ปัญหาและแนวทางการแก้ไขเบื้องต้น

Document version v1.0 - 07/2017

ปัญหาข้อ 1 : การแก้ไข Choice Menu กรณีต้องการแก้ไข Choice ของเมนู กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข เมนูทั่วไปที่ไม่มี Choice ผู้ใช้ระบบสามารถแก้ไขได้ด้วยตัวเอง ผ่านแท็บเล็ต ในแอบพลิเคชัน iCounter ติดต่อพนักงานขายได้ที่เบอร์

080-6595132 , 085-0569614 ແລະ 099-7962356

ไลน์ไอดี iorder



≻ ปัญหาข้อ 2 : ใบสั่งทำอาหาร Print ไม่ออก

	<u>ี กา</u>	<u>รตรวจสอบและแก้ไขเบื้องต้น</u>
ໂຕະາ Mini boss 14:44 spaghetti	1.	ตรวจสอบสัญญาณอินเตอร์เน็ต ว่าใช้งานได้ปกติ ?
	2.	ตรวจสอบอินเตอร์เน็ตที่เชื่อมต่อ ว่าเป็นชื่อเดิมที่เคย
		ใช้งานหรือไม่
สปาเก็ตดี้ขึ้เมาทะเล	3.	ตรวจสอบการเชื่อมต่อเครื่องปริ๊นท์
		** หาก Scan แล้วพบเครื่องพิมพ์ แปลว่าการเชื่อมต่อ
		เป็นปกติ (ดังรูปด้านล่าง)
ใบสั่งทำอาหาร	4.	ตรวจสอบความถูกต้องของช่องเสียบสาย Lan หรือ
		เปลี่ยนช่องเสียบสาย Lan
	5.	ตรวจสอบช่องเสียบสายแลน ที่เครื่องปริ๊นท์ ถ้า
		สามารถใช้งานได้ปกติ ต้องมีไฟสีส้ม และ สีเหลือง
		กระพริบเป็นระยะ
	6.	หากยังไม่สามารถใช้งานได้ ให้ปิด / เปิดเครื่อง

เตรวจสอบเครื่องพิมท ์	í (Printer Setting)	
← PRINTER SETTING Counter IP Printer IP for Involce/Receipt	10.51.4.199 SCAN	กดปุ่ม Scan เพื่อค้นหาเครื่องพิมพ์ที่เชื่อมต่ออยู่ •
Add printer for kitchen	SCAN	PRINTER SETTING Counter IP C
	<mark>เลือก IP ปริ้นเตอร์</mark>	

รูปที่ 2-1 ตัวอย่างการตรวจสอบการเชื่อมต่อปริ๊นเตอร์



ช่องเสียบสายแลน

จากรูปช่องสำหรับ Lan เป็นช่องสีเหลือง

รูปที่ 2-2 ตำแหน่งช่องสายแลนที่ถูกต้อง

> ปัญหาข้อ 3 : ปริ้นท์ใบเรียกเก็บเงิน (Invoice) ไม่ได้

∎∎⊳ ໂ <i>ຕ</i> ≃	10			
6010	10	1 (S)		
₿6	84.00 (Receipt)			
B24 มาf	• (6)	✔ Done 12:13		
ส <u>ั</u> ง 1	ใบเรียกเก็บเงิา	ц 5.00		
<mark>B35</mark> ไอศ	Invoice Short invoice	No invoice		
4.1	รวมเงิน	684.00 บาท		
001	ลตราคาแบบแยกประเภทอาหาร			
804 สป- เนือ	ส่วนลด 5% 10% 15%	0 %		
สัง 1	service charge 5% 10% 151	° % 0.00		
สปา	ภาษีมูลค่าเพิ่มแขกจากราคาอาหาร (vət)	12:13		
"Lifer	ขอดรวมสุทธิ	684.00 มาท		
ato 1 B31	ок	2.00 CANCEL		
พาสต	ด้าหอยลายผัดพริกขิง	ren i		
at 1 x 150.00 B Can't connect to printer. Please try again. 150.00				
	-			

<u>การตรวจสอบและแก้ไขเบื้องต้น</u>

- หากพบข้อความปรากฎบนหน้าจอ "Can't connect to printer.
 Please try again" ให้ Scan printer เพื่อตรวจสอบการเชื่อมต่อ ในหน้า Printer Setting
- 2. ตรวจสอบสัญญาณอินเตอร์เน็ต ว่าสามารถใช้งานได้ปกติหรือไม่
- 3. ออกจากแอบพลิเคชั่น
 - เคลียร์โปรแกรมที่เปิดใช้งานอยู่
 - เข้าใช้งานแอบพลิเคชัน ทดลองการออก Invoice อีกครั้ง
- ตรวจสอบช่องเสียบสายแลนที่เครื่องปริ๊นท์ ถ้าสามารถใช้งานได้ปกติ ต้องมีไฟสีส้ม และสีเหลืองกระพริบต่อเนื่อง
- 5. กรณีต้องการออกใบเสร็จเท่านั้น ให้เลือก "No invoice" เพื่อข้าม การพิมพ์ใบ Invoice และกดปุ่มออกใบเสร็จ เพื่อออกใบเสร็จรับเงิน
- ปิด และ เปิดเครื่องใหม่

ลักษณะของข้อความที่ไม่สามารถพิมพ์ใบ Invoice ได้

ปัญหาข้อ 4 : ความเข้าใจในการใช้งานระบบของแต่ละร้าน



เนื่องจากระบบจัดการร้านอาหารออนไลน์ มีการจัดการหลายส่วน ในการเริ่มต้นใช้งานระบบ ผู้ใช้งานระบบสามารถศึกษาการใช้งาน ทั้งหมด เพื่อทำความเข้าใจแต่ละเมนูที่สามารถเรียกใช้งานได้จาก คู่มือ การใช้งานระบบ ซึ่งแบ่งออกเป็น

 คู่มือระบบ iOrder ส่วนของการสั่งอาหารผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile ordering)

 คู่มือระบบ iCounter สำหรับจัดการงานเคาเตอร์และงานครัวของ ร้านอาหารทั้งหมด (Tablet POS)

** หากไม่ได้รับคู่มือ หรือไม่สามารถแก้ไขปัญหาการใช้งานได้ สามารถติดต่อฝ่าย ดูแลลูกค้าได้ที่เบอร์ติตด่อที่แจ้งไว้ข้างต้น **

ปัญหาข้อ 5 : สั่งอาหารไม่ได้ เมนู "closed"

≡ Tea&Milk	<mark>ଲି</mark> ଜ ବ	
ชาเขียว ฿40.00 - 50.00	Closed	<u>การตรวจสอบและแก้ไขเบื้องต้น</u>
โกโก้ ฿40.00 - 50.00	Closed	1. เข้าเมนู Kitchen
ชื่อคโกแล็ด ฿40.00 - 50.00	Closed	2. เมนู "Category"
นมสด \$40.00 - 50.00	<u>ลักษณะของครัวปิด</u> ระบบจะไม่	3. เปิดครัว "ON"
ช่านม \$40.00 - 50.00	แสดงปุ่ม "add order" แต่จะแสดง	
ชามะนาว ฿40.00 - 50.00	ปุ่ม " closed" แทน	



ปัญหาข้อ 6 : การตรวจสอบเวอร์ชั่น iCounter

← SETTINGS			
Print username Print waiter's name			0.0
Type of menu slip Choose type of menu slip	10	Cat:1	All 1
Invoice quantity Print the number of invoices			1
Type of invoice Choose type of invoice	Long	Short	No
Type of receipt Chosse type of receipt			Palo
Address and signature in receipt Add space of address and signature in receipt			- 19
Close dialog after choice Close dialog every time when choose raw material			(3
open cash drawer Set open cash drawer when receipt			- 10
Clear cache Clear cache of database file			CLEAR
Update program Current version : 3.5.2			UPDATE

การตรวจสอบเวอร์ชั่นและอัพเดทโปรแกรม

- 1. เมนู Setting
- 2. หัวข้อ "Update Program"
- ระบบจะแสดงรุ่นของเวอร์ชั่นไว้สำหรับอ้างอิง และสามารถอัพเดทโปรแกรมได้ที่เมนูนี้

≻ ปัญหาข้อ 7 : การปริ้นท์ใบสลิปเมนูอาหารแบบ Auto ไม่ออก



<u>การตรวจสอบและแก้ไขเบื้องต้น</u>

- 1. ตรวจสอบสัญญาณอินเตอร์เน็ตว่าใช้งานได้ปกติ ?
- ตรวจสอบอินเตอร์เน็ตที่เชื่อมต่อ ว่าเป็นชื่อเดิมที่ เคยใช้งานหรือไม่
- ตรวจสอบการเชื่อมต่อเครื่องปริ๊นท์
 ** หาก Scan แล้วพบเครื่องพิมพ์ แปลว่าการ เชื่อมต่อเป็นปกติ (ดังรูปด้านล่าง)
- ตรวจสอบความถูกต้องของช่องเสียบสาย Lan
 หรือเปลี่ยนช่องเสียบสาย Lan
- 5. ตรวจสอบช่องเสียบสายแลน ที่เครื่องปริ๊นท์ ถ้า สามารถใช้งานได้ปกติ ต้องมีไฟสีส้ม และ สีเหลือง กระพริบเป็นระยะ
- หากยังไม่สามารถใช้งานได้ ให้ปิด / เปิดเครื่อง

เมนู "Printer Setting" สำหรับ Scan เพื่อตรวจสอบการเชื่อมต่อเครื่องปริ๊นท์เบื้องต้น

≻ ปัญหาข้อ 8 : แท็บเล็ตเชื่อมต่อ WIFI ตัวอื่นอัตโนมัติ

สาเหตุ : เครื่องปริ๊นท์ กับ แท็บเล็ต ไม่สามารถเชื่อมต่อกันได้ ผลกระทบ : ปริ๊นท์ไม่ออก 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"

<u>เพื่อหลีกเลี่ยงการเชื่อมต่อใช้งานอัตโนมัติ</u>



การฟงค่า	Q
ระบบให้สายเหลงครือข่าย	
🛛 WFI 🛛 🔘	O néde
😋 การต้องการโหร	🎯 การใช่อินสอร์เนิด
🗇 เพิ่มเติม	
larnlip	
о птиляна	O ZenMotion
💿 เสียงและการแจ้งเสียน	() ละภารมการเ
ASUS Cover	🔕 พึ่งกับของมูล
0 ดาวน์โหลด	🚫 umbullueritu
🖸 สุโส	Foomus C
🕑 การจัดการพลังงาน	O การตั้งค่าแบบกำหน
inula.	
😒 atrazmia 🛛 💷 🥨	🕤 โทยสงสาย
🕑 หน้าจอล้อค	🕑 ความปลอดภัย
O the	🔘 ภาษาและการป้องส่อมูล
🛞 การสำรองข้อมูลและการริเซิต	ອ ການກ່າຍຫລ້າຍອ

	🕾 🛊 🚯 🎫 17.33
← WiFi	Q :
~ 2	
Cisco Ideantauth	-
WL-INV	ę
iordersys	
AUA_Bangsaen4F	
AIS SMART Login	50
.@ AIS SUPER WIFI	
PJ301-1	·
WL-Buu	
HP-Print-89-Color LaserJet Pro	
laboc212	
HP-Print-69-Color LaserJet Pro labcc212	

5 û d



≻ ปัญหาข้อ 9 : พิมฟ์ใบเรียกเก็บเงินไม่ได้ แต่พิมฟ์ใบเสร็จรับเงินได้

ตรวจสอบและแก้ไข :

<u>วิธีที่ 1</u>

ก่อนกดปุ่มพิมพ์ใบเรียกเก็บเงิน ตรวจสอบ : ตัวเลือกการออกใบเรียกเก็บเงิน หากต้องพิมพ์ ให้เลือก "Invoice" เพื่อสั่งพิมพ์ใบเรียกเก็บเงิน

<u>วิธีที่ 2</u>

ตรวจสอบการพิมพ์ใบสั่งทำอาหาร ว่าสามารถพิมพ์ได้หรือไม่ หากพิมพ์ได้ สาเหตุที่เป็นไปได้ : อินเตอร์เน็ตสัญญาณอ่อน หรือหลุดการเชื่อมต่อ <u>การแก้ไขเบื้องต้น</u> ในกรณีเร่งด่วน ให้สั่งพิมพ์ใบเสร็จรับเงินแทน การออกใบเรียกเก็บเงิน

<u>วิธีที่ 3</u>

ออกจากแอบพลิเคชั่น และเคลียร์ระบบที่ถูกเปิดอยู่ และทดสอบเปิดใช้งานใหม่

<u>วิธีที่ 4</u>

ปิด / เปิด เครื่องเพื่อเริ่มต้นการใช้งานใหม่