


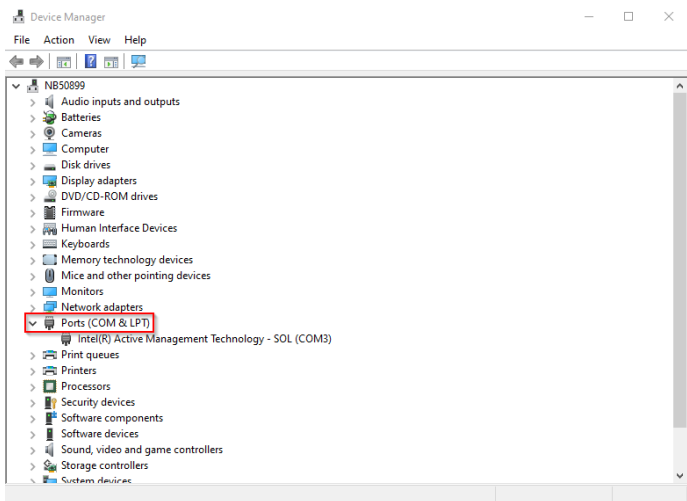
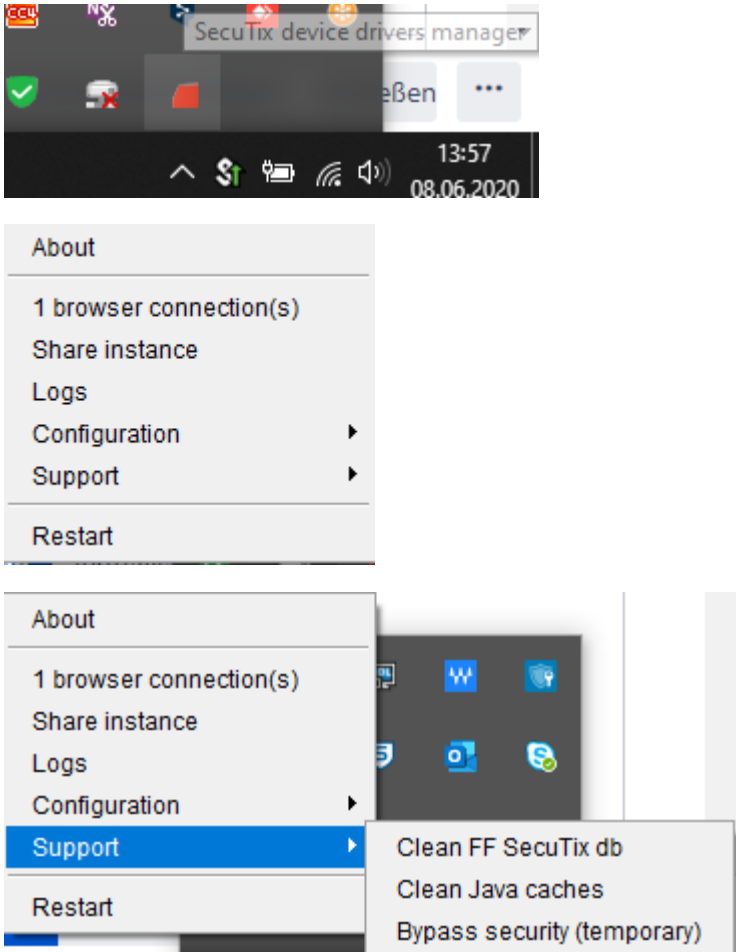



99.7. - Die Hardware an meiner Kasse funktioniert nicht mehr

| Hardware | Lösung | Screenshot | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|--------------------------------|-----|----------|----------|------|------|------------------------|---------|---------------|--------------------------------|--------------------|-------|-------|--------------|----------|--------------------|-----------------|--------|-------|-----------------|----------|--------------------|-----|-----|-----|---------|----------------|--------------------|-----------------|---------|----------------------|---------|----------------|--------------------|---------------|---------|------|------------------|----------|------------|
| Allgemein | <p>Bitte prüfen Sie, dass der SecuTix Hardware-Hub geladen ist.</p> | <div><p>Drei blaue Punkte: Der Hub lädt noch, bitte warten Sie</p><p>Weißes Druckersymbol: Der Hub ist vollständig geladen</p><p>dauerhaftes, rotes Kreuz: Der Hub ist nicht geladen, es kann nicht gedruckt werden.</p></div> <p>In diesem Fall überprüfen Sie bitte, ob in SecuTix Hardware für Ihren Rechner installiert ist. (Org. Initialisierung Arbeitsplätze (Ihr Arbeitsplatz) Hardware.</p> <p>Außerdem prüfen Sie bitte, dass die dort installierte Hardware korrekt zugewiesen wurde.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Allgemein | <p>Verkabelung & USB Hub</p> <p>Bitte prüfen Sie, dass ihre Hardware korrekt verkabelt ist.</p> <p>Insbesondere beim Anschluss über einen USB Hub muss dieser Hub über eine eigene Stromversorgung verfügen.</p> <p>Idealerweise nutzen Sie jedoch keinen USB Hub.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Allgemein | <p>COM Ports</p> <p>Je nach Konfiguration, insbesondere beim Ein- / Ausstecken von Kabeln, kann es vorkommen, dass sich im Windows-Gerätanager die zugewiesenen COM-Ports ändern.</p> <p>Sollte ein Gerät nicht funktionieren prüfen Sie bitte, dass die COM Ports mit der Einstellung in SecuTix übereinstimmen.</p> <p>Sollte sich eine Änderung ergeben, so starten Sie bei einer Änderung in SecuTix den Rechner einmal neu.</p> | <div></div> <table><tr><th>INTERNER NAME</th><th>CODE</th><th>PORT/NAME</th><th>ART</th><th>UNTERART</th><th>HARDWARE</th></tr><tr><td>BOCA</td><td>BOCA</td><td>Boca FGL 26/46 200 DPI</td><td>Drucker</td><td>Ticketdrucker</td><td>BOCA Standard (DT275) / ticket</td></tr><tr><td>Epson Belegdrucker</td><td>Epson</td><td>COM12</td><td>Belegdrucker</td><td>Standard</td><td>EPSON TM-T88II-011</td></tr><tr><td>Kassenschublade</td><td>KSLade</td><td>COM13</td><td>Kassenschublade</td><td>Standard</td><td>Promag RS232 EPSON</td></tr><tr><td>PDF</td><td>PDF</td><td>PDF</td><td>Drucker</td><td>Desktopdrucker</td><td>A4 Dokumentdrucker</td></tr><tr><td>Samsung Drucker</td><td>Samsung</td><td>Samsung M2020 Series</td><td>Drucker</td><td>Desktopdrucker</td><td>A4 Dokumentdrucker</td></tr><tr><td>SIX Desk 3500</td><td>SIXDESK</td><td>COM5</td><td>Zahlungsterminal</td><td>Standard</td><td>SIX MPD V2</td></tr></table> | INTERNER NAME | CODE | PORT/NAME | ART | UNTERART | HARDWARE | BOCA | BOCA | Boca FGL 26/46 200 DPI | Drucker | Ticketdrucker | BOCA Standard (DT275) / ticket | Epson Belegdrucker | Epson | COM12 | Belegdrucker | Standard | EPSON TM-T88II-011 | Kassenschublade | KSLade | COM13 | Kassenschublade | Standard | Promag RS232 EPSON | PDF | PDF | PDF | Drucker | Desktopdrucker | A4 Dokumentdrucker | Samsung Drucker | Samsung | Samsung M2020 Series | Drucker | Desktopdrucker | A4 Dokumentdrucker | SIX Desk 3500 | SIXDESK | COM5 | Zahlungsterminal | Standard | SIX MPD V2 |
| INTERNER NAME | CODE | PORT/NAME | ART | UNTERART | HARDWARE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| BOCA | BOCA | Boca FGL 26/46 200 DPI | Drucker | Ticketdrucker | BOCA Standard (DT275) / ticket | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Epson Belegdrucker | Epson | COM12 | Belegdrucker | Standard | EPSON TM-T88II-011 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kassenschublade | KSLade | COM13 | Kassenschublade | Standard | Promag RS232 EPSON | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PDF | PDF | PDF | Drucker | Desktopdrucker | A4 Dokumentdrucker | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Samsung Drucker | Samsung | Samsung M2020 Series | Drucker | Desktopdrucker | A4 Dokumentdrucker | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SIX Desk 3500 | SIXDESK | COM5 | Zahlungsterminal | Standard | SIX MPD V2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Allgemein | <p>SecuTix Device Driver Manager</p> <p>Prüfen Sie, dass der SecuTix Device Driver Manager korrekt geladen ist und das Symbol neben der Windows-Zeitanzeige korrekt angezeigt wird.</p> <p>mit einem Rechtsklick öffnet sich ein Menü:</p> <p>Nutzen Sie die beiden Optionen "Clean FF SecuTix db" & "Clean Java caches"</p> <p>Melden Sie sich danach neu in SecuTix an.</p> <p>Sollten dies nichts bringen, können Sie danach noch die Funktion "Restart" nutzen, um den Device Driver Manager neu zu laden.</p> |  |
| Ticketdrucker | <p>Bitte stellen Sie sicher, dass der SecuTix Druck-Hub vollständig geladen ist. (siehe oben)</p> <p>Danach überprüfen Sie die Verkabelung des Druckers und schalten diesen ggf. aus und wieder an.</p> <p>Und da es häufiger vorkommt als es sollte: Bitte prüfen Sie, dass das USB Kabel im richtigen Anschluss sitzt (und nicht im Netzwerk-Port)</p> <p>Sollte der Ticketdrucker über einen Display verfügen und dort einen Fehler anzeigen, wenden Sie sich an den Lieferanten für weiterführenden Service.</p> <p>Ansonsten eröffnen Sie bitte ein Support-Ticket, wenn die o.g. Maßnahmen das Problem nicht lösen.</p> | |

| | | |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Kassenschublade</p> | <p>Sie können die Kassenschublade mit einem Klick auf das "Kassenschubladensymbol" öffnen.</p> <p>Sollten dies nicht funktionieren, überprüfen Sie als erstes den COM Port im Geräte Manager, den zugewiesen COM Port in SecuTix und die Einstellungen des Device Driver Managers.</p> <p>Danach checken Sie bitte die Verkabelung, insb. die des USB Triggers. (grüne LED leuchtet?)</p> |  |
| <p>Bondrucker</p> | <p>Überprüfen Sie als erstes den COM Port im Geräte Manager, den zugewiesen COM Port in SecuTix und die Einstellungen des Device Driver Managers.</p> <p>Sollte der Drucker zwar Papier vorschieben, dies aber weiß bleiben, so drehen Sie die Papierrolle um. Das Papier sollte aus dem Drucker heraus etwas nach hinten fallen.</p> <p>Sollte der Bon korrekt ausgedruckt werden, sich jedoch ein "Fragenzeichen" in der oberen linken Ecke befinden, folgen Sie dieser Anleitung: 99.1. - Auf meinem Kassenbon ist ein Fragezeichen...</p> | |
| <p>EC-Gerät</p> | <p>Starten Sie zunächst das EC-Gerät neu. Überprüfen Sie danach die Schritte zur Installation des MPD Treibers: 0.1.4. - Installation eines EC Karten Terminals von SIX Payments mit dem MPD Treiber</p> <p>Der Betrieb des Geräts wird vom jeweiligen Hersteller supported, daher wenden Sie sich bitte an ihren Lieferanten, sollten Sie Probleme mit der konkreten Zahlungsabwicklung haben.</p> | |