



# FAQ

av: Tellix AS

for: ProTouch Klient og BackOffice

**Hva trenger du hjelp med?**

**1.0 KASSE**

**1.1 Drift**

**1.2 Endringer**

**1.3 Moduler**

**1.4 Integrasjoner**

**2.0 TERMINAL**

**3.0 GENERELLE SPØRSMÅL**





## **1.0 KASSE:**

### ***1.1 Drift***

#### **Hvorfor starter ikke kassen?**

Sjekk at alle strømkabel er ordentlig koblet til. Sjekk også uttaket i veggen.

Dersom det fremdeles ikke fungerer – kontakt vår support for feilsøking. Det kan være at strømadapter har røket.

#### **Hvorfor starter ikke ProTouch? Feilmelding «Application is already running»**

Trykk CTRL+ALT+DELETE og deretter «Prosesser». Dersom «PT CLIENT» eller «ProTouch» kjører, prøv å tvinge avslutning/avslutt prosess for deretter å starte på nytt.

Dersom det ikke fungerer, prøv å starte selve kassen på nytt.

Se også etter Windows oppdateringer.

### ***1.2 Gjøre endringer i kassen/backoffice***

#### **Hvor legger jeg til nye produkter eller endrer mine nåværende?**

Logg deg på Backoffice: <https://bo.tellix.no/login> med ditt brukernavn og passord.

Trykk på «Katalog» i menyen til venstre og deretter «Produkter». Der får du opp alle produktene som ligger inne i systemet. Der kan du legge til nye eller endre eksisterende knapper ved å trykke på de.

#### **Legge til nytt produkt:**

Trykk opprett produkt. Informasjon som er obligatorisk å fylle ut er: Varenavn, Varenr (tildeles automatisk om ikke valgt), Kategori, MVA sats (står automatisk som 25% mva), Pris eks mva eller Pris ink mva.

Valgfrie felter (er det felter nevnt her som du ikke kan se, er det antageligvis for manglende moduler):

# tellix

**Strekkode** – anbefales å legge inn for alle produkter som er merket med strekkode.

Kan også legges inn på vareid, kassen vil uansett oppfatte det.

**Beskrivelse** – om man ønsker å ha en enkel beskrivelse av varen/tjenesten.

**Leverandør** – om man ønsker å tilegne en leverandør til produktet. Anbefales om man skal bruke systemet til å gjøre bestillinger fra leverandører.

**Produsent** – om man ønsker å tilegne en produsent til produktet. anbefales dersom man ønsker rapporter basert på produsenter.

**Enhet** – brukes spesielt i forbindelse med produkter hvor det skal registreres pr lengde, vekt eller litermål. (F.eks en sybutikk som selger metervis med stoff, eller en bar som vil ha et produkt med cl av brennevin.)

**Bruk følgesvarer** – huk av om du ønsker at et produkt automatisk skal komme opp når hovedproduktet slås inn. Det vil bli mulig å legge til følgesvarer nederst på siden.

**Har Varianter** – Huk av om varene finnes i forskjellige størrelser eller farger.

**Varen må veies** – Huk av om du ønsker at et produkt skal måtte veies.

**Tilleggskrivere / bongskrivere** – dersom du har flere printere fra oss, kan du velge hvor bong/kvittering skal komme ut for dette produktet.

**Kostpris** – anbefales for å få rapport på bruttofortjeneste, altså hva man tjener på de forskjellige produktene. Dersom det ikke legges inn noe vil det stå 100% på rapportene.

**BF i %** – her får du opp %vis hva du tjener på de forskjellige produktene. Det gjenspeiles av hva du har lagt inn på pris eks mva og kostpris.

**Bruk lagerstyring** – Dersom du har aktivert lagerstyring fra oss, vil du kunne huke av for det, og deretter legge inn endring og minimumsbeholdning.

**Avdeling** – Dersom du har flere avdelinger i systemet, vil du kunne sette forskjellig pris per avdeling om ønskelig. Du vil også kunne registrere forskjellig antall pr avdeling.

**Bilde** – her kan du laste opp inntil 10 produktbilder.

Når du har fylt ut og huket av for ønskede felter, trykker du på «Lagre» øverst til høyre.



## **Hvorfor får jeg ikke opp nye produkter jeg har lagt inn på kassen eller endringer på produkter?**

Sjekk at kassen er tilkoblet nett. I hovedmenyen i ProTouch vil det stå «Offline» med rød skrift, dersom kassen ikke er tilkoblet nett. Kassen vil automatisk hente informasjon fra Backoffice når den blir tilkoblet nett.

## **Hvorfor får jeg ikke opp dagens salg i Backoffice?**

Sjekk at kassen er tilkoblet nett. I hovedmenyen i ProTouch vil det stå «Offline» med rød skrift, dersom kassen ikke er tilkoblet nett. Kassen vil automatisk hente informasjon fra Backoffice når den blir tilkoblet nett.

## **Hvor endrer jeg produktknappene slik de vises på kassen?**

Logg deg på Backoffice: <https://bo.tellix.no/login> med ditt brukernavn og passord. Trykk på «Oppsett», «Kasse» og deretter «Produktknapper» så får du opp kassebildet hvor du kan endre hvordan produkter og kategorier vises på kassen.

## **Hvor logger jeg på Backoffice?**

<https://bo.tellix.no/login>

Brukernavn og passord skal du ha fått tilsendt fra vår support.

## **Kan jeg lage kampanjer med prosentvis rabatt i en gitt periode og kvantumsrabatt?**

Dette kan du gjøre under «Katalog» og «Kampanjer»/»Kvantumsrabatt». Ta kontakt med support om du trenger hjelp med å sette opp dette.

1: For å sette opp kampanje, velger du «Opprett Kampanje» hvor kan du velge hvilken tidsperiode det skal gjelde og hvilke produkter som skal ha den nevnte rabatten.

2: For å sette opp kvantumsrabatt trykker du «Legg til ny» øverst i høyre hjørne.

Deretter kan du enkelt følge feltene for å velge hvilke produkter som skal få denne rabatten aktivert.

Eksempel: Du setter opp et produkt og velger antall hvor rabatt skal gjelde. Dersom det blir slått inn 3 av dette produktet på kassen, så vil det tredje produktet bli registrert med f.eks. 100% rabatt. Dette kan også settes opp i en gitt periode.



### **1.3 Moduler**

#### **Hvor kan jeg lage ordre?**

Du må ha aktivert ordremodul. Ta kontakt med support dersom du ønsker å teste modulen.

Når du har aktivert modulen, kan du logge deg på Backoffice og trykke på «CRM» i menyen til venstre og deretter velge «Ordre». Der har du mulighet til å lage ordre, som kan hentes opp i kassen og gjøres opp der.

De hentes opp via knappen i kassebildet som heter «Hent Ordre». Der vil du få opp en liste over alle dine siste ordre som ikke er gjort opp.

#### **Hvor kan jeg legge inn kunder?**

Du må ha aktivert kundemodul. Ta kontakt med support dersom du ønsker å teste modulen.

Når du har aktivert modulen, har du mulighet til å opprette kunder både i Kassebildet og i Backoffice. Du kan også opprette kundegrupper som kan tilegnes kunder, hvor de kan ligge inne med en fast rabatt.

#### **Hvor kan jeg se oversikt på alle moduler i ProTouch?**

Se oversikt i Backoffice under menyen «Hjelp»

#### **Hvor kan jeg finne brukermanual for ProTouch?**

Se oversikt i Backoffice under menyen «Hjelp»



## **1.4 Integrasjoner**

### **Hvor kan jeg sette opp regnskapsintegrasjon?**

Vi anbefaler at dette gjøres i samarbeid med vår support. Det må først være aktivert fra vår side før du får det opp i Backoffice.

Logg deg på <https://bo.tellix.no/login>

Trykk deretter på «Oppsett» i menyen til venstre og deretter «Integrasjoner» og du skal få opp dine bestilte integrasjoner.

NB! Husk at man må sette opp Kontoplan før man aktiverer regnskapsintegrasjon.

For å finne kontooppsett velg «Oppsett» -> «Generelt» og «Kontooppsett».

### **Hvor kan jeg sette opp nettbutikkintegrasjon?**

Vi anbefaler at dette gjøres i samarbeid med vår support. Det må først være aktivert fra vår side før du får det opp i Backoffice.

Logg deg på <https://bo.tellix.no/login>

Trykk deretter på «Oppsett» i menyen til venstre og deretter «Integrasjoner» og du skal få opp dine bestilte integrasjoner.



## **2.0 TERMINAL:**

### **Betaler vi noe til Tellix per transaksjon?**

Nei, Tellix tar ingenting per transaksjon. Det er kun din bank, bankaxept og kortinnløser som trekker noe fra transaksjonskostnader

### **Hva skal til for å koble terminal til kasse?**

Stasjonær terminal kan kobles til kasse via ECR kabel eller nettverk.

Mobil terminal kan kobles til kasse via WiFi eller Paypoint Connect.

Mobil terminal kan også kobles til nettbrett via Print N GO løsning fra Verifone.

### **Hvordan kan jeg se om terminalen har tilgang til internett eller nettverk?**

Velg «Meny» - «Administrer» - «Sjekk Linje». Du tar nå linjesjekk, vent på tilbakemelding at «Linje er ok». Hurtigtaster: Meny - 5 - 1.

## **3.0 GENERELLE SPØRSMÅL**

### **Administrasjon**

Hvor lang er oppsigelsestiden?

3 måneder før ny periode. Se [tellix.no/betingelser](http://tellix.no/betingelser) for mer informasjon

### **Hvor lenge gjenstår av leasingavtalen min?**

Send epost til [bt@tellix.no](mailto:bt@tellix.no) med avtalenummer, så vil du få svar på epost. Eller kontakt oss på 21 53 80 00 og tast 3.