

Срещани проблеми при работа с NFR IM Vendi

Система

Програмата не се стартира

Ако не можете да стигнете до опит за отваряне на приложението, най-вероятно имате проблем с операционната система или самата машина. Зарежда ли се операционната система коректно? Зарежда ли ви се потребителският профил? Всичко ли изглежда коректно на работния ви плот преди да опитате да стартирате на приложението? Опитайте ли да рестартирате компютъра? Ако до този момент виждате нещо нередно, свържете се с вашата техническа поддръжка.

Ако по време на зареждане на приложението то просто не се стартира или получавате грешка и непосредствено след това то се затваря, свържете се с вашата софтуерна поддръжка, като предадете с точност какво е съдържанието на грешката.

Фискално устройство

Програмата се стартира, но вместо нормалния работен екран се появява съобщение, съдържащо грешка

В зависимост от грешката проблемът, възпрепятстващ нормалната работа на програмата, може да бъде различен.

Ако грешката е свързана с фискалното устройство, уверете се, че то е изправно, свързано с към компютъра и е в съответния режим, позволяващ управление от компютър.

Ако грешката не е свързана с фискалното устройство, излезте от програмата и влезте отново в нея. Ако проблемът се повтаря, опитайте с цялостно рестартиране на компютъра.

Ако всичко гореизброено не помага и проблемът продължава да е налице, свържете се с вашата софтуерна поддръжка, като предадете с точност какво е съдържанието на грешката.

Докато се приключва продажба и се печата фискален бон на екрана излиза грешка и печатът спира

В зависимост от съдържанието на грешката, проблемът може да е вследствие на следната причина (или комбинация от тях):

- „Времето за изчакване на изпълнението на командата изтече!“ – това означава, че приложението не получило отговор от фискалното устройство повече от допустимото време. Причината може да бъде:
 - Загуба на връзка с фискалното устройство – проверете изправността, връзките и режима на работа на фискалния апарат. След като се уверите, че всичко е наред, можете да натиснете бутона „Опит отново“.
 - Временно натоварване на фискалното устройство – натиснете бутона „Опит отново“.

- „Непозволена операция“, „Проблем с връзката към НАП“, „Проблем с GPRS модема/данъчния терминал“ – свържете се със специалиста, обслужващ фискалното ви устройство.
- Друго – изключете и включете фискалното устройство. Рестартирайте компютъра. Ако това не помогне, свържете се със специалиста, обслужващ фискалното ви устройство.

Периферия (везна, баркод скенер)

Функцията за автоматично прехвърляне на тегло от везната спря да работи

Ако преди това е работила коректно, проверете връзките между везната и компютъра. Ако всичко ви изглежда наред, рестартирайте компютъра. Ако и това не помогне, свържете се с вашата техническа поддръжка.

Баркод скенерът спря да работи

Ако преди това е работила коректно, проверете връзките между скенера и компютъра. Ако всичко ви изглежда наред, рестартирайте компютъра. Ако и това не помогне, свържете се с вашата техническа поддръжка.

Не се намира артикул след сканиране на баркода му

- Ако артикулът е нов в номенклатурата:
 - Някои артикули имат повече от един баркод, уверете се, че сканирате правилния
 - Проверете вашата интернет свързаност
 - Свържете се с бекофиса и попитайте дали артикулът е въведен
 - Рестартирайте компютъра
 - Проверете изправността на баркод скенера и дали е свързан коректно към компютъра
- Ако артикулът преди това е бил сканиран успешно:
 - Рестартирайте компютъра

Свържете се с бекофиса и попитайте дали има промяна по баркода на артикула

Бекофис

Не се визуализират всички продажби в бекофис системата

Уверете се дали имате интернет на работното място. Рестартирайте компютъра.

Оборотът по бекофис система се различава

Уверете се дали имате интернет на работното място. Рестартирайте компютъра.

Изпратените заявки към бекофиса не се получават

Уверете се дали имате интернет на работното място.

Продажните цени на някои артикули не са тези, които се очакват

Уверете се дали имате интернет на работното място.

Не се намира артикул след ръчно въвеждане на вътрешния му код

- Ако артикулът е нов в номенклатурата:
 - Проверете вашата интернет свързаност
 - Свържете се с бекофиса и попитайте дали артикулът е въведен
 - Рестартирайте компютъра

- Ако артикулът не е нов и преди това е бил избран успешно:
 - Уверете се, че артикулът не е забранен за продажба

Други

Отстъпката при прилагане на схема за лоялност не е очакваната

- Уверете се, че смятате правилно отстъпката – за някои схеми за лоялност промоционалните артикули не се включват в схемата
- Свържете се с бекофиса и попитайте дали към клиента има асоциирана схема за лоялност

Не може да се идентифицира клиент след сканиране на клиентската му карта

- Въведете баркода от клиентската карта ръчно
- Ако клиентът е нов, уверете се, че е регистриран в системата, като се свържете с бекофиса
- Рестартирайте компютъра

При въвеждане на артикул с бройкова дименсия той автоматично се записва в документа с 1 бр. вместо да се предостави възможност за ръчно въвеждане на количество

Това е функционалност на приложението. Ако не желаете да я използвате, проверете за следната опция в „Настройки -> Общи -> Автоматично поединично добавяне артикули с целочислена дименсия“. Трябва да я изключите.

„Неочаквана грешка“ при опит за издаване на фактура

Обикновено фискалните устройства изискват да бъде настроен т.н. „диапазон от номера за фактури“ преди издаването на такива. Обърнете се към специалиста, обслужващ фискалното ви устройство.

След печат на фактура не се разпечатва дубликат

Разпечатването на дубликат обикновено е опция на фискалното устройство, която по подразбиране е изключена. Обърнете се към специалиста, обслужващ фискалното ви устройство.

При опит за издаване на фактура не намирам контрагента в списъка

Ако сте в режим на бекофис, свържете се с администратора, който въвежда данните за контрагентите. Ако сте в самостоятелен режим, е необходимо да въведете предварително контрагента в системата.