

Описание ошибок, возникающих при работе кассира в школьных столовых

Если терминал не выключался или пропало интернет-соединение и не прошла автоматическая синхронизация (рис.1). Продажи на терминале можно совершать, даже при отсутствии связи.

Перезагрузите терминал, если после перезагрузки ошибка повторилась, обратиться к системному администратору или в службу тех.поддержки

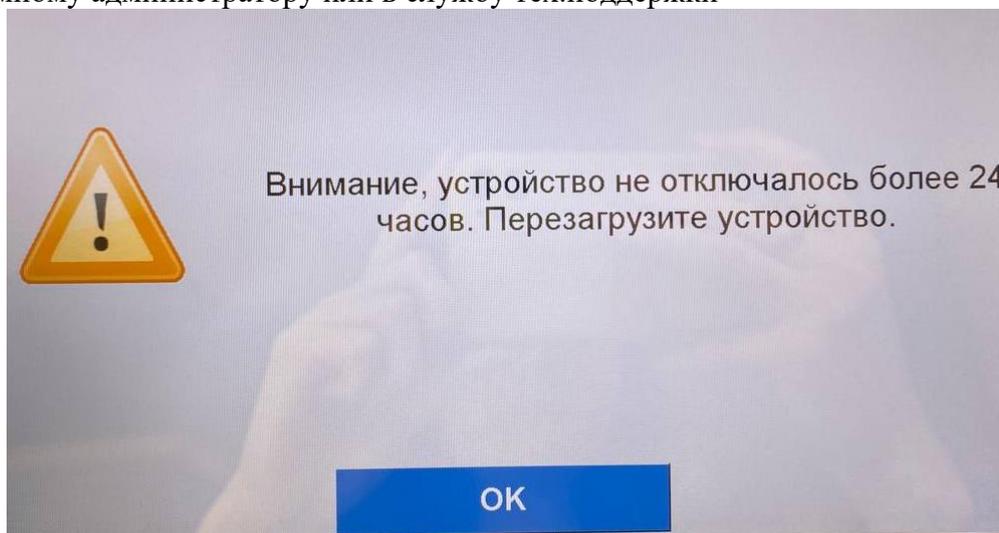


рис.1

Если при обновлении баланса пользователя (рис.2), проверить наличие связи, обратиться к системному администратору или в службу тех.поддержки

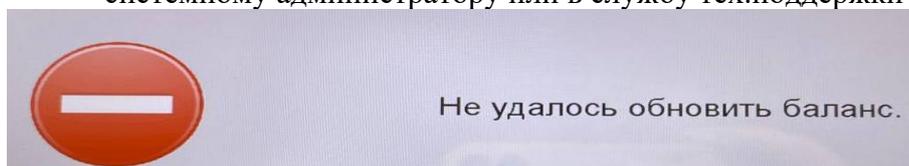


рис.2

Не удастся отправить продажи с терминала на сервер.(рис.3) Проверить наличие связи, обратиться в службу тех. поддержки. **Продажи не пропадут с терминала.**

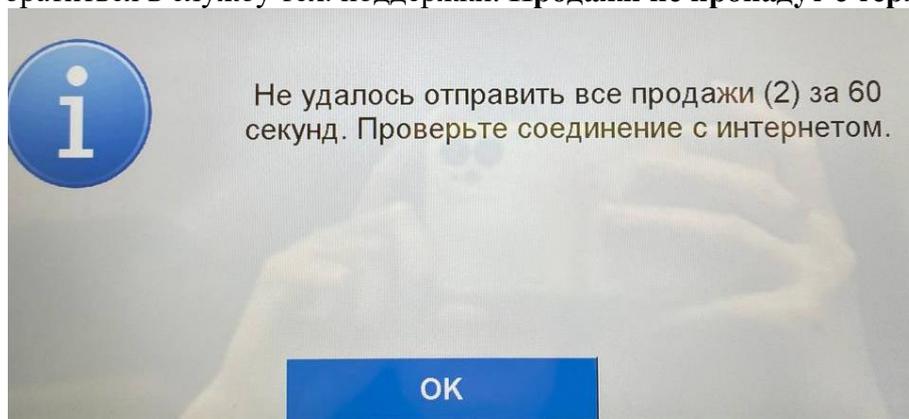


рис.3

Карта не занесена в базу, либо не активна.(рис.4). Сделать Отчет\баланс\меню, если ошибка повторилась, обратиться в службу тех.поддержки

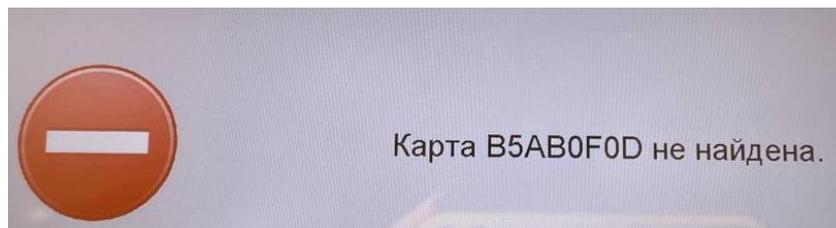


рис.4

Проверить наличие связи, обратиться к системному администратору или в службу тех.поддержки

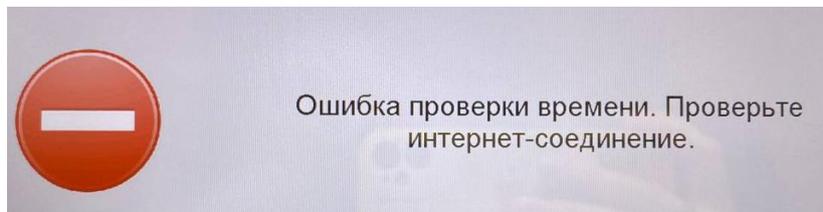


рис.5

Сообщения в конфигурации.

Смотреть лог-файлы ошибок, перезагрузить устройство и попробовать снова.(рис.1)

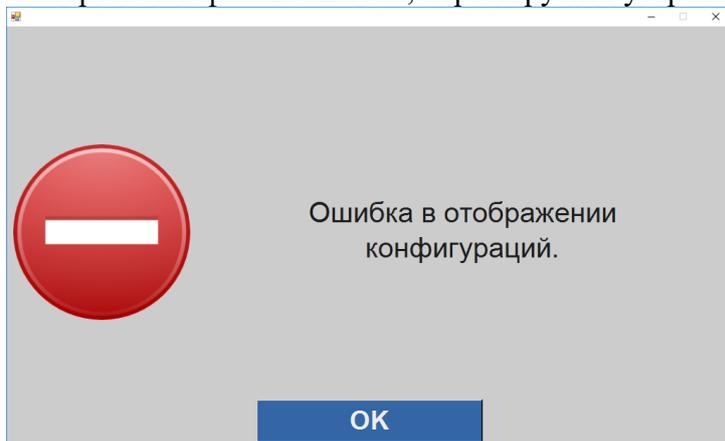


рис.1

Сообщения при продаже

У пользователя установлен лимит на продажи по безналичному расчету. Уточните информацию на сайте, сделайте синхронизацию и повторите продажу.(рис.2)

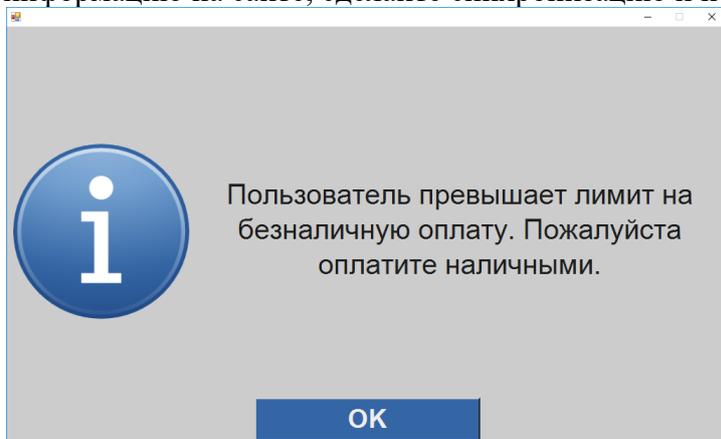


рис.2

Проверьте карту на сайте, чтобы она была привязана к пользователю.(Рис.3)
Сделайте синхронизацию, чтобы обновить данные, если на сайте что-то изменилось.

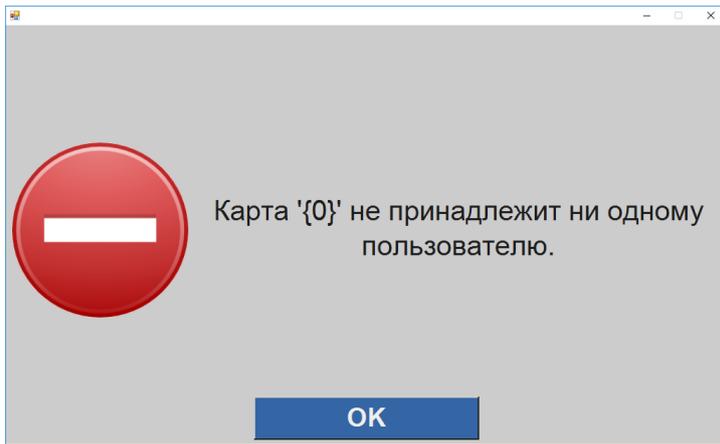


рис.3

Нельзя сделать возврат продуктов у которых есть тип OperationId == 8.(рис.4)

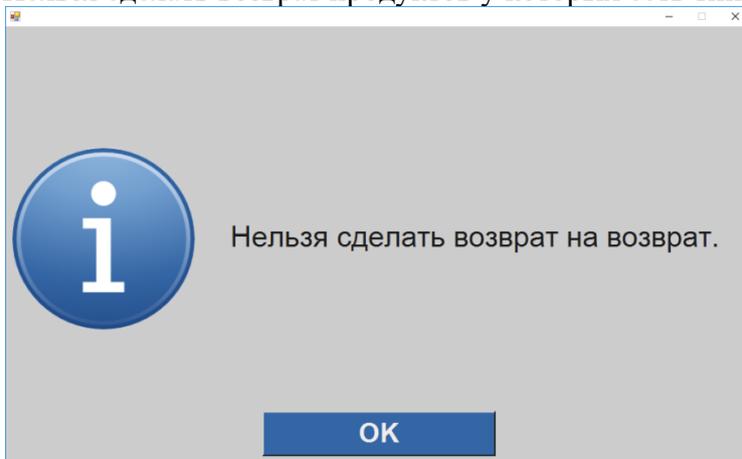


рис.4

Проверьте номер продажи на чеке.(рис.5)

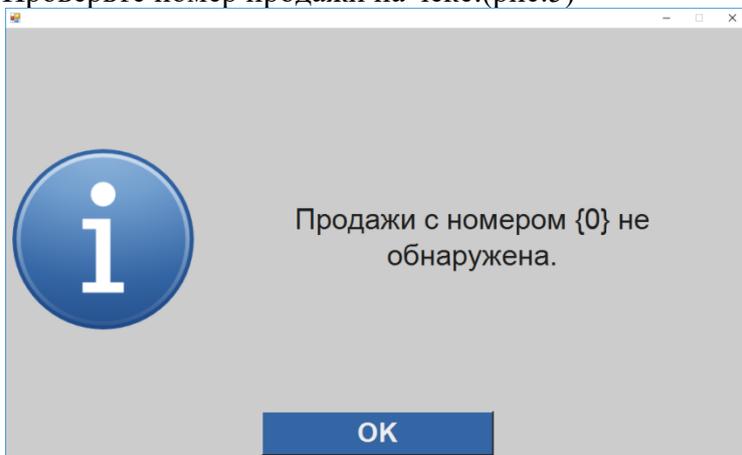


рис.5

Проверьте на сайте, чтобы ваш штрих-код совпадал с тем, который на товаре. Если было обновление штрих-кодов, то сделайте синхронизацию.(рис.6)

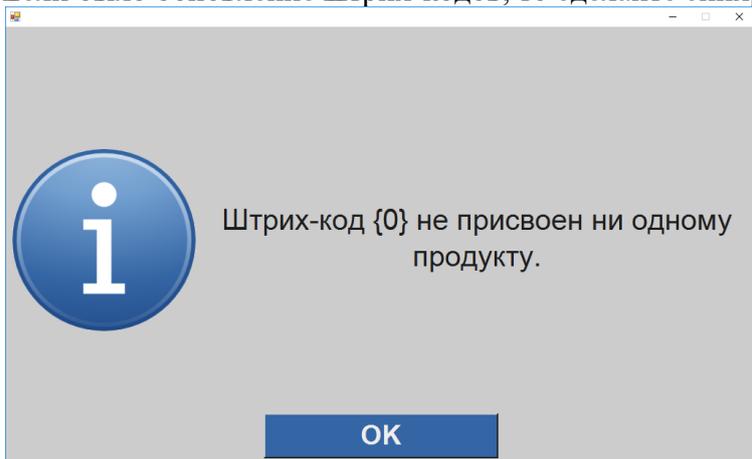


рис.6

Проверьте правильного ли пользователя вы выбрали.(рис.7)

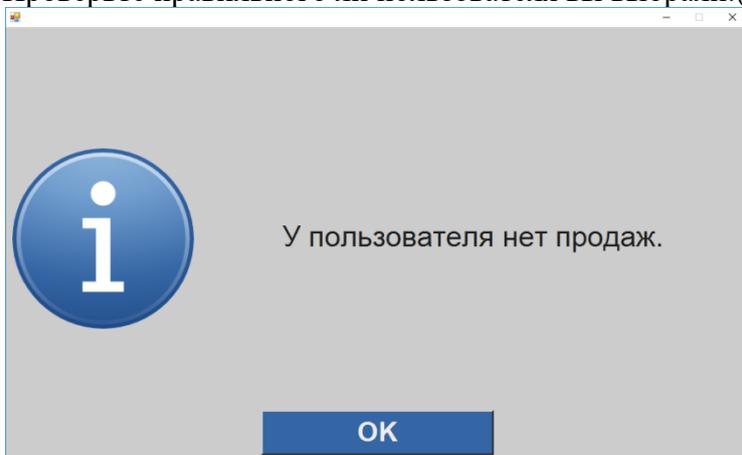


рис.7

Сообщения при регистрации кассира

Карта не найдена. Карты нет в базе. Необходимо ее зарегистрировать. (рис.8)

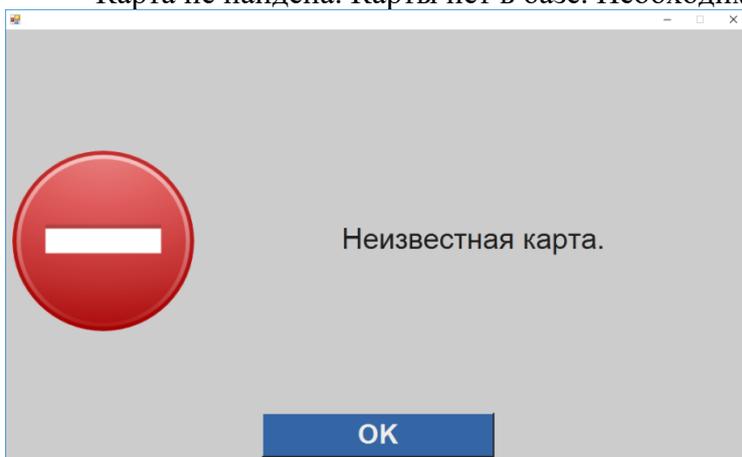


рис.8

Карта не активна. Необходимо активировать. (рис.9)

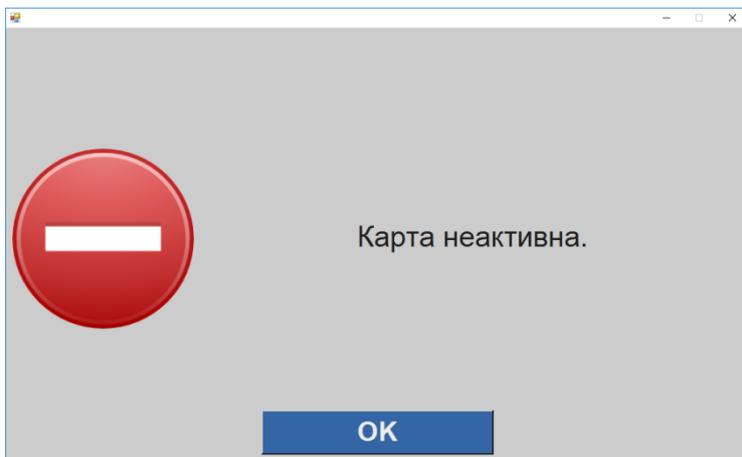


рис.9

Другая ошибка, прислать лог-файлы на проверку. (рис.10)

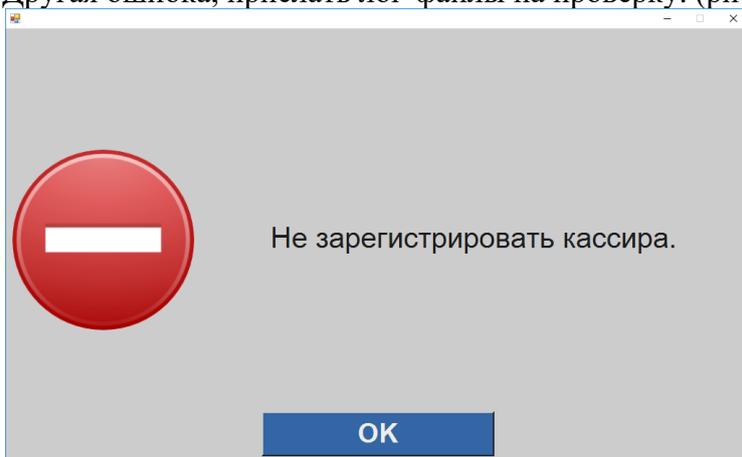


рис.10

Сообщения в дизайнера

Необходимо прислать лог-файлы, ошибка трассируется туда.(рис.11)

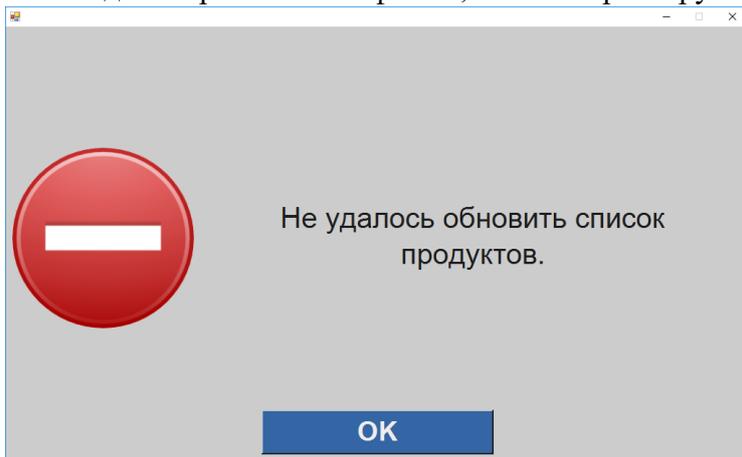


рис.11

Проверить, вставлен ли считыватель и правильно ли он работает, перезагрузить устройство. (рис.12)

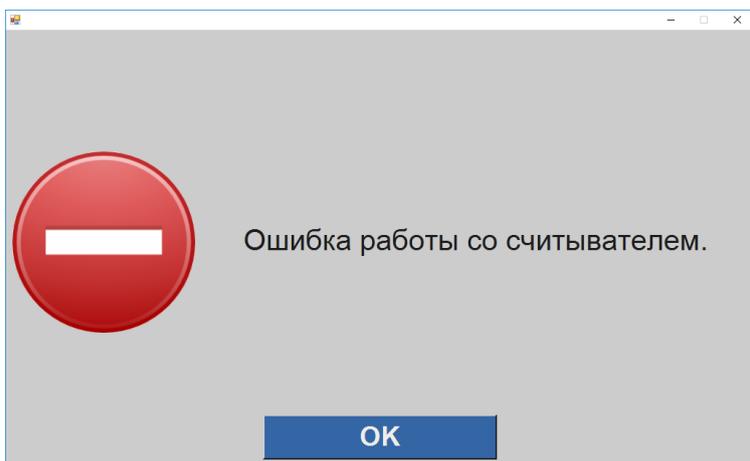


рис.12

Проверить соединение с интернет, если есть, то послать файл конфигурации и проверить, правильно ли выгружаются данные, установлены ли таймауты.(рис.13 и 14)

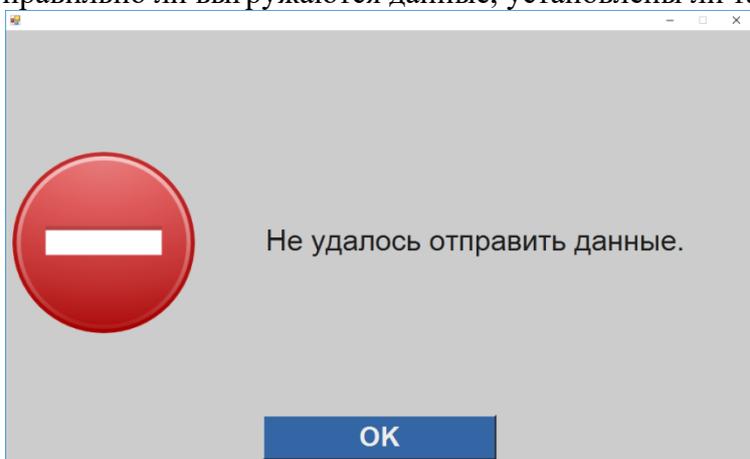


рис.13

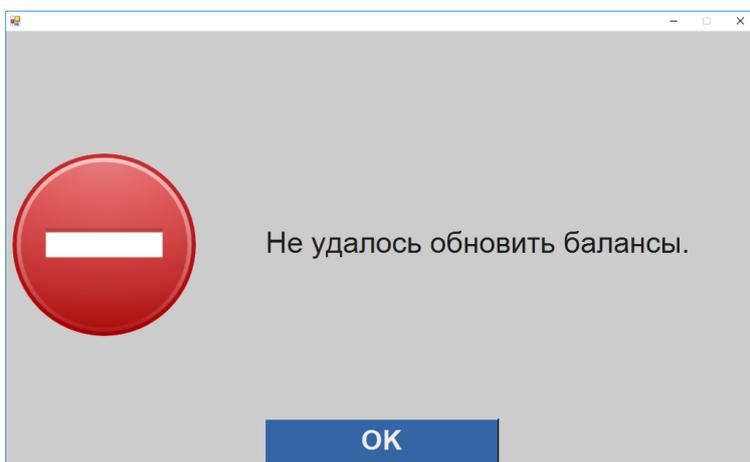


рис.14

Сообщения при работе с картами

Карта не в том режиме, на карте нет суида, на карте неверный ключ, в настройках неверный ключ. (рис.15)

Считыватель старого формата (UEM Mifare RFID v.4 и ниже), карта другого формата.

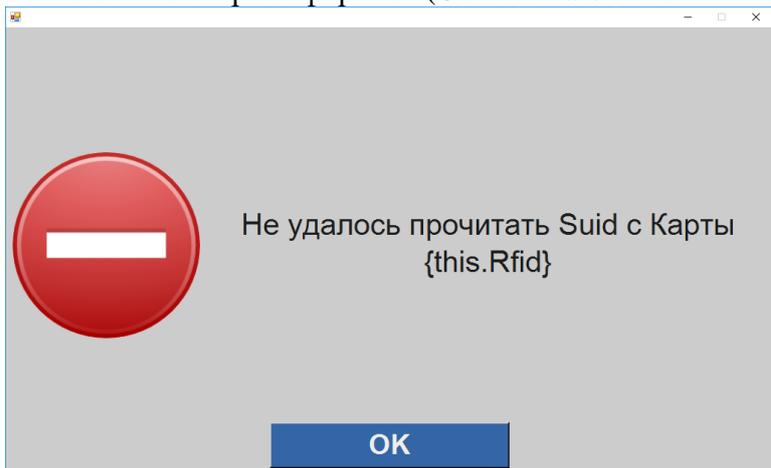


рис.15

Проверить соединение с интернет, таймауты. (рис.16)

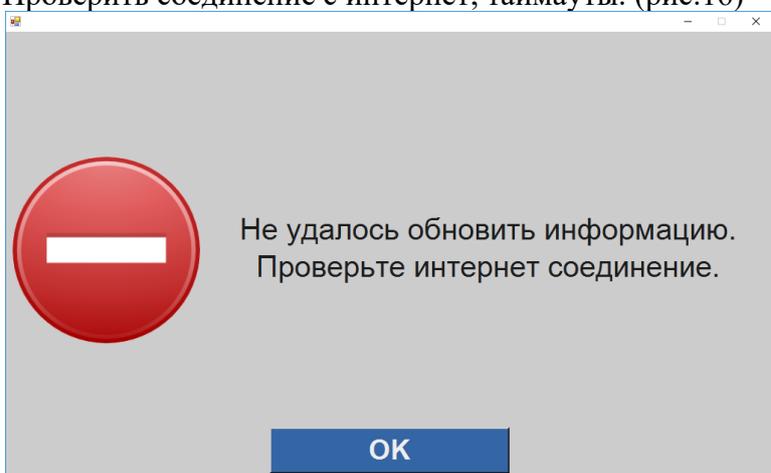


рис.16

Поднесена заблокированная карта. Необходимо разблокировать по обращению в службу тех.поддержки. (рис.17).

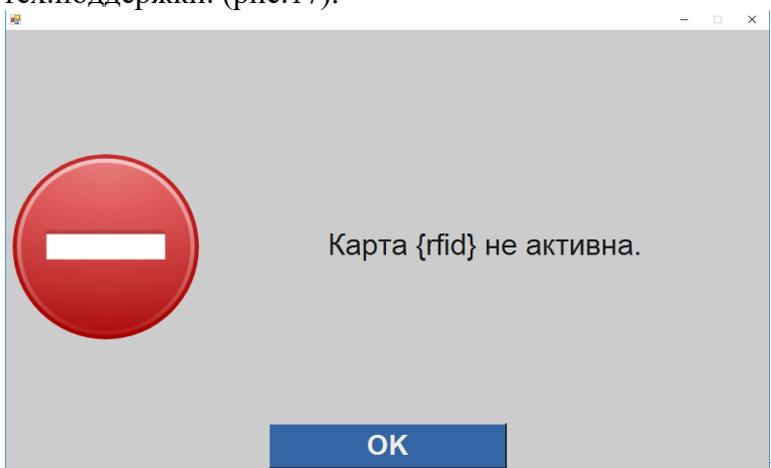


рис.17

Необходимо обновить информацию с сервера. Если не удалось обновить, необходимо обратиться в службу тех.поддержки. (рис.18)

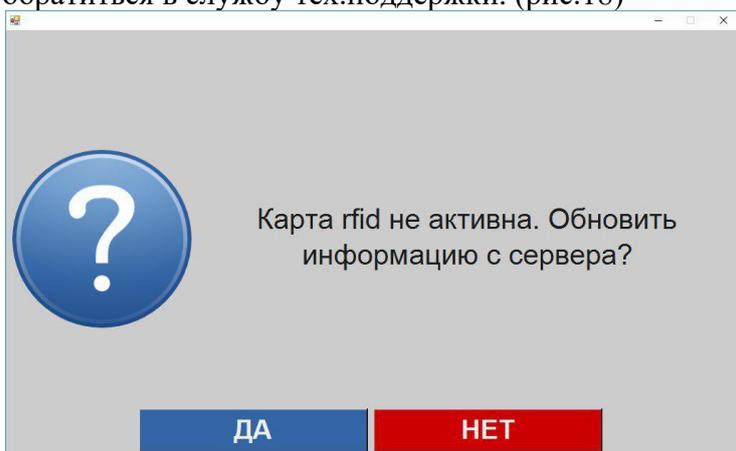


рис.18

Карта в режиме "Ожидание". Нужно активировать карту, нажав кнопку "Да". Если не удалось активировать, необходимо обратиться в службу тех.поддержки. (рис.19)



рис.19

Сообщения при работе со считывателем

Сообщение появляется до нажатия кнопки "Чек" или в момент самой продажи. Проблема - Считыватель отключен. Необходимо вставить провод считывателя в терминал, и после этого нажать кнопку "Да", после «отмена» и снова нажать «Чек»(рис.20)

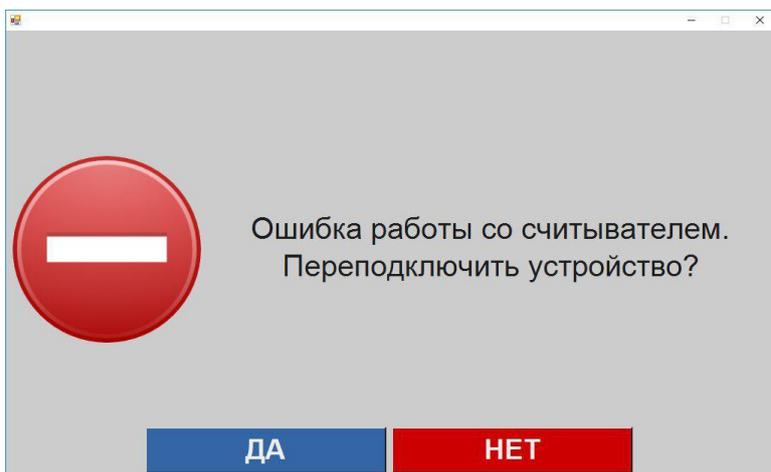


рис.20

Не удалось переподключить считыватель, перезагрузить устройство, если не получилось - вызвать специалиста. (рис.21)

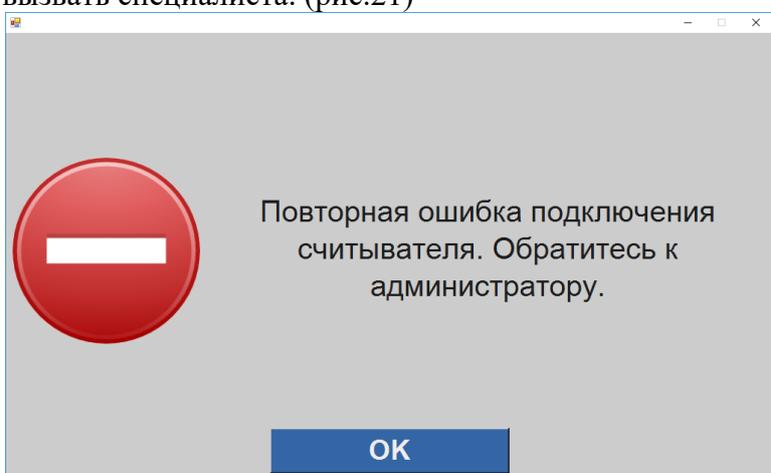


рис.21

Сообщения в меню «Фискальный регистратор»

Уточняйте функции у технического специалиста.
Надо знать название и тип фискального регистратора.(рис.22)

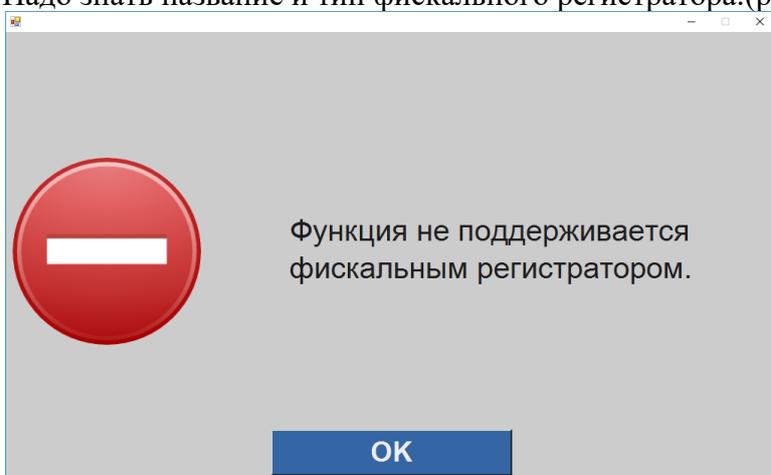


рис.22

Неверный уровень доступа или пароль для функций штриха. Проверить права доступа пользователя и уточнить пароль. (рис.23)

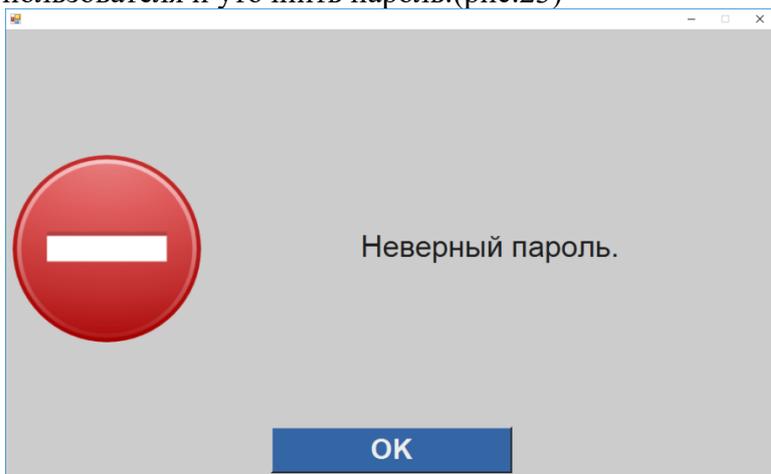


рис.23

Сообщения в версии «кафе»

Неверный формат штрих-кода, проверить штрих-код, набранный в диалоговом окне. (рис.24)

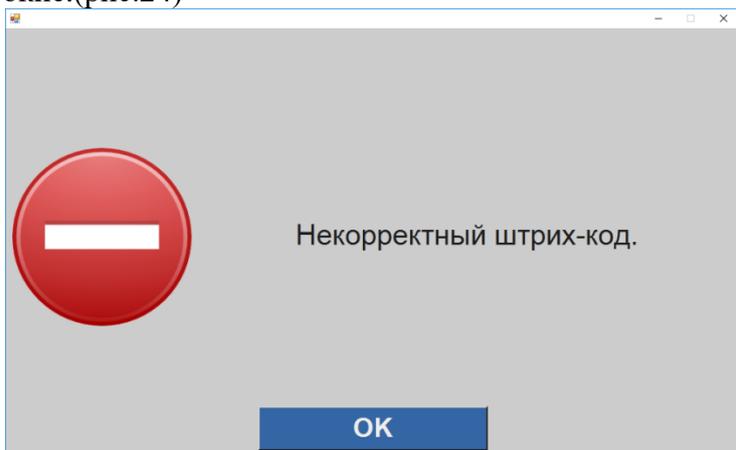


рис.24

Возникает, когда пытаетесь снять отчет по кафе и есть незакрытые чеки. Проверить, не осталось ли незакрытых чеков на столах и закрыть их. (рис.25)

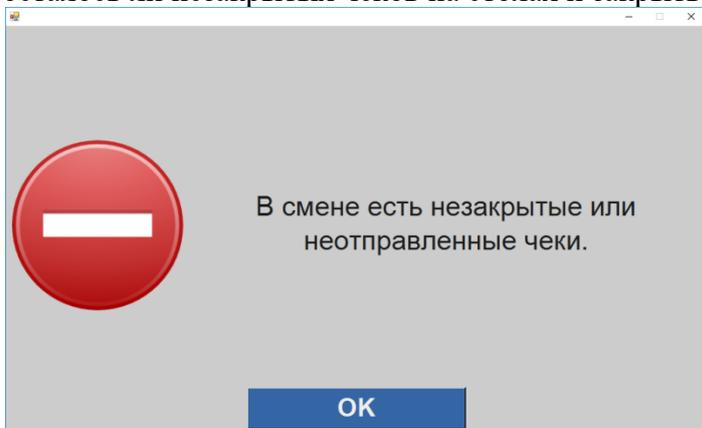
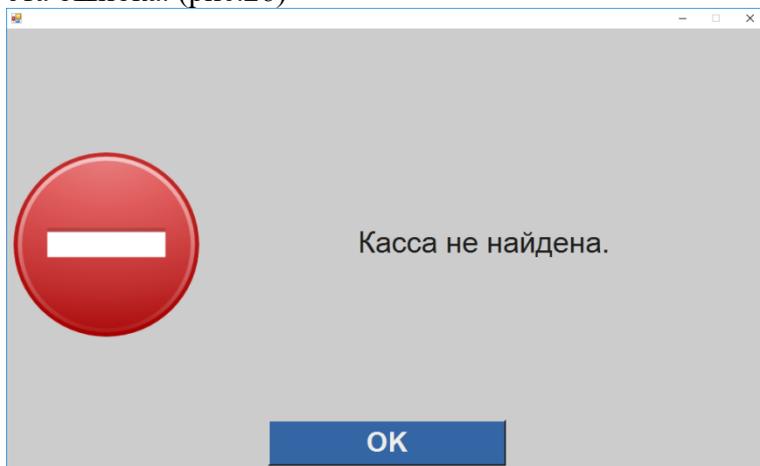


рис.25

Сообщения при поиске кассы

Работает только поиск касс по COM-порту! Если касса не найдена. Нужны лог-файлы, проверить вставлено ли устройство, перезагрузить и то и то, уточнить, работало ли ранее. Проверить настройки конфигурации. Уточнить что делали, прежде чем стала появляться эта ошибка. (рис.26)



(рис.26)

Сообщения при просмотре заявок

Проверить связь с интернет. (рис.27)

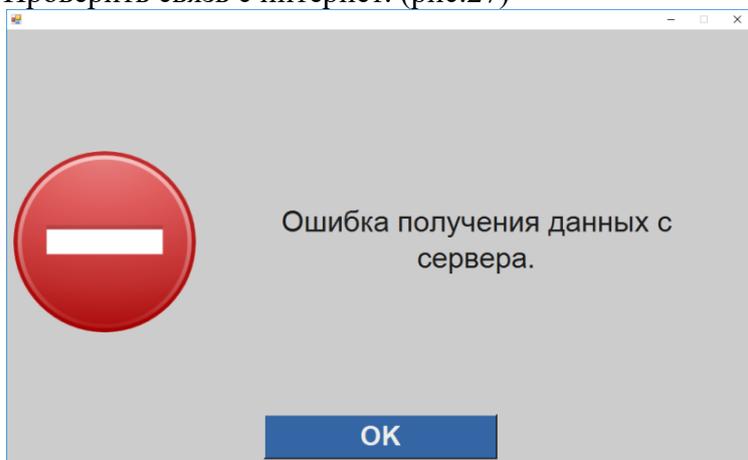
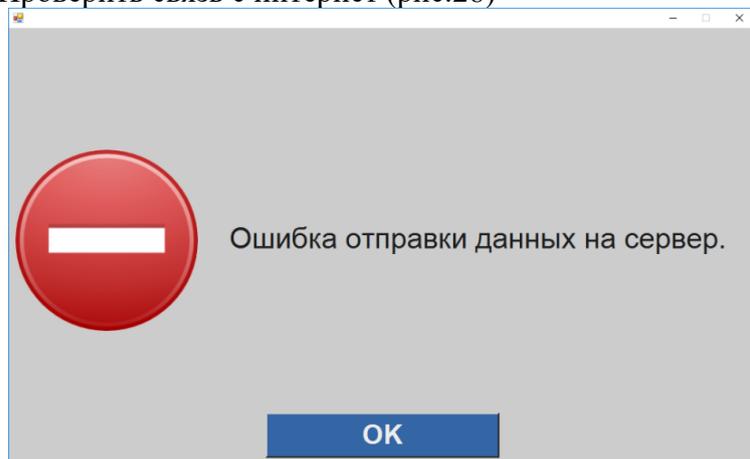


рис.27

Проверить связь с интернет (рис.28)



(рис.28)

Сообщения при синхронизации

Проверить соединение с интернет. Проверить лог-файлы (ошибка трассируется), и чтобы в цене продукта не было ',', чтобы были верные баркоды и прочее. (рис.29)

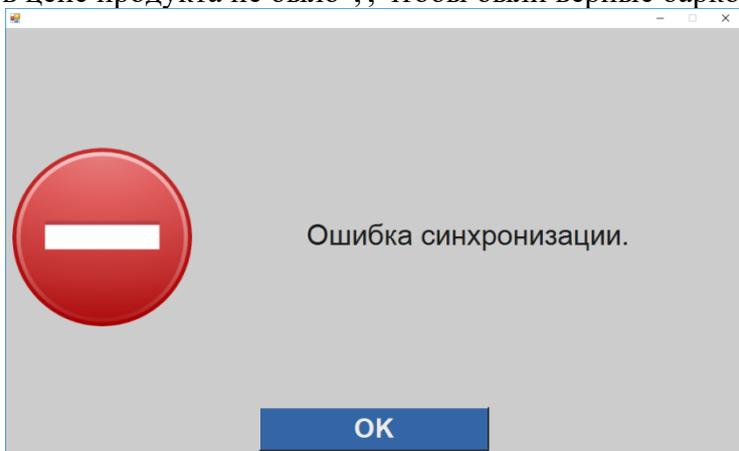


рис.29

Сообщения при возврате продаж

Нельзя вернуть больше, чем куплено, и меньше, чем 0. (рис.30)

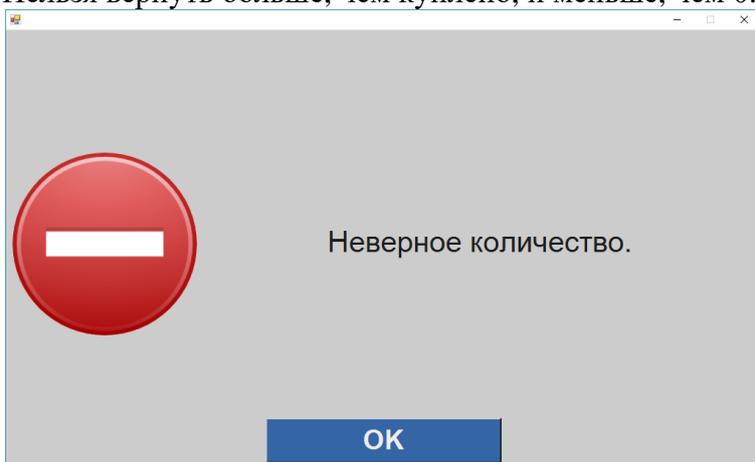


рис.30

Неверный пароль на выход из системы. Поставьте текущую дату, уточните, еще раз пароль на выход. (рис.31)

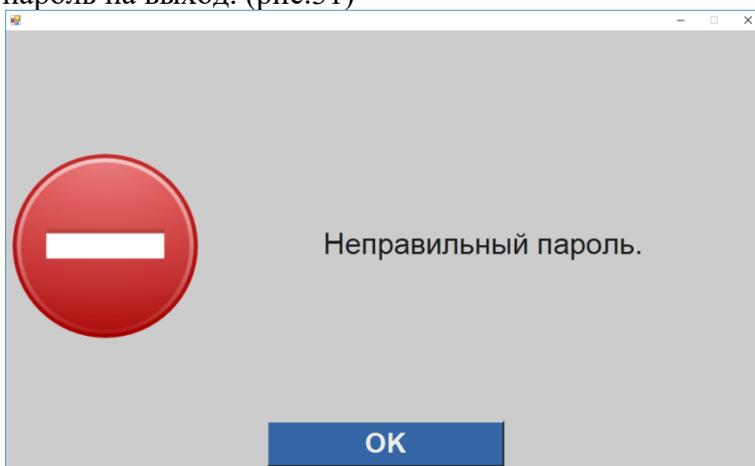


рис.31

ДОПОЛНИТЕЛЬНО

При запуске программы Ошибка валидации, не удастся расшифровать пароль в данной связке. Требуется перезагрузка устройства.

Удалить файл Credentials и заново поставить config.xml (рис.32)

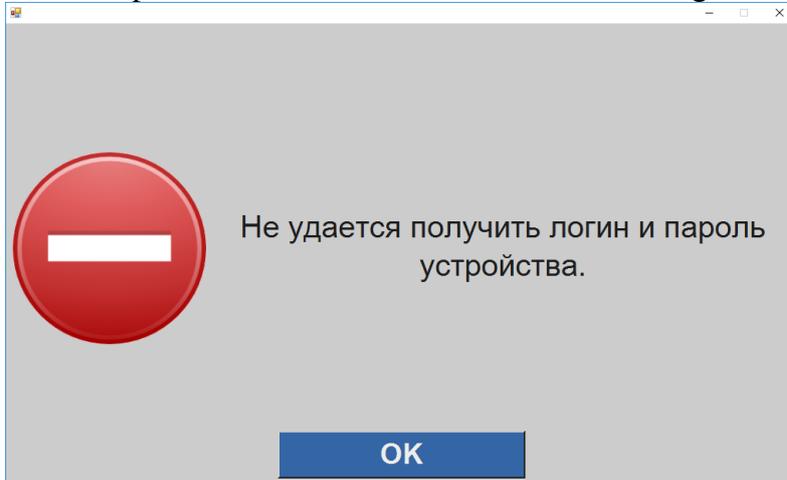


рис.32

При запуске программы Ошибка инициализации оборудования. проверить названия в файле конфигурации, проверить доступ к устройствам, убедиться, что правильно подключена связка транспорт - девайс. Собрать лог-файлы, проверить устройство отдельно (Если есть такая возможность). (рис.33)

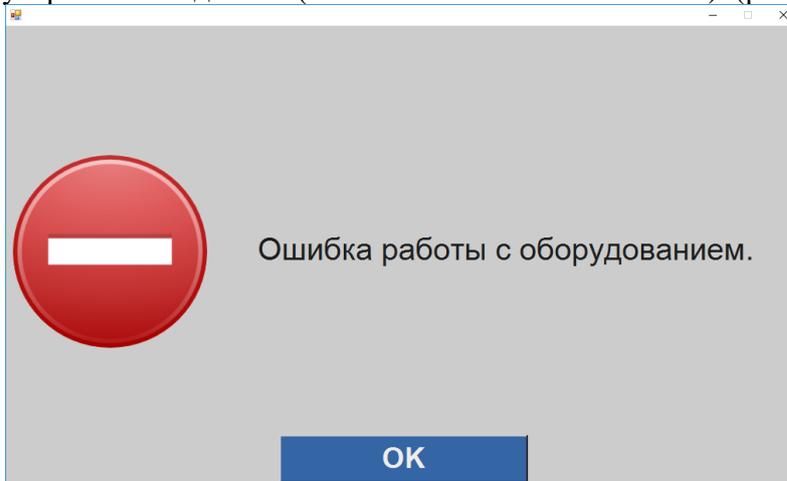


рис.33

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

***обратиться в службу тех.поддержки можно по рабочим дням с 09.00 до 17.00 через Telegram <https://t.me/joinchat/pOGHJzitBfs0Nzdi>, либо по тел.: +7(812)334-93-84

Среднее время ответа в группе тех.поддержки Telegram - 1 час