

PROBLEMI I REŠENJA

PROBLEM:

Ukoliko se pojavi problem „komunikacija sa serverom prekinuta“.

Ova greška se javlja pri sinhronizaciji i aktivaciji, dakle onda kada treba pristupiti serveru, koji korisnika ne prepoznaje. Razlozi su smetnje u vezi sa Internetom (iz bilo kog razloga) ili neispravno instalirani certovi.

REŠENJE:

Proveriti da li se vidi strana iz 'Podešavanja'. Ako se „NE VIDI“ – problem nije do servisnog centra (PEXIM-a), već do veze sa Internetom. Ako se vidi, onda se ide dalje sa proverom.

Proveriti da li je u Internet Exploreru uključena opcija za rad offline (File – Work offline, NE SME da bude čekirano). Ovaj problem je prevaziđen u SP3.

Instalirati certove, najbolje ručno sa diska (folder SP – Certificates, u kom se nalaze 2 certa i 1 batch fajl; treba ići dvoklikom na taj batch fajl koji pokreće čarobnjake za instalaciju oba certa).

U slučaju Windows 2000 obratiti pažnju na to da se certovi moraju instalirati za svakog usera posebno.

U slučaju Windows XP je vrlo često problem uključen firewall (jer XP po defaultu ima tu opciju i korisnici je obično koriste). Firewall isključiti.

Takodje u slučaju Windows XP, kada je instaliran SP2 treba nanovo instalirati certifikate (Trusted Root i Certifikat Čačanske banke)

Moguće je da je cert loše prilepljen u servisnom centru, proveriti i to za svaki slučaj.

Ukoliko sinhronizacija traje dugo, ne mogu da se povlače izvodi, radi se o OS Windows 98 i u pitanju je verzija SP2. timeout je postavljen na 40 po default-u, postaviti na 100 i pokušati ponovo.

PROBLEM:

Ukoliko se pojavi problem „smart kartica je istekla“.

REŠENJE:

Sistemski datum na računaru nije dobar.

Smart kartica je stvarno istekla (odnosno cert na njoj).

PROBLEM:

Ukoliko se pojavi problem „greška u radu sa smart karticom“.

Iz nekog razloga čitač ne može da pročita podatke sa Smart kartice.

REŠENJE:

Čitač Smart kartica nije dobro postavljen. Izvući ga iz USB porta i ponovo ga ubaciti. Probati da se postavi u drugi USB port na računaru.

Reinstalirati drajvere za Smart Card čitač

Ako to ne uspe, skinuti Security Pack sa računara (znači potpuno skinuti, a ne Repair i sl.) i ponovo ga instalirati i potom restart računara.

PROBLEM:

Ukoliko se pojavi problem „linkovi u vertikalnom meniju FX-a su onemogućeni“

Ova greška se javlja kada se FX aktivira korišćenjem kartice osobe koja nije vlasnik računara.

REŠENJE:

Aktivirati FX pomoću kartice koja je vlasnik računara.

Ako to ne pomogne, restartovati računar ili na kraju, preinstalirati FX.

PROBLEM:

Nema tekućeg izvoda u listi.

U ovom slučaju, postoje dve mogućnosti.

Prva mogućnost – korisnik očekuje da se tekući izvod nađe na vrhu liste, a on je na nekom drugom mestu, npr. u sredini ili na kraju.

Drugi slučaj – FX nije instaliran kako treba.

REŠENJE:

Objasniti korisniku da tekući izvod može da ima neki neočekivan datum ili da bude na dnu liste, a da to sve nema veze. Datum pored tekućeg izvoda ima datum kada je OVAJ izvod poslednji put sinhronizovan, a ne kada je poslednji put izvršena bilo kakva sinhronizacija. Da bi dobili sveže podatke, mora se sinhronizovati ovaj kao i bilo koji drugi izvod (označiti Tekući izvod za sinhronizaciju pa ići na stranu Sinhronizacija...).

Skinuti FX pa ga ponovo instalirati.

PROBLEM:

Problemi pri validaciji naloga.

REŠENJE:

Neuspešan prenos dokumenta u pošiljke. Poziv na broj poverioca nije validan. Model poziva na broj **MORA** da se slaže sa pozivom na broj i potrebni podaci ispunjeni.

PROBLEM:

Naloga nema na izvodu, a u Sandučetu ima status 'Nepoznato'.

Ova vrsta poruke se javlja samo kod SP2.

REŠENJE:

Kontaktirati servisni centar (**PEXIM**), i proveriti zašto je nalog odbijen.

PROBLEM:

Rad sa Updaterom – Error retrieving list of updates... Check your Internet connection and connect if necessarily.

Rad sa Enrollment Wizardom – prilikom prijave na server korisnik dobija grešku da ne može da se konektuje na server.

REŠENJE (za oba problema):

Istu adresu otvoriti u Internet Exploreru, ukoliko se ne otvori, problem je do veza (provajder, firewall.....)

Stranica se otvori uz Security warning – instalirati Trusted root sertifikat sa sajta

Ukoliko se u radu sa Enrollment Wizardom – prilikom logovanja javlja – »Nespecificirana greska«...Potrebno je ponoviti prijavu, tako da se prave manje pauze između stavljanja kartice u čitač, pokretanja Wizarda, unosa korisničkog imena i lozinke. Znači, problem nije trajnog karaktera, samo je potrebno ponoviti postupak pokretanja Wizarda par puta.

PROBLEM:

Instalacija je prošla ok, ali korisnik prilikom pokretanja FX dobija poruku, Access violation at adress in module FxClient.exe.

REŠENJE:

Moraju se registrovati .dll-ovi iz komande linije u

C:\ProgramFiles\CommonFiles\Components, 3 dll-a : Rcap.dll, Nstpcpex.dll, Xceedsco.dll

OBAVEZNO:

Posle slanja naloga proveriti status naloga, proveru uraditi u „Glavne akcije“ folder „Sanduče“, kao i promene na Tekućem izvodu u listi izvoda. Ukoliko je u redu u „Sandučetu“ mora da stoji zeleni znak TAČNO, ukoliko nije u redu biće crveni znak netačno X. Pozvati korisnički servis.

Nalog se ne pojavljuje u Arhivi promena, sve dok se prođe na izvodima.

Ako je nalog u statusu 'Spretno za slanje - sa ?' ... Desio se prekid sinhronizacije pre nego što je došao do Web servisa, i nije dobijen odgovor. Ponoviti Sinhronizaciju.

Ako je status naloga 'Poslat'. Nalog se ne može otkazati, jer je u banci, ali nije dobijen odgovor od nje, već samo od Web servisa. Nakon obrade naloga u banci, status prelazi u 'Završen'.

Ako je status naloga 'Odbijen-od banke'. Nalog se ne može menjati, mora se obrisati, i fimirati novi.

Pozvati korisnički servis na telefon, 032302212.