

Часто задаваемые вопросы по кассе (POS)

1. Q. OPT зависает, заправки не возможны. (OPT, POS, ВПТ, касса, завис, не работает)

A. Ситуация характерна для OPT терминалов Autotank. При переключении клиентом интерфейса ввода данных с латышского на русский возможны подвисания OPT. Работа OPT останавливается. При этом в Outdoor Server – Terminals — State/Substate статусы "не рабочие" (40-ой и т. п.). Решение: по средствам удаленного доступа VNC заходим в Консоль Менеджера, останавливаем все сервисы и запускаем кассу. Проверяем статус в Outdoor Server – Terminals — State/Substate. Должно быть 13/2 или 13/4.

2. Q. С кассы не уходят Z-отчеты. (POS, касса, Z-отчет, не откачивается, не уходит)

A. Возможная причина — неверное имя пользователя, указанное в MC- ActiveMQ Servers- ActiveMQ queue configuration- user name: правильное имя — "databroker", неправильное имя - "admin". Причина: в определенный момент был пропущен патч для кассы, который изменял, в частности, имя пользователя для ActiveMQ. В настоящий момент установка патча не возможна, так как это приведет к откату версии программы на более ранние. В таком случае необходимо запустить Консоль Менеджера и на вкладке "сервера ActiveMQ" поменять имя пользователя на "databroker".

3. Q. Не делается сверка станции. Сообщение «не закрыта смена». (POS, касса, сверка, реконциляция, смена)

A. При нажатии на кнопку «сверка станции» появляется сообщение «не закрыта смена». Хотя, по словам оператора, он смену закрывал. Причина: оператор по ошибке в Меню Оператора — Смены нажал кнопку не «закрыть смену», а «прервать смену». Эти пункты рядом в Меню Оператора. В таком случае оператору необходимо еще раз войти в систему под своим пользователем и правильно закрыть ее: Меню Оператора — Смены – Закрыть Смену.

4. Q. Как поменять пароль на SQL-server (POS, касса, SQL-сервер, сервер, пароль)

A. Для самого SQL-сервера пароль можно поменять с помощью bat-файла:

```
osql.exe -Usa -Pmasterpos -Q "sp_password 'masterpos', 'masterpos2', 'sa'"
```

В данном примере текущий пароль masterpos изменяется на masterpos2. В bat-файле необходимо указать полный путь к osql.exe.

После этого обязательно нужно поменять пароль в файле "base.ini" (описано в документации) **Шифрование имени пользователя и пароля. Работа с утилитой DbUsrInf.exe (Руководство для сервисной службы)**

5. Q. Касса при запуске выдает множество ошибок, касса не запускается. (POS, касса, терминал, ошибка, ошибки, не запускается, не стартует)

A. В Консоли Менеджера настроена работа с терминалом Казком. Касса подключается к терминалу через COM-объекты. Т.е. в системе должна быть зарегистрирована библиотека. Если библиотека не зарегистрирована, а в кассе настроена работа с терминалом Казком - касса при запуске будет выдавать ошибки. Проверить в этом ли причина, можно временно отключив работу с терминалом (выключить секцию CardTerminal3 - т.е. ту, в которой есть ключ Type=67). Если ошибка при запуске кассы пропала, значит проблема в этом. Решение: зарегистрировать библиотеку trposx.dll. Запустить командную строку от имени администратора и выполнить команду regsvr32.exe trposx.dll).

6. Q. При авторизации, колонка наливает 100 литров и останавливается. Почему не льет больше? (POS, касса, колонка, ТРК, контроллер колонок, не наливает)

A. Ограничение может быть в трех местах:

1. В кассе (Консоль Менеджера - Справочники - Настройки ТРК) - проверить поля Макс.объем и Макс.сумма.
2. В контроллере DOMS или Топаз - проверить настройки в контроллере
3. В самой колонке - проверить настройки в колонке.

7. Q. При попытке сверки выдает ошибку "Проверьте сервер заливок" (POS,

касса, сверка, реконцилляция, ошибка, сервер заправок)

A. Возможно в процессе работы по ошибке запустили сервер OS.exe. Если на момент сверки OS.exe выгружен - будет такая ошибка. Решение: запустить OS.exe, провести сверку, перегрузить кассу и продолжить работу.

8. Q. Как распечатать старый узкий Z-отчет? (POS, касса, сверка, реконцилляция, Z-отчет, отчет)

A. Распечатать его можно в любое время - в кассе в Главное меню - Отчеты - Отчет по станции - Печать Z-отчета - ввести номер нужного отчета — Ввод.

9. Q. Как обновить лицензию хардлока в кассе? (POS, касса, хардлок, лицензия, продлить, обновить)

A. Выгрузить кассу и все сервера. Перетащить мышкой файл с лицензией на файл HL_Crypt.exe и отпустить. Откроется окно с лицензией хардлока. Убедиться, что лицензия обновилась и тогда закрыть окно. Запустить RS.exe. Выгрузить RS.exe. Запустить кассу.

Перечень файлов MasterPOS, которые используются при работе с лицензией:

HL_Crypt.exe - внос изменений в хардлок

HL_HShow.exe - просмотр информации в хардлоке

HL_CShow.exe - просмотр информации в криптофайле

10. Q. Как получить расширенную информацию в логах контроллера Тораз? (POS, касса, лог-файл, логи, колонка, ТРК, контроллер колонок)

A. Для получения детальной информации от колонок в виде логов необходимо запустить и настроить Log Viewer:

LogViever/Filters - System, Pump, Toraz PumpCon, Pump#0 + Pump#...

Option/ PC, FS. А также в MC - Конфигурация системы - Log - (Вкл.) / LogMode - 1 (Вкл.).

11. Q. На OPT сообщение "Технические проблемы". OPT не работоспособен. Как исправить? (OPT, POS, ВПТ, касса, банковский терминал, ошибка, не работает)

A. В большинстве случаев ошибка связана с отсутствием связи с банковским карточным терминалом (напр. Hansab).

Необходимо проверить что связь с терминалом есть. Тип карточного терминала устанавливается опцией: OPT / BankDevice.

12. Q. Касса и другие сервера выгружены, Консоль Менеджера закрыта, но нет возможности отцепить базу. (POS, касса, сервер, база)

A. Перед отцеплением базы необходимо остановить сервис POS data extractor. После подцепления базы сервис нужно повторно запустить. Кроме того, сервис автоматически стартует после перезапуска Windows.

13. Q. При запуске новой станции или при подстановке чистой (инициализированной) базы невозможно пробить фискальный чек, блокируется работа с ФР Штрих. (POS, касса, база, ФР, ФР Штрих, фискальный чек)

A. Ситуация происходит в том случае, если в ФР Штрих присутствуют невынесенные денежные средства. Наличие в ФР Штрих проверяется тестом драйвера: Реистры - 241 Денежный регистр. Вынос денег необходимо провести с помощью теста драйвера ("Регистрация" - указать сумму - "Выплата"; возможна ситуация, при которой сумму нужно выносить по частям), после чего в таблицах ФР проверить опцию "Автоматическое обнуление денежной наличности" = 1

14. Q. Почему возникло расхождение между отчетом по талонам в Консоли Отчетов и реализации топлива в Z-отчете? В Z-отчете реализация меньше. (POS, касса, Z-отчет, отчет, талон, недолив)

A. Был недолив и клиент получил доливной талон, который не был отоварен.

15. Q. При оформлении поставки топлива в кассе, книжные остатки не

изменяются. (POS, касса, поставка топлива, остаток топлива)

А. Консоль Менеджера - Справочники - Резервуары - и в поле "Оператор Тип измерения для учета" должно быть выставлено "Данные ТТН".

16. Q. Из принтера кассы выходят пустые чеки. Принтер их печатает, но на чеках ничего нет (POS, касса, принтер, чек)

А. Термобумага для принтеров односторонняя (печать информации возможна только на одной стороне). Переверните рулон с лентой в принтере.

17. Q. Как поменять форму оплаты после пробития чека? (POS, касса, чек, форма оплаты)

А. Ответ на данный вопрос содержится в документации "Консоль оператора (руководство пользователя)" в главе „Типичные ошибки“. Если кратко, то необходимо выполнить следующие действия:

1. Сделать ручной возврат по неправильной форме оплаты («меню оператора» -> «Возврат» -> ввести номер чека -> ввести количество и тип товара (услуги) -> подтвердить цену (корректируется, если изменялась) -> нажать «Enter/Ввод»).
 2. Выполнить продажу товара/услуги/топлива по нужной форме оплаты (для топлива используется "ручная продажа").
 3. При необходимости, заполнить и подписать соответствующие документы.
- Далее, как правило, составляется возвратный акт.

18. Q. Сколько времени сохраняются Z-отчеты и события в БД кассовой системы? (POS, касса, Z-отчет, база)

А. Это определяется значением опций в секции DBServer.

- MaxDtIPeriodDays - за какое количество дней сохранять чеки и регистры Z-периодов (либо 0 - данные не удалять, либо 60 и более).

- MaxEventPeriodDays – за какое количество дней сохранять события (либо 0 - данные не удалять, либо 30 и более).

Внимание! Значения ключей, как правило, согласованы с руководством вашей компании! **Не менять** без согласования с тех. поддержкой компании IPS!

19. Q. Как настроить LogViewer для получения данных от ТРК? (POS, касса, контроллер колонок, лог-файл)

А. Настройка и работа с утилитой описаны в документе POS_LogViewer_ver.3.00.00.00 _rev.0.01.pdf «УТИЛИТЫ (Руководство для сервисной службы)».

20. Q. В Z-отчете в поле "счетчики колонок" образовалась разница в литрах. Какова причина произошедшего? (POS, касса, Z-отчет, реализация, литр)

А. В соответствующей секции Z-отчета в первом столбце находятся данные электронных счетчиков ТРК, то есть данные, полученные кассой непосредственно от ТРК. Во втором столбце – данные, рассчитанные кассовой системой, в соответствии с пробитыми чеками. Расхождение между этими данными (разница) говорит о несоответствии литров, пролитых через ТРК и литров, которые реализованы через кассовую систему. Например, ТРК была переведена в автономный режим и топливо было пролито без кассовой системы. В любом случае, точную причину произошедшего может дать только анализ заправок, чеков, событий в БД кассовой системы.

21. Q. Касса выдает сообщение «Ошибка платежа» при попытке оформить тех. пролив. (POS, касса, пролив, ошибка)

А. Попытка провести тех. пролив по предоплате. Тех. пролив возможно провести только по постоплате.

22. Q. Как настроить контроллер DOMS, чтобы он позволял проводить большие объемы налива? (POS, касса, DOMS)

А. При подключении DOMS PSS 5000 (по TCP/IP) необходимо сделать следующее:

1. Настроить DOMS в соответствии с документацией (количество колонок, количество пистолетов, IP адрес и т.д.).
2. В Консоли менеджера в справочнике «Контроллеры колонок» выставить:

- «Класс» - Doms;
 - «Стоп метод?» - Пистолет Снят/Поставлен;
3. В Консоли менеджера в справочнике «Конфигурация станции» выставить в секции «Doms»:

- «Adress» - IP адрес;
- «ETS» - (по умолчанию =0), если включена (=1), то работает с расширенными полями объема и суммы (больше разрядов). **Внимание:** требуется соответствующая прошивка DOMS!

Эта процедура описана в документе «Контроллеры колонок. Подключение и настройка (Руководство для сервисной службы)».

23. Q. Как добавить новый отчет в Консоли отчетов? (POS, касса, отчет, Консоль отчетов)

A. Для добавления нового отчета необходимо:

- Запустить Консоль отчетов из папки MasterPOS (RC.exe), войти под логином "Сервис" или "Супервизор".
 - Нажать кнопку "Настройки". В открывшейся форме в левом окне выбрать из списка отчет, который необходимо добавить и нажать кнопку ">". Отчет переместится в правое окно. Процедуру выбора отчета нужно проделать для всех пользователей, кому он может быть доступен (Вкладки "Оператор", "Менеджер", "Сервис", "Администратор", "Супервизор").
 - Нажать кнопку "Запомнить", форма закроется автоматически. Выгрузить Консоль отчетов.
 - Снова запустить Консоль отчетов и войти под логином того уровня доступа, которому должен быть доступен новый отчет.
 - Нажать кнопку "Настройка меню" и выбрать свободную ячейку для кнопки отчета.
 - В открывшейся форме из выпадающего списка выбрать необходимый отчет и иконку. Нажать кнопку "Запомнить".
 - Нажать кнопку "Настройка меню". Запомнить текущие настройки при выгрузке Консоли отчетов.
- Эта процедура описана в документе «Консоль отчетов. (Руководство для сервисной службы)».

24. Q. Как правильно вручную ввести номер талона с буквами? (POS, касса, талон)

A. В меню предоплаты, после нажатия кнопки «Талоны», внизу главного окна кассовой системы находится кнопка «Символы» (при отжатой кнопке «Функ» рядом с ней). Нажать на кнопку «Символы», попадаем в окно символического ввода, где shift – выбор между заглавными и строчными буквами; set – выбор языка (русский или английский). После ввода номера талона нажать кнопку "Запомнить" и затем - кнопку "Ввод".

25. Q. Как настроить авторизацию ТРК чтобы касса пересчитывала сумму? (POS, касса, ТРК, колонка)

A. Поле Шаг объема /Vol. Step (в справочнике Колонки) - число, которое задает минимальную дозу налива колонки с шагом в 10мл и используется для округления при пересчете денег в объем; «Шаг объема» дает возможность пересчитывать литры с необходимой дискретностью. Это необходимо для тех колонок, на которые нельзя посылать деньги. Например, колонка льет дозами с шагом по 50мл. Значение параметра устанавливаем в -5 (минус 5). При задании предоплаты, касса будет пересчитывать сумму и при необходимости корректировать ее в меньшую сторону. Если задать 5 (плюс 5) пересчет будет происходить в большую сторону. Данная опция помогает исключить мелкие недоливы/переливы. Если минимальный шаг колонки 100мл, то соотв. выставляем -10 или 10. и т.д.

26. Q. Почему в чеке присутствует Наценка? (POS, касса, Наценка, чек)

A. В базе кассы включена опция, чтобы не давать сдачу клиенту. Таким образом, сумма округляется до ровной.

27. Q. Как закрыть заказ если терминал Казком недоступен? (POS, касса, банковский терминал, Казком)

A. Ситуация связана либо с самим терминалом, либо с линиями связи. Обязательно сделайте несколько попыток расчета клиента. Если результат отрицательный, можете воспользоваться кнопкой «Устройство не доступно». Заказ закроется. Данную ситуацию нужно зафиксировать и проконтролировать на предмет реальной оплаты клиентом заказа.

28. Q. Ввели новый товар - при чтении сканером пишет "Не найден". (POS, касса, сканер, штрих-код)

A. Проверьте, что вы ввели правильный EAN Code (штрих-код) для товара(-ов) на BOS. **Обязательно** повторите загрузку товара(-ов) в POS.

29. Q. Почему время на фискальном чеке расходится с временем кассовой системы? (POS, касса, фискальный регистратор, чек, время)

A. И кассовая система и фискальный регистратор имеют свои собственные независимые аппаратные часы (Real Time Clock). Они запитаны собственными элементами питания. Определите, на каком устройстве (кассовой системе или фискальном регистраторе) часы отстают или спешат (показывают неверное время). В случае необходимости, сервисная служба должна откорректировать показания таковых часов (возможно с заменой элемента питания).

30. Q. При предъявлении топливной карты касса пишет "Неверный тип карты". (POS, касса, карта, ошибка)

A. Данное сообщение говорит о том, что в справочнике «Карты» не найдена маска для этой карты. Проверьте правильность заполнения полей «Смещение» и «Маска» в справочнике "Карты".

31. Q. Как поменять топливо в резервуаре? (POS, касса, топливо, резервуар)

A. Для этого необходимо:

- Сделать нулевой остаток в резервуаре (реализовать все топливо или вынести его путем отрицательной поставки).
- Сделать сверку станции (Z-отчет).
- В справочнике «Резервуары» привязать к этому резервуару нужное топливо (никаких изменений в настройки больше не вносить).

32. Q. Как настроить чтобы продажи по кредиту попадали в отдельный раздел отчета Штриха? (POS, касса, кредит, отчет, Штрих)

A. Для данного кредита в справочнике «Формы оплаты», в секции «Вид оплаты» в поле Фиск. Рег. ID (FR Id.) необходимо выставить «1» вместо «0». Подробнее этот вопрос описан в readme.txt v3.01.55.03.

33. Q. ТРК подключены через контроллер I-Cop. Нет связи с колонками.

A. Проверить состояние контроллера I-Cop в filling server (FS.exe). Если в закладке Pump Controller статус контроллера – Connected и видны его атрибуты (Com port#, Serial#, Protocol и др.), то контроллер подключен правильно.

- Проверить поле «№ Устройства» в справочнике «Колонки». Должно быть одинаковым с полем «№» в справочнике «Контролеры колонок».
- Поле «Физ.№» в справочнике «Колонки» - должно соответствовать номерам, выставленным в самих ТРК.
- Filling Server - Works. Выполнить Reload Config.
- Проверить напряжение на разъеме питания контроллера I-Cop. Для стабильной работы должно быть +5V или чуть больше. В случае большого падения напряжения (+4.8 или меньше) необходимо подать питание на контроллер через более короткие и толстые провода.