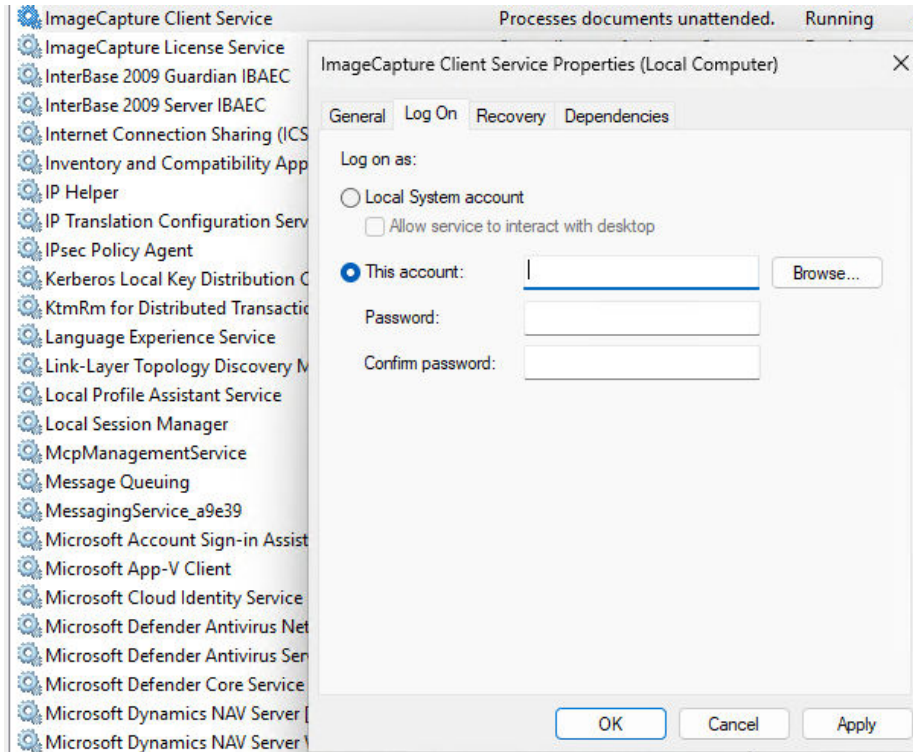
### Stap 3: Client Service opnieuw installeren

- Klik met de rechtermuisknop op **\_install.bat** en kies **Uitvoeren als administrator**.



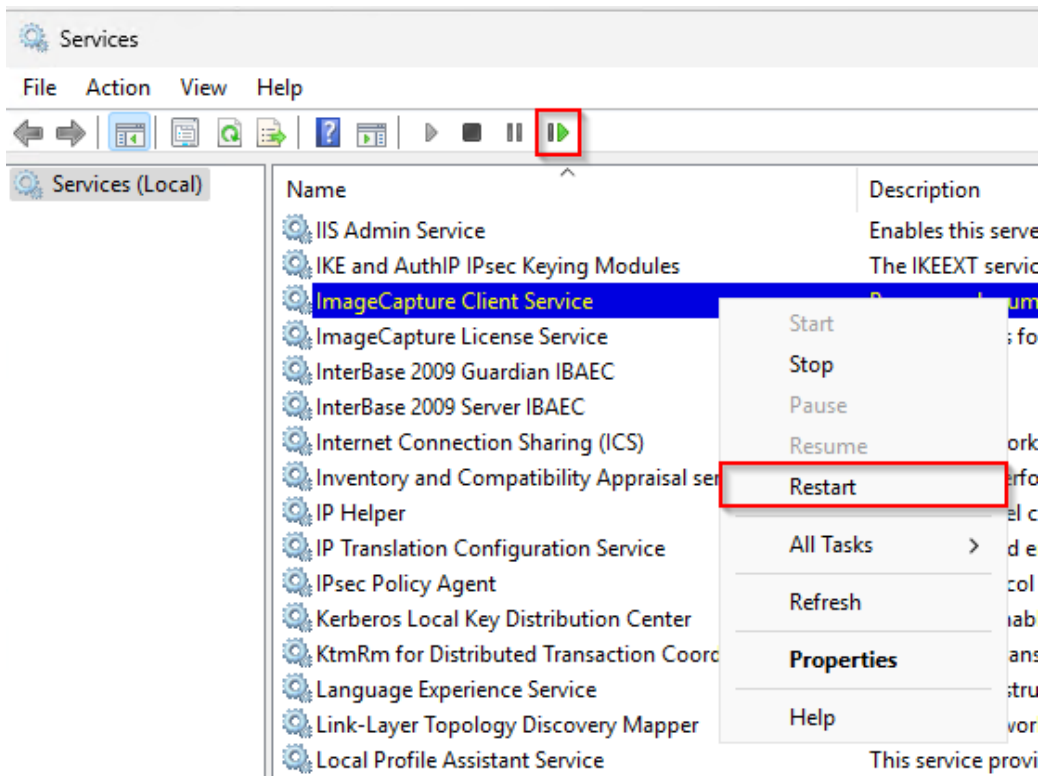
#### Stap 4: Koppel het account opnieuw

- Ga terug naar **Services > ImageCapture Client Service**.
- Stel het account opnieuw in en klik op **Apply**.



#### Stap 5: Herstart de Client Service

- Start de Client Service opnieuw op.



De Client Service is nu succesvol opnieuw geïnstalleerd en zou correct moeten werken.

## Conclusie

Deze handleiding helpt bij het troubleshooten van problemen met de **Client Service** in ImageCapture. Door de stappen in de juiste volgorde te doorlopen, kunt u veelvoorkomende problemen oplossen en de service weer optimaal laten functioneren.