

Dépannage Point de Vente LogikPOS

1. L'imprimante à reçu, à billets ou à cartes n'imprime plus.
 - a. Vérifier que l'imprimante est bien à Ready (lumière verte).
 - b. Vérifier que les connexions arrière soit bien connecté (câble USB + câble électrique)
 - c. Si vous avez une imprimante à cartes, assurez-vous que vous avez le bon ruban pour votre imprimante (voir étiquette sur le ruban) et que vous avez des cartes de déployer dans le chargeur à cartes.
 - d. Fermer l'imprimante et ouvrez à nouveau
 - e. Retirer le papier de reçu ou les billets et replacer
 - f. Vérifier que le câble USB est bien connecté au port USB du point de vente
 - g. Dans Windows, cliquez en bas sur la loupe et tapez Services. Services devrait apparaître. Cliquez sur celle-ci et aller dans la liste à Spooler d'impression et cliquez sur Redémarrez le service en haut à droite.
 - h. Assurez-vous que dans Windows, dans Paramètres, cliquez sur Imprimantes, vérifier que l'imprimante à reçu ou à billets n'est pas hors connexion. Si Oui, ouvrez la file d'attente d'impression et cliquez sur Imprimante et cliquez sur Utiliser l'imprimante hors connexion pour enlever le crochet.
 - i. Vérifier dans l'interface de point de vente dans Fonctions – Configuration – Configuration des imprimantes.
 - i. Assurez-vous que dans Billets 1, l'imprimante est bien la bonne (si en fond rouge, cela veut dire que l'imprimante est hors connexion ou n'existe plus dans les paramètres de Windows – vérifiez Windows).
 - ii. Assurez-vous que dans Reçus 1, l'imprimante est bien la bonne (si en fond rouge, cela veut dire que l'imprimante est hors connexion ou n'existe plus dans les paramètres de Windows – vérifiez Windows).
 - j. Vérifiez dans l'interface de point de vente dans Fonctions – Configuration des reçus.
 - i. Assurez-vous que le type d'impression TRANSACTION est bien présent et bien configurer avec le modèle de reçu. (Au besoin changer le modèle de Reçu pour Reçu Client), vérifiez que le Nb. de copies et bien à 1 et que l'imprimante à reçus est bien la bonne. Dans le cas que Transaction n'existait pas, cliquez sur AJOUTER une fois les configurations effectuées ou ENREGISTRER si vous avez modifier l'info dans Transaction.
 - k. Si cela ne fonctionne toujours pas, une réinstallation du driver sera sûrement requise. Contactez votre TI ou notre support technique au 1.888.227.6854. Option 1.
 - l. Votre imprimante est connectée au MEV ? Fermer le MEV et réouvrez-le et réessayez l'impression.
2. Le terminal de paiement de vente ne répond plus.
 - a. Vérifier que le TPV est bien allumée et affiche le Logo Global Payments ou Moneris.
 - b. Débrancher l'alimentation du TPV et reconnecter-le. Attendez que le TPV revienne au Logo et réessayez vous.
 - c. Si cela ne fonctionne toujours pas, fermer LogikPOS sans fermer votre quart et réouvrir à nouveau l'interface de vente LogikPOS.
 - d. Vérifier les configurations de votre TPV afin qu'il soit bien associé au point de vente :
 - i. Sur le TPV, cliquez sur le bouton JAUNE, entrez le code 0.
 - ii. Cliquez sur Configurations et entrez le mode de passe Administrateur (voir votre superviseur ou l'administrateur du système) (LogikPOS ne possède pas cet information)
 - iii. Aller dans Réglages
 - iv. Aller dans Communications – Communications IP, IP et ensuite cliquez sur OK sur DHCP non activé.
 - v. Vous allez voir l'adresse IP du TPV. Notez le pour usage futur.
 - vi. Cliquez sur le bouton Rouge 2x pour revenir à Réglages.
 - vii. Aller dans COMM PDV
 - viii. Cliquez sur ENREGISTREMENT
 - ix. Dans l'interface de vente, allez dans Fonctions – Global Payment



-
- x. Aller dans Configuration et assurez-vous que l'adresse IP est la même que sur le TPV.
 - xi. Aller dans ENREGISTREMENT
 - xii. Vérifiez sur le TPV, celui-ci devrait écrire qu'il s'associe à l'adresse IP du point de vente.
 - xiii. Sur le TPV, cliquez sur OUI pour associer.
 - xiv. Sur le TPV, une fois associé, pesez sur le bouton ROUGE jusqu'à revenir au logo de Global Payment.
 - xv. Refaites votre vente.
- e. Si tous les points énumérés ne fonctionnent pas, il est possible que le TPV soit défectueux. Contactez le support technique de Global Payment pour de l'aide supplémentaire.
 - f. Si rien de tout cela ne fonctionne, contactez notre support technique.
3. Votre interface de vente devient lente ou ne répond plus ?
- a. Assurez-vous que votre connexion réseau est fonctionnelle et la connexion Internet disponible.
 - i. A partir de Windows, cliquez sur Microsoft Edge ou Google Chrome et entrez l'adresse : logikpos.com.
 1. Si celle-ci ne fonctionne pas, contactez votre TI ou administrateur, il y a un problème réseau.
 2. Si cela fonctionne, essayez de fermer l'interface de vente. Si cela ne veut pas fermer, redémarrer le point de vente. Une fois redémarré, rouvrez l'interface de vente.
 - ii. Si le point mentionne que le quart n'ouvre plus, il est possible que LogikPOS a mis le quart inactif afin de préserver les ventes. Dans l'interface de vente, cliquez sur Fonctions – Gestion des quarts, cliquez en haut sur Quarts inactifs, cliquez en bas sur votre quart. Entrez votre mot de passe et cliquez sur le bouton RENDRE LE QUART ACTIF/INACTIF.
 - b. Si rien ne fonctionne, contactez immédiatement notre support technique par téléphone au 1-888-227-6854.
4. Vous ne voyez plus votre événement ou votre plage horaire ?
- a. Il est possible que l'événement n'est plus disponible ou votre plage horaire est dépassé.
 - b. Vous pouvez cliquer dans l'interface de vente, sur le bouton PRÉVENTE, sélectionnez la date du jour et entrez l'heure de début à 09h00... et cliquez sur fermer. Cela fera afficher les événements et plages horaires comme s'il était 09h00 le matin.
 - c. Si cela ne fonctionne pas, contactez votre administrateur afin de vérifier que des plages sont bien disponibles.
 - d. Au besoin, contactez notre support technique au 1.888.227.6854.
5. Votre lecteur de code à barre ne semble pas fonctionner ?
- a. Assurez-vous que le lecteur allume bien en passant votre main ou en scannant un code à barre.
 - b. Si le lecteur n'allume pas, débranchez le câble USB et rebranchez-le.
 - c. Si vous scannez un code à barre et que cela fait beep mais que cela ne semble pas répondre dans l'interface de vente, il est possible que le lecteur de code à barre a perdu ces configurations.
 - i. Si votre lecteur est de marque Zebra, utilisez l'utilitaire 123SCAN pour reconfigurer le lecteur.
 1. Contactez votre TI ou administrateur.
 2. Dans 123SCAN, cliquez sur LOAD EXISTING CONFIGURATION FILE et sélectionnez le fichier de configuration. Le fichier est disponible sur la plate-forme LogikPOS dans la section Membre – Téléchargements.
 - ii. Si cela ne fonctionne pas, contactez notre support technique au 1.888.227.6854 Option 1.

