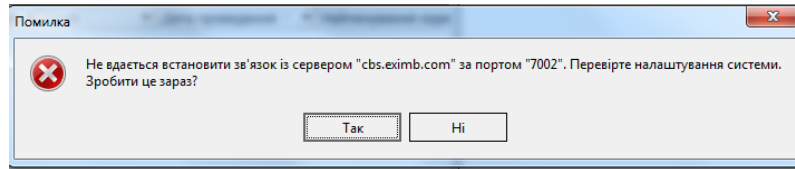


ІНСТРУКЦІЯ
по вирішенню типових позаштатних ситуацій
у системі iFOBS

ЗМІСТ

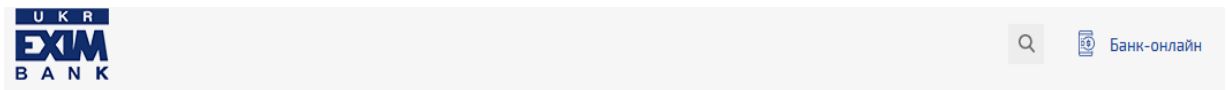
1.	При вході у систему отримали повідомлення «Не вдається встановити зв'язок з сервером».	3
2.	При вході у систему отримали повідомлення «Невідповідність прав користувача».	5
3.	При вході у систему з'явилося повідомлення «Секретний ключ не знайдений».	6
4.	Інші позаштатні ситуації при роботі з системою	6
5.	На одному робочому місці неможливо зайти під іншим користувачем.	6
6.	Відновлення роботи системи.	6
7.	У системі відсутні дані у будь якому з вікон	7
8.	Оновлення даних у формі.	8
9.	Помилка залишилась і нічого не допомогло.	8

1. При вході у систему отримали повідомлення «Не вдається встановити зв'язок з сервером»

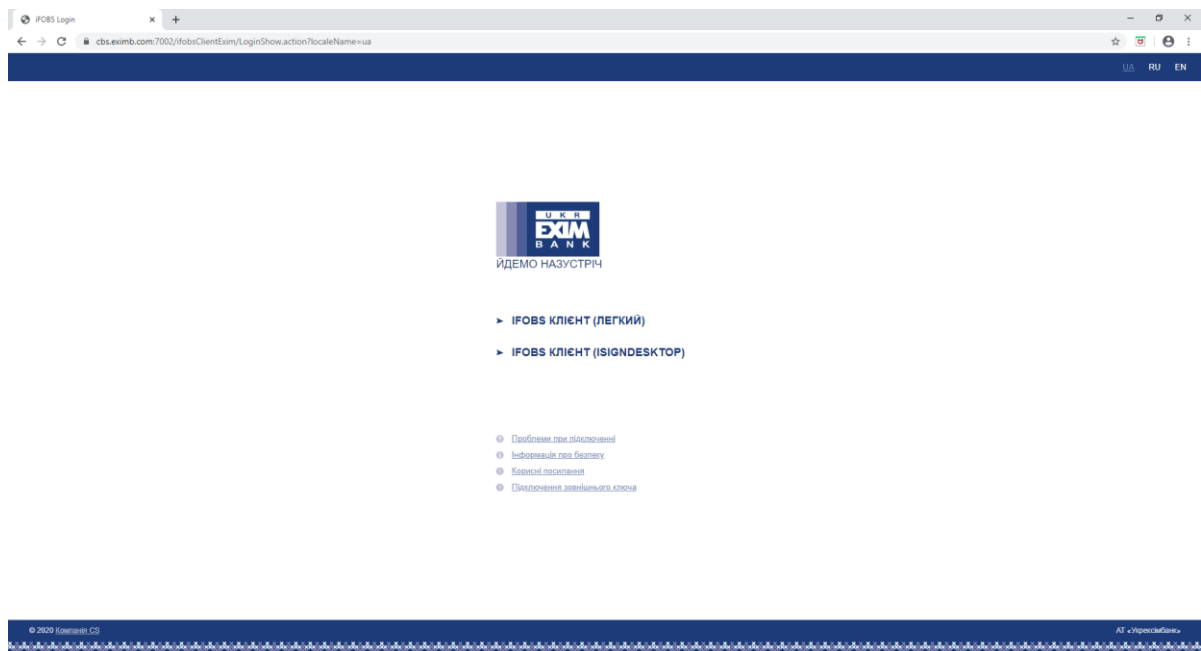


У такому разі потрібно натиснути кнопку «Ні», та перевірити канал зв'язку з мережею інтернет. У разі наявності робочого та стабільного каналу зв'язку з мережею інтернет, потрібно спробувати увійти в on-line версію iFOBS (**iFOBS web-клієнт**).

iFOBS web-клієнт



Далі для перегляду інформації по рахунках оберіть: **iFOBS КЛІЄНТ (ЛЕГКИЙ)**



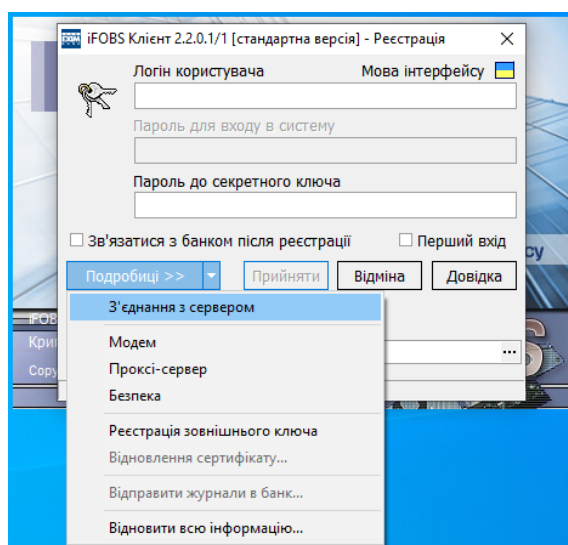
Для входу у систему iFOBS введіть свої логін та пароль після чого натисніть «Вхід»:

ЛОГІН	
ПАРОЛЬ	
ВХІД	ОЧИСТИТИ

Якщо Ви отримали повідомлення «Сторінка недоступна», можливо існують проблеми з боку сервера банку. Спробуйте увійти у систему iFOBS трохи пізніше за допомогою iFOBS web-клієнт.

Після перегляду інформації по рахунках, вийдіть з он-лайн версії iFOBS. Після цього Ви матимете можливість заходити та працювати в iFOBS у win-клієнті.

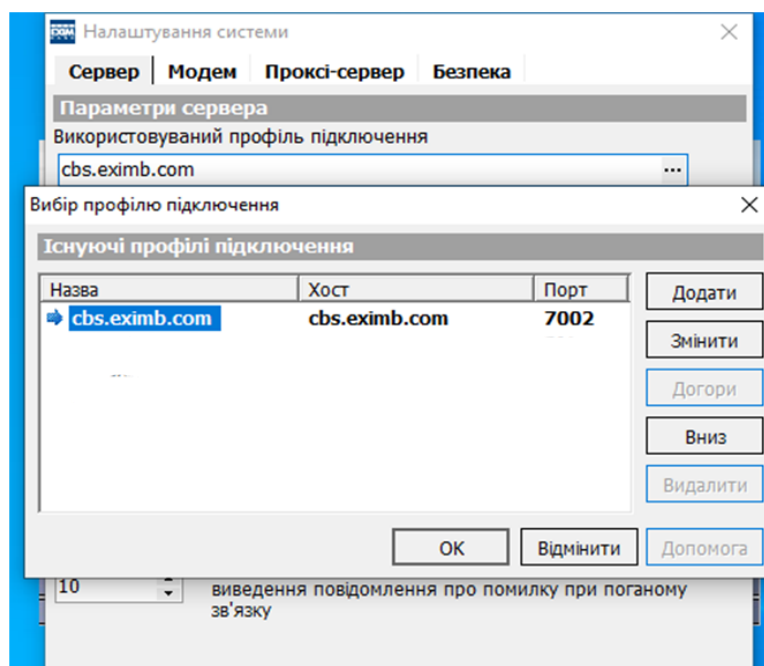
Якщо Вам вдалося перевірити залишки на рахунках за допомогою iFOBS web-клієнт, у цьому разі проблема може бути в налаштуваннях iFOBS. Для її усунення необхідно перевірити параметри з'єднання у встановленій оф-лайн версії iFOBS (iFOBS win-клієнт). Для цього у вікні входу у систему iFOBS натисніть на кнопці **«Подробиці»** піктограму трикутник та оберіть **«З'єднання з сервером»**:



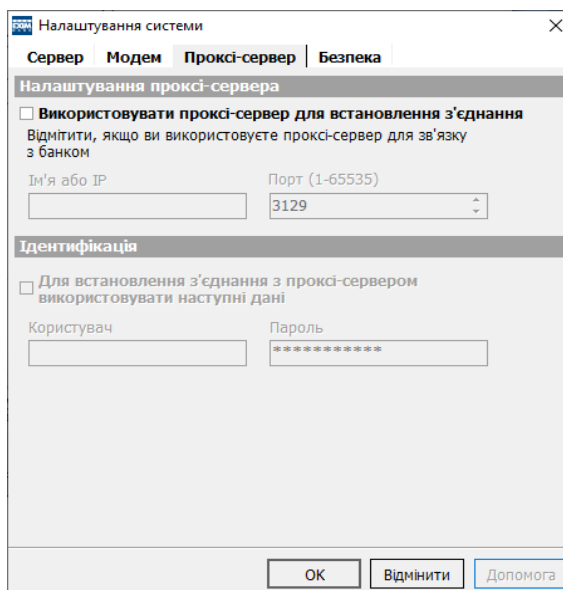
«Профіль підключення» (Налаштування системи - Сервер - Використовуваний профіль підключення) повинен бути заповнений такими параметрами:

Редагування профілю		✕
Профіль підключення		
cbs.eximb.com		
Ім'я або IP	Порт (1-65535)	
cbs.eximb.com	7002	
		OK Відмінити

«Профіль підключення» знаходиться першим вгорі списку (обирається кнопками «Вгору» та «Вниз»)



Також необхідно перевірте вкладку «Проксі-сервер». Позначка «Використовувати проксі-сервер для встановлення з'єднання» не повинна бути проставлена:



Збережіть усі налаштування натиснувши кнопку «Ок». Якщо помилка при зв'язку з системою не зникає, необхідно виконати дії, визначені у п. 6 цієї інструкції – (Відновлення роботи iFOBS).

2. При вході у систему отримали повідомлення «Невідповідність прав користувача»

Якщо при вході у систему Ви отримали відповідне повідомлення, це означає, що невірно введено логін або пароль.

3. При вході у систему отримали повідомлення «Секретний ключ не знайдений»

Якщо при вході у систему Ви отримали відповідне повідомлення, необхідно перевірити шлях до цифрового сертифікату (знизу вікна входу), ім'я якого повинно відповідати логіну користувача, з яким здійснюється вхід. У випадку, якщо шлях схожий на «A:\...», це означає, що збилися налаштування шляху до цифрового сертифікату і їх треба оновити. Для цього необхідно натиснути програмну кнопку (три крапочки) праворуч від поля де зазначено шлях, та обрати шлях до файлу цифрового сертифікату, який по замовчанню знаходиться у папці з програмою iFOBS або у іншому місті, де ви його зберегли. Імена файлів ключів відповідають логінам користувачів і знаходяться за замовчуванням в папці з програмою iFOBS, шлях до якої ви можете переглянути у властивостях ярлика запуску програми iFOBS при натисканні правої кнопки миші.

У випадку, якщо у вікні входу в систему зникає можливість вибрати шлях до секретного ключа через відсутність рядка зі шляхом . Спробуйте натиснути на кнопку «**Подробиці**». Якщо це не допомагає, треба зайти у папку з програмою iFOBS, потім у папку «\Ini\» та у файлі «iFOBSclient.ini», в секції [Loginform] змінити параметр: Showadditional=True (поставити True), перезайти у систему, після чого рядок повинен з'явитися.

4. Інші позаштатні ситуації при роботі з системою

Можливо, необхідно оновити версію програми. Інструкція по оновленню системи iFOBS розташована на [сайті банку](#). Якщо оновлення виконане, але помилка залишилась, спробуйте вийти і зайти у систему ще раз. Перевірте, що вхід у систему здійснюється відповідно до **«Скороченої інструкцією по роботі з системою iFOBS»**, розміщеної на [сайті банку](#).

Якщо це не допомогло, необхідно виконати операцію упакування та перевірки коректності даних системи iFOBS через верхнє меню «**Адміністрування – Системні задачі – Запакувати дані iFOBS**». Якщо впродовж операції виникли помилки, необхідно вийти з програми, зайти в папку, у якій розміщена програми iFOBS, потім – в папку «\DATA» і видалити з неї всі файли. При вході у систему iFOBS необхідно проставити відмітку «**Отримати всі документи за весь час**», при синхронізації з банком програма завантажить всі документи та інформацію протягом декілька хвилин.

5. На одному робочому місті неможливо зайти під іншим користувачем

У системі iFOBS необхідно «**Відновити налаштування користувачів**» (пункт меню Адміністрування – Системні задачі – Відновити налаштування користувачів).

6. Відновлення роботи системи

У папці розташування iFOBS необхідно видалити усі файли, окрім файлів ключів (рекомендуємо розміщати ключі в окремій папці, наприклад «D:\EXIMKEYS»). Потім завантажити з сайту банку архів з інсталяцією iFOBS та розпакувати його в папці програми iFOBS. Після цього при вході у систему iFOBS будуть доступні поля для введення логіну користувача та пароля на вхід у систему. Введіть їх та натисніть кнопку «**Прийняти**». З'явиться повідомлення «**Для цього користувача вже є сертифікати**», після цього з'являться поля для введення пароля до цифрового сертифікату та зазначення шляху до нього. Вкажіть шлях до цифрового сертифікату натиснувши кнопку з правого боку в цьому полі.

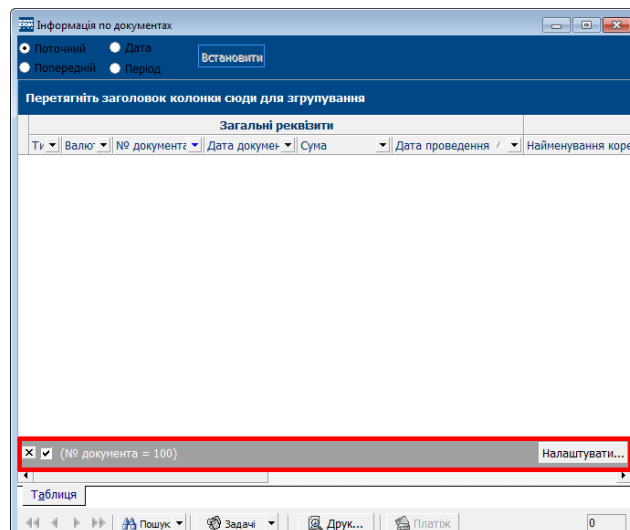
Примітка: якщо ви працюєте під одним користувачем, а підписуєте документи функцією «**Підписати від імені**», то при першому виконанні підпису необхідно вказати шлях до цифрового сертифіката користувача, від імені якого здійснюється підпис документів.

Увага! Після зазначених дій створені шаблони зникнуть:

Якщо у майбутньому Ви бажаєте їх використовувати, необхідно зберегти файли **Майстра побудови виписок** (у папці iFOBS, файли в папці «\RepTmplts*.reptmpl») та шаблони **Збереження виписки в файл** (у папці iFOBS, файли в папці «\RepTmplts*.ELreptmpl»).

7. У системі відсутні дані у будь якому з вікон

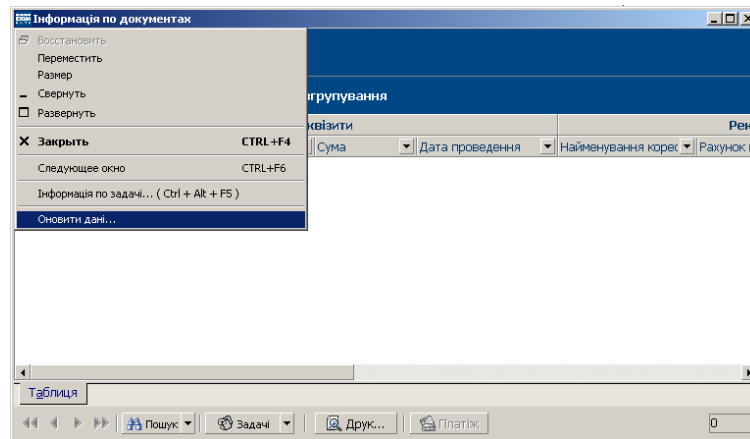
Необхідно перевірити наявність встановленого фільтра у відповідному вікні



Якщо фільтр встановлено, то низу у вікні буде присутня сіре поле із властивостями фільтра. Для того, щоб видалити фільтр потрібно натиснути кнопку «X» яка розташована зліва. При цьому сіре поле зникне і з'являться дані за вибраний період.

8. Оновлення даних у формі

У будь-якій формі, у якій присутній перелік даних, їх можна оновлювати. Для цього необхідно натиснути на іконку Укрексімбанку у верхньому лівому кутку вікна та, затиснувши клавішу Ctrl, натиснути запис «Оновити дані...». Після синхронізації програми з банком дані оновляться.



9. Помилка залишилась, нічого не допомогло

У цьому випадку Вам необхідно звернутись до технічної підтримки за телефоном:

https://www.eximb.com/upload/app_links/client-bank-support-phones-ukr.pdf