

# Betalingsterminal problemhåndtering

---

Jostein Toftebakk, Extensor AS

Versjon 6, 09.01.2012.

Dette er en enkel prosedyre som løser de fleste feil og problemer med betalingsterminal. Prosedyren gjelder for Extensor 05 versjon 1.16 eller nyere.

Innholdsfortegnelse:

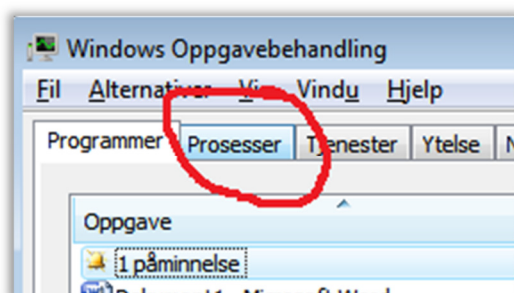
Feilretting trinn 1 .....	1
Feilretting trinn 2 – hvis trinn 1 ikke hjelper .....	3
Feilretting - hvis man har USB-seriell-adapter .....	4
Noen tips til slutt:.....	5

## Feilretting trinn 1

Avslutt **Extensor 05**.

Start oppgavebehandling, f.eks. ved å trykke **Ctrl + Shift + Esc**.

I Oppgavebehandling, velg kategorien **Prosesser**.



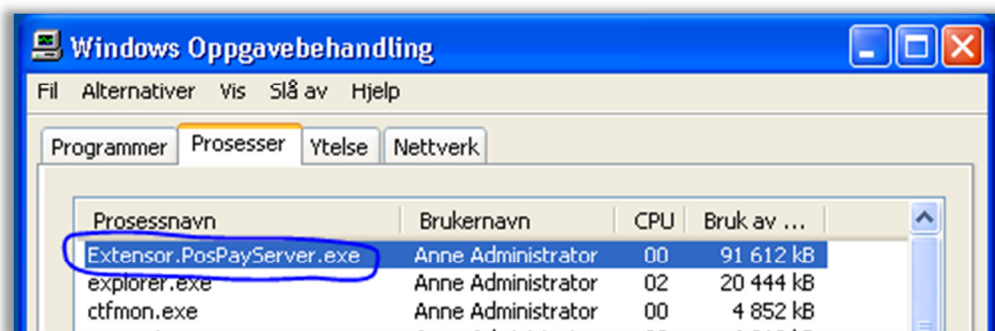
Se etter følgende prosess:

- **Extensor.PosPayServer.exe.**

Hvis denne fortsatt er aktiv etter at du har avsluttet Extensor 05, vil den normalt bli avsluttet automatisk når du starter opp programmet igjen. Hvis dette ikke skjer, vil Extensor 05 ikke klare å koble seg til betalingsterminalen. Da må prosessen avsluttes manuelt. Dette gjøres slik:

[Skriv inn tekst]

Velg prosessen på listen og trykk **Avslutt prosess**.

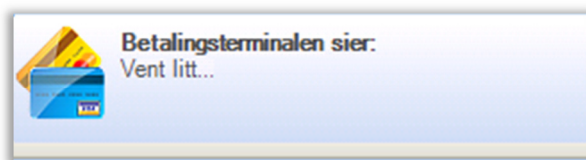


Dersom en annen Windows-bruker står som eier av prosessen, er det ikke sikkert man får lov å avslutte prosessen. I såfall må eieren av prosessen logge seg på Windows og avslutte den selv.

Når du er ferdig, avslutt **Oppgavebehandling** ved å trykke på den røde knappen med hvitt kryss oppe til høyre.

Start opp og logg på **Extensor 05**

Følg med øverst til høyre på skjermen. Der kommer det opp et lite informasjonsvindu som ser slik ut:



Følg med på meldingene som kommer i dette vinduet. Den siste meldingen skal være

**KOMM. MED POSPAY SERVER OK**

(kommer etter ca. et halvt minutt.)

Hvis du får denne meldingen skal alt være OK. Hvis ikke gå til trinn 2.

P.S: Det kan også kommen melding **Feil: en betaling er allerede under prosessering (101)**

Dette er ikke noe å bry seg om, iflg. PayEx. Det betyr bare at programvaren er opptatt et øyeblikk.

[Skriv inn tekst]

## Feilretting trinn 2 – hvis trinn 1 ikke hjelper

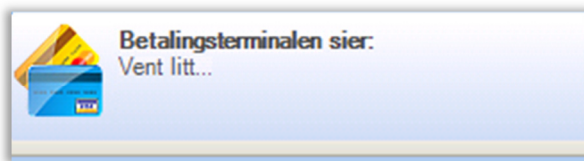
Avslutt Extensor 05 og avslutt om nødvendig prosessen **Extensor.PosPayServer.exe** som beskrevet i trinn 1.

Snu betalingsterminalen opp ned og ta ut strømkabelen. Sett den inn igjen, terminalen skal nå lyse opp et øyeblikk og komme opp med litt tekst. Hvis den ikke gjør det, sjekk strømkabelen, via strømadapteret og helt inn til veggen og sjekk at alle kontakter sitter godt i. Prøv igjen å ta ut strømkabelen og sette i igjen. Hvis terminalen ikke reagerer, er det feil på enten selve terminalen eller det tilhørende strømadapteret. Terminalen eller strømadapteret må da byttes. Ta i såfall kontakt med IT-avdelingen eller Extensor support.

Hvis terminalen lyser opp som den skal etter at du har tatt ut og satt i strømmen, sjekk forbindelsen mellom betalingsterminalen og PC. At kontaktene er godt i og at ledningen ser hel ut.

Start **Extensor 05** på nytt.

Følg med øverst til høyre på skjermen. Der kommer det opp et lite informasjonsvindu som ser slik ut:



Følg med på meldingene som kommer i dette vinduet. Den siste meldingen skal være

**KOMM. MED POSPAY SERVER OK**

(kommer etter ca. et halvt minutt.)

Hvis du får denne meldingen skal alt være OK. Hvis ikke, kontakt Extensor Support eller hvis du har USB-seriell-adapater, gå gjennom neste kapittel.

[Skriv inn tekst]

## Feilretting - hvis man har USB-seriell-adapter

**NB! Dette feilrettingspunktet gjelder kun hvis man kobler betalingsterminalen til PC-en med et USB-seriell-adapter.**

I utgangspunktet kobles betalingsterminalen til PC-en med en seriell-kabel. Kabelen ender opp i en slik kontakt som man kobler til i COM-porten bak på PC-en:



Ikke alle moderne PC-er har COM-port. Da må det brukes et adapter. Nærmere bestemt et USB-seriell-adapter. Det ser gjerne slik ut:



Problemet med å bruke USB-adapter, er at det i noen tilfeller kan bytte COM-port. Dette kan skje ifbm omstart av PC eller hvis man kobler fra betalingsterminalen og kobler den til igjen eller flytter den til en annen USB-port.

Vi må derfor inn og sjekke i enhetsbehandling og i Pospay-klienten at de bruker samme COM-port.

### Sjekk først i Enhetsbehandling.

#### Starte opp Enhetsbehandling i Windows Vista og Windows 7

Gå på Start-menyen og høyreklikk på **Datamaskin**. Velg **Egenskaper**.

Velg så **Enhetsbehandling** under "Oppgaver" oppe til venstre.

#### Starte opp Enhetsbehandling i Windows XP

Gå på Skrivebordet eller i Start-menyen og høyreklikk på **Min datamaskin**. Velg **Egenskaper**.

Gå til kategorien **Maskinvare** og trykk på **Enhetsbehandling**.

#### Finne COM-port i Enhetsbehandling

Dette kan være litt forskjellig fra PC til PC, men i Vista finner du det under **Porter (COM og LPT)**.

Se etter "Prolific USB /Serial" eller liknende. Noter deg hvilken COM-port det har, f.eks. COM7. Nå kan du sjekke i Pospay-klienten.

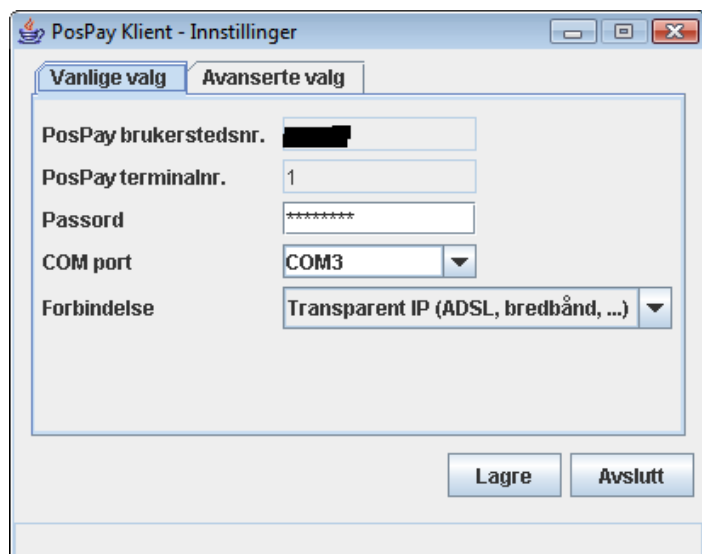
Dersom du er i tvil, ta ut USB-pluggen og noter deg hvilken av portene som blir borte. Nå kan du koble til igjen.

[Skriv inn tekst]

## Sjekk så i Pospay-klienten

Start opp Pospay-innstillingene fra Skrivebordet eller fra Start-menyen:

**Start -> Alle programmer -> Pospay klient -> Pospay innstillinger**



Endre **COM port** til det du fant i Enhetsegenskaper og trykk "Lagre" og "Avslutt".

NB! I nedtrekksmenyen kan man ikke velge høyere port enn COM8. Hvis du hadde et høyre portnummer i Enhetsbehandling kan du istedenfor å bruke nedtrekksmenyen bare skrive inn portnummeret manuelt.

## Noen tips til slutt:

Når alt annet feiler, kan det lønne seg å ta en omstart av PC-en. Særlig hvis det er en stund siden sist det ble gjort.

Betalingsløsningen bruker PC-ens Internett-forbindelse (og ikke telefonlinje som en del andre løsninger). Hvis PC-ens Internett-forbindelse for øvrig er nede, vil heller ikke betalingsløsningen virke.

Det kan være at problemet ligger hos PayEx. Hvis deres servere er nede, kan man ikke gjøre annet enn å vente til de er oppe igjen. Ved driftsavvik hos PayEx vil vi normalt legge ut en driftsmelding på vår hjemmeside [www.extensor.no](http://www.extensor.no). Når man synes man har ventet lenge nok eller man har fått beskjed om at PayEx har løst problemet på sin kant, kan man reaktivere forbindelsen ved å følge fremgangsmåten i trinn 1.

Sjekk om det er bare din terminal som har feil eller det gjelder for andre i samme bedrift, hvis dere har flere betalingsterminaler. Hvis alle får problem samtidig tyder det på at problemet ligger hos PayEx eller i forbindelsen dit og ikke på din betalingsterminal eller PC.