

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

1. Step One : 고객 정보 파악

가게 이름 및 결제시스템 확인

1. 가게 이름/ 로케이션 확인

- Copilot에서 가게 정보 확인

※ 첨부 1. Copilot 사용법 참조

ex) 어디서 전화 중이신가요?

가게 이름이 어떻게 되시나요?

주소 좀 불러주시겠습니까?

2. 사용 중인 POS 또는 Terminal 파악

ex) 컴퓨터를 이용해서 결제하시나요?

→ POS 프로그램 사용

어마운트만 입력 후 결제하시나요?

→ Terminal 사용

POS 사용시

2-1. POS 프로그램 확인

ex) 하얀색 컴퓨터를 쓰시나요 아니면

검정색 컴퓨터를 쓰시나요?

어떤 POS 프로그램을 사용 중이신가요?

프로그램 실행시 클릭하는 아이콘

모양을 아시나요?

Terminal 사용시

2-2. Terminal model 확인

ex) 어떤 색의 Terminal을 사용 중이신가요?

모델명을 알고 계십니까?

: 디스플레이 위나 아래 또는 터미널

뒷면에 모델명이 써있습니다

확인 가능하실까요?

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,  Vela  를 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

인바운드

인바운드

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

copilot

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

cardconnect.

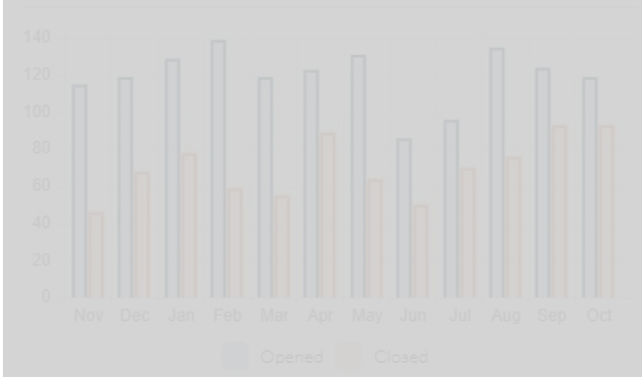
DASHBOARD

CLOVER

DOCUMENTS

Opened Vs. Closed Accounts

119 Opened 93 Closed



Month	Opened	Closed
Nov	115	45
Dec	118	68
Jan	125	78
Feb	135	58
Mar	118	55
Apr	122	88
May	128	62
Jun	85	48
Jul	95	68
Aug	132	75
Sep	122	92
Oct	118	92


Open Account Breakdown

4282 Open 19 Boarded 4263 Live

Last Import Volume:	\$6,690,672.47
Prior Month Volume:	\$246,464,950.14
Month to Date Volume:	\$37,129,219.55
Year to Date Volume:	\$2,271,705,242.20

CardPointe Enrollment

81% (3505 out of 4282 Active Merchants)



회사 어카운트 현황

Terms And Conditions

Privacy Policy

참고 1. How to use the Copilot

copilot

New Account

Create Ticket

Support

메뉴 중 선택

Dashboard

Customers

Account Setups

Account Updates

Tickets

Equipment Orders

Reports

Customers

New Report

Save

Store name 검색

Q 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
Boarded	16239294	DONI BEAUTY INC.	DONI BEAUTY SUPPLY	266543850684	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 Del...	Flat Rate	Non Compliant	\$0.00
Pending Signature	16239687	YEAS KITCHEN INC	YEA'S 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	16239167	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-KCHOI25	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	\$0.00

Terms And Conditions

Privacy Policy

참고 1. How to use the Copilot

FMS

266020913882

MID

NEW

Launch Clover Dashboard

Launch CardPointe

Clone Account

Unlink Account

Signed Application

Application

Account Summary

Account Detail

Equipment

Orders

Devices

Clover

Merchant Settings

Customer Service

Attachments

Tickets

Account Updates

Notes

Risk Events

Reporting

Funding

Transactions

Chargebacks

Retrievals

Account Summary

Summary

Demographic

Account Type: Merchant Services

Device ID: 1773470

Linked Accounts: 2 Accounts

Back End Platform: FD North - BE Pltfrm

Back End MID: 266020913882

Front End MID: 266020913882

Reporting MID: 266020913882

Sale Order ID: LAUNCH-43912

Partner Type: Partner

Primary Account: No

Clover ID: M47C1Y5J9EK61

Clover Partner ID: bae53085-ff25-4ad8-a6b1-79f9bce32918

Account Manager:

Legal Business Name: EAST SUN 93 LLC

Address: 2700 N BERKELEY LAKE RD
DULUTH, GA 30096

Owner: IN SON

TIN: ***** Show

Business Phone: 6783338595

Contact Email: HARUPAYMENT@GMAIL.COM

Contact Phone: 4707335382

Banking

Bank Account #: ***** Show

Bank Routing #: 061120686

Last Deposit: -\$104.45

Last Deposit Date: 11/02/2024

Device information

Merchant Information

account information

Status

참고 2. Copilot을 통한 Clover 원격 접속

copilot

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

119 Opened

93 Closed



Month	Opened	Closed
Nov	115	45
Dec	118	68
Jan	125	78
Feb	135	58
Mar	118	55
Apr	122	88
May	128	62
Jun	85	48
Jul	95	68
Aug	132	75
Sep	122	92
Oct	118	92

Open Account Breakdown

4282 Open

19 Boarded

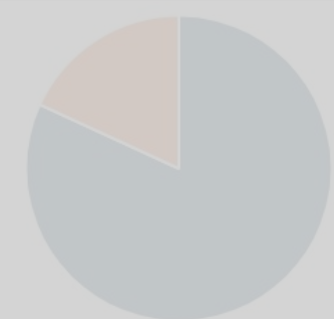
4263 Live

Last Import Volume:	\$6,690,672.47
Prior Month Volume:	\$246,464,950.14
Month to Date Volume:	\$37,129,219.55
Year to Date Volume:	\$2,271,705,242.20

CardPointe Enrollment

81%

(3505 out of 4282 Active Merchants)



회사 어카운트 현황

Terms And Conditions

Privacy Policy

참고 2. Copilot을 통한 Clover 원격 접속

[New Account](#)
[Create Ticket](#)
[Support](#)

- [Dashboard](#)
- [Customers](#)
- [Account Setups](#)
- [Account Updates](#)
- [Tickets](#)
- [Equipment Orders](#)
- [Reports](#)

Devices

[Reports](#)

21 WS FMS - EAST SUN 93 LLC

Partner Type: Partner
Partner Status: Active

DASHBOARD
CLOVER
DOCUMENTS

DEVICES
PROMOTIONS
CLOVER PARTNERS
SUB-PARTNER PERMISSIONS

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.

Select Clover Partner: ⓘ

21 WS FMS NY
×

Select DBA or MID:

DBA or MID

State

Device State ▼

↺
<
>
↻

⬇️
📄

HSN ⓘ	Model ▼	DBA Name ▼	MID ▼	TID ▼	State ▼
C153UQ24850909	Clover Duo Wifi Terminal	KOREA HOUSE	498441246887		Associated
C153UQ24840574	Clover Duo Wifi Terminal		266499924881		Associated
C153UQ240381	Clover Duo Wifi Terminal	WHEATON WINERY	266475423882		Associated

Store name 또는 MID 입력 및 검색

검색된 어카운트의 Device 현황

[Terms And Conditions](#)
[Privacy Policy](#)

참고 2. Copilot을 통한 Clover 원격 접속

copilot

New Account

Create Ticket

Support

Dashboard

Customers

Account Setups

Account Updates

Tickets

Equipment Orders

Reports

DASHBOARD

CLOVER

DOCUMENTS

DEVICES

PROMOTIONS

CLOVER PARTNERS

SUB-PARTNER PERMISSIONS

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.

Select Clover Partner: 21 WS FMS NY

Select DBA or MID: FMS

State: Associated

Clear

Q Search by HSN

원격 접속할 Device s/n 클릭

사용 중인 또는 연결되어 있는 device 모델 확인

사용 중인 또는 연결되어 있는 device 상태 확인

HSN	Model	DBA Name	MID	TID	State
C08: UG42441925	Compact	FMS	266020913882		Associated
C08: UG42441775	Compact	FMS	266020913882		Associated
C08: UG42431140	Compact	FMS	266020913882		Associated
C08: UG42420000	Compact	FMS	266020913882		Associated
C08: UG42420000	Compact	FMS	266020913882		Associated
C08: UG42410325	Compact	FMS	266020913882		Associated
C04: UT34921043	Flex 3	FMS	266020913882		Associated
C03: UD01970174	Mini WiFi	FMS	266020913882		Associated

검색 된 Device Serial Number

MID

Terms And Conditions

Privacy Policy

9

?

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 interface with a sidebar on the left containing links like Dashboard, Customers, Account Setups, Tickets, Equipment Orders, and Reports. The main area displays device information for a Clover device, including MID, HSN, Order ID, Supplier, Frontend MID, FDPOS Equipment Number, Pin Debit Key Code, and Clover Details (Clover ID, ROM, Clover Status, State, Activation Code, Manufacturer Warranty, and Protection Plan). A modal dialog titled 'Request Remote Access?' is centered on the screen. The dialog contains the following text: 'Clicking **Continue** will generate a user prompt on the Clover device to request remote access. The device user must accept the request on the device before you are able to view or control the device remotely.' Below this, it says 'Continue only when the device user is informed and ready to accept the remote connection. The session will launch in a new browser window.' There is a link 'Learn more about Remote Access' and two buttons: 'Continue' and 'Cancel'. A red dashed box highlights the 'Continue' button, and the text 'Continue 클릭' is written in red next to it. In the bottom left corner of the interface, there is a text box that says '검색 된 Device Serial Number'.

참고 2. Copilot을 통한 Clover 원격 접속

copilot

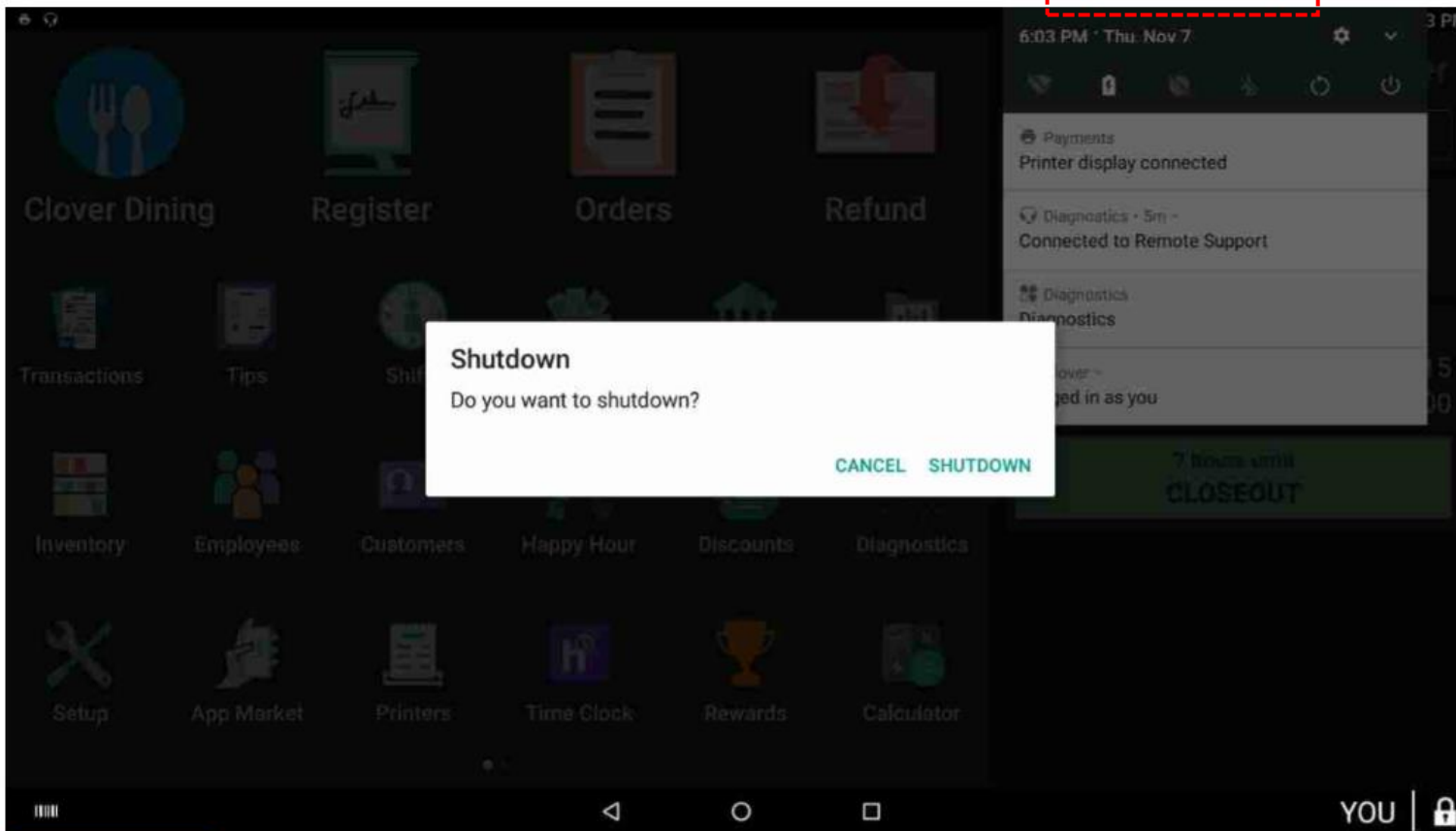
Remote Support

Kim's Korean Restaurant • e4de1ee435c49033c4ca6b30cc3cdc55

Connected You can control the device with your mouse and keyboard.

Disconnect

원격접속 해제시 클릭



Screenshot

참고 3. ISL을 통한 원격 접속

ISL Light

Sessions Computers

store name 입력 및 검색

Groups

- All Computers 1589
- A-PCs 42 4
- A-Test 2 5
- BX CUST DISPLAYS 47 4
- COSMOS 40 4
- DEMO 21 4
- EBS 310 4
- HELLO POS 1 4
- JK NAIL 2 4
- JK RESTAURANT 146 4
- JK RETAIL 35 4
- JK SALON 10 4
- JMSC

Alias

등록된 Store name list

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	

76.193.45.251

Update available

참고 3. ISL을 통한 원격 접속

ISL Light

Sessions Computers

demo

Groups

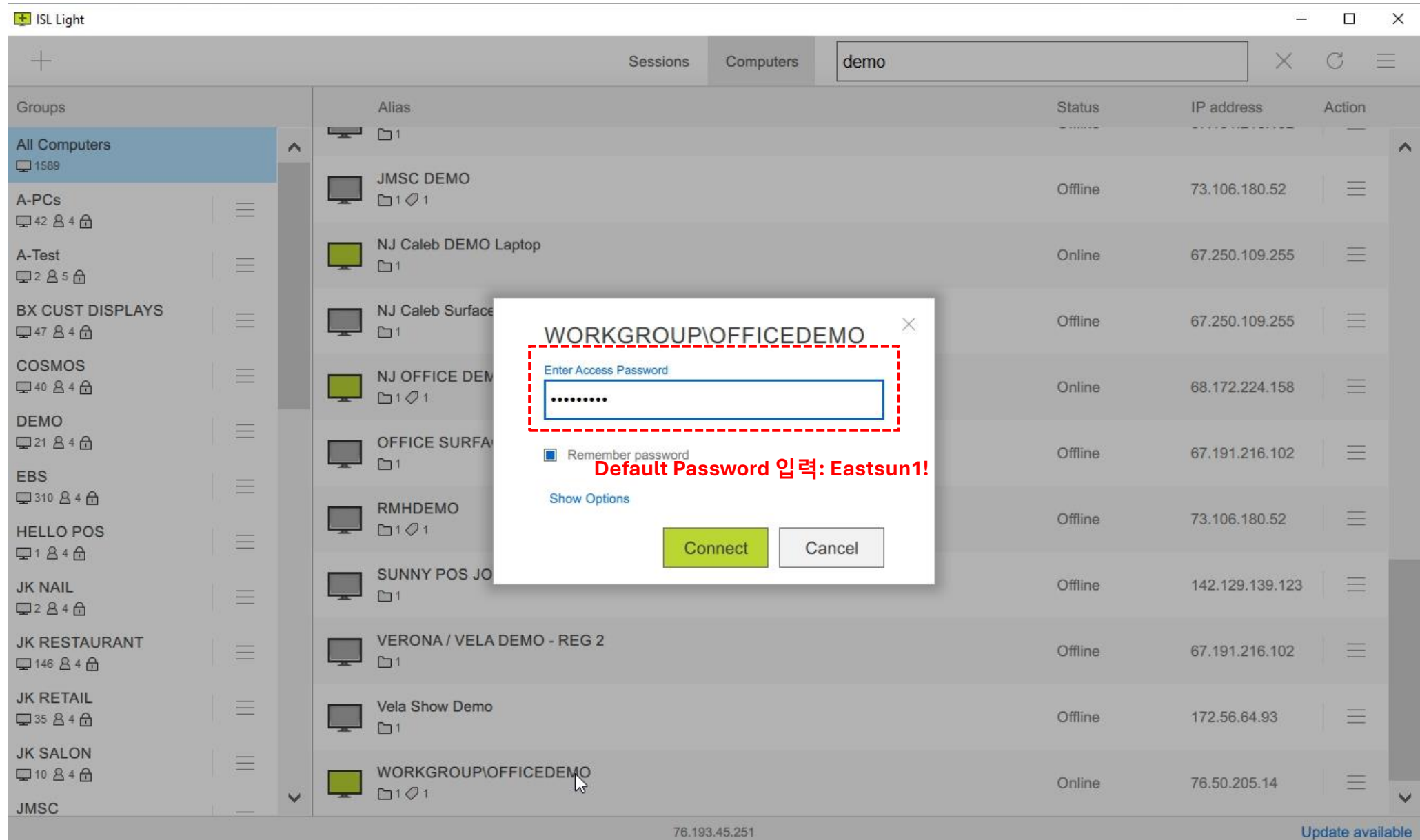
- All Computers (1589)
- A-PCs (42)
- A-Test (2)
- BX CUST DISPLAYS (47)
- COSMOS (40)
- DEMO (21)
- EBS (310)
- HELLO POS (1)
- JK NAIL (2)
- JK RESTAURANT (146)
- JK RETAIL (35)
- JK SALON (10)
- JMSC

Alias	Status	IP address	Action
1			
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	

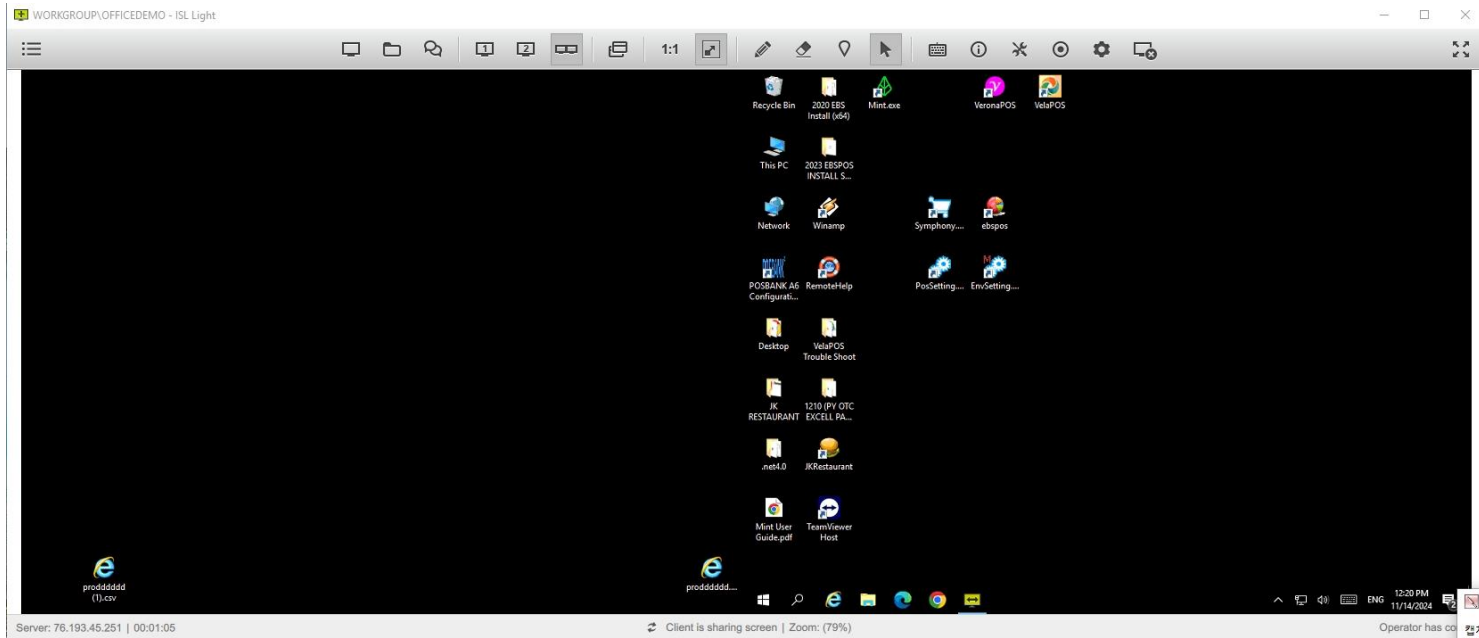
접속할 Store 클릭

76.193.45.251 Update available

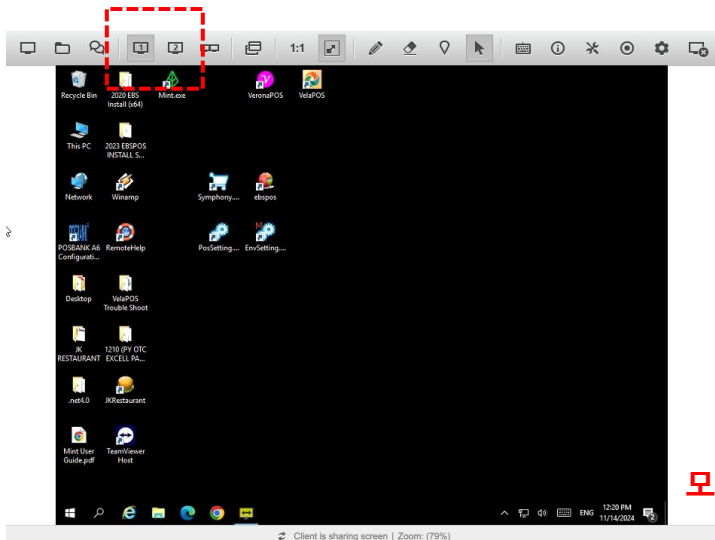
참고 3. ISL을 통한 원격 접속



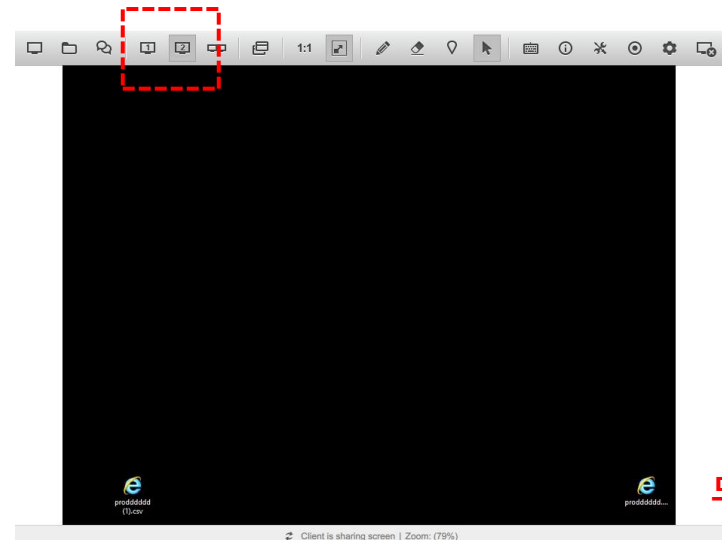
참고 3. ISL을 통한 원격 접속



MAIN 및 CUSTOMER DISPLAY를 같이 볼 경우



모니터 1번 선택



모니터 2번 선택

참고 4. How to make a CRM ticket

crm.service.zohocreatorportal.com/#Form:Create_Ticket

FMS Operation

Create Ticket

DBA * ① -Select-

Ticket Date * 11/15/2024

Ticket Creator * Kyungsung Moon

Ticket Type * ② -Select-

Ticket Name ③

Ticket Deadline * ④ MM/dd/yyyy

Ticket Description ⑤

File Upload

File Name File upload

⑧ + Add New

Ticket Timeline

Added By	Create Date	Title *	Assigned Employee *	Deadline	Details *	Take A Photo	File Upload
+ Add New							

Show / Hide Trouble Shoot Hide

⑨ Create Reset

MID

Merchant Phone #

Merchant Address

Request Phone +1 201-555-0123

Assigned Employee -Select-

Assigned Employee 2 -Select-

Priority * ⑥ -Select-

Ticket Status * ⑦ OPENED

※ 가능하면 고객이 사용 중인 device 정보 입력

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

< 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

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 켜다
2. Pinpad 셋팅에 들어가서 ping test 진행 -> 인터넷에 연결이 되었는지를 확인하는 방법
3. Pinpad 셋팅에서 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 온오프 방법

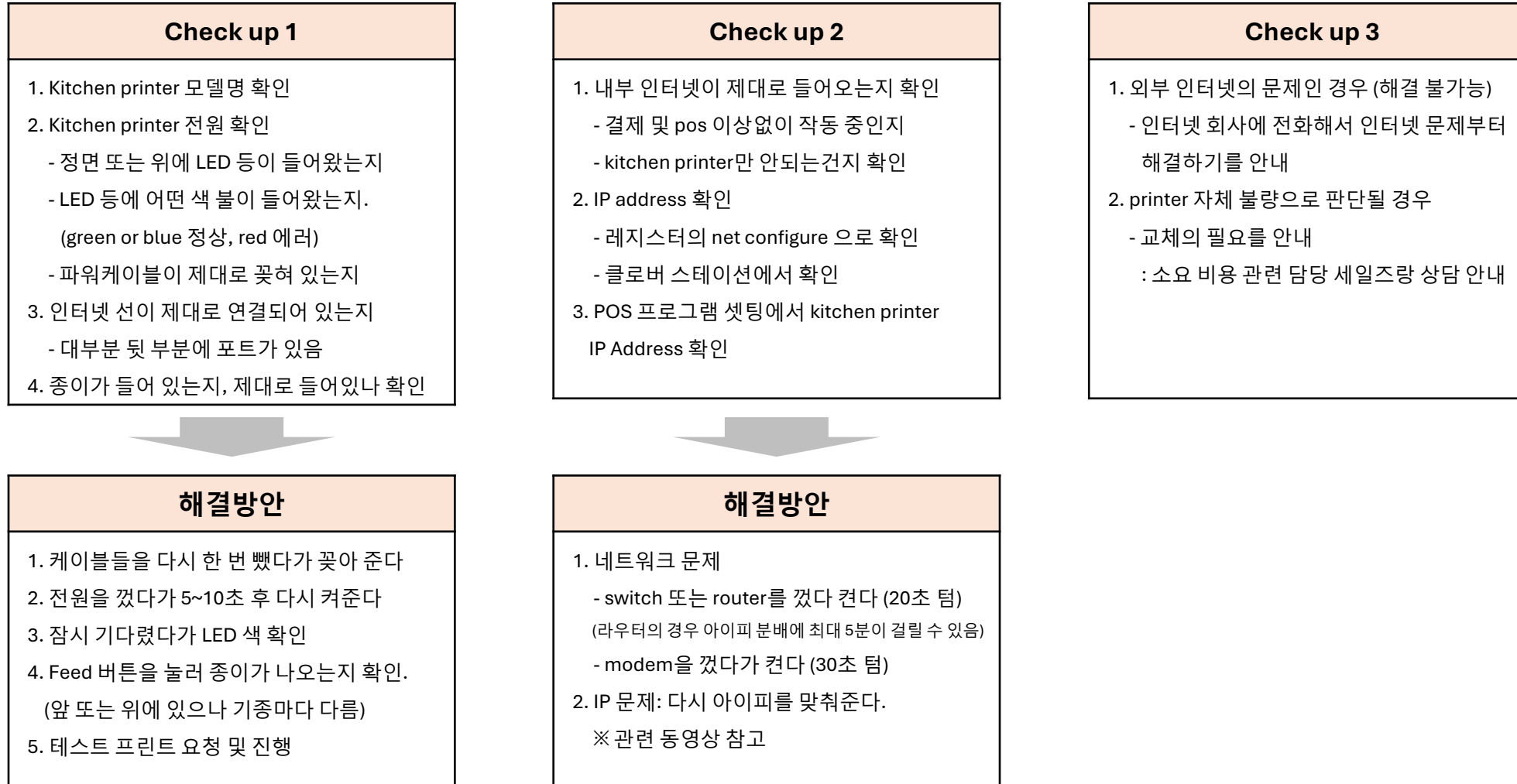
구분	내용	참고 동영상
Pax S300	- 핀패드 위 쪽 케이블을 확인 -> 케이블을 쫓아 마름모꼴 블록을 확인 -> 블록에 꽂힌 동그란 검정 잭을 뽑고 10~15초 후 다시 꽂음 (빨강_인터넷선은 건드리지 말것)	https://www.youtube.com/watch?v=GHgNAQdUU7g
Pax SP30	Pax S300과 동일	https://www.youtube.com/watch?v=tlaBpJjOlbw
Pax A35	- 핀패드 위 쪽 케이블을 확인 -> 케이블을 쫓아 네모난 블록을 확인 -> 꽂힌 C타입 파워케이블 (S300과 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 Address를 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 셋팅 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)



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 꺾다가 다시 컴 (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 뽁뽁 소리남) - error원인 <ol style="list-style-type: none"> 1. pinpad 네트워크 연결 에러 (위 핀패드 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) 	- 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 뽁뽁 소리남) - error원인 <ul style="list-style-type: none"> ※ VERONA와 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 셋팅을 해놓은 상태 - Manual batch: Cashier In/Out -> Settlement -> ok 	- 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	- Tip 앱에서 tip add 진행 - Transactions 앱 실행 -> list 중 tip을 add 할 트랜잭션 선택 -> 오른쪽 ADD Tip 선택 후 팁 입력	
VERONA	- Table map 화면 오른쪽 메뉴 중 ticket 선택 -> 상단 close ticket 선택 -> Tip을 입력할 티켓 선택 후 팁 입력	- 영수증 사진 찍어서 회사 번호로 텍스트 요청
JK RESTAURANT	- 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	- Transactions 앱 실행 -> list 중 Void 또는 Return/ Refund할 트랜잭션 선택 : Void의 경우 바로 처리, Refund/ Return의 경우 결제 프로세스와 동일하게 진행	- 결제 후 20분 이내 Void 가능 (이후는 Void 불가, Refund/ Return 처리)
VERONA	- Table map 화면 오른 쪽 메뉴 중 ticket 선택 -> 상단 close ticket 선택 -> Return할 티켓 선택 후 Return 클릭 : 이후 결제 프로세스와 동일하게 진행	- Void 불가, Refund/ Return 처리만 가능
JK RESTAURANT	- 결제 화면 -> 하단 Refund 선택 후 아이템 클릭 - 금액 뜨는지 확인 : 이후 결제 프로세스와 동일하게 진행	- Void 불가, Refund/ Return 처리만 가능
VELA	- POS Sale 화면 -> 좌측 하단 sale mode 버튼 클릭 -> Return 선택 -> 반품할 상품 코드 스캔 또는 입력 -> - 금액 확인 : 이후 결제 프로세스와 동일하게 진행	- Void 불가, Refund/ Return 처리만 가능
EBS	- 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	- Void 불가, Refund/ Return 처리만 가능