

## 6. Rozwiązywanie problemów w systemie RCPX8 - 181212

**BARDZO WAŻNA UWAGA OGÓLNA – rozwiązanie wszelkich problemów i błędów w pracy programu należy rozpocząć od instalacji najnowszej wersji programu RCP58. Program instalacyjny jest do pobrania ze strony [www.lepson.pl](http://www.lepson.pl).**

Należy najpierw zapisać w bezpiecznej lokalizacji plik archiwum programu (plik zip) oraz plik licencji (license).

Zalecamy dokładne odinstalowanie i usunięcie wszelkich elementów dotychczasowego programu. Odinstalowanie programu polega na znalezieniu go na liście programów np. w „dodaj / usuń programy” w Panelu sterowania i następnie zaznaczeniu go oraz potwierdzeniu odinstalowania. Sprawdzamy w komputerze czy istnieją foldery o nazwie RCP58 lub stare skróty – wszystkie usuwamy do kosza. Program RCP58 **nie należy** instalować w folderze C:\Program Files – najlepiej na przykład w C:\rcp58.

### 6.1 Odtwarzanie systemu RCPX8 na nowym komputerze

Program instalacyjny pobieramy ze strony [www.lepson.pl](http://www.lepson.pl). Nie instalujemy programu w C:\Program Files – najlepiej bezpośrednio na dysku C (np. w folderze C:\RCP58).

Jeżeli mamy plik archiwum z poprzedniego komputera to odczytujemy ten plik w nowym komputerze funkcją odczyt. Następnie po podłączeniu konwertera do nowego komputera uruchamiamy funkcję „Wyszukiwanie Konwertera” – test musi zakończyć się wynikiem pozytywnym. W przypadku wyniku negatywnego należy skontaktować się z serwisem (tylko drogą mailową) podając: **typ konwertera, rodzaj systemu operacyjnego, zrzut ekranu (tylko w formacie jpg) z widocznym paskiem tytułu programu i wynikiem testu „Wyszukiwanie Konwertera” oraz plik rcp58\_log\_file.txt (z folderu RCP58)**. Często zachodzi konieczność wymiany dotychczas używanego konwertera podłączonego do portu COM na konwerter podłączony do USB.

W przypadku braku pliku archiwum (dotychczasowy komputer został trwale uszkodzony i nie robiono pliku archiwum w bezpiecznym miejscu) system trzeba odtworzyć od podstaw. Po zainstalowaniu programu i sprawdzeniu konwertera (patrz tekst powyżej) trzeba zbudować listę czytników i listę pracowników – patrz rozdział 6.4. Adresy czytników sprawdzamy z pomocą wyłączenia zasilania – po jego włączeniu przez pierwszą sekundę na wyświetlaczu czytnika pojawi się numer oprogramowania a przez kolejne trzy sekundy adres czytnika.

Jeżeli chcemy skorzystać ze zdarzeń pamiętanych w nieulotnej pamięci czytników musimy na liście pracowników przywrócić „stare” numery dla każdego pracownika. Numery pracowników możemy sprawdzić rejestrując jego identyfikatorem zdarzenie w dowolnym czytniku – na wyświetlaczu czytnika pojawi się numer tego pracownika. Po właściwym odtworzeniu listy pracowników można uruchomić „Awaryjne Pobieranie Wszystkich Zdarzeń”.

### 6.2 Podłączanie nowego czytnika do istniejącego systemu

( przy dodawaniu większej ilości czytników należy poniższe czynności wykonać wielokrotnie)

- Najważniejszy krok to sprawdzenie czy nowy czytnik ma inny adres niż adresy czytników pracujących w systemie. Adres nowego czytnika można sprawdzić następująco : podłączamy czytnik do zasilania (kabelki czarny i czerwony) – przez pierwszą sekundę na wyświetlaczu czytnika pojawi się numer oprogramowania a przez kolejne trzy sekundy adres czytnika.
- Jeżeli adres dodawanego czytnika jest różny od adresów czytników na liście czytników w programie RCP58 to przechodzimy do punktu d).
- Jeżeli adres dodawanego czytnika jest taki sam jak adres innego czytnika istniejącego na liście czytników to należy przejść do rozdziału 6.4
- Podłączamy nowy czytnik w docelowym miejscu opierając się na instrukcji obsługi czytnika. Za pomocą funkcji Dodaj w oknie lista czytników przeprowadzamy procedurę ustawienia konfiguracji nowego czytnika. Szczególną uwagę należy zwrócić na właściwe zaznaczenie sposobu komunikacji z czytnikiem – ostatnie pięć pól w tabeli. Funkcją „Sprawdź” w tym oknie możemy sprawdzić poprawną komunikację a więc poprawne dodanie czytnika do systemu.

### 6.3 Wymiana czytnika na nowy

Jeżeli wystąpi konieczność wymiany czytnika w „starym miejscu” to zwykle chcemy pozostawić stary adres w nowym czytniku. Adres czytnika można sprawdzić następująco : podłączamy czytnik do zasilania (kabelki czarny - i czerwony +) – przez pierwszą sekundę na wyświetlaczu czytnika pojawi się numer oprogramowania a przez kolejne trzy sekundy adres czytnika.

Jeżeli nowy czytnik ma inny adres niż stary możemy zmienić adres nowego za pomocą funkcji „Zmiana adresu czytnika” - czytnik wcześniej musimy podłączyć do systemu czterema kabelkami czerwonym +, czarnym -, żółtym A i białym B.

Jeżeli w miejscu starego czytnika mamy zainstalowany nowy czytnik z adresem takim samym jak adres starego wystarczy wysłać do nowego czytnika konfigurację z bazy danych programu komputerowego - w oknie Edycja Czytnika naciskamy Sprawdz i następnie OK .

Jeżeli powyższe działania nie powiodą się - widoczny będzie komunikat „Błąd komunikacji z czytnikiem” należy przejść do punktu 6.7

### 6.4 Powtarzające się adresy czytników

W systemie RCPX8 **nie można** doprowadzić do sytuacji w której czytniki mają takie same adresy.

- Aby sprawdzić adres czytnika należy wyłączyć zasilanie czytnika i ponownie go włączyć. Na wyświetlaczu czytnika przez 1 sek. będzie wyświetlana wersja programu mikroprocesora, a następnie przez 3 sek. **Axxx** gdzie **xxx** oznacza adres czytnika.
- W przypadku wystąpienia takich samych adresów należy tak zmienić adresy w niektórych czytnikach aby w rezultacie we wszystkich czytnikach po zmianach były różne adresy. Robimy to za pomocą funkcji "Zmiana adresu czytnika" w menu „System”.

Przykładowo mamy czytniki o adresach 4, 5, 5, 6. Powinniśmy zmienić adres jednego z czytników o adresie 5 na inny – np. 3 (uzyskamy czytniki 3, 4, 5, 6). Wyłączamy zasilanie w jednym z czytników o adresie 5 - pozostawiamy zasilony jeden z powtarzających się adresów 5. Następnie, po uruchomieniu komunikacji z komputerem zmieniamy jego adres za pomocą programu komputerowego na adres 3.

Inny przykład: Mamy trzy czytniki z adresem 1. Naszym celem będzie zmiana adresów dwóch z tych czytników na 2 i 3. Odłączamy od zasilania dwa czytniki, a adres trzeciego zmieniamy z 1 na 2 za pomocą programu komputerowego. Włączamy jeden z pozostałych czytników i jego adres zmieniamy z 1 na 3. Włączamy trzeci czytnik o adresie 1 i w ten sposób mamy w systemie czytniki o adresach 1, 2 i 3.

**Uwaga!!!** Zarówno numer pracownika jak i adres czytnika są danymi, na których system opiera się w różnego rodzaju rozliczeniach. W czasie pracy

systemu należy bardzo uważać przy zmianie tych dwóch parametrów. Nazwisko pracownika jak i nazwa czytnika są tylko tzw. "etykietami" i nie wpływają na pracę systemu.

## 6.5 Przydzielenie pracownikowi nowego identyfikatora (zgubienie lub zniszczenie starego)

Aby przydzielić pracownikowi nowy identyfikator nie potrzebujemy starego identyfikatora. Do przeprowadzenia wymiany potrzebna jest sprawnie działająca komunikacja z czytnikami w których pracownik jest uprawniony. Najlepiej jest przeprowadzić Test Dokładny z wynikiem pozytywnym.

Etap 1. W oknie **Lista pracowników** edytujemy danego pracownika - przycisk **Edytuj**. W oknie **Edycja danych pracownika** przechodzimy na zakładkę **Uprawnienia**. Pod lewą tabelą naciskamy przycisk **Wszystkie** - - > >. Naciskamy przycisk **OK** i potwierdzamy zmiany w czytnikach i w komputerze. Musimy doprowadzić do sytuacji, w której lewa tabela będzie pusta a w prawej tabeli wszystkie czytniki będą miały czarną czcionkę. Czerwona czcionka oznacza, że nie nastąpiła komunikacja z czytnikami - źle potwierdzono po OK lub są problemy z komunikacją z czytnikami.

Etap 2. Jeżeli powyższe czynności zakończyły się sukcesem przechodzimy na zakładkę **Dane**. Zgodnie z ilustracjami w dolnej części okna odczytujemy kod ID nowego identyfikatora za pomocą konwertera. Po pojawieniu się w okienku **ID**: 10-cio znakowego kodu możemy nacisnąć przycisk **Przydziel**.

Brak odczytu kodu identyfikatora może być spowodowany złym zaznaczeniem typu konwertera poniżej okienka ID.

Etap 3. Przechodzimy do zakładki **Uprawnienia** i przenosimy odpowiednie czytniki z prawej tabeli do lewej. Naciskamy przycisk **OK** i potwierdzamy zmiany w czytnikach i w komputerze. Przeniesione czytniki muszą mieć czarną czcionkę.

## 6.6 Wymiana konwertera na nowszy typ

Jeżeli konwerter służy tylko do wprowadzania do bazy danych systemu kodów ID identyfikatorów wówczas wymiana sprowadza się do podłączenia konwertera do komputera zgodnie z informacjami zawartymi w instrukcji konwertera a następnie uruchomienia testu „Wyszukiwanie Konwertera” – test musi zakończyć się wynikiem pozytywnym. W przypadku wyniku negatywnego należy skontaktować się z serwisem (tylko drogą mailową) podając: **typ konwertera, rodzaj systemu operacyjnego, zrzut ekranu (tylko w formacie jpg) z widocznym paskiem tytułu programu i wynikiem testu „Wyszukiwanie Konwertera” oraz plik rcp58\_log\_file.txt (z folderu RCP58)**.

Jeżeli konwerter dodatkowo służy do komunikacji z czytnikami to należy w oknie edycji każdego czytnika dokonać korekty ustawień, które określają sposób komunikacji z danym czytnikiem (ostanie pięć pól w zakładce Konfiguracja).

## 6.7 Brak komunikacji z czytnikami - komunikat: "Błąd komunikacji z czytnikiem".

Należy uruchomić funkcję „Wyszukiwanie Konwertera” – test musi zakończyć się wynikiem pozytywnym. W przypadku wyniku negatywnego należy skontaktować się z serwisem (tylko drogą mailową) podając: **typ konwertera, rodzaj systemu operacyjnego, zrzut ekranu (tylko w formacie jpg) z widocznym paskiem tytułu programu i wynikiem testu „Wyszukiwanie Konwertera” oraz plik rcp58\_log\_file.txt (z folderu RCP58)**.

Jeżeli Test „Wyszukiwanie konwertera” zakończy się pozytywnie a dalej występuje problem z komunikacją z czytnikiem należy sprawdzić ustawienia sposobu komunikacji w oknie Edycja czytnika - ostatnie pięć pól w zakładce Konfiguracja.

Należy również sprawdzić podłączenia pomiędzy konwerterem a czytnikami – zwykle dochodzi do pomyłek w podłączeniach sygnałów A i B

Dla czytników które są podłączane do systemu z pomocą konwerterów 48LS (TS), należy przeprowadzić analizę ustawień sieciowych urządzeń współpracujących na podstawie instrukcji obsługi tych konwerterów.

## 6.8 Problem z odczytem nowego identyfikatora w konwerterze

Należy uruchomić funkcję „Wyszukiwanie Konwertera” – test musi zakończyć się wynikiem pozytywnym. W przypadku wyniku negatywnego należy skontaktować się z serwisem (tylko drogą mailową) podając: **typ konwertera, rodzaj systemu operacyjnego, zrzut ekranu (tylko w formacie jpg) z widocznym paskiem tytułu programu i wynikiem testu „Wyszukiwanie Konwertera” oraz plik rcp58\_log\_file.txt (z folderu RCP58)**.

Jeżeli mimo pozytywnego wyniku w dalszym ciągu będą problemy z odczytem identyfikatora należy sprawdzić odczyt takiego identyfikatora w dowolnym czytniku w systemie – nieuszkodzony identyfikator nowy (bez uprawnień w czytniku) spowoduje w czytniku wyświetlenie C - - -. Jeżeli nowy identyfikator jest czytany w czytniku (wyświetlane C - - -) a w konwerterze nie - to oznacza uszkodzenie głowicy czytającej konwertera. Przed wysyłką takiego konwertera do serwisu bardzo zalecamy przesłanie drogą mailową informacji o powyższych czynnościach.

Brak odczytu kodu identyfikatora może być spowodowany złym zaznaczeniem typu konwertera poniżej okienka ID.

**Częstym powodem braku odczytu nowego identyfikatora jest nieprawidłowy kontakt identyfikatora z konwerterem - zawsze należy zweryfikować tą czynność używając dowolnego innego identyfikatora używanego bez problemu w systemie.**

## 6.9 Jak zmienić wersję programu - Standard / Pełna / Przeglądarka

W menu System, w Ustawieniach Programu w zakładce Wersja należy zaznaczyć pożądaną wersję programu - zaznaczenie będzie uaktywnione po ponownym uruchomieniu programu

## 6.10 Co jakiś czas pojawia się okno "Program demonstracyjny".

W przypadku posiadania pliku licencyjnego upoważniającego do używania programu w wersji Pełnej przy uruchamianiu programu nie podano właściwej ścieżki dostępu do pliku „licence”. Jeżeli nie posiadamy pliku licencyjnego należy w Ustawieniach Programu, w zakładce Wersja zaznaczyć Standard a następnie ponownie uruchomić program.

## 6.11 W oknie "Raport pracy pracownika" nie można wybrać innego pracownika.

Program pracuje w wersji demonstracyjnej. W przypadku posiadania pliku licencyjnego przy uruchamianiu programu nie podano właściwej ścieżki dostępu do pliku license.

## 6.12 Jak ręcznie dodać zdarzenie w programie komputerowym?

W menu "Zdarzenia" w oknie "Lista zdarzeń" należy użyć przycisku "Dodaj"

## 6.13 Jak ręcznie poprawić zdarzenie?

W menu "Zdarzenia" w oknie "Lista zdarzeń" należy użyć przycisku "Edytuj"

## 6.14 Jak rozliczyć czas pracy pracownika, który nie ma zdefiniowanego planu pracy.

W raporcie pracy pracownika należy zaznaczyć opcję bez planu pracy.

Raport ten uwzględni wyjścia służbowe oraz przejście przez północ (należy zaznaczyć w opcjach) ale nie oblicza statystyk.

## 6.15 Wydruk raportu nie mieści się na kartce A4

Liczba kolumn w raporcie jest za duża. Przy użyciu przycisku K można wygasić niepotrzebne lub mało istotne kolumny, tak aby wydruk zmieścił się na kartce.

## 6.16 Zbyt duża i niewłaściwa kolejność kolumn w raporcie.

Przy użyciu przycisku K można przeciągać przy pomocy lewego przycisku myszki poszczególne kolumny zmieniając ich kolejność, a także wyłączać ich wyświetlanie w raporcie.

## 6.17 Dlaczego w oknie Edycji Czytnika w zakładce Uprawnienia nie ma dodanego nowego pracownika?

Ponieważ pracownik nie ma przydzielonego numeru ID.

## 6.18 Dlaczego w oknie Edycji Pracownika w zakładce Uprawnienia nie ma istniejących w bazie czytników?

Ponieważ pracownik nie ma przydzielonego numeru ID.

## 6.19 Dlaczego nie można usunąć pracownika z listy pracowników?

Ponieważ pracownik ma przydzielone uprawnienia w którymś z czytników. Należy najpierw usunąć mu uprawnienia w czytnikach a następnie można go usunąć z listy. Usuwanie uprawnień musi się zakończyć czarną czcionką w tabeli „nieuprawnione czytniki” lub „Nieuprawnieni pracownicy” - zmiany muszą zostać dokonane w komputerze i czytnikach.

## 6.20 Dlaczego pobieranie zdarzeń z czytników długo trwa?

Proces pobierania zdarzeń z czytników jest powiązany z analizą bazy danych w komputerze (ilością zapisanych zdarzeń). Archiwizowanie bazy danych np. co dwa miesiące a następnie usuwanie danych starszych niż dwa miesiące wstecz spowoduje pomniejszenie bazy i przyspieszy tym samym proces pobierania zdarzeń. Należy zwrócić uwagę na właściwe gospodarowanie zarchiwizowanymi danymi. W celu usprawnienia pobierania zdarzeń proszę odczytywać dane częściej np: co tydzień, co kilka dni.

Naturalnie długi czas pobierania zdarzeń wystąpi jeżeli do pobierania zdarzeń z czytników została użyta funkcja "Awaryjne pobieranie wszystkich zdarzeń". Aby skrócić czas pobierania zdarzeń zaleca się używać funkcję: "Pobieranie zdarzeń z czytników", lub przycisku "Pobierz" .

## 6.21 Pomimo ustawienia automatycznego pobierania zdarzeń nie są one pobierane z czytników.

Sytuacja taka może mieć miejsce jeżeli uaktywniona jest w systemie operacyjnym we właściwościach ekranu opcja wygaszacza ekranu. Po włączeniu wygaszacza funkcja automatycznego pobierania zdarzeń zostaje zablokowana przez system operacyjny.

## 6.22 Praca sieciowa i katalog wymiany – jak właściwie ustawić

Aby układ: program główny i przeglądarki działań poprawnie należy:

- Upewnić się że w Ustawieniach programu w zakładce Wersja na stanowisku głównym wybrano opcję Pełny a na pozostałych stanowiskach wybrano opcję Przeglądarka. Uruchomić ponownie programy.
- Na wszystkich stanowiskach w "Ustawieniach programu" w zakładce "Ustawienia sieciowe 1" zaznaczyć w punkcie 1 "Pracuj z katalogiem wymiany" i wskazać ten sam katalog. Wszystkie stanowiska muszą mieć pełny dostęp do tego katalogu - katalogu wymiany.
- Usunąć wszystkie pliki z katalogu wymiany i na programie głównym sprawdzić że kopiowanie do katalogu wymiany powoduje zapis plików do tego katalogu. Kopiowanie można uruchomić w menu System -> Synchronizuj katalog wymiany.
- Na stanowiskach przeglądarek w "Ustawieniach programu" w zakładce "Ustawienia sieciowe 1" w punkcie 2 zaznaczyć wszystkie zaznaczenia.
- Uruchomić synchronizację z katalogiem wymiany i sprawdzić czy pojawiły się nowe dane

**Uwaga: najczęstszym problemem przy pracy sieciowej w programie RCP58 są ograniczenia w dostępie do katalogu wymiany - problemem tym powinien zająć się administrator danej sieci.**

## 6.23 Szerokości kolumn na wydruku raportu.

W sytuacji gdy w kolumnach podglądu wydruku raportu na drukarkę zawartość (treść) nie mieści się należy dokonać ustawień ilości i rodzajów kolumn jakie mają znaleźć się na wydruku (włączając lub wyłączając kolumny w oknie Kolumny - po naciśnięciu przycisku K w oknie raportu) oraz ustawić szerokość kolumn w oknie raportu (myszką ustawić szerokość kolumny za pomocą nagłówka kolumny). Zmiany te będą uwzględniane w oknie wydruku raportu na drukarkę.

## 6.24 Komunikaty: Index out of date, Key violation (uszkodzona baza danych).

Wymienione w tytule komunikaty pojawiające się podczas uruchamiania lub pracy programu sugerują uszkodzenia w strukturze bazy danych programu. Aby doprowadzić do poprawnej pracy programu należy:

- Pobrać ze strony [www.lepson.pl](http://www.lepson.pl) najnowszej wersji programu RCP58.
- Odinstalować z komputera starej wersji programu.
- Zainstalować nowo pobraną wersję.
- Odczytać najświeższe archiwum bazy danych, przy której nie było problemów.
- Wykonać awaryjne pobieranie zdarzeń z czytników (menu ZDARZENIA / AWARYJNE POBIERANIE WSZYSTKICH ZDARZEŃ)