

Часто задаваемые вопросы

Benza®

1. Можно ли управлять контроллером при помощи сетевого ПО из удаленного офиса или на объекте АЗС?

- Да, если на объекте АЗС есть GSM связь (управление только из офиса) или BENZA ETHERNET.

2. Как перейти из локальной версии ПО в сетевую?

- Скачать и установить ПО с сайта в разделе [Программное обеспечение](#);
- Прислать базу данных из локальной версии ПО (путь по умолчанию C:\benza\Автоматическая АЗС\db\benza-azs.db) на электронную почту help@benza.ru для дальнейшей конвертации специалистами технической поддержки;
- При успешном переходе на сетевую версию, локальная версия деинсталлируется (обязательно), в избежание конфликтов программ дальнейшее использование локальной версии не допускается;

3. Отсутствует связь с контроллером по GSM каналу.

- Проверить питание контроллера;
- Проверить наличие услуг связи на SIM карте (тарифы: «Телематика», «Телеметрия»);
- Проверить доступность SIM карты в сети (позвонить на номер SIM карты);
- Проверить правильна ли подключена антенна.
- Проверить настройки связи в программе "Benza АВТОМАТИЧЕСКАЯ АЗС", при условии что GSM-модем в контроллере уже настроен. (Подробнее см. в [документации](#))
- Замена антенны.

4. Нет связи с контроллером по RS-485 интерфейсу.

- Проверить драйвера (скачать версию 2.12.26 с раздела сайта [Программное обеспечение](#));
- Проверить работоспособность USB портов (настройки параметров в панели управления Windows раздел электропитание);
- Проверить полярность подсоединения RS-485 кабеля к преобразователю интерфейса;
- Прозвонить линию от контроллера (нужно снять крышку контроллера, клемник X1, контакты 1, 2) до устройства преобразователя интерфейсов у ПК;
- Проверить соответствует сетевой адрес контроллера с сетевым адресом в ПО Benza;

5. Нет реакции контроллера, при поднесении карты к зоне считывания.

- Проверить физическое подключение шлейфа считывателя к основной плате контроллера;

- Проверить тип подносимой карты (пример: считыватель тип EM Marine, а карта тип Mifare);
- Проверить настройки считывателя в ПО;
- Неисправен считыватель.

6. В программе не отображаются показания уровнемеров.

- Проверить настройки уровнемеров в ПО;
- Проверить полярность RS-485 интерфейса между клемником X2 и уровнемерами;
- Смотреть техническую документацию к уровнемеру ПМП – 201.

7. Не запускается насос при нажатии кнопки старт на контроллере.

- Проверить режим работы контроллера (интерфейсный, импульсный), если импульсный:
 - Проверить настройки параметров контроллера, раздел «насос» в ПО (параметры Реле 1);
 - Проверить предохранители на плате контроллера;
 - Проверить документацию к насосу (проверить работоспособность).
- Если режим интерфейсный, нужно настроить ТРК согласно технической документации производителя в этом режиме. В некоторых случаях требуется дополнительно настройка контроллера в интерфейсный режим.

8. Может ли работать контроллер по GSM каналу связи на прямую, минуя сервера «ПЕНЗАСПЕЦАВТОМАШ»?

- ПО находится в разработке и в ближайшее время функция будет реализована.

9. Не стабильная связь с контроллером по GSM каналу.

- Обновить прошивку контроллера и ПО Benza (скачать с раздела сайта Программное обеспечение)
- Замена антенны.
- Подключение Benza ETHERNET

10. Ситуации, при которых контроллер возвращается на диагностику или ремонт:

- При подачи питания, контроллер не включается (например не отображается время или горят 8888);
- На дисплее контроллера ошибка E0200, E0205, E0301, E0305;
- При исправности преобразователя интерфейса USB-RS-485 и линии связи, отсутствует связь по RS-485 интерфейсу;
- Если визуально обнаружены повреждения на плате контроллера (видны обугленные контакты, повреждены радиоэлементы и присутствует запах гари);
- В момент подачи топлива не включается насос с клапанами, при исправных предохранителях;

- Не работает клавиатура (Возврат крышки контроллера);
- Неисправность дисплея с индикатором (Возврат крышки контроллера).

11. Не отображаются последние заправки.

- Заново добавить контроллер и считать с него данные.

12. Настройка резервуара.

- Связаться тех.поддержкой.
- Смотреть руководство.

13. Ошибка E0001.

- Пользователь с данной RFID картой не найден. (Данная ошибка возникает в случае того, что пользователь организации не обслуживается). Нажимаем на вкладку «контроллер» «настройки параметров контролера» «пользователи» у пользователя ставить галочку «обслуживается».

14. Ошибка E0010.

Нет импульсов от датчика расхода. Для решения данной ошибки нужно:

1) проверить работоспособность насоса. Если насос работоспособен то, нужно:

1.1) Проверить идет ли топливо из топливораздаточного крана.

Вариант а) Топливо идет из крана: проверить подключение и соединение проводов к счетчику.

Вариант б) топливо не идет из крана: проверить клапана (в программе Benza Автоматическая АЗС и на ТРК), а также проверить топливораздаточный пистолет; Если после этих рекомендаций топливо не идет из крана, вышел из строя счетчик или контроллер, необходимо связаться с технической поддержкой.

2) Если насос не работает:

2.1) Проверить настройки контроллера в группах «насос», необходимо что бы в графе «Управление насосом» был выбран «Реле 1»;

2.2) Подключить питание насоса на прямую и проверить работоспособность насоса.

3) проверить режим работы ТРК. Для этого нужно выбрать «контроллер» «настройка параметров контроллера» в главлении появившегося окна будет написан режим работы.

Режимы бывают:

1) Электро-механическая ТРК — импульсный режим

2) RS – 485, - интерфейсный режим

3) Ливенка. - Режим Ливенка Режим работы ТРК можно поменять с помощью специальной программы Benza АЗС (с замком). Данную программу можно запросить у технической поддержки, позвонив на горячую линию, либо написать на почту help@benza.ru. Для того что бы поменять режим работы ТРК нужно выполнить следующие действия : запускаем программу Benza АЗС(с замком) Нажимаем на иконку «+», создаем контроллер. Программа считывает заводскую конфигурацию контроллера после чего нажимаем в верхнем правом углу на кнопку «замок», откроется окно с настройками. Меняем режим(ставим галочку) и нажимаем кнопку «установка Hardware config». После этого удаляем контроллер(иконка «X» на главном экране) и создаем новый(иконка «+» на главном экране), считываем конфигурацию и перезагружаем контроллер

15. Смена режима контроллера.

- Связаться с тех.поддержкой.
- Запросить Программу с замком и инструкцию по смене режима.

16. Консультация по первому запуску.

- Ознакомиться с руководством Оператора.
- Ознакомиться с видео на нашем сайте.

- Связаться с тех.поддержкой.

17. Интеграция с 1С.

- Ознакомиться с руководством Оператора.
- Выгрузка отчета в формате XML в программе Benza Автоматическая АЗС.

18. Консультация по пользователям и ТС.

- Ознакомиться с руководством Оператора

19. Консультация по организациям.

- Ознакомиться с руководством Оператора

20. Ошибка E0202.

- Заменить считыватель в настройках параметров контроллера на «BENZA NFC»
- Записать конфигурацию в контроллер
- Перезагрузить контроллер.

21. Не считывается карта.

- Поменять режим работы считывателя.
- Прислать фото задней платы крышки контроллера на почту help@benza.ru
- Связаться с тех. Поддержкой и сообщить версию ПО контроллера.

22. Юстировка

- Прислать запрос на инструкцию по юстировке на почту help@benz.ru (В случае если ТРК от нашей компании)
- Связать с тех.поддержкой.

23. Установка сетевой версии ПО

- Ознакомиться с руководством Оператора
- Ознакомиться с руководством по установке сетевой версии.