

Wie gehe ich vor, wenn mein Kartenterminal keine Verbindung aufbauen kann?

WireGuard aktivieren · Kartenlesegerät neu starten · Energiesparoptionen

Diese Kurzanleitung beschreibt, wie Sie einfache Probleme im Zusammenhang mit Ihrem Kartenterminal selbst lösen können. In der Regel liegt aus verschiedenen Ursachen eine gestörte Verbindung zu Ihrem Rechenzentrumskonnektor vor.

1. Konnektor ist nicht erreichbar

WireGuard stellt die sichere Verbindung in das Rechenzentrum her. Sollte WireGuard deaktiviert sein, ist Ihr Konnektor und somit auch Ihr Kartenterminal nicht erreichbar und Sie erhalten beim Einlesen der Karte in EPIKUR Fehlermeldung.

Bitte klicken Sie zur Überprüfung der Fehlermeldung auf die TI-Ampel oben rechts.



Anschließend wird Ihnen der Status der TI angezeigt:



Entspricht der dargestellte Screenshot Ihrem Status, prüfen Sie, ob WireGuard aktiv ist.



WireGuard aufrufen und aktivieren

Rufen Sie WireGuard über das Windows-Startmenü auf und aktivieren Sie das Programm über den Button "Aktivieren":



1.1 WLAN prüfen (TlaaS-Nutzer mit Hardware Firewall und WLAN)

Um die Konnektor Verbindung zu prüfen, starten Sie bitte den TlaaS-Client, in dem Sie in Ihrem Browser folgende URL aufrufen: <u>localhost:8989/ui/#/konnektor</u>

Gegebenenfalls befindet sich diese aus früherem Kontakt mit EPIKUR bereits als Lesezeichen in Ihrem System unter der Bezeichnung "Konnektor" bzw. "RISE TlaaS-Client".

Wenn Sie WLAN nutzen und bei der Prüfung der vKonnektor Verbindung feststellen, dass diese rot ist, prüfen sie zunächst, ob Sie sich im richtigen WLAN-Netzwerk befinden.

vKor	nnektor Verbindur	ng
	🕴 Getrennt	
Zuletzt ab	gefragt: 23,04,2024 (08:42:1
S	tatus aktualisieren	



Der Name des richtigen WLAN-Netzwerkes sollte immer mit "Praxis" oder "Wlan" beginnen gefolgt von der BSNR:



Sind Sie nicht im richtigen Netzwerk, wechseln Sie bitte in das entsprechende Netzwerk und starten Sie anschließend den Konnektor neu. Diese Option finden Sie in der Konfigurations-Ansicht im TlaaS-Client als Button oben rechts:



Danach sollte die vKonnektor-Verbindung wieder grün und das KT angebunden sein.



1.2 Neustart der Firewall (TlaaS-Nutzer mit Hardware-Firewall und WLAN oder LAN)

Sofern Sie im richtigen WLAN bzw. LAN sind, die vKonnektor-Verbindung aber trotzdem rot ist, starten Sie bitte die Firewall neu.



Diese hat auf der Rückseite zwischen dem Stromkabel und den USB-Steckplätzen einen Ein-/Ausschalter.



Bitte drücken Sie den Schalter einmal kurz, sodass dieser von "blau" auf "rot" wechselt. Das bedeutet, dass die Firewall heruntergefahren ist. Sobald der Schalter rot leuchtet, drücken Sie erneut auf den Knopf, woraufhin er wieder "blau" wird und die Firewall hochfährt. Das Hochfahren kann bis zu fünf Minuten dauern, je nachdem, ob die Firewall noch einen Neustart durch ein Update ausstehen hatte oder nicht. Danach sollte die vKonnnektor-Verbindung wieder stehen und das Kartenterminal erfolgreich wieder verbunden werden können.

Verbindung zum Konnektor wiederherstellen

In der Konnektor-Oberfläche lässt sich der Status des Konnektors aktualisieren.

Nachdem Sie "Status aktualisieren" geklickt haben, sind Sie wieder mit Ihrem Konnektor



verbunden.

Hat sich der Status nicht geändert, versuchen Sie es erneut nach fünf Minuten.

Sollte auch nach dem zweiten Versuch keine Änderung eingetreten sein, kontaktieren Sie bitte unseren technischen Support per E-Mail unter: <u>kt@epikur.de</u>

Konnektorstatus aktualisieren



2. Kartenlesegerät neu starten



Erscheint nach dem Versuch, die Karte einzulesen, eine Fehlermeldung, besteht keine Verbindung zu dem Kartenlesegerät.

Klicken Sie auf die TI-Ampel, um eine Fehleranalyse zu starten:

Wir sehen, dass das Kartenlesegerät nicht verbunden ist und die gesteckten Karten nicht identifiziert werden können.

Bitte geben Sie zur Wiederherstellung der Verbindung zum Kartenlesegerät folgende Adresse in die Adresszeile Ihres Browsers ein:

localhost:8989/ui/#/kartenterminals

Gegebenenfalls befindet sich dieser auch aus früherem Kontakt bereits als Lesezeichen Ihres Systems unter der Bezeichnung "Konnektor" oder "RISE TlaaS-Client".

Überprüfen Sie bitte den Status des Kartenterminals. Steht der Status auf:



aktivnicht verbunden,

so muss das Kartenterminal neu verbunden bzw. neu gestartet werden.

Kartenterminal neu verbinden:

Klicken Sie bitte in derselben Ansicht auf das Drei-Punkte-Menü rechts. Wählen Sie die Option "Kartenterminal neu verbinden" aus. Die Verbindung kann bis zu drei Minuten in Anspruch nehmen. In dieser Zeit wird die gSMC-KT, die SMC-B und ggf. der HBA geladen. Überprüfen Sie anschließend im RISE TlaaS-Client (TIC), ob die Karten angezeigt werden. Diese finden Sie in der linken Ansicht unter "Karten". Werden diese weiterhin nicht angezeigt, müssen Sie das Kartenterminal neu starten.



Kartenterminal neu starten:

Nehmen Sie Ihr Kartenlesegerät zur Hand und drücken Sie für einige Sekunden auf die rote Stopp-Taste. Bestätigen Sie den Neustart des Gerätes anschließend mit einem Klick auf die grüne OK-Taste. Nachdem das Gerät wieder hochgefahren ist, stellt der RISE TlaaS-Client die Verbindung zum Kartenlesegerät automatisch wieder her. Sofern ein Wiederverbinden möglich ist, passiert dies innerhalb kurzer Zeit.

Wenn sowohl das Verbinden als auch der Neustart des Kartenterminals zu keinem Erfolg geführt hat, muss der TlaaS-Client neugestartet werden.

TlaaS-Client neu starten:

Diese Option finden Sie in der Konfigurations-Ansicht als Button oben rechts wieder:



Klicken Sie auf diesen Button, um den Client neu zu starten. Bestätigen Sie Ihre Eingaben, erscheint nach ungefähr fünf Minuten oben rechts eine Meldung, welche Sie über den Neustart informiert.

Überprüfen Sie in der Ansicht "Karten", ob die gesteckten Karten erkannt wurden. Sind sie aufgelistet, rufen Sie zur Überprüfung EPIKUR auf.

Verbindung zum Kartenlesegerät prüfen

Sie werden als erstes darum gebeten, die PIN des Praxisausweises einzugeben, damit das Kartenterminal eine Verbindung zu dem Konnektor herstellen darf. Klicken Sie anschließend auf die TI-Ampel, um eine erfolgreiche Verbindung des Kartenlesegerätes sicherzustellen.

Die Meldung "Kartenlesegeräte sind betriebsbereit" weist auf einen Erfolg hin:

Status Konnektor Ein Konnektorstatus-Update kann aktuell ausschließlich manuell durch einen Klick auf die Ampel ausgeführt werden. Konnektor: konnektor.ru.tiaas.rise-ti.de VPN-Tunnel: Online SIS-Status: Offline Kartenlesegeräte sind betriebsbereit.

Kartenlesegerät überprüfen



Erscheint eine Fehlermeldung, ist ein weiterer Lösungsansatz, den Computer neu zu starten. Hierbei ist unbedingt zu beachten, einen Neustart zu veranlassen. Wird der Computer manuell herunter- und wieder hochgefahren, so werden Fehlerquellen weiterhin von dem System verwendet und beispielsweise veraltete Treiber genutzt, welche durch einen Neustart aktualisiert werden.

Führt auch dies zu keiner Lösung, wenden Sie sich bitte an unseren technischen Support über folgende E-Mail-Adresse: <u>kt@epikur.de</u>

Energiesparoptionen:

Gerät Ihr Computer in den Energiesparmodus, besteht die Möglichkeit, dass dadurch die Verbindung zum Rechenzentrum verloren geht.



Um den Energiesparmodus anzupassen, rufen Sie als erstes den Datei-Explorer auf.

Klicken Sie in der Ordner-Suche auf den Aufschaltknopf.

Rufen Sie die Systemsteuerung auf und geben Sie oben rechts in der Suche "Energie" ein. Unter den Energieoptionen wählen Sie "Energiesparplan bearbeiten" aus.

Wir empfehlen folgende Eingaben, um einen möglichen Verbindungsverlust durch den Energiesparmodus zu vermeiden:

Einstellungen für Energiesparplan ändern: Ausbalanciert Wählen Sie die Energiespar- und Anzeigeeinstellungen aus, die Sie für den Computer verwenden möchten.				
	Î	Akku	🛷 Netzbetrieb	
🕑 Bildschirm ausschalten:	10 Minuten	~	30 Minuten	~
Energiesparmodus nach:	2 Stunden	~	Niemals	~

Energiesparplan anpassen

Ob der Bildschirm sich von selbst ausschaltet, spielt hierbei keine Rolle. Wir empfehlen, den Energiesparmodus möglichst hinauszuzögern.



Erweiterte Energieeinstellungen ändern

In den erweiterten Energieeinstellungen lässt sich der Energiesparplan anpassen. Folgende Einstellungen empfehlen wir für eine gesicherte Verbindung.

WLAN-Verbindung:

Festplatte

I Festplatte	<u>^</u>
Internet Explorer-Modus	
Desktop-Hintergrundeinstellungen	
Drahtlosadaptereinstellungen	
😑 Energiesparmodus	
Auf Akku: Höchstleistung	Ausbalanciert [Aktiv]
Netzbetrieb: Höchstleistung	E Festplatte
표 Energie sparen	Festplatte ausschalten nach
	Auf Akku: Nie
PCI Express	Netzbetrieb (Minuten): 0
	✓ Internet Explorer

LAN-Verbindung:

