

HOW TO RESPOND TO CUSTOMER

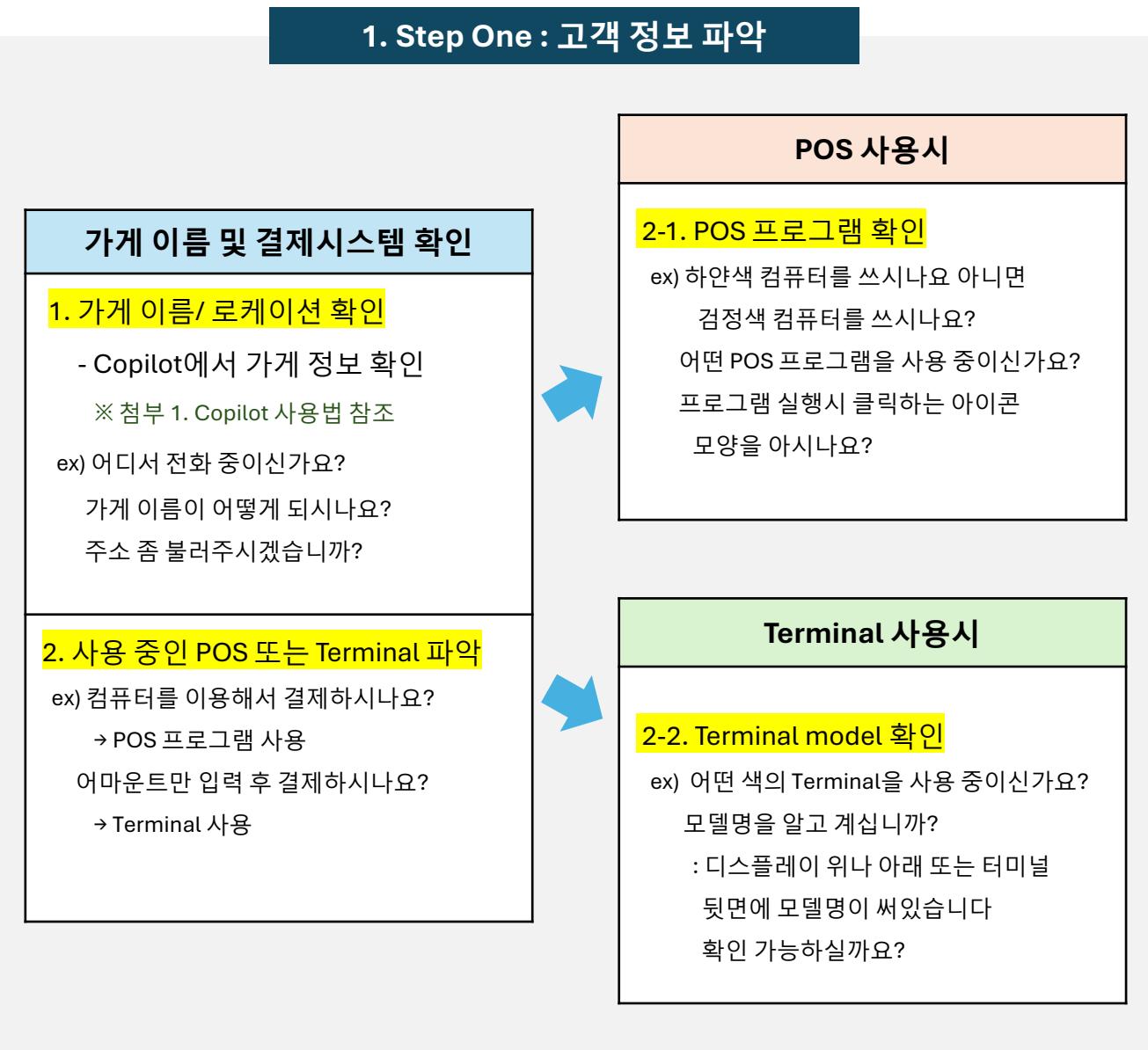
SIMPLE MANUAL

powered by  FMS

LIST

▶ Customer response summary	2	▶ 참고 5. Error 증상별 대처 방안	18
▶ 참고 1. How to use the Copilot	4	Pinpad error	18
▶ 참고 2. Copilot을 통한 Clover 원격 접속	7	Kitchen print error	19
▶ 참고 3. ISL을 통한 원격 접속	13	Batch error	20
▶ 참고 4. How to make a CRM ticket	17	Tip Adjust	21
		Refund or Return & Void	22

Customer response summary



참고

- 하얀 컴퓨터 사용 중이라고 할 경우:
: 대부분 Clover 사용 (Copilot을 통한 원격 접속 도움)
※ 첨부 2. Clover 원격접속 방법 참조
- OK POS도 하얀색이니 클로버 사용 중인지 확인
- 검정색 컴퓨터 사용 중이라고 할 경우
: 일반적으로 POSBANK, HANASIS hardware를 사용,
프로그램 확인 필요 (ISL 접속을 통한 원격 지원)
- 식당의 경우: (각 프로그램별 사용법 참조)
 Verona, JK Restaurant, PC America를
많이 사용
- 리테일의 경우: EBS, Symphony..., Vela Vela POS를 많이 사용
- Clover가 아닌 경우 대부분 ISL에 접속하면 확인 가능
※ 첨부3. ISL 원격 접속 방법 참조
- 검정 터미널일 경우:
: 대부분 Pax S80 사용
※ 데자뷰 터미널 고객도 있으니 s80 사용을 다시 확인
- 하얀색 터미널일 경우
: Pax A80, Pax A920pro를 가장 많이 사용
※ Clover Flex를 사용하는 경우 클로버인지 확인
- 확인이 안되는 경우
터미널 디스플레이 아래 (S80)나 위(A920pro) 또는
뒷면 중간(A80) 스티커에 모델명이 있음

Customer response summary



2. Step Two : 문제점 파악

문제점 파악

- 어떤 문제점이 있는지 질문
ex) 하드웨어 문제인가
프로그램 사용법 문제인가
네트워크 문제인가 등

하드웨어 문제

- 고장 증상 파악
ex) 컴퓨터 화면이 이상
모든 카드들이 결제 불가 등

네트워크 문제

- 인터넷 연결 여부 확인
ex) 결제 시스템 에러
컴퓨터 우하단에 지구본 마크 발생 등

프로그램 사용법 문제

- 프로그램 사용 방법 확인/ 안내
ex) 사용방법 및 대처방법 미리 숙지
결제 방법, 리펀드 방법, 취소 방법
배치 문제 등

3. Step Three : 문제 해결

현재 해결 불가능시

- 고객에게 현재 해결이 불가능한 사유를 명확하게 설명
- CRM 내 Ticket 작성
※ 첨부4. CRM 사용법 참조

현재 해결 가능시 바로 처리

- 본인 처리 가능시 즉시 처리
- 필요 시 Senior Technician에 도움요청

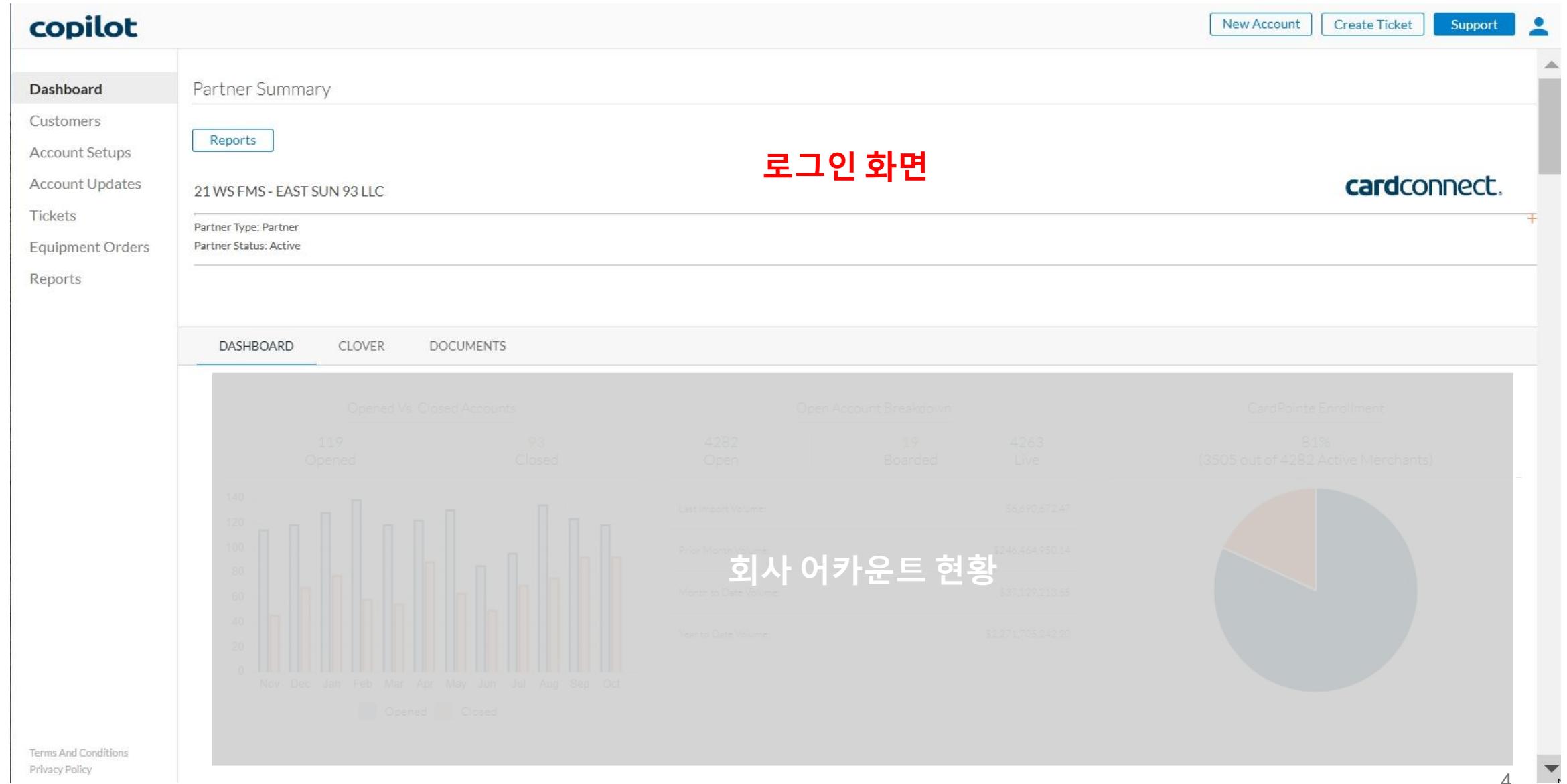
※ 참고: (첨부 5. Error 증상별 대처방안)
야간 근무시 접하는 가장 흔한 에러 증상

- Kitchen printer error
- Pinpad connection or payment error
- Batch error
- Adjust tip
- Refund or Return & Void

참고 1. How to use the Copilot

로그인 화면

회사 어카운트 현황



The screenshot shows the Copilot dashboard interface. At the top, there's a navigation bar with 'New Account', 'Create Ticket', 'Support', and a user icon. On the left, a sidebar menu includes 'Dashboard', 'Customers', 'Account Setups', 'Account Updates', 'Tickets', 'Equipment Orders', and 'Reports'. The main area is titled 'Partner Summary' and shows details for '21 WS FMS - EAST SUN 93 LLC' (Partner Type: Partner, Partner Status: Active). Below this, there are three tabs: 'DASHBOARD' (selected), 'CLOVER', and 'DOCUMENTS'. The 'DASHBOARD' section features several data visualizations: a bar chart for 'Opened Vs. Closed Accounts' comparing November to October; a bar chart for 'Open Account Breakdown' showing 4282 Open accounts, 19 Boarded accounts, and 4263 Live accounts; and a pie chart for 'CardPointe Enrollment' at 81% (3505 out of 4282 Active Merchants). The bottom left corner contains links for 'Terms And Conditions' and 'Privacy Policy'.

New Account Create Ticket Support

Dashboard

Customers

Account Setups

Account Updates

Tickets

Equipment Orders

Reports

Partner Summary

Reports

21 WS FMS - EAST SUN 93 LLC

Partner Type: Partner

Partner Status: Active

DASHBOARD CLOVER DOCUMENTS

Opened Vs. Closed Accounts

Month	Opened	Closed
Nov	119	45
Dec	120	65
Jan	125	80
Feb	138	60
Mar	115	55
Apr	120	90
May	125	65
Jun	85	50
Jul	95	70
Aug	135	80
Sep	120	95
Oct	115	95

Open Account Breakdown

Type	Count
Open	4282
Boarded	19
Live	4263

CardPointe Enrollment

81%
(3505 out of 4282 Active Merchants)

Last Import Volume: \$6,690,672.47

Prior Month Volume: \$246,464,950.14

Month to Date Volume: \$37,129,218.55

Year to Date Volume: \$2,271,705,242.20

Opened Closed

Terms And Conditions

Privacy Policy

4

참고 1. How to use the Copilot

메뉴 중 선택

Dashboard

Customers

Account Setups

Account Updates

Tickets

Equipment Orders

Reports

Terms And Conditions

Privacy Policy

New Account Create Ticket Support

Store name 검색

Search New Account

Deposit Warning Pended Accounts Rush Advanced Search

1 to 100 of 7,812

Account Status Customer ID Legal Business Name DBA Name Reporting MID Sales Code Partner Type Registration Date Back End Platform MCC Description Pricing Type PCI Compliance MTD Volume

Account Status	Customer ID	Legal Business Name	DBA Name	Reporting MID	Sales Code	Partner Type	Registration Date	Back End Platform	MCC Description	Pricing Type	PCI Compliance	MTD Volume
Boarded	16239294	DONI BEAUTY INC.	DONI BEAUTY SUPPLY	266543850884	LAUNCH-EASYV23	AGENT	11/07/2024 1:47:54 PM	FirstData North	Miscellaneous Specialty Re...	Flat Rate	Non Compliant	\$0.00
Pending Signature	16239278	Project Harvest LLC	CHARIM		LAUNCH-CPARK07	AGENT		FirstData North	Caterers - Prepare and Deli...	Flat Rate	Non Compliant	\$0.00
Pending Signature	16239687	YEAS KITCHEN INC	YEAS KITCHEN INC.		LAUNCH-CPARK07	AGENT		FirstData North	Quick Payment Service - Fa...	Flat Rate	Non Compliant	\$0.00
Not Submitted	16239684	DFTN SHELBYVILLE INC	DFTN SHELBYVILLE INC		LAUNCH-JYK19	AGENT		FirstData North		IC Plus	Non Compliant	\$0.00
Boarded	16239187	Mahadev LLC	Lamey Wine & Spirits	266543799883	LAUNCH-JMSC25	AGENT	11/06/2024 3:31:08 PM	FirstData North	Package Stores-Beer, Wine...	Flat Rate	Non Compliant	\$0.00
Boarded	16238268	Prestige Cleaners LLC	Prestige Cleaners	266543696881	LAUNCH-KCHO125	AGENT	11/04/2024 4:05:05 PM	FirstData North	Dry Cleaners	Flat Rate	Non Compliant	\$0.00
Pending Signature	16238313	CARIBBEAN FOODS DIST...	CARIBBEAN FOOD DISTR...		LAUNCH-APARK23	AGENT		FirstData North	Grocery Stores, Supermark...	IC Plus	Non Compliant	\$0.00
Boarded	16238322	GRAND JRD LLC	TERIYAKI 4 U	266543674888	LAUNCH-JA23	AGENT		FirstData North	Quick Payment Service - Fa...	Flat Rate	Non Compliant	\$0.00
Live	16238122	YUMI HAIR STUDIO LLC	YUMI HAIR	266543656885	LAUNCH-153ETR19	AGENT	11/04/2024 12:49:01 PM	FirstData North	Barber and Beauty Shops	IC Plus	Non Compliant	\$0.00
Live	16238252	CROWN CAR ACCESSORI...	CROWN CAR ACCESSORI...	266543633884	LAUNCH-JA23	AGENT	11/04/2024 10:03:19 AM	FirstData North	Automotive Parts and Acce...	IC Plus	Non Compliant	\$0.00
Live	16237976	JC Travel, INC	JC Travel, INC	266543609884	LAUNCH-43912	AGENT	11/01/2024 6:03:33 PM	FirstData North	Transportation Services (N...	IC Plus	Non Compliant	\$0.02

회사 어카운트 현황

5

참고 1. How to use the Copilot

X FMS · 266020913882 NEW Launch Clover Dashboard Launch CardPointe

Clone Account Unlink Account Signed Application

Application Account Summary

Account Summary Account Detail

Equipment

Orders

Devices

Clover

Merchant Settings

Customer Service

Attachments

Tickets

Account Updates

Notes

Risk Events

Reporting

Funding

Transactions

Chargebacks

Retrievals

Summary Demographic

Account Type: Merchant Services Legal Business Name: EAST SUN 93 LLC

Linked Accounts: 2 Accounts Address: 2700 N BERKELEY LAKE RD

Back End Platform: FD North - BE Plfrm DULUTH, GA 30096

Back End MID: 266020913882 Owner:

Front End MID: 266020913882 TIN:

Reporting MID: 266020913882 Business Phone: 6783338595

Sale C account information Contact Email: HARUPAYMENT@GMAIL.COM

LAUNCH-43912 Contact Phone: 4707335382

Partner Type: Partner Banking

Primary Account: No Bank Account #: Show

Clover ID: M47C1Y5J9EK61 Bank Routing #: 061120686

Clover Partner ID: bae53085-ff25-4ad8-a6b1-79f9bce32918 Last Deposit: -\$104.45

Account Manager: Last Deposit Date: 11/02/2024

Status

Merchant Information

참고 2. Copilot을 통한 Clover 원격 접속

Main 화면

클릭

The screenshot shows the Copilot Partner Summary dashboard. On the left, a sidebar lists 'Dashboard', 'Customers', 'Account Setups', 'Account Updates', 'Tickets', 'Equipment Orders', and 'Reports'. The 'Reports' tab is selected. The main area displays a 'Partner Summary' for '21 WS FMS - EAST SUN 93 LLC' with 'Partner Type: Partner' and 'Partner Status: Active'. Below this, there are three tabs: 'DASHBOARD' (highlighted with a red dashed box), 'CLOVER', and 'DOCUMENTS'. The 'DASHBOARD' section contains several charts and metrics:

- Opened Vs. Closed Accounts:** A bar chart comparing 'Opened' (blue) and 'Closed' (orange) accounts from November to October. The chart shows a general upward trend for both categories.

Month	Opened	Closed
Nov	119	45
Dec	120	65
Jan	125	80
Feb	135	60
Mar	115	55
Apr	120	90
May	125	65
Jun	85	50
Jul	95	70
Aug	130	80
Sep	120	90
Oct	115	95
- Open Account Breakdown:** A chart showing the status of open accounts.

Status	Count
Open	4282
Boarded	19
Live	4263
- CardPointe Enrollment:** A pie chart showing enrollment status for 3505 out of 4282 active merchants.

회사 어카운트 현황

Terms And Conditions
Privacy Policy

New Account Create Ticket Support

참고 2. Copilot을 통한 Clover 원격 접속

The screenshot shows the copilot web interface. On the left, there is a sidebar with links: Dashboard, Customers, Account Setups, Account Updates, Tickets, Equipment Orders, and Reports. The main area is titled 'Devices' and has a sub-section 'Reports'. Below this, it shows '21 WS FMS - EAST SUN 93 LLC' with 'Partner Type: Partner' and 'Partner Status: Active'. A 'cardconnect.' logo is visible on the right. The navigation bar at the top includes 'New Account', 'Create Ticket', 'Support', and a user icon. The main content area has tabs: DASHBOARD, CLOVER (which is selected), and DOCUMENTS. Under CLOVER, there are sub-tabs: DEVICES, PROMOTIONS, CLOVER PARTNERS, and SUB-PARTNER PERMISSIONS. A note says: 'Select a Clover Partner from the drop-down menu, or search using the DBA or MID to automatically select the Clover Partner containing that merchant. All devices of a Clover Partner are shown in this list, including devices not currently associated with any merchant.' Below this, there is a 'Select Clover Partner:' dropdown with '21 WS FMS NY' selected, a 'Select DBA or MID:' input field with a red dashed border, and a 'State' dropdown. There is also a 'Search by HSN' input field with a magnifying glass icon. A large red box highlights the 'Select DBA or MID:' input field. The text 'Store name 또는 MID 입력 및 검색' (Enter Store name or MID and search) is overlaid in red. At the bottom, there is a table showing device details:

HSN	Model	DBA Name	MID	TID	State
C153UQ2485093	Clover Duo WiFi Terminal	KOREA HOUSE	498441246887		Associated
C153UQ24840574	Clover Duo WiFi Terminal		266499924881		Associated
C153UQ24840381	Clover Duo WiFi Terminal	WHEATON WINERY	266475423882		Associated

A large red box highlights the first row of the table. The text '검색 된 어카운트의 Device현황' (Status of devices found for the account) is overlaid in white. The bottom right corner shows a question mark icon and the number '8'.

참고 2. Copilot을 통한 Clover 원격 접속

The screenshot shows the copilot web interface with the 'CLOVER' tab selected. Under the 'DEVICES' sub-tab, a search results table is displayed. The table columns are: Model, DBA Name, MID, TID, and State.

Annotations in Korean highlight specific areas:

- 원격 접속할 Device s/n 클릭** (Click to connect to the device serial number) points to the list of device serial numbers on the left.
- 검색된 Device Serial Number** (Search results for Device Serial Number) is overlaid on the list of serial numbers.
- 사용 중인 또는 연결되어 있는 device 모델 확인** (Check the model of the device currently in use or connected) points to the 'Model' column.
- 사용 중인 또는 연결되어 있는 device 상태 확인** (Check the status of the device currently in use or connected) points to the 'State' column.

Model	DBA Name	MID	TID	State
Compact	FMS	266020913882		Associated
Compact	FMS	266020913882		Associated
Compact	FMS	266020913882		Associated
Compact	FMS	266020913882		Associated
Compact	FMS	266020913882		Associated
Flex 3	FMS	266020913882		Associated
Mini WiFi	FMS	266020913882		Associated

Page Footer:

- New Account
- Create Ticket
- Support
- User icon
- Terms And Conditions
- Privacy Policy
- Page number 9
- Help icon

참고 2. Copilot을 통한 Clover 원격 접속

- 원격 접속할 Device s/n 클릭시 아래와 같은 pop up page 생성

The screenshot shows the copilot software interface. On the left, there's a sidebar with navigation links: Dashboard, Customers, Account Setups, Account Updates, Tickets, Equipment Orders, and Reports. The main area has tabs for DASHBOARD, CLOVER, DEVICES (which is selected), and PROMOS. A modal window is open for a device with serial number CO-UG4241725. The modal displays various device details like Equipment Code (13RE), Frontend Network (NASHVILLE), Pin Debit Key Code, and Clover Details (Clover ID: M47C1!!!!, Status: UNACTIVATED, State: Associated, Activation Code: 97934!!!!). It also shows SIM information (Provider: AT&T, Wireless Plan: Clover First Data - 500KB Intl Plan) and ICCID (890117022!!!!49151363). At the bottom of the modal, there are two buttons: 'Remote Access' (highlighted with a red dashed box and arrow) and 'Disassociate'. A red warning message in Korean is overlaid on the right side of the modal: '※ Disassociate는 절대 클릭하면 안됨 (디바이스 사용 해지시 사용)'.

New Account Create Ticket Support

Dashboard Customers Account Setups Account Updates Tickets Equipment Orders Reports

DASHBOARD CLOVER DEVICES PROMOS

Select a Clover Partner from the list below. You can search by name or HSN.

Select Clover Partner: 21 WS FMS NY

Search by HSN

Clover Details

Clover ID: M47C1!!!! EK61 ROM:

Clover Status: UNACTIVATED Manufacturer Warranty: October 25, 2024 - October 25, 2025

State: Associated Protection Plan:

Activation Code: 97934!!!!

SIM

Provider: AT&T Wireless Plan: Clover First Data - 500KB Intl Plan

ICCID: 890117022!!!!49151363 IIN: 890117

Remote Access 클릭

Remote Access Disassociate

※ Disassociate는 절대 클릭하면 안됨 (디바이스 사용 해지시 사용)

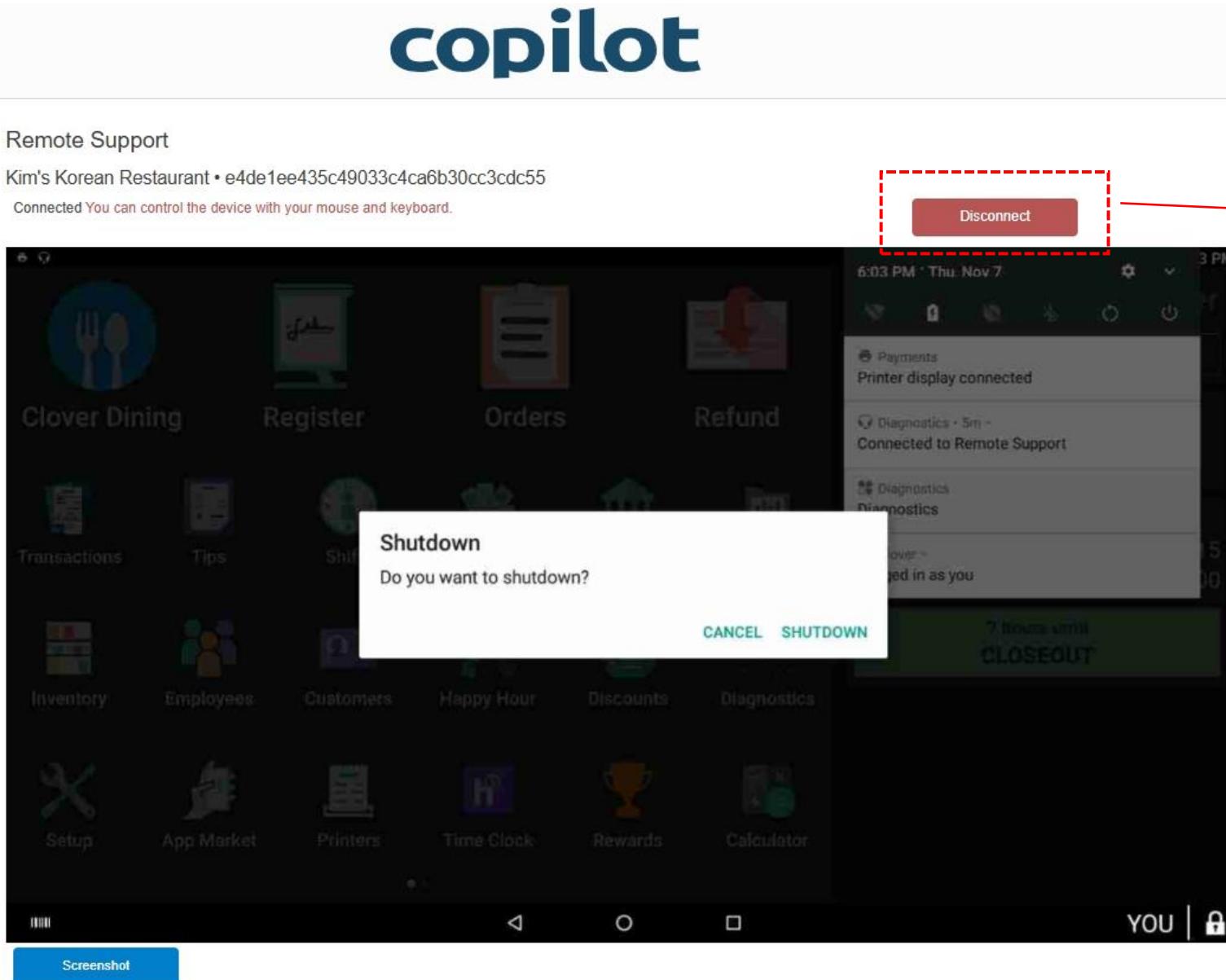
참고 2. Copilot을 통한 Clover 원격 접속

- Remote access 클릭시 한 번 더 pop up page 생성 -> Continue 클릭시 고객 Clover station에 Remote pop up 생성

-> 고객에게 clover station 화면 팝업 중 accept 버튼을 클릭해 달라고 요청

The screenshot shows the copilot software interface. On the left, there's a sidebar with options like Dashboard, Customers, Account Setups, Account Updates, Tickets, Equipment Orders, and Reports. The main area has tabs for DASHBOARD and CLOVER. Under CLOVER, there are sections for DEVICES and PROMOS. A dropdown menu under DEVICES says "Select a Clover Partner from the list" and shows "21 WS FMS NY". Below it is a search bar for "Search by HSN". A list of devices is shown, with one item highlighted: "COBUT3421043" and "검색된 Device Serial Number". In the center, there's a modal dialog titled "Request Remote Access?". It contains text explaining that clicking "Continue" will generate a user prompt on the Clover device to request remote access, and the device user must accept the request before remote control can be achieved. It also says to click "Continue" only when the device user is informed and ready to accept the connection. At the bottom of the dialog are two buttons: "Continue" and "Cancel", both of which are highlighted with red dashed boxes. To the right of the modal, there's a table with columns for TID, State, and other details, all marked as "Associated". At the bottom right of the screen, there's a question mark icon and the number "11".

참고 2. Copilot을 통한 Clover 원격 접속



● Remote 신호로 고객 clover device 접속시 화면

원격접속 해제시 클릭

참고 3. ISL을 통한 원격 접속

The screenshot shows the ISL Light interface with the following components:

- Left Sidebar (Groups):** A list of computer groups:
 - All Computers (selected, 1589)
 - A-PCs (42)
 - A-Test (2)
 - BX CUST DISPLAYS (47)
 - COSMOS (40)
 - DEMO (21)
 - EBS (310)
 - HELLO POS (1)
 - JK NAIL (2)
 - JK RESTAURANT (146)
 - JK RETAIL (35)
 - JK SALON (10)
 - JMSC
- Middle Column (Alias):** A list of aliases corresponding to the selected group:
 - BAKLEY BEAUTY - REG1
 - JANG SU JANG ALPHARETTA - REG1 (NEW)
 - HANNAHS HOME COOKING - REG 1 NEW
 - ASIAN FOOD MART - HQ
 - ASIAN FOOD MART - REG2
 - FASHION WORLD CD 1 REP
 - BEAUTY DEPOT MORELAND - REG 1
 - BEAUTY DEPOT MORELAND - REG 2
 - CAFE HOT WING #10 - REG2 (NEW)
 - VERA 4 BEAUTY - REG2
- Right Panel (Computers):** A table of computer details:

Status	IP address	Action
Online	108.203.45.106	
Online	73.207.193.141	
Online	71.13.189.138	
Offline	98.55.146.193	
Offline	67.191.216.102	
Online	68.63.59.243	
Online	68.63.59.243	
Online	71.236.28.191	
Online	71.236.28.191	
Offline	67.191.216.102	
- Search Bar:** A search bar at the top right labeled "store name 입력 및 검색" with a red dashed box highlighting it.
- Bottom Status Bar:** Displays the IP address "76.193.45.251" and the message "Update available".

참고 3. ISL을 통한 원격 접속

The screenshot shows the ISL Light application window. At the top, there are tabs for 'Sessions' and 'Computers'. A search bar contains the text 'demo', which is highlighted with a red dashed rectangle. Below the search bar is a table with columns: Alias, Status, IP address, and Action. The table lists several computer sessions, including 'JMSC DEMO', 'NJ Caleb DEMO Laptop', 'NJ Caleb Surface DEMO', 'NJ OFFICE DEMO', 'OFFICE SURFACE DEMO', 'RMHDEMO', 'SUNNY POS JOHN KIM - JK DEMO', 'VERONA / VELA DEMO - REG 2', 'Vela Show Demo', and 'WORKGROUP\OFFICEDEMO'. Most of these are Offline, except for 'NJ Caleb DEMO Laptop' and 'WORKGROUP\OFFICEDEMO' which are Online. The IP addresses listed are 73.106.180.52, 67.250.109.255, 67.250.109.255, 68.172.224.158, 67.191.216.102, 73.106.180.52, 142.129.139.123, 67.191.216.102, 172.56.64.93, and 76.50.205.14 respectively. A red callout text '접속할 Store 클릭' (Click the store to connect) is overlaid on the 'Vela Show Demo' row. The left sidebar shows a tree view of groups, with 'All Computers' selected.

Alias	Status	IP address	Action
JMSC DEMO	Offline	73.106.180.52	☰
NJ Caleb DEMO Laptop	Online	67.250.109.255	☰
NJ Caleb Surface DEMO	Offline	67.250.109.255	☰
NJ OFFICE DEMO	Online	68.172.224.158	☰
OFFICE SURFACE DEMO	Offline	67.191.216.102	☰
RMHDEMO	Offline	73.106.180.52	☰
SUNNY POS JOHN KIM - JK DEMO	Offline	142.129.139.123	☰
VERONA / VELA DEMO - REG 2	Offline	67.191.216.102	☰
Vela Show Demo	Offline	172.56.64.93	☰
WORKGROUP\OFFICEDEMO	Online	76.50.205.14	☰

접속할 Store 클릭

76.193.45.251 Update available

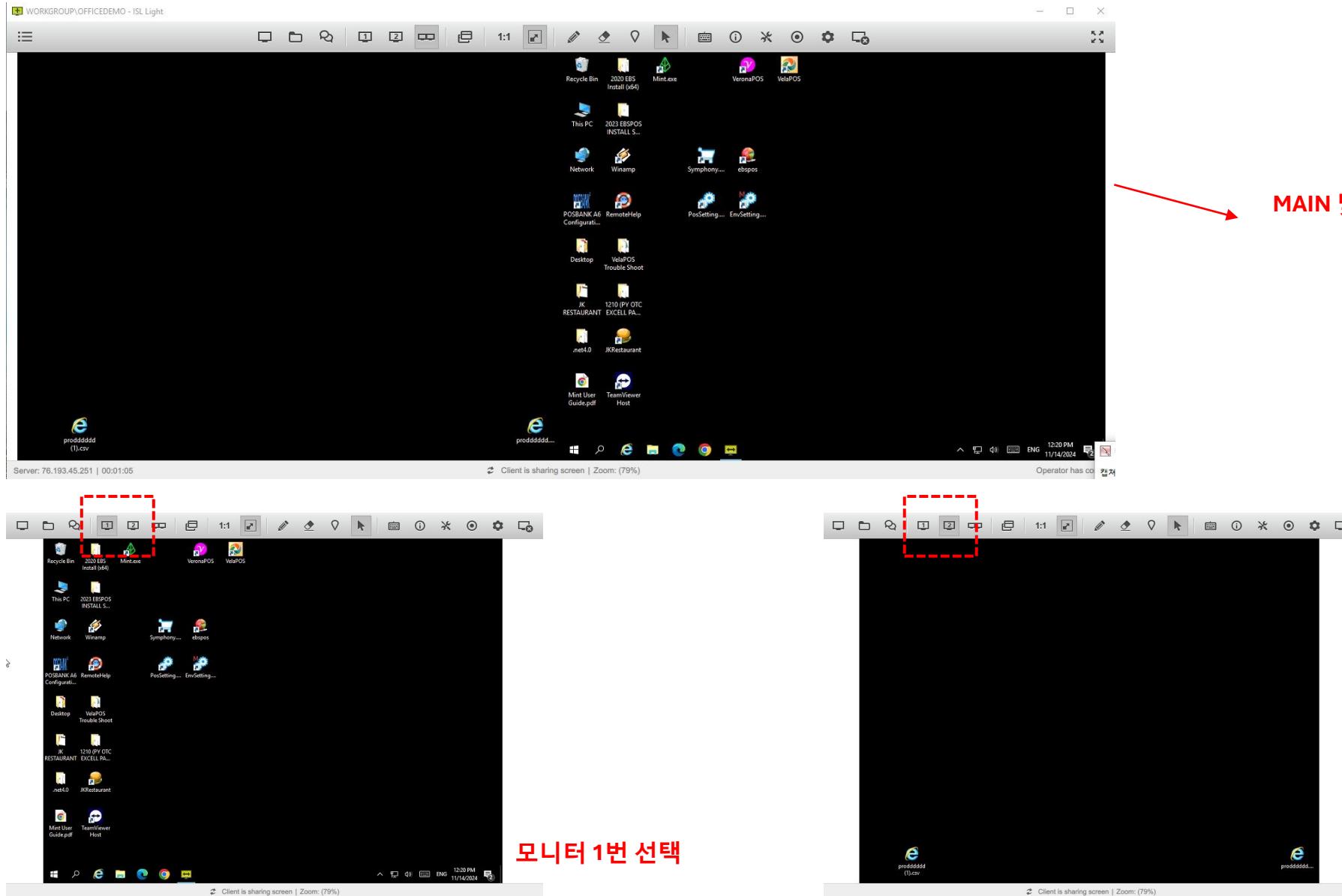
참고 3. ISL을 통한 원격 접속

The screenshot shows the ISL Light application interface. On the left is a sidebar with a tree view of computer groups: All Computers, A-PCs, A-Test, BX CUST DISPLAYS, COSMOS, DEMO, EBS, HELLO POS, JK NAIL, JK RESTAURANT, JK RETAIL, JK SALON, and JMSC. The 'All Computers' group is selected. In the center, there's a search bar with the text 'demo'. Below it is a table listing computers by alias, status, IP address, and action. One computer, 'NJ Caleb DEMO Laptop', is online and has an IP of 67.250.109.255. A modal dialog box is overlaid on the screen, titled 'WORKGROUP\OFFICEDEMO'. It contains a password input field with the placeholder 'Enter Access Password' and a redacted password ('.....'). There is a checked 'Remember password' checkbox and a red note 'Default Password 입력: Eastsun1!'. At the bottom of the dialog are 'Connect' and 'Cancel' buttons.

Groups	Alias	Status	IP address	Action
All Computers	JMSC DEMO	Offline	73.106.180.52	☰
A-PCs	NJ Caleb DEMO Laptop	Online	67.250.109.255	☰
A-Test	NJ Caleb Surface	Offline	67.250.109.255	☰
BX CUST DISPLAYS	NJ OFFICE DEMO	Online	68.172.224.158	☰
COSMOS	OFFICE SURFA	Offline	67.191.216.102	☰
DEMO	RMHDEMO	Offline	73.106.180.52	☰
EBS	SUNNY POS JO	Offline	142.129.139.123	☰
HELLO POS	VERONA / VELA DEMO - REG 2	Offline	67.191.216.102	☰
JK NAIL	Vela Show Demo	Offline	172.56.64.93	☰
JK RESTAURANT	WORKGROUP\OFFICEDEMO	Online	76.50.205.14	☰
JK RETAIL				
JK SALON				
JMSC				

76.193.45.251 Update available

참고 3. ISL을 통한 원격 접속



MAIN 및 CUSTOMER DISPLAY를 같이 볼 경우

참고 4. How to make a CRM ticket

※ 가능하면 고객이 사용 중인 device 정보 입력

※ 가능하면 고객이 사용 중인 device 정보 입력

< 티켓 작성 방법 >

1. MID 또는 STORE NAME 검색
2. Tech 또는 Merchant 등 서비스 타입 선택
3. Ticket title 입력
4. 언제까지 처리해야하는지 선택
5. 서비스를 해줘야하는 간략한 내용 작성
6. 중요도 선택
7. 특별한 경우가 아니면 opened 선택
8. 서비스에 참고할 이미지 파일 등 첨부
9. 티켓 생성

1. DBA * -Select-
2. Ticket Date * 11/15/2024
3. Ticket Creator * Kyungsung Moon
4. Ticket Type * -Select-
5. Ticket Name
6. Ticket Deadline * MM/dd/yyyy
7. Ticket Description
8. File Upload
9. Show / Hide Trouble Shoot
10. Create

POS TYPE -Select-
POS Hardware Type 1 -Select-
POS Hardware Type 2 -Select-
POS Hardware Type 3 -Select-
Last Timeline Activity Date MM/dd/yyyy HH:mm:ss

참고 5. Error 증상별 대처 방안 _ Pinpad error

● Pinpad connection or payment error

▶ Pinpad connection or payment error는 대부분 네트워크 에러일 경우가 대부분임,

1. Pinpad 를 껐다가 10~15초 후 다시 켠다
2. Pinpad 설정에 들어가서 ping test 진행 -> 인터넷에 연결이 되었는지를 확인하는 방법
3. Pinpad 설정에서 IP Address 확인 후 POS에 등록된 IP Address와 맞는지 비교
4. 위와 같은 방법으로 안될시, 컴퓨터, 스위치, 모뎀 순서로 파워를 오프, 20초 후에 파워 온

※ Pinpad 종류별 파워 온앤오프 방법

구분	내용	참고 동영상
Pax S300	- 핀패드 위 쪽 케이블을 확인 -> 케이블을 쫓아 마름모꼴 블록을 확인 -> 블록에 꽂힌 동그란 검정 책자를 뽑고 10~15초 후 다시 꽂음 (빨강_인터넷선은 건드리지 말것)	https://www.youtube.com/watch?v=GHgNAQdUU7g
Pax SP30	Pax S300과 동일	https://www.youtube.com/watch?v=tlaBpJjOlbw
Pax A35	- 핀패드 위 쪽 케이블을 확인 -> 케이블을 쫓아 네모난 블록을 확인 -> 꽂힌 C타입 파워케이블 (S300과 동일) 또는 빨간색 x버튼+녹색 o 버튼을 동시에 5초 이상 누르면 자동 restart 됨	

※ Pinpad 종류별 IP Address 확인 및 Ping Test 방법 (매뉴얼 동영상 참조)

구분	내용
Pax S300/ SP30	- 숫자패드에서 F 누른 상태에서 숫자 1버튼을 누름 -> password 990712 -> 화면에 아래 화살표 터치 -> communication -> password 990712 -> LAN parameter -> IP Address을 터치해서 확인 또는 -> ping 터치 -> www.google.com 화면에서 숫자패드 녹색 버튼(enter) 누름
Pax A35	- 디스플레이를 맨 아래에서 터치 후 위로 슬라이드 -> 하단 가운데 동그라미 터치 -> Main 화면 하단 설정 터치(톱니바퀴모양앱) -> 네트워크 확인 - Rapid Connect 앱(페이먼트 화면) 실행 중 왼쪽위 오른쪽 위 오른쪽 아래 왼쪽 아래 순서로 화면터치 -> password 990712 -> setting 화면 중 communication -> ping 선택 - Rapid Connect 앱(페이먼트 화면) 실행 중 왼쪽위 한 번 터치 -> 왼쪽 위에 IP Address 가 보임 - Vela pay를 사용 중일 경우 Rapid Connect 앱이 실행 중인지 확인 (Rapid Connect 앱 먼저 실행 후 Vela pay 앱 실행 _ 두 앱이 다 실행되어 있어야 결제 가능)

참고 5. Error 증상별 대처 방안 _ Kitchen print error

- Kitchen printer error : 키친프린터(오더프린터)는 대부분 인터넷 네트워크로 연결되어 있음 (라인 또는 익스텐더+라인)

Check up 1
1. Kitchen printer 모델명 확인
2. Kitchen printer 전원 확인
- 정면 또는 위에 LED 등이 들어왔는지
- LED 등에 어떤 색 불이 들어왔는지. (green or blue 정상, red 에러)
- 파워케이블이 제대로 꽂혀 있는지
3. 인터넷 선이 제대로 연결되어 있는지
- 대부분 뒷 부분에 포트가 있음
4. 종이가 들어 있는지, 제대로 들어있나 확인

Check up 2
1. 내부 인터넷이 제대로 들어오는지 확인
- 결제 및 pos 이상없이 작동 중인지
- kitchen printer만 안되는건지 확인
2. IP address 확인
- 레지스터의 net configure 으로 확인
- 클로버 스테이션에서 확인
3. POS 프로그램 셋팅에서 kitchen printer IP Address 확인

Check up 3
1. 외부 인터넷의 문제인 경우 (해결 불가능)
- 인터넷 회사에 전화해서 인터넷 문제부터 해결하기를 안내
2. printer 자체 불량으로 판단될 경우
- 교체의 필요를 안내 : 소요 비용 관련 담당 세일즈랑 상담 안내

해결방안
1. 케이블들을 다시 한 번 뺏다가 꽂아 준다
2. 전원을 껐다가 5~10초 후 다시 켜준다
3. 잠시 기다렸다가 LED 색 확인
4. Feed 버튼을 눌러 종이가 나오는지 확인. (앞 또는 위에 있으나 기종마다 다름)
5. 테스트 프린트 요청 및 진행

해결방안
1. 네트워크 문제
- switch 또는 router를 껐다가 켠다 (20초 텀) (라우터의 경우 아이피 분배에 최대 5분이 걸릴 수 있음)
- modem을 껐다가 켠다 (30초 텀)
2. IP 문제: 다시 아이피를 맞춰준다.
※ 관련 동영상 참고

참고 5. Error 증상별 대처 방안 _ Batch error

● Batch error

POS program	배치 방법	비고
CLOVER	<ul style="list-style-type: none"> - 일반적으로 자동배치 AUTO CLOSEOUT (00:30 AM) 설정되어 있음 - 시간변경을 원하면 COPILOT에서 CLOVER에서 Ticket으로 신청 - manual batch를 원할 경우 본인이 closeout 실행 가능 (단, Auto closeout 취소 못함, Default) - Station을 껐다가 다시 켜 (reboot 실행) 	
VERONA	<ul style="list-style-type: none"> - Tip adjust 후 settlement 진행 - Settlement -> 오른쪽 위 capture all(문제없는지 확인작업) 클릭-> 빨간 settle push 클릭 (pinpad에서 빽빽 소리남) - error원인 <ol style="list-style-type: none"> 1. pinpad 네트워크 연결 에러 (위 펀패드 에러 대처방법으로 진행 후 다시 배치) 2. Tip 에러로 인한 배치 불가: tip을 0으로 변경 후 Settlement 진행, : 팁 추가가 안된 영수증의 경우 사무실 머천트 서비스 쪽에서 팁 추가 도와 줌 (settlement 후 직접 추가 불가) 	<ul style="list-style-type: none"> - 영수증 사진 찍어서 회사 번호로 텍스트 요청
JK RESTAURANT	<ul style="list-style-type: none"> - Management -> orders tip settlement - Ticket list 내 tip 입력 -> orders settlement 클릭 (pinpad에서 빽빽 소리남) - error원인 ※ VERONA 와 동일하게 처리 	
VELA	<ul style="list-style-type: none"> - 메뉴나 맵 또는 레지스터에서, MENU -> REGISTER close -> total or 금액 넣으라 나옴, print out -> save (반드시, 안누르면 안넘어감) 	
EBS	<ul style="list-style-type: none"> - 일반적으로 Pinpad에서 auto batch 설정을 해놓은 상태 - Manual batch: Cashier In/Out -> Settlement -> ok 	<ul style="list-style-type: none"> - report는 manual batch시 자동 프린트, auto의 경우 z-report 프린트

참고 5. Error 증상별 대처 방안 _ Tip Adjust

● Adjust tip

POS program	배치 방법	비고
CLOVER	<ul style="list-style-type: none">- Tip 앱에서 tip add 진행- Transactions 앱 실행 -> list 중 tip을 add 할 트랜잭션 선택 -> 오른 쪽 ADD Tip 선택 후 팁 입력	
VERONA	<ul style="list-style-type: none">- Table map 화면 오른 쪽 메뉴 중 ticket 선택 -> 상단 close ticket 선택 -> Tip을 입력할 티켓 선택 후 팁 입력	<ul style="list-style-type: none">- 영수증 사진 찍어서 회사 번호로 텍스트 요청
JK RESTAURANT	<ul style="list-style-type: none">- Management -> tip settlement -> Ticket list 내 tip 입력	

참고 5. Error 증상별 대처 방안 _ Refund or Return & Void

● Refund or Return & Void : Refund/ Return 의 경우 반드시 결제한 카드와 동일한 카드를 사용하여 진행

- Refund/ Return 의 경우 반드시 결제한 카드와 동일한 카드를 사용하여 진행
- 손님이 있는 경우 카드를 직접 사용해서, 없는 경우 메뉴얼 리턴 가능하지만 가능하면 직접 와서 리펀드 받는 것을 추천!

POS program	배치 방법	비고
CLOVER	<ul style="list-style-type: none">- Transactions 앱 실행 -> list 중 Void 또는 Return/ Refund 할 트랜잭션 선택: Void의 경우 바로 처리, Refund/ Return의 경우 결제 프로세스와 동일하게 진행	<ul style="list-style-type: none">- 결제 후 20분 이내 Void 가능 (이후는 Void 불가, Refund/ Return 처리)
VERONA	<ul style="list-style-type: none">- Table map 화면 오른 쪽 메뉴 중 ticket 선택 -> 상단 close ticket 선택 -> Return 할 티켓 선택 후 Return 클릭: 이후 결제 프로세스와 동일하게 진행	<ul style="list-style-type: none">- Void 불가, Refund/ Return 처리만 가능
JK RESTAURANT	<ul style="list-style-type: none">- 결제 화면 -> 하단 Refund 선택 후 아이템 클릭 - 금액 뜨는지 확인: 이후 결제 프로세스와 동일하게 진행	<ul style="list-style-type: none">- Void 불가, Refund/ Return 처리만 가능
VELA	<ul style="list-style-type: none">- POS Sale 화면 -> 좌측 하단 sale mode 버튼 클릭 -> Return 선택 -> 반품할 상품 코드 스캔 또는 입력 -> - 금액 확인: 이후 결제 프로세스와 동일하게 진행	<ul style="list-style-type: none">- Void 불가, Refund/ Return 처리만 가능
EBS	<ul style="list-style-type: none">- POS Sale 화면 -> 우상단 command 선택 -> 중간에 Exchange 선택 -> 반품할 상품 코드 스캔 또는 입력-> - 금액 확인 : 이후 결제 프로세스와 동일하게 진행- POS Sale 화면 -> 우하단 Return 클릭 -> 반품할 invoice number 입력 -> 금액 확인: 이후 프로세스 동일	<ul style="list-style-type: none">- Void 불가, Refund/ Return 처리만 가능