
Quick Problem Fix Card

Hieronder vind je een aantal instructies van de meest voorkomende problemen die je zelf kan uitvoeren. Heb je onderstaande handelingen uitgevoerd, maar is het probleem nog niet opgelost? Neem dan contact op met onze servicedesk.

1. ATOS model Yomani

Probleem: Betaalterminal verwerkt geen transacties.

Druk op de reset-knop aan de achterkant van de betaalterminal om de betaalterminal opnieuw op te starten. Het is ook mogelijk om de kabel los te maken, 5 seconden te wachten en de kabel weer aan te sluiten (zie rode pijl op de afbeelding). De betaalterminal zal nu opnieuw opstarten.

Let op: er moeten 3 kabels aangesloten zijn. De platte kabel moet in ECR! Het herstarten kan een aantal minuten duren. Zodra de melding "Kassa buiten werking" in het display verschijnt, is de betaalterminal opnieuw gestart.

Probleem: Time-out of 5010 melding.

Controleer eerst de bekabeling van de betaalterminal. Het oranje lampje moet constant branden en het groene lampje moet knipperen. Kijk vervolgens of de betaalterminal de opdracht geeft om met de server te communiceren. Dit kan op twee verschillende manieren (afhankelijk van het type). Druk onderstaande toetsen in:

- **Correctie, F1, F2, F3, Stop**
(F1 F2 F3 zijn de kleine toetsen onder het display) Of
- **Correctie, OK, Stop, Correctie, OK**

Nu zou de betaalterminal weer moeten communiceren met de server. Krijg je een foutmelding? Neem dan contact op met je eigen ICT afdeling.

2. Probleem:

Bonprinter doet het niet of geeft foutmelding bij het printen.

Er moet altijd een groen of blauw lampje branden op de bonprinter. Brand er een rood lampje? Dan is het een foutmelding. Zet dan de bonprinter uit, zodat de lampjes niet meer branden. Controleer of de bonrol er goed in zit en vervang deze eventueel. Zet de bonprinter vervolgens weer aan en start het kassaprogramma opnieuw op.

Let op: het is mogelijk dat je een andere bonprinter hebt dan op de afbeelding hiernaast. De invoer van de bonrol is echter precies hetzelfde. Komen er blanco bonnen uit de printer? Dan draai je de rol in de printer om. Komen er geen bonnen uit na een transactie? Druk dan op de toets 'Bon aan/uit' op de kassa.



Afbeelding 1



Afbeelding 2



3. Probleem: Kassalade gaat niet open.

De kassalade is door middel van een kabel aangesloten op de bonprinter. Er moeten in totaal 3 kabels aangesloten zijn op de printer, namelijk de voedingskabel, de kabel naar de kassa en de kabel naar de kassalade. Bekijk of de kabel op de juiste manier in zowel de printer als kassalade zit. Staat de printer aan? Controleer dan of de kassalade is gekoppeld aan de bediende die wordt gebruikt.

4. Probleem: Barcode scanner doet niets.

Probeer de scanner te resetten. Hoe doe je dit? Koppel eerst met behulp van een paperclip de kabel los van de scanner (zie afbeelding 3). De kabel zit in het handvat van de scanner. Controleer vervolgens of deze schoon is en of er niks is gebroken. Steek dan de kabel weer terug in de scanner totdat je een 'klik' hoort. De scanner is nu gereset. Controleer ten slotte of de scanner het weer doet door een product te scannen.



Afbeelding 3

5. Probleem: Kassa reageert niet – Kassa herstarten

- Kassa met toetsenbord aan rechterkant:

Aan de linkerzijde van de kassa zit een klepje, waaronder 3 knoppen zitten. Houd de bovenste knop gedurende 3 seconden ingedrukt en laat dan los. De kassa zal nu afsluiten. Als de kassa volledig is afgesloten, is het beeld volledig zwart en kan je dezelfde knop weer 3 seconden indrukken en loslaten.

Let op: Als de kassa niet automatisch afsluit, houd dan de 'Aan/uit – knop' 15 seconden ingedrukt.

- QGK - Kassa (zonder toetsenbord aan de zijkant):

Rechtsonder van het scherm bij het blauwe lampje zit de 'Aan/uit knop'. Druk op deze knop om de kassa af te sluiten. Als de kassa volledig is afgesloten, is het beeld volledig zwart en kan je dezelfde knop weer indrukken om de kassa te herstarten.

6. Probleem: Op het toetsenbord verschijnt de tekst 'Artikel met vaste prijs #....'.

Als er een storing is geweest, kan het voorkomen dat je op het toetsenbord bij elke toets 'Artikel met vaste prijs #...' ziet staan. De oplossing van dit probleem is het initialiseren van de kassa.

| Dranken | Lunchkaart en Pastries | |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Artikel met vaste prijs # 12300 | Artikel met vaste prijs # 12304 | Artikel met vaste prijs # 12308 |
| Artikel met vaste prijs # 12301 | Artikel met vaste prijs # 12305 | Artikel met vaste prijs # 12309 |
| Artikel met vaste prijs # 12302 | Spa blauw | Nestea Green |
| Artikel met vaste prijs # 12303 | Artikel met vaste prijs # 12307 | Artikel met vaste prijs # 12311 |

Afbeelding 4

Contact

Heb je een andere vraag? Kijk dan op onze online helpdesk via help.twelve.eu. Hier vind je verschillende handleidingen over onze producten en diensten. Uiteraard zijn wij ook altijd telefonisch bereikbaar via 0182-700 555 of kan je een e-mail sturen naar servicedesk@twelve.eu. Dan helpen wij je graag verder!

