

Řešení chyby komunikace při propojení pokladny

Tento manuál popisuje postup při řešení nejčastějších problémů s komunikací mezi vaší pokladnou (POS) a platebním terminálem, když jsou propojeny přes síť (Wi-Fi nebo LAN kabel).

Základní princip

Pokud je terminál propojen síťově, veškerá komunikace s pokladnou probíhá **pouze v rámci vaší lokální sítě (LAN)**. Pokladna terminálu předává pokyny (např. částku k zaplacení) a terminál přes vaše internetové připojení komunikuje s platební bránou.

Kontrolní seznam pro řešení problémů

Postupujte podle těchto kroků v pořadí od nejčastějších a nejjednodušších řešení.

1. OVEŘTE SÍŤOVÉ PŘIPOJENÍ

Nejčastějším zdrojem problémů je síťové propojení.

- **Kabelové připojení (LAN):** Ujistěte se, že ethernetový kabel je na obou stranách pevně zasunutý do terminálu a do routeru/switchi. Zkontrolujte, zda nedošlo k jeho poškození.
- **Bezdrátové připojení (Wi-Fi):** Ověřte, že je terminál stále připojen ke správné Wi-Fi síti. Síťový signál by měl být dostatečně silný.

2. OVEŘTE SÍŤOVOU KONFIGURACI

Aby spolu zařízení mohla komunikovat, musí být ve stejné síti a musí mít přiřazeny kompatibilní IP adresy.

- **IP adresa terminálu:** V nastavení platebního terminálu si najděte jeho aktuální IP adresu (např. `192.168.1.50`).
- **Nastavení v pokladně (Aplikaci):** Otevřete nastavení platební brány ve vaší pokladnovém systému. Do pole pro IP adresu terminálu musíte zadat **přesně tu stejnou adresu**, kterou jste našli v terminálu. Jakákoli odchylka způsobí, že se zařízení nenajdou.

3. PROVEĎTE RESTART

Jednoduchý restart často vyřeší přechodné softwarové chyby nebo problémy s připojením.

- **Restartujte platební terminál** vypnutím a opětovným zapnutím.
- **Restartujte pokladnový systém** (aplikaci) nebo celý počítač.

4. OVEŘTE PŘIPOJENÍ K INTERNETU

Komunikace s bankou probíhá přes internet. I když jsou terminál a pokladna propojeny, bez internetu nelze platby autorizovat.

- **Příznak na terminálu:** Terminál obvykle signalizuje připojení k internetu ikonou (např. pruhy signálu, globus).
- **Ruční test na terminálu:** Nejspolehlivější způsob kontroly:
 1. Na platebním terminálu vyberte funkci "**Zkušební platba**" nebo "**Manuální zadání částky**".
 2. Zadejte libovolnou nízkou částku (např. 1 Kč) a proveďte testovací platbu.
 3. **Úspěšná transakce** potvrzuje, že terminál má:
 - Funkční síťové připojení.
 - Správně nastavený přístup k internetu.
 - Aktivní platební službu.
 - **Neúspěšná transakce** značí problém na straně terminálu nebo internetového připojení (přejděte zpět k bodům 1 a 3).

5. KONTROLA ZMĚN V SÍTI

Pokud se problémy objevily náhle bez zásahu do pokladny nebo terminálu, pravděpodobně došlo ke změně v síťové infrastruktuře.

- **Restart routeru:** Restartujte váš Wi-Fi router nebo síťový switch.
- **Změna nastavení routeru:** Pokud jste v nastavení routeru měnili jakákoli nastavení (např. DHCP, frekvenci Wi-Fi, heslo), **je nutné tyto změny opětovně provést i v nastavení platebního terminálu**, aby se k síti znovu správně připojil.

Shrnutí: Co dělat, když platba neprochází?

1. **Na terminálu proveďte ruční zkušební platbu.** Pokud funguje, problém je pravděpodobně v nastavení IP adresy v pokladně. Pokud nefunguje, problém je na straně terminálu nebo sítě.
2. **Zkontrolujte, zda je IP adresa v terminálu a pokladně shodná.**
3. **Restartujte terminál a pokladnový systém.**
4. **Zkontrolujte fyzické připojení (kabel, Wi-Fi signál).**
5. **Restartujte router a v případě změn přeconfigurejte síť v terminálu.**

Revision #3

Created 2025-09-11 02:46:07 UTC by Admin

Updated 2025-09-11 03:27:13 UTC by Admin