

Dette er en eskaleringsguide. Hvis punkt 1 ikke virker, gå videre til punkt 2 osv.

DIN BETALINGSTERMINAL VIRKER IKKE?

1. Sluk betalingsterminalen og tænd den igen.
 - På kablede LANE terminaler gøres dette ved at holde ”komma” og ”gul-knap” nede samtidig.
 - Hvis det er PAX eller Sunmi terminal, hold knappen på siden inde og vælg ”sluk” eller ”genstart”.
2. Hvis dette ikke virker, brug en anden terminal resten af aftenen, eller ring til jeres udbyder:
 - **OnlinePOS Support:** 70 70 26 36

DER ER INTET NETVÆRK?

1. Tjek, om der er lys i alle internetbokse. Hvis ikke, sæt alle bokse til strøm og vent op til fem minutter.
2. Tjek din internetudbyders hjemmeside for eventuelle driftsinformationer om internetnedbrud i området.
 - Hvis der er nedbrud, kan du kun vente, til det fungerer igen.
3. Tag strømmen fra alle internetbokse, sæt strøm på igen, og vent op til fem minutter.
4. Ring til **BECKERGRUPPEN (Mads)** på +45 40 91 95 59. Hvis de henviser til internetudbyderen, ring da til:
 - **Global Connect:** +45 77 30 31 88
 - **TDC:** 70 70 90 90
 - **Energi Fyn (steder i Odense):** 70 13 19 00
 - **Har du en anden udbyder end ovenstående? Google er din ven.**

TELEFONEN VIRKER IKKE?

1. Genstart.
2. Er den opladet?
3. **TDC:** 70 70 90 90
4. Ring til bestyreren.

ONLINEPOS VIRKER IKKE?

1. **Alle dage, ligegyldigt tidspunkt:** Ring direkte til **OnlinePOS** på 70 70 26 36.

2. Tager de af en eller anden årsag ikke telefonen, eller er der kritisk lang kø, og kan du ikke vente, kontakt da din bestyrer.

OnlinePOS tager sig af:

- Printeren virker ikke.
- Systemet går i stå hele tiden.
- Systemet eller bonprinter kører meget langsomt.
- Driftstop / nedbrud.
- Driftsproblemer (borde forsvinder, bordserver nede osv.)

OnlinePOS tager IKKE sig af:

- Oprette knapper/menuer.
- Rette priser.
- Oprette faktura.
- Kasse differencer.
- Andre ting som kan vente til næste hverdag, hvor din bestyrer kan hjælpe.

DER ER STRØM TIL HØJTALERNE, MEN DE SPILLER IKKE?

1. Tjek, at både AUX-kabel og strømkabel er tilsluttet jeres tablet afspiller.
2. Hvis noget kabel mangler, indsæt det manglende kabel.
3. Tjek jeres forstærkere, er der strøm i dem? Hvis ikke, så tjek sikringerne.
4. Ring til **BECKERGRUPPEN (Mads)** på 40 91 95 59.
5. Ring til din bestyrer.

HØJTALERNE SPILLER IKKE, OG DER ER IKKE STRØM I DEM?

1. Tjek sikringerne, og find ud af om strømmen er gået.
2. Ring til din bestyrer, hvis du ikke kan løse problemet.

Husk at følge trinnene i rækkefølge og kontakte de relevante supporttjenester, hvis problemerne ikke løses.

Hvis du ikke kan finde svaret på dit problem i denne guide, ring da til din bestyrer.