

Problemi u korištenju ESET-ovih portala ESET Home, EBA, EPC, EPH, ...

Tema

Radite s jednim od ESET-ovih portala:

- ESET Home (<https://home.eset.com>; myESET Home)
- ESET Protect Hub (<https://hub.eset.com>)
- EBA ESET Business Account (<https://eba.eset.com>)
- EPC ESET Protect Cloud (<https://protect.eset.com>)
- ...

Uvod

Problem:

- Server ne prikazuje informacije koje očekujete
- Server ne šalje e-mail (npr. za "Forgotten password" / "Zaboravljena lozinka" ili verifikaciju licence)
- Dogodila se neka pogreška na portalu
- ...

Postupak

Ako upravo kreirate novi ESET račun na bilo kojem od portala – kreirajte ga isključivo na e-adresu na koju glasi licenca za korištenje ESET-ovog programa.

Ako već imate EBA račun, a kreirate EPH – pričekajte automatsko prebacivanje EBA >> EPH.

Ako iz nekog razloga morate sada kreirati EPH, a već imate EBA – kreirajte račun na e-adresu različitu od EBA (kasnija verifikacija pretplate / licence će biti poslana na e-mail vlasnika licence).

Ako se ne sjećate registrirane e-adrese – javite nam, pa ćemo ju zajedno pronaći.

Ako ne znate jeste li kreirali račun upravo na tu e-adresu – pokušajte ga kreirati ponovno, sustav će javiti da račun već postoji (ako postoji).

Prvo pričekajte malo.. poruke obično stignu za nekoliko sekundi / minuta, no, budući da se radi o kompjutorima moguće je da slanje zakaže, pa pričekajte malo dulje. Ako ne stigne za sat vremena – vrijeme je za akciju.

Ako kreirate račun i / ili šaljete zahtjev za promjenom lozinke – učinite to samo jednom i budite strpljivi. Link koji dobijete je ograničenog trajanja i vezan je uz konkretan zahtjev, pa ako pošaljete više zahtjeva, prethodni se poništava, a sljedeći još nije stigao, itd...

[1] Provjera e-maila

Provjerite moguća mjesta nastanka problema na svojoj strani.

- Jeste li pri kreiranju računa koristili e-adresu na koju sada pokušavate poslati zahtjev?

- Jeste li koristili e-adresu na koju glasi licenca?
- Provjerite mape u koje se automatski sprema *spam*:

- ☐ “Spam”
- ☐ “Junk”
- ☐ “Neželjena pošta”
- ☐ “Bezvrijedna pošta”
- ☐ ...

• Provjerite i druge mape; možda Vaš program za čitanje pošte ima pravilo (“Message rule”) koje se aktivira kad stigne poruka od naših servera i automatski premjesti poruku iz mape “Ulazna pošta” (“Inbox”)

• Provjerite ima li poštanski sandučić dovoljno slobodnog prostora i može li primati nove e-poruke

• Neki teleoperateri (ISP) i/ili pružatelji web-mail hosting usluga koriste anti-spam servere (RBL, DNSBL, ...) koji su možda na crnu listu stavili i servere s kojih se šalju mailovi; provjerite s njima jesu li mailovi zaustavljeni prije no što su dobili priliku ući u vašu e-poštu

[2] Provjera preglednika (browsera)

Ako Vam se čini da je problem nastao tijekom upisa zahtjeva na web-stranici, a ne tijekom isporuke e-poruke s portala:

- očistite “browser cache”
- upotrijebite drugi preglednik (nastojte izbjeći Internet Explorer)
- pokrenite *browser* u “Safe mode” načinu rada (bez dodataka)
- pokrenite preglednik u “InPrivate” načinu rada
- ako je izvedivo – probajte na drugom računalu

• Provjerite čeka li portal na verifikaciju dodavanja licence (v.sl “*Waiting for verification*”), naročito ako ste račun kreirali na drugu e-adresu jer zahtjev za verifikaciju licence se uvijek šalje vlasniku licence.

• Ako kreirate račun na portalima ESET Home i/ili EBA provjerite jeste li dovršili postupak kreiranja računa. Najbolji način da to provjerite je da nakon cca sat vremena pokušate ponovno kreirati račun koristeći isključivo e-adresu vlasnika licence. U slučaju da račun postoji javit će poruku “*Email address is already registered*” (v.sl).

Prijava problema

Ako ništa od gornjih koraka ne uspije – pošaljite nam sljedeće informacije:

- neki podatak licence
(licenčni ključ, javni ključ licence ili ESET korisničko ime licence)
- vrijeme radnje
(točan datum, sat i minuta ...)
- e-adresu koju ste koristili

(ova e-adresa nije nužno ona na koju ste registrirali licencu za ESET-ov program; poželjno je i mnogo jednostavnije ako koristite upravo nju prilikom kreiranja računa, no, to nije uvjet, ali pročitajte napomene o verifikacijskim mailovima)

Slike

Provjera je li račun već kreiran kreiranjem istog računa:

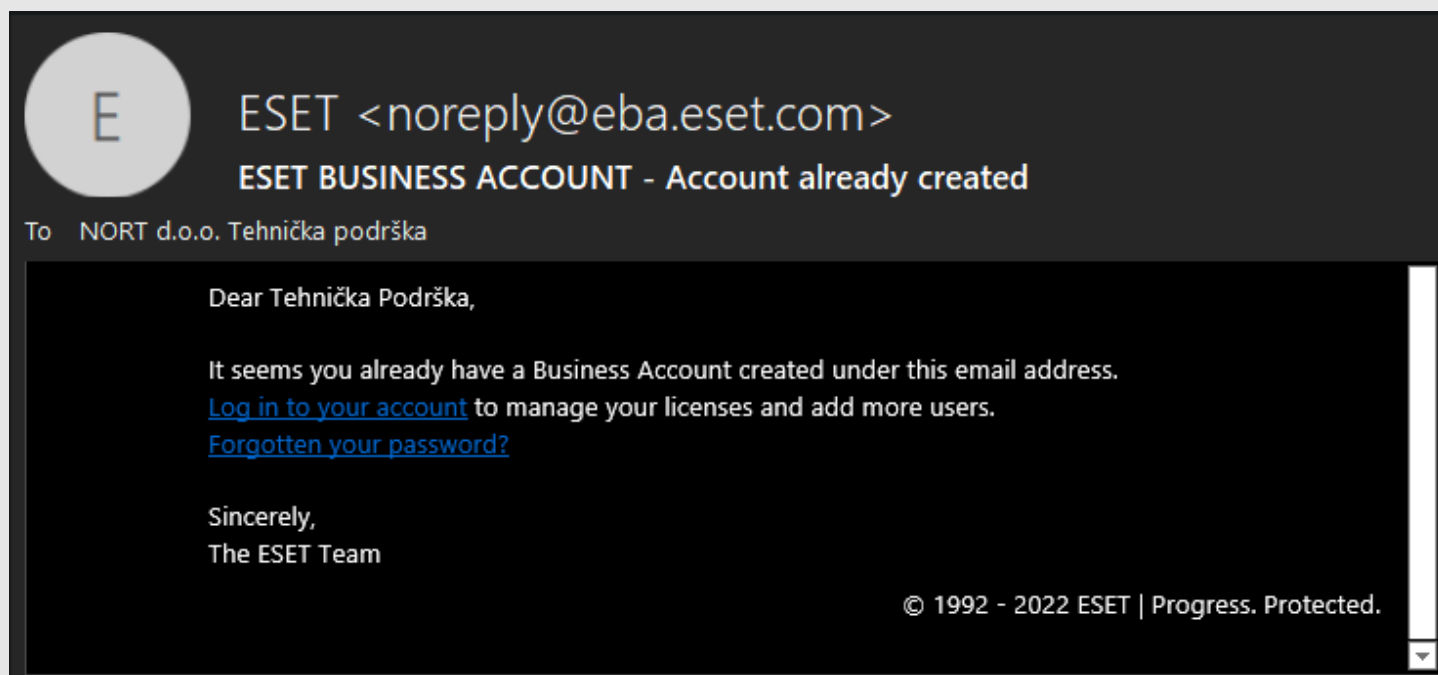
Create an account

Email (required)

@gmail.com

Email address is already registered.

i / ili



Oznaka da portal čeka na verifikaciju licence (mail se šalje na e-adresu vlasnika licence, a ne vlasnika računa na portalu ESET Home):

Licenses

Waiting for verification

ESET Internet Security



✓ Active

⚠ Overused

Open license

15:22

9.95
KB/S

4G+

77%



login.eset.com/LostPassword?Re

10



HOME

English ▾



Forgotten Password?

Enter your account email address, and we will send you an email with instructions for resetting your password.

Email (required)

We couldn't find an account that matches the entered email address. Enter a different email address or create an account.

Send

Cancel

login.eset.com/LostPassword? Forgotten Password? Enter your account email address, and we will send you an email with instructions for resetting your password. We couldn't find an account that matches the entered email address. Enter a different email address or create an account.

verifikacija verification xverificationx xverifikacijax forgotten password zaboravljena licenca lostpass xlostpassx
xdoublemailx račun xračun account xaccount problem xproblem myeset home xmyeset home xmyesethome
xeba