

SAC 無法偵測 Token 故障排除

第一章 SAC 軟體安裝檢查程序

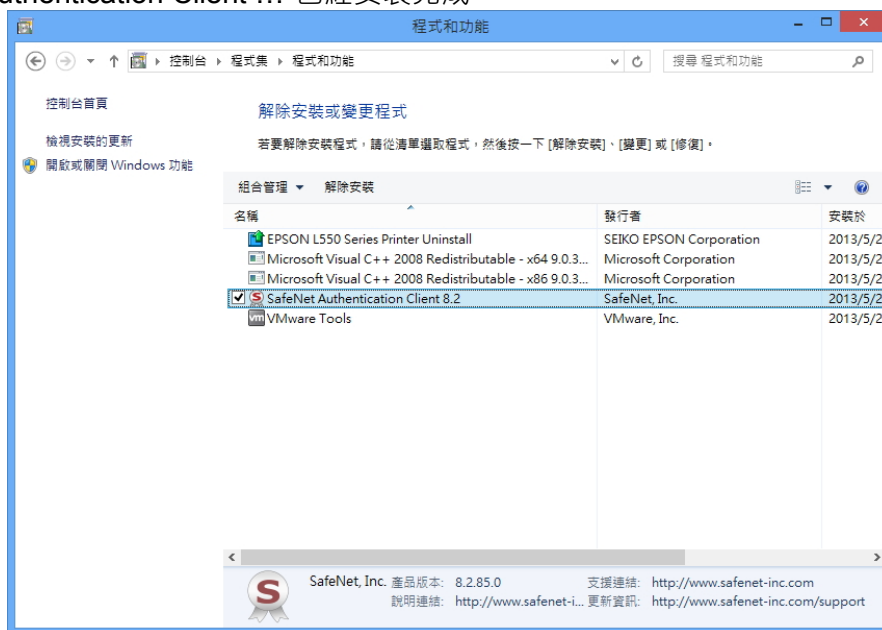
當您的 SAC 軟體無法偵測 Token 時，請依照下面的程序檢查，並提供我們相關系統資訊。

1.1 執行 SAC 軟體安裝與檢查是否已安裝完成

步驟 1：請執行「控制台」->「解除安裝程式」，將 ikey 舊版本軟體移除安裝，請移除舊版本“ SafeNet iKey Driver”、“ SafeNet Borderless Security PK Client”。

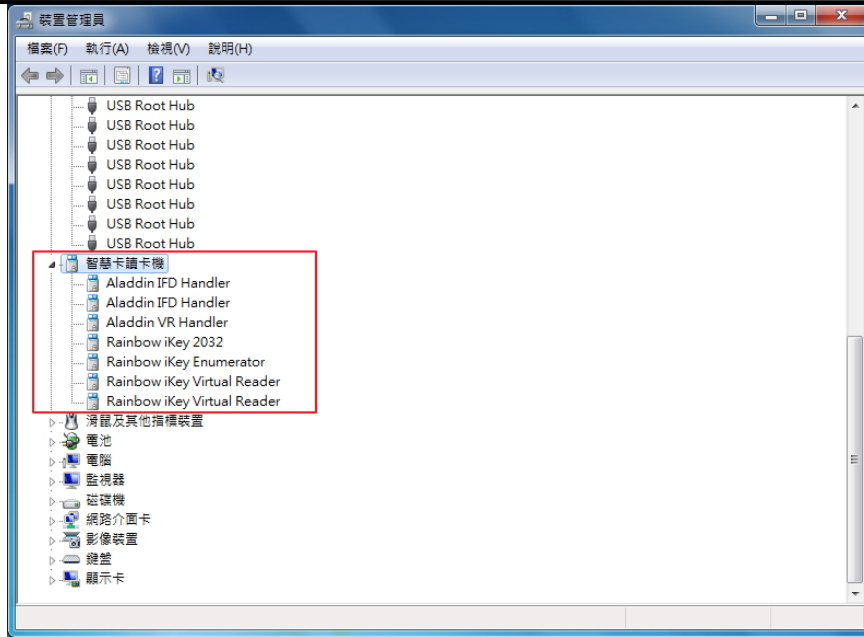
步驟 2：安裝 SAC 軟體(例如：SAC_8.2_0121222.exe)。

步驟 3：安裝 SAC 軟體完成後，請執行「控制台」->「解除安裝程式」，確定“ SafeNet Authentication Client ...”已經安裝完成。



1.2 檢查裝置管理員，iKey 裝置是否可正常偵測

請先插入 iKey 裝置，執行「控制台」->「裝置管理員」，展開「智慧卡讀卡機」，是否有找到「Rainbow iKey 2032」、「Rainbow iKey Virtual Reader」、「Aladdin IFD Handler」、「Aladdin VR Handler」裝置。



如果插入的 ikey 2032 裝置在「裝置管理員」內顯示“!”，表示 ikey 裝置不能正常偵測，請參考 [2.1 iKey 裝置無法正常偵測故障排除](#) 來進行故障排除。

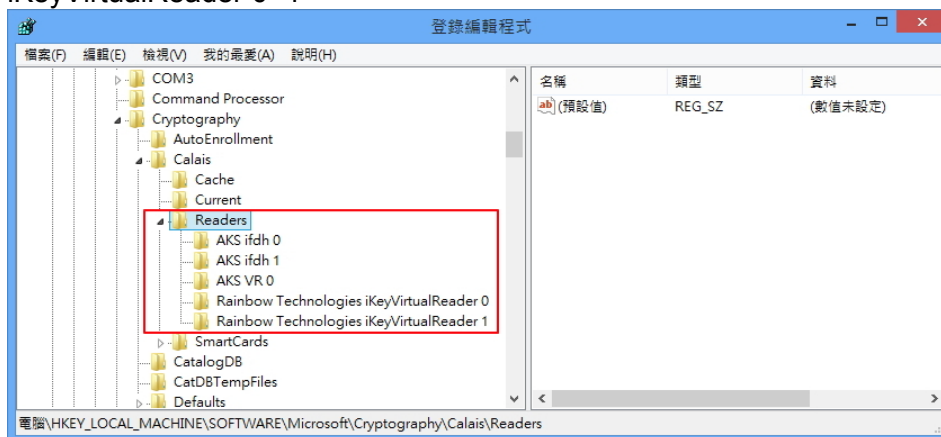
如果找不到「Rainbow iKey Virtual Reader」項目，請參考 [2.3 裝置管理員找不到「Rainbow iKey Virtual Reader」、「Rainbow iKey Enumerator」解決方式](#) 進行故障排除。

1.3 檢查 Reader 註冊資料是否存在

Reader 註冊資料位置：

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Cryptography\Calais\Readers

如下圖，檢查“Readers”底下是否有“AKS ifdh 0~1”、“Rainbow Technologies iKeyVirtualReader 0~1”。

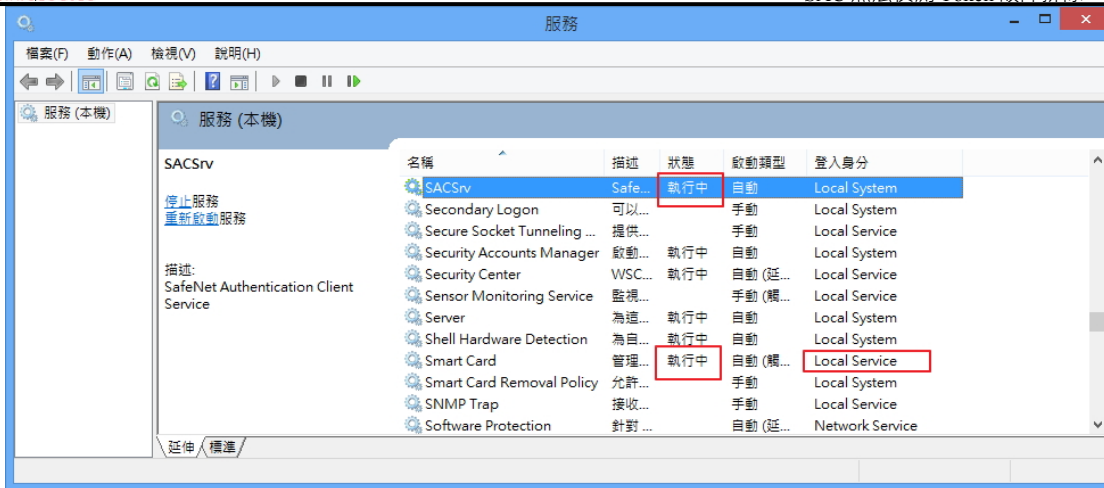


如果 Reader 註冊資料不存在，請參考 [2.2 Reader 註冊資料不存在故障排除](#) 來進行故障排除。

1.4 檢查 SACSrv、Smart Card 服務是否正常工作

執行「控制台」->「系統管理工具」->「服務」，檢查 SACSrv 服務與 Smart Card 服務（或智慧卡）服務是否處於啟動的狀態。

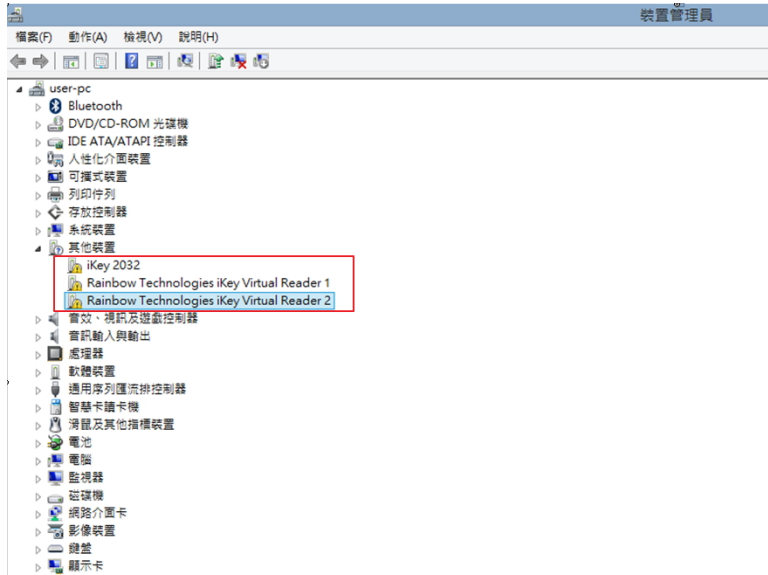
注意：Smart Card（或智慧卡）服務的登入身份必須是「Local Service」，如果是其他的登入身份則 Token 裝置將無法運作。



第二章 SAC 軟體故障排除

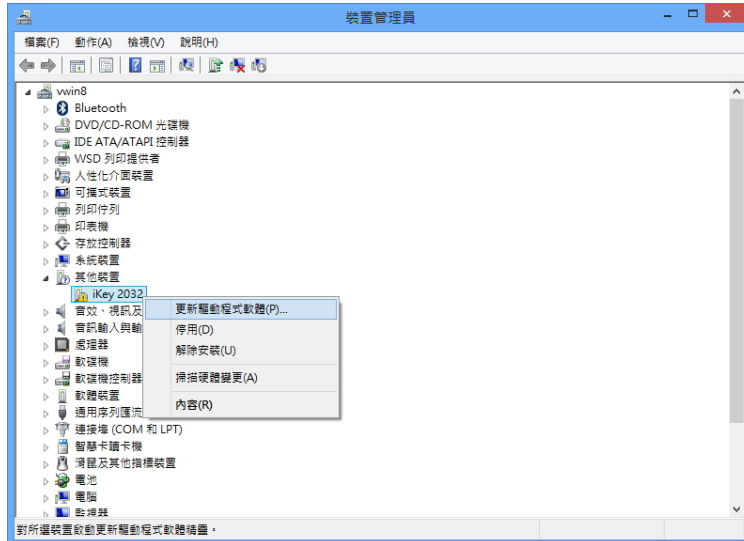
2.1 iKey 裝置無法正常偵測故障排除

插入 Token 裝置 (例如 : ikey 2032) 後 , 執行「控制台」->「裝置管理員」, 如果插入的 Token 裝置在「裝置管理員」內顯示“!”(如下圖紅框處), 表示 ikey 裝置不能正常偵測, 請參考以下說明來排除問題。



排除方法

步驟 1 : 滑鼠於“!”裝置點一下再按滑鼠右鍵再點「更新驅動程式軟體」選單。



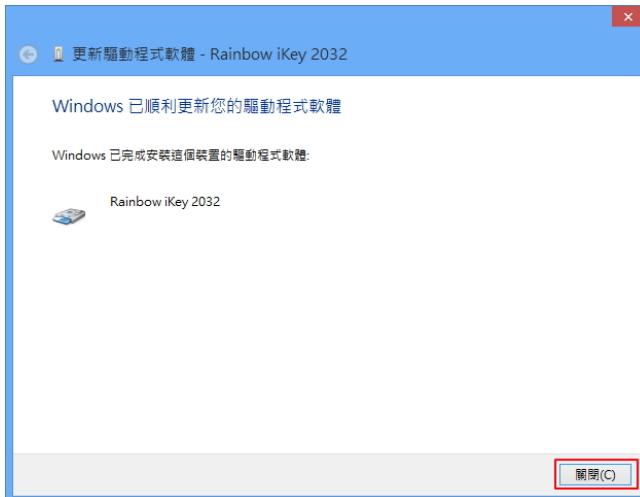
步驟 2 : 點「瀏覽電腦上的驅動程式軟體」。



步驟 3：於「在此位置搜尋驅動程式軟體」欄位輸入驅動程式位置，驅動程式位置請輸入“C:\Program Files\SafeNet\Authentication\SAC\iKey Driver”，再點「下一步」按鈕。



步驟 4：點「關閉」按鈕完成更新驅動程式。



備註 1：如果「Rainbow iKey Virtual Reader」裝置也顯示“!”(裝置無法辨識)，請依照這個章節步驟 1~4 完成驅動程式的更新。

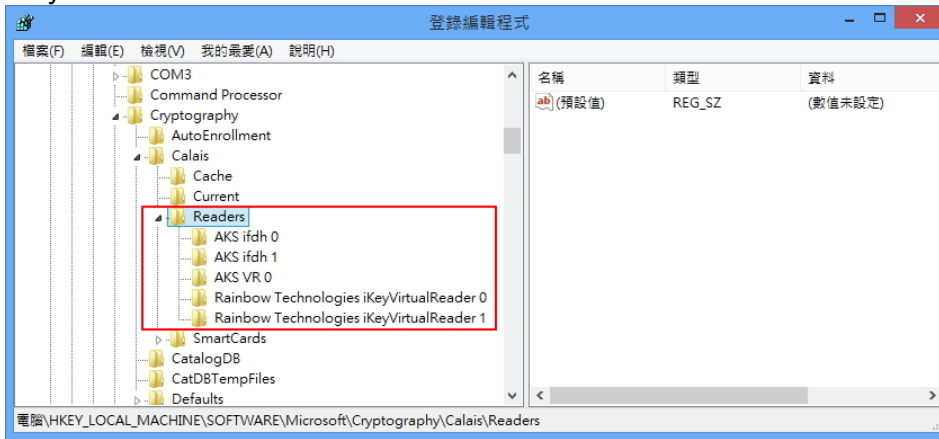
備註 2：請將 ikey 裝置插在其他的 USB 埠，如果有顯示“!”(裝置無法辨識)，請依照這個章節步驟 1~4 完成驅動程式的更新。

2.2 Reader 註冊資料不存在故障排除

Reader 註冊資料位置：

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Cryptography\Calais\Readers

如下圖，檢查 "Readers" 底下是否有 "AKS ifdh 0~1"、"Rainbow Technologies iKeyVirtualReader 0~1"。



如果 Reader 註冊資料不存在，請參考以下說明來排除問題：

排除方法

如果是 32 位元作業系統請點 "Reader_32bit.reg" 進行註冊。

如果是 64 位元作業系統請點 "Reader_64bit.reg" 進行註冊。

註冊後作業系統請重新開機。

2.3 裝置管理員找不到「Rainbow iKey Virtual Reader」、「Rainbow iKey Enumerator」解決方式

裝置管理員找不到「Rainbow iKey Virtual Reader」、「Rainbow iKey Enumerator」，表示 iKey Driver 沒有安裝成功，請由以下連結下載 ikey Driver 並進行安裝。

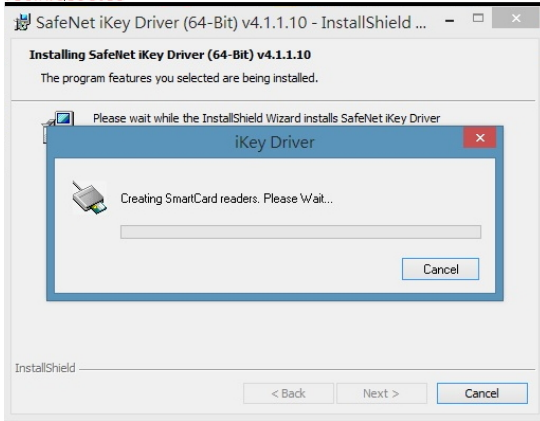
iKey Driver Windows 32 位元驅動程式：

<http://www.pronew.com.tw/download/ikey/32-bit%20iKey%20Driver%20v4.1.1.7.zip>

iKey Driver Windows 64 位元驅動程式：

<http://www.pronew.com.tw/download/ikey/64-bit%20iKey%20Driver%20v4.1.1.10.zip>

安裝 ikey Driver，如果安裝進度一直停在如下圖的畫面，超過 10 秒以上，請點「Cancel」按鈕中斷安裝。



中斷後，點「Finish」按鈕完成 ikey Driver 安裝，請執行「控制台」->「裝置管理員」，如果「Rainbow iKey 2032」、「Rainbow iKey Virtual Reader」有顯示“!”，表示 ikey 裝置不能正常偵測，請參考 [2.1 iKey 裝置無法正常偵測故障排除](#)來進行故障排除。