

Leitfaden für die Inbetriebnahme der Terminals ViA Pro, ViA Lite, ViA Mini & Smartpad

hobex
PAYMENT SYSTEMS

Sehr geehrte Damen und Herren, sehr geehrte hobex Partner,
folgend finden Sie die Anleitung zur Inbetriebnahme der hobex-Terminals ViA Pro, ViA Lite, ViA Mini & Smartpad!

Vier Punkte sind für die richtige Funktion der Kartenzahlung (Payment-Funktion) am Terminal wichtig und müssen bei Inbetriebnahme des Terminals kontrolliert werden. Diese Kurzanleitung erklärt die dafür notwendigen Schritte.
Bei **technischen Schwierigkeiten** oder **Fragen** schicken Sie uns bitte ein Mail an: viasupport@hobex.at

Die 4 Punkte im Überblick:

- 1 **Das Terminal-Betriebssystem „ROM“** – Softwareversion ab ViA Pro 3.4.7 / ViA Lite 3.0.23 / ViA Mini 3.0.17 / Smartpad 3.0.23
- 2 **Die Kartenleser-Firmware „SPHS/Sunmi Pay Hardware Service“** – Softwareversion ab ViA Pro 3.3.216 / ViA Lite 3.3.144 / ViA Mini 3.3.216 / Smartpad 3.3.318
- 3 **Die PaymentService-App** – Softwareversion ab 1.164.0.23
- 4 **Terminal ID (TID) und Passwort**
- 5 **Testtransaktion und Storno**

Hinweis 1:

Stellen Sie zur Überprüfung und Aktualisierung des Terminals sicher, dass dieses über eine WLAN-Verbindung **mit dem Internet verbunden** ist. Gehen Sie hierfür auf der Bildschirmoberfläche zum Icon „**Einstellungen**“ und geben Sie unter „**WLAN**“ Ihre Netzwerkdaten ein.

Hinweis 2:

Die Payment-Funktion des Terminals ist erst **nach Eingabe der TID** (Terminal-Identifikation) und dem dazugehörigen Passwort aktiv. Eine Anleitung zur Eingabe finden Sie am Ende des Leitfadens.

1 Das Terminal-Betriebssystem „ROM“

Prüfen Sie nach dem Einschalten des ViA-Terminals (gilt immer für ViA Pro, ViA Lite und/oder ViA Mini) die Version des installierten Betriebssystem (Mindestanforderung **Version ViA Pro 3.4.7 / ViA Lite 3.0.23 / ViA Mini 3.0.17 / Smartpad 3.0.23**)

Vorgehensweise:


- Öffnen Sie auf der Bildschirmoberfläche die App „**System Update**“ und prüfen Sie die aktuelle Softwareversion. Das Betriebssystem muss zumindest **Version ViA Pro 3.4.7 / ViA Lite 3.0.23 / ViA Mini 3.0.17 / Smartpad 3.0.23** sein um die nötigen **Paymentfunktionen** zu gewährleisten.
- **Aktualisieren** Sie gegebenenfalls das Betriebssystem durch drücken des Buttons: „**Check Update**“

Ist ein **System-Update** nicht möglich, übermitteln Sie bitte die **Seriennummer des Gerätes** an hobex um ein Update bereitstellen zu können. Diese finden Sie über die auf der Bildschirmoberfläche befindliche App „**POS Steward**“. Hier wird Ihnen die ROM-Version und die Seriennummer (beginnend mit „**SN**“) angezeigt. Alternativ finden Sie die Seriennummer unter „**Einstellungen**“ > „**Über dieses Telefon**“.

2 Die Kartenleser-Firmware SPHS

Prüfen Sie nach dem Einschalten des ViA-Terminals die aktuell eingespielte Version des „**SPHS**“ (Sunmi Pay Hardware Service). Dieses muss zumindest die Version **V3.3.144** sein.

Vorgehensweise:

- Öffnen Sie auf der Bildschirmoberfläche „**Einstellungen**“ und gehen Sie dann auf „**Apps**“ > klicken Sie rechts oben am Screen auf  und wählen Sie „**Systemprozesse anzeigen**“ danach scrollen Sie bis zur App > „**SunmiPayHardwareService**“
- Falls die Versionsnummer kleiner V3.3.144 ist übermitteln Sie bitte die **Seriennummer des Gerätes** an hobex um ein Update bereitstellen zu können.

**WIR SIND GERNE
FÜR SIE DA!**
Sie haben Fragen oder
Anregungen?
Sie erreichen uns unter
+43 662 2255-88 oder
per E-Mail unter
viasupport@hobex.at

hobex AG Payment Systems
Josef-Brandstätter-Straße 2b
5020 Salzburg • Österreich

+43 662 2255-88
viasupport@hobex.at
www.hobex.at

LG Salzburg
DVR 0660868 • FN 37265b
UID-NR.: ATU35185508



3 Die hobex PaymentService-App

Die zur Zahlungsfunktion nötige App ist auf jedem Terminal vorinstalliert und **darf nicht gelöscht werden**. Ein Löschen der App (durch Factory-Reset/Werkseinstellung) erfordert eine erneute **Initialisierung** des Terminals durch hobex. Vermeiden Sie das Löschen der App da die Neuinstallation (siehe Key-Loading im Partner-Vertrag) für Sie **kostenpflichtig** ist.

Prüfen Sie nach dem Einschalten des ViA-Terminals die aktuell eingespielte „**PaymentService-App**“. Diese muss zumindest **Version 1.164.0.23** vorweisen. Die PaymentService-App läuft als Anwendung stets im Hintergrund. Für die Zahlungsfunktion **muss diese aktiviert** sein.

Vorgehensweise:

- Wischen Sie mit Ihrem Finger **vom oberen Bildschirmrand** nach unten.
So gelangen Sie ins „**Notification Center**“.
- Hier werden Ihnen folgende Funktionen angezeigt die Orange unterlegt „**aktiv**“ bedeuten.



Neben dem **Status des PaymentService** werden folgende weitere Symbole angezeigt:

- Symbol Kreis: **Payment aktiv**
- ✘ Symbol X: **keine Internet-Verbindung/Payment inaktiv**
- ⚠ Symbol Rufzeichen: **Achtung: Ein Problem ist aufgetreten**. Starten Sie das Terminal neu und prüfen Sie nach dem Hochfahren (max. eine Minute) die Funktion erneut.
- 🔧 Symbol Schraubenschlüssel: **Initialisierung läuft**. Warten Sie bitte die Dauer der Initialisierung ab.
Diese benötigt in etwa eine halbe Minute!

Befindet sich weiterhin das Symbol X oder Schraubenschlüssel im Notification Center empfehlen wir folgenden Schritt: Suchen Sie auf der Bildschirmoberfläche „**Einstellungen**“ und gehen sie dann auf „**Apps**“ > „**PaymentService**“ und klicken danach auf „**Beenden erzwingen**“. Starten Sie die App danach erneut. Falls weiterhin keine Verbindung/Payment inaktiv im Notification Center erscheint kontaktieren Sie uns bitte. Neben dem Status-Symbol finden Sie zusätzlich die auf dem **Terminal initialisierte TID**.

4 Eingabe der Terminal-ID (TID)

Für die Aktivierung der Payment-Funktion ist **die von uns gestellte Terminal-ID** mit zugehörigen **Passwort** nötig. Diese wird Ihnen über das **hobex-Vermittlerportal** zur Verfügung gestellt. Die zur Freischaltung des jeweiligen Terminals nötige Seriennummer muss an hobex ebenfalls über das **Vermittlerportal** gemeldet werden.

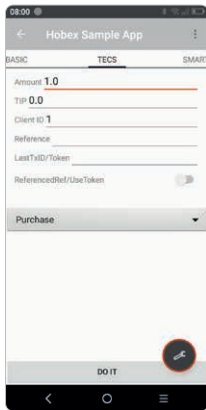
Wichtig: Die **Initialisierung** der „TID“ **kann nur einmal erfolgen**. Eine falsche Eingabe hat zur Folge, dass Zahlungen dem **falschen Kunden/Bankkonto** zugeordnet werden. Eine Rücksetzung der TID ist **kostenpflichtig** und nur durch hobex möglich.

Achten Sie bitte daher bei der Initialisierung der TID auf die fehlerfreie Eingabe und korrekte Kundenzuordnung!
Eine Terminal-ID hat acht Stellen und beginnt mit „035....“

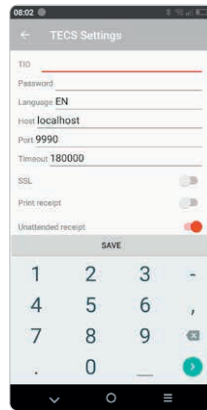
Das Terminal wird initial mit der TID „00000000“ ausgeliefert. Genau in diesem Zustand ist es möglich die Terminal-ID über die Kassenschnittstelle beim Starten der ersten Zahlung zu setzen. Konfigurieren Sie TID & Passwort entsprechend im Kassensystem und starten eine Zahlung. Anschließend können Sie über den Status der hobex PaymentService App (siehe Punkt 3) kontrollieren ob die TID korrekt gesetzt wurde. Bitte starten Sie die PaymentService App nach dem Setzen neu um eine evtl. abweichende Terminal-Konfiguration zu laden.

5 Testtransaktion und Storno

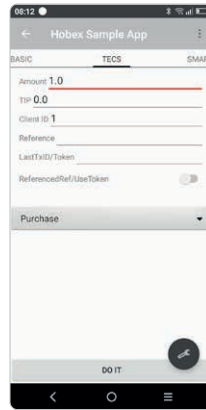
Nach erfolgreicher Aktivierung des Terminals empfehlen wir unbedingt eine Transaktion mit kleinem Betrag sowie darauffolgende Storno durchzuführen. Somit ist eine korrekte Funktion sichergestellt. Für diese Test-Transaktion kann die „hobex-Sample“-Applikation aus dem App-Store verwendet werden.



Konfiguration der Sample App:
Klicken Sie auf den Schraubenschlüssel.



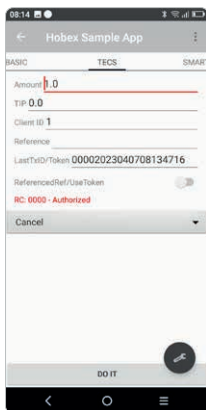
Geben Sie die TID und das Passwort ein und wählen Sie die Sprache EN für Englisch oder DE für Deutsch. Um die Einstellungen zu speichern, klicken Sie auf „SAVE“.



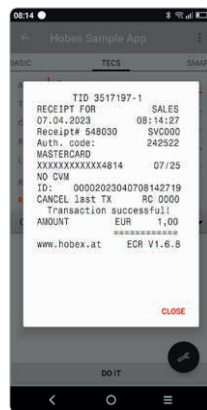
Kauf:
Wählen Sie die Funktion „Purchase“ im unteren Dropdown-Feld und klicken Sie auf „DO IT“.



Ein Beleg mit einem Response Code wird angezeigt.



Stornierung des letzten Belegs:
Wählen Sie die Funktion „Cancel“ im unteren Dropdown-Feld und klicken Sie auf „DO IT“.



Ein Beleg mit einem Response Code wird angezeigt.

1 Mögliche Fehlermeldungen bei Eingabe-Fehlern oder Hardwareproblemen

RC	RT	Erläuterung
-	Missing CRT	Gerät retour an hobex (RMA Formular ausgefüllt beilegen), Fehlendes Zertifikat
8004	Transaction cancelled	Timeout erreicht oder Transaktion abgebrochen
8006	Change TID failed	falsche TID wird übermittelt
8006	Communication with TecsEngine failed	Verbindung kontrollieren- Ports/Netzwerk kontrollieren, sonst hobex kontaktieren
8008	Folge Fehler	siehe 8006
8015	Invalid Transaction	TID stimmt nicht mit der gesetzten Terminal-ID überein
8120	-	Terminal-ID bzw. Passwortlänge prüfen
8999	PinPad error	Die ROM und SPHS Version prüfen
9008	Invalid Card Number	hobex kontaktieren (Hinweis BDK Index 5)
9009	Invalid Terminal	TID & Passwort stimmen nicht überein

2 Weitere mögliche Fehlermeldungen

Attacked! Please contact your service provider: Wenn das Terminal die Meldung „Attacked! Please contact your service provider“ anzeigt, kann dies darauf hinweisen, dass das Gerät aufgrund starker manueller Beeinträchtigungen (Stoß/Fall, Missbrauch der Hardware/Software oder grobe Einwirkungen, etc.) nicht mehr verwendet werden kann.

Dukpt Key: Wenn das Terminal immer wieder die Meldung „Dukpt Key“ anzeigt, starten Sie das Terminal neu. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich bitte an die hobex-Technik Hotline. Dies kann ein Hinweis darauf sein, dass das Gerät die Keys nicht erkennt.

Download SPIRE.NLD.dld: Wenn das Terminal die Meldung „Download SPIRE.NLD.dld“ anzeigt und versucht, diese Datei mehrmals herunterzuladen, wenden Sie sich bitte an die hobex-Technik Hotline. Dies kann ein Hinweis darauf sein, dass die falsche TID verwendet wurde, die zu Problemen beim Herunterladen von Software-Updates führen kann.

NFC bei VIA Pro wird nicht erkannt: Wenn das NFC-Modul bei VIA Pro nicht mehr erkannt wird, öffnen und schließen Sie den Papierdeckel erneut. Über die App „Pos Steward“ können Sie das NFC-Modul testen, um sicherzustellen, dass es funktioniert. Wenn das Problem weiterhin besteht, empfehlen wir Ihnen, den Deckel auszutauschen, da möglicherweise ein Problem den Kontakten vorliegt.

Schlechter/unleserlicher Druck: Wenn der Druck zu schlecht oder unleserlich ist, gehen Sie zu den Einstellungen des integrierten Druckers und stellen Sie die Druckerdichte höher ein.

3 Bondruck Grundeinstellung ViA Pro

Um mit dem ViA Pro einen Bondruck zu ermöglichen, muss **Bluetooth aktiviert** sein.

1 IP & Ports

Für die Grundfunktionen wie z.B: Firmwareupdate, Remote Control, App Store,.. sind folgende Verbindungen notwendig (Netzwerk muss über einen DNS verfügen!):

Tecs IP & Ports:

PinPad	217.196.155.129 (9945)
Standgerät	217.196.155.129 (23443)
Kasse/ECR	217.196.155.129 (9991, 9990)
Updateserver	217.196.155.129 (9440)
Logserver	217.196.155.129 (9514)

Für unsere Via App wird folgender Port benötigt (Netzwerk muss über einen DNS verfügen!):

Hobex IP & Ports:
online.hobex.at (443)

Sunmi IP & Ports:

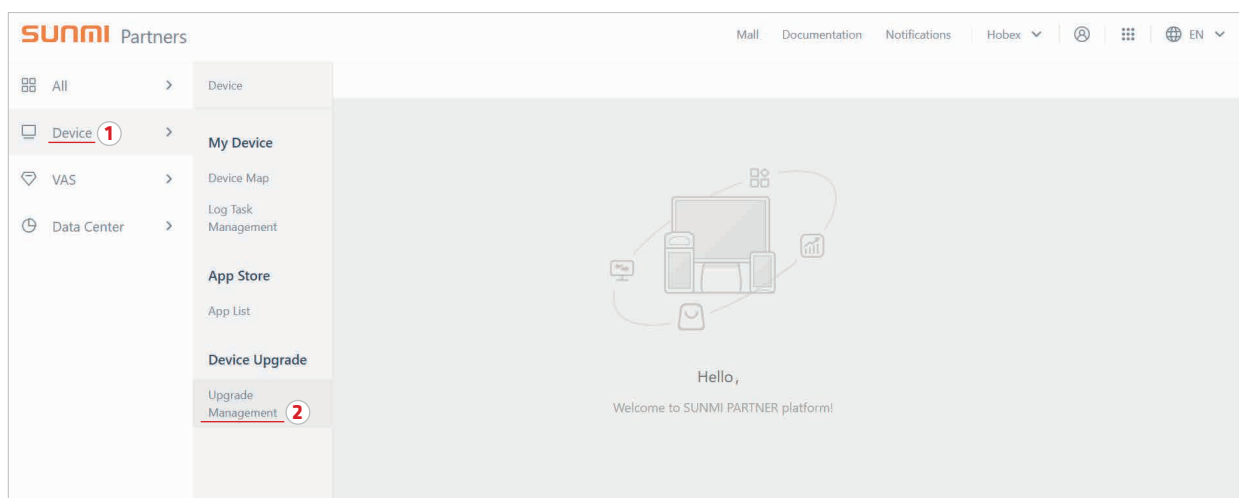
appremotesocket.sunmi.com (80, 443)
sgapprtc.sunmi.com, auapprtc.sunmi.com, kpapprtc.sunmi.com,
brapprtc.sunmi.com, shapprtc.sunmi.com, idapprtc.sunmi.com,
gbapprtc.sunmi.com, caapprtc.sunmi.com, seapprtc.sunmi.com,
swapprtc.sunmi.com, deapprtc.sunmi.com, jpapprtc.sunmi.com,
frapprtc.sunmi.com, ieapprtc.sunmi.com, bjapprtc.sunmi.com,
hkapprtc.sunmi.com (3478)
adb.sunmi.com (8081)
posmq.sunmi.com (31211, 31212)

Es wird empfohlen, auf Android-Geräten alle Netzwerkports freizugeben. So kann eine reibungslose Funktionalität verschiedenster Dienste und Funktionen, die auf diesen Ports basieren, gewährleistet werden.

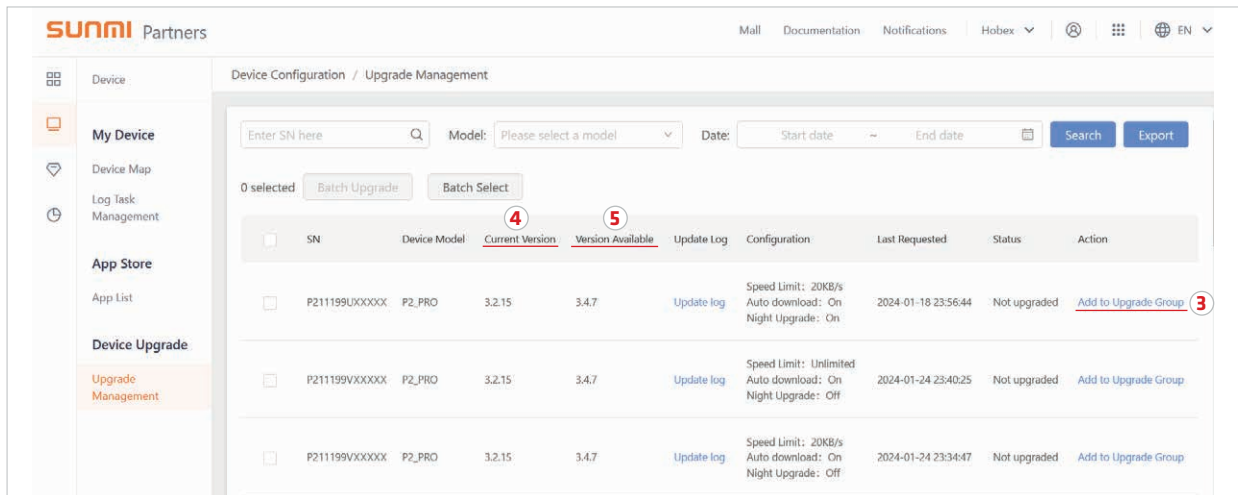
2 Upgrade Management

Durch das Upgrade Management im Sunmi Partnerportal wird die Aktualisierung der Software auf verschiedenen Terminals vereinfacht.

- 1 Einfach in der linken Spalte auf „Device“ klicken. Rechts öffnet sich ein weiteres Menü.
- 2 Auf „Upgrade Management“ klicken und eine Übersicht erscheint.



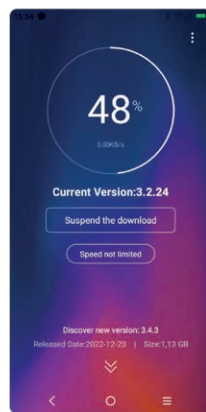
- ③ Nachdem man auf „Add to Upgrade Group“ klickt, wird die aktuellste verfügbare Version für das Terminal freigegeben. Das Update startet automatisch, wird aber nicht installiert.
- ④ „Current Version“ (aktuelle Version) zeigt an, welche ROM-Version auf dem Terminal installiert ist.
- ⑤ „Version Available“ (verfügbare Version) gibt an, welche von Hobex getestete ROM-Version zum Upgrade bereitsteht.



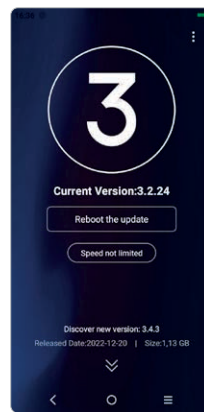
③ ROM & SPHS Updates



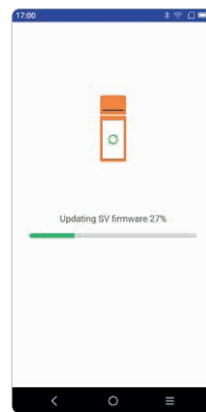
Neues ROM Update ist verfügbar. Bitte Update durchführen



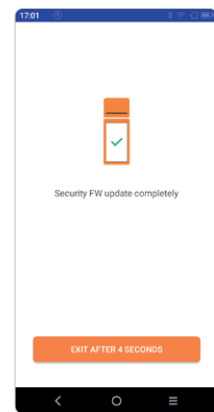
System Update wird geladen



System Update erfolgreich geladen. „Reboot the update“ klicken, um Software Update zu starten



Nach erfolgreicher Installation und Geräte-Neustart erscheint nach kurzer Zeit folgender Screen



Nach erfolgreichem Update Terminal erneut neustarten!