

ปัญหาและแนวทางการแก้ไขเบื้องต้น

Document version v1.0 – 07/2017

➤ ปัญหาข้อ 1 : การแก้ไข Choice Menu

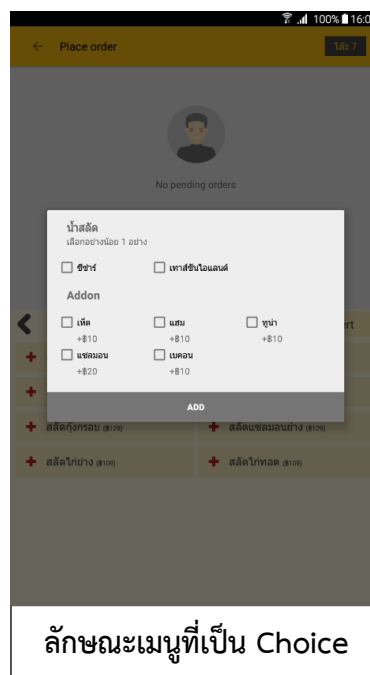
กรณีต้องการแก้ไข Choice ของเมนู กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข

เมนูทั่วไปที่ไม่มี Choice ผู้ใช้ระบบสามารถแก้ไขได้ด้วยตัวเอง ผ่านแท็บเล็ด ในแอปพลิเคชัน iCounter

ติดต่อพนักงานขายได้ที่เบอร์

080-6595132 , 085-0569614 และ 099-7962356

ไลน์ไอดี iorder



➤ ปัญหาข้อ 2 : ใบสั่งทำอาหาร Print ไม่ออก

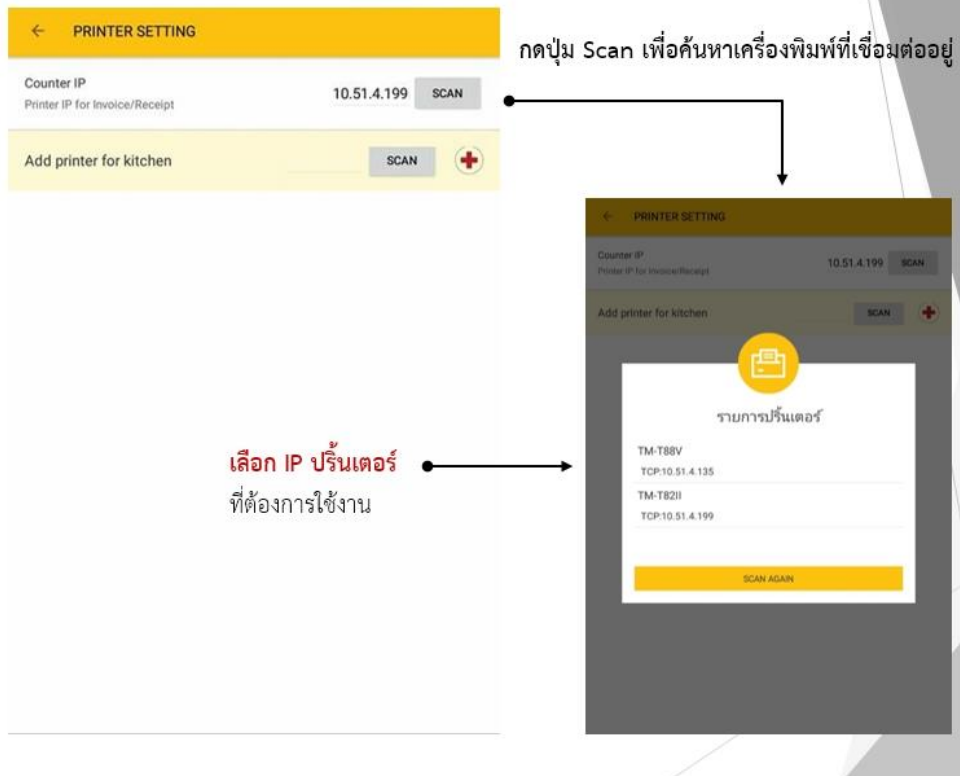


ใบสั่งทำอาหาร

การตรวจสอบและแก้ไขเบื้องต้น

1. ตรวจสอบสัญญาณอินเทอร์เน็ต ว่าใช้งานได้ปกติ ?
2. ตรวจสอบอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อ ว่าเป็นชื่อเดิมที่เคยใช้งานหรือไม่
3. ตรวจสอบการเชื่อมต่อเครื่องปริ้นท์
** หาก Scan แล้วพบเครื่องพิมพ์ แปลว่าการเชื่อมต่อเป็นปกติ (ดังรูปด้านล่าง)
4. ตรวจสอบความถูกต้องของช่องเสียบสาย Lan หรือ เปลี่ยนช่องเสียบสาย Lan
5. ตรวจสอบช่องเสียบสายแลน ที่เครื่องปริ้นท์ ถ้าสามารถใช้งานได้ปกติ ต้องมีไฟสีส้ม และ สีเหลือง กระพริบเป็นระยะ
6. หากยังไม่สามารถใช้งานได้ ให้ปิด / เปิดเครื่อง

การตรวจสอบเครื่องพิมพ์ (Printer Setting)



รูปที่ 2-1 ตัวอย่างการตรวจสอบการเชื่อมต่อเครื่องพิมพ์



ช่องเสียบสายแลน

จากรูปช่องสำหรับ Lan เป็นช่องสี่เหลี่ยม

รูปที่ 2-2 ตำแหน่งช่องสายแลนที่ถูกต้อง

➤ ปัญหาข้อ 3 : ปริ้นท์ใบเรียกเก็บเงิน (Invoice) ไม่ได้

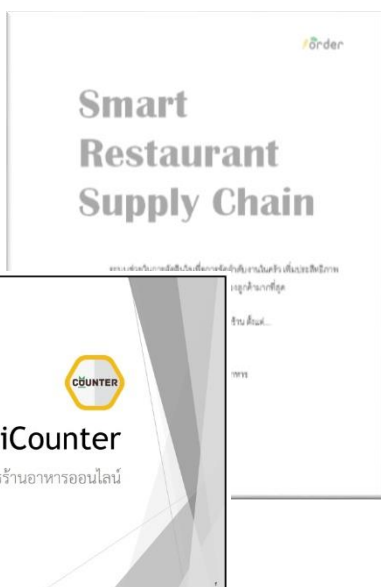


การตรวจสอบและแก้ไขเบื้องต้น

1. หากพบข้อความปรากฏบนหน้าจอ “Can’t connect to printer. Please try again” ให้ Scan printer เพื่อตรวจสอบการเชื่อมต่อในหน้า Printer Setting
2. ตรวจสอบสัญญาณอินเทอร์เน็ต ว่าสามารถใช้งานได้ปกติหรือไม่
3.
 - ออกจากแอปพลิเคชัน
 - เคลียร์โปรแกรมที่เปิดใช้งานอยู่
 - เข้าใช้งานแอปพลิเคชัน ทดลองการออก Invoice อีกครั้ง
4. ตรวจสอบช่องเสียบสายแลนที่เครื่องปริ้นท์ ถ้าสามารถใช้งานได้ปกติต้องมีไฟสีส้ม และสีเหลืองกระพริบต่อเนื่อง
5. กรณีต้องการออกใบเสร็จเท่านั้น ให้เลือก “No invoice” เพื่อข้ามการพิมพ์ใบ Invoice และกดปุ่มออกใบเสร็จ เพื่อออกใบเสร็จรับเงิน
6. ปิด และ เปิดเครื่องใหม่

ลักษณะของข้อความที่ไม่สามารถพิมพ์ใบ Invoice ได้

➤ ปัญหาข้อ 4 : ความเข้าใจในการใช้งานระบบของแต่ละร้าน

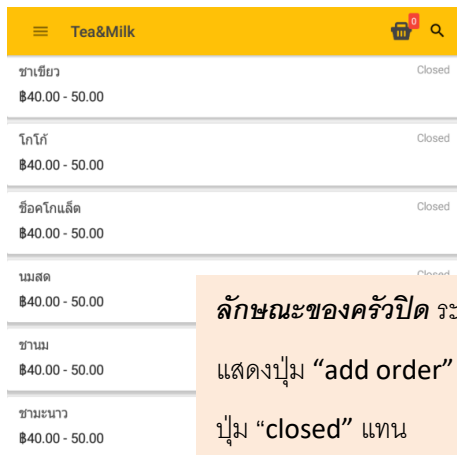


เนื่องจากระบบจัดการร้านอาหารออนไลน์ มีการจัดการหลายส่วน ในการเริ่มต้นใช้งานระบบ ผู้ใช้งานระบบสามารถศึกษาการใช้งานทั้งหมด เพื่อทำความเข้าใจแต่ละเมนูที่สามารถเรียกใช้งานได้จาก คู่มือการใช้งานระบบ ซึ่งแบ่งออกเป็น

1. คู่มือระบบ iOrder ส่วนของการสั่งอาหารผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile ordering)
2. คู่มือระบบ iCounter สำหรับจัดการงานเคาเตอร์และงานครัวของร้านอาหารทั้งหมด (Tablet POS)

** หากไม่ได้รับคู่มือ หรือไม่สามารถแก้ไขปัญหาการใช้งานได้ สามารถติดต่อฝ่ายดูแลลูกค้าได้ที่เบอร์ติดต่อที่แจ้งไว้ข้างต้น **

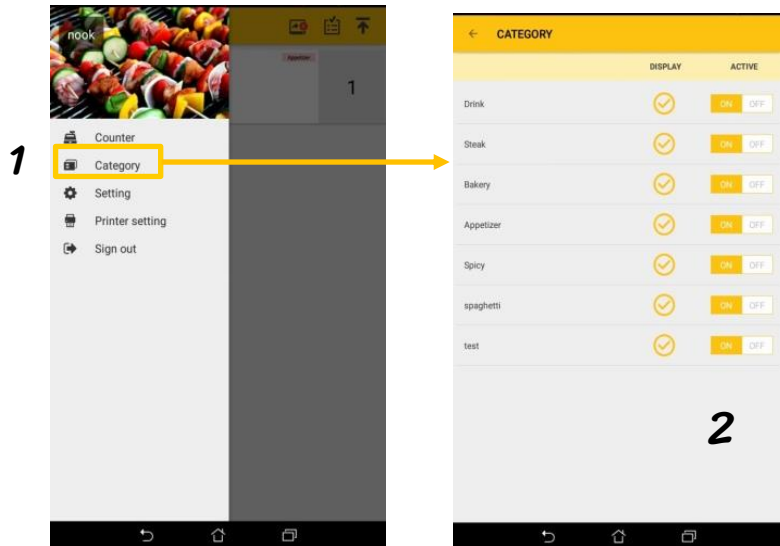
➤ ปัญหาข้อ 5 : สั่งอาหารไม่ได้ เมนู “closed”



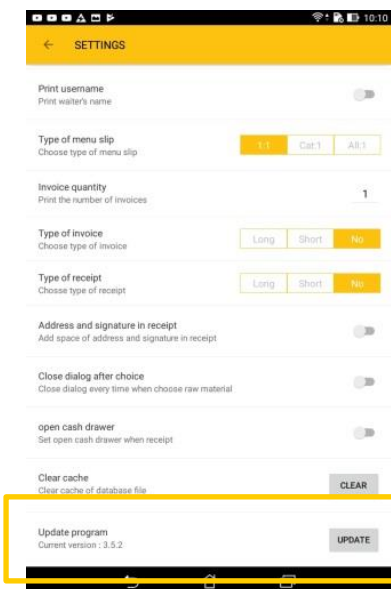
ลักษณะของครัวปิด ระบบจะไม่
แสดงปุ่ม “add order” แต่จะแสดง
ปุ่ม “closed” แทน

การตรวจสอบและแก้ไขเบื้องต้น

1. เข้าเมนู Kitchen
2. เมนู “Category”
3. เปิดครัว “ON”



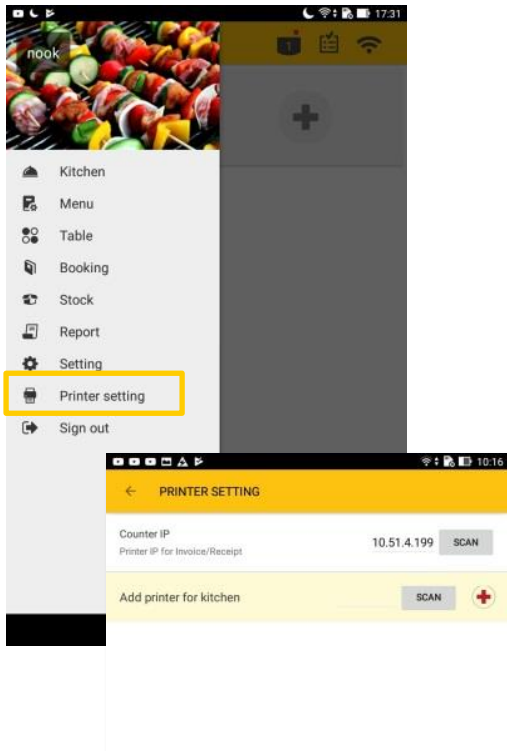
➤ ปัญหาข้อ 6 : การตรวจสอบเวอร์ชัน iCounter



การตรวจสอบเวอร์ชันและอัปเดตโปรแกรม

1. เมนู Setting
2. หัวข้อ “Update Program”
3. ระบบจะแสดงรุ่นของเวอร์ชันไว้สำหรับอ้างอิง
และสามารถอัปเดตโปรแกรมได้ที่เมนูนี้

➤ ปัญหาข้อ 7 : การปริ้นท์ใบสลิปเมนูอาหารแบบ Auto ไม่ออก



การตรวจสอบและแก้ไขเบื้องต้น	
1.	ตรวจสอบสัญญาณอินเทอร์เน็ตว่าใช้งานได้ปกติ ?
2.	ตรวจสอบอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อว่าเป็นชื่อเดิมที่เคยใช้งานหรือไม่
3.	ตรวจสอบการเชื่อมต่อเครื่องปริ้นท์ ** หาก Scan แล้วพบเครื่องพิมพ์ แปลว่าการเชื่อมต่อเป็นปกติ (ดังรูปด้านล่าง)
4.	ตรวจสอบความถูกต้องของช่องเสียบสาย Lan หรือเปลี่ยนช่องเสียบสาย Lan
5.	ตรวจสอบช่องเสียบสายแลน ที่เครื่องปริ้นท์ ถ้าสามารถใช้งานได้ปกติ ต้องมีไฟสีส้ม และ สีเหลืองกระพริบเป็นระยะ
6.	หากยังไม่สามารถใช้งานได้ ให้ปิด / เปิดเครื่อง

เมนู “Printer Setting” สำหรับ Scan เพื่อตรวจสอบการเชื่อมต่อเครื่องปริ้นท์เบื้องต้น

➤ ปัญหาข้อ 8 : แท็บเล็ตเชื่อมต่อ WIFI ตัวอื่นอัตโนมัติ

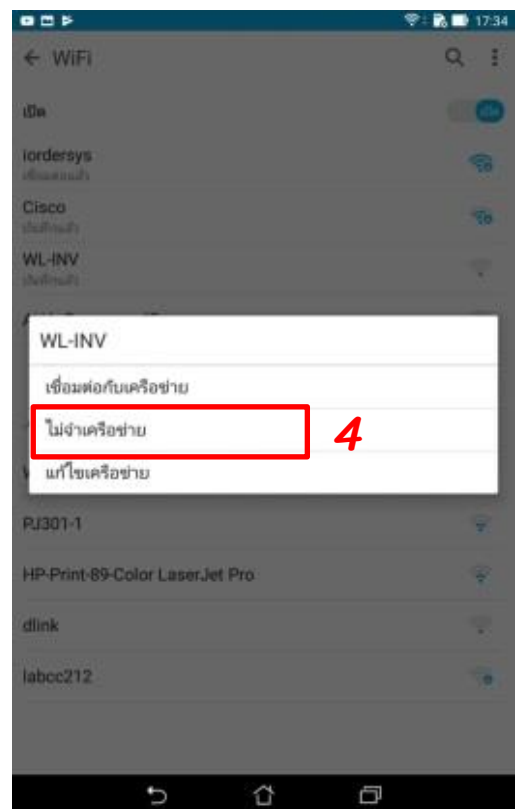
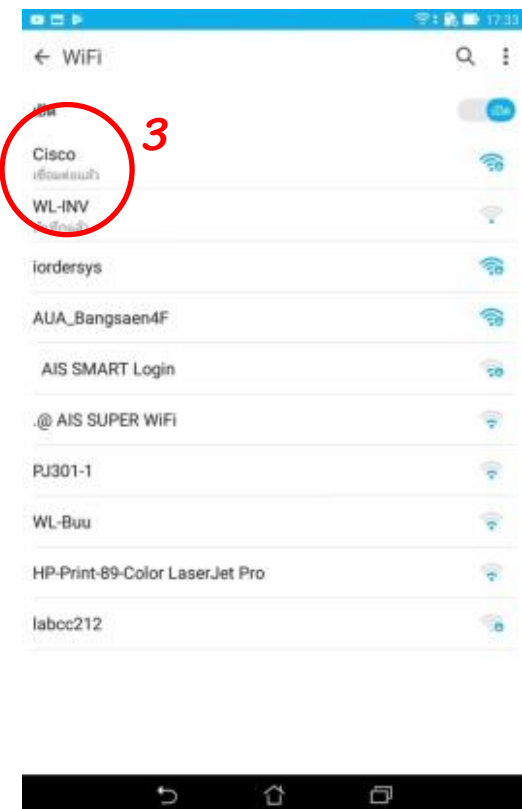
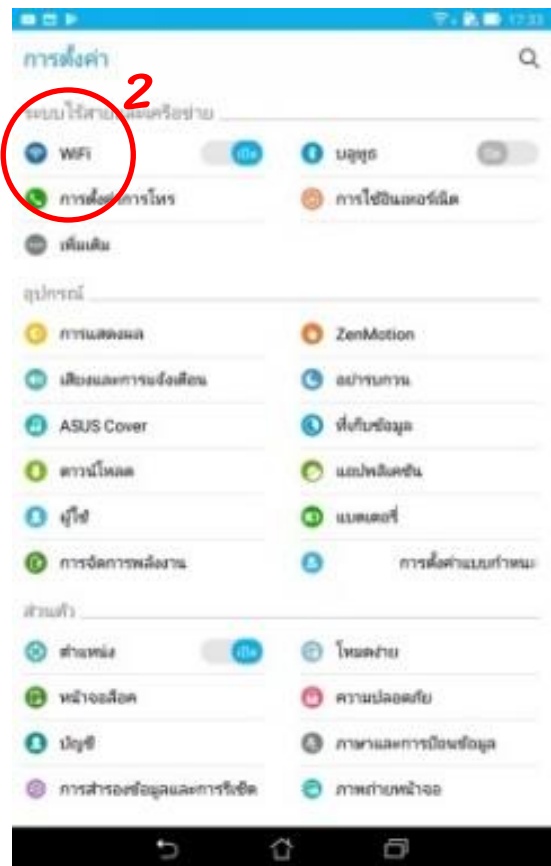
สาเหตุ : เครื่องปริ้นท์ กับ แท็บเล็ต ไม่สามารถเชื่อมต่อกันได้

ผลกระทบ : ปริ้นท์ไม่ออก

แก้ไข : * ขึ้นอยู่กับ แท็บเล็ต แต่ละรุ่น เบื้องต้นเป็นตัวอย่างจากการใช้งาน ASUS

1. เมนู “ตั้งค่า” ของอุปกรณ์
2. เลือกเมนู “WIFI” หรือ “Connection”
3. กดเลือกชื่อ WIFI ที่ต้องการให้ลบการจดจำ ค้างไว้
4. เลือกคำสั่ง “ไม่จำเครือข่าย” หรือ “Forget Network”

เพื่อหลีกเลี่ยงการเชื่อมต่อใช้งานอัตโนมัติ



➤ ปัญหาข้อ 9 : พิมพ์ใบเรียกเก็บเงินไม่ได้ แต่พิมพ์ใบเสร็จรับเงินได้

ตรวจสอบและแก้ไข :

วิธีที่ 1

ก่อนกดปุ่มพิมพ์ใบเรียกเก็บเงิน

ตรวจสอบ : ตัวเลือกการออกใบเรียกเก็บเงิน หากต้องพิมพ์ ให้เลือก “Invoice”
เพื่อสั่งพิมพ์ใบเรียกเก็บเงิน

วิธีที่ 2

ตรวจสอบการพิมพ์ใบสั่งทำอาหาร ว่าสามารถพิมพ์ได้หรือไม่

หากพิมพ์ได้ สาเหตุที่เป็นไปได้ : อินเทอร์เน็ตสัญญาณอ่อน หรือหลุดการเชื่อมต่อ
การแก้ไขเบื้องต้น ในกรณีเร่งด่วน ให้สั่งพิมพ์ใบเสร็จรับเงินแทน การออกใบเรียกเก็บเงิน

วิธีที่ 3

ออกจากแอปพลิเคชัน และเคลียร์ระบบที่ถูกเปิดอยู่ และทดสอบเปิดใช้งานใหม่

วิธีที่ 4

ปิด / เปิด เครื่องเพื่อเริ่มต้นการใช้งานใหม่