

TSE – Helpdesk

Die Nutzung der TSE setzt einiges an korrekter EDV und Netzwerk voraus.

Darüber hinaus sind manchmal besondere Funktion zur Aktivierung nötig. Diese liegen nicht in der Verantwortung der Software, sondern sind vom BSi bei zertifizierten TSE's vorgeschrieben. Da wir aktuell von einigen wenigen Kunden Fehlermeldungen erhalten, während es bei vielen Kunden sehr gut funktioniert, haben wir einige Dinge dazu zusammengestellt.

In der Praxis treten folgende Probleme auf zu denen wir Ihnen hier Hilfestellung geben wollen:

1. **TSE, Drucker und Netzwerk nicht funktionstüchtig** oder überlastet. Es liegt auf der Hand das sicher gestellt werden muss das alles korrekt funktioniert.
2. **Geschützte Parameter ändern:** Wenn Sie z.B. die TSE-Einstellungen oder die Fiskal-Parameter ändern sollte ein Kassenabschluss vorliegen, denn dort werden die bisherigen Parameter gesichert. Deshalb fragt das System (nur) danach, statt es zwingend vorzunehmen, da in Ausnahme ja auch ohne Speicherung ein Zugang zu den Parametern möglich sein muss.

3. **Gültiger erfolgreicher Selbsttest der TSE liegt nicht vor?!**

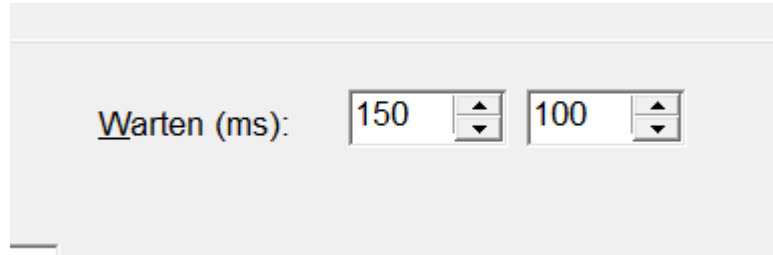
Ein erfolgreicher Selbsttest ist die Voraussetzung für die Nutzung der TSE. Dieser Selbsttest hat nur eine begrenzte Gültigkeit:

Der Selbsttest kann beim Programmstart oder in der Software über den Diagnosestart erfolgen. Ist dieser nicht erfolgreich wird die TSE ggf. automatisch deaktiviert oder Sie können den TSE Modus manuell deaktivieren – und dann die Ursache mit dem Support klären! Einfach mit Fehlermeldungen weiterzuarbeiten macht keinen Sinn! !

In den Versionen 9.2 R44 oder besser prüft die Software beim Start, ob ein Selbsttest nötig ist!

4. **Es treten während des Kassenvorgangs Fehler auf.** Bei manchem Fehler in der Kommunikation mit der TSE kann Wiederholen helfen. Wenn das nicht geht versucht das Programm die TSE vorübergehend zu deaktivieren. Ggf. nach Beseitigung des Fehlers die TSE in den Einstellungen wieder aktivieren. Am besten durch einen Neustart der Software
5. **Netzwerk zu langsam!** Die Kommunikation findet über das Netzwerk statt. Wenn im Netzwerk gleichzeitig hohe Belastungen die Bandbreite sehr schmälern, während auf die TSE zugegriffen wird, müssen ggf. getrennte Netze realisiert werden. So kam es bei einem Kunden zu Problemen, weil extrem viele und große Film- und Bilddateien Transfers das Netz nahezu blockierten. U.U. müssen Sie eine lokale Single-TSE nutzen.
6. **TSE wird zu schnell angesprochen.** Natürlich möchten Sie und auch wir, dass die Kassenfunktionen so schnell als möglich ablaufen. Wir haben aber festgestellt, dass die TSE nicht in zu schneller Folge mit Befehlen umgehen kann. Aus diesem Grund haben wir die Hinweise, dass Transaktionen stattfinden in Form von Info-Fenstern aktiv gelassen. (Das Weglassen der Fenster beschleunigt den Verkaufsvorgang nicht nennenswert)
In winTFS unter System > TSE-Einstellungen können Sie die Ansprechzeiten optimieren.

Hier sehen Sie sehr kurze Zeiteinstellungen in ms (millisekunden)



Während bei vielen Kunden diese Werte ein guter Kompromiss aus Schnelligkeit und Zuverlässigkeit sind, sind bei anderen Kunden höhere Werte nötig:

Der erste Parameter gibt an in welchem Zeitabstand Befehle gesendet werden (es handelt sich um Millisekunden). Der zweite Parameter gibt an wie schnell nach dem Ende der Transaktion eine neue Transaktion gestartet werden kann.

Treten Fehler auf, empfehlen wir die Werte auf 500 und 1500 zu stellen.

Läuft es dann gut – aber zu langsam, tasten Sie sich mit besseren Werten an die in Ihrem Netz machbare Geschwindigkeit heran.

7. Treten Fehler im Netz auf, und ist die Software nicht in der Lage diese zu beheben gehen Sie wie folgt vor:

a. Oft schafft es die Software den Fehler durch automatische oder manuelle Wiederholung des Vorgangs zu beseitigen.

b. Klappt das nicht, schaltet die Software für diesen Vorgang die TSE ab. Unter Umständen müssen Sie selbst die Frage beantworten, ob der Vorgang wiederholt wird oder ob ohne TSE zu Ende gebucht wird.

Liegt kein grundsätzliches Problem vor, sollte durch einen Neustart der Software alles wieder funktionieren.

8. Die Software, genauer die TSE verlangt einen Selbsttest: z.B. „TSE Error - need Sleftest“

In diesem Fall führen Sie einen Neustart der Software inkl. Selbsttest aus.

Für die Notwendigkeit gibt es leider viele Gründe. Fallweise ist es ggf. sogar nötig den Start mit Selbsttest mehr als einmal am Tag zu starten.

(Der Hersteller verbessert dieses wohl gerade!)

9. Treten Fehler auf, die Sie so nicht beheben können, sollten Sie vor einem Supportkontakt noch folgendes prüfen:

- Beenden Sie die Software

- Schalten Sie den TSE Drucker aus

- Schalten Sie den TSE Drucker ein (warten bis dieser bereit ist ca. 20sek. nachdem kein Licht mehr blinkt)

- Testen Sie nun, ob eine korrekte Nutzung möglich ist!

Hilft das nicht nehmen Sie Kontakt mit dem TFS-Support auf. Ggf. ist die nachstehende Beschreibung sinnvoll.

Checkliste für den Support:

Fehlerbeschreibung:

Geben Sie bitte den Text des Fehlers / der Fehlermeldung an und an welcher Stelle er erfolgte. Ggf. ist es auch hilfreich zusätzlich einen Screen-Shot zu erstellen

Beschreibung:

Fehler reproduzierbar

sporadisch

Beseitigung möglich?

Durch....

Neuaufruf der Funktion?

Neustart der Software

inkl. Selbsttest?

Neustart des Druckers?

Neustart des Rechners?

Aktuelle Software lt. Webseite

installiert?

Eingesetzte Softwareversion und Revision (z.B. winTFS oder Bonka V9.1 R101

Verwendete TSE/Drucker? _____

System per TFS Wartung erreichbar gestellt: ID _____

Ansprechpartner: Name _____ Tel. _____