

KASA SAMOBSŁUGOWA – OPERACJE

SPRZEDAŻ ARTYKUŁU BEZ KODU

Co zrobił klient?

Klient przyniósł do kasy samoobsługowej artykuł, który nie jest oznaczony kodem kreskowym (pieczywo, warzywa, owoce).

Co się dzieje?

Klient poprosił o pomoc.

Co musisz zrobić?

⇒ Na ekranie wybierz okienko „Wyszukaj lub wprowadź artykuł”.

Płatność tylko kartą



Rozpocznij skanowanie

lub

🔍 Wyszukaj lub wprowadź artykuł



Pomoc



Język



Głośność



Lojalność

0,025 kg

Ⓢ e=d=0.005kg Max
15.000 kg min 0.1 kg

⇒ Pojawiają się okienka wyboru kategorii artykułów. Wybierz odpowiednią kategorię.

⇒ W danej kategorii odszukaj i wybierz obrazek artykułu, który klient chce kupić.

Pieczywo Inne OWOCE WARZYWA MROŻONKI SŁODYCZE

Pieczywo Strona 1 z 3

BABECZKA MAŁA 	BABKA CYTRYNOWA 	BUŁECZKA Z NADZIENIEM JAGODOWO-KREM 	BUŁKA 4 ZIARNA +GRAHAM+SŁONE +DYNIA 	BUŁKA DUŻA 	BUŁKA MAŁA
BUŁKA MLECZNA, ROGAL 	BUŁKA O SM.JOGURTOWYM 	BUŁKA PARKA 	BUŁKA STAROPOLSKA 	CHLEB GO-SPORT 	CHLEB MAŁY 600G

Wprowadź nazwę lub kod artykułu

Q W E R T Y U I O P _ 1 2 3
A S D F G H J K L @ 4 5 6
Z X C V B N M , . - 7 8 9
Spacja AltGr r 0 Akceptuj

Pomoc 0,025 kg
e=d=0.005kg Max
15.000 kg min 0.1 kg Powrót

- ⇒ Zatwierdź, dotykając wybrany obrazek.
- ⇒ Aby przewinąć listę produktów użyj strzałek lub przesunąć palcem po ekranie.
- ⇒ Jeśli nie odnajdziesz danego artykułu wyszukaj go alfabetycznie (po nazwie) za pomocą przycisku „Wyszukaj lub wprowadź”. Aby przełączyć się na polską klawiaturę (polskie litery) należy wcisnąć przycisk na klawiaturze „AltGr”.

Wprowadź nazwę lub kod artykułu

Q W E R T Y U I O P _ 1 2 3
A S D F G H J K L @ 4 5 6
Z X C V B N M , . - 7 8 9
Spacja AltGr r 0 Akceptuj


Pomoc 0,025 kg
e=d=0.005kg Max
15.000 kg min 0.1 kg Powrót

Produkty na sztuki wygenerują dodatkowe okno i klient zostanie poproszony o wpisanie ilości sztuk kupowanego towaru (przykład: bułki) i zatwierdzenie przyciskiem „Akceptuj”.

Należy podać ilość

Jaką ilość posiadasz?

200



< Powrót

1 2 3
4 5 6
7 8 9
✕ 0 OK

Produkt zostanie zarejestrowany i pojawi się na liście zakupów na ekranie wraz z ceną, wagą lub ilością sztuk.

RĘCZNE WPROWADZENIE KODU ARTYKUŁU

Co zrobił klient?

Klient ma problem z zeskanowaniem kodu kreskowego artykułu (jest niezupełny, nieczytelny) lub

Klient przyniósł do kasy samoobsługowej artykuł bez kodu kreskowego i artykuł ten nie znajduje się na liście PLU w żadnej z kategorii lub po wybraniu obrazka występuje komunikat o błędzie.

Co się dzieje?











Klient oczekuje pomocy asystenta.

Co musisz zrobić?

- ⇒ Podejść do klienta i sprawdź, czy produkt posiada kod, który jesteś w stanie odczytać. Jeśli nie, poproś o pomoc w uzyskaniu kodu danego produktu kasjera – wrotkarza.
- ⇒ Po uzyskaniu kodu produktu, na ekranie „**Wyszukaj lub wprowadź artykuł**” a następnie z klawiatury numerycznej, która pojawi się na ekranie wprowadź kod artykułu i zatwierdzenie przyciskiem „**Akceptuj**”.

Pieczywa Inne OWOCE WARZYWA MROŻONKI SŁODYCZE

Pieczywa Strona 1 z 3

2555

Q W E R T Y U I O P _ 1 2 3
A S D F G H J K L @ 4 5 6
Z X C V B N M , . - 7 8 9
Spacja ✕ ALT 0 Akceptuj

Pomoc 0,030 kg
© ±0,005kg Max
15,000 kg/mn 0,1 kg

< Powrót

SPRZEDAŻ ARTYKUŁÓW Z OGRANICZENIEM WIEKOWYM

Co zrobił klient?

Klient zeskanował na kasie produkt, którego zakup jest dozwolony po ukończeniu 18 lat (przykład: piwo) i został powiadomiony komunikatem, że „Pracownik sklepu wkrótce udzieli pomocy”.

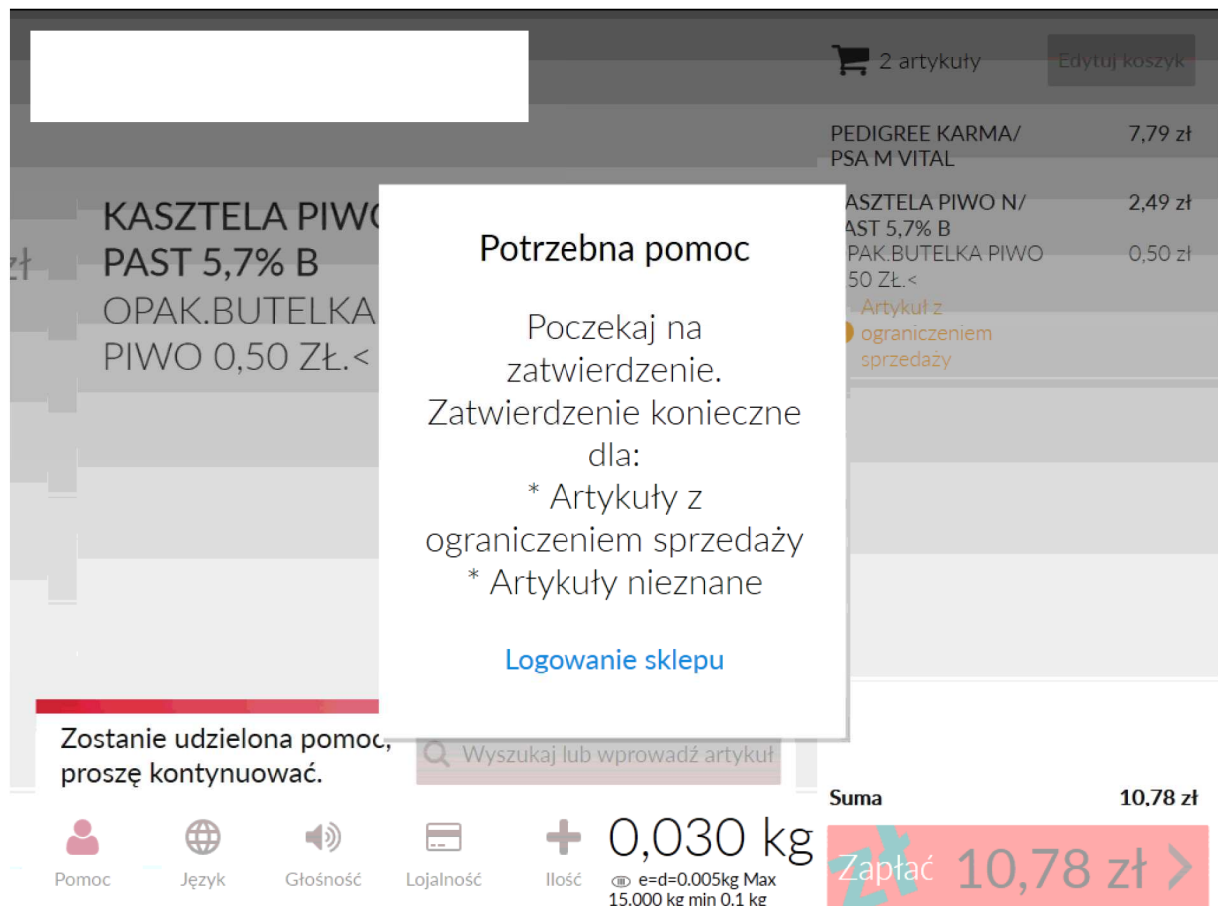
Co się dzieje?

Nad kasą zapala się pomarańczowe światelko. Klient może kontynuować zakupy.

Po wybraniu przez klienta opcji „Zapłać” światelko sygnalizatora zmienia się na kolor czerwony i wymagana będzie natychmiastowa asysta. Transakcja zostanie przerwana.

Co musisz zrobić?

⇒ Po wybraniu przez klienta opcji „Zapłać” na kasie pojawi się następujący komunikat:



⇒ Wybierz „Logowanie sklepu” i przeciągnij na skanerze swój kod operatora, na monitorze kasy pojawi się ekran „Wybierz żadaną funkcję”.

🛒 2 artykuły

KASZTELA PIWO N/
PAST 5,7% B 2,49 zł

Artykuł z
ograniczeniem
sprzedaży

Wybierz żadaną funkcję.

Wprowadź datę urodzenia klienta

Zatwierdź

Nie zatwierdzaj

Suma 10,78 zł

Należność 10,78 zł

0,030 kg

e=d=0.005kg Max
15.000 kg min 0.1 kg

- ⇒ Jeśli klient nie ukończył 18 lat musisz usunąć niedozwolony produkt z koszyka i nacisnąć przycisk „**Nie zatwierdzaj**”. Artykuł zostanie usunięty z pozycji paragonu.
- ⇒ Jeśli klient ukończył 18 lat klikamy przycisk „**Zatwierdź**”, system powróci do kolejnego etapu sprzedaży
- ⇒ Jeśli nie jesteś pewien czy klient ma ukończone 18 lat, poproś o dowód osobisty i wprowadź datę urodzenia korzystając z przycisku „**Wprowadź datę urodzenia klienta**”

ANULOWANIE ARTYKUŁÓW

Co zrobił klient?

Klient wcisnął „**Edytuj koszyk**” na ekranie klienta – to przeniosło klienta do strony anulowania artykułów, gdzie miał możliwość usunięcia jednego lub wszystkich artykułów.

Klient wybrał artykuły do usunięcia, wcisnął „**Wyjmij**”.

Kasa zażądała potwierdzenia od klienta, czy jest pewien, że chce usunąć artykuły, klient potwierdził anulowanie przyciskiem „**Tak, wyjmij**”.

Klientowi ukazał się ekran „**Potrzebna pomoc**”, w tym momencie niezbędna jest asysta kasjera – asystenta.

UWAGA! Klient może od razu poprosić kasjera – asystenta o anulowanie wybranych artykułów, nie korzystając z przycisków do anulowania. Wówczas kasjer – asystent musi dokonać powyższych czynności osobiście.

Co się dzieje?

Na ekranie kasy „**Potrzebna pomoc**” wyświetla się komunikat „**Poczekaj na kasjera. Pomoc potrzebna w celu: zatwierdzenie anulowania**”.

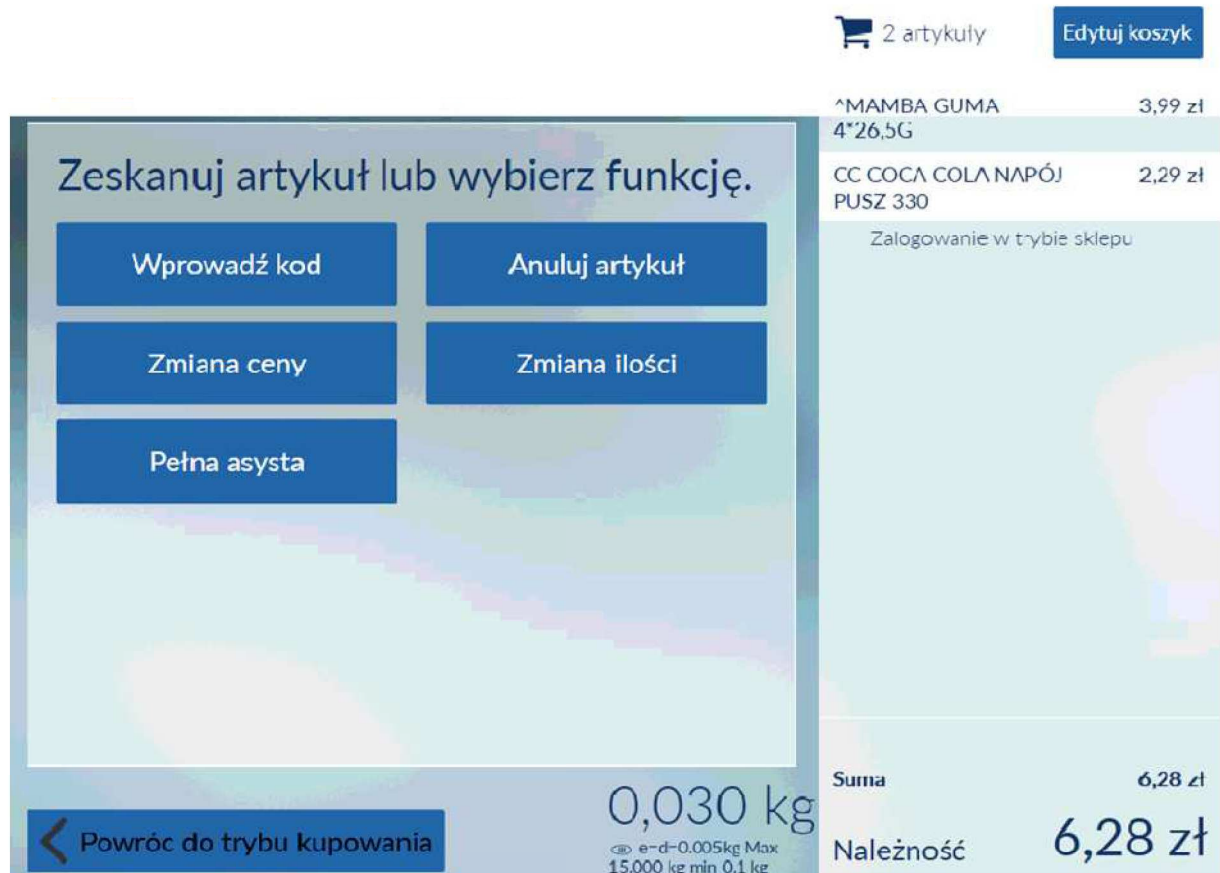
Nad kasą zapala się czerwone światelko, a praca maszyny zostaje zatrzymana.

Co musisz zrobić?

- ⇒ Podejdź do kasy i zidentyfikuj artykuł do skasowania poprzez przeczytanie informacji wyświetlanych na ekranie.
- ⇒ Usuń artykuł lub artykuły do anulowania z torby klienta.
- ⇒ Potwierdź anulowanie poprzez wciśnięcie przycisku „**Logowanie sklepu**” oraz przesunięcie kodu operatora na skanerze kasy. Pojawi się ekran skanowania artykułów (klient może kontynuować zakupy). Anulowany artykuł wyświetla się obecnie na ekranie jako skreślony, a ogólna kwota zakupów jest odpowiednio zmniejszona o jego wartość.
- ⇒ Zanieś anulowane artykuły na przygotowane wcześniej stanowisko.

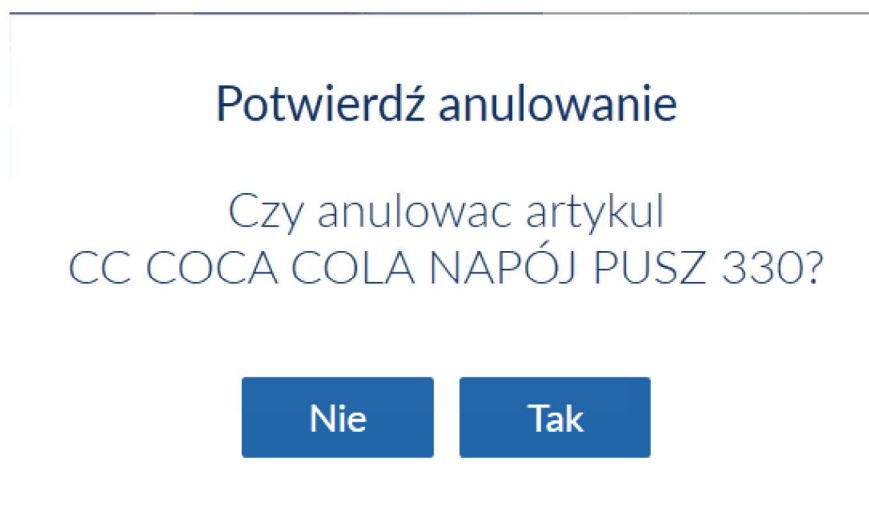
Użycie „**Trybu asystowanego**” z poziomu ekranu „**Autoryzacja sklepu**”, aby anulować pojedyncze artykuły”

- ⇒ Wciśnij „**Logowanie sklepu**” i wprowadź swój kod operatora;
- ⇒ Wejdź w „**Tryb asystowany**” i wybierz przycisk „**Anuluj artykuł**”.



- ⇒ Na kolejnym ekranie będziesz miał do wyboru 2 przyciski: „**Wyjmij**” i „**Anuluj wszystko**”. Należy wskazać artykuł przez wybranie go na ekranie a następnie użyć przycisku „**Wyjmij**”. W przypadku chęci usunięcia wszystkich artykułów wciśnij „**Anuluj wszystko**”.

- ⇒ System zażąda potwierdzenia anulowania wybranego artykułu – potwierdź czynność wciskając „TAK”.



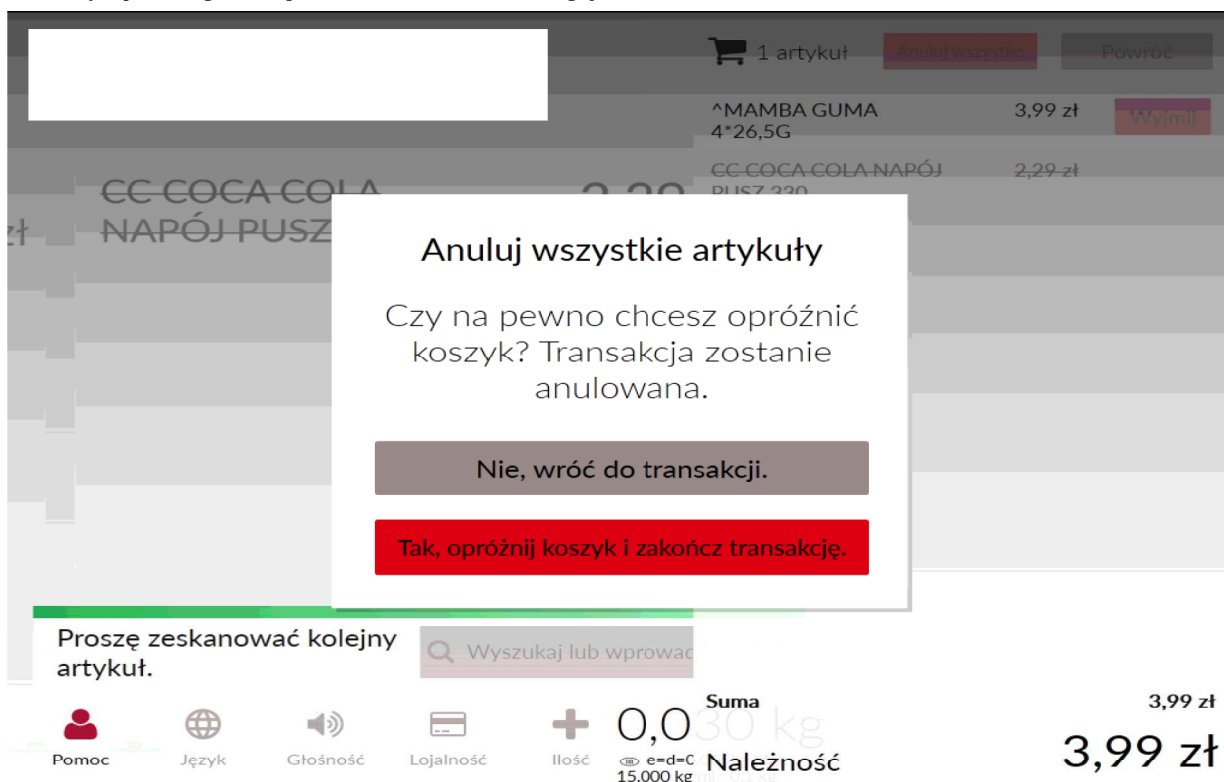
- ⇒ Sprawdź na ekranie, czy odpowiedni artykuł został anulowany (przekreślony).
- ⇒ **Usuń ten artykuł z torby klienta** i zanieś go w odpowiednie miejsce przy konsoli RAP.
- ⇒ Wciśnij „**Powrót do trybu kupowania**”, aby umożliwić klientowi kontynuowanie transakcji.

ANULOWANIE TRANSAKCJI

Co zrobić klient?

Klient wcisnął „**Edytuj koszyk**” na ekranie klienta.

Klient wcisnął „**Anuluj wszystko**” i został poproszony o zatwierdzenie anulowania przyciskiem „**Tak, opróżnij koszyk i zakończ transakcję**”.

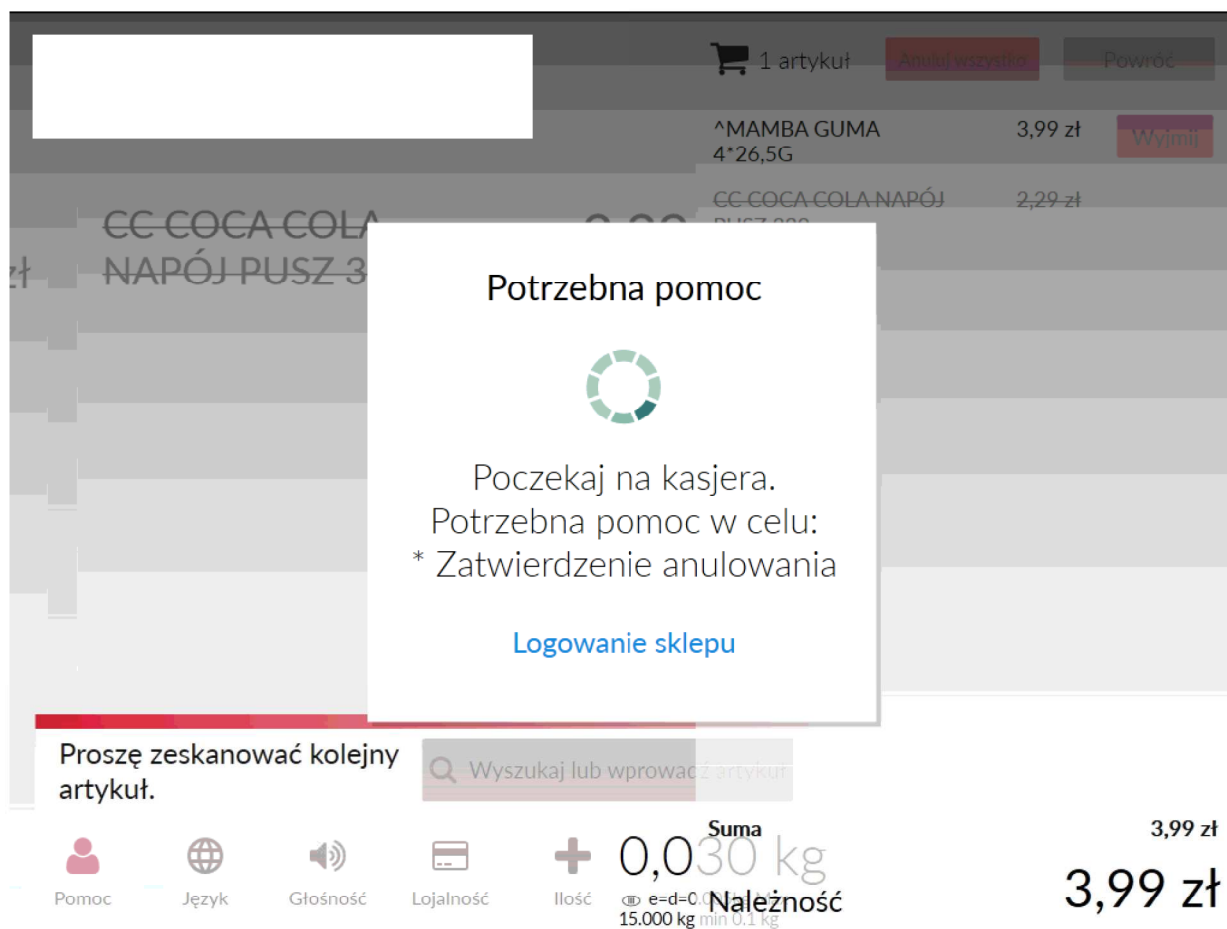


Na kasie pojawił się komunikat „**Potrzebna pomoc**” lub Klient poprosił o anulowanie transakcji – w tym przypadku kasjer – asystent musi osobiście przeprowadzić poniższe czynności, aby dokonać anulowania całej transakcji.

Co się dzieje?

Na ekranie kasy wyświetla się komunikat „**Potrzebna pomoc**”.

Nad kasą świeci się czerwone światelko, kasa zatrzymała pracę.



Co musisz zrobić?

⇒ Podejść do kasy i wciśnij przycisk „**Logowanie sklepu**” i przesunąć na skanerze kasy swój kod operatora, a następnie dwukrotnie zatwierdzić anulowanie przyciskiem „**TAK**”.

Drukarka fiskalna wydrukuje paragon anulowania transakcji.

Na ekranie klienta wyświetli się informacja o anulacji artykułów i konieczności zabrania ich z obszaru pakowania.

Anuluj wszystkie artykuły

Tak

Nie

1 artykuł

^MAMBA GUMA 3,99 zł
4*26,5G

CC COCA COLA NAPÓJ 2,29 zł
PUSZ-330

Zalogowanie w trybie sklepu
Wylogowanie z trybu sklepu
Zalogowanie w trybie sklepu

Suma 3,99 zł

Należność **3,99 zł**

0,030 kg

e=d=0.005kg Max
15.000 kg min 0.1 kg

⇒ **UWAGA!** Usuń artykuły z obszaru pakowania!

SPRZEDAŻ ARTYKUŁÓW PRZEZ PRZYCIŚK „ILOŚĆ”

Przycisk „ILOŚĆ” jest dostępny na ekranie kasy po zeskanowaniu pierwszego towaru.

Co się dzieje?

Klient wybiera przycisk „Ilość”

0 artykuły

Edytuj koszyk

Aby rozpocząć, zeskanuj,
wyszukaj lub wprowadź kod
artykułu.



Proszę zeskanować kolejny
artykuł.

Wyszukaj lub wprowadź artykuł

Pomoc

Język

Głośność

Lojalność

Ilość

0,000 kg
e=d=0.005kg Max
15.000 kg min 0.1 kg

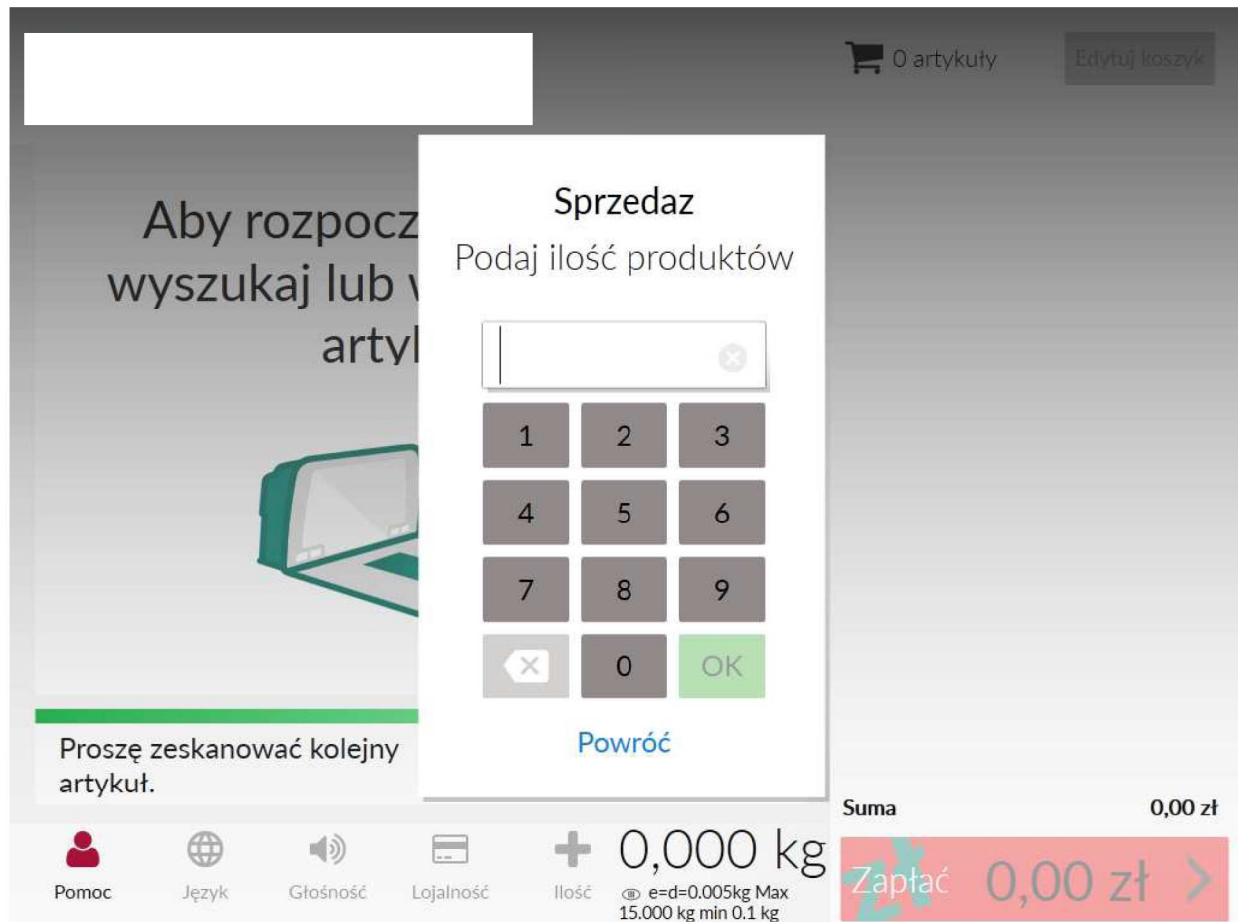
Suma

0,00 zł

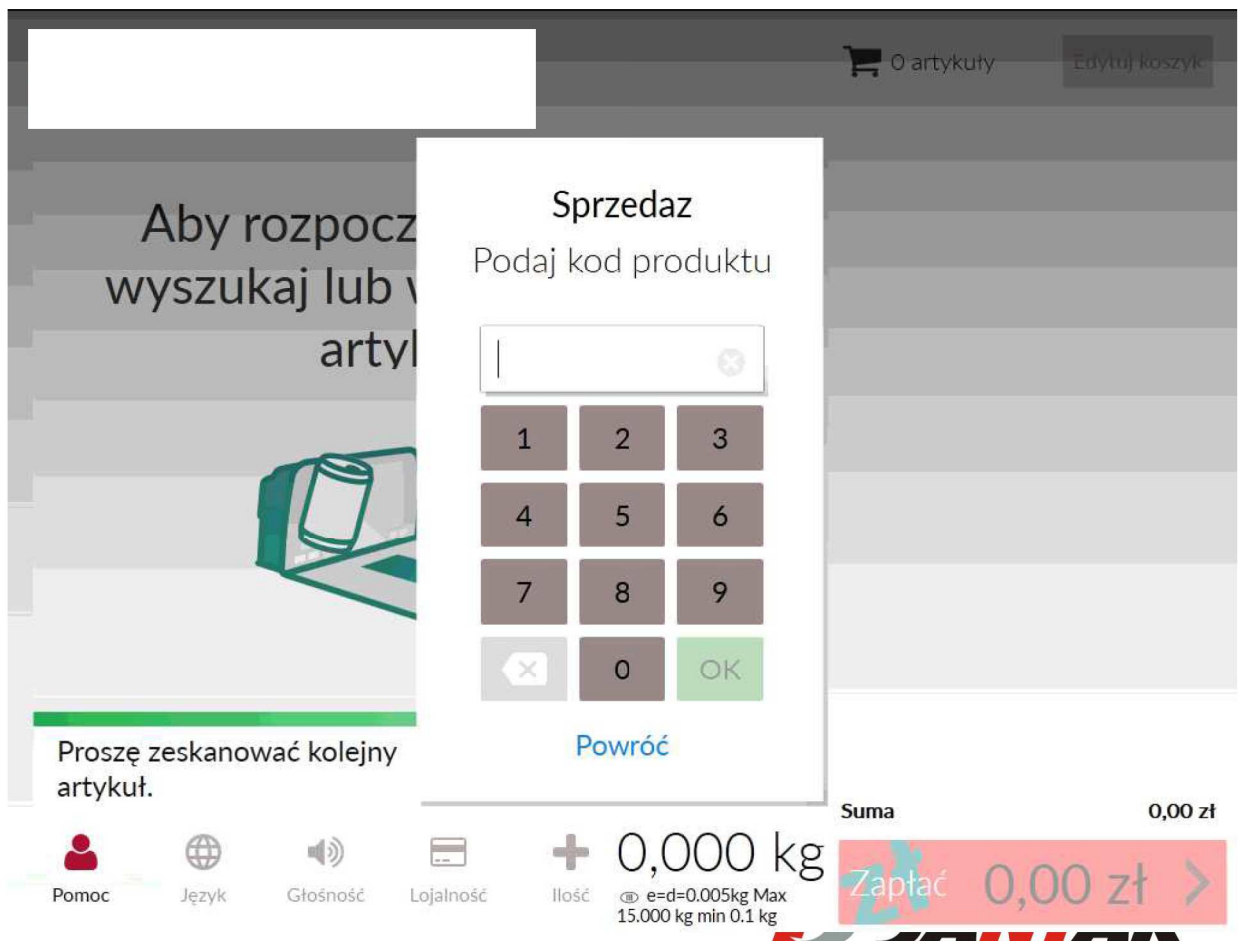
Zapłać 0,00 zł

JANTAR

W kolejnym oknie jest wprowadzana „ilość”:



Następnie jest wyświetlane okno z prośbą o wprowadzenie kodu EAN za pomocą skanera lub wprowadzenie z ręki.



KASOWANIE KOMUNIKATU „ARTYKUŁ NIEZNANY”

Co zrobił klient?

Klient zeskanował artykuł, którego kasa samoobsługowa ASTRA nie rozpoznaje, ponieważ nie został on umieszczony w bazie danych sklepu.

Klient otrzymał komunikat „**Artykuł nieznany**” informujący o braku artykułu w bazie danych, a następnie potwierdził przyciskiem „**OK**”.

Co się dzieje?

Na kasie samoobsługowej powrócił ekran klienta i klient jest w stanie kontynuować zakupy (skanować kolejne artykuły) oczekując na pomoc. Nad kasą świeci się czerwone światelko. Podczas finalizacji paragonu kasa wzywa asystenta.

Co musisz zrobić?

- ⇒ Na ekranie klienta wybierz „**Pomoc**”, a następnie wciśnij „**Logowanie sklepu**”, wprowadź swój kod operatora, zostaniesz przeniesiony do ekranu „**AUTORYZACJA SKLEPU**”.
- ⇒ Poinformuj klienta, że artykuł ten nie może zostać sprzedany.

1 artykuł

PATIO DŁUGOPIS
ŻELOWY KOLOR 2,69 zł

Zeskanowany został nieznany
artykuł
Zalogowanie w trybie sklepu

Wybierz żadaną funkcję.

Pomoc personelu sklepu była wymagana w celu:

* Artykuły nieznane

Użyj trybu asystowanego w celu sprzedania dozwolonych
artykułów.
Zabierz artykuły nieprzeznaczone do sprzedaży.

Zamknij stanowisko Tworzenie raportów

Funkcje systemowe Stan gotówki / papieru

Tryb asystowany

Suma 2,69 zł

0,030 kg
Należność 2,69 zł

⏪ Powróć do trybu kupowania

Ⓜ e=d=0.005kg Max
15.000 kg min 0.1 kg

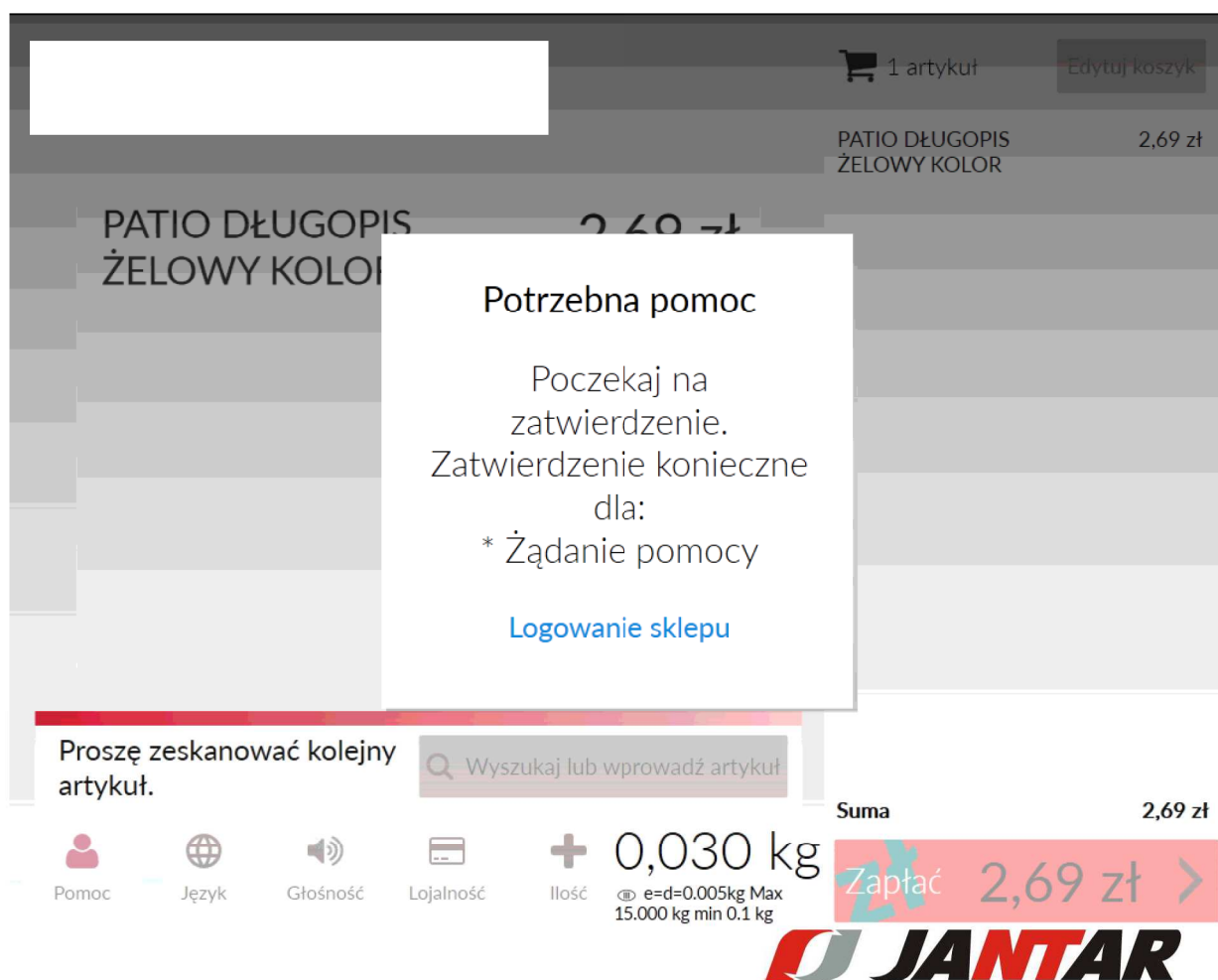
- ⇒ Wybierz „**Powrót do trybu kupowania**”, co przeniesie klienta do ekranu skanowania artykułów i umożliwi kontynuowanie zakupów.
- ⇒ Odbierz artykuł, który nie może zostać sprzedany i zanieś go na wyznaczone miejsce przy konsoli RAP.

KASOWANIE KOMUNIKATU „POMOC”

Co zrobić klient?

Klient wcisnął przycisk **POMOC** na ekranie klienta.

Klient potwierdził chęć skorzystania z pomocy przyciskiem „**Wezwij pomoc**”.



Klient zatwierdził przyciskiem „OK” wyświetlony na ekranie kasy komunikat „Pracownik sklepu wkrótce udzieli pomocy”

Co się dzieje?

Na kasie powrócił ekran klienta, klient może kontynuować zakupy w czasie oczekiwania na pomoc kasjera – asystenta. Światło nad kasą pulsuje kolorem czerwonym.

Co musisz zrobić?

- ⇒ Podejść do klienta i zapytaj, jakiego rodzaju pomocy potrzebuje i udziel mu asysty.
- ⇒ Aby zlikwidować alarm wezwania pomocy, wprowadź swój kod operatora, a następnie wciśnij „Powrót do trybu kupowania”. Światło sygnalizatora nad kasą powróci do koloru zielonego.

UWAGA! Większość klientów potrzebujących pomocy po prostu o nią poprosi. Jednakże, jeśli klient użyje przycisku POMOC, aby zlikwidować alarm kasjer – asystent powinien wyczyścić komunikat przy użyciu kodu operatora, a następnie udzielić klientowi niezbędnej asysty.

Jeśli komunikat nie zostanie usunięty, klient nie będzie mógł zapłacić za zakupy i zakończyć transakcji.

ZMIANA ILOŚCI ARTYKUŁÓW

Co zrobił klient?

Klient przyniósł do kasy samoobsługowej większą ilość tych samych artykułów.

Klient zeskanował jeden lub kilka artykułów i poprosił o pomoc w zmianie ilości artykułów na większą.

Klient zrezygnował z zakupu części artykułów i poprosił o zmianę ich ilości na mniejszą.

Co się dzieje?

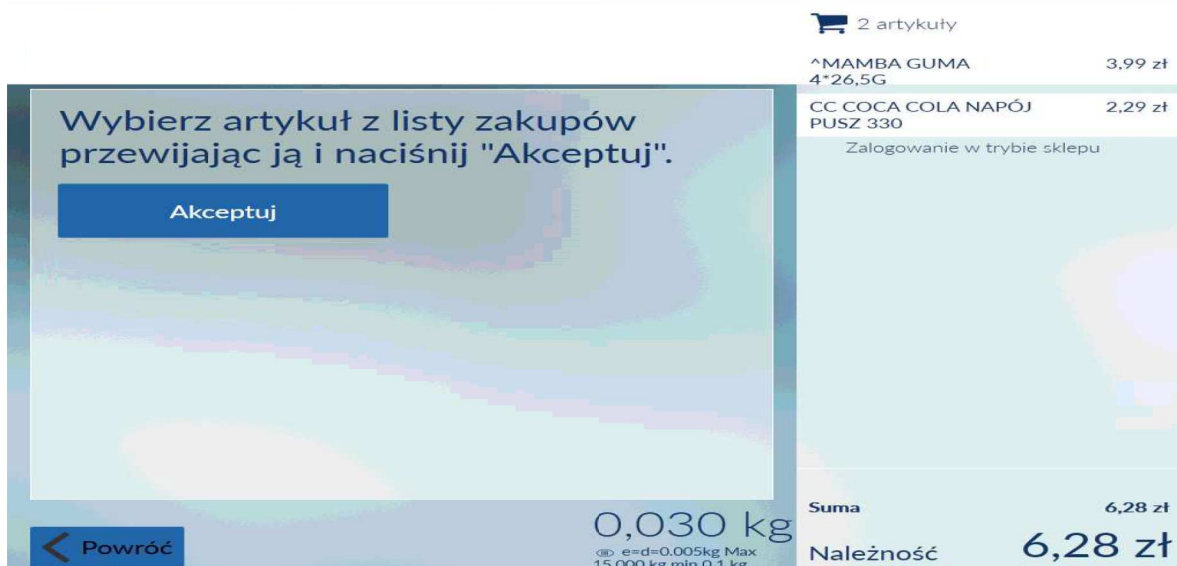
Klient oczekuje pomocy.

Co musisz zrobić?

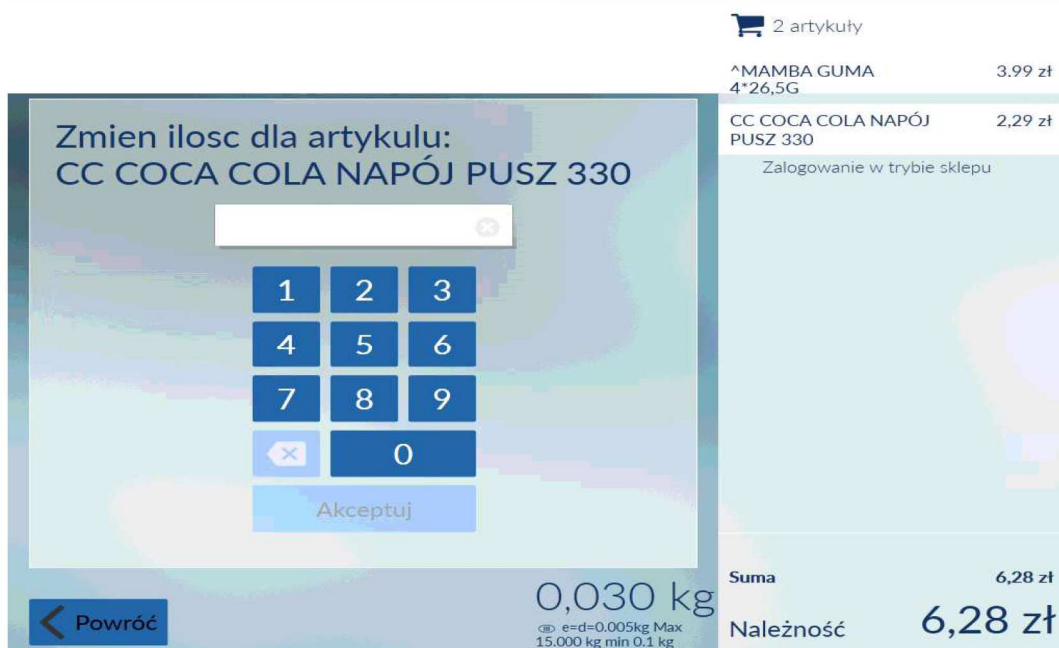
- ⇒ Podejść do klienta i sprawdź, ile ma takich samych artykułów w koszyku.
- ⇒ Wciśnij „Logowanie sklepu” i wprowadź swój kod operatora na skanerze kasy, wciśnij przycisk „Tryb asystowany”, a następnie „Zmiana ilości”.

The screenshot shows a self-service cashier interface. On the left, a large panel titled "Zeskanuj artykuł lub wybierz funkcję." contains several blue buttons: "Wprowadź kod", "Anuluj artykuł", "Zmiana ceny", "Zmiana ilości", and "Pełna asysta". At the bottom left of this panel is a button "Powrót do trybu kupowania". On the right side of the screen, there is a shopping cart icon with "1 artykuł" and a button "Edytuj koszyk". Below this, a list of scanned items is shown: "PATIO DEŁUGOPIS" (2,69 zł) and "ŻELOWY KOLOR" (2,69 zł). A message states "Zeskanowany został niezany artykuł". Below the list, there are buttons for "Zalogowanie w trybie sklepu" and "Wylogowanie z trybu sklepu". At the bottom right, the "Suma" is 2,69 zł and the "Należność" is 2,69 zł. A scale display at the bottom center shows "0,030 kg" and "e=d=0.005kg Max 15.000 kg min 0.1 kg".

- ⇒ Wybieramy na ekranie towar który nas interesuje przez wskazanie go palcem, podświetli się odpowiedni artykuł i zatwierdz chęć zmiany ilości przez „**Akceptuj**”.



- ⇒ Na ekranie kasy wyświetli się klawiatura – wpisz dokładną ilość artykułów, które chcesz zmienić (dokładnie tą ilość, którą klient posiada w swoim koszyku, funkcja ta działa w ten sposób, że dotychczas wprowadzona ilość tych samych artykułów zostanie anulowana, a pojawi się nowa ilość – wprowadzona przez kasjera – asystenta).



- ⇒ Artykuły mogą pozostać w koszyku, nie musisz ich przenosić do strefy pakowania (szczególnie dotyczy to ciężkich produktów lub o dużych gabarytach).
- ⇒ Wciśnij „**Powrót do trybu kupowania**”, aby umożliwić klientowi dalsze zakupy i zakończenie transakcji.

WPROWADZENIE ILOŚCI ARTYKUŁÓW

Co zrobić klient?

Klient przyniósł do kasy samoobsługowej większą ilość tych samych artykułów (przykład: zgrzewka wody, soków, mleka w kartonie itp.).

Co się dzieje?

Klient oczekuje pomocy.

Co musisz zrobić?

- ⇒ Podejdź do klienta i sprawdź, ile ma takich samych artykułów w koszyku.
- ⇒ Wciśnij „**Logowanie sklepu**” i wprowadź swój kod operatora na skanerze kasy, a następnie wciśnij przycisk „**Tryb asystowany**”, a następnie „**Wprowadź kod**”.
- ⇒ Na ekranie kasy wyświetli się klawiatura –Wprowadź kod produktu lub użyj skanera następnie „**Akceptuj**” i wprowadź ilość.

The screenshot shows a self-service cashier interface. On the left, a large panel displays the instruction "Wprowadź kod" and "Wprowadź kod artykułu i naciśnij 'Akceptuj'". Below this is a numeric keypad with buttons for digits 1-9, 0, and a backspace key. An "Akceptuj" button is located below the keypad. At the bottom left of this panel is a "Powrót" button. On the right side of the screen, a shopping cart icon indicates "7 artykuły". Below this, a list of items is shown with their prices:

^MAMBA GUMA 4*26,5G	3,99 zł
CC COCA COLA NAPÓJ PUSZ-330	2,29 zł
CC COCA COLA NAPÓJ PUSZ 330 Ilość 5 @ 2,29 zł/szt.	2,29 zł
Zalogowanie w trybie sklepu	
CC COCA COLA NAPÓJ PUSZ 330	2,29 zł

At the bottom right, the total amount is displayed: "Suma 17,73 zł" and "Należność 17,73 zł". In the bottom center, the weight "0,030 kg" is shown, along with technical specifications: "e=d=0.005kg Max 15.000 kg min 0.1 kg".

 7 artykuły

^MAMBA GUMA 3,99 zł
4*26,5G

CC COCA COLA NAPÓJ 2,29 zł
PUSZ 330

CC COCA COLA NAPÓJ 2,29 zł
PUSZ 330
Ilość 5 @ 2,29 zł/szt.

Zalogowanie w trybie sklepu

CC COCA COLA NAPÓJ 2,29 zł
PUSZ 330

Wybierz artykuł z listy zakupów przewijając ją i naciśnij "Akceptuj".

Akceptuj

⇒ Powróć do „Trybu kupowania”, aby umożliwić klientowi dalsze zakupy i zakończenie transakcji.

 Powróć

0,030 kg

Ⓢ e=d=0.005kg Max
15.000 kg min 0.1 kg

Suma 17,73 zł

Należność 17,73 zł

PŁATNOŚCI

RODZAJE PŁATNOŚCI

Kasa samoobsługowa ma możliwość obsługiwać następujące płatności:
Płatność kartą płatniczą

Ekran wyboru formy płatności:

Wybierz formę płatności




 7 artykuły

^MAMBA GUMA 3,99 zł
4*26,5G

CC COCA COLA NAPÓJ 2,29 zł
PUSZ 330

CC COCA COLA NAPÓJ 2,29 zł
PUSZ 330
Ilość 5 @ 2,29 zł/szt.

CC COCA COLA NAPÓJ 2,29 zł
PUSZ 330

 Powrót

 
Pomoc Podaj NIP

0,030 kg

Ⓜ e=d=0.005kg Max
15.000 kg min 0.1 kg

Suma

17,73 zł

Należność

17,73 zł

Asystując klientowi podczas wykonywania wszystkich zadań dotyczących płatności kasjer – asystent powinien dokładnie wyjaśniać klientowi, co robi w danym momencie, tak, by klient czuł się bezpiecznie i wiedział, co się dzieje z jego pieniędzmi lub kartą płatniczą.

PŁATNOŚĆ KARTĄ PŁATNICZĄ

Co zrobił klient?

Klient wcisnął „Zapłać”. To przeniosło klienta do ekranu wyboru formy płatności.

Wybierz formę płatności



Karta
płatnicza

7 artykuły	
^MAMBA GUMA 4*26,5G	3,99 zł
CC COCA COLA NAPÓJ PUSZ-330	2,29 zł
CC COCA COLA NAPÓJ PUSZ 330 <i>Ilość 5 @ 2,29 zł/szt.</i>	2,29 zł
CC COCA COLA NAPÓJ PUSZ 330	2,29 zł

[Pomoc](#) [Podaj NIP](#)

[Powróć](#)

0,030 kg Ⓢ e=d=0.005kg Max 15.000 kg min 0.1 kg

Suma 17,73 zł
Należność 17,73 zł

Klient wcisnął ikonę płatności kartą płatniczą.

Klient włożył swoją kartę płatniczą do czytnika terminala płatniczego, lub zbliżył do terminala jeśli posiada kartę PAYPASS.

Co się dzieje?

Na kasie wyświetla się ekran informujący klienta o dokonywanej płatności kartą płatniczą oraz konieczności postępowania zgodnie z poleceniami wyświetlanymi na terminalu płatniczym.

Co musisz zrobić?

- ⇒ Obserwuj płatność.
- ⇒ Zwróć uwagę, ile razy klient przeciągnął kartą płatniczą przez terminal

Karta na PIN: Jeśli karta użyta przez klienta jest kartą na PIN, klient zostanie poproszony komunikatem wyświetlającym się na terminalu o wprowadzenie numeru PIN na klawiaturze PINpad oraz potwierdzenie zielonym klawiszem „ENTER”. Jeśli zostanie wprowadzony poprawny PIN transakcja zostanie zakończona i kasa wydrukuje potwierdzenie płatności kartą dla klienta.

Potwierdzenia dla sklepu są zapamiętywane w bazie danych i drukowane jednorazowo pod koniec dnia przez osobę zarządzającą.

BEZPIECZEŃSTWO

Kasjer – asystent musi mieć świadomość, jakie zabezpieczenia posiada kasa samoobsługowa i co zrobić, aby klienci czuli się usatysfakcjonowani, korzystając z kasy samoobsługowej, a jednocześnie wszelkie dokonane transakcje były bezpieczne i prawidłowe. Ta sekcja wyjaśnia, jak kasa samoobsługowa uczy się, a następnie sprawdza wagę artykułów podczas procesu zakupów. Rozdział ten omawia także **podstawowe typy asysty** związane z zabezpieczeniami.

JAK DZIAŁA SYSTEM ZABEZPIECZEŃ?

Kasa samoobsługowa, jest zdolna do nauki wag wszystkich produktów sprzedawanych w sklepie. Kiedy dany artykuł jest skanowany i pakowany kilka razy, jego średnia waga jest kalkulowana, a następnie dane te są zapisywane w bazie danych aplikacji.

Kasa samoobsługowa jest zdolna do przechowywania 3 różnych wag dla jednego produktu (przydatne w sytuacjach, gdy te same artykuły są okresowo zwiększane np. o 25 % więcej produktu, mają różne opakowania lub dodawane są do nich zabawki itp.).

Kasa nie tylko przechowuje dokładne wagi produktów, ale też kalkuluje i przechowuje w bazie danych **tolerancje wagowe** dla poszczególnych wag artykułów. Jest to stopień, do którego waga określonego artykułu może się różnić „na plus” lub „na minus” od wagi zapisanej w bazie danych. Artykuły, których waga może różnić się znacznie (produkty naturalne, np. zapakowane warzywa na sztuki) mają szerszą tolerancję, podczas, gdy towary, których waga może się tylko w nieznacznym stopniu różnić – mniejszą. Kasa samoobsługowa używa tych informacji, aby pewnie i bezpiecznie przeprowadzać transakcje. Podczas skanowania i pakowania artykułu kasa samoobsługowa wymaga, aby waga artykułu umieszczonego w obszarze pakowania była taka sama, jak waga oczekiwana dla danego produktu. Jeśli te oczekiwania się nie potwierdzą zostanie wygenerowany alarm o niezgodności wagowej bądź nieoczekiwanym wzroście wagi, wówczas zarówno klient, jak i kasjer – asystent są powiadamiani o tym fakcie.

W przypadku, gdy klient kupi małą butelkę wody, a położy na wadze większą butelkę wina spowoduje to natychmiastowy alarm i powiadomienie kasjera – asystenta. Jeśli zostanie zeskanowana butelka wody, a na wadze będzie położona np. lżejsza paczka gum, również zostanie wywołany alarm bezpieczeństwa dotyczący różnic wagowych.

JAK DZIAŁA SYSTEM ZABEZPIECZEŃ WAGOWYCH?

Kasa samoobsługowa nie tylko sprawdza ciężar artykułów umieszczonych w obszarze pakowania zaraz po zeskanowaniu artykułu, ale sprawdza ciężar umieszczonych tam produktów bez przerwy.

Wzrost wagi

Jeśli nic nie zostanie wprowadzone przez klienta, a zostanie umieszczone w obszarze pakowania kasa zaalarmuje zarówno klienta, jak i kasjera – asystenta. Jeśli waga w obszarze pakowania zwiększy się nieoczekiwanie (bez uprzedniego zeskanowania towaru), to wywołany zostanie alarm dotyczący pakowania „wzrost wagi”. Tego typu alarmy są częste w pierwszych miesiącach działalności kas samoobsługowych w sklepie, zanim klienci nauczą się zasad działania urządzenia.

Obniżka wagi

Jeśli waga w strefie pakowania nieoczekiwanie się zmniejszy niezbędne jest zatwierdzenie tej różnicy przez kasjera – asystenta, aby klient mógł kontynuować zakupy, chyba, że klient zwróci artykuł zabrany ze strefy pakowania, wówczas alarm automatycznie zniknie.

GLÓWNE ZASADY ZARZĄDZANIA BEZPIECZEŃSTWEM

- Pamiętaj, że główną zasadą udzielenia pomocy w alarmie dotyczącym różnic wagowych jest sprawdzenie, czy dokładnie te produkty, które zostały zeskanowane i znajdują się na ekranie zostały umieszczone w obszarze pakowania (torbie klienta).
- Zanim podejdziesz do klienta przydatne jest sprawdzenie na konsoli RAP, jakie artykuły zostały zeskanowane jako ostatnie i ile artykułów zostało już zeskanowanych ogólnie.
- Kiedy pomagasz klientowi przy kasie samoobsługowej zawsze czytaj informacje wyświetlaną na ekranie klienta zanim podejmiesz jakąkolwiek akcję!
- Kiedy pomagasz klientowi, czasami niezbędne jest zatwierdzenie różnicy poprzez użycie kodu operatora, tak, aby alarm zniknął zanim zaczniesz sprawdzać, co się wydarzyło i wywołało alarm. To umożliwi Ci w następnej kolejności powrót do ekranu klienta i porównanie listy zakupów z artykułami umieszczonymi w obszarze pakowania (torbie klienta).
- Zwracaj uwagę na artykuły usuwane z koszyka przed zeskanowaniem i odłożone przez klientów na podłogę obok kasy, gdyż często te artykuły mogą zostać w niezauważalny sposób spakowane do torby podczas opuszczania stanowiska. Artykuły, które klienci pozostawiają przy kasie powinny być jak najszybciej usuwane.

RÓŻNICE WAGOWE

Różnice pojawiają się od razu po zeskanowaniu artykułów, kiedy nowa waga artykułu zaobserwowana przez kasę samoobsługową jest mniejsza lub większa od wagi oczekiwanej dla danego artykułu.

Co zrobił klient?

- Klient zeskanował artykuł i położył inny artykuł w strefie pakowania (umieścił w torbie) lub
- Klient zeskanował pojedynczy artykuł, a włożył do torby jeden lub więcej (takie same lub różne) lub
- Klient zeskanował naturalny artykuł, dla którego waga jest różnorodna, a kasa nie wytworzyła jeszcze wystarczającej tolerancji wagowej (np. owoce na sztuki) lub
- Klient uniósł torbę po zapakowaniu artykułów lub zabrał jeden z artykułów lub
- Klient przyniósł do kasy produkt częściowo zjedzony (batonik) lub opróżniony (nadpita butelka z wodą), zeskanował go i zapakował.

Co się dzieje?

Nad kasą światło zmienia kolor na czerwony, a na ekranie klienta wyświetla się ekran Pomocy, z informacją dla klienta „Proszę czekać, trwa sprawdzanie wagi artykułu”.

Co musisz zrobić?

- ⇒ Podejdź do kasy i pozwól klientowi na zamianę artykułu na właściwy (umieszczając właściwy produkt w strefie pakowania (torbie klienta) lub zabierając ze strefy pakowania dodatkowe, nie zeskanowane artykuły.
- ⇒ W przypadku alarmu dotyczącego pakowania z informacją o zabraniu artykułu z wagi należy poprosić klienta o odłożenie zabranego z obszaru pakowania artykułu z powrotem na obszar pakowania (do torby klienta), wówczas alarm zniknie.

WZROST WAGI

Alarm pojawia się, gdy waga w obszarze pakowania wzrośnie nieoczekiwanie bez uprzedniego zeskanowania artykułu.

Co zrobił klient?

- Klient umieścił w torbie artykuł, który nie został uprzednio zeskanowany lub
- Klient umieścił swoją własną rzecz w obszarze pakowania (torebka, klucze, portfel, parasolka itd.) lub
- Klient położył swoją własną torbę w obszarze pakowania lub
- Klient oparł się lub dotknął wagę w obszarze pakowania (oparł się kolanem, ręką itd.)
- Na ekranie klienta wyświetla się **„Alarm dotyczący pakowania”** informujący klienta o nieoczekiwanym artykule w strefie pakowania. Jednocześnie pojawia się informacja głosowa o konieczności usunięcia dodatkowego artykułu ze strefy pakowania..

Co się dzieje?

Nad kasą zapala się czerwone światło i pojawia się ekran **„Alarm dotyczący pakowania”**.

Co musisz zrobić?

- ⇒ Podejdź do klienta do kasy, zidentyfikuj i usuń przyczynę wzrostu wagi.
- ⇒ Jeśli klient umieścił swoją własną torbę na zakupy w strefie pakowania zatwierdź transakcję poprzez zalogowanie się w autoryzacji sklepu (ekran **„Autoryzacja sklepu”**) oraz zeskanowanie swojego kodu operatora.
- ⇒ Wy tłumacz klientowi, że tylko zeskanowane artykuły mogą zostać umieszczone w strefie pakowania (torbie klienta).

UWAGA! Prawie wszystkie alarmy **Wzrost wagi** są najczęściej i najlepiej rozwiązywane poprzez usunięcie dodatkowo umieszczonych produktów lub rzeczy osobistych w obszarze pakowania, co często jest przyczyną alarmu. Jednakże, jeśli klient używa własnej torby, zawsze musisz zatwierdzić ją poprzez użycie swojego kodu operatora.

TRYB OBSŁUGI

Tryb obsługi to tryb, który umożliwia działanie kasy bez zabezpieczeń wagowych, bez generowania alarmów dotyczących niezgodności wag produktów. Kasa musi być wówczas obsługiwana przez kasjera – asystenta, na zasadach tradycyjnej kasy (np. gdy istnieje konieczność uruchomienia dodatkowych kas w sklepie w okresie świątecznym). W trybie tym wyłączane jest sprawdzanie wagi towarów! Nie należy wówczas umożliwiać klientom zakupów w trybie samoobsługowym!

Jak uruchomić i wyłączyć „Tryb obsługi”?

1. Należy zeskanować swój kod operatora na skanerze kasy, przez co zostaniesz przeniesiony do ekranu „**Autoryzacji sklepu**”.
2. Wciśnij „**Funkcje obsługi**”.
3. Wciśnij przycisk „**Tryb obsługi**”.
4. Na ekranie pojawiają się charakterystyczne czerwone paski (na górze i dole ekranu), co oznacza, że zabezpieczenia wagowe są wyłączone.
5. Aby opuścić „**Tryb obsługi**” należy wejść ponownie w „**Funkcje Obsługi**” i wcisnąć przycisk „**Opuść tryb obsługi**”. Czerwone pasy na ekranie kasy znikną. Oznacza to, że zabezpieczenia wagowe zostały ponownie włączone i kasa może dalej działać w trybie samoobsługowym.

OBSŁUGA SYSTEMU

OTWIERANIE I ZAMYKANIE KASY SAMOBSŁUGOWEJ

Otwieranie kasy (rozpoczęcie dnia pracy)

Co musisz zrobić?

- ⇒ Wybierz przycisk „**Logowanie sklepu**”.
- ⇒ Zeskanuj swój kod operatora.
- ⇒ Pojawia się ekran startowy, co oznacza, że urządzenie jest gotowe do używania przez klienta. Znika czerwony kolor światła na sygnalizatorze nad kasą.

Zamykanie kasy (zakończenie dnia pracy)

Co musisz zrobić?

- ⇒ Zeskanuj swój kod operatora (upewnij się, że nie jesteś w środku transakcji).
- ⇒ Pojawia się ekran „**Wybierz żadaną funkcję**”.
- ⇒ Wciśnij „**Zamknij stanowisko**”.
- ⇒ Pojawi się ekran z czerwonym znakiem STOP, oznaczający, że stanowisko zostało zamknięte dla klientów. Sygnalizator zmieni kolor na czerwony.

Wybierz żadaną funkcję.

Zamknij stanowisko

Wstrzymaj transakcję

Tworzenie raportów

Funkcje systemowe

Stan gotówki / papieru

Tryb asystowany

[← Powróć do trybu kupowania](#)

0,030 kg

Ⓢ e=d=0.005kg Max
15.000 kg min 0.1 kg

Suma

0,00 zł

Należność

0,00 zł



Stanowisko zostało zamknięte

[Logowanie sklepu](#)



Pomoc



Język



Głośność



Lojalność

0,030 kg

Ⓢ e=d=0.005kg Max
15.000 kg min 0.1 kg

FUNKCJE SYGNALIZATORA ŚWIETLNEGO NAD KASĄ

Ciągłe czerwone światło sygnalizatora

Co oznacza?

Kasa jest zamknięta.

Co musisz zrobić?

⇒ Nie ingerować albo otworzyć kasę.

Migające czerwone światło sygnalizatora

Co oznacza?

Problem.

Nieznany artykuł.

Alarm bezpieczeństwa.

Karta płatnicza odrzucona.

Potwierdzenie zakupu artykułu z ograniczeniem wiekowym.

Co musisz zrobić?

⇒ Natychmiast podejść do klienta, zidentyfikować i rozwiązać problem.

Ciągłe pomarańczowe światło sygnalizatora

Co oznacza?

Uważaj, klient zeskanował artykuł z ograniczeniem wiekowym, konieczna będzie ocena wzrokowa i zatwierdzenie sprzedaży.

Aby klient zakończył zakupy będzie konieczne zatwierdzenie kasjera – asystenta.

Co musisz zrobić?

⇒ Podejść w wolnej chwili do klienta i zatwierdzić artykuł z ograniczeniem wiekowym.

Migające zielone światło sygnalizatora

Co oznacza?

W kasie brakuje jakiegoś nominału monet lub papieru do drukarki.

Co musisz zrobić?

⇒ Sprawdzić na ekranie obsługi gotówki, czego brakuje w kasie i przy najbliższej możliwości uzupełnić braki.

Ciągłe zielone światło sygnalizatora

Co oznacza?

Wszystko w porządku

Kasa jest otwarta. Klient rozpoczął i kontynuuje zakupy bez żadnych problemów.

Co musisz zrobić?

⇒ Obserwuj klienta i w przypadku potrzeby udzielić mu asysty.

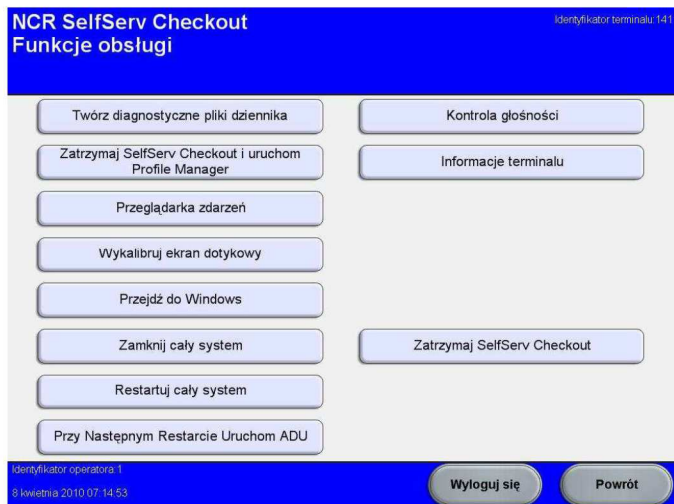
KOLOR SYGNALIZATORA	PRZYCZYNA	CO NALEŻY ZROBIĆ?
Migające czerwone	Nieznany produkt, alarm bezpieczeństwa (niezgodności wagowe), odrzucona karta, zatwierdzenie produktu z ograniczeniem wiekowym	Natychmiast podejść do klienta
Pomarańczowe	Zatwierdzenie produktu z ograniczeniem wiekowym będzie konieczne, aby zakończyć transakcję i zapłacić za zakupy. Klient może kontynuować transakcję	Idź do klienta i sprawdź, czy może zakupić artykuł z ograniczeniem wiekowym (powyżej 18 lat), zatwierdź, jeśli klient ma ukończone 18 lat
Zielone	Kasa otwarta, w trakcie transakcji z klientem	Nic, poza asystowaniem klientom, którzy o to poproszą. Obserwuj transakcję
Migające zielone	Niski poziom gotówki	Sprawdź stan środków po zalogowaniu się w tryb sklepu – stan gotówki/papieru

RESTART KASY SAMOBSŁUGOWEJ

W przypadku, gdy kasa nie reaguje na żadne komendy (tzw. zawiesi się) i pierwszy krok, czyli zatrzymanie i ponowne uruchomienie kasy, nie rozwiąże problemu – potrzebny będzie restart aplikacji kasy. Jest to drugi krok w przypadku pojawienia się problemów z aplikacją kasy.

Co musisz zrobić?

- ⇒ Wciśnij przycisk superwizora, znajdujący się po prawej stronie pod ekranem klienta kasy samoobsługowej.
- ⇒ Przejdiesz do ekranu „Funkcji Obsługi”.



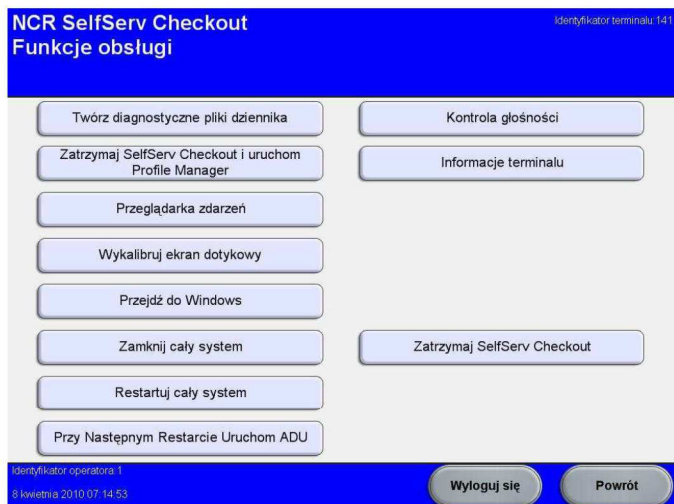
- ⇒ Wybierz na ekranie „**Restaruj cały system**”.
- ⇒ Po ok. 10 minutach aplikacja kasy powróci do normalnej pracy i pojawi się ekran kasy w trybie zamkniętym.
- ⇒ Aby rozpocząć pracę otwórz kasę przy użyciu przycisku „**Logowanie sklepu**” oraz kodu operatora.

ZAMKNIĘCIE SYSTEMU KASY SAMOBSŁUGOWEJ

Gdy pojawi się problem z aplikacją kasy i pierwszy oraz drugi krok (zatrzymanie i uruchomienie, restart kasy) nie rozwiążą problemu potrzebne będzie całkowite zamknięcie i ponowne włączenie systemu. Jest to trzeci krok w przypadku pojawienia się problemów z aplikacją kasy.

Co musisz zrobić?

- ⇒ Wciśnij przycisk superwizora, znajdujący się po prawej stronie pod ekranem klienta kasy samoobsługowej.
- ⇒ Przejdiesz do ekranu „Funkcji Obsługi”.



- ⇒ Wybierz na ekranie „**Zamknij cały system**”.
- ⇒ Po kilku minutach ekran kasy wygaśnie całkowicie.
- ⇒ Wówczas otwórz drzwiczki do wnętrza kasy i wyłącz przycisk na urządzeniu UPS (powinno zgasnąć zielone światelko na urządzeniu). UPS znajduje się po lewej stronie kasy na dole.
- ⇒ Odczekaj 30 sekund i przyciśnij ponownie przycisk na UPS, aby uruchomić kasę ponownie. Zielone światelko zaświeci się ponownie.
- ⇒ Po ok. 15 minutach aplikacja kasy powróci do normalnej pracy i pojawi się ekran kasy w trybie zamkniętym.
- ⇒ Aby rozpocząć pracę otwórz kasę przy użyciu przycisku „**Logowanie sklepu**” oraz kodu operatora.

CZYSZCZENIE KASY SAMOBSŁUGOWEJ

Brud i tłuszcz zmniejsza funkcjonalność oraz skraca czas życia kasy samoobsługowej. Dlatego należy zwracać uwagę na pojawiające się zanieczyszczenia i usuwać je natychmiast. Teren wokół kasy powinien być także zadbane i sprzątnięty na bieżąco.

Co się dzieje?

Monitor kasy jest brudny, widać odciski palców, skaner jest brudny, są na nim tłuste plamy i okruchy. Powierzchnia kasy samoobsługowej jest brudna. W okolicy kasy znajdują się niepotrzebne, pozostawione przez klientów kwitki z drukarek, plastikowe torby, puste butelki po napojach, leżą porzucone, odłożone przez klientów produkty.

Co musisz zrobić?

- ⇒ Jeśli na szybie skanera został rozlany płyn zamknij kasę i natychmiast skontaktuj się z IT Helpdesk.
- ⇒ Nigdy nie rozpylaj cieczy (środki czyszczące) bezpośrednio na żadne części kasy samoobsługowej! Zawsze spryskuj nimi szmatki, których używasz do czyszczenia. Spryskiwanie może spowodować zalanie części elektronicznych maszyny, znajdujących się wewnątrz kasy, a co za tym idzie uszkodzić kasę!
- ⇒ Unikaj stosowania środków ściernych i rozpuszczalników, wystarczy zastosowanie ogólnodostępnych „domowych” środków czyszczących. Smar możesz usunąć szmatką zamoczoną w alkoholu etylowym.
- ⇒ Wyczyść kurz z okolicy drukarki na zewnątrz i wewnątrz kasy.
- ⇒ Wyczyść ekran kasy. Zwracaj uwagę, aby ekran był zawsze czysty, gdyż zabrudzona powierzchnia ekranu zniechęca klientów do korzystania z kasy samoobsługowej, a także powoduje słabszą reakcję na dotyk palcem.
- ⇒ Ekran należy czyścić za pomocą wilgotnej szmatki nasączonej detergentem do mycia szyb. Nigdy nie należy nalewać płynu na skaner czy też spryskiwać bezpośrednio skanera detergentem.
- ⇒ Regularnie lub też w przypadku rozlania się płynu na skaner należy przeprowadzać gruntowne czyszczenie skanera postępując zgodnie z poniższą instrukcją:
 - Wyłącz kasę i UPS.
 - Zdejmij górną płytę skanera i oczyść szmatką nasączoną płynem do szyb.
 - Oczyść od spodu plastikową pokrywę skanera, starannie usuń wszystkie okruchy i kurz.
 - Wyczyść skaner na zewnątrz, wytrzyj dokładnie poziomy i pionowy ekran skanera.
 - Włącz UPS.

RAPORTY

Dane o sprzedaży, wykonanie raportu dobowego, wydruk pokwitowań kart płatniczych, raport z transakcji na terminalu płatniczym znajdują się w zakładce **RAPORTY ARHELAN**

Co musisz zrobić?

- ⇒ Zaloguj się do kasy samoobsługowej za pomocą swojego kodu operatora.
- ⇒ Wciśnij „**Tworzenie raportów**”.
- ⇒ Wciśnij „**Raporty Novum**”
- ⇒ Na ekranie kasy pojawi się lista raportów.
- ⇒ Aby wyjść do „**Tryb kupowania**” wciśnij „**Powrót**”.

RODZAJE DOSTĘPNYCH RAPORTÓW Z KASY SAMOBSŁUGOWEJ

- **Raport fiskalny** – wydruk raportu dobowego z drukarki fiskalnej.
- **Serwis płatności** – raport zamknięcia dnia – raport zamknięcia z terminala kart
- **Serwis płatności - ostatniej transakcji** – raport pobiera z terminala kopię ostatniej transakcji karta płatniczą.