Помилки та шляхи їх вирішення

UniForceEKKA з Touch монітором

1. Перелік та вигляд обладнання робочого місця касира:

1. ***Комп'ютер (сенсорний екран)***.

3. **Вага.**

2. ***Касовий апарат.***

4. ***Екран покупця.***

5. ***Сканер штрих коду.***

6. Банківський Термінал

2. Початок роботи.

2.1. Для початку роботи, необхідно включити все обладнання на робочому місці касира.

Порядок вмикання наступний:

2.1.1 Включити касовий апарат.

Кнопка включення знаходиться як показано на (малюнку 1).

(Малюнок 1.)

2.1.2. Включити вагу.

Кнопка включення знаходиться як показано на (малюнку 2).

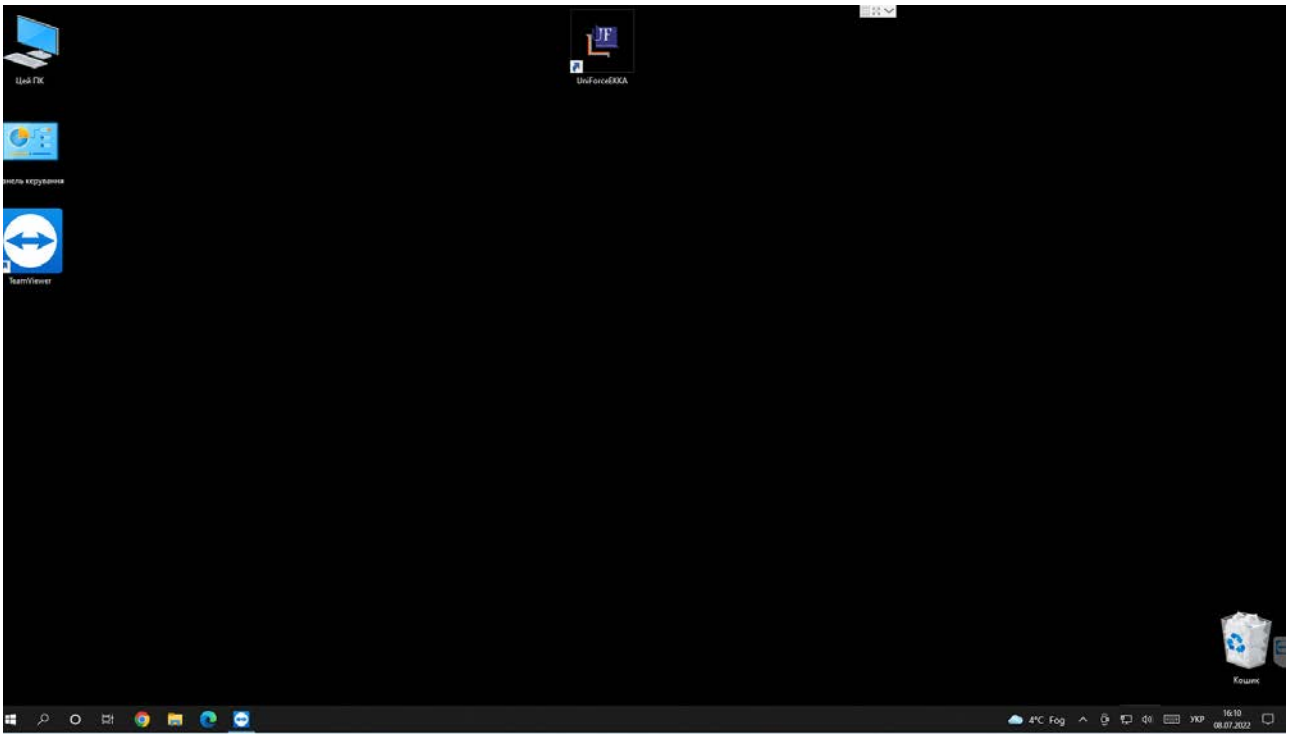
(Малюнок 2.)

2.1.3. Включити Комп’ютер (або сенсорний монітор)

Кнопка включення знаходиться як показано на (малюнку 3).

(Малюнок 3.)

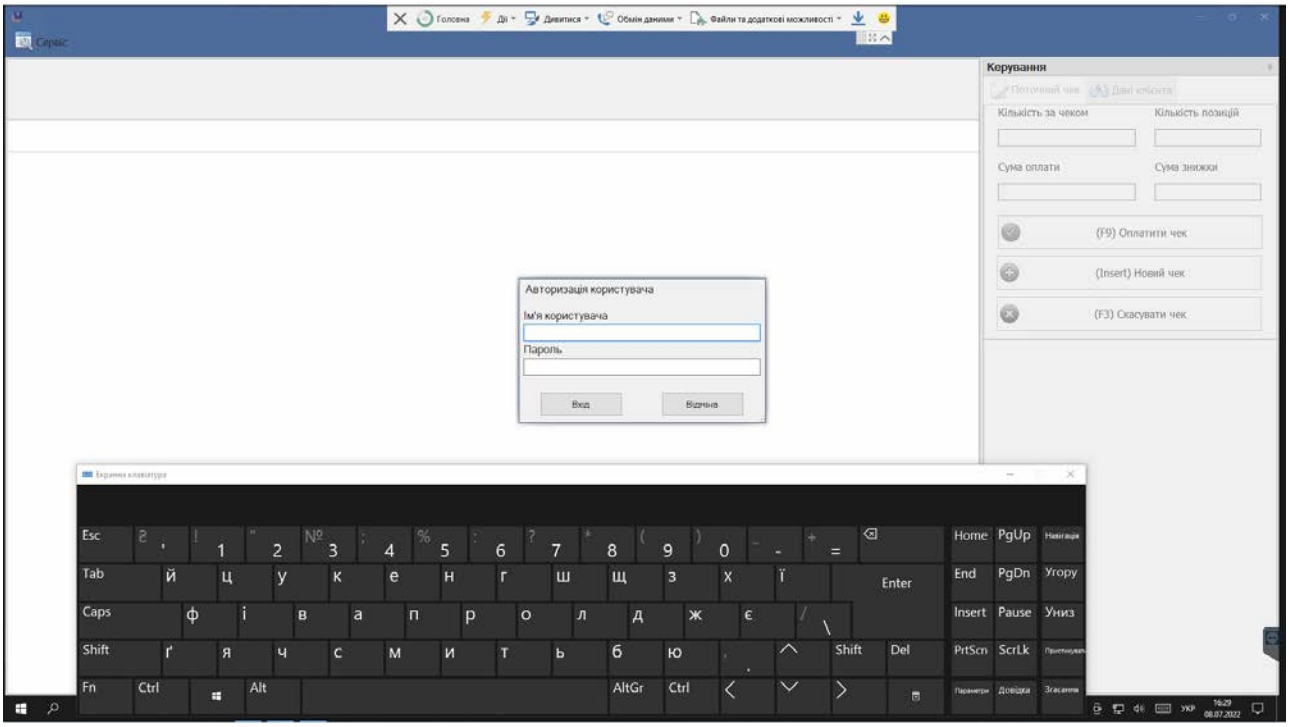
2.1.4. Вигляд екрана комп’ютера коли він включився. (Малюнок 4.)



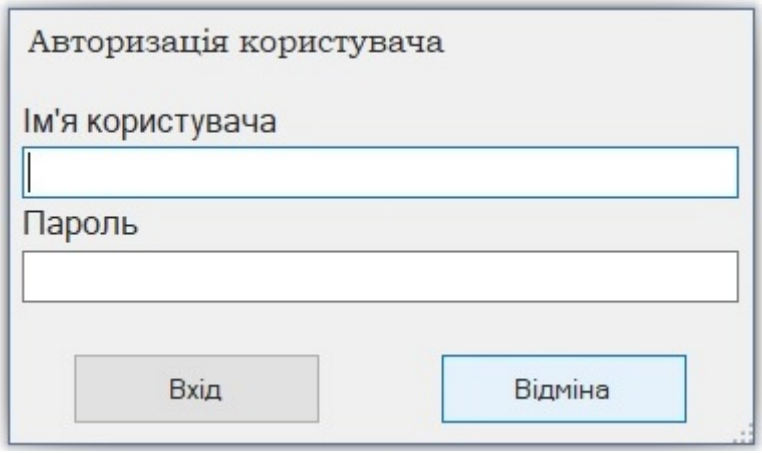
(Малюнок 4.)

2.2. Знайомство з **UniForce EKKA**. Запускаємо програму натиснувши швиденько пальцем 2 рази, по ярлику програми:

2.3. Коли програма запуститься, необхідно ввести свої облікові данні для доступу в програму:



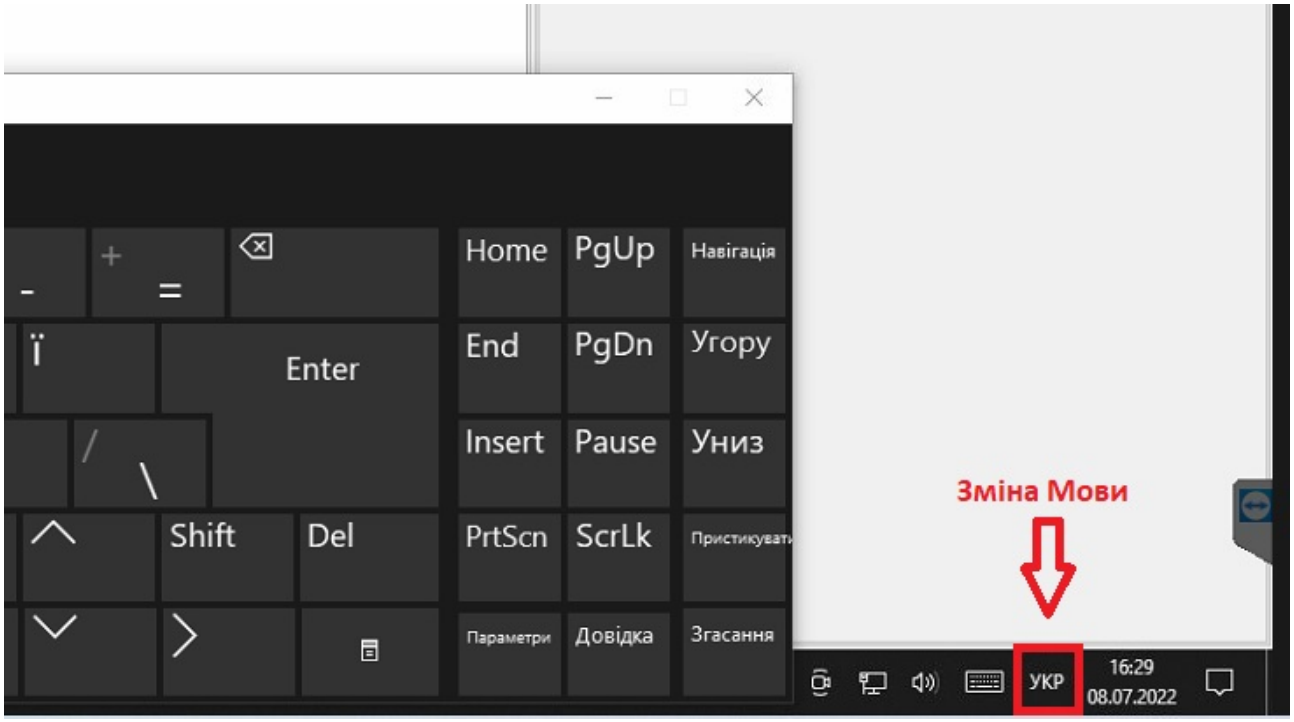
(Малюнок 5.)



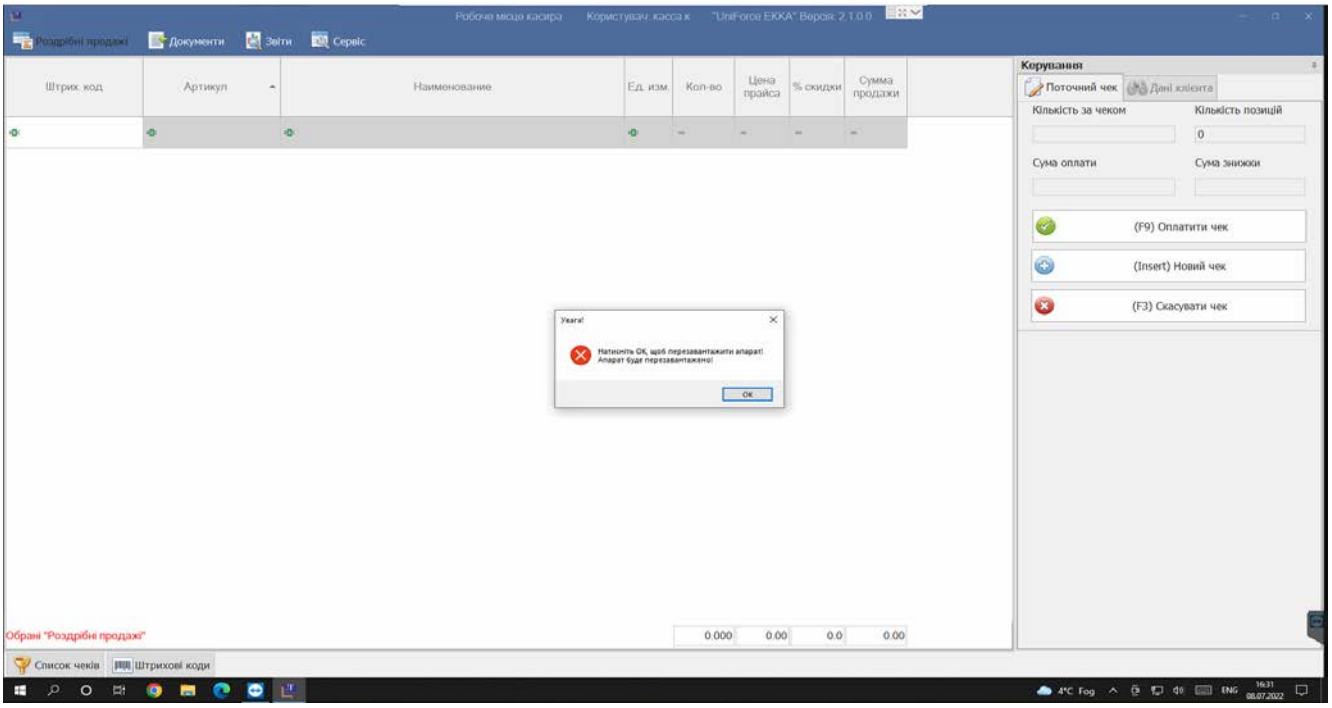
Облікові данні - це видані вам з офісу данні для входу в програму. Як на малюнку з верху в поле **«Ім'я користувача»** ми вносимо прізвище, в поле **«Пароль»** вносимо пароль. За звичай прізвище та пароль **надаються латиницею (Англійська мова)**

Змінити мову на комп'ютері можна наступним способом:

Справа в нижньому куті, біля годинника є значок з скороченням **«УКР»** або **«ENG»**, де **«УКР» - Українська мова**, а **«ENG» - Англійська мова** (Як на малюнку знизу.)



2.4. Після того як ви ввели свої облікові дані програма запуститься та повідомить про необхідність перезавантажити касовий апарат (малюнок 6.). Це необхідно для того щоб, програма запрограмувала необхідні налаштування для роботи з касовим апаратом. Тому натискаємо кнопку **«ОК»** і чекаємо перезавантаження касового апарата. Готовність касового апарата ми можемо бачити на **«ЕКРАНІ ПОКУПЦЯ»**, де буде відображатись статус касового апарата. Спочатку буде писати **« ЗАВАНТАЖЕННЯ»** та потім **«DATECS FP-320»** як на малюнку 7-8, що значить що касовий апарат готовий до роботи.



(Малюнок 6.)

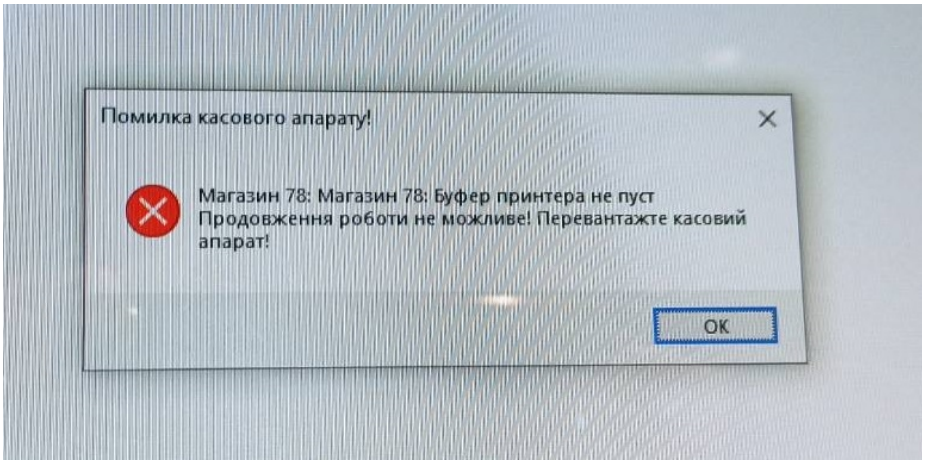
(Малюнок 7.)

(Малюнок 8.)

3. Помилки та їх вирішення.

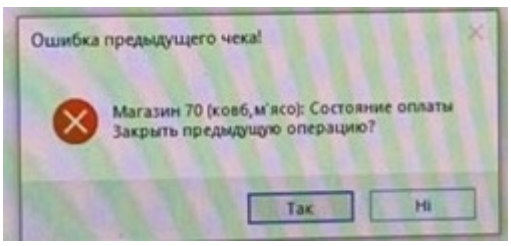
3.1. Не виходить *«Нульовий чек»*.

(Малюнок 9.)



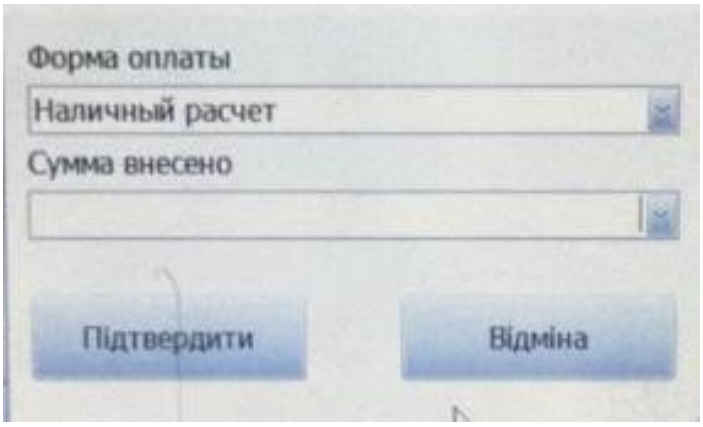
(Малюнок 10.)

В такому випадку необхідно натиснути на кнопку «ОК» як на малюнку 10. Далі з'явиться повідомлення як на малюнку 11, **«Помилка попереднього чека»,** відповідаємо так на це повідомлення.



(Малюнок 11.)

Після цього з'явиться ще одно повідомлення **«Форма оплати»,** як на малюнку 12.



(Малюнок 12.)

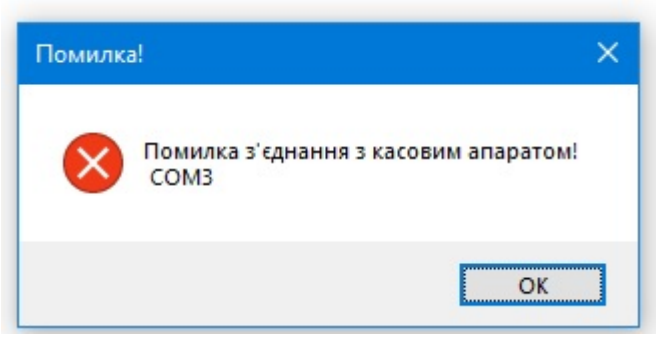
Натискаємо кнопку «ПІДТВЕРДИТИ» (при цьому нічого не вводимо), має роздрукуватися чек (в кінці якого буде писати **«Анульовано»**). Після чого повторно робимо **«Нульовий чек».**

Якщо нульовий чек вийшов, тоді після цього переходимо до внесення розмінних коштів.

У випадку повторення вище описаної помилки, повторіть всі етапи ще раз. Якщо після повторення дій, вище описана помилка повторюється, тоді необхідно виконати наступні дії:

- Виключити касовий апарат з кнопки або з разетки та включити.
- Почекати 20 – 30 секунд, після чого вийти з програми та знову зайти.
- Потім виконати дії описані вище у разі повідомлення про **закриття попередньої операції**

3.2. Помилка з’єднання з касовим апаратом COM3.



(Малюнок 13.)

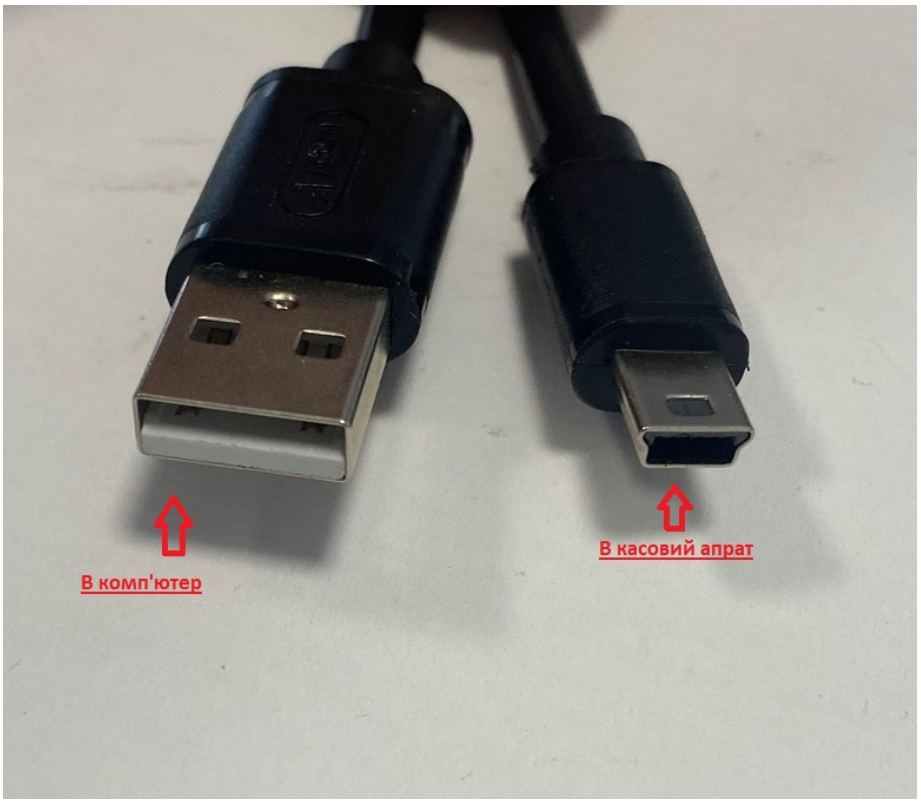
Ця помилка означає що:

- Відійшов провід USB від касового апарату.
- Касовий апарат завис і не завантажився.
- Є проблема з роз’ємом USB підключення на комп’ютері.

3.2.1. Відійшов провід USB від касового апарата.

Провід схожий на зарядне для телефону.

Необхідно перевірити чи невідійшов цей провід від касового апарату. Як виглядає провід дивись на малюнку 14.



(Малюнок 14.)

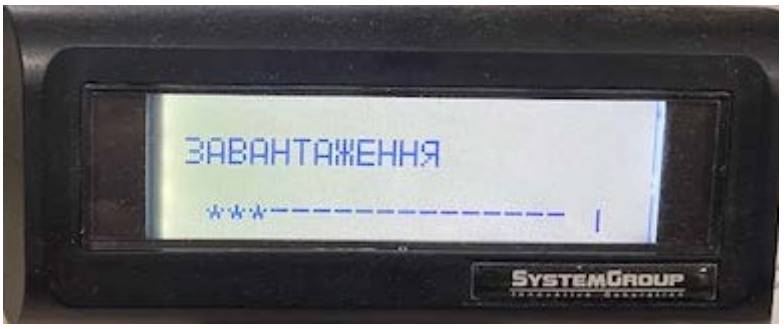
На малюнку 15. Можна ознайомитись у який роз’єм має бути підключений провід.

(Малюнок 15.)

Після того як перевірили та поправили, необхідно перезайти в програму, та завершити дію яку було потрібно.

3.2.2. Касовий апарат завис і не завантажився.

Про це можна дізнатись по повідомленню на **«ЕКРАНІ ПОКУПЦЯ»** малюнок 16. Він буде писати **«ЗАВАНТАЖЕННЯ»**



(Малюнок 16.)

В такому випадку необхідно виключити касовий апарат з розетки та включити і дочекатись коли на **«ЕКРАНІ ПОКУПЦЯ»** буде писати як на малюнку 17.

(Малюнок 17.)

Після цього необхідно перезайти в програму, та завершити дію яку було потрібно.

3.2.3. Є проблема з роз’ємом USB підключення на комп’ютері.

В такому разі, необхідно спробувати переключити провід USB як на малюнку 14. В інший вільний роз'єм комп'ютера. За звичай підключення або відключення пристроїв від комп’ютера супроводжуються звуковим сигналом.

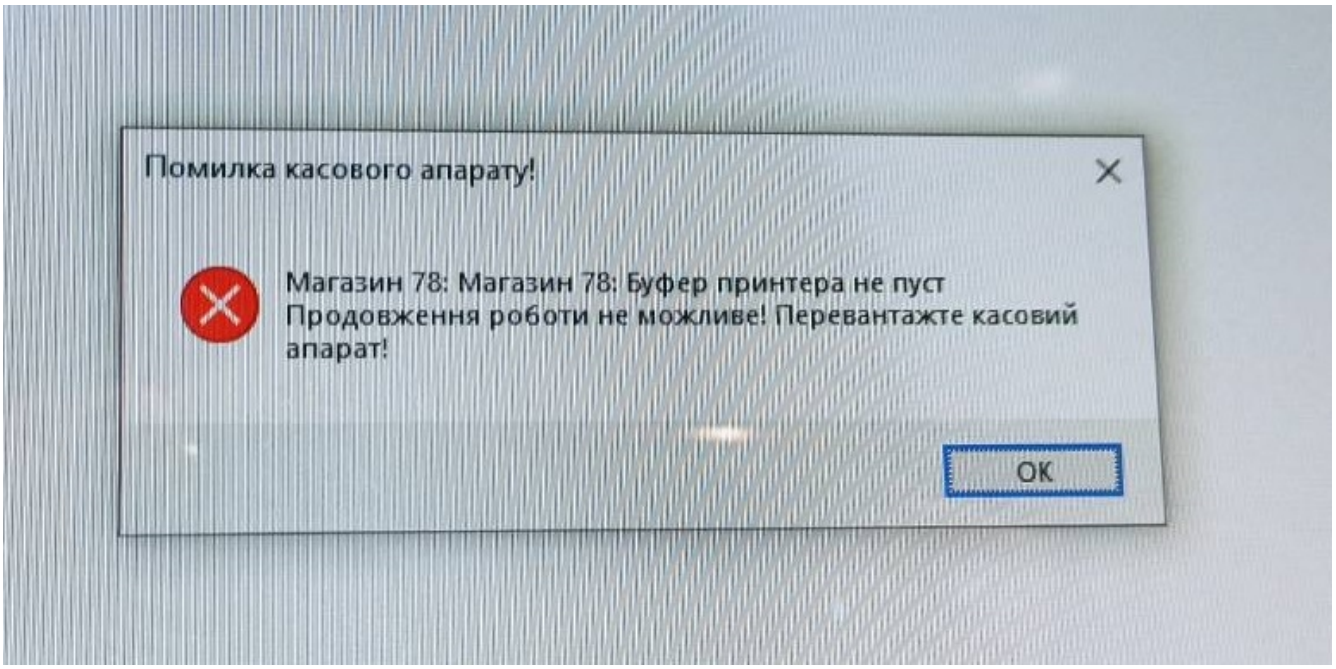
Після того як поміняли роз'єм необхідно перезайти в програму, та завершити дію яку було потрібно.

У випадку якщо і ці дії не допомогли необхідно подзвонити вашому ***«Менеджеру»*** або ***«в відділ тех. підтримки»*** та повідомити про поломку.

3.3. Помилка додавання товара в касовий апарат.

Ця помилка виникає так само коли комп’ютер та програма втрачає зв’язок з касовим апаратом. Вирішенням є перезавантаженням касового апарату *(виключити та включити касовий апарат)* та перезайти в програму. **Після того як перезайшли в програму**, **дуже важливо** вибрати чек на якому це сталось з ***«списку чеків»,*** саме з відти не звертаючи увагу що програма запустилась та на екрані вже відкритий цей чек. **Якщо не вибрати чек з списку тоді програма дасть помилку про не збігання суми «0.00»**

3.4. Буфер принтера не пуст. (Малюнок 18.)



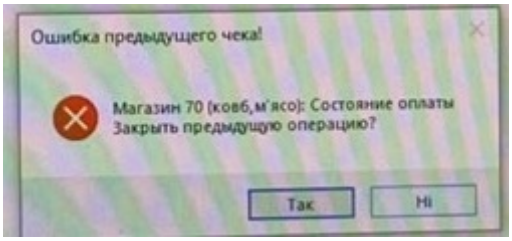
(Малюнок 18.)

Виникає в декілька випадках:

- У провайдера який надає інтернет зв’язок виник невеличкий збій, що призвело до непомітного розриву зв’язку на долі секунди.
- В момент друку чеку десь зачепилась касова стрічка в касовому апараті.
- Є проблема самого касового апарата (заводський дефект).

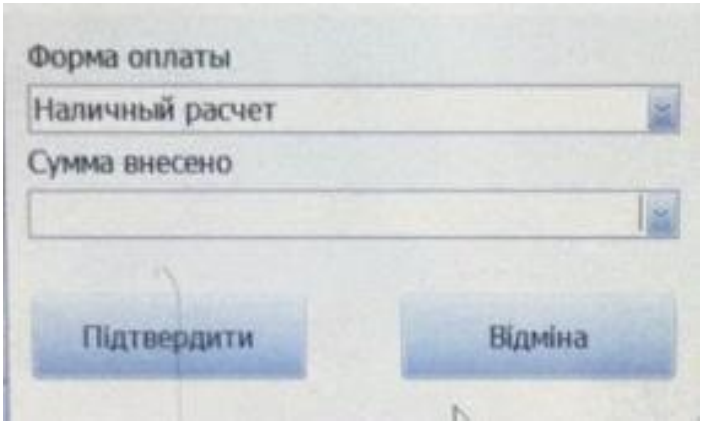
3.4.1. У провайдера який надає інтернет зв’язок виник невеличкий збій.

В такому випадку натискаємо кнопку «**ОК**» як на малюнку 18. Після цього програма виведе повідомлення про **«закриття попередньої операції»** як на малюнку 19., натискаємо «**ТАК**».



(Малюнок 19.)

Після підтвердження програма виведе наступне повідомлення «**Підтвердження форми оплати**» як на малюнку 20.



(Малюнок 20.)

Натискаємо кнопку «ПІДТВЕРДИТИ» (при цьому нічого не вводимо), має роздрукуватися чек.

Як що чек не вийшов і програма знову виводить повідомлення про «**Закриття попередньої операції**», необхідно зв'язатись з **тех. підтримкою**.

3.4.2. В момент друку чеку десь зачепилась касова стрічка в касовому апараті.

В такому випадку необхідно відкрити касовий апарат, поправити рулон з касовою стрічкою та закрити касовий апарат. Після цього виконати дії які вказані в **пункті 3.4.1.**

3.4.3. Є проблема самого касового апарата (заводський дефект).

Це визначається з часом у випадку постійного виникнення цієї проблеми. Тоді відбувається заміна касового апарату.

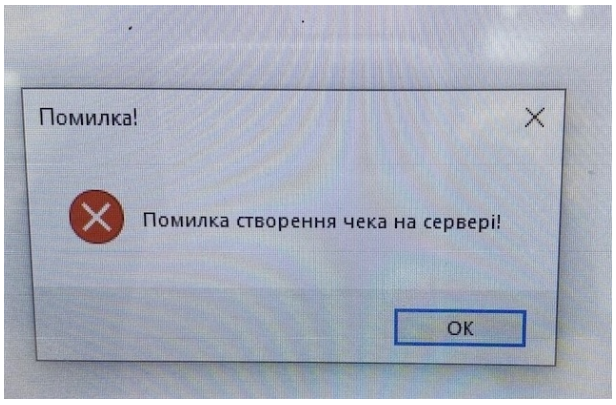
3.5. Помилка створення чека на сервері.

- Помилка створення чеку на сервері. (малюнок 21.)
- Не запускається програма замість неї виходить маленьке віконечко. (малюнок 22.)
- Помилка в програмі «An existing connection was forcible closed by the remote host». (малюнок 23.)
- Помилка 1 прийому відповіді. (малюнок 24.)
- При запуску програми вона довго думала а коли запустилась все сіре та з всього меню є тільки **«СЕРВІС».** (малюнок 25.)

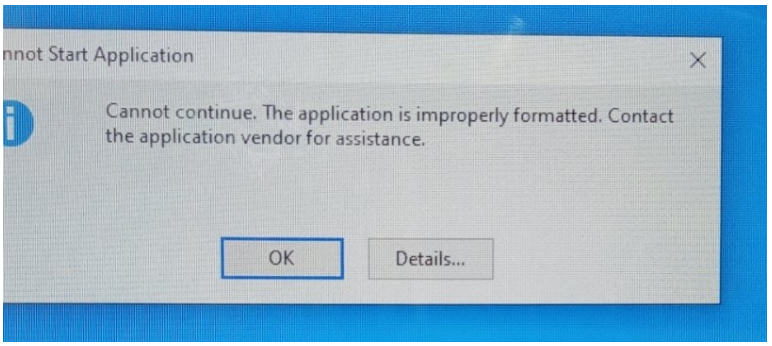
Всі ці помилки пов'язані з відсутністю інтернет зв'язку або зависло підключення на роутері **(як виглядає роутер малюнок 26., як виглядає USB модем малюнок 27.)**.

В такому випадку необхідно:

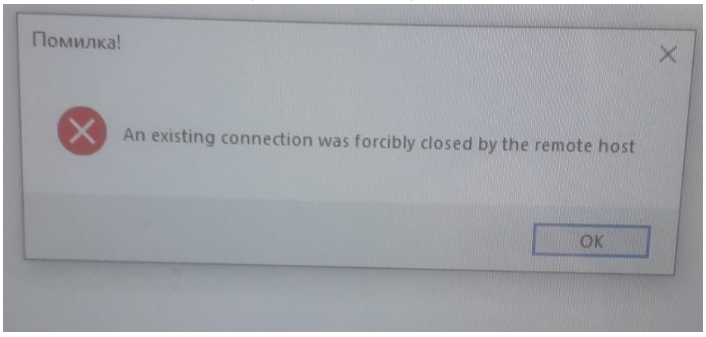
- Перезавантажити роутер, виключивши його з разетки та включити. Почекати 4-5 хвилини та спробувати зайти в програму. Як що все одно не запрацювало підключити **USB модем** до роутера з боку, почекати 4-5 хвилини, та знову перезайти в програму.
- Як що проблема надалі не вирішена передзвонити **Менеджеру** або в **тех. підтримку** і повідомити про відсутність інтернет зв'язку. Та чекати на наступні вказівки.



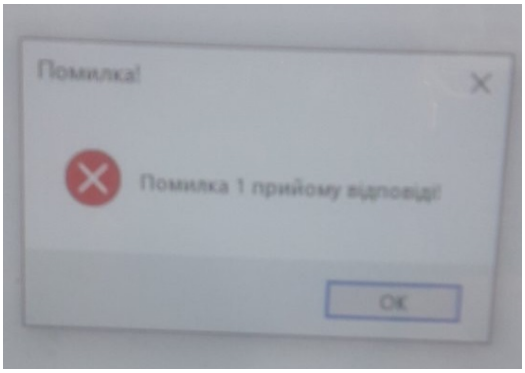
(Малюнок 21)



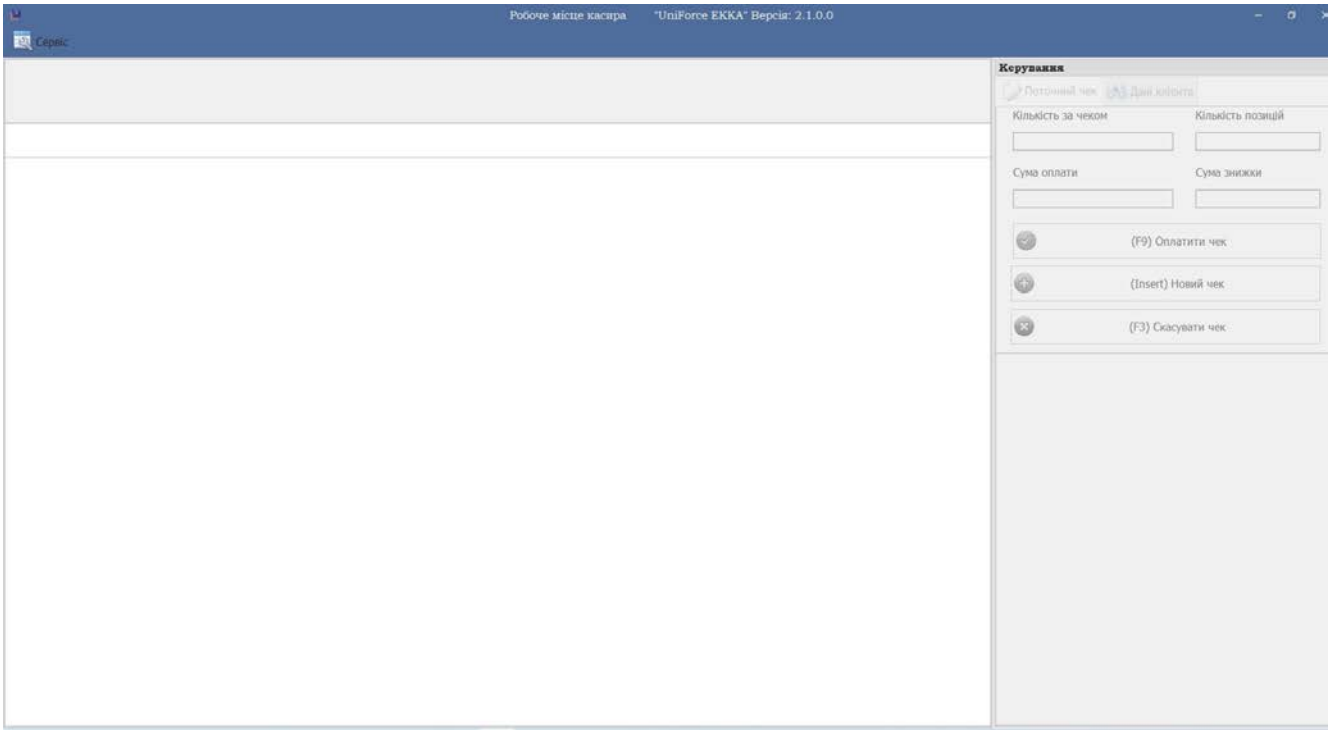
(Малюнок 22.)



(Малюнок 23.)



(Малюнок 24.)

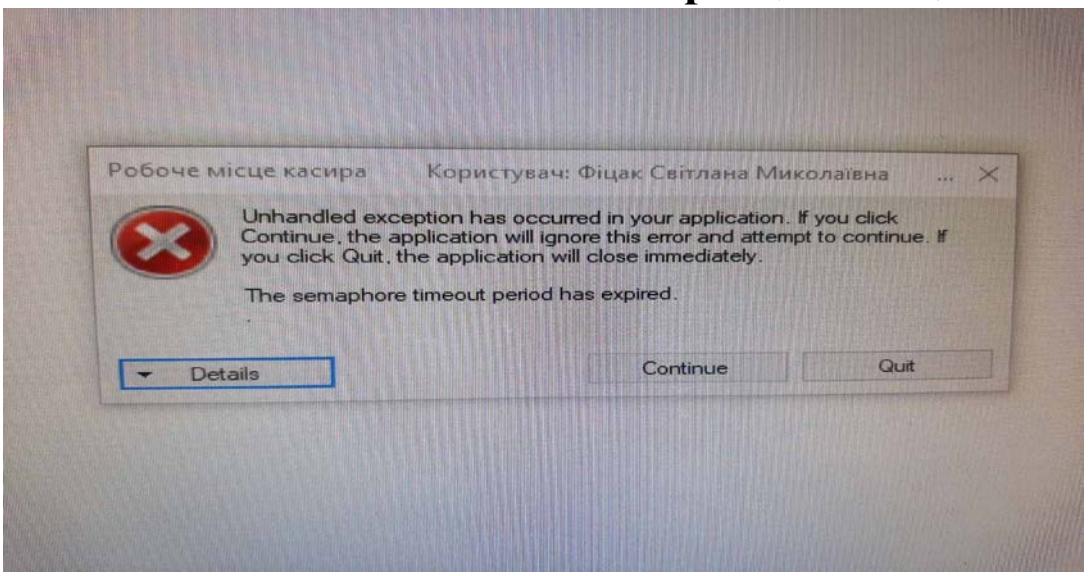


(Малюнок 25.)

(Малюнок 26.)

(Малюнок 27.)

3.6. Помилка «Робочого місця касира» (малюнок. 28)



(Малюнок 28)

В такому випадку необхідно натиснути кнопку **«Continue»** та перезавантажити комп’ютер. Якщо помилка виникає далі або періодично виникає, зв’язатись з **менеджером** або **тех. підтримкою.**

3.7. З банківського терміналу вийшов чек а з касового апарата ні.

Таке відбувається в різних випадках:

- В момент оплати пропав на мить зв’язок з інтернетом (на терміналі вийшов чек оплачено, а з касового апарата ні).
- Операція була відхилена банком. (відміна)
- Брак коштів на рахунку клієнта.
- Проблема зв’язку термінала з банком і операція анульована.

3.7.1. В момент оплати пропав на мить зв’язок з інтернетом (на терміналі вийшов чек оплачено, а з касового апарата ні).

В такому випадку, необхідно впевнитись що чек дійсно оплачений (на чеку з терміналу), та є зв’язок інтернет і програма працює. Для цього необхідно закрити вікно повідомлення роботи з терміналом на хрестик. Відкрити **список чеків**, перейти на попередній чек і знову повернутись до старого чеку якій необхідно оплатити, натиснути кнопку оплатити, вибрати спосіб оплати **«БАНК»**, в вести останні 4 цифри банківської карти (так само є на чеку з терміналу де пише **Мастер кард** багато XXXXXXX та вкінці 4 цифри) натиснути оплатити знизу. Цей спосіб не використовує банківській термінал, а лишень формально проводить чек в програмі і касовому апараті, що оплата пройшла по карті.

3.7.2. Операція була відхилина банком. (відміна)

В цьому випадку треба переглянути чек з терміналу, та як що пише відміна або скасовано, повторити оплату на вид оплати **КАРТА ЧЕРЕЗ ТЕРМІНАЛ**.

3.7.3. Брак коштів на рахунку клієнта.

Переглянути чек на терміналі, повідомити клієнту що в нього бракує коштів. Та дочекатись відповіді клієнта про спосіб оплати надалі.

3.7.4. Чек Анульовано, проблема зв’язку термінала з банком.

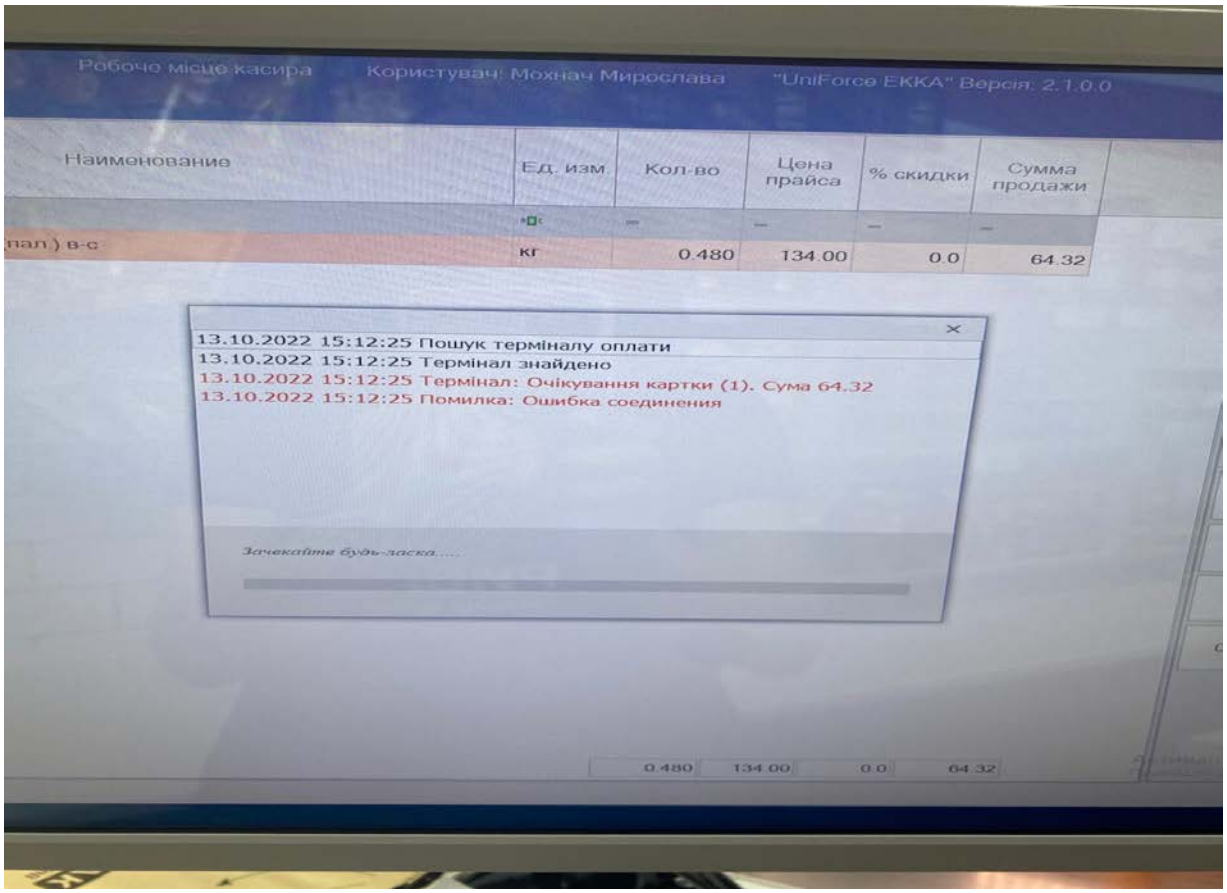
Буває випадок коли виходить чек анульовано, та у клієнта ніби зняло гроші. Гроші в таких випадка повертаються на протязі 15-20 хвилин автоматично банком. Це відбувається при перебоях у зв’язку термінала з банком та коли пошкоджений провід USB з комп'ютером. У випадку з зв'язком то необхідно повторити спробу, або змінити вид оплати за бажанням клієнта. У випадку з пошкодженням проводу USB то дзвониться на гарячу лінію банка та робиться заявка на заміну проводу.

3.8. В програмі зникли якісь колонки або елементи вікон.

- Пропали поля Штрих кодів, Артикул, Списки чеків та інше.

В такому випадку в програмі є можливість повернути все на стандартні налаштування. Заходимо в **«СЕРВІС» -** та натискаємо на кнопка **Скинути налаштування вікон. Після чого необхідно перезайти в програму.** Тоді програма прийме початковий вигляд.

3.9. Помилка з’єднання з терміналом. (малюнок 29)



(Малюнок 29.)

Ця проблема пов’язана з пошкодженим проводом USB який з’єднує банківський термінал з комп’ютером. В такому випадку необхідно дзвонити в банк **на гарячу лінію (тел. 0800500030)** та замовити заміну USB провода.