

ООО "ЦЕНТР ПРОГРАММНЫХ ИННОВАЦИЙ"

Последнее обновление 11.08.2025

Часто задаваемые вопросы

Оглавление

Назначение

Структура

TitanRetail

Установка

Требование для установки

Можно ли установить TitanRetail, если у меня Windows 7?

Не найден файл MSVCP140.dll

Маркировка

Как внести в программу маркированный товар?

При сканировании кода маркировки не вычленяется GTIN.

Отчёты

Кассовые документы не отображаются в справочнике.

Синхронизация

Товар не приходит на кассу. Не меняются цены на кассе. Не синхронизируются товары. Товар в RS-облачный есть, а в CS-local не загружается.

Не обновляются данные кассиров. В кассовых серверах выбраны верные, на кассе старые фамилии.

Пользовательские ситуации.

Удалили RS-облачный в TitanRetail.

Не активна кнопка "Настройки".

TitanFront

Установка

Запуск

Оборудование

Принтер

Как настроить принтер в первый раз? Принтер печатает иероглифы.

Принтер чеков перестал печатать после перепада напряжения.

Принтер чеков внезапно перестал печатать.

Дисплей покупателя

Некорректно отображаются символы на дисплее (кракозябры) - FXP 220 CD.

Весы

Масса-К. Как выбрать нужный протокол обмена? Весы не передают информацию.

Mertech. Как выбрать нужный протокол обмена? Весы не передают информацию.

Какие банковские терминалы можно подключить к TitanFront?

Маркировка

При сканировании кода маркировка возникает ошибка: Недопустимый символ в позиции (проверьте раскладку клавиатуры).

Возможные ошибки

Ошибка проверки сертификата [2]

Ошибка при запуске: "unable to process certificates: Certification path could not be validated"

Неверный номер документа 0

Назначение

Здесь мы собрали ответы на самые распространенные вопросы о наших продуктах, чтобы вы могли быстро и легко найти нужную информацию и решить возникшие проблемы. Мы понимаем, что изучение нового программного обеспечения может быть сложным, поэтому постарались сделать этот FAQ максимально понятным и полезным. Мы разделили вопросы по категориям для каждой программы, чтобы вам было проще ориентироваться. Выберите нужную программу, чтобы получить ответы на вопросы, специфичные для этого продукта.

Структура

TITAN RETAIL - это простая и удобная товаручетная программа для малого и среднего бизнеса, которая позволяет **реализовывать товар** или **услуги**, в том числе **товары подлежащие обязательной маркировке**, и **вести дифференцированный учет** товаров. Отвечает последним требованиям МНС РБ. Является управляющей программой для **TitanFront** и **TitanPOS Mobile**.

TITAN FRONT - кассовая часть TITAN RETAIL, которую можно установить компьютер с операционной системой Windows 10 x64 или Windows 11 x64. Сочетается с программной кассой TitanPOS 2.2.0/2.3.0/2.3.5.

TitanPOS Mobile - кассовая часть TITAN RETAIL, которую можно установить на мобильное устройство, в т.ч. устройства 3 в 1 на базе Android 8 и выше. Сочетается с программной кассой TitanPOS Mobile 2.1.0.

TitanRetail

Установка

Требование для установки

- Операционная система Window 10 x64 или Window 11 x64;
- Процессор: 4 физических ядра и более;
- Оперативная память: не менее 4 Гб;
- Объем жесткого диска SSD/HDD: от 64 Гб.

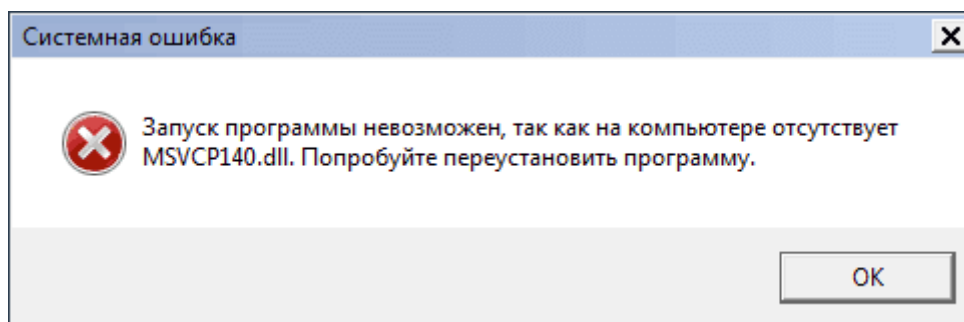
Примечание: если имеются ограничения интернет-трафика по соображениям кибербезопасности, то минимум, нужно разрешить трафик на следующие ресурсы:

- <https://retail.ecrs.by:3331> - для обмена документами с RetailServer.

Можно ли установить TitanRetail, если у меня Windows 7?

Мы не несём ответственность за установку программы на ОС, отличную от указанных в требованиях. Отвечая на вопрос. Это возможно, однако вам потребуется полная сборка Windows 7 x64 Professional / Ultimate.

Не найден файл MSVCP140.dll



Для успешной установки требуется наличие библиотек среды выполнения Microsoft C и C++. Если при запуске инсталлятора возникла ошибка, загрузите и установите эти библиотеки по ссылке: [vc_redist x86](https://aka.ms/vcredist/x86)

Маркировка

Как внести в программу маркированный товар?

Для товара маркированного одним кодом: в карточке товара необходимо поставить признак **МАРК1**.

Для товара маркированного двумя кодами: в карточке товара необходимо поставить признаки **МАРК1** и **МАРК2**.

При сканировании кода маркировки не вычленяется GTIN.

Переключить раскладку клавиатуры на английскую. Подключите сканер в режиме USB-COM и добавьте его в *TitanRetail.conf*.

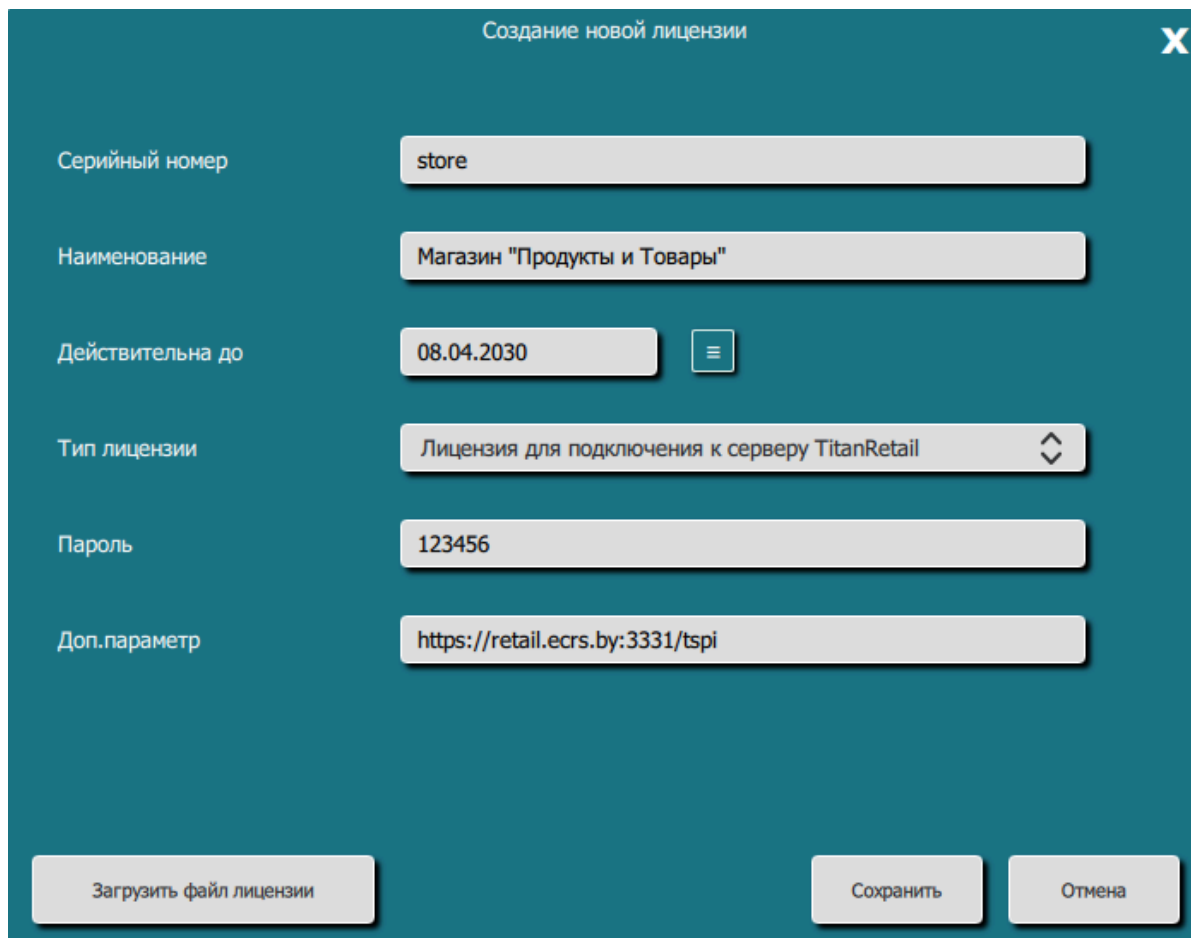
Отчёты

Кассовые документы не отображаются в справочнике.

Проверить и обновить версию TitanRetail до актуальной, сделать это можно по следующей ссылке: <https://ecrs.by/titanretailclient/>. Проверить заданный период в фильтре справочника Кассовые документы.

Синхронизация

Товар не приходит на кассу. Не меняются цены на кассе. Не синхронизируются товары. Товар в RS-облачный есть, а в CS-local не загружается.



Создание новой лицензии

Серийный номер: store

Наименование: Магазин "Продукты и Товары"

Действительна до: 08.04.2030

Тип лицензии: Лицензия для подключения к серверу TitanRetail

Пароль: 123456

Доп.параметр: https://retail.ecrs.by:3331/tspi

Загрузить файл лицензии Сохранить Отмена

Проверить лицензии для подключения к серверу TitanRetail. Серийный номер и ключ должны совпадать. Т.е. лицензия созданная при подключении к RS-облачный и лицензия созданная при подключении к CS-local, должны иметь одинаковые поля серийный номер и ключ. Обязательно, дата лицензии должна быть больше, чем текущая в обеих лицензиях. Поле доп. параметр в лицензии в CashServer-local должен иметь вид <https://retail.ecrs.by:3331/123456789>(УНП, id_company).

Не обновляются данные кассиров. В кассовых серверах выбраны верные, на кассе старые фамилии.

1. Проверьте наличие интернета на мобильной кассе, синхронизируются ли товары?
2. Проверьте срок действия лицензии в Настройках - лицензии.
3. В Настройках мобильной кассы нажмите на вкладку RetailServer, выполните тест связи и нажмите сохранить.
4. Удалите пользователя admin из кассового сервера, если он там есть.
5. Удалите всех пользователей из кассового сервера, сохраните, затем добавьте заново и сохраните.
Крайний вариант (убедиться, что все документы переданы):
6. Выйти на рабочий стол.

7. Зажать иконку TitanPOS Mobile.
8. Выбрать ""Информация о приложении"".
9. Остановить.
10. Хранилище --> Очистить кэш
11. Стереть данные.
12. Запустить TitanPOS Mobile.
13. Прописать настройки подключения к RetailServer заново.

Пользовательские ситуации.

Удалили RS-облачный в TitanRetail.

При запуске TitanRetail нажать [НОВ], ввести название сервера (RS-облачный) и адрес сервера:
<https://retail.ecrs.by:3331>

Не активна кнопка "Настройки".

Войдите в TitanRetail под пользователем с правами Администратор, а не Продавец/Менеджер.

Как продать товар в рассрочку

TitanFront

Установка

Требования к установке такие же, как и для TitanRetail, которые можно посмотреть [здесь](#).

Запуск

После установки всех необходимых программ:

Порядок установки

0. Перед установкой, если необходимо, выполните установку vc_redist.x86.exe
1. TitanPosSDK
2. MongoDB (установка, необходимо отключить опцию установки MongoDB Compass)
3. CashServer
4. TitanFront (установить галочку "Настроить TitanPOS для работы с TitanFront")

Примечание: если имеются ограничения интернет-трафика по соображениям кибербезопасности, то минимум, нужно открыть разрешить трафик на следующие ресурсы:

- <https://sb.ecrs.by:443> - для передачи кассовых документов оператору программной кассы.
- <https://retail.ecrs.by:3331> - для обмена документами с RetailServer.

Оборудование

Принтер

Вы можете подключить любой принтер для взаимодействия с TitanFront, однако мы можем гарантировать корректную печать информации только для принтеров поддерживающих набор команд ESC/POS. Информацию о настройке оборудования в TitanFront вы можете найти в руководстве по работе с дополнительным оборудованием. https://ecrs.by/titanfront-add_equipment.pdf.

Как настроить принтер в первый раз? Принтер печатает иероглифы.

В файле конфигурации *TitanPOS.conf* имя принтера должно соответствовать системному имени принтера добавленному в Windows. А также должна быть выбрана верная кодовая страница CP866 или CP1251, соответствующая принтеру. Пример настроек для принтера при выборе кодовой страницы CP866:

```
"Printer": "GP80250", //имя принтера в системе windows
"Charswidth" : 48, //ширина символов для печати
"PrintMode" : 1, //режим работы принтера ESC/POS
// 0 - графическая печать с использованием драйвера печати принтера (по умолчанию)
"EscPosSubstituteCharset1251":17, //принтера GP80250, MITSU TP80, MITSU RP-809, GP-E200I 80mm, Posiflex PP9000
"EscPosSubstituteCharset1251":73, //принтер Xprinter
"EscPosSubstituteCharset1251":7, //принтер Rongta (Spark-PP-7000), выбрать нужное, остальное удалить
"DefaultCharsetName":"IBM 866", //используется кодировка windows-1251 (указывать не требуется). При работе с //кодировкой 866 необходимо указать эту строку.
```

Примечание.

Все комментарии должны быть удалены, все дублирующие строки должны быть удалены!

Пример настроек для принтера при выборе кодовой страницы CP1251:

```
"Printer": "GP80250",
"Charswidth" : 48,
"PrintMode" : 1,
"EscPosSubstituteCharset1251":46, //переопределение номера кодовой таблицы, соответствующей кодировке 1251
//По умолчанию используется значение 73. В ряду модели принтеров Epson должно указываться значение 46
```

Принтер чеков перестал печатать после перепада напряжения.

Проверить настройки принтера:

Панель управления --> Устройства и принтеры --> Свойства принтера --> Вкладка Порты -->

Назначить виртуальный порт USB для принтера (USB001).

Принтер чеков внезапно перестал печатать.

1. Убедиться, что принтер включен. На любом принтере есть индикатор (лампочка), которая горит зеленым или синим цветом, что обозначает, что принтер включен.
2. В принтере могла произойти внутренняя ошибка, чаще всего помогает выключить и включить принтер на кнопку или тумблер.
3. Убедиться, что управляющий провод, **USB / COM(RS232) / Ethernet** подключен как к принтеру, так и к компьютеру.



Дисплей покупателя

Вы можете подключить любой дисплей покупателя для взаимодействия с TitanFront, однако мы можем гарантировать корректный вывод информации только для дисплеев поддерживающих набор команд ESC/POS с поддержкой кодировок CP-866 и CP-1251. Информацию о настройке оборудования в TitanFront вы можете найти в руководстве по работе с дополнительным оборудованием. https://ecrs.by/titanfront-add_equipment.pdf.

Некорректно отображаются символы на дисплее (кракозябры) - FXP 220 CD.

Нужно изменить кодировку дисплея, воспользоваться специальной программой *LCM_Setup_v2.10.exe*. Нужно открыть программу, выбрать номер COM порта, перейти на 2-ую вкладку CodePage Setting, поставить следующие галочки: InterChar - **Russia**, CodePage - **WCP1251**. Нажать **Setting** для применения параметров.

Для дисплеев покупателя иных производителей и моделей, требования будут аналогичными. Поддержка набора символов на кириллице с использованием кодовой страницы **WCP1251 (Windows-1251)**.

Весы

Для работы с TitanFront доступны весы производителей Масса-К и Merteck. Информацию о настройке оборудования в TitanFront вы можете найти в руководстве по работе с дополнительным оборудованием. https://ecrs.by/titanfront-add_equipment.pdf.

Масса-К. Как выбрать нужный протокол обмена? Весы не передают информацию.

По умолчанию из коробки, весы могут быть настроены на нужный режим обмена. Для начала нужно попробовать подключить весы без изменения каких-либо настроек в самих весах. Если вы все сделали правильно, но результата по прежнему нет, то рассмотрим ручное изменение настроек, а именно выбор нужного протокола обмена на примере весов МАССА-К МК-15.2-A21(RU/UI/UE/RUW). Описание как изменить протокол обмена всегда находится в руководстве к вашим весам.

- во время прохождения теста (при включении весов) нажать кнопку "0" и, удерживая ее, нажать кнопку "M+";
- удерживать кнопки до появления сообщения «Int №» (№ – номер протокола), после чего отпустить сначала кнопку "0", а затем кнопку "M+";
- нажатием кнопки "0" установить требуемый номер протокола (Протокол №3);
- нажатием кнопки "T" вернуться в тест. Выключить/включить весы.

Mertech. Как выбрать нужный протокол обмена? Весы не передают информацию.

Чтобы поменять протокол на весах Mertech, нужно войти в режим настройки, выбрать нужный протокол и сохранить изменения. Конкретные действия зависят от модели весов, но обычно включают в себя включение весов при удержании определенной кнопки и навигацию по меню с помощью кнопок. Нужный нам протокол - **CAS-M**.

Подробная инструкция:

1. Включите весы, удерживая определенную кнопку:

На весах M-ER 326 нужно удерживать любую кнопку при включении, чтобы войти в режим настройки.

На весах M-ER 328ACPX нужно набрать последовательность 4 5 6 T 7 8 9 T.

2. Найдите параметр протокола:

В режиме настройки на дисплее появится надпись, указывающая на текущий параметр.

На весах M-ER 326 нужно несколько раз нажать кнопку [СБР/ШТ], пока на индикаторе не появится Pr=<X>, где X - номер протокола.

На весах M-ER 328ACPX нужно нажать кнопку «T» несколько раз, пока на индикаторе «СТОИМОСТЬ» не отобразится.

3. Выберите нужный протокол:

Для весов M-ER 326 с двумя протоколами: **0 - CAS-M**, 1 - POS-M.

Для весов M-ER 326 с тремя протоколами: **0 – CAS-M (passive)**; 1 – CAS-M (active); 2 – POS2-M.

Для весов M-ER 328ACPX: **CAS-M**.

4. Сохраните изменения:

На весах M-ER 326 нужно несколько раз нажать кнопку [СБР/ШТ], пока на индикаторе не появится надпись CAL, а затем выключить весы.

На весах M-ER 328ACPX нужно выключить весы, чтобы сохранить изменения.

Какие банковские терминалы можно подключить к TitanFront?

Банковский терминал - устройство, оборудование.

GTPOS - Банковское ПО разработанное СейлСервиСолюшнс, которое умеет работать с:

ОАО «Белинвестбанк», ОАО «Белгазпромбанк», ЗАО «МТБанк», ОАО «Беларусбанк», ОАО «Сбер Банк», ОАО «Банк БелВЭБ», ОАО «АСБ Беларусбанк», ОАО «Белагропромбанк», ОАО «Банк Дабрабыт», ОАО «Технобанк», ЗАО «Банк РРБ», ЗАО «БСБ Банк».

GTPOS может устанавливаться на Android или ОС Linux, которые используются на банковских терминалах.

eBridge - программа для связи между GTPOS и Кассовым ПО (TitanFront).

TitanFront - кассовое ПО, которое может работать только с eBridge(USB-COM/COM/Ethernet).

Перечень банковских терминалов, которые точно интегрируются с нашим ПО: NexGO G201, Apollo Night, NexGO N86, PAX A930RTX.

Маркировка

При сканировании кода маркировка возникает ошибка: Недопустимый символ в позиции (проверьте раскладку клавиатуры).

Включился русский или любой другой язык, переключите на **английский**.

Если вы столкнулись с данной проблемой, значит ваш сканер, подключен в режиме HID mode, как обычное USB устройство, которое сильно зависит от вашей операционной системы. В связи с тем, что все символы кодов маркировки это цифры, спец. символы и латинские буквы, то, во время работы со сканером в Windows обязательно должен быть включен английский язык(**ENG**). Переключение языка происходит благодаря сочетаниям клавиш **Alt + Shift** или **Ctrl + Shift**.

Также вы можете задать приоритет раскладок в системе, для этого:

Нажмите на текущий язык в панели внизу справа --> Настройки языка --> В предпочитаемых языках нажмите на Английский и переместите его стрелочкой на самый верх.

Мы рекомендуем использовать сканер в режиме USB-COM, чтобы вся считанная информация передавалась в программу напрямую и никакие "злые языки" не могли помешать вам, корректно передать код маркировки в программу.

Для включения режима, необходимо отсканировать соответствующий штрихкод или QR код из руководства, которое поставляется в коробке вместе со сканером. После того, как Windows определит сканер и выделит ему номер порта, который можно посмотреть в диспетчере устройств, необходимо указать этот номер в файле конфигурации *TitanFront.conf*. Подробнее про конфигурирование TitanFront, можно увидеть в [руководстве пользователя](#), а также в "[Настройка дополнительного оборудования](#)".

Возможные ошибки

Ошибка проверки сертификата [2]

Не были установлены один или оба сертификата "Корневой удостоверяющий центр технологических сертификатов АИС ККО (сертификат)" и/или "Подчиненный удостоверяющий центр технологических сертификатов АИС ККО (сертификат)".

1. Провести установку сертификатов для пользователя (в Windows для текущего пользователя кассы).
 - 1.1 Перейти в каталог "C:\Program Files\Titan_POS\CA" запустить *install_cert.cmd* от текущего пользователя.
2. В BIOS включен режим Secure Boot. Необходимо отключить.
 - 2.1 Win+R --> msconfig --> Вкладка "Загрузка" --> отключить безопасную загрузку.
 - 2.2 Если не получилось. Смотреть для своей модели компьютера отключение Secure Boot в BIOS.

Ошибка при запуске: "unable to process certificates: Certification path could not be validated"

Выполнить обновление сертификатов TitanPOS. Запустить файлы по указанным путям:

```
C:\Program Files\Titan_POS\CA\install_cert.cmd
C:\Program Files\Titan_POS\COC_Install\coc_install.cmd
```

Неверный номер документа 0

```
{
  "Error": "Неверный номер документа 0",
  "Status": 11
}
```

Такое сообщение выдает SDK TitanPOS если пропала связь с токеном. Так бывает если задеть СКО, он плохо вставлен, проблема с питанием USB порта. Токен должен быть подключен в компьютер напрямую, не через USB-hub. Выполняйте следующий шаг, если не помог предыдущий:

1. Переподключите токен (изъять, вставить в разъём), перезапустите sdk (откройте программу TitanFront через ярлык TitanPOS).
2. Проверьте параметры электропитания в панели управления: поставьте запрет на отключение питания для USB устройств, а также отключение жёсткого диска. Панель управления\Все элементы панели управления\Электропитание\Изменение параметров схемы --> Изменить.
Проблема может быть в самом USB порту: вставьте токен в другой USB порт.
3. Обратитесь в сервисный центр для проведения диагностики вашей материнской платы.

Ошибка: TitanPosSDK[M]: Internal error checkSizeAvail Send_TPM

Ошибка при проверки свободного места в СКО. Возможные пути решения:

1. Плохой USB порт, вставить в другой заведомо рабочий.
2. Вышел из строя токен. Необходима замена.