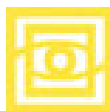


به نام خدا




شرکت مهندسی هوشمندسارکان

راهنمای نصب و راه اندازی برنامه pcpos و رفع خطاها

ویرایش ۱,۱

دی ماه ۹۷


صفحه ۱ از ۲۴	راهنمای نصب و راه اندازی برنامه pcpos و رفع خطاها	شرکت مهندسی هوشمندسازگان 
--------------	--	--

تاریخچه مستند

تاریخ	ویرایش	توضیحات	تعداد صفحات	تهیه کننده
۹۷/۱۰/۱۳	۱,۰	تهیه مستند	۱۶	شرکت مهندسی هوشمندسازگان
۹۷/۱۰/۱۹	۱,۱	بررسی و تکمیل	۲۴	شرکت مهندسی هوشمندسازگان

فهرست مطالب


۱	مقدمه	۳
۲	نصب برنامه HSCO_PCPOS	۴
۲,۱	پاک کردن تمامی نسخه های قبلی از روی ویندوز	۴
۲,۲	چک کردن ورژن برنامه PCPOS	۷
۲,۳	چک کردن آی پی ذخیره شده در برنامه PCPOS	۸
۲,۴	دریافت نسخه جدید برنامه PCPOS	۱۰
۲,۵	نصب برنامه PCPOS	۱۱
۳	چک کردن سرویس دهی دستگاه کارت خوان	۱۵
۴	خطاها	۱۸
۴,۱	خطای "سرویس PCPOS اجرا نشده است"	۱۸
۴,۲	خطای "دستگاه کارت خوان در دسترس نمیباشد" و "CANNOT CONNECT TO POS"	۱۹
۴,۳	خطای "CONNECTION TO CENTRAL SERVER FAILED"	۲۰
۴,۴	خطاهای نمایش داده شده بر روی صفحه دستگاه کارت خوان	۲۰
۵	نصب امکان TELNET بر روی ویندوز	۲۱
۶	START کردن سرویس PCPOS به صورت دستی	۲۳

صفحه ۳ از ۲۴	راهنمای نصب و راه اندازی برنامه pcpos و رفع خطاها	 شرکت مهندسی هوشمند سازگان
--------------	--	--

۱ مقدمه

این مستند به شرح جزئیات نحوه نصب و راه اندازی برنامه HSCO_PcPos و رفع اشکالات احتمالی پرداخته است که در اختیار پرسنل پشتیبانی دستگاه های کارت خوان بانک ها و نمایندگان صدور بیمه قرار خواهد گرفت.

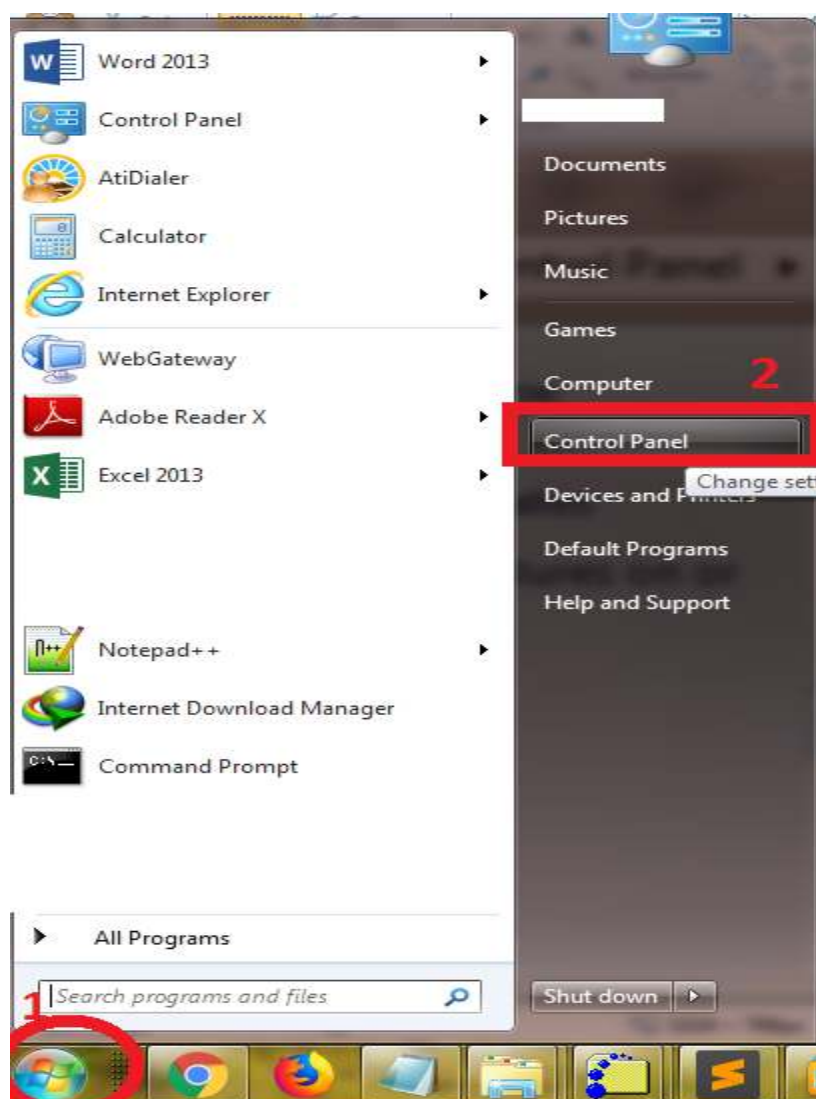
برنامه HSCO_PcPos به اختصار pcpos ارتباط بین برنامه های تحت وب بیمه ای و دستگاه کارت خوان را فراهم مینماید.

صفحه ۴ از ۲۴	راهنمای نصب و راه اندازی برنامه pcpos و رفع خطاها	 شرکت مهندسی هوشمند سازگان
--------------	--	--

۲ نصب برنامه HSCO_PcPos

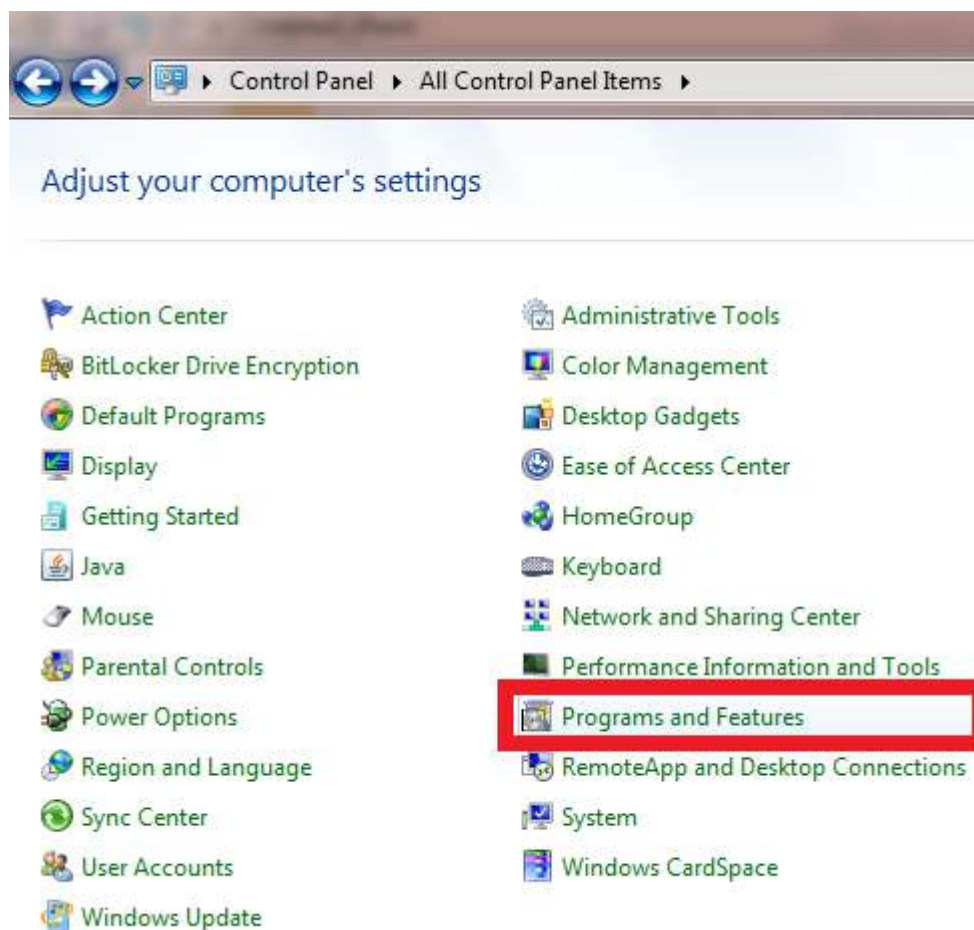
۲,۱ پاک کردن تمامی نسخه های قبلی از روی ویندوز

۱- جهت پاک کردن تمامی نسخه های قبلی وارد Control Panel در ویندوز شوید.



شکل ۲-۱- نحوه وارد شدن به ControlPanel در ویندوز

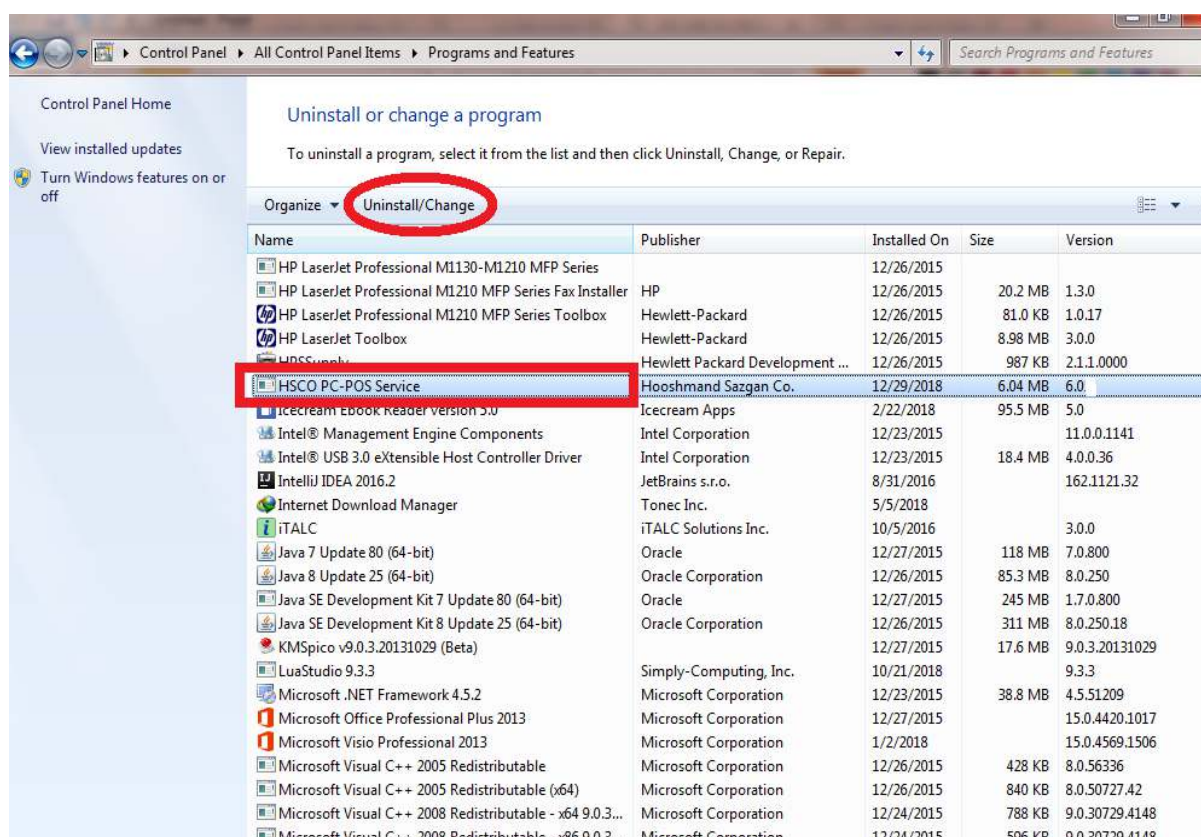
۲- سپس وارد programs and features یا در بعضی ویندوز ها Add or Remove programs شوید.



شکل ۲-۲ - نمایش programs and features

۳- سپس در صفحه باز شده تمامی نسخه های HSCO-pcpus (هر تعداد که هستند) را انتخاب کرده و دکمه ی uninstall را بزنید و مراحل uninstall را تا آخر انجام دهید.

نکته : در صورتیکه آخرین نسخه pcpos بر روی کامپیوتر نصب است آن را uninstall نکنید و لازم به نصب مجدد برنامه نیست. برای اطلاع از آخرین نسخه برنامه به صفحه (سامانه آزمایش pcpos) مراجعه نمایید. جهت اطلاع از نسخه نصب شده برنامه pcpos بخش (چک کردن ورژن برنامه pcpos) را مطالعه نمایید.

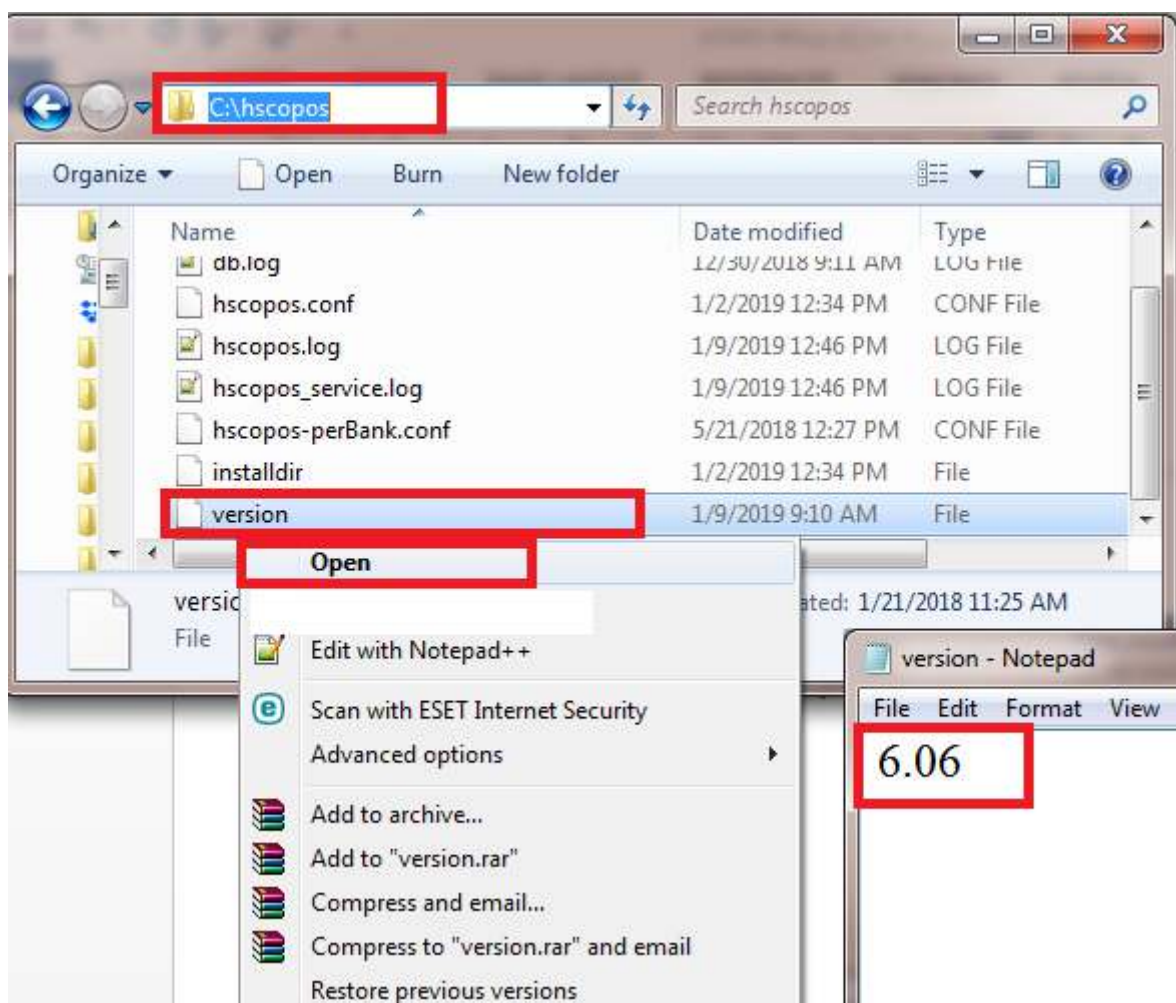


شکل ۳-۲ - نحوه انتخاب برنامه های قدیمی نصب شده

۴- سپس کامپیوتر خود را restart کنید.

۲.۲ چک کردن ورژن برنامه pcpos

از مسیر c:/hscopos و خواندن فایل version میتوان از شماره نسخه pcpos مطمئن شد. حتما چک کنید که این نسخه آخرین نسخه pcpos باشد (آخرین نسخه برنامه همواره در مسیر پرتال - سامانه های تستی - سامانه آزمایش pcpos موجود است).

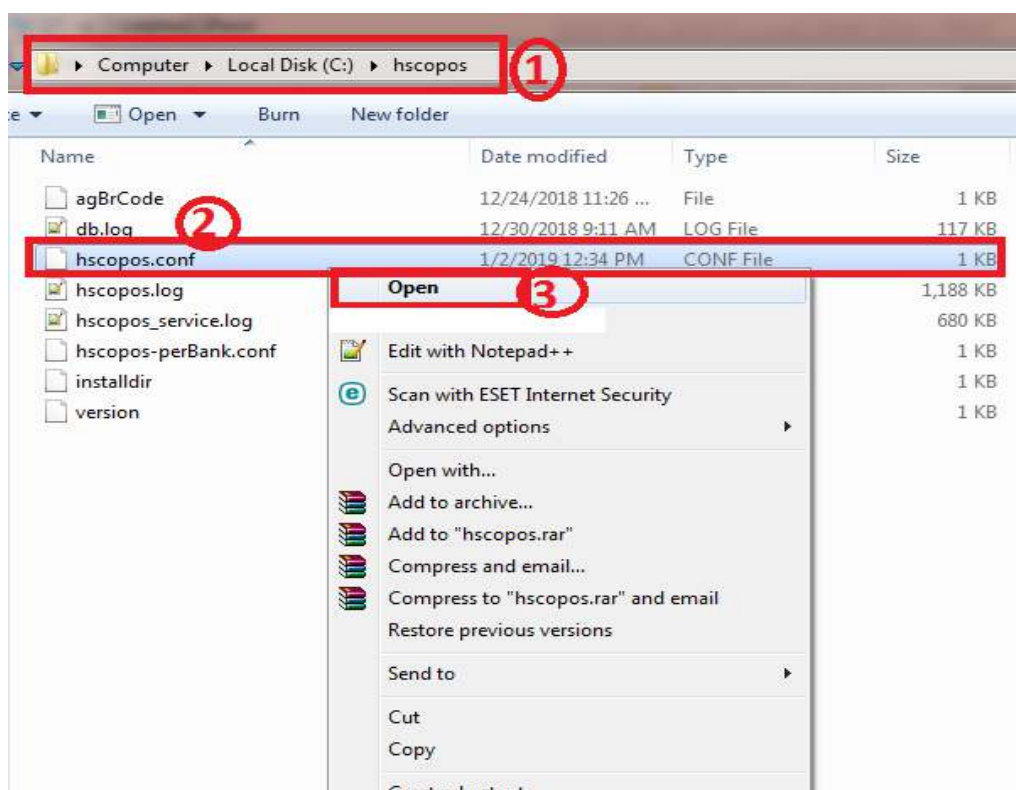


شکل ۴-۲ - چک کردن ورژن pcpos

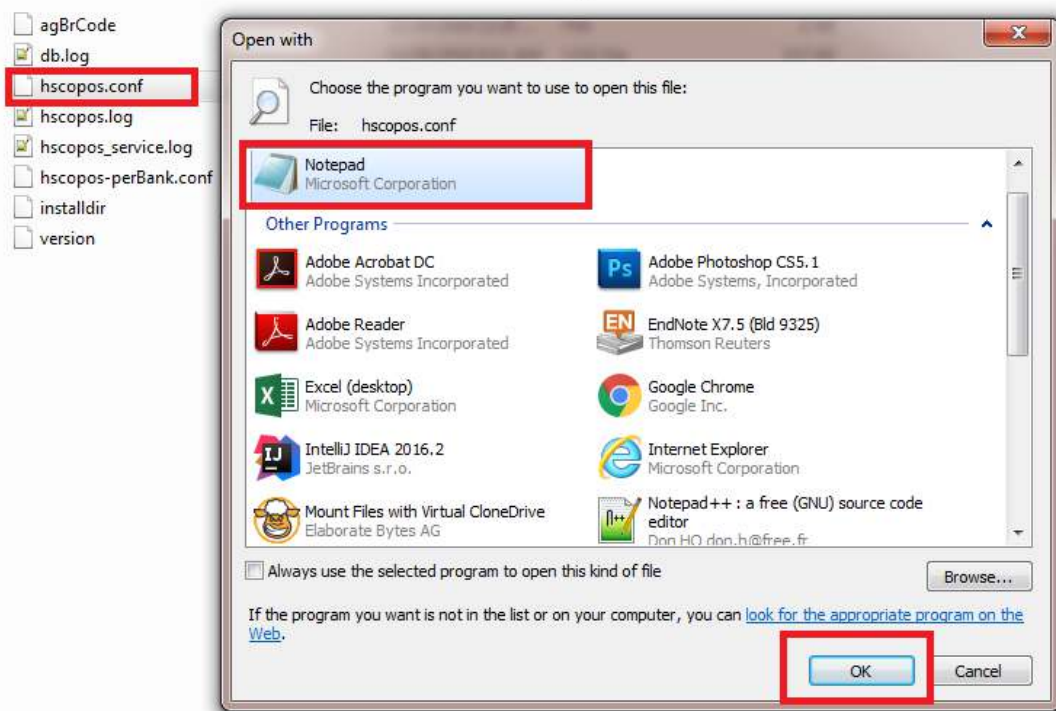
۲,۳ چک کردن آی پی ذخیره شده در برنامه pcpos

جهت چک کردن آی پی روی کامپیوتر به طریق زیر عمل کنید:

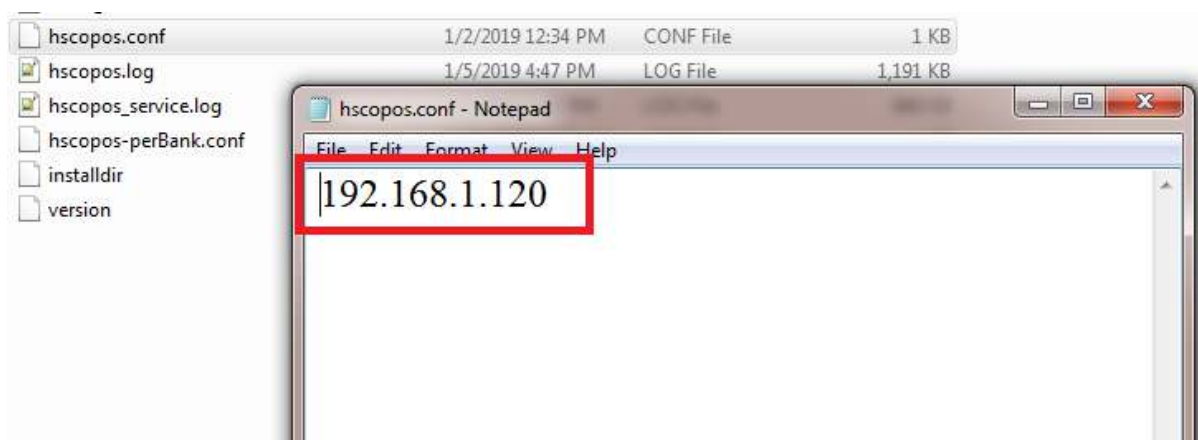
- ۱- پوشه hscopos که در مسیر C:/hscopo قرار دارد را باز کنید. (شکل ۵-۲)
- ۲- محتویات فایل کانفیگ hscopos.conf را با برنامه notepad مشاهده کنید. (شکل ۶-۲)
- ۳- فایل را باز کرده و آی پی نوشته شده درون آن را بخوانید. این آی پی و آی پی تنظیم شده روی دستگاه کارت خوان میبایست یکی باشند. (شکل ۷-۲)



شکل ۵-۲ - فایل hscopos.CONF



شکل ۲-۶ - باز کردن محتویات فایل hscopos.CONF



شکل ۲-۷ - محتویات فایل hscopos.CONF

۲,۴ دریافت نسخه جدید برنامه pcpos

۱- جهت دریافت (دانلود) آخرین نسخه برنامه pcpos از مسیر زیر استفاده و بر روی لینک پایین صفحه کلیک کنید:

پرتال بیمه ایران -> سامانه های تستی -> سامانه آزمایش pcpos

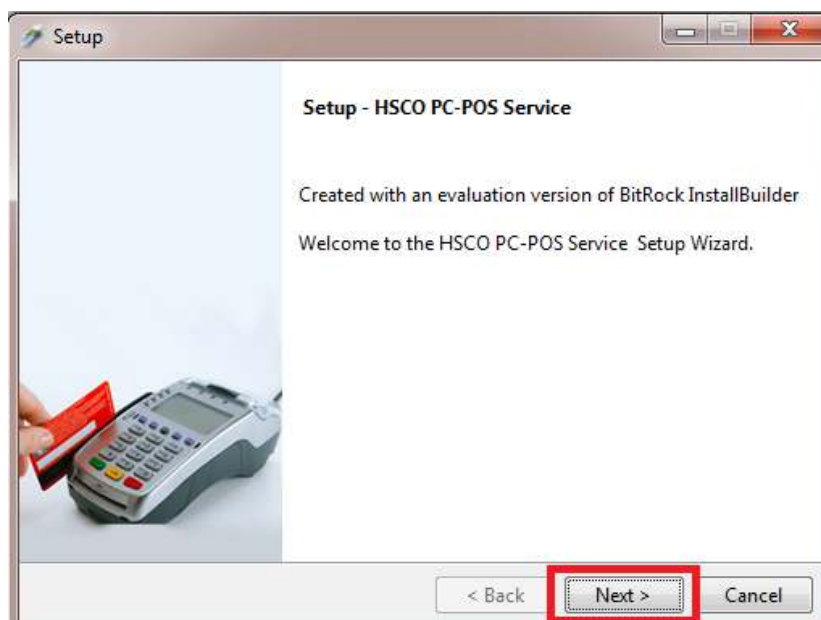


شکل ۲-۸ - صفحه سامانه آزمایش pcpos

۲.۵ نصب برنامه pcpos

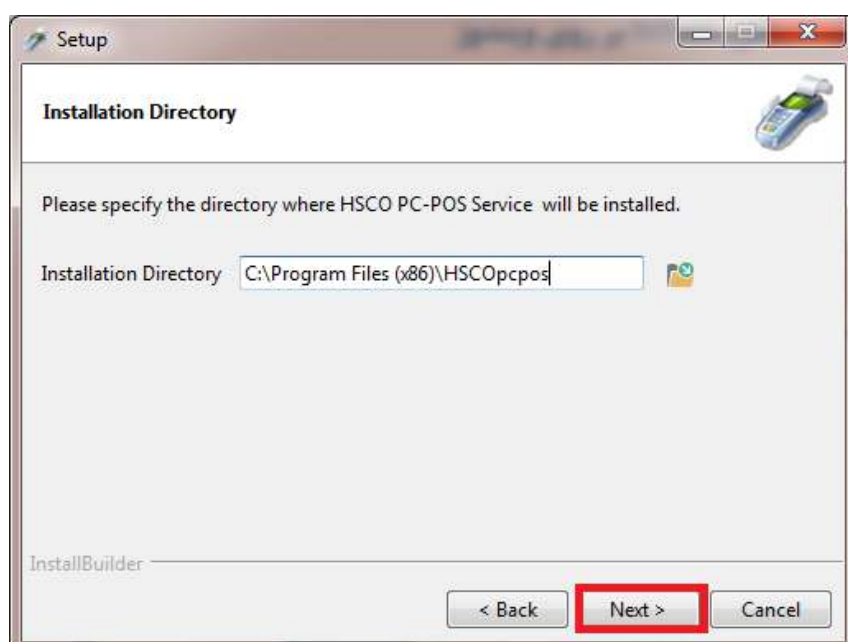
جهت نصب برنامه pcpos میبایست بر روی فایل نصبی که در مرحله قبل دانلود کردید دوبار کلیک کنید.

۱- صفحه اول به صورت شکل ۹-۲ میباشد. که میبایست بر روی کلید next کلیک نمایید.



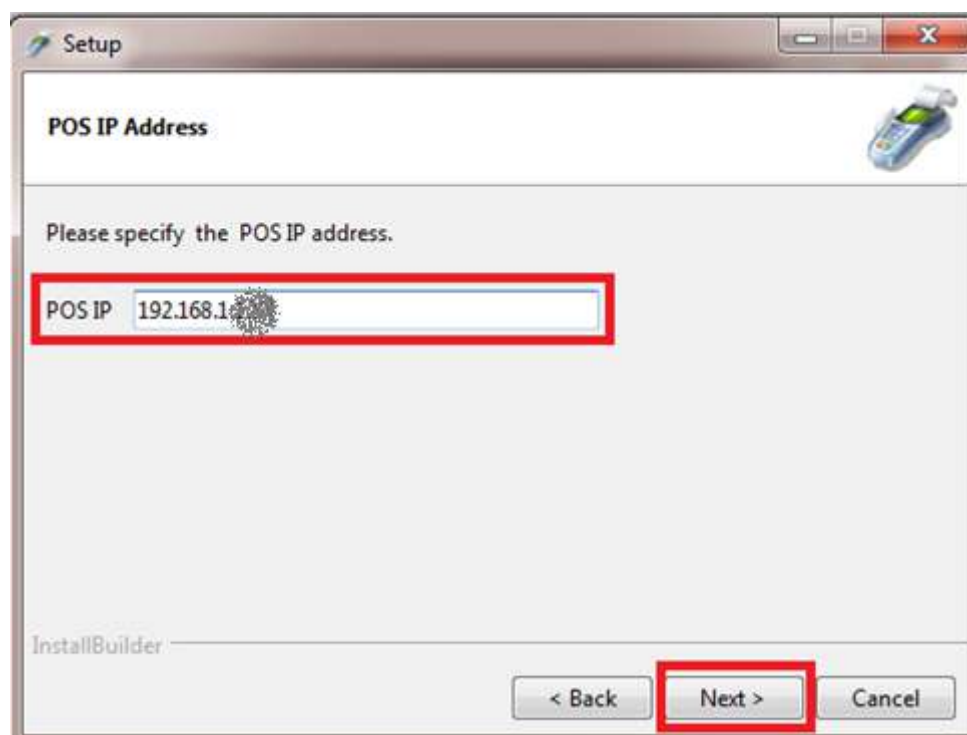
شکل ۹-۲ - صفحه اول نصب برنامه pcpos

۲- در قسمت بعد نیز ترجیحا بدون تغییر مسیر نصب بر روی دکمه next کلیک کنید (شکل ۱۰-۲).



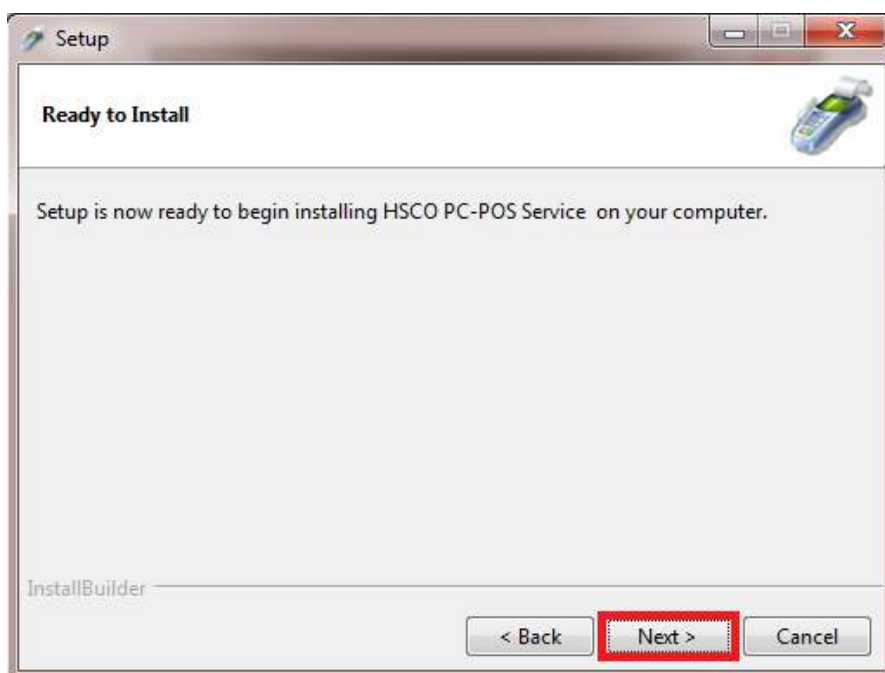
شکل ۱۰-۲ - صفحه دوم نصب برنامه pcpos

۳- در این مرحله میبایست آی پی که بر روی دستگاه کارت خوان تنظیم شده است را وارد نمایید. در صورتیکه از همخوانی این آی پی با دستگاه کارت خوان مطمئن هستید بر روی گزینه next کلیک کنید (شکل ۱۱-۲).



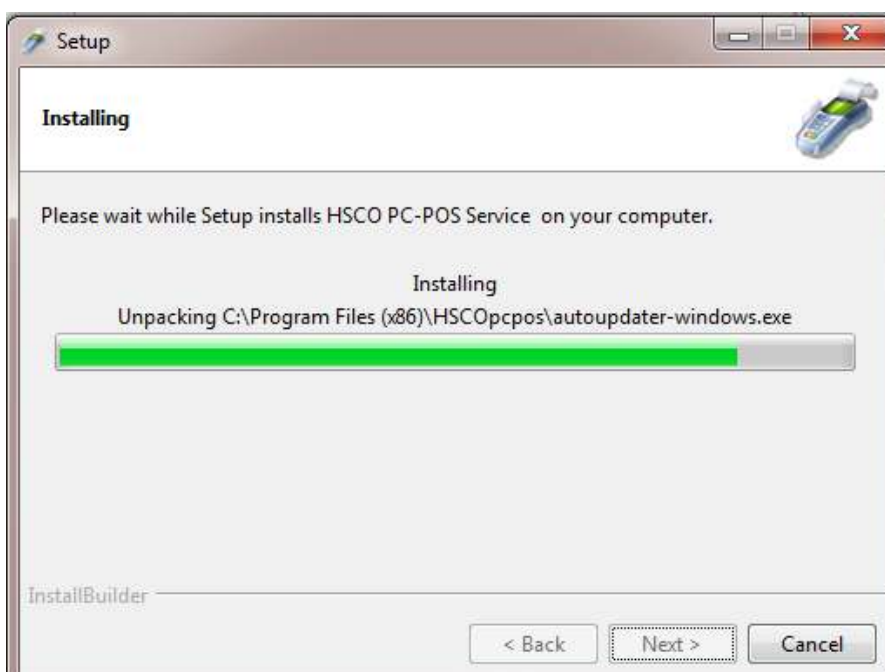
شکل ۱۱-۲ - مرحله سوم نصب برنامه pcpos - تنظیم آی پی

۴- در این صفحه نیز بر روی کلید next کلیک کنید.



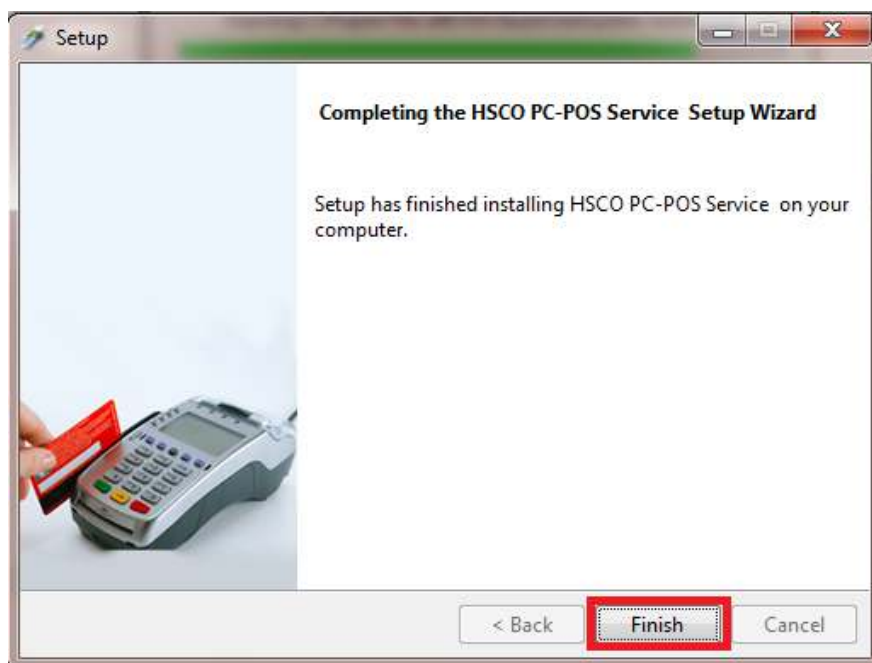
شکل ۲-۱۲ - مرحله

۵- برنامه در حال نصب میباشد.



شکل ۲-۱۳ - مرحله ۵ نصب برنامه pcpos - برنامه در حال نصب میباشد

۶- در مرحله آخر بر روی دکمه finish کلیک کنید.

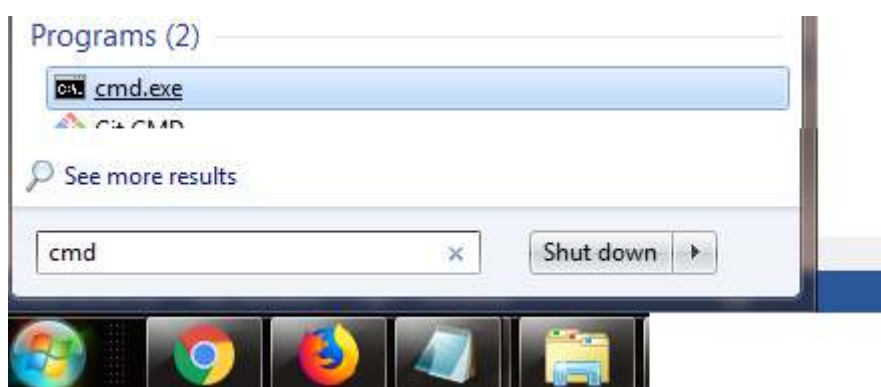


۳ چک کردن سرویس دهی دستگاه کارت خوان

در صورتیکه از نصب بودن telnet بر روی ویندوز اطمینان ندارید بخش (نصب امکان telnet بر روی ویندوز) را مطالعه فرمایید.

جهت اطمینان از سرویس دهی دستگاه کارت خوان، میتوان به آی پی و پورت آن از طریق ویندوز اتصال پیدا کرده و این سرویس دهی را چک نماییم.

۱- یک پنجره cmd باز کنید. (برای این کار از منوی start درون قسمت جستجو مقدار cmd را بنویسید)

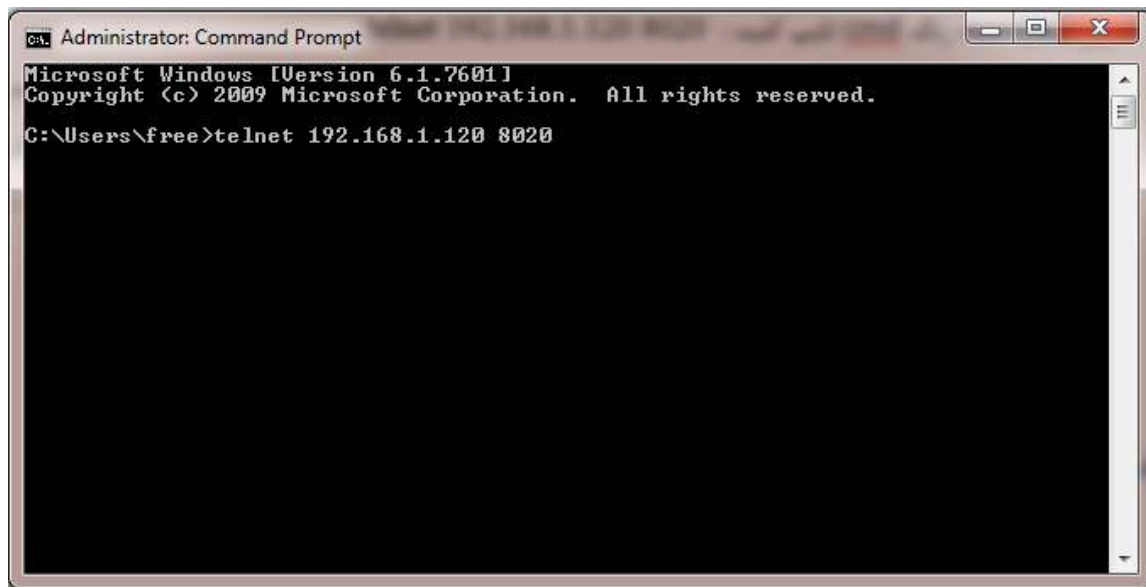


شکل ۳-۱ - cmd

۲- لازم است دستور telnet را اجرا کنید:

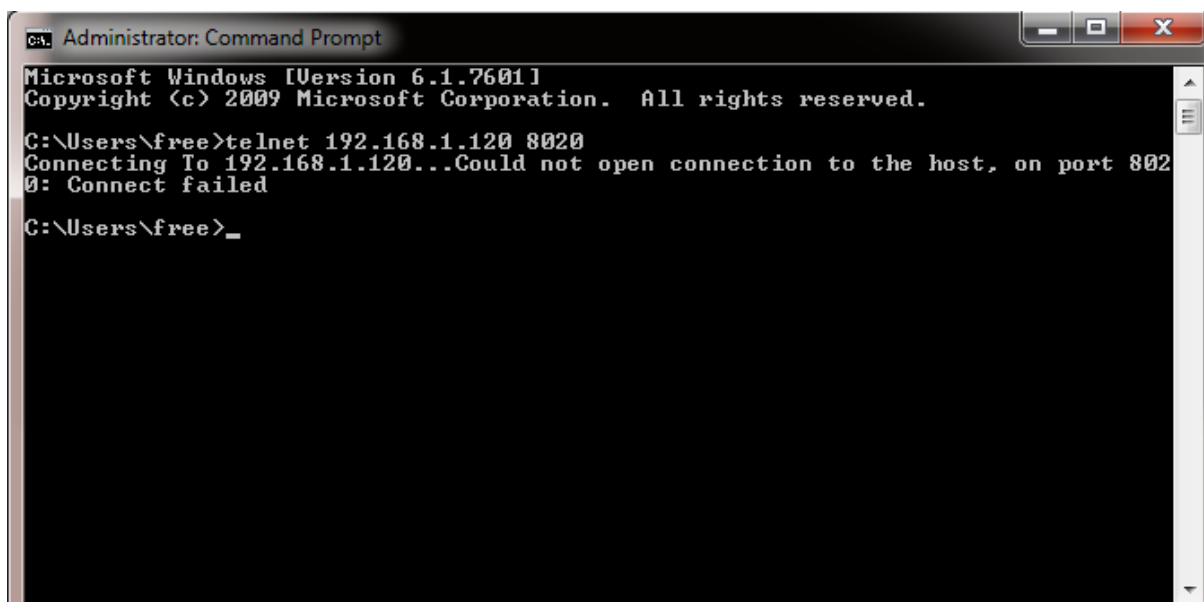
ساختار دستور telnet به صورت ۸۰۲۰ XXX.XXX.XXX.XXX telnet میباشد.
 XXX.XXX.XXX.XXX آی پی دستگاه کارت خوان است که باید پشتیبان دستگاه کارت خوان آن را از روی دستگاه کارت خوان بخواند. این آی پی میبایست با آی پی تعریف شده در برنامه pcpos یکسان باشد. جهت چک کردن آی پی ذخیره شده در برنامه pcpos بخش (۲،۳) را مطالعه نمایید.
 بین دستورات telnet و عدد آی پی و عدد پورت یک فاصله (space) بزنید. به جای آی پی نمونه که در بالا تایپ شده است آی پی مربوط به دستگاه کارت خوان که آن را تنظیم کرده اید را وارد کنید. به عنوان مثال اگر بر روی دستگاه کارت خوان آی پی ۱۹۲،۱۶۸،۱،۲۱۵ تعریف شده باشد میبایست بعد از دستور telnet این مقدار را بنویسید. پس دستور نمونه شما برابر خواهد بود با:

۸۰۲۰



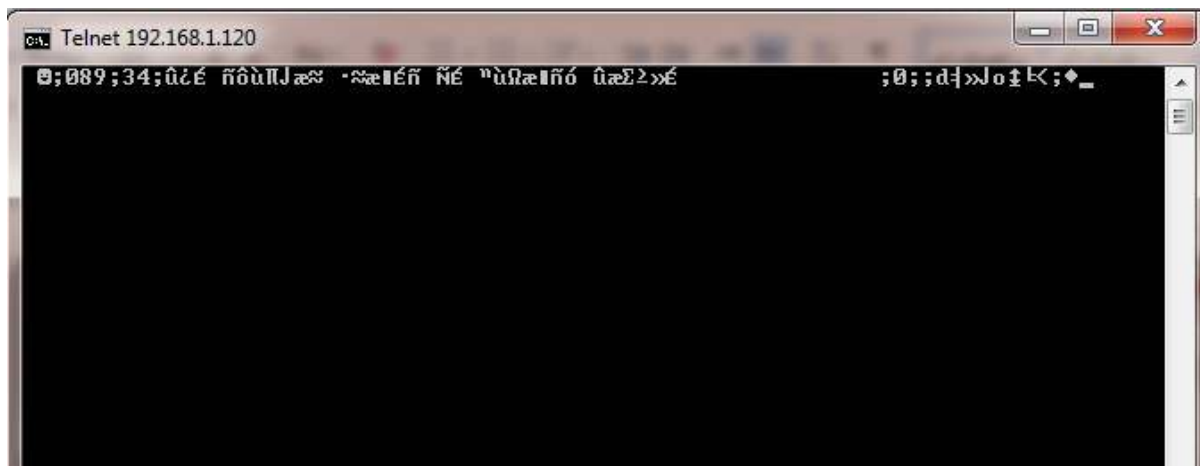
شکل ۳-۲ - نحوه اجرای دستور telnet

۳- دکمه enter را بزنید تا دستور اجرا شود. اگر با خطاهایی مشابه عکس زیر مواجه شدید به این معناست که آی پی و پورت دستگاه کارت خوان به درستی تعریف نشده است و میبایست پشتیبان دستگاه کارت خوان این تنظیمات را درست انجام دهد. برای اطمینان از اجرای دستور یکبار دیگر نیز دستور را نوشته و اجرا کنید. (شکل ۳-۳)



شکل ۳-۳ - اجرا دستور telnet که با خطا مواجه شده

۴- در صورتیکه دستور را اجرا کردید و خطایی مشاهده نکردید نشان دهنده اینست که کامپیوتر شما آی پی و پورت مورد نظر را میبیند و با دستگاه کارت خوان میتواند ارتباط برقرار کند. (شکل ۴-۳)




شکل ۴-۳ - اجرای دستور telnet که با موفقیت اجرا شده است

۵- در صورتیکه خطای Telnet is not recognized as an internal or external command را مشاهده کردید (شکل ۵-۳ - عدم نصب بودن telnet) به این معناست که ویندوز دستور telnet را نمیشناسد و باید طبق بخش (نصب امکان telnet بر روی ویندوز) آن را نصب کنید.



شکل ۵-۳ - عدم نصب بودن telnet

صفحه ۱۸ از ۲۴	راهنمای نصب و راه اندازی برنامه pcpos و رفع خطاها	 شرکت مهندسی هوشمندسازگان
---------------	--	---

۴ خطاها

۴,۱ خطای "سرویس pcpos اجرا نشده است"

دلیل ۱: نسخه نامعتبر ویندوز

راه حل ۱: توصیه ما استفاده از ویندوز ۷ است. زیرا این برنامه برای ویندوز ۷ طراحی شده است. ممکن است با ویندوز های XP و ۱۰ به مشکلاتی برخورد نمایید.

دلیل ۲: مشکلات firewall و antivirus ها که برای برنامه اشکال ایجاد کرده اند.

راه حل ۲: Firewall و Antivirus کامپیوتر را غیر فعال نمایید و سرویس pcpos را با استفاده از بخش (Start کردن سرویس pcpos به صورت دستی) به صورت دستی start نمایید.

دلیل ۳: نسخه قدیمی برنامه pcpos

راه حل ۳: از نصب بودن آخرین نسخه برنامه pcpos اطمینان حاصل کنید.

در صورتیکه همچنان این خطا را مشاهده میکنید به مرکز تماس بیمه ایران ۸۶۱۷۲۰۲۰ اطلاع دهید.

۴,۲ خطای "دستگاه کارت خوان در دسترس نمیباشد" و "cannot Connect to pos"

این دو خطا دلایل مشابهی دارند که در زیر آمده است. لازم به ذکر است که این خطاها ناشی از مشکلات مربوط به شبکه یا دستگاه کارت خوان هستند. برنامه pcpos به درستی اجرا شده است.

جهت اطمینان از سرویس دهی دستگاه کارت خوان از telnet استفاده نمایید. (به بخش ۳ چک کردن سرویس دهی دستگاه کارت خوان مراجعه نمایید). در صورتیکه دستور telnet خطا داد دلایل زیر ممکن است موجب مشکل شده باشند.

دلیل ۱: مشکل شبکه ای

- فیزیکی
- تفاوت کلاس آی پی


راه حل ۱: برای حل مشکلات شبکه ای میبایست از وصل بودن دستگاه کارت خوان به شبکه اطمینان حاصل کنید. کابل شبکه دستگاه کارت خوان و مودم را چک کنید. همچنین کلاس آی پی که برای کامپیوتر و دستگاه کارت خوان مورد استفاده است چک شود. جهت کنترل موارد مذکور بهتر است از خدمات کارشناسی شبکه بهره بگیرید.

دلیل ۲: تفاوت آی پی تعریف شده در برنامه pcpos و دستگاه کارت خوان

راه حل ۲: آی پی دستگاه کارت خوان میبایست توسط پشتیبان دستگاه کارت خوان از تنظیمات دستگاه کارت خوان استخراج شده و با آی پی تنظیم شده در نرم افزار pcpos مقایسه شود (جهت بررسی آی پی تنظیم شده بر روی برنامه pcpos بخش ۲,۳ مطالعه شود).

دلیل ۳: Dynamic بودن آی پی دستگاه کارت خوان

راه حل ۳: آی پی تعریف شده در دستگاه کارت خوان میبایست حتما به صورت static و پورت سرویس دهنده آن بر روی ۸۰۲۰ تنظیم شود.

صفحه ۲۰ از ۲۴	راهنمای نصب و راه اندازی برنامه pcpos و رفع خطاها	 شرکت مهندسی هوشمند ساریکان
---------------	--	---

دلیل ۴: ایراد دستگاه کارت خوان

- نرم افزاری
- سخت افزاری

راه حل ۴: ایرادات ناشناخته در دستگاه کارت خوان نیز ممکن است موجب این خطا شود. این ایرادات ممکن است با خاموش-روشن کردن کارت خوان بر طرف شود. اگر مشکل همچنان باقی بود ممکن است با تغییر و به روز رسانی دستگاه کارت خوان یا تعویض آن توسط پشتیبان دستگاه کارت خوان مرتفع شود.

۴,۳ خطای "Connection to central server failed"

این خطا به دلیل عدم اتصال به vpn بیمه ایران میباشد. لطفا از متصل بودن به بیمه ایران از طریق vpn یا AtiDialer مطمئن شوید.

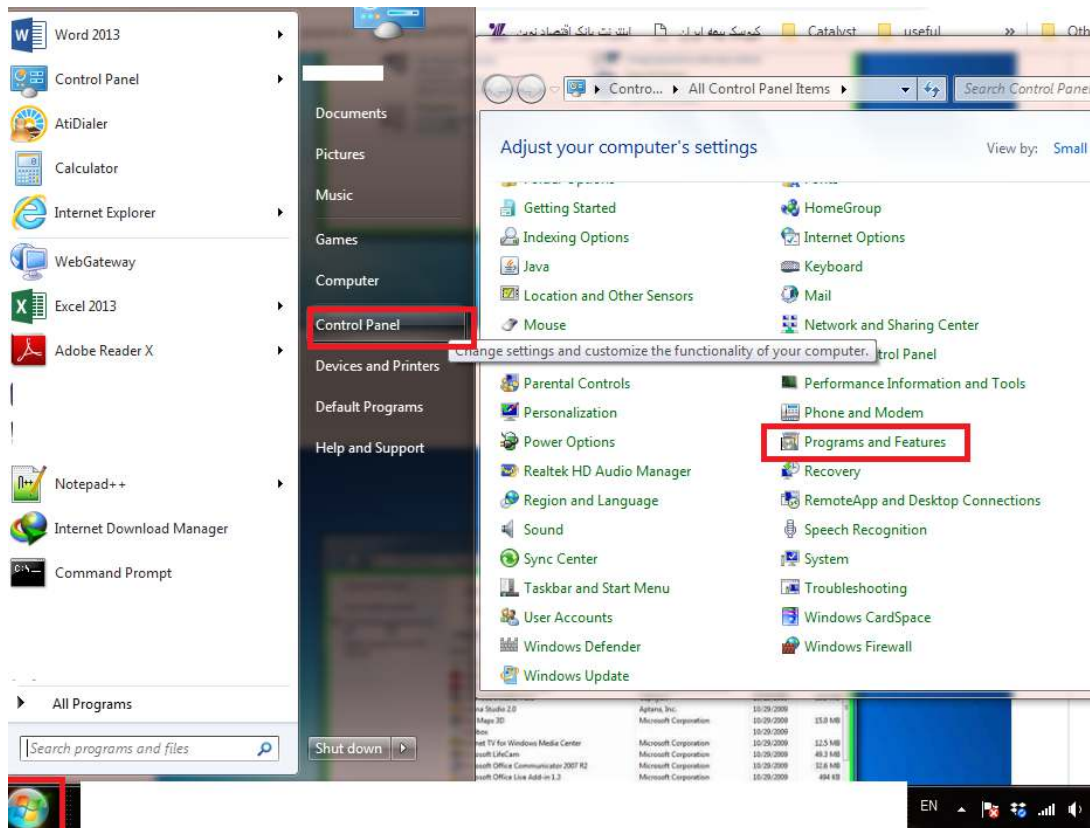
۴,۴ خطاهای نمایش داده شده بر روی صفحه دستگاه کارت خوان

خطاهایی که بر روی صفحه نمایش دستگاه کارت خوان مشاهده میشوند مربوط به بانک یا دستگاه کارت خوان بوده و میبایست آن را به بانک یا پشتیبان دستگاه کارت خوان اطلاع دهید.

۵ نصب امکان telnet بر روی ویندوز

۱- وارد control panel شوید.

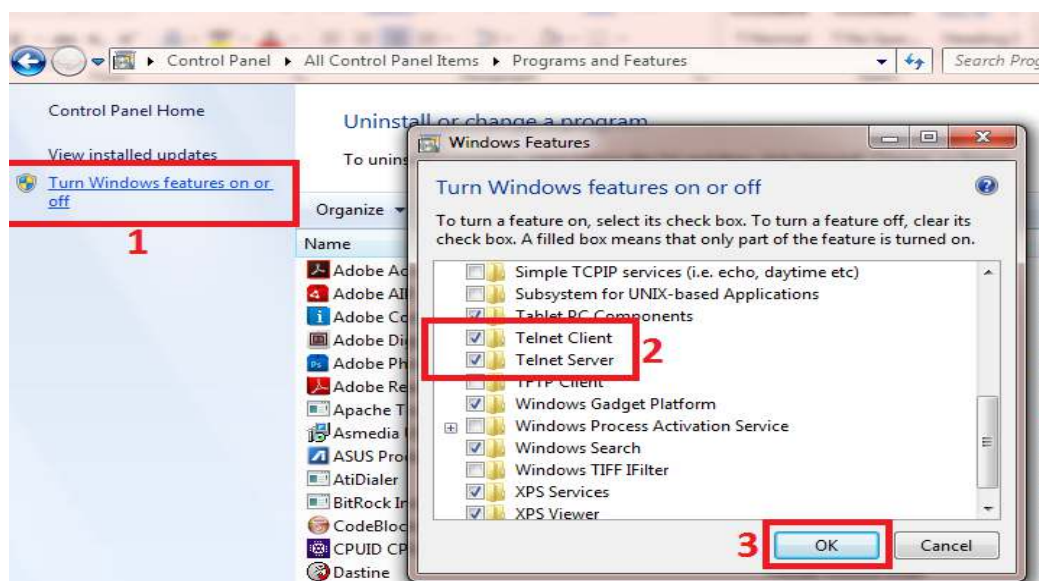
۲- گزینه add or remove program یا programs and features را انتخاب نمایید (شکل ۵-۱).



شکل ۵-۱- نحوه دسترسی به programs and features

۳- سپس در سمت چپ پنجره باز شده گزینه Turn windows features on or off را انتخاب کنید (شکل ۵-۲).

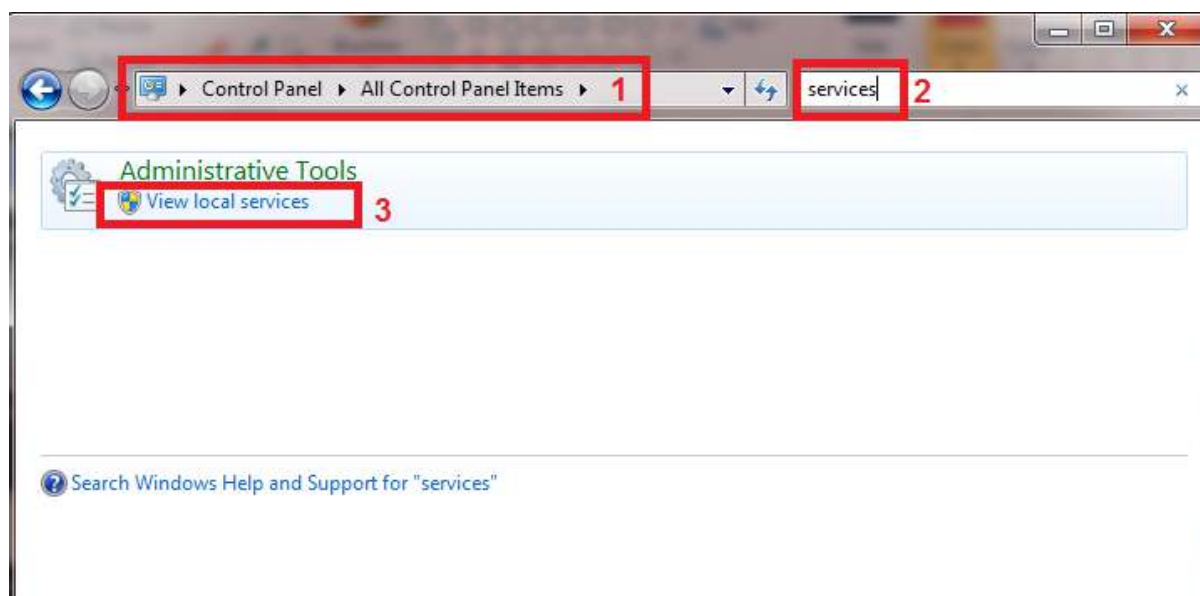
۴- در پنجره باز شده گزینه های Telnet Client و Telnet Server را تیک بزنید و سپس ok را بزنید (شکل ۵-۲).



شکل ۲-۵ - telnet

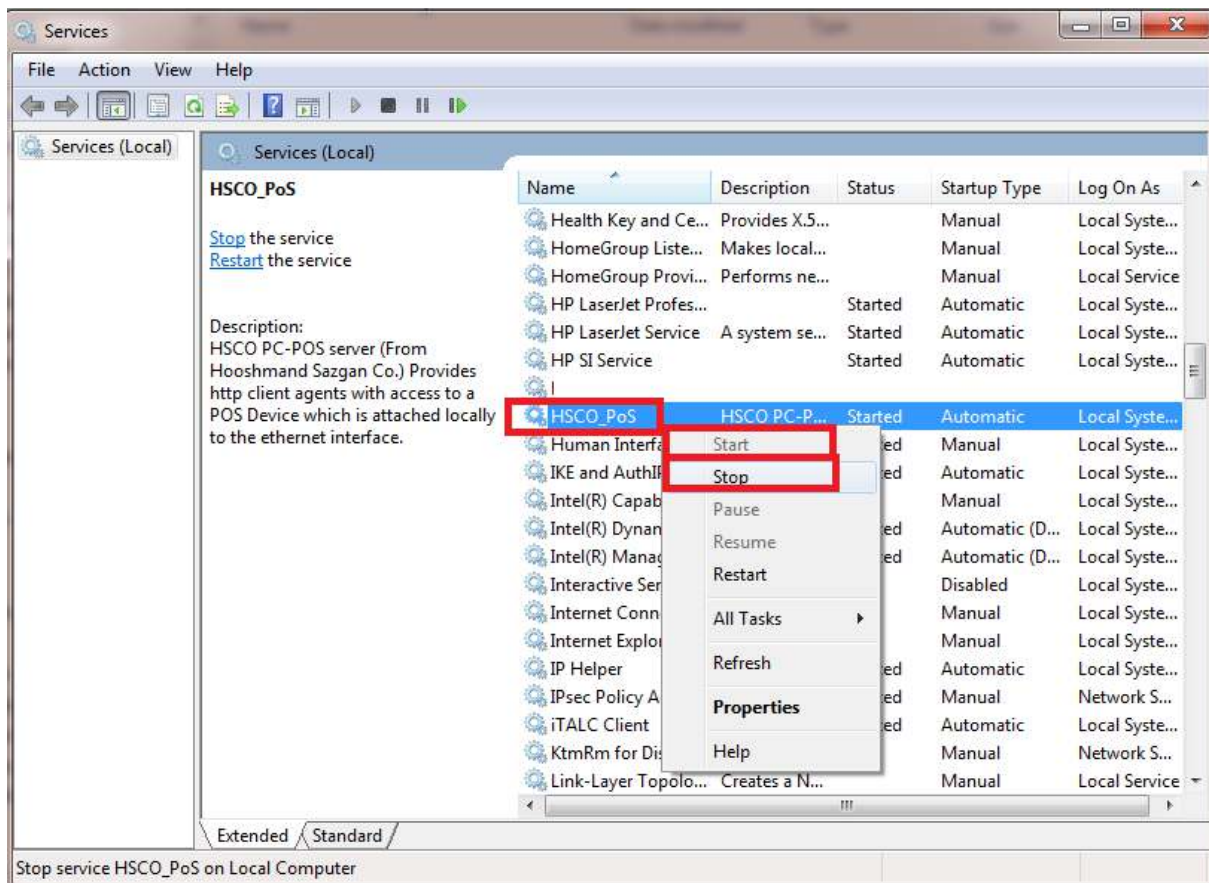
۶ Start کردن سرویس pcpos به صورت دستی

در صورتیکه نیاز به start یا stop کردن سرویس pcpos به صورت دستی باشد. میبایست به صورت زیر عمل کنید.
برای باز کردن بخش services به control panel بروید و در بخش search تایپ کنید services (شکل ۶-۱).



شکل ۶-۱ - باز کردن بخش services

در پنجره باز شده HSCO_PoS را بیابید و بر روی آن کلیک راست کنید. سپس سرویس pcpos را میتوانید به صورت دستی start یا stop نمایید (شکل ۶-۲).



شکل ۶-۲ - start یا stop کردن سرویس pcpos