

Мобильные Устройства Самообслуживания (МУС)

Курс экспертного уровня
Э-009

v.1.0

Мобильное Устройство Самообслуживания (МУС) – используется в целях увеличения продаж не кредитных продуктов и повышения качества сервиса, предоставляемого ПАО «Сбербанк», путем использования мобильных устройств самообслуживания (далее - МУС) в канале прямых продаж.

МУС состоит из ноутбука, POS-терминала и оборудования связи (антенна, модем, роутер)

Общая информация о МУС. Общий вид. (МУС готов к работе)



Общая информация о МУС. POS-терминал (POS-терминал готов к работе)



Ноутбук, должен соответствовать минимальным требованиям предъявляемым к МУС:

- Тактовая частота процессора – от 1.6 ГГц и выше;
- объем ОЗУ – от 4 гб.;
- объем жесткого диска – от 80 гб и выше.;
- наличие портов USB – 3шт.

Операционная система:

Windows 7 (английская версия)

POS-терминал:

Ingenico iCT220 или iCT250 с предустановленным ПО:
TellME + TellMEPOS актуальной версии – 02.01.01

- Для корректной работы TellMEPOS 02.01.01, обязательна установка обновления – HF_ATM00007226 (обновление устанавливается на ноутбук);
- ПО SCS TellME7 01.00.00.00.1174, актуальные версии обновлений (хотфикс - HF_ATM00006733);
- Программный ключ лицензии для ЕГПО TellMe7 (постоянный или временный);
- Драйвер POS-терминала;
- АМИКОН ФПСУ-клиент;
- Драйвер ФПСУ-клиента (последней актуальной версии);
- Библиотеки MassPay;
- Установочный пакет АС СИРИУС последней версии (версия 7);
- Необходимая версия сценариев (LUNO) с экранными формами;
- Агент SCCM, агент – СТЖ;
- Установочный пакет WebExtension (в случае его использования ТБ);
- SCS Security для версии TellME7;
- СКЦУС последней версии для Windows 7.

Внимание !

Если ноутбук, без предустановленной ОС Windows 7 английской версии, необходимо установить ОС - Windows 7 английской версии на ноутбук.

Подготовка устройства к эксплуатации:

- Выполнить установку всех необходимых драйверов для устройств, в случае переустановки ОС.

В диспетчере устройств не должно остаться устройств со знаком вопроса.

- Выполнить региональные настройки ОС, соответствующие требованиям ИПТ (в соответствии с инструкциями ПО TelIME7).

- Для корректной работы МУС и дальнейших установок, необходимо наличие/установка:
 - ✓ Microsoft Visual C++ 2005; 2008; 2010.
 - ✓ Microsoft .NET Framework 4
 - ✓ Internet Explorer 8 или более поздней версии.
- Для дальнейших настроек, необходимо обеспечить устройство каналом связи, выполнив соответствующие сетевые настройки.
- После, отключить все не используемые сетевые интерфейсы, если такие есть.
- Выполнить установку драйвера и настройка АМИКОН ФПСУ-клиента (на пример версия драйвера 4.7.30).

Настройка ФПСУ-клиента

После перезагрузки ОС, ФПСУ-клиент определится и потребует ввода PIN-кода

Ввести корректный PIN-код и ФПСУ-клиент установит соединение.

В случае если соединение не установлено, необходимо проверить сетевые настройки.

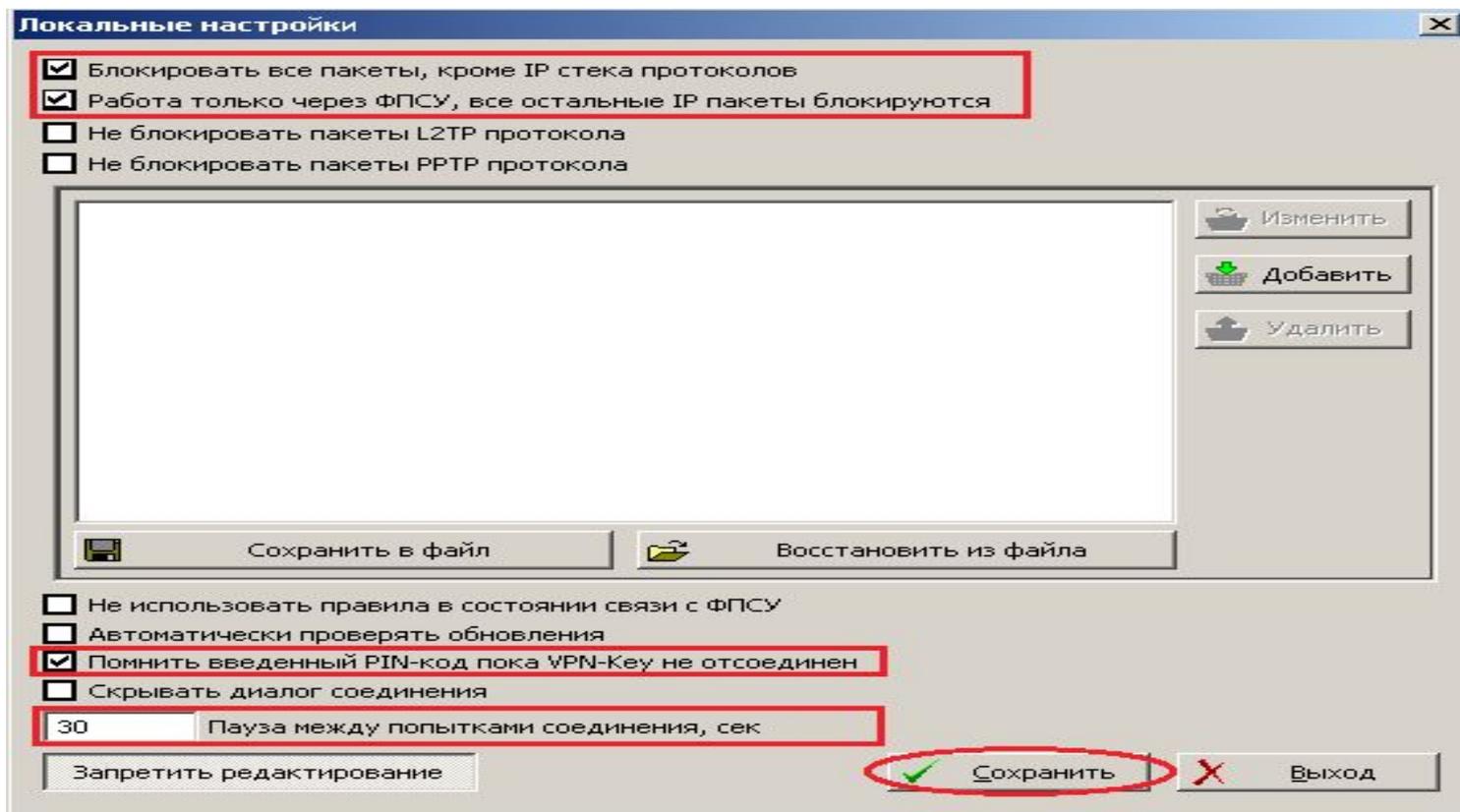
При успешном соединении, чтоб не вводить каждый раз PIN-код, после штатной и/или нештатной перезагрузки МУС необходимо выполнить настройку ФПСУ-клиента, для этого необходимо зайти в параметр «Локальные настройки», нажать «Разрешить редактирование» и далее «ОК».



Настройка ФПСУ-клиента

Необходимо установить галочку в параметре «помнить введенный PIN-код пока VPN-Key не отсоединен» и в параметре «Пауза между попытками соединения, сек» установить значение равное «30».

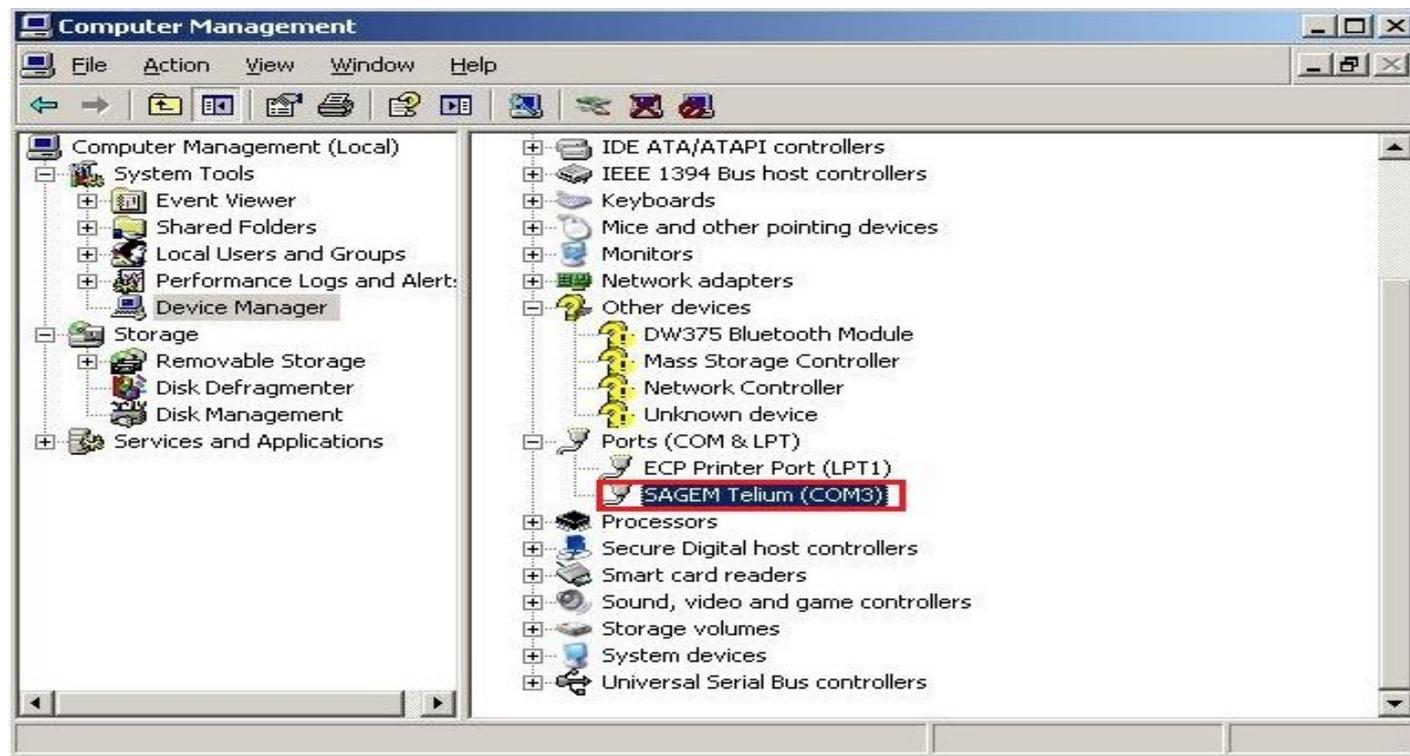
Для сохранения установленных параметров нажать клавишу «Сохранить».



Настройка POS-терминала

Для настройки POS-терминала на ноутбуке необходимо выполнить установку драйвера для POS-терминала (сведения о драйвере хранятся по порталу СБС)

В диспетчере устройств посмотреть номер COM-порта, который будет использоваться в дальнейшем для настройки ЕГПО TeIME.

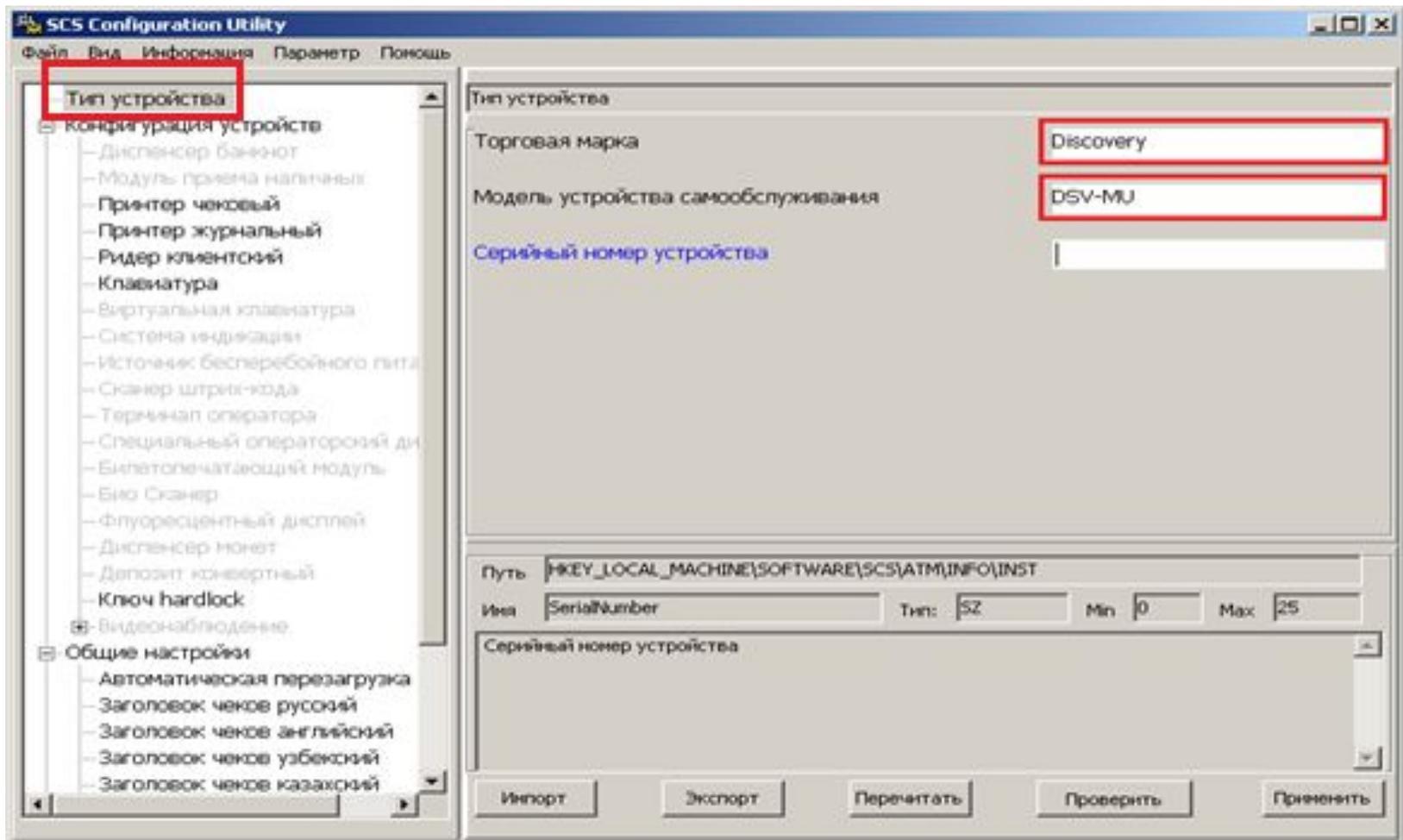


1. Выполнить загрузку ключа лицензии для версии TellME7 версии 01.00.00.00.1174. (SCSSK).
2. Выполнить установку SCS TellME7 версии 01.00.00.00.1174.
(если, в процессе установки потребуется перезагрузка ОС соглашаемся)
3. Выполнить настройки в конфигурационной утилите ПО TellME в соответствии со следующими рекомендациями на слайдах:



Настройки конфигурационной утилиты для МУС

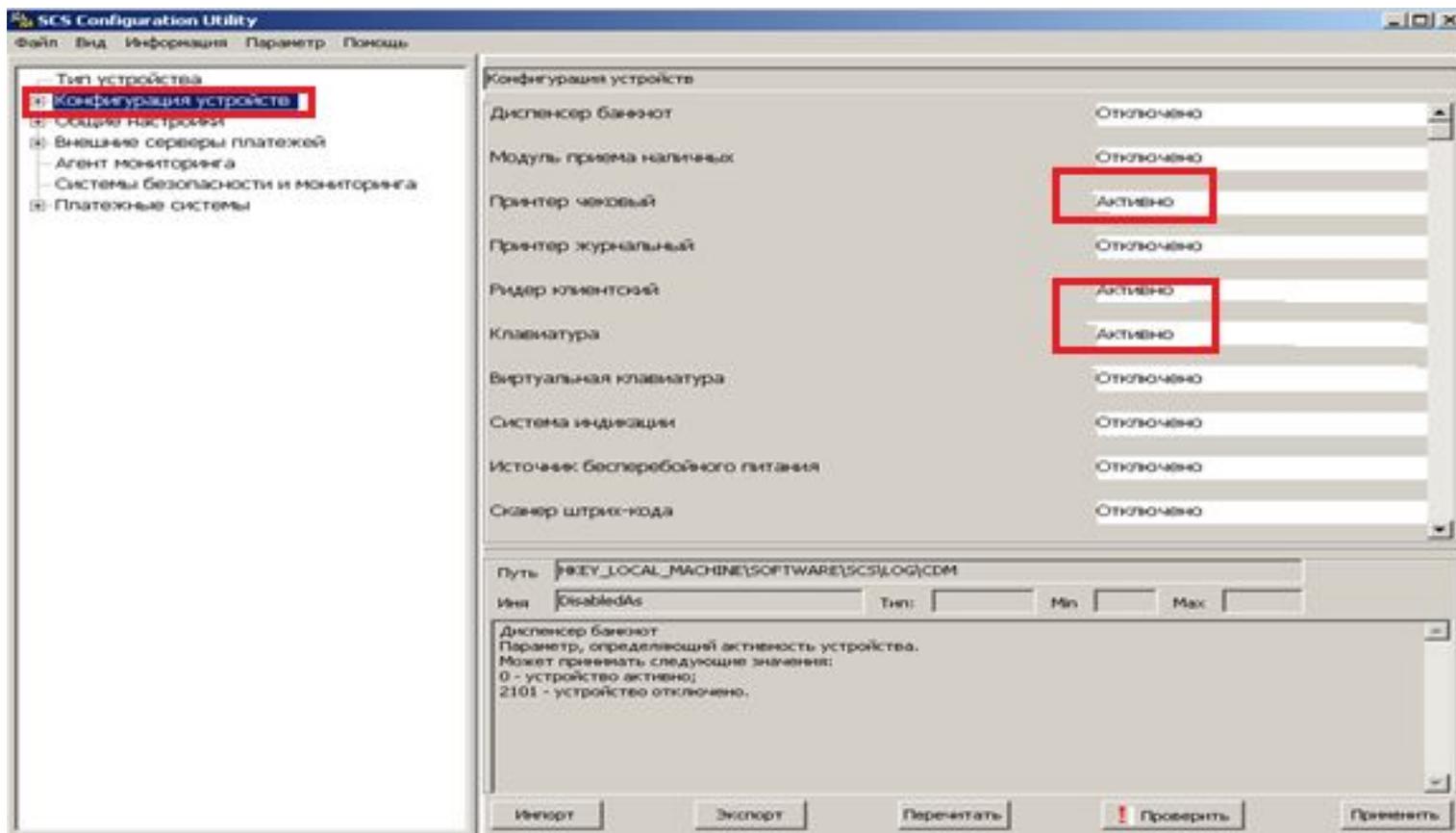
1.



2. Раздел Конфигурация устройств.

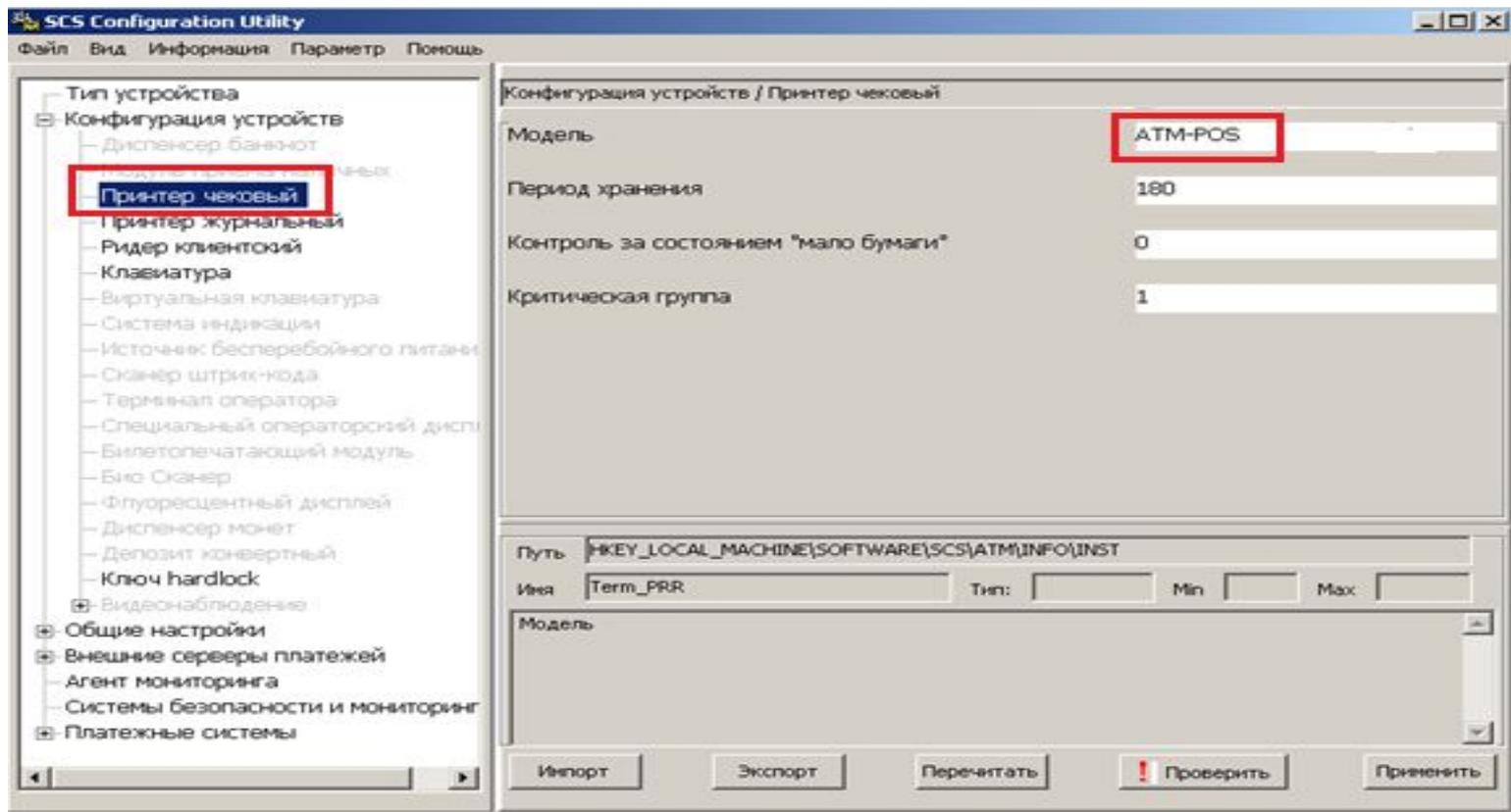
Оставить активными: Принтер чековый, Клиентский ридер, Клавиатуру

Остальное – установить в отключено



3. Раздел Конфигурация устройств - Чековый принтер

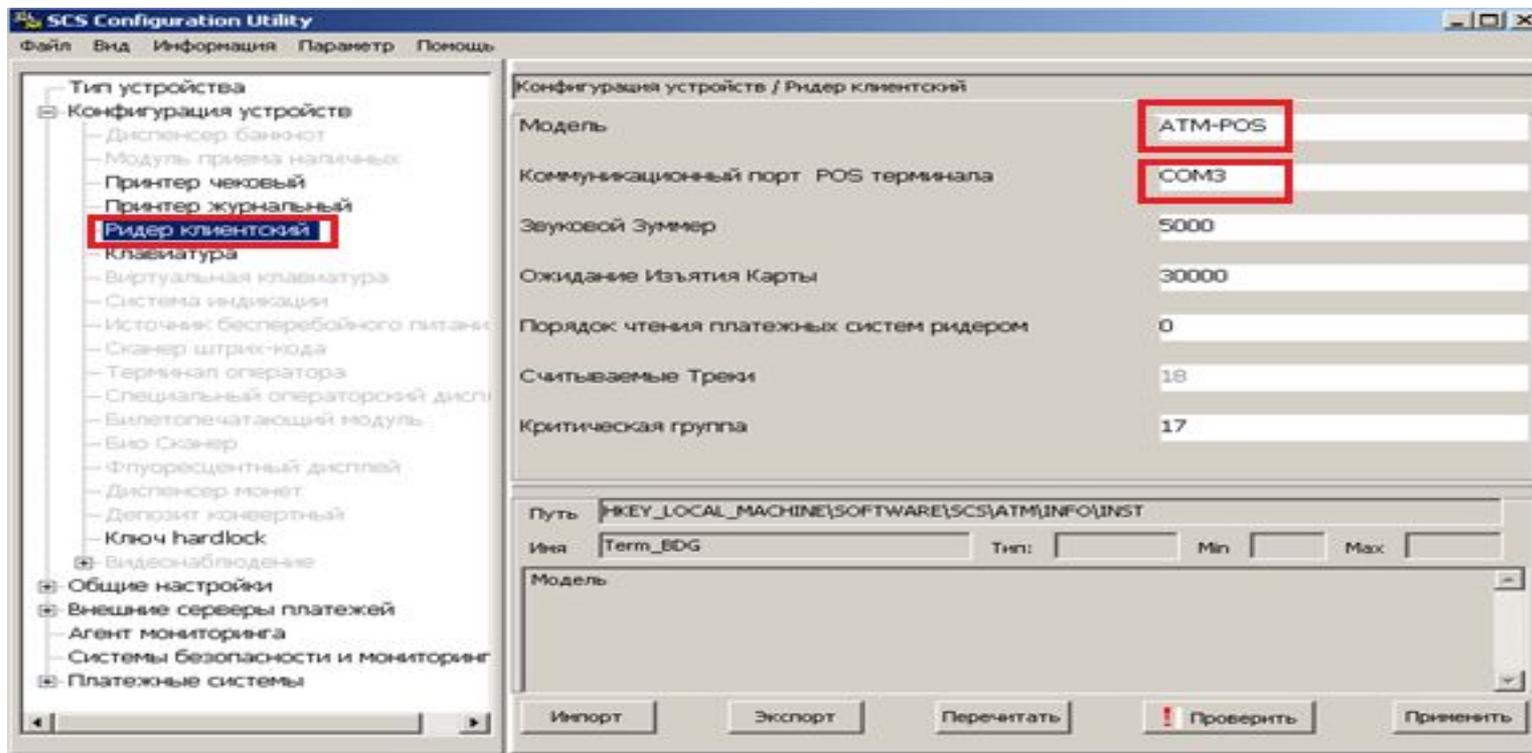
«Модель» необходимо установить «ATM-POS», остальные параметры по умолчанию. (см рис 7)



4. Раздел Конфигурация устройств - Ридер клиентский

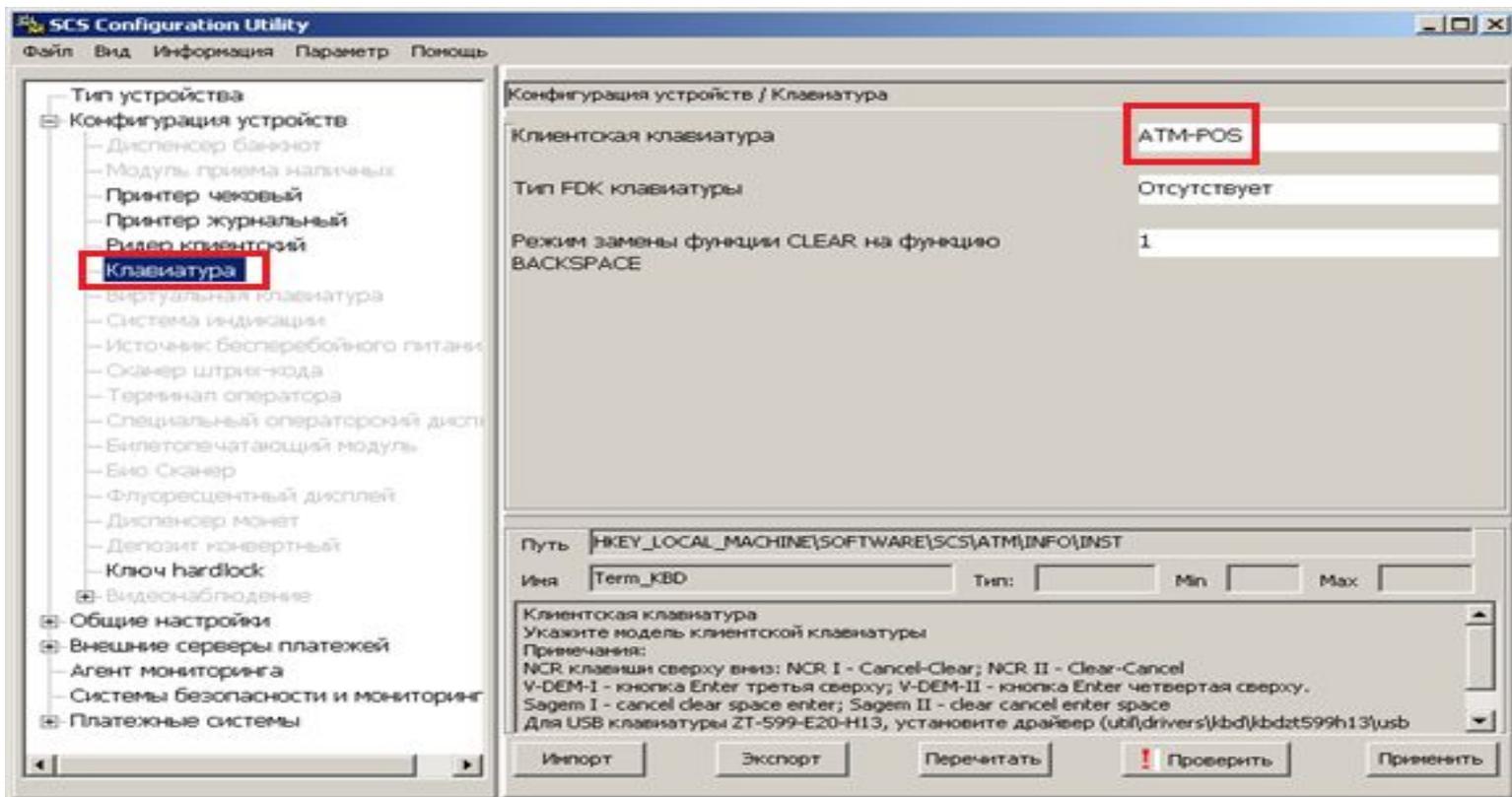
В параметре «Модель» необходимо выбрать «ATM-POS», в параметре «Коммуникационный порт POS терминала» выбрать тот номер порта, который высветился, после установки драйвера для POS-терминала.

Остальные параметры по умолчанию.



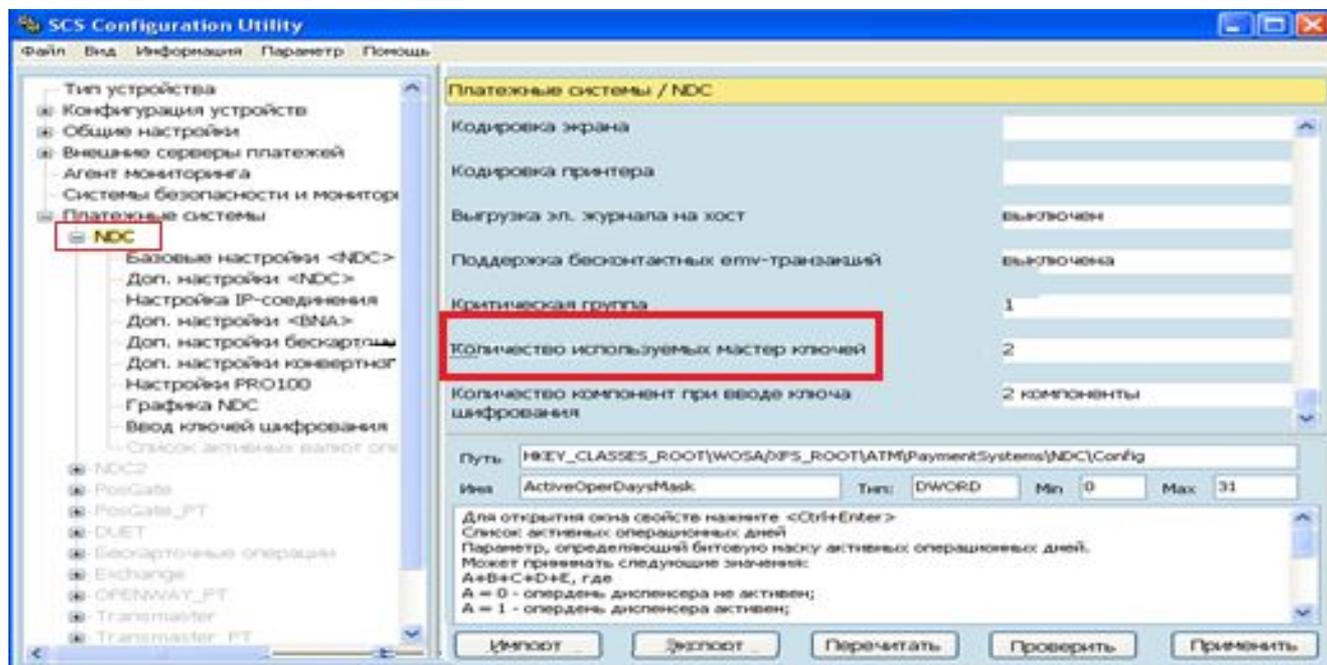
5. Раздел Конфигурация устройств - Клавиатура

В параметре «Клиентская клавиатура» необходимо выбрать «ATM-POS», остальные параметры по умолчанию.



5. Раздел Платежные системы - NDC

Для параметра « Количество используемых мастер ключей » установить значение «2»



Остальные настройки выполнить с рекомендуемыми настройками TeIIME, характерные для ИПТ.

Актуальная версия АС «СИРИУС» 8 (7.1.168) для МУС

Внимание!

Если на МУС установлена версия АС СИРИУС ниже 6.0.433, то, необходимо сначала обновить клиента до 6-й версии, далее выполнять обновление до 8-й версии.

Обновление до версии 6.0.433, требуется выполнять согласно полученным ранее инструкциям по настройке и сборке МУС.

1. Информация по обновлению агента СИРИУС

2. Сценарии

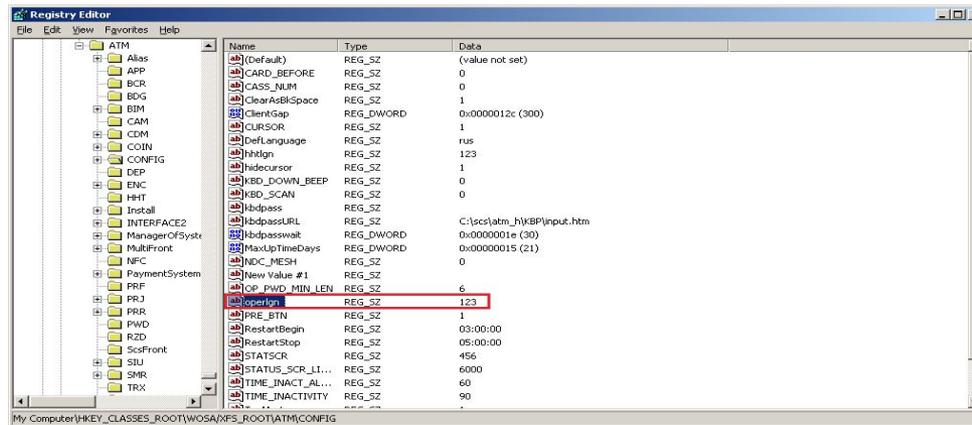
Выполнить установку необходимых сценариев с экранными формами. (В регистрационной форме для МУС указан актуальный сценарий)



Είσοδος στην
παιρτήρα ΑΝ ΝΕΕΕΕ

Перед запуском ЕГПО TellME, чтобы войти в меню оператора, потребуется выполнить настройку ветки реестра ОС:

1. “HKEY_CLASSES_ROOT\WOSA\XFS_ROOT\ATM\CONFIG”
operIgn”=”любая комбинация из 3 цифр, кроме «456».”



На картинке установлена комбинация «123»

2. Если ноутбук не оборудован сенсорным экраном, необходимо выполнить настройку ветки реестра ОС:
«HKEY_CLASSES_ROOT\WOSA\XFS_ROOT\ATM\CONFIG\“hidecursor”=“0” »

Выполнить загрузку криптографических ключей для версии TellMe7:

- В конфигураторе: Платежные Системы -> NDC - > Ввод ключей шифрования.
После ввода ключей шифрования необходимо сверить контрольные суммы
- Выполнить настройку учетной записи безопасности установкой утилиты « SCS Security для версии TellME7 ».

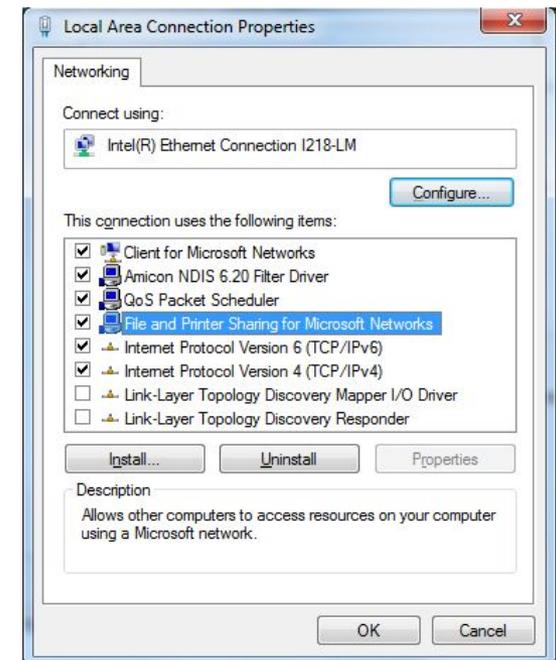
Проверка работоспособности МУС

После установки SCS Security и перед установкой агента SCCM (УКУС), необходимо выполнить следующие настройки:

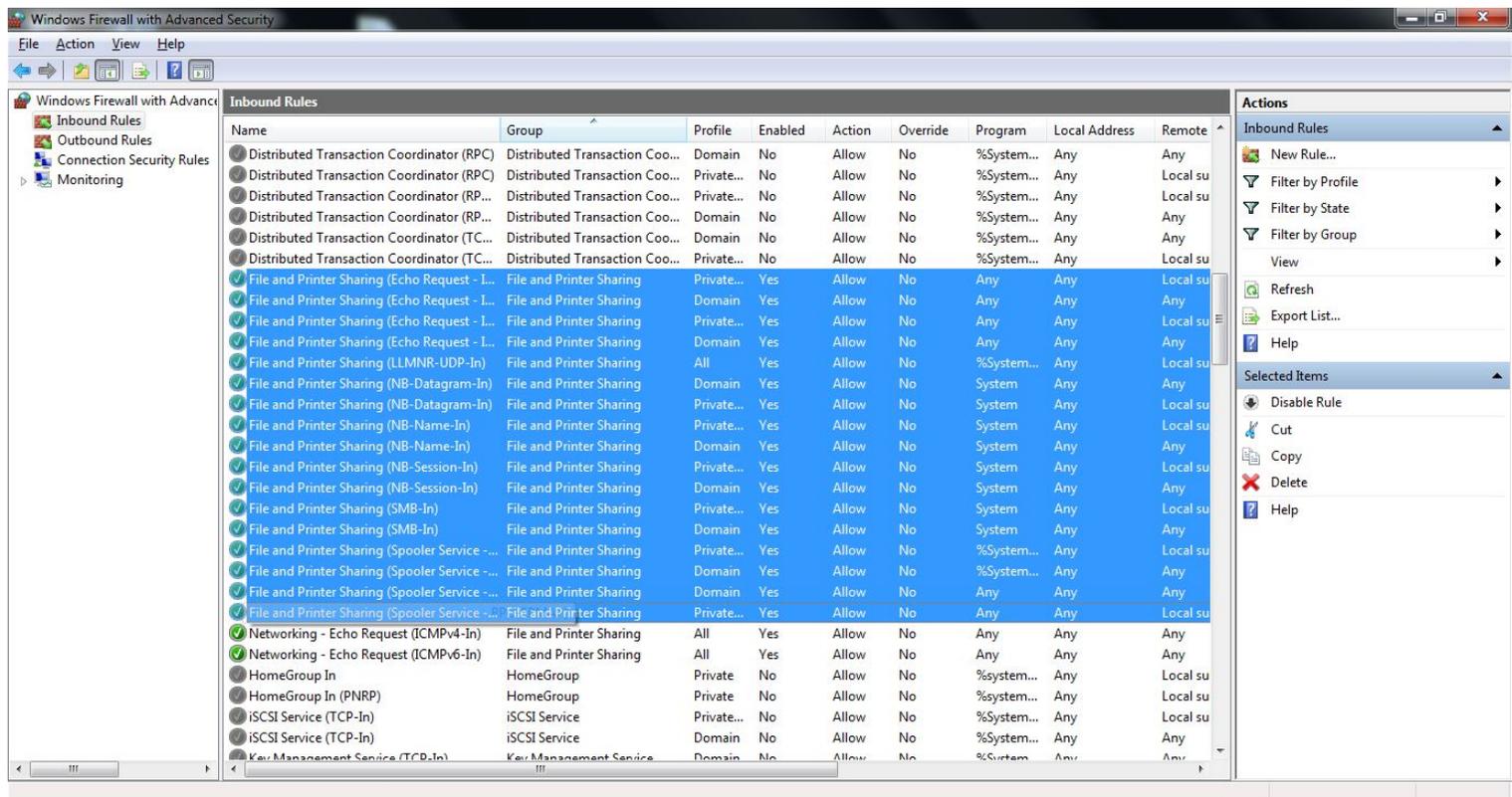
Проверить активированы ли следующие протоколы в настройках сетевого адаптера:

- Client for Microsoft Networks
- File and Printer Sharing for Microsoft Networks

Если протоколы не активированы, то необходимо активировать.



- Активировать следующие правила для входящих/исходящих подключений в настройках Windows Firewall (Правила для File and Printer Sharing)

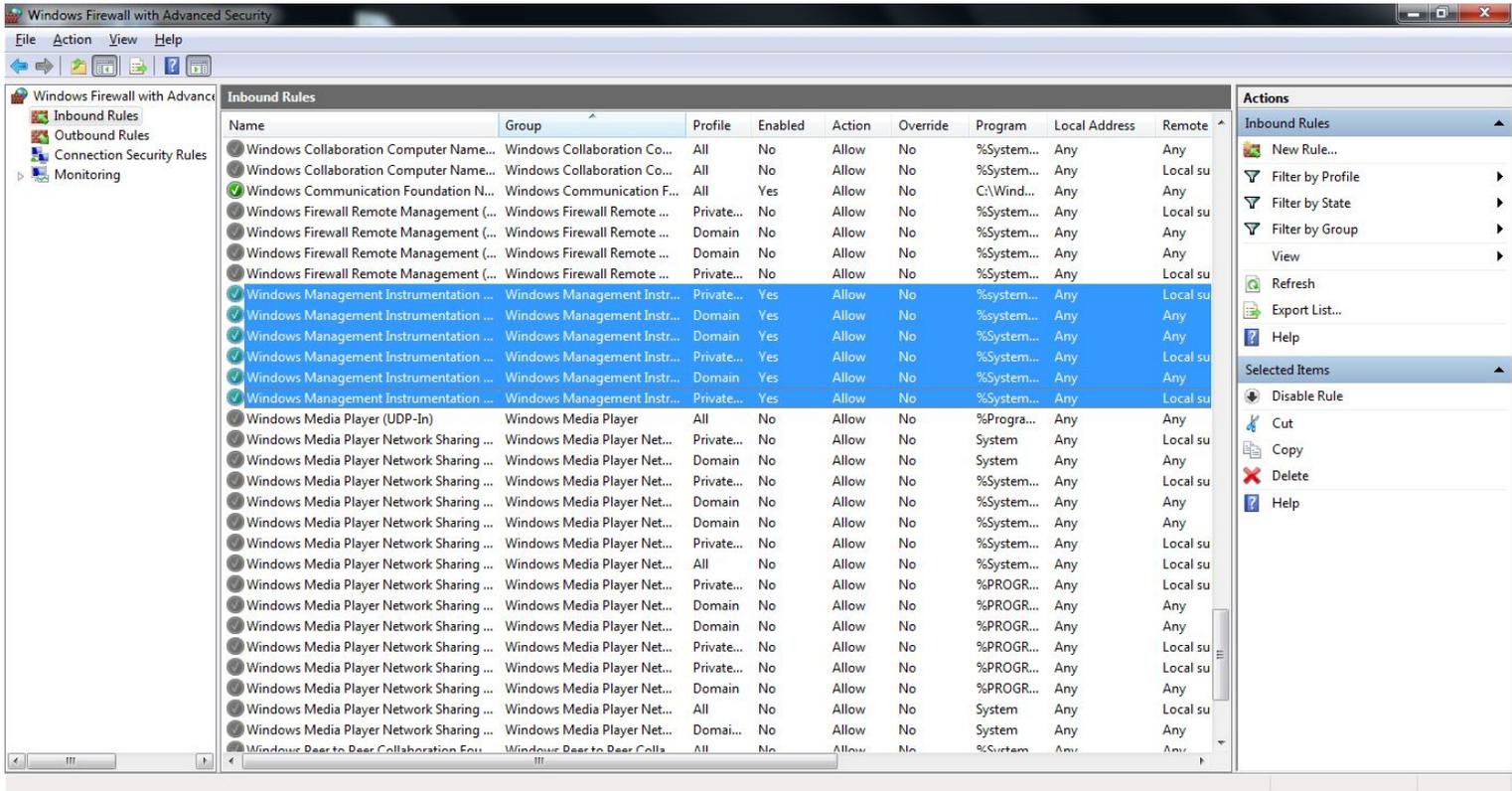


The screenshot displays the Windows Firewall with Advanced Security console. The 'Inbound Rules' list is shown, with several rules for File and Printer Sharing selected. The 'Actions' pane on the right shows the 'Disable Rule' option selected for the selected items.

Name	Group	Profile	Enabled	Action	Override	Program	Local Address	Remote
Distributed Transaction Coordinator (RPC)	Distributed Transaction Co...	Domain	No	Allow	No	%System...	Any	Any
Distributed Transaction Coordinator (RPC)	Distributed Transaction Co...	Private...	No	Allow	No	%System...	Any	Local su
Distributed Transaction Coordinator (RP...	Distributed Transaction Co...	Private...	No	Allow	No	%System...	Any	Local su
Distributed Transaction Coordinator (RP...	Distributed Transaction Co...	Domain	No	Allow	No	%System...	Any	Any
Distributed Transaction Coordinator (TC...	Distributed Transaction Co...	Domain	No	Allow	No	%System...	Any	Any
Distributed Transaction Coordinator (TC...	Distributed Transaction Co...	Private...	No	Allow	No	%System...	Any	Local su
File and Printer Sharing (Echo Request - I...	File and Printer Sharing	Private...	Yes	Allow	No	Any	Any	Local su
File and Printer Sharing (Echo Request - I...	File and Printer Sharing	Domain	Yes	Allow	No	Any	Any	Any
File and Printer Sharing (Echo Request - I...	File and Printer Sharing	Private...	Yes	Allow	No	Any	Any	Local su
File and Printer Sharing (Echo Request - I...	File and Printer Sharing	Domain	Yes	Allow	No	Any	Any	Any
File and Printer Sharing (LLMNR-UDP-In)	File and Printer Sharing	All	Yes	Allow	No	%System...	Any	Local su
File and Printer Sharing (NB-Datagram-In)	File and Printer Sharing	Domain	Yes	Allow	No	System	Any	Any
File and Printer Sharing (NB-Datagram-In)	File and Printer Sharing	Private...	Yes	Allow	No	System	Any	Local su
File and Printer Sharing (NB-Name-In)	File and Printer Sharing	Private...	Yes	Allow	No	System	Any	Local su
File and Printer Sharing (NB-Name-In)	File and Printer Sharing	Domain	Yes	Allow	No	System	Any	Any
File and Printer Sharing (NB-Session-In)	File and Printer Sharing	Private...	Yes	Allow	No	System	Any	Local su
File and Printer Sharing (NB-Session-In)	File and Printer Sharing	Domain	Yes	Allow	No	System	Any	Any
File and Printer Sharing (SMB-In)	File and Printer Sharing	Private...	Yes	Allow	No	System	Any	Local su
File and Printer Sharing (SMB-In)	File and Printer Sharing	Domain	Yes	Allow	No	System	Any	Any
File and Printer Sharing (Spooler Service - ...)	File and Printer Sharing	Private...	Yes	Allow	No	%System...	Any	Local su
File and Printer Sharing (Spooler Service - ...)	File and Printer Sharing	Domain	Yes	Allow	No	%System...	Any	Any
File and Printer Sharing (Spooler Service - ...)	File and Printer Sharing	Domain	Yes	Allow	No	Any	Any	Any
File and Printer Sharing (Spooler Service - ...)	File and Printer Sharing	Private...	Yes	Allow	No	Any	Any	Local su
Networking - Echo Request (ICMPv4-In)	File and Printer Sharing	All	Yes	Allow	No	Any	Any	Any
Networking - Echo Request (ICMPv6-In)	File and Printer Sharing	All	Yes	Allow	No	Any	Any	Any
HomeGroup In	HomeGroup	Private	No	Allow	No	%system...	Any	Local su
HomeGroup In (PNRP)	HomeGroup	Private	No	Allow	No	%system...	Any	Local su
iSCSI Service (TCP-In)	iSCSI Service	Private...	No	Allow	No	%System...	Any	Local su
iSCSI Service (TCP-In)	iSCSI Service	Domain	No	Allow	No	%System...	Any	Any
Key Management Service (TCP-In)	Key Management Service	Domain	No	Allow	No	%System...	Any	Any

Правила для Windows Management Instrumentation

(Добавить в правила брандмауэра Windows исключение для 445 TCP порта)



The screenshot shows the Windows Firewall with Advanced Security console. The 'Inbound Rules' list is displayed, and the 'Windows Management Instrumentation' rule is selected. The rule is enabled and allows traffic from any local source to any local destination. The action is set to 'Allow' with no override.

Name	Group	Profile	Enabled	Action	Override	Program	Local Address	Remote
Windows Collaboration Computer Name...	Windows Collaboration Co...	All	No	Allow	No	%System...	Any	Any
Windows Collaboration Computer Name...	Windows Collaboration Co...	All	No	Allow	No	%System...	Any	Local su
Windows Communication Foundation N...	Windows Communication F...	All	Yes	Allow	No	C:\Wind...	Any	Any
Windows Firewall Remote Management (...)	Windows Firewall Remote ...	Private...	No	Allow	No	%System...	Any	Local su
Windows Firewall Remote Management (...)	Windows Firewall Remote ...	Domain	No	Allow	No	%System...	Any	Any
Windows Firewall Remote Management (...)	Windows Firewall Remote ...	Domain	No	Allow	No	%System...	Any	Any
Windows Firewall Remote Management (...)	Windows Firewall Remote ...	Private...	No	Allow	No	%System...	Any	Local su
Windows Management Instrumentation ...	Windows Management Instr...	Private...	Yes	Allow	No	%system...	Any	Local su
Windows Management Instrumentation ...	Windows Management Instr...	Domain	Yes	Allow	No	%system...	Any	Any
Windows Management Instrumentation ...	Windows Management Instr...	Domain	Yes	Allow	No	%System...	Any	Any
Windows Management Instrumentation ...	Windows Management Instr...	Private...	Yes	Allow	No	%System...	Any	Local su
Windows Management Instrumentation ...	Windows Management Instr...	Domain	Yes	Allow	No	%System...	Any	Any
Windows Management Instrumentation ...	Windows Management Instr...	Private...	Yes	Allow	No	%System...	Any	Local su
Windows Media Player (UDP-In)	Windows Media Player	All	No	Allow	No	%Progra...	Any	Any
Windows Media Player Network Sharing ...	Windows Media Player Net...	Private...	No	Allow	No	System	Any	Local su
Windows Media Player Network Sharing ...	Windows Media Player Net...	Domain	No	Allow	No	System	Any	Any
Windows Media Player Network Sharing ...	Windows Media Player Net...	Private...	No	Allow	No	%System...	Any	Local su
Windows Media Player Network Sharing ...	Windows Media Player Net...	Domain	No	Allow	No	%System...	Any	Any
Windows Media Player Network Sharing ...	Windows Media Player Net...	Domain	No	Allow	No	%System...	Any	Any
Windows Media Player Network Sharing ...	Windows Media Player Net...	Private...	No	Allow	No	%System...	Any	Local su
Windows Media Player Network Sharing ...	Windows Media Player Net...	All	No	Allow	No	%System...	Any	Local su
Windows Media Player Network Sharing ...	Windows Media Player Net...	Private...	No	Allow	No	%PROGR...	Any	Local su
Windows Media Player Network Sharing ...	Windows Media Player Net...	Domain	No	Allow	No	%PROGR...	Any	Any
Windows Media Player Network Sharing ...	Windows Media Player Net...	Domain	No	Allow	No	%PROGR...	Any	Any
Windows Media Player Network Sharing ...	Windows Media Player Net...	Private...	No	Allow	No	%PROGR...	Any	Local su
Windows Media Player Network Sharing ...	Windows Media Player Net...	Private...	No	Allow	No	%PROGR...	Any	Local su
Windows Media Player Network Sharing ...	Windows Media Player Net...	Domain	No	Allow	No	%PROGR...	Any	Any
Windows Media Player Network Sharing ...	Windows Media Player Net...	All	No	Allow	No	System	Any	Local su
Windows Media Player Network Sharing ...	Windows Media Player Net...	Domain...	No	Allow	No	System	Any	Any
Windows Peer to Peer Collaboration Fou...	Windows Peer to Peer Colla...	All	No	Allow	No	%System...	Any	Any

- ✓ Выполнить установку пакета обновления ОС – KB2522623
- ✓ Выполнить установку агента - СТЖ.
- ✓ В случае использования выполнить установку «WebExtension» актуальной версии
- ✓ После установки «WebExtension», при возникновении проблем с отображением курсора мыши в клиентском меню ЕГПО, необходимо удалить файл «redball.cur», который находится в корне диска «C:\».
- ✓ Выполнить настройки для работы функционала КБП:
 - Выполнить установку хотфикса
HF_ATM00006710_setup.exe
 - Выполнить настройку ветки реестра ОС
-KEY_CLASSES_ROOT\WOSA\XFS_ROOT\ATM\CONFIG,
"kbdpass"="147"

- ✓ Выполнить установку СКЦУС последней актуальной версии для ОС Win7

Перед установкой, необходимо проверить региональные настройки ОС, проверку региональных настроек ОС, необходимо выполнять по соответствующим требованиям к ИПТ)

Инструкция по настройке и подготовки POS-терминала



Инструкция по настройке и подготовки POS-терминала

**Все настройки по подготовке МУС –
выполнены!**

Диагностика типичных сбоев МУС

Убедиться в корректной работе всех узлов МУС на отсутствие ошибок можно, набрав комбинацию клавиш на клавиатуре, по умолчанию комбинация «456».

**СОСТОЯНИЕ УСТРОЙСТВ.
ТЕРМИНАЛ ОБСЛУЖИВАЕТ.**

DEVICES STATUS CONDITION. MACHINE IS IN ORDER



РИДЕР



СИСТЕМА NDC



МОНИТОРИНГ

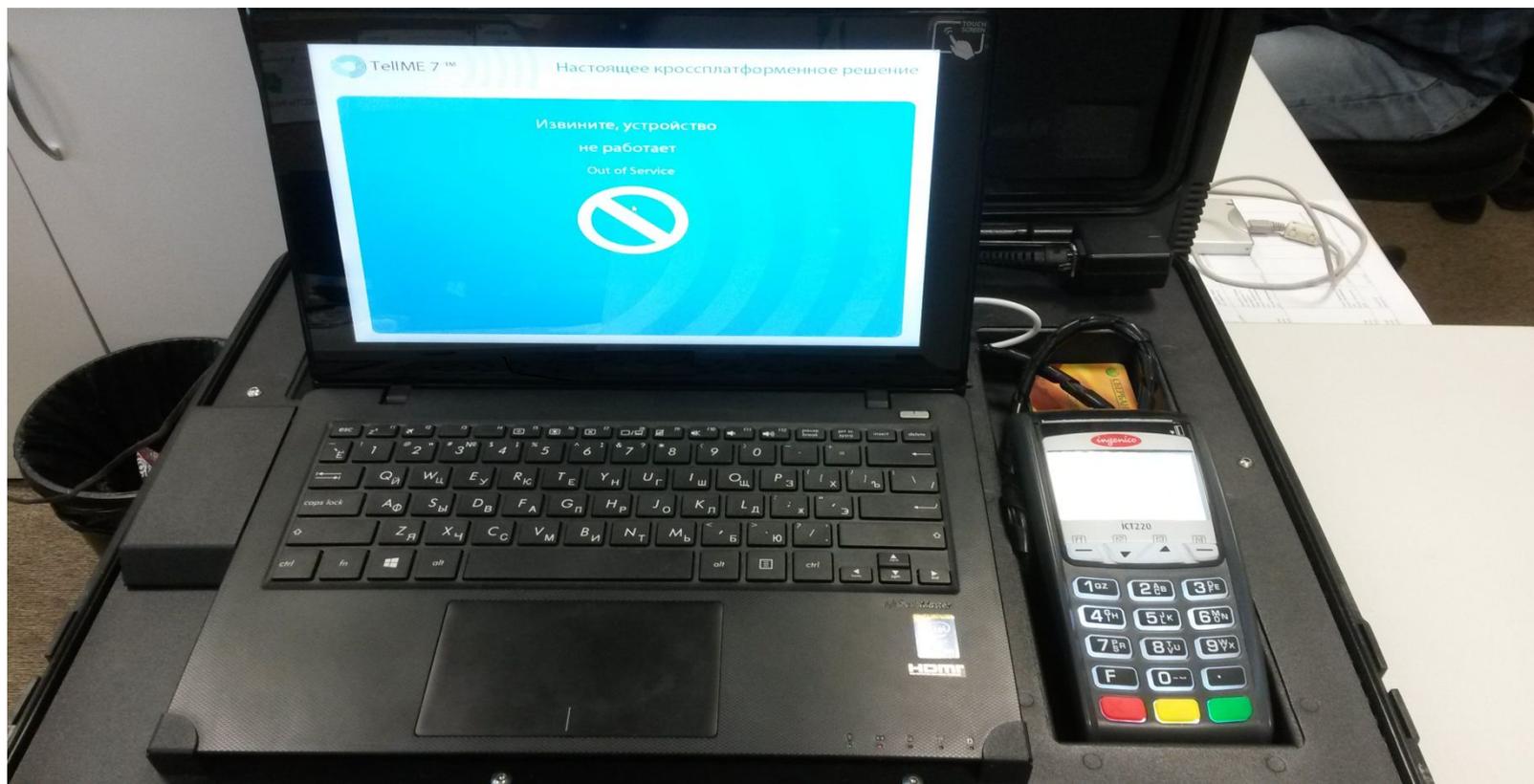


ЧЕКИ



ЛИЦЕНЗИЯ

Исправность всех узлов МУС (зеленая галочка на синем фоне) это означает готовность МУС к работе.



Включенный МУС с загруженным ПО, но не готовый к работе

<u>Проблема</u>	<u>Возможные причины</u>	<u>Возможные действия</u>
Ноутбук не включается	Разряжена батарея.	Проверить подключение кабеля электропитания к компьютеру.
	Зависание ноутбук в режиме ожидания или спящем режиме.	Необходимо выполнить повторную (принудительную) перезагрузку компьютера.
	Аппаратные проблемы	Необходимо обратиться в подразделение, занимающееся ремонтом/заменой оргтехники.
Операционная система загружена, программное обеспечение не запускается	Постоянные перезагрузки или иные проблемы.	Необходима диагностика компьютера, при необходимости выполнить полную переустановку ОС и установку полного дистрибутива для МУС.
	Не загружается профиль пользователя, требует ввода пароля.	Необходимо выполнить переустановку SCS Security, входит в комплект дистрибутива ЕГПО TeIIME7 для МУС.

Диагностика типичных сбоев МУС

<u>Проблема</u>	<u>Возможные причины</u>	<u>Возможные действия</u>
Не работает клавиатура POS-терминала (не нажимаются клавиши)	POS-терминал не подключен к компьютеру либо к сети электропитания.	Проверить подключение USB-кабеля POS-терминала к компьютеру и кабеля электропитания.
	POS-терминал неисправен.	Выполнить перезагрузку МУС по питанию (через меню оператора).
		Произвести принудительную перезагрузку POS-терминал. Используя комбинацию клавиш "Стереть" (Желтая кнопка) и "." - нажать и удерживать 3 сек.
Аппаратные проблемы с POS-терминалом, необходима диагностика POS-терминала. Обратиться в подразделение, занимающееся ремонтом/заменой оргтехники.		
Система NDC. Желтый телефон на красном фоне. (см рис 15)	Нет связи с хостом.	Проверить, подключен ли модем (роутер) к электросети и подключен ли Ethernet-кабель к компьютеру.



Рис 15

Проблема	Возможные причины	Возможные действия
<p>Система NDC. Желтый замок на красном фоне (см рис 17).</p>	<p>МУС закрыто фронтальной системой</p>	<p>После полной загрузки МУС находится в режиме прогрузки конфигурации (от 30 сек до 3 м).</p> <p>Если МУС не выходит в режим обслуживания клиентов более 3-х минут, необходимо войти в меню оператора и повторно вывести МУС в "режим обслуживания клиентов"</p> <p>Возможно неисправен POS-терминал, необходимо провести анализ журналов МУС на предмет локализации ошибки загрузки конфигурации.</p>
<p>Система NDC. Желтая отвертка на красном фоне (см рис 18).</p>	<p>Ошибка Операционного дня (далее – ОД) безналичного терминала</p>	<p>Необходимо выполнить закрытие и открытие операционного дня безналичного терминала в меню оператора.</p>



Рис 17



Рис 18

Проблема	Возможные причины	Возможные действия
Мониторинг. Желтый замок в красном фоне (рис 19)	МУС принудительно выведен в «Режим не обслуживания клиентов»	Войти в меню оператора и вывести МУС в «Режим обслуживания клиентов».
Лицензия. Желтый замок на красном фоне (рис 20)	Истек срок действия ключа лицензии либо ключ не активирован.	Необходимо провести работы по загрузке в МУС корректных лицензионных ключей, согласно инструкции "Порядок активации и обновления лицензии TellME7".
		Инструкция прилагается с дистрибутивом ЕГПО TellME7 для МУС.
Чеки. Желтая отвертка на красном фоне (рис 21)	Сбой принтера POS-терминала (отсутствие или замятие чековой ленты, аппаратные проблемы с принтером)	Проверить наличие и корректность установки чековой ленты в принтере.
		Аппаратные проблемы с принтером POS-терминала, необходима диагностика POS-терминала.
		Обратиться в подразделение, занимающееся ремонтом/заменой оргтехники.



Рис 19



РИС 20



Рис 21

<p>Комбинация ошибок Ридер Чеки Система NDC (см рис 22)</p>	<p>POS-терминал не подключен к компьютеру либо к сети электропитания или настроен некорректно</p>	<p>Проверить на корректность подключение POS-терминала к компьютеру. В противном случае, коммуникационный порт устройства (COM-порт) будет иметь другое значение, что приведет к неработоспособности устройства. POS-терминал должен быть подключен в тот же самый USB-порт, что и при первоначальном подключении.</p>
		<p>Проверить на корректность подключение POS-терминала к компьютеру. В противном случае, коммуникационный порт устройства (COM-порт) будет иметь другое значение, что приведет к неработоспособности устройства. POS-терминал должен быть подключен в тот же самый USB-порт, что и при первоначальном подключении.</p>
		<p>Войти под учетной записью администратора, далее запустить "Конфигурация ПО TellME" на рабочем столе. Перейти во вкладку "Конфигурация устройств">"Ридер клиентский">"Коммуникационный порт POS-терминала". Необходимо, чтобы присвоенный COM-порт POS-терминала совпадал с выбранным значением в настройках. (см рис 8)</p>
	<p>POS-терминал неисправен</p>	<p>Аппаратные проблемы с POS-терминалом, необходима диагностика POS-терминала. Обратиться в подразделение, занимающееся ремонтом/заменой оргтехники.</p>



Рис 22

<p>Желтый телефон на красном фоне (рис 23)</p>	<p>POS-терминал не подключен к компьютеру либо к сети электропитания</p>	<p>Вовремя работы МУС был отключен POS-терминал от компьютера.</p> <p>Проверить подключение USB-кабеля POS-терминала к компьютеру и кабеля электропитания, после чего, выполнить перезагрузку МУС (через меню оператора).</p>
	<p>POS-терминал неисправен</p>	<p>Аппаратные проблемы с принтером POS-терминала, необходима диагностика POS-терминала.</p> <p>Обратиться в подразделение, занимающееся ремонтом/заменой оргтехники.</p>



Рис 23

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

**ДЛЯ ПРОДОЛЖЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ ВАМ НЕОБХОДИМО ПРОЙТИ ТЕСТ
ПО КУРСУ «Э-009» НА ПОРТАЛЕ**