
Fiche de résolution rapide de problème

Vous trouverez ci-dessous plusieurs instructions que vous pouvez exécuter vous-même concernant les problèmes les plus courants. Vous avez effectué les manipulations ci-dessous, mais le problème n'est toujours pas résolu ? Prenez alors contact avec notre Service desk.

1. ATOS modèle Yomani

Problème : Le terminal de paiement ne traite aucune transaction.

Enfoncez le bouton reset à l'arrière du terminal de paiement afin de redémarrer le terminal de paiement. Il est également possible de débrancher le câble, d'attendre 5 secondes et de rebrancher le câble (voir la flèche rouge sur l'illustration). Le terminal de paiement va maintenant redémarrer.

Attention : 3 câbles doivent être raccordés. Le câble plat doit être dans ECR ! Le redémarrage peut prendre quelques minutes. Dès que le message « Caisse hors service » s'affiche à l'écran, le terminal de paiement a redémarré.

Problème : Message Time-out of 5010.

Contrôlez d'abord le câblage du terminal de paiement. Le témoin orange doit être allumé en permanence et le témoin vert doit clignoter. Vérifiez ensuite si le terminal de paiement donne l'ordre de communiquer avec le serveur. Cela peut se faire de deux manières différentes (en fonction du type). Enfoncez les touches ci-dessous :

- **Correction, F1, F2, F3, Stop**
(F1 F2 F3 sont les petites touches sous l'écran) Ou
- **Correction, OK, Stop, Correction, OK**

Le terminal de paiement devrait à présent communiquer à nouveau avec le serveur. Vous obtenez un message d'erreur ? Prenez alors contact avec votre propre département informatique.

2. Problème :

L'imprimante à ticket ne fonctionne pas ou émet un message d'erreur lors de l'impression.

Un témoin vert ou bleu doit toujours être allumé sur l'imprimante à ticket. Un témoin rouge est-il allumé ? Il y a alors un message d'erreur. Mettez l'imprimante à ticket hors tension, afin que les témoins s'éteignent. Contrôlez si le rouleau à ticket est bien positionné et remplacez-le éventuellement. Remettez ensuite l'imprimante à ticket sous tension et redémarrez le programme de caisse.

Attention : vous pourriez avoir une autre imprimante à ticket que celle présentée sur l'illustration ci-contre. L'introduction du rouleau à ticket est cependant exactement le même. Des tickets vierges sortent-ils de l'imprimante ? Retournez alors le rouleau dans l'imprimante. Aucun ticket ne sort après une transaction ? Enfoncez la touche 'Note marche/arrêt' sur la caisse.



Illustration 1



Illustration 2



3. Problème : Le tiroir-caisse ne s'ouvre pas.

Le tiroir-caisse est raccordé à l'imprimante à ticket par l'intermédiaire d'un câble. Au total, 3 câbles doivent être raccordés à l'imprimante, à savoir le câble d'alimentation, le câble la reliant à la caisse et le câble la reliant au tiroir-caisse. Examinez si le câble est branché de la manière correcte tant dans l'imprimante que dans le tiroir-caisse. L'imprimante est-elle allumée ? Contrôlez alors si le tiroir-caisse est associé à l'employé utilisé.

4. Problème : Le scanner à codes-barres ne fonctionne pas.

Essayez de réinitialiser le scanner. Comment procéder ? À l'aide d'un trombone, débranchez d'abord le câble du scanner (voir illustration 3).

Le câble est inséré dans la poignée du scanner. Contrôlez ensuite son état de propreté et si rien n'est abîmé. Réinsérez le câble dans le scanner jusqu'à ce que vous entendiez un 'clic'. Le scanner est à présent réinitialisé. Contrôlez enfin si le scanner refonctionne en scannant un produit.



Illustration 3

5. Problème : La caisse ne réagit pas - Redémarrer la caisse

- Caisse avec clavier du côté droit :

Un clapet se trouve sur le côté gauche de la caisse, où vous trouvez 3 boutons. Maintenez le bouton du dessus enfoncé pendant 3 secondes puis relâchez-le. La caisse va maintenant se fermer. Lorsque la caisse est entièrement fermée, l'image est entièrement noire et vous pouvez à nouveau enfoncer le même bouton pendant 3 secondes et le relâcher.

Attention : Si la caisse ne se ferme pas automatiquement, maintenez alors enfoncé le 'bouton marche/arrêt' pendant 15 secondes.

- Caisse OGK (sans clavier sur le côté) : En bas à droite de l'écran, près du témoin bleu se trouve le 'bouton marche/arrêt'. Enfoncez ce bouton pour fermer la caisse. Lorsque la caisse est entièrement fermée, l'image est entièrement noire et vous pouvez à nouveau enfoncer le même bouton pour redémarrer la caisse.

6. Problème : Le texte 'Article à prix fixe #....' apparaît sur le clavier.

Si une défaillance s'est produite, il peut arriver que vous voyiez figurer sur chaque touche du clavier 'Article à prix fixe #...'. La solution à ce problème est la réinitialisation de la caisse.

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

Illustration 4

Contact

Avez-vous une autre question ? Consultez notre helpdesk en ligne via help.twelve.eu. Vous y trouverez différents manuels consacrés à nos produits et services. Nous sommes naturellement toujours joignables par téléphone au numéro 0182-700 555, ou vous pouvez envoyer un e-mail à servicedesk@twelve.eu. Nous nous ferons un plaisir de vous aider !

