

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG MÁY IN VÀ TEAMVIEW

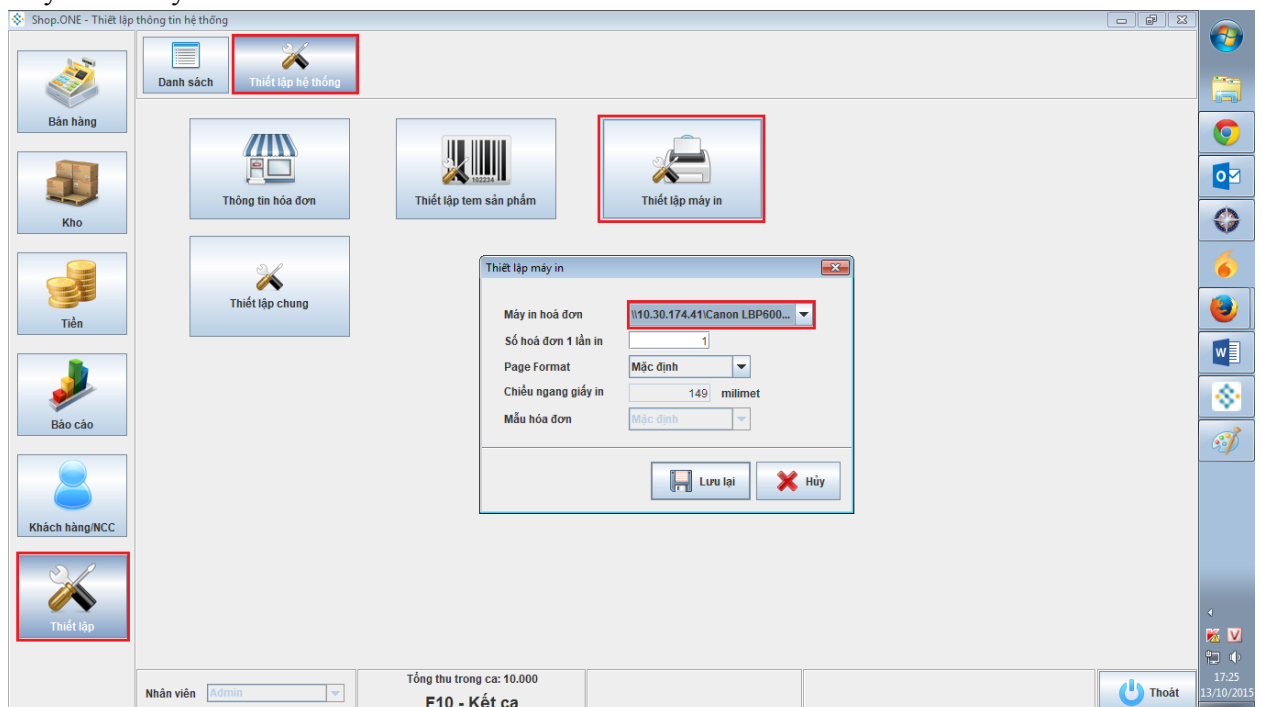
I. XỬ LÝ MÁY IN

Bước 1: Kiểm tra sơ bộ

- *Kiểm tra dây cắm:* Máy in phải được cắm dây, đặc biệt lưu ý dây nối qua cổng COM (với các máy đời cũ) và dây nối qua cổng USB (với các máy đời mới)
- *Kiểm tra giấy in:* Giấy in phải được đặt sẵn trong khay máy in. Lưu ý: Khổ giấy phải mua đúng kích cỡ phù hợp để tránh trường hợp sai khổ giấy dẫn tới in lệch
- *Kiểm tra tính năng feed của máy in:* (áp dụng cho các máy in hóa đơn chuyên dụng) bấm thử nút feed trên máy in, nếu giấy không chạy thì phải khởi động (restart) lại máy in hoặc liên hệ đơn vị máy in để xem lại
- *Kiểm tra kết nối máy in:* Kiểm tra kết nối giữa máy in và máy tính, hoặc đơn giản hơn là dùng file word để in thử
 - ➔ **Tiến hành in thử trên 1 file notepad hoặc file word, kiểm tra thấy không tràn lề hay in lỗi là được. Nếu lỗi thì liên hệ đơn vị bán máy in để được hỗ trợ.**

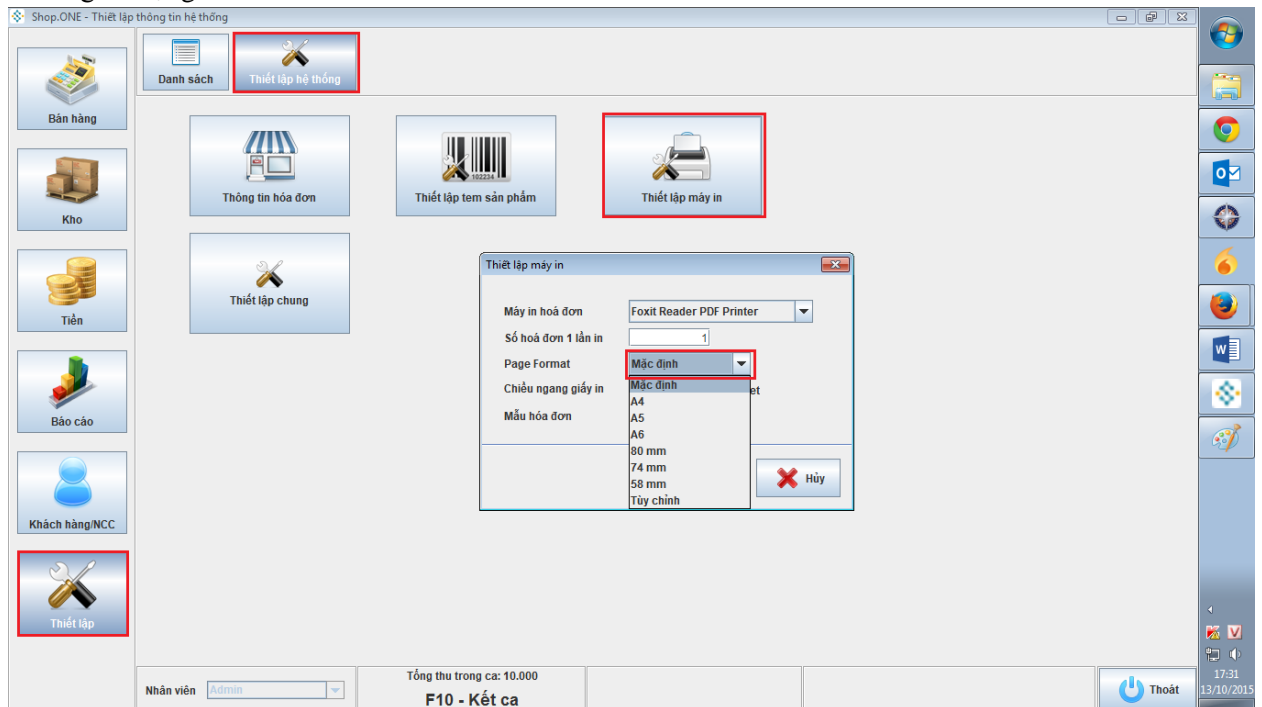
Bước 2: Cấu hình trên phần mềm Shop.ONE

- *Kiểm tra thiết lập:* Trước khi sử dụng máy in, Khách hàng lưu ý phải chọn thiết lập máy in trên phần mềm Shop.ONE
Đăng nhập phần mềm Shop.ONE chọn chức năng: Thiết lập → Thiết lập hệ thống → Thiết lập máy in → Máy in hóa đơn.

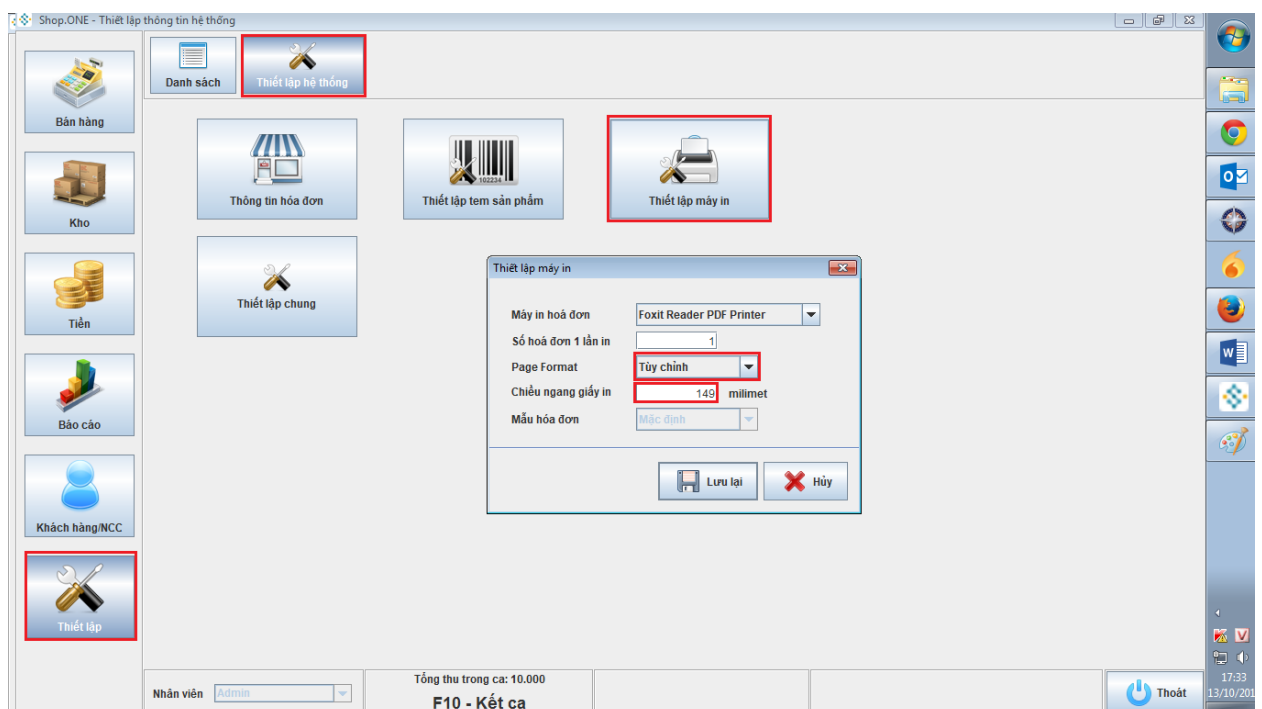


H1: Thiết lập máy in trên phần mềm Shop.ONE

- Kiểm tra kích cỡ giấy in (Page Format): Khách hàng phải chọn đúng kích cỡ giấy in của máy in trên phần mềm Shop.ONE. Nếu chọn option là Mặc định mà bị lệch thì chọn lại đúng kích thước (58mm, 80mm, A4, A5...) như hình H2 hoặc chọn option Tùy chỉnh và gõ đúng kích thước giấy in đang sử dụng như hình H3.



H2: Lựa chọn kích cỡ giấy in thiết lập sẵn trên phần mềm Shop.ONE.



H3: Lựa chọn giấy in tùy chỉnh theo kích thước giấy in.

- *Lưu ý với máy in tem chuyên dụng:* Với các máy in tem chuyên dụng thì phải vào phần setup và điều chỉnh căn lề máy in cho đúng với vị trí các tem in.
→ Vào mục setup máy in trên phần mềm Shop.ONE chọn đúng kích thước khổ giấy in.

Bước 3: Xem lại Driver máy in

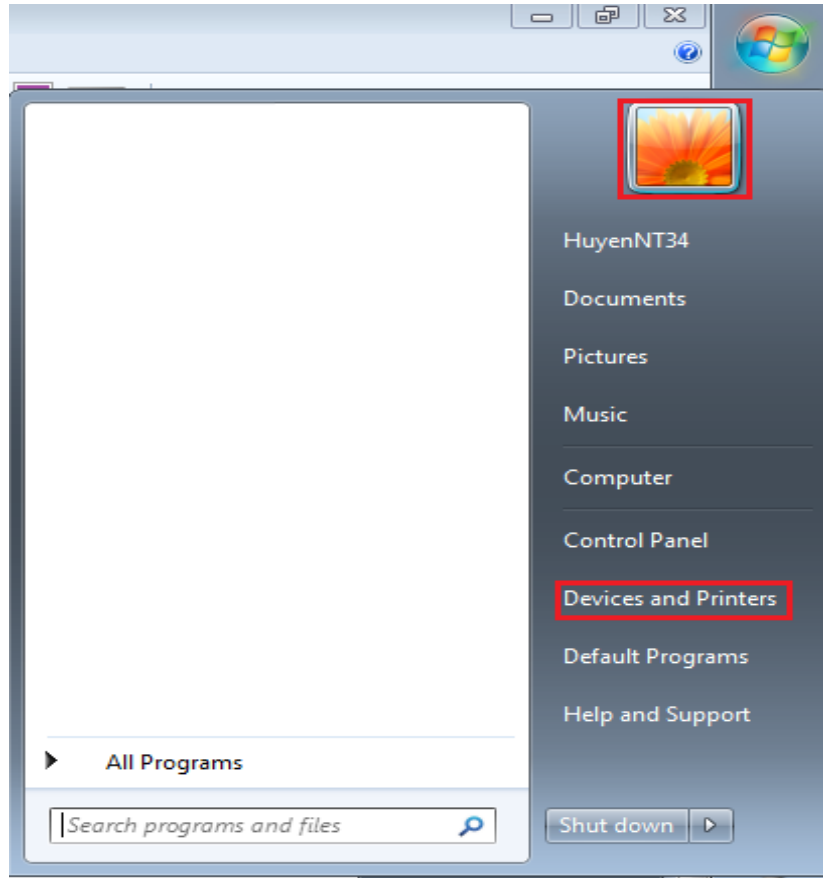
- *Kiểm tra Driver máy in:* Máy in phải được cài đặt đúng Driver. Kiểm tra đĩa cài Driver máy in có chứa bộ cài đúng với Hệ điều hành không và đã tiến hành cài bộ cài nào, nếu chưa đúng thì phải cài lại Driver cho đúng với Hệ điều hành (WinXP, Win 7, Win 8,..) đang sử dụng.
- *Cách cài lại Driver nếu không có đĩa cài:* Kiểm tra Driver của máy in nếu không có file cài thích hợp trong đĩa cài thì tự tìm driver bằng cách xem model máy in (thường nằm bên dưới máy in – xem hình bên dưới) , lên google (<https://www.google.com.vn>) tìm kiếm đời máy in và nhãn hiệu máy in, download bản driver (lưu ý là tìm đúng Hệ điều hành đang dùng) và tiến hành cài đặt .
→ **Tìm đúng driver cho Hệ điều hành của máy tính đang sử dụng và cài đặt chồng lên là được.**



H4: Thông số Model máy in thường được dán bên dưới máy in

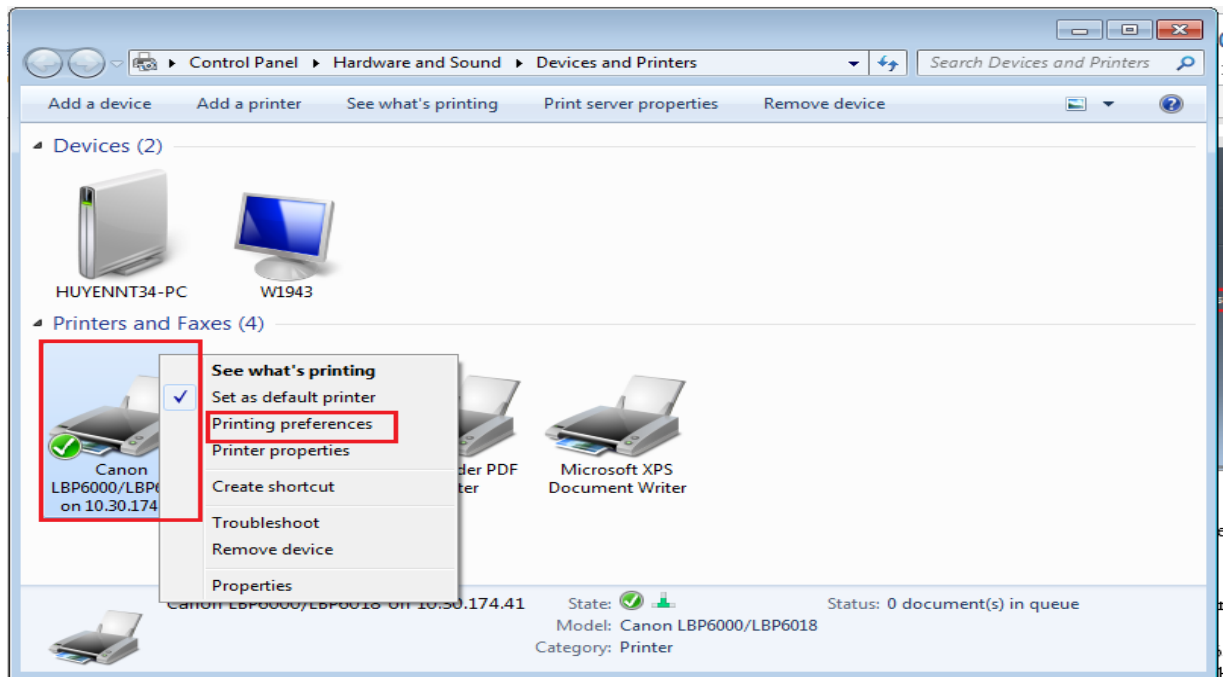
Bước 4: Cấu hình các thông số cơ bản

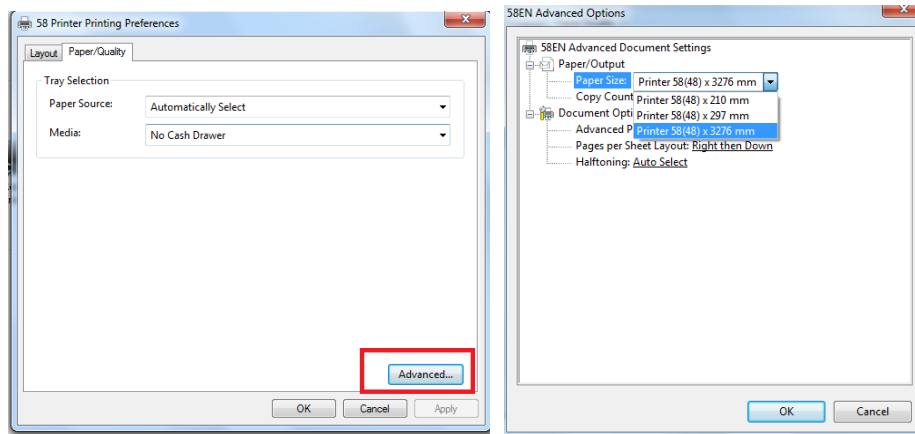
- Vào biểu tượng Start → Deavices and Printer



H5: Vào biểu tượng Start → Deavices and Printer

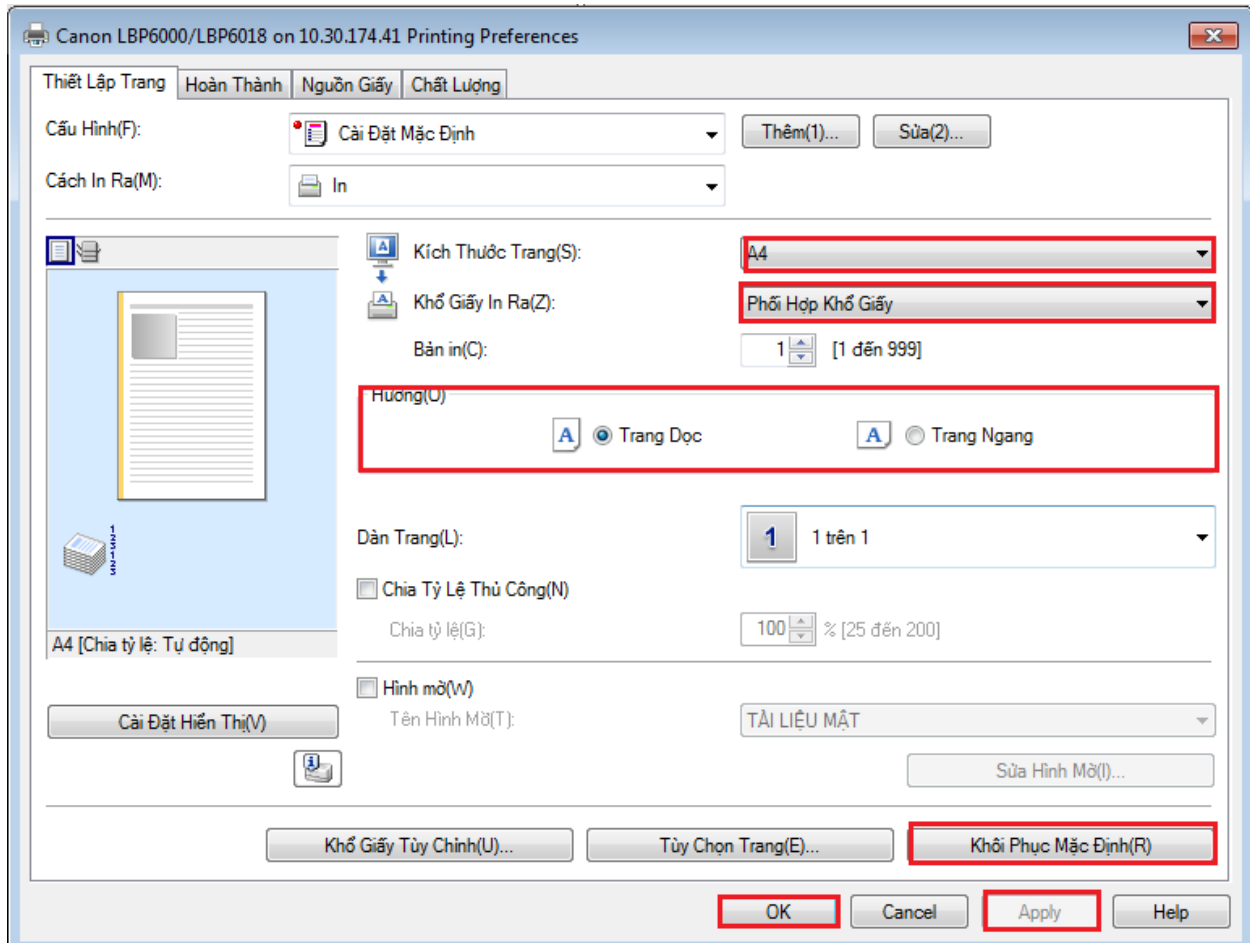
- Chọn đúng máy in cần cài đặt, bấm chuột phải và chọn vào Printing Preferences, cần thì bấm vào button Advance để cài đặt thêm





H6: Cài đặt máy in

- Tại màn hình Deavices and Printer có nhiều mục lựa chọn khác nhau, tùy loại máy in . Tuy nhiên lưu ý một số lựa chọn sau:
 - o In ngang giấy hay dọc giấy (thường xảy ra khi dùng máy in A4 để in hóa đơn)
 - o Kích thước giấy khi in ra, chú ý nơi chọn chiều dài tối đa của giấy in khi dùng máy in hóa đơn chuyên dụng (*xem hình bên dưới*)
 - o Các tùy chỉnh về căn lề (tùy loại máy in mà có thể có các chỗ khác nhau)
 - ➔ Vào cài đặt máy in chọn **Khôi phục mặc định (Restore to default) → Apply → OK** là được (Lưu ý tất cả các sheet đều chọn **Restore to default**)



H7: Thiết lập các lựa chọn tính năng máy in

Bước 4: Kiểm tra các cấu hình phân quyền và các phần mềm ảnh hưởng khác

Nếu sau khi thực hiện tất cả các cài đặt theo các bước kể trên mà khi in vẫn bị lỗi thì nguyên nhân có thể do phân quyền hoặc ảnh hưởng bởi các phần mềm khác. Khi gặp trường hợp này, tiến hành cài đặt lại window cho máy tính sau đó Cài đặt lại máy in như các bước ở trên

II. CÁC LỖI CẦN TEAMVIEW

STT	Lỗi	Hướng xử lý
1	Lỗi báo: Máy chưa cài đặt MySQL hoặc MySQL chưa được bật	<p>Nguyên nhân: 1 trong các nguyên nhân sau: Nếu máy báo lỗi là máy con (thiết lập dùng chung kho với 1 máy chủ khác): đứt kết nối với máy chủ nên không kết nối được CSDL. Hướng giải quyết:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra xem máy chủ và máy con đã tắt tường lửa chưa. - Kiểm tra xem IP máy chủ có phải IP tĩnh không. - Nếu đã tiến hành 2 bước trên vẫn chưa giải quyết được, tiến hành thiết lập lại máy chủ - máy con theo HDSD. <p>Nếu máy báo lỗi là chi nhánh sử dụng độc lập:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Do trong quá trình cài đặt, khi đang tạo DB thì lại tắt đi (bảng màu đen tạo DB và bảng Mở chương trình Shop.ONE xuất hiện cùng lúc do cấu hình máy tính chậm. Cần đợi đến khi bảng màu đen biến mất, DB đã cài đặt xong thì mới được click Mở chương trình Shop.ONE) Hướng giải quyết: gỡ phần mềm, gỡ xampplite, sau đó cài đặt lại. Lưu ý khi màn hình màu đen hoàn toàn biến mất mới được chọn "Mở chương trình Shop.ONE" 2. Nguyên nhân do máy chưa cài Java hoặc Java đã cũ Phần mềm tương thích với Java 7 update 51 trở lên Khách hàng có thể search từ khóa "Java download" trên Google hoặc download Java tại http://java.com/en/download/windows_xpi.jsp?locale=en, sau đó gỡ phần mềm, gỡ xampplite, cài đặt lại. 3. Do remove chương trình cũ mà ko gỡ bỏ xampp nên khi cài đặt mới thì không được (do lỗi xampp). Hướng giải quyết: gỡ phần mềm, gỡ xampplite, sau đó cài đặt lại (Xem thêm trong Hướng dẫn Cài đặt Shop.ONE) 4. Máy tính của sử dụng chương trình diệt virus lạ, chặn hết các cài đặt nên mới không cài đc xampplite. Khi gặp trường hợp này thì tiến hành gỡ cài đặt, Disable tạm thời hoặc tắt chương trình diệt virus, sau đó cài đặt lại. Hầu hết các chương trình diệt virus đều có thể Disable tạm thời hoặc tắt bằng cách Click chuột phải vào icon của chương trình diệt virus ở góc dưới bên phải màn hình rồi chọn Exit hoặc Disable.

Lưu ý : Ở đây không phải là do chương trình diệt virus nhầm phần mềm là virus mà do cài chương trình diệt virus lạ và có thiết lập là ngăn chặn hết tất cả cài đặt khác quyền admin nên cài phần mềm nào vào cũng bị lỗi quyền.

5. Do MySQL của KH không thể tự động start.

Xử lý: click Chuột phải biểu tượng My Computer -> chọn Manage -> Chọn Services and Applications -> Chọn Services -> click Chuột phải MySQL -> Chọn Start.

Khởi động lại máy và mở phần mềm.

2	Khách hàng cài lại phần mềm, cần hỗ trợ đồng bộ dữ liệu về.	<p>Khi khách hàng chuyển phần mềm sang máy khác, chỉ cần khách hàng mở phần mềm và mở kết nối mạng liên tục thì dữ liệu sẽ tự động đồng bộ về, không cần can thiệp gì hết. Tùy theo dữ liệu nhiều hay ít thì dữ liệu sẽ về nhanh hay chậm, thứ tự đồng bộ về như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Danh sách khách hàng - Danh sách nhóm sản phẩm - Danh sách sản phẩm (tên sản phẩm về trước, sau đó lần lượt đến các thông số mã sản phẩm, giá nhập, giá bán lẻ, giá bán sỉ...) và các báo cáo. <p>Lưu ý: phải đợi đồng bộ về hết mới bắt đầu nhập dữ liệu và bán hàng tiếp, nếu không sẽ gây ra lỗi đồng bộ.</p> <p>Cách kiểm tra tiến trình đồng bộ, CSKH có thể trực tiếp hướng dẫn khách hàng qua DT hoặc teamview:</p> <p>Cách kiểm tra dữ liệu có đang đồng bộ hay không:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thoát và đăng nhập phần mềm 3 – 4 lần. - Sau mỗi lần đăng nhập vào kiểm tra các thông tin cần đồng bộ có tăng lên hay không. - Ví dụ lúc đầu kiểm tra thấy đồng bộ về 100 sản phẩm, sau khi thoát ra đăng nhập lại thì thấy tăng lên 105 sản phẩm => đang đồng bộ bình thường. <p>Lưu ý: khi đồng bộ DS sản phẩm, số lượng sản phẩm về hết nhưng chi tiết sản phẩm chưa về nên sẽ tiếp tục đồng bộ thêm.</p> <p>Ví dụ: kiểm tra danh sách sản phẩm thấy về 15 trang, sau khi thoát ra đăng nhập lại thì thấy vẫn là 15 trang nên nghĩ là không đồng bộ. Thực tế có những trang chi tiết sp chưa về hết, ví dụ: trang 7 có những sp chưa đồng bộ giá bán lẻ, giá bán sỉ, sau khi thoát ra đăng nhập lại thì thấy các thông tin này về đầy đủ, sau đó chuyển sang trang 6.</p> <p>Nếu có vấn đề trong bước này thì hotline mới chuyển về CSKHVTICT kiểm tra.</p> <p>Cách kiểm tra dữ liệu đã đồng bộ về hết hay chưa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đăng nhập tài khoản online. - Xem báo cáo bán hàng theo hóa đơn trên website và trên phần mềm cùng 1 thời điểm (ví dụ từ 01/01/2014 đến 31/05/2014), đối chiếu các thông số giữa 2 bên xem đã khớp chưa (tổng tiền mặt, tổng cộng, tổng chiết khấu mặt hàng...) - Xem số hóa đơn gần nhất giữa 2 bên có khớp nhau không (ví dụ trên phần mềm là XB.3488.24 mà trên web là XB.3488.25 thì chưa đồng bộ xong). - Xem báo cáo tồn kho, so sánh tổng tồn kho và tổng giá trị tồn kho giữa phần mềm và tài khoản online - Đối chiếu tổng số lượng KH trong báo cáo công nợ giữa phần mềm và tài khoản online - Nếu tất cả các thông tin đều khớp nhau thì nghĩa là đã đồng bộ xong.
3	Khách hàng báo vừa cài lại phần mềm nhưng không thấy đồng bộ về	<p>CSKH teamview vào máy KH, kiểm tra các thông tin:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ngày giờ và timezone có chính xác không - Java tối thiểu 7 update 51 <p>Nếu sai thì chỉnh lại cho đúng, sau đó gỡ PM và xampp ra cài lại.</p> <p>Lưu ý: việc gỡ xampp chỉ áp dụng khi KH vừa cài lại Win hoặc chuyển máy, đã mất hết dữ liệu cũ, đang cài mới và chờ đồng bộ về.</p>

<p style="text-align: center;">4</p>	<p>Khách hàng báo bị lệch dữ liệu hoặc không đồng bộ giữa các báo cáo tồn kho, nhập xuất tồn... của phần mềm Quản lý cửa hàng Shop.ONE</p>	<p>CSKH cần xác minh thật sự là lỗi phần mềm thì mới chuyển về đội dự án</p> <p>1. Teamviewer vào máy KH</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu KH phản ánh không thấy dữ liệu đồng bộ sau khi cài lại phần mềm: áp dụng nghiệp vụ check tiến trình đồng bộ tại mục "Khách hàng cài lại phần mềm, cần hỗ trợ đồng bộ dữ liệu về" và "Khách hàng báo vừa cài lại phần mềm nhưng không thấy đồng bộ về", xử lý cho KH. Nếu vẫn không đồng bộ về hết thì tiến hành tiếp các bước bên dưới. - Kiểm tra mã sản phẩm KH thông báo xem có lệch dữ liệu giữa các báo cáo trên PM không. <p>2. Đăng nhập tài khoản online của KH, kiểm tra mã sản phẩm KH thông báo xem có lệch dữ liệu giữa các báo cáo trên tài khoản online không.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lệch giữa các báo cáo trên PM với nhau/ giữa các báo cáo trên website với nhau nhưng giữa PM và website khớp: lỗi dữ liệu - Lệch giữa phần mềm và website: lỗi đồng bộ. <p>Nếu xác định là lỗi thì chuyển thông tin đã khai thác về cho đội dự án. Thời gian đội dự án lấy dữ liệu KH về kiểm tra và báo lại KQ: ít nhất 2 ngày. Nếu nguyên nhân do:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ngày giờ trên máy KH không chính xác - KH dùng 1 mã trên 2 máy - KH bán hàng âm - KH thường mở PM Shop.ONE 2 lần - Kh từng cài lại phần mềm và nhập dữ liệu khi chưa đồng bộ xong - Khách hàng dùng nhiều chi nhánh, khi cài mới chi nhánh, trong quá trình đồng bộ sản phẩm từng xóa những sản phẩm/ kho mà tại thời điểm đó chưa có nhu cầu dùng (nhưng chi nhánh khác đang dùng). Hoặc từng bán sp được điều chuyển từ chi nhánh khác sang khi chưa đồng bộ dữ liệu điều chuyển xong. <p>=> do lỗi khách hàng.</p> <p>Đội dự án có 2 cách xử lý:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu là lỗi phần mềm hoặc dữ liệu có thể update lại thì sẽ tiến hành update cho KH. - Nếu không thể update (dữ liệu lệch quá nhiều) hoặc do lỗi KH thì sẽ phải xóa toàn bộ dữ liệu và dùng như PM mới (cần sự đồng ý của KH do Hotline xác nhận).
<p style="text-align: center;">5</p>	<p>Khách hàng báo thực hiện điều chuyển kho giữa các chi nhánh nhưng không thấy dữ liệu đồng bộ về các chi nhánh</p>	<p>CSKH cần xác minh:</p> <p>Kh thực hiện điều chuyển kho trên web hay tại PM trên máy</p> <ul style="list-style-type: none"> - Điều chuyển kho tại PM trên máy: chỉ có thể điều chuyển trong nội bộ chi nhánh, không thể chuyển sang chi nhánh khác. - Điều chuyển kho trên web: có thể điều chuyển giữa các chi nhánh. Khi đó CSKH khai thác tiếp: <ol style="list-style-type: none"> 1. Chi nhánh + kho nhận, chi nhánh + kho xuất là kho nào 2. Thời gian điều chuyển? 3. Số phiếu nhập kho/ xuất kho tương ứng hoặc mã sản phẩm nhập/ xuất kho tương ứng. <p>Căn cứ theo dữ liệu KH cung cấp, CSKH đối chiếu dữ liệu nhập kho/ xuất kho trên web có khớp với mô tả của KH không. Sau đó teamview vào máy KH báo không đồng bộ về để đối chiếu.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu thông tin Kh cung cấp không đúng với dữ liệu trên web, KH nhầm chi nhánh/ kho: giải thích cho KH. - Nếu thật sự dữ liệu không khớp: gửi lại tất cả thông tin đã khai thác cho đội dự án xử lý tiếp.

6	KH thao tác nhập các file excel dữ liệu (DS sản phẩm, nhập mua...) lên PM nhưng báo lỗi.	<p>Khi upload bất kỳ file nào lên phần mềm, nếu thất bại thì đều có file excel nêu rõ nguyên nhân thất bại, CSKH teamview vào máy KH, yêu cầu KH thao tác lại, xem file đó để giải thích cho KH (lưu ý là các dòng excel thường bị co lại nên che mất 1 phần nội dung, chỉ cần kéo dòng rộng ra sẽ xem được hết. Ví dụ: khi mở file danh sách thất bại, cột nguyên nhân thường chỉ thấy câu "Tạo mới sản phẩm lỗi". Đó là do nội dung bị che mất, kéo rộng dòng excel ra sẽ thấy thêm phần chi tiết: đơn vị tính không hợp lệ, hoặc nhóm sản phẩm không tồn tại..v.v...</p>
7	Phần mềm hết hạn sử dụng nhưng không hiện bảng cho KH nhập key, chỉ hiện bảng "Kích hoạt ngay", khi nhấn vào "Kích hoạt ngay" thì phần mềm bị tắt.	<p>Do key của KH đã hết hạn nhưng trên web chưa tạo key mới nên phần mềm không thể tự động lấy key về điền vào. Hướng xử lý: Yêu cầu khách hàng tạo key mới trên web cho chi nhánh đó, sau đó mở lại phần mềm. Lúc này sẽ hiện bảng đăng nhập bình thường: chọn Cấu hình -> Cập nhật mã sử dụng mới -> copy mã sử dụng vừa tạo, chọn Cập nhật.</p>