**SỔ TAY SỬ DỤNG NHANH**

1. **Áp cấu hình “Cấu hình POS – vòi bơm”**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Thao tác** | **Dạng lỗi** | **Nguyên nhân** | **Cách thức xử lý** |
| 1 | Áp cấu hình “Cấu hình POS -vòi bơm” | Thông báo lỗi “482”. Kiểm tra tại thiết bị POS chưa được áp cấu hình vòi bơm. Màn hình EGAS hiện thông báo:  Mã TID \_ 482 \_”Pos trả về status Fail =01 ” | Bị Timeout do:  1. Lỗi kết nối mạng Wifi  2. POS ko ở màn hình Home (màn hình HDB)/ bị sleep (ngủ)  3. IP/Port tại danh mục và thiết bị không khớp nhau  4. Port của POS chưa mở  5. Hết thời gian chờ | 1. Báo đơn vị xử lý mạng Wifi 2. POS hoạt động để ở màn hình Home (màn hình HDB) 3. Kiểm tra đảm bảo IP/Port tại danh mục và thiết bị khớp nhau 4. Gọi hỗ trợ HDB mở Port cho POS 5. Làm lại thao tác   Gọi đơn vị/ hỗ trợ HDBBank nếu CHXD không tự xử lý được các lỗi trên. |
| 2 | Thông báo lỗi “482”. Kiểm tra tại thiết bị POS chưa được áp cấu hình vòi bơm. Màn hình EGAS hiện thông báo:  Mã TID \_ 482 \_”Không kết nối được đến Pos” | POS trả lại kết quả lỗi không mở được ca. | Gọi hỗ trợ HDBank |
| 3 | Thông báo không phải lỗi “482”. Kiểm tra tại thiết bị POS chưa được áp cấu hình vòi bơm | Lỗi kết nối giữa hệ thống EGAS-AGAS | Gọi hỗ trợ PIACOM |
| 4 | Thông báo lỗi. Kiểm tra tại thiết bị POS đã có cấu hình vòi bơm |  | Sử dụng bình thường như áp cấu hình thành công |

1. **Mở ca cho POS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Thao tác** | **Dạng lỗi** | **Nguyên nhân** | **Cách thức xử lý** |
| 1 | Mở ca mới/ mở lại ca đã OFF cho POS từ màn hình “Ca bán hàng tại POS” | Thông báo lỗi “482”. Kiểm tra tại thiết bị POS chưa mở được ca. Màn hình EGAS hiện thông báo:  Mã TID \_ 482 \_”Pos trả về status Fail =01 ” | Bị Timeout do:  1. Lỗi kết nối mạng Wifi  2. POS ko ở màn hình Home (màn hình HDB)/ bị sleep (ngủ)  3. IP/Port tại danh mục và thiết bị không khớp nhau  4. Port của POS chưa mở  5. Hết thời gian chờ | 1. Báo đơn vị xử lý mạng Wifi 2. POS hoạt động để ở màn hình Home (màn hình HDB) 3. Kiểm tra đảm bảo IP/Port tại danh mục và thiết bị khớp nhau 4. Gọi hỗ trợ HDB mở Port cho POS 5. Làm lại thao tác   Nếu vẫn không được thì:   * Mở ca thủ công tại thiết bị POS hoặc * Gọi đơn vị/ hỗ trợ HDBBank |
| 2 | Thông báo lỗi “482”. Kiểm tra tại thiết bị POS chưa mở được ca. Màn hình EGAS hiện thông báo:  Mã TID\_ 482 \_”Không kết nối được đến Pos” | POS trả lại kết quả lỗi không mở được ca. | * Mở ca thủ công tại thiết bị POS hoặc * Gọi hỗ trợ HDBBank |
| 3 | Thông báo không phải lỗi “482”. Kiểm tra tại thiết bị POS chưa mở được ca | Lỗi kết nối giữa hệ thống EGAS-AGAS | * Mở ca thủ công tại thiết bị POS hoặc * Gọi hỗ trợ PIACOM |
| 4 | Thông báo lỗi. Kiểm tra tại thiết bị POS đã có ca ON |  | Sử dụng bình thường như mở ca thành công |
| 5 |  | Ca của POS tại EGAS có trạng thái ON nhưng ca tại thiết bị POS đang OFF hoặc không có ca nào. | Do mở ca cho POS từ EGAS không thành công | * Nếu NSD muốn ca của POS tại EGAS OFF thì thực hiện đóng ca thủ công cho POS tại màn hình “Ca bán hàng tại POS” * Nếu NSD muốn ca tại thiết bị POS ON thì:   + Đồng bộ ca tại thiết bị POS nếu có kết nối  + Mở ca thủ công tại thiết bị POS có mã ca giống mã ca của POS tại EGAS nếu bị mất kết nối |
| 6 |  | Ca của POS tại EGAS có trạng thái OFF nhưng ca tại thiết bị POS đang ON. | 1.Do đóng ca cho POS từ EGAS không thành công  2. Do POS tự mở lại 1 ca đã đóng (đã gặp hiện tượng này) | * Nếu NSD muốn ca của POS tại EGAS ON thì thực hiện mở lại ca cho POS tại màn hình “Ca bán hàng tại POS” * Nếu NSD muốn ca tại thiết bị POS OFF thì:   + Mở lại ca từ màn hình “Ca bán hàng tại POS”  + Đóng ca từ màn hình “Ca bán hàng tại POS”  + Mở ca thủ công mới tại thiết bị POS để đóng ca cũ |
| 7 |  | Ca của POS tại EGAS và ca tại thiết bị POS có mã khác nhau | Do ca mở thủ công tại POS bị sai | * Sửa ca tại POS cho đúng với mã ca tại EGAS * Thực hiện đồng bộ ca từ POS |

1. **Đóng ca cho POS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Thao tác** | **Dạng lỗi** | **Nguyên nhân** | **Cách thức xử lý** |
| 1 | Đóng ca cho POS từ màn hình “Ca bán hàng tại POS” | Thông báo lỗi “482”. Kiểm tra tại thiết bị POS chưa đóng được ca. Màn hình EGAS hiện thông báo:  Mã TID \_ 482 \_”Pos trả về status Fail =01 ” | Bị Timeout do:  1. Lỗi kết nối mạng Wifi  2. POS ko ở màn hình Home (màn hình HDB)/ bị sleep (ngủ)  3. IP/Port tại danh mục và thiết bị không khớp nhau  4. Port của POS chưa mở  5. Hết thời gian chờ | 1. Báo đơn vị xử lý mạng Wifi 2. POS hoạt động để ở màn hình Home (màn hình HDB) 3. Kiểm tra đảm bảo IP/Port tại danh mục và thiết bị khớp nhau 4. Gọi hỗ trợ HDB mở Port cho POS 5. Làm lại thao tác   Nếu vẫn không được thì:   * Đóng ca thủ công tại thiết bị POS/màn hình “Ca bán hàng tại POS” hoặc * Gọi đơn vị/ hỗ trợ HDBBank |
| 2 | Thông báo lỗi “482”. Kiểm tra tại thiết bị POS chưa đóng được ca. Màn hình EGAS hiện thông báo:  Mã TID\_ 482 \_”Không kết nối được đến Pos” | POS trả lại kết quả lỗi không đóng được ca. | * Gọi hỗ trợ HDBBank |
| 3 | Thông báo không phải lỗi “482”. Kiểm tra tại thiết bị POS chưa đóng được ca | Lỗi kết nối giữa hệ thống EGAS-AGAS. | * Gọi hỗ trợ PIACOM |

1. **Báo cáo đối soát bị lệch**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Thao tác** | **Dạng lỗi** | **Nguyên nhân** | **Cách thức xử lý** |
| 1 | Báo cáo đối soát HDB - AGAS bị lệch | Lệch khi chưa đóng ca | Dữ liệu thanh toán chưa được POS gửi về đối với những giao dịch bị mất kết nối | Sau khi đóng ca tại POS mới chạy báo cáo đối chiếu. Trước khi đóng ca phải in báo cáo tổng kết tại POS |
| 2 | Lệch sau khi đã đóng ca (thủ công) thành công | Có dữ liệu thanh toán mà AGAS chưa nhận đủ mà POS không trả lại được dữ liệu bị mất kết nối do đóng ca thủ công | Sử dụng chức năng “Lấy dữ liệu thủ công” và chạy lại báo cáo. |
| 3 | Lệch sau khi đã đóng ca (từ màn hình của EGAS) thành công. Thông báo từ EGAS “Đã nhận được n bản ghi từ POS” | Nếu n = 0, POS không trả lại được dữ liệu thanh toán bị mất kết nối vào cuối ca  Nếu n > 0 do AGAS không ghi nhận được đủ dữ liệu | Gọi hỗ trợ HDBank nếu số bản ghi nhận được n = 0  Gọi hỗ trợ PIACOM nếu số bản ghi nhận được n > 0 |
| 4 | Sau khi sử dụng chức năng “Lấy dữ liệu thủ công” và chạy lại báo cáo vẫn lệch. Thông báo từ EGAS “Đã nhận được n bản ghi từ POS” | Nếu n <> số giao dịch in trên báo cáo tổng kế tại POS, POS trả lại dữ liệu thanh toán chưa chính xác  Nếu n = số giao dịch in trên báo cáo tổng kết tại POS do AGAS không ghi nhận được đủ dữ liệu | Gọi hỗ trợ HDBank nếu số bản ghi nhận được n <> số giao dịch in trên báo cáo tổng kế tại POS  Gọi hỗ trợ PIACOM nếu số bản ghi nhận được n = số giao dịch in trên báo cáo tổng kế tại POS |

1. **Viết hóa đơn 416 cuối ca**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Thao tác** | **Dạng lỗi** | **Nguyên nhân** | **Cách thức xử lý** |
| 1 | Hóa đơn 416 cuối ca có lỗi (chỉ cho quy trình Thanh toán sau và Thanh toán trước) | Màn hình lượng chưa viết hóa đơn bị trống | 1. Do đã viết hết hóa đơn cho hình thức bán hàng KTM  2. Do cấu hình cài đặt bị sai | 1. Kiểm tra lượng đã viết hóa đơn cho hình thức bán hàng KTM  2. Gọi hỗ trợ PIACOM |
| 2 | Lượng hàng chưa viết hóa đơn thiếu một hoặc tất cả các thông tin mặt hàng, số lượng, đơn giá | Do cấu hình cài đặt bị sai | Gọi hỗ trợ PIACOM |
| 3 | Lượng hàng chưa viết hóa đơn có đủ các thông tin mặt hàng, số lượng, đơn giá nhưng không chính xác số lượng cần viết | Do dữ liệu tại AGAS chưa ghi nhận đủ | 1. Làm đầy đủ các bước ở mục 4.4 rồi xuất lại hóa đơn  2. Lượng thiếu viết thủ công vào 406 |