



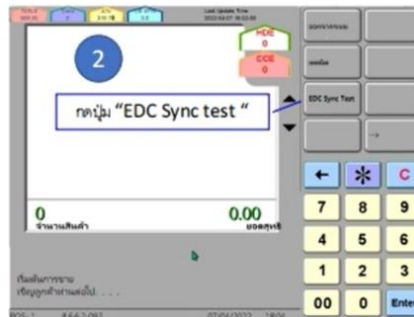
- 1 วิธีแก้ไขเบื้องต้น กรณีส่งรายการขายจาก POS มายัง EDC ไม่ได้
- 2 วิธีแก้ไขเบื้องต้น กรณีส่งรายการขายจาก POS ได้ แต่ EDC ทำรายการไม่สำเร็จ
- 3 วิธีแก้ไขเบื้องต้น กรณีเครื่อง EDC ดับ (ไฟไม่ติด)
- 4 วิธีการตรวจสอบยอดขาย
- 5 วิธีการยกเลิกการขาย (Void)
- 6 วิธีการตรวจสอบ e-slip (verify e-slip)
- 7 Response/ Error Code ที่พบบ่อยและแนวทางแก้ไข

NOTE: กรณีเครื่อง EDC ไม่จับสัญญาณ GPRS หรือ LAN, เครื่อง EDC ทำรายการไม่ได้, เครื่องค้าง, หน้าจอค้าง ให้ทำการ Restart เครื่อง EDC

1

วิธีแก้ไขเบื้องต้น กรณีส่งรายการขายจาก POS มายัง EDC ไม่ได้

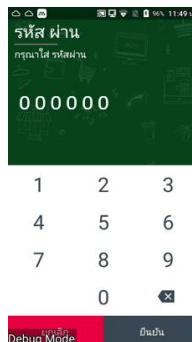
ขั้นตอนที่ 1 ทำการ Test Sync และ ทดสอบส่งรายการขายจาก POS มายัง EDC อีกครั้ง



ขั้นตอนที่ 2 ถ้าขั้นตอนที่ 1 ไม่สำเร็จทำการ Restart Application บน EDC ตามรูป และ ทดสอบส่งรายการขายจาก POS มายัง EDC อีกครั้ง



1. ใช้นิ้วสัมผัสไปที่หน้าจอ EDC



2. ใส่รหัสผ่าน 000000 แล้วกดยืนยัน



3. รอ 10 วินาที หน้าจอ EDC จะกลับมาปกติ

ขั้นตอนที่ 3 ถ้าขั้นตอนที่ 2 ไม่สำเร็จ ให้ทำการกดปิด-เปิดเครื่องใหม่ และ ทดสอบส่งรายการขายจาก POS มายัง EDC อีกครั้ง



*หมายเหตุ กดปุ่ม เปิด/ปิด ค้างไว้ ประมาณ 3 วินาที เมื่อต้องการเปิดหรือปิดเครื่อง

หากดำเนินการตามขั้นตอนแล้วยังพบปัญหา ให้ติดต่อ K-BIZ Contact Center 02-888-8822 กด 1 กด 7 กด 1 (แจ้งปัญหาการใช้งาน)

2

วิธีแก้ไขเบื้องต้น กรณีส่งรายการขายจาก POS ได้ แต่ EDC ทำรายการไม่สำเร็จ

ทำการกดปิด-เปิดเครื่องใหม่ และ ทดสอบทำรายการใหม่อีกครั้ง



*หมายเหตุ กดปุ่ม เปิด/ปิด ค้างไว้

ประมาณ 3 วินาที เมื่อต้องการเปิดหรือ

ปิดเครื่อง

หากดำเนินการตามขั้นตอนแล้วยังพบปัญหา ให้ติดต่อ **K-BIZ Contact Center 02-888-8822 กด 1 กด 7 กด 1 (แจ้งปัญหาการใช้งาน)**

3

วิธีแก้ไขเบื้องต้น กรณีเครื่อง EDC ดับ (ไฟไม่ติด)

ขั้นตอนที่ 1 ให้ตรวจสอบ Adaptor (ทั้งทางด้านที่ต่อกับปลั๊กไฟ และ ด้านที่ต่อกับ EDC) เช็คดูว่าสายหลุด หรือ เสียบไม่แน่นอยู่หรือไม่

ขั้นตอนที่ 2 ให้ทำการกดเปิดเครื่องใหม่ และ เช็คดูว่าเครื่องติดหรือไม่



*หมายเหตุ กดปุ่ม เปิด/ปิด ค้างไว้

ประมาณ 3 วินาที เมื่อต้องการเปิดหรือ

ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบเครื่อง ว่ามีสถานะไฟสีแดงหรือสีเขียวติดอยู่หรือไม่



ถ้ามีไฟสีแดงหรือสีเขียวติดอยู่ แสดงว่าเครื่องมีไฟเข้า และสามารถใช้งานได้ตามปกติ

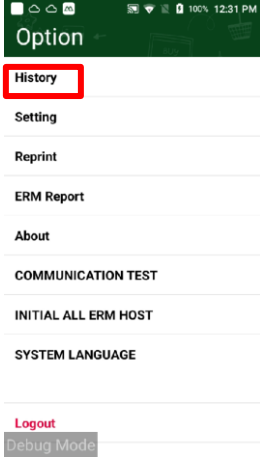
หากดำเนินการตามขั้นตอนแล้วยังพบปัญหา ให้ติดต่อ **K-BIZ Contact Center 02-888-8822 กด 1 กด 7 กด 1 (แจ้งปัญหาการใช้งาน)**

4 วิธีการตรวจสอบยอดขาย

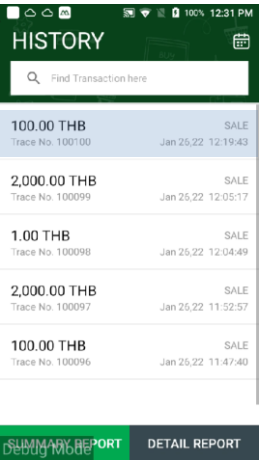
กรณีที่ยังไม่ได้สรุปยอดขาย ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้



1. กดปุ่ม 3 จุด



2. เลือก History



3. เลือก Summary Report หรือ Detail Report



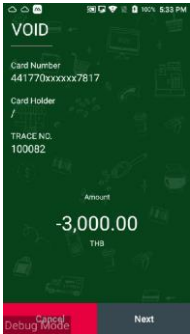
4. เลือก Host ที่ต้องการ หรือเลือก All Host เครื่องจะพิมพ์สลิปยอดขายออกมา

5 วิธีการยกเลิกการขาย (Void)

วิธีการที่ 1 Void ผ่านเครื่อง POS



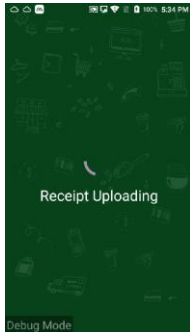
1. ส่งรายการ Void มาจาก POS



2. กด Next



3. รอเครื่องยืนยันกับทาง Host



4. เครื่องพิมพ์สลิป Merchant copy

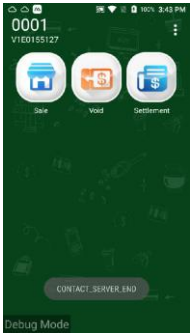


5. ทำการ void สำเร็จ

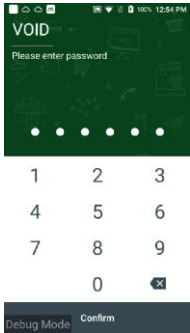


6. กด Confirm เพื่อพิมพ์ Customer copy

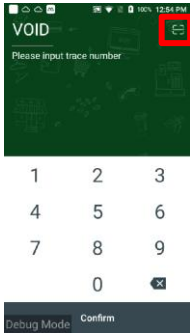
วิธีการที่ 2 Void ด้วย Trace No. / Scan Barcode



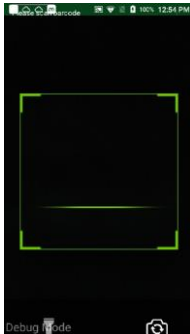
1. กดเลือก void



2. ใส่ password



3. ใส่ Trace Number หรือกดปุ่ม ด้านบนขวาเพื่อสแกน Barcode



4. สแกน Barcode



5. กด Next



6. ทำการ Void สำเร็จ



KBank

แนวทางดำเนินการ กรณีพบปัญหาชำระเงินด้วยการสแกน QR ผ่าน Mobile Banking เครื่อง EDC ไม่พิมพ์สลิปแต่ผู้ชำระถูกตัดเงิน

วิธีที่ 1 ร้านค้าตรวจสอบเพื่อยืนยันรายการจาก e-Slip ของผู้ชำระ:

1



ร้านค้าขอหลักฐาน e-Slip จากผู้ชำระ:

2



ตรวจสอบข้อมูลใน e-Slip ว่าถูกต้องครบถ้วนหรือไม่

สำคัญ!!!!

- ✓ ขึ้นรายการสำเร็จ
- ✓ วันที่และเวลา
- ✓ ชื่อร้านและเลขที่อ้างอิง
- ✓ Mini QR

✓ ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน สามารถปล่อยสินค้าให้ผู้ชำระได้

✗ ข้อมูลไม่ถูกต้อง / ไม่ครบถ้วน ถือว่ารายการไม่สำเร็จ แนะนำให้ผู้ชำระตรวจสอบและทำรายการใหม่อีกครั้ง

ก่อน 5 คู่



หลัง 5 คู่

กรณีมี e-Slip มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และสรุปยอดขายก่อน 5 คู่ เงินจะเข้าบัญชีให้ร้านค้า ไม่เกินเวลา 24.00 น. (เที่ยงคืน) ของพรุ่งนี้

กรณีมี e-Slip มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และสรุปยอดขายหลัง 5 คู่ เงินจะเข้าบัญชีให้ร้านค้า ไม่เกินเวลา 24.00 น. (เที่ยงคืน) ของวันถัดจากวันพรุ่งนี้

วิธีที่ 2 ร้านค้าสามารถตรวจสอบเพื่อยืนยันรายการผ่านการ Verify e-Slip ด้วย Mobile Application ได้เช่นเดียวกัน ตามขั้นตอนดังนี้

1



เข้า Mobile Application K PLUS หรือ ต่างธนาคาร เลือก "สแกน"

2



ตรวจสอบได้ 2 วิธี
2.1 scan QR จาก e-slip โดยตรง
2.2 upload e-Slip จากคลังรูป

3



หากรายการสำเร็จ จะแสดง "ตรวจสอบรายการสำเร็จ"

ตรวจสอบความถูกต้อง ชื่อร้านค้า จำนวนเงิน วันเวลาการทำรายการ และ Capture หน้าจอเก็บไว้

หมายเหตุ : ระยะเวลาขึ้นกับแต่ละธนาคารในการเก็บข้อมูล โดยเฉลี่ยแล้วประมาณ 60 วัน

Response Code/Error Code ที่แสดงบนหน้าจอ EDC		แนวทางการแก้ไข
ภาษาอังกฤษ [ENG]	ภาษาไทย [TH]	
"01" "REFER TO CARD ISSUER" / "01" PLS CALL BANK.	ติดต่อธนาคารผู้ออกบัตร-01	ไม่สามารถทำรายการได้ แนะนำผู้ชำระติดต่อธนาคารผู้ออกบัตร
"02" "REFER TO CARD ISSUER SPECIAL CONDITION".	ติดต่อธนาคารผู้ออกบัตร-02	ไม่สามารถทำรายการได้ แนะนำผู้ชำระติดต่อธนาคารผู้ออกบัตร
"03" "INVALID MERCHANT".	รหัสร้านค้าผิด-03	ไม่สามารถทำรายการได้ กรุณาติดต่อธนาคารเพื่อสอบถามข้อมูลบริการ โดยดูช่องทางติดต่อที่สติ๊กเกอร์ข้างเครื่อง
"04" "PICK UP CARD".	รายการไม่อนุมัติ-04	ไม่สามารถทำรายการได้ แนะนำผู้ชำระติดต่อธนาคารผู้ออกบัตร
"05" "DO NOT HONOUR".	รายการไม่อนุมัติ-05	ไม่สามารถทำรายการได้ แนะนำผู้ชำระติดต่อธนาคารผู้ออกบัตร
"12" "INVALID TRANSACTION".	รายการไม่ถูกต้อง-12	แนะนำผู้ชำระเปลี่ยนบัตรทำรายการใหม่หรือติดต่อธนาคารเพื่อสอบถามข้อมูลบริการตามช่องทางติดต่อที่สติ๊กเกอร์ข้างเครื่อง
"13" "INVALID AMOUNT".	จำนวนเงินผิด-q3	จำนวนเงินไม่ถูกต้อง กรุณาตรวจสอบแล้วระบุจำนวนเงินใหม่
"14" "INVALID CARD NUMBER".	หมายเลขบัตรไม่ถูกต้อง-14	เปลี่ยนบัตรเพื่อทำรายการใหม่ หากไม่สำเร็จ แนะนำผู้ชำระติดต่อธนาคารเจ้าของบัตร
"19" "RE-ENTER TRANSACTION".	กรุณาทำรายการใหม่-19	ปิด-เปิดเครื่องแล้วทำรายการใหม่ หากไม่สำเร็จ แนะนำผู้ชำระติดต่อธนาคารเจ้าของบัตร
"21" "CARD NOT INITIALIZED".	ไม่พบรายการ-21	เปลี่ยนบัตรเพื่อทำรายการใหม่ หากไม่สำเร็จ แนะนำผู้ชำระติดต่อธนาคารเจ้าของบัตร
"25" "TID NOT FOUND".	หมายเลขเครื่องผิด-25	กรุณาติดต่อธนาคารเพื่อแจ้งปัญหาการใช้งานเครื่อง โดยดูช่องทางติดต่อที่สติ๊กเกอร์ข้างเครื่อง
"30" "FORMAT ERROR".	รูปแบบของข้อมูลไม่ถูกต้อง-30	กรุณาติดต่อธนาคารเพื่อแจ้งปัญหาการใช้งานเครื่อง โดยดูช่องทางติดต่อที่สติ๊กเกอร์ข้างเครื่อง
"31" "BANK NOT SUPPORTED".	หมายเลขบัตรผิด-31	ไม่สามารถทำรายการได้ แนะนำผู้ชำระติดต่อธนาคารผู้ออกบัตร
"41" "LOST CARD".	บัตรมีการแจ้งหาย-41	ไม่สามารถทำรายการได้ แนะนำผู้ชำระติดต่อธนาคารผู้ออกบัตร
"51" "NOT SUFFICIENT FUNDS"/"51" "DECLINED".	รายการไม่อนุมัติ-51	ไม่สามารถทำรายการได้ แนะนำผู้ชำระติดต่อธนาคารผู้ออกบัตร
"55" "INCORRECT PIN".	รหัสบัตรผิด-55	ไม่สามารถทำรายการได้ แนะนำผู้ชำระติดต่อธนาคารผู้ออกบัตร
"58" "TRANSACTION NOT PERMITTED ON TERMINAL".	ติดต่อธนาคาร-58	กรุณาติดต่อธนาคารเพื่อแจ้งปัญหาการใช้งานเครื่อง โดยดูช่องทางติดต่อที่สติ๊กเกอร์ข้างเครื่อง
"96" "SYSTEM ERROR".	ระบบขัดข้อง-96	ทำรายการใหม่อีกครั้ง หรือเปลี่ยนบัตรแล้วทำรายการใหม่ หากไม่สำเร็จ กรุณาติดต่อธนาคารเจ้าของบัตร
"98" Please Settlement	กรุณาสรุปยอด-98	คุณยังไม่ได้ทำรายการสรุปยอด กรุณาสรุปยอดแล้วทำรายการใหม่
"L2" Invalid product code.	สินค้าไม่ถูกต้อง-L2-l2	ทำรายการใหม่อีกครั้ง หากไม่สำเร็จกรุณาติดต่อธนาคารเพื่อแจ้งปัญหาการใช้งานเครื่อง โดยดูช่องทางติดต่อที่สติ๊กเกอร์ข้างเครื่อง
Waiting for payment	Waiting for payment	พบปัญหา QR code ให้ตรวจ e-Slip ของผู้ชำระ หากรายการถูกต้องและร้านค้าสรุปยอดก่อน 5 ทุ่ม เงินจะเข้าไม่เกินเที่ยงคืนวันถัดไป
Tamper / Irruption (Security)	Tamper / Irruption (Security)	พบปัญหาที่เครื่อง EDC กรุณาติดต่อธนาคารเพื่อแจ้งปัญหาการใช้งานเครื่อง โดยดูช่องทางติดต่อที่สติ๊กเกอร์ข้างเครื่อง