



# Das Kassensystem für die Gastronomie

## Handbuch Erste Hilfe

zu Version 5.0.0

Stand 04.12.2020

# 1. Inhaltsverzeichnis

|  |    |
|--|----|
| 1. Inhaltsverzeichnis.....   | 2  |
| 2. Häufigstes Problem, falsches WLAN gewählt.....                          | 3  |
| 4. Unsere Hotline Nummer .....   | 4  |
| 5. Drucker keine Funktion.....   | 5  |
| 6. Mobile Kassen keine Funktion .....                                      | 7  |
| 7. Mobile Kassen und Drucker keine Funktion .....                          | 8  |
| 8. Keine Datenspeicherung auf dem NAS .....                                | 9  |
| 9. Kassen App startet nicht mehr.....                                      | 10 |
| 10. Kein Login möglich über eine mobile Kasse .....                        | 11 |
| 11. Software Update iPad Kassensystem .....                                | 14 |
| 12. Software Update Mac mini Kassensystem .....                            | 17 |
| 13. Notwendige Einstellungen nach Apple Update auf IOS 14 oder höher ..... | 18 |


## 2. Kasse mit falschem WLAN verbunden

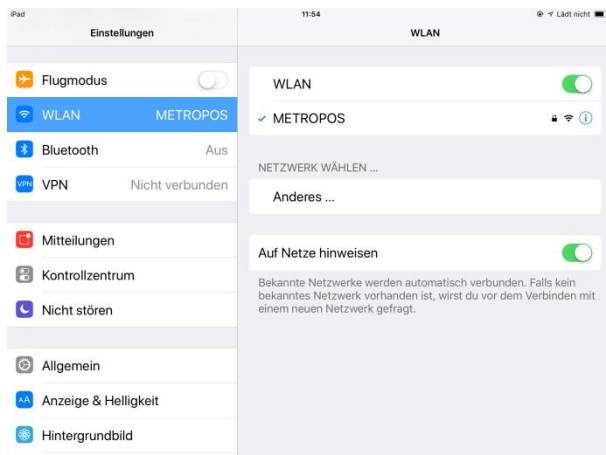
Die mit Abstand häufigste Fehlerquelle entsteht dadurch, dass das Kassensystem mit einem falschen WLAN verbunden wurde.

Folgende Fehler treten auf:

- a) Drucker reagieren nicht
- b) Mobile Kassen zeigen als Fehlermeldung „Server nicht gefunden“ und können nicht genutzt werden
- c) Beim Z Abschlag erscheint eine Fehlermeldung, die darauf hinweist, dass die angeschlossene Festplatte nicht zu erreichen ist

Überprüfen Sie bitte an Ihrer Hauptkasse (großes iPad) folgende Einstellungen:

- a) Tippen Sie auf Ihrem iPad auf das Zahnrad Symbol  um die Systemeinstellungen des iPads zu öffnen
- b) Kontrollieren Sie, ob das iPad mit dem WLAN METROPOS verbunden ist



- c) Sollte eine Verbindung mit einem anderen WLAN angezeigt werden, ändern Sie bitte das WLAN

Sollte in der Übersicht kein WLAN mit dem Namen METROPOS gezeigt werden, kontrollieren Sie bitte an Ihrem Router, ob auf der Frontseite die grünen Kontrollleuchten für das WLAN leuchten.



Sollte eine oder beide Kontrollleuchten nicht leuchten, überprüfen Sie bitte, ob der Schalter auf der Rückseite des Routers mit der Bezeichnung „Wireless On/Off auf On steht.



Führen Sie einen Reset am Router durch, indem Sie den Router aus und nach ca. 60 Sekunden wieder ein schalten.

Wird weiterhin im iPad kein WLAN METROPOS angezeigt, verringern Sie bitte den Abstand zum Router.

Sollte auch dies keine Abhilfe schaffen, kontaktieren Sie bitte unsere Hotline um einen Austausch Router zu bestellen.

### 3. Unser Hotline Nummer

**Sie erreichen unsere Hotline:  
Montag bis Samstag von  
10:00 und 20:00 Uhr**

**zum Ortstarif unter:  
0211/9694880**

**\*ausgenommen sind Deutsche Feiertage**

## 4. Drucker keine Funktion

a)

Sollten Sie mehr als einen Drucker nutzen und alle Drucker können nicht angesprochen werden, überprüfen Sie bitte zuerst die Einstellungen unter Punkt 2.

b)

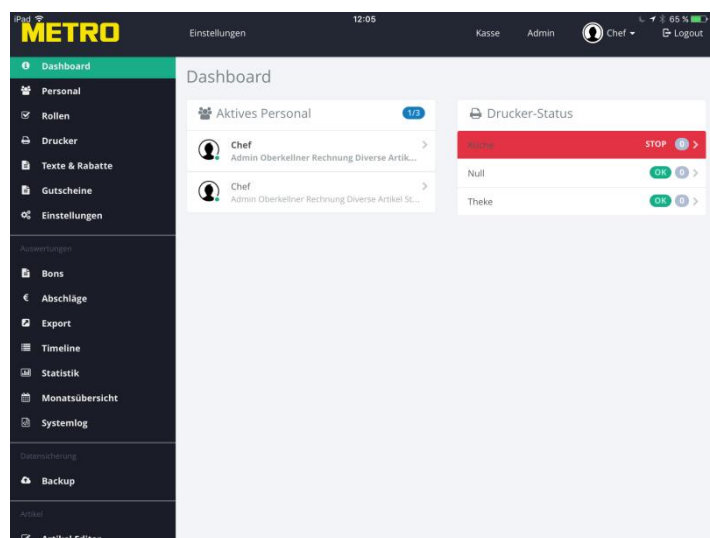
Funktioniert nur ein Drucker nicht, z.B. der Küchendrucker, könnte ein Defekt am Drucker vorliegen oder, sofern der nicht funktionstüchtige Drucker über WLAN angebunden ist, die Reichweite des WLAN's nicht ausreichen.

Um die WLAN Reichweite zu überprüfen, stellen Sie den Drucker bitte näher an den WLAN Router. Sollte das Problem weiterhin bestehen, ist von einem Defekt auszugehen.

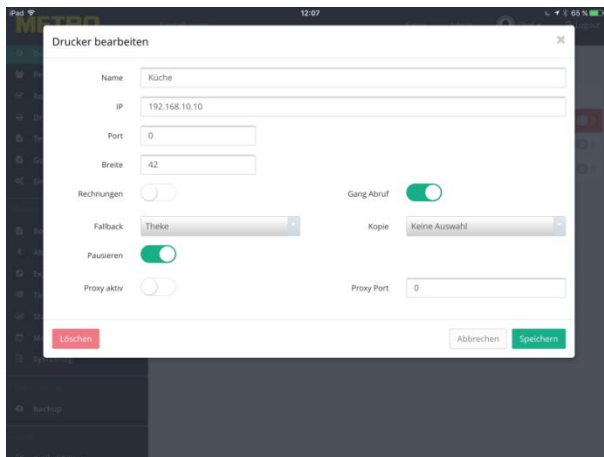
c)

Sollte ein Defekt an einem Drucker vorliegen, können Sie den Drucker Außerbetrieb setzen und die Druckaufträge auf einen zweiten Drucker umleiten.

Loggen Sie sich mit Administrator Rechten in die Kasse ein. Öffnen Sie den Admin Bereich um auf das DASHBOARD zu gelangen. Der nicht funktionierende Drucker wird ROT angezeigt.



Tippen Sie auf den nicht funktionierende Drucker um die Druckereinstellungen zu öffnen.



Aktivieren Sie zuerst PAUSIEREN um den Drucker vom System abzumelden.

Tippen Sie auf das Feld FALLBACK, es öffnet sich eine Auswahl der zur Verfügung stehenden Drucker.

Wählen Sie einen der Drucker aus und tippen zum Abschluss der Einstellungen auf SPEICHERN.

Im obigen Beispiel wurde der Drucker Küche im System abgemeldet und die ankommenden Druckaufträge auf den Drucker Theke umgeleitet.

d)

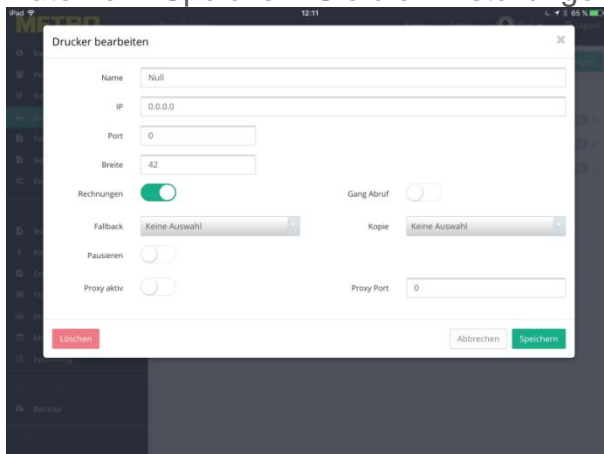
Sollten Sie keinen zweiten Drucker besitzen, können Sie sich einen „imaginären“ Drucker anlegen und die Druckaufträge auf diesen Drucker umleiten um weiter arbeiten zu können.

Loggen Sie sich mit Administrator Rechten in die Kasse ein.

Öffnen Sie den Admin Bereich um auf das DASHBOARD zu gelangen.

Wählen Sie auf der linken Seite den Menüpunkt DRUCKER.

Tippen Sie auf + Drucker anlegen und geben die nachfolgenden Daten ein. Speichern Sie die Einstellungen ab.



Im Anschluss leiten Sie den nicht funktionierenden Drucker, wie unter Punkt c beschrieben auf den Drucker Null um.

## 5. Mobile Kassen keine Funktion

Die mobilen Kassen benötigen zwingend eine Verbindung zur Hauptkasse.

Ist Ihre Hauptkasse oder die mobile Kasse mit dem falschen WLAN verbunden, können die mobilen Kassen keine Daten empfangen.

a)

Hauptkasse nicht in Betrieb.

Starten Sie bitte die Kassen App an Ihrer Hauptkasse.

b)

Überprüfen Sie, ob die Hauptkasse mit dem WLAN METROPOS verbunden ist, siehe Kapitel 2.

c)


Überprüfen Sie, ob Ihre mobilen Kassen mit dem WLAN METROPOS verbunden sind, siehe Kapitel 2.

d)

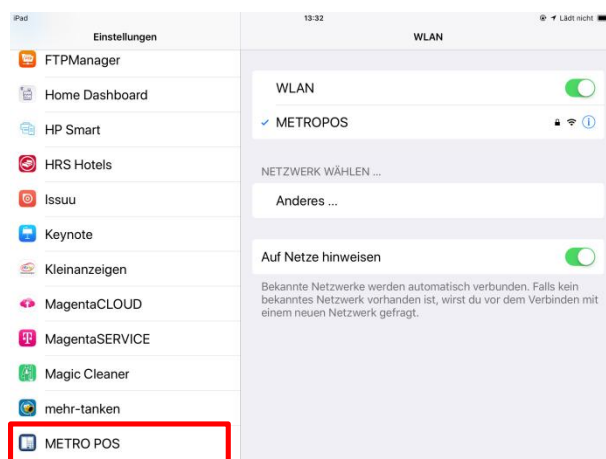
Überprüfen Sie, ob Sie sich mit den mobilen Kassen innerhalb der WLAN Reichweite befinden, verringern Sie den Abstand zum WLAN Router um dies zu überprüfen.

e)

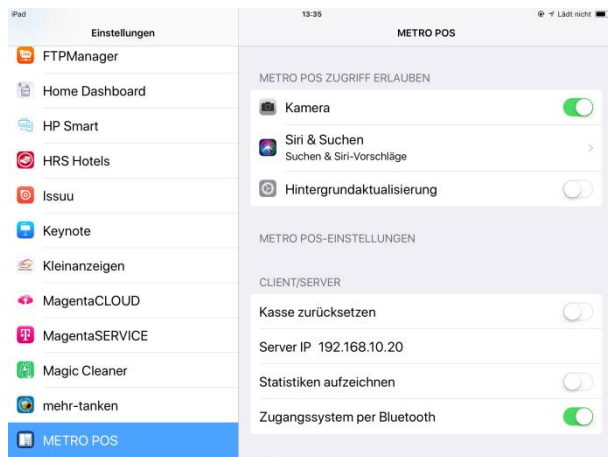
In den Allgemeinen iPad Einstellungen wird festgelegt wie die mobilen Kassen sich mit der Hauptkasse verbinden.

Öffnen Sie die iPad Einstellungen durch tippen auf das Zahnradsymbol 

Scrollen Sie auf der linken Seite runter bis Sie zur App METRO POS gelangen.



Tippen Sie auf METRO POS.



Kontrollieren Sie, ob auf der linken Seite unter dem Punkt Server IP die oben gezeigte IP-Adresse eingetragen ist.  
Sollte dies nicht der Fall sein, ändern Sie bitte die IP-Adresse.

**Wenn auf Ihrer Hauptkasse ein Update des Betriebssystems auf IOS14 oder höher durchgeführt wurde, beachten Sie bitte den Hinweis auf Seite 22 dieses Handbuchs**

## 6. Mobile Kassen und Drucker keine Funktion

Gehen Sie wie unter Kapitel 2 beschrieben vor.

Sollten Sie in den Allgemeinen Einstellungen des iPad unter WLAN kein WLAN mit dem Namen METROPOS finden, ist der Router defekt.

Kontrollieren Sie:

- Ob der Netzschalter auf der Rückseite des Routers auf On steht
- Ob das Netzteil des Routers eingesteckt ist

Sind beide Punkte geprüft, trennen Sie den Router vom Stromnetz und warten ca. 5 Minuten, und starten den Router im Anschluss neu.

Sollte das WLAN METROPOS nach wie vor nicht vorhanden sein, ist von einem Router Ausfall auszugehen.  
Bitte kontaktieren Sie unsere Hotline, um einen Austausch Router zu erhalten.



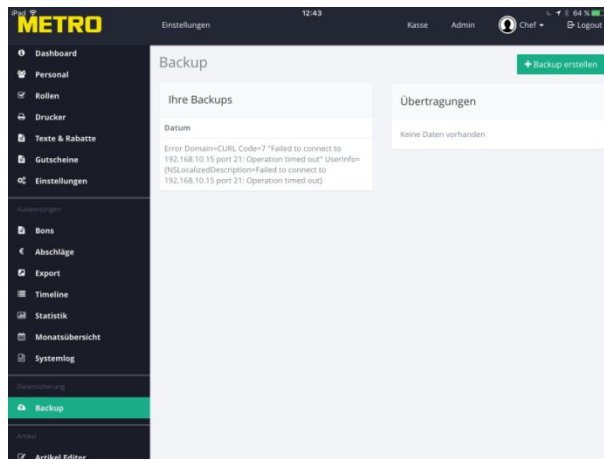
## 8. Keine Datenspeicherung auf dem NAS

Im Normalfall, werden alle Daten bei einem Z – Abschlag auf die am Router angeschlossene Festplatte (NAS) übertragen, und dort gespeichert.

Sollte diese Speicherung nicht erfolgen, werden alle Daten nur auf der Hauptkasse im iPad gespeichert, was zur Folge hat, dass der Speicher des iPads vollläuft und im schlimmsten Fall die Kassen App nicht mehr gestartet werden kann.

Als Administrator können Sie unter dem Menü Admin/Backup, die abgelegten Datensicherungen sehen.

Sollte die Festplatte nicht erreichbar sein, wird eine Fehlermeldung angezeigt.



Überprüfen Sie, ob:

Das Netzteil der Festplatte eingesteckt ist

**NUR RELEVANT FÜR DIE BUFFALO FESTPLATTE**

Auf der Rückseite der Festplatte befindet sich der Netzschalter, hier sind drei Stellungen möglich

Off

On

Auto

**Nur ON ist erlaubt!**

**Auf der Frontseite darf keine gelbe oder rote LED leuchten!  
Dies deutet auf einen Defekt hin und das Gerät muss zur  
Reparatur eingeschendet werden.**

## NUR RELEVANT FÜR FESTPALATTE VON SYNOLOGY

Leuchtet die blaue Power Lampe an der Frontseite  
Blinken oder leuchten die grünen Kontrollleuchten für Status,  
LAN, Disk1 und Disk 2 an der Frontseite  
Die Festplatte per Netzkabel mit dem Router verbunden  
ist.

**Auf der Frontseite darf keine gelbe LED blinken!  
Dies deutet auf einen Defekt hin und das Gerät muss zur  
Reparatur eingeschickt werden.**

## NUR RELEVANT FÜR DATENSICHERUNGSBOX VON RATIOTEC

Leuchtet oder blinkt die LED auf der Oberseite  
Ist die SD Speicherkarte eingesteckt

### Mögliche Abhilfe:

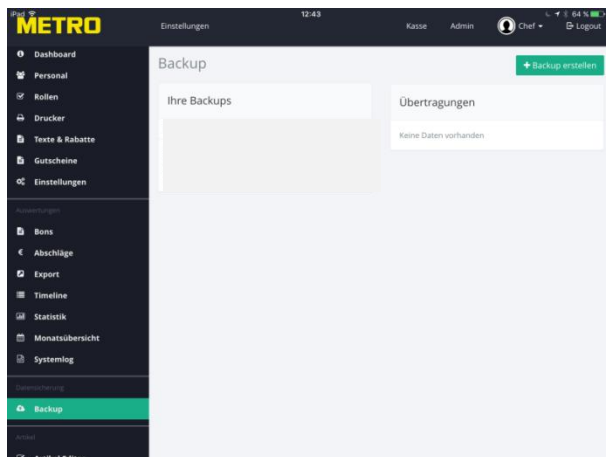
Trennen Sie das Gerät für ca. 1 Minute vom Strom und  
verbinden Sie es danach wieder.

Warten Sie ca. 5 Minuten bis die Box wieder gestartet ist.  
Schließen Sie die Kassen App einmal komplett und starten  
diese neu.

Gehen Sie auf die Admin Seite und dort auf den Menüpunkt  
„Backups“

Tippen Sie auf den grünen Button „+ Backup erstellen“,  
dadurch wird eine Datensicherung durchgeführt.

Sollte obige Anleitung zum Erfolg geführt haben, wird kein  
Fehler mehr gezeigt.



Sind alle Einstellungen korrekt, ist von einem Ausfall der  
Festplatte auszugehen.

Bitte kontaktieren Sie unsere Hotline um eine Austausch  
Festplatte zu erhalten.

## 9. Kassen App startet nicht mehr

Dieser Fehler kann durch mehrere Probleme verursacht werden.

- a) Speicher des iPads der Hauptkasse voll
- b) Datenbank enthält unsinnige Daten
- c) Datenbank zerstört

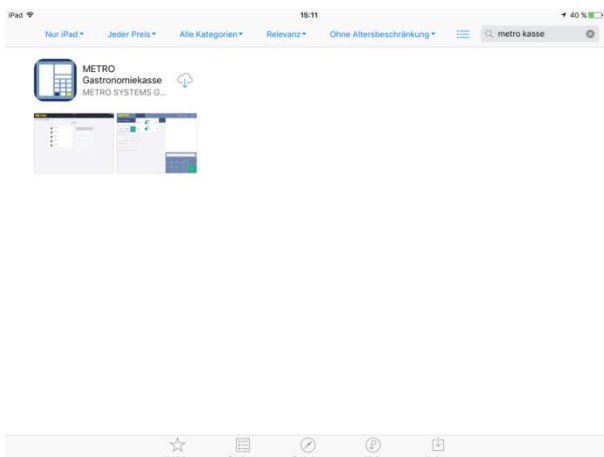
**Bitte kontaktieren Sie  
unsere Hotline!**

**Bitte löschen Sie keinesfalls  
die App.**  
**Unter Umständen werden alle  
Daten Ihrer Kasse  
unwiderruflich gelöscht!**

## 10. Kein Login über eine mobile Kasse möglich

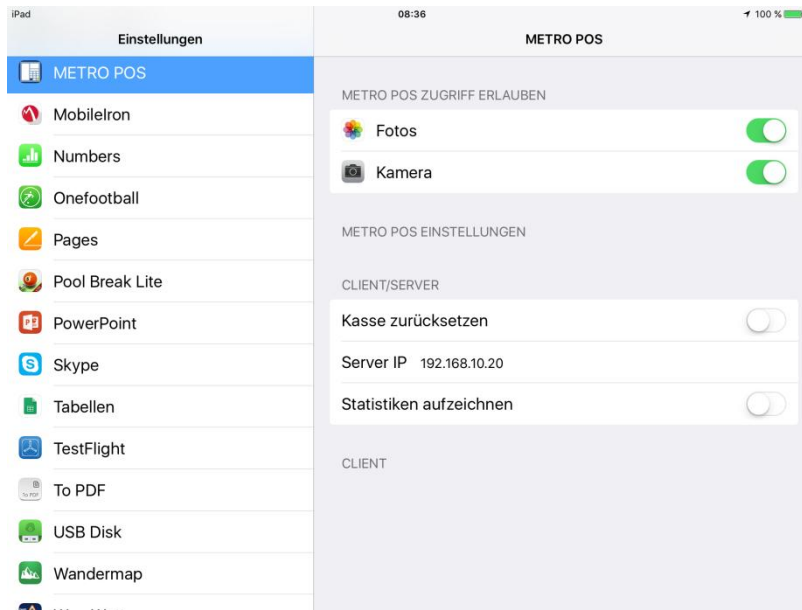
Sollte ein Login auf einer mobilen Kasse (iPad mini) nicht möglich sein, die Login In Seite mit den Namen der Mitarbeiter jedoch angezeigt werden, muss die Kassen App einmal gelöscht und neu aufgespielt werden.

- a) Schließen Sie die Kassen App indem Sie zweimal auf das Display Knöpfchen drücken und in der dann sichtbaren Miniaturansicht die Kassen App nach oben wegwischen.
- b) Tippen und halten Sie Ihren Finger auf das Kassen App Symbol bis links oben im Symbol ein Kreuz erscheint und die einzelnen App Symbole an zu wackeln fangen.
- c) Tippen Sie auf das Kreuz und bestätigen Sie den Vorgang mit Löschen.
- d) Verbinden Sie das iPad mit einem Internet WLAN
- e) Öffnen Sie den Apple App Store und geben als Suche Metro Kasse ein.
- f) Laden Sie die Version METRO Gastronomiekasse herunter. Apple ID und Passwort notwendig!

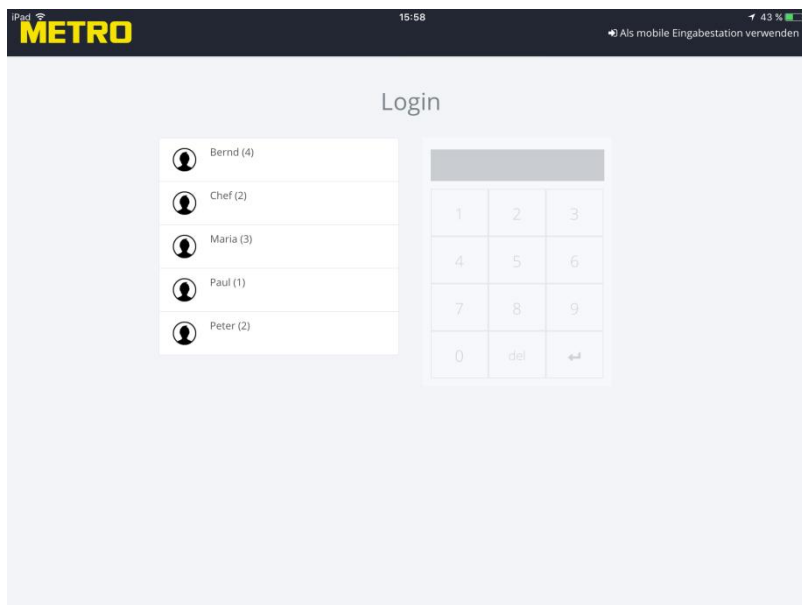


**Bitte öffnen Sie die installierte App noch nicht!**

- g) Wechseln Sie in die Einstellungen des iPads und verbinden das iPad mit dem WLAN METROPOS.
- h) In den iPad Einstellungen im Anschluss auf der linken Seite runter scrollen bis die METRO POS App erscheint, auf die App tippen und als Server IP 192.168.10.20 einstellen



- i) Öffnen Sie die Kassen App auf der Hauptkasse.
- j) Öffnen Sie die Kassen App auf dem iPad und tippen auf „Als mobile Eingabestation verwenden“.



Das iPad verbindet sich nun mit der Hauptkasse und synchronisiert die Daten.

# 11. Software Update der Kassen App bei einem iPad System

1. Stellen Sie sicher, dass Ihr iPad mit einem WLAN verbunden ist, mit welchem ein Internet Zugang möglich ist.

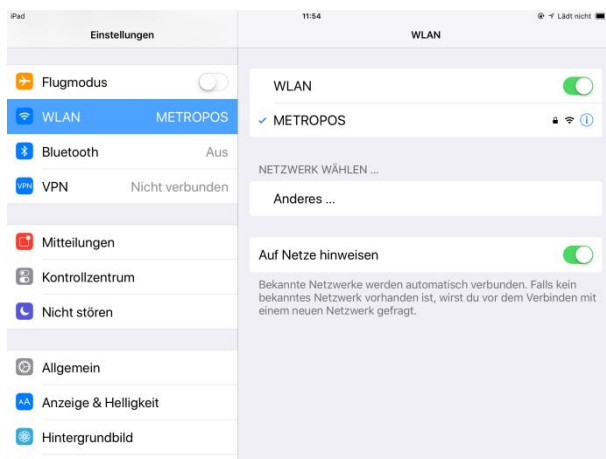
**(in den meisten Fällen ist das WLAN METROPOS nicht mit dem Internet verbunden)**

Für einen Wechsel des WLANS öffnen Sie die allgemeinen Einstellungen des iPads indem Sie auf diese Kachel tippen.



Unter dem Menüpunkt WLAN sehen Sie:

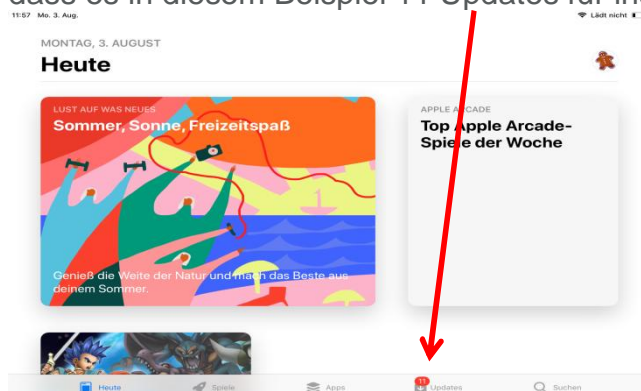
- a) Mit welchem WLAN das iPad verbunden ist Standard METROPOS
- b) Welche WLAN Netzwerke weiterhin in Reichweite sind.



Verbinden Sie Ihr iPad mit Ihrem WLAN.

2. Öffnen Sie den Apple AppStore indem Sie auf diese Kachel tippen 

3. Auf der AppStore Seite wird in der Regel auf zur Verfügung stehende Aktualisierungen hingewiesen. Die Zahl in dem roten Kreise unter Updates weist daraufhin, dass es in diesem Beispiel 11 Updates für installierte Apps gib



4. Tippen Sie auf Updates, dadurch werden alle zur Verfügung stehenden Updates angezeigt.
5. Tippen auf die Schaltfläche Aktualisieren der Metro Gastronomie-Kassen App, die neue Version des Kassensystems wird heruntergeladen und automatisch aktualisiert.
6. Sobald die Kassensoftware aktualisiert wurde, öffnen Sie wieder die allgemeinen Einstellungen des iPads und verbinden Ihr iPad mit dem WLAN METROPOS.

### Wichtiger Hinweis:

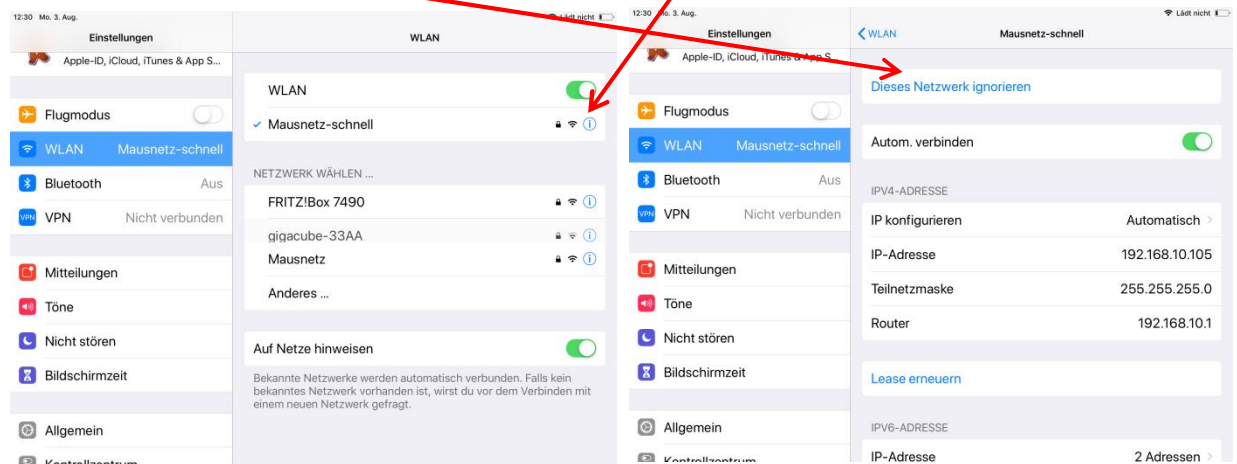
Sobald ein iPad einmal mit einem WLAN verbunden war, wird dieses WLAN abgespeichert.

Dadurch kann es passieren, dass sich Ihr iPad nicht nur mit dem Kassen WLAN METROPOS verbinden kann, sondern auch mit Ihrem WLAN.

Die daraus resultierenden Probleme sind in Absatz 1 dieses Handbuches beschrieben.

Um dies zu verhindern, empfehlen wir, dass Sie Ihr WLAN aus der Liste der bekannten WLAN Verbindungen entfernen.

Öffnen Sie die allgemeinen Einstellungen des iPads, gehen Sie auf den Menüpunkt „WLAN“, tippen Sie auf den blauen Kreis rechts neben der aktiven WLAN Verbindung und tippen dann auf „Dieses Netzwerk ignorieren“



Die installierte Software Version finden Sie, wenn Sie im Admin Bereich auf dem Dashboard gehen in der rechten oberen Ecke, Beispiel Version 4.1.6

The screenshot shows the METRO Admin Dashboard. The top navigation bar includes the METRO logo, the time '12:35 Mo, 3. Aug.', and user information 'Kasse Admin Andreas' with a 'Logout' button. A red arrow points to the version number 'V:4.1.6 (656)' in the top right corner. The dashboard is divided into several sections: 'Aktives Personal' (1/3), 'Drucker-Status' (with buttons for 'Null', 'Theke', 'Küche', and 'Mobil'), 'Tagesumsätze pro Kellner' (Gesamt: 0,00), and 'Offene Tische' (1, with 'Tisch 1' at 100,00). A 'Statistik' section at the bottom features a line chart showing sales in Euro over a week (Mo to Mi).

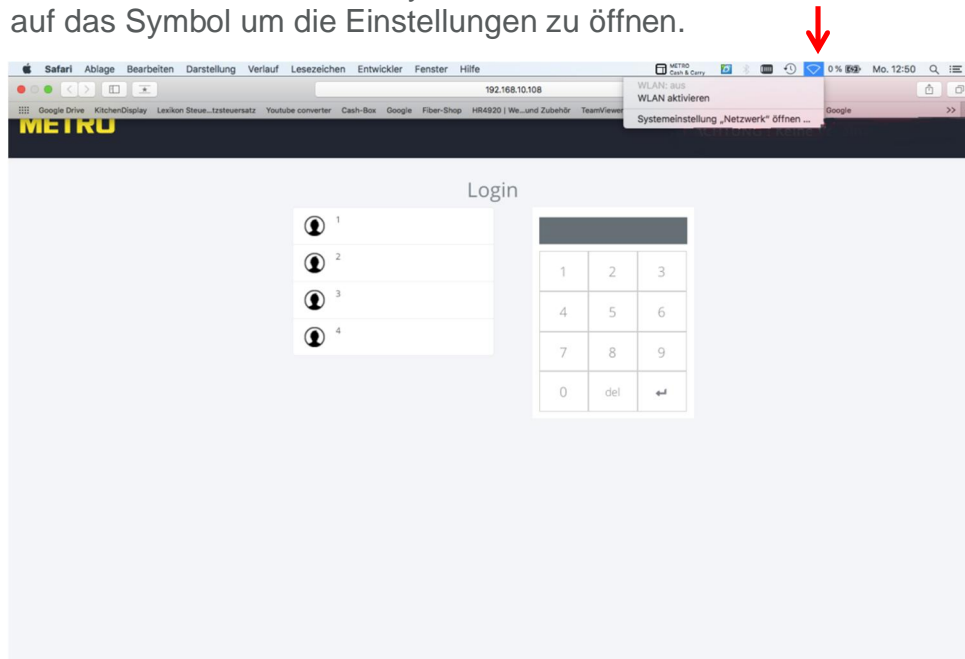


## 12. Software Update der Kassen App bei einem Apple Mac System

1. Zuerst müssen Sie Ihren Mac mini Rechner mit einem WLAN verbinden, mit welchem ein Internet Zugang möglich ist.
2. Auf der Rückseite des Mac Mini Rechners sehen Sie von hinten betrachtet rechts neben dem Stromkabel ein Netzwerkkabel. Bitte entfernen Sie dieses Kabel vorübergehend.



3. Gehen Sie mit der Maus ganz nach oben, so dass die Menüleiste sichtbar wird.
4. Gehen Sie auf das WLAN Symbol und klicken mit der Maus auf das Symbol um die Einstellungen zu öffnen.

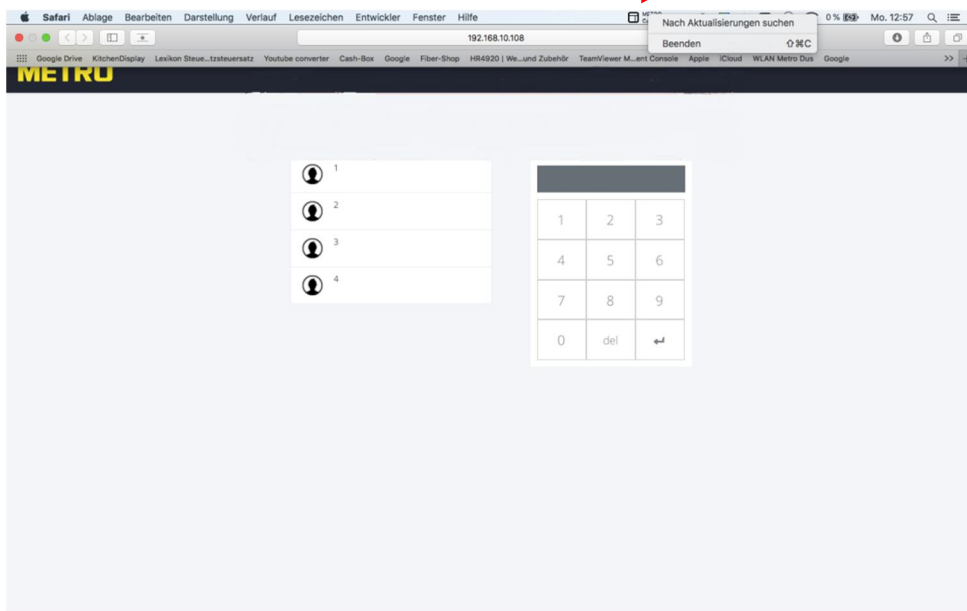


5. Klicken Sie auf WLAN aktivieren

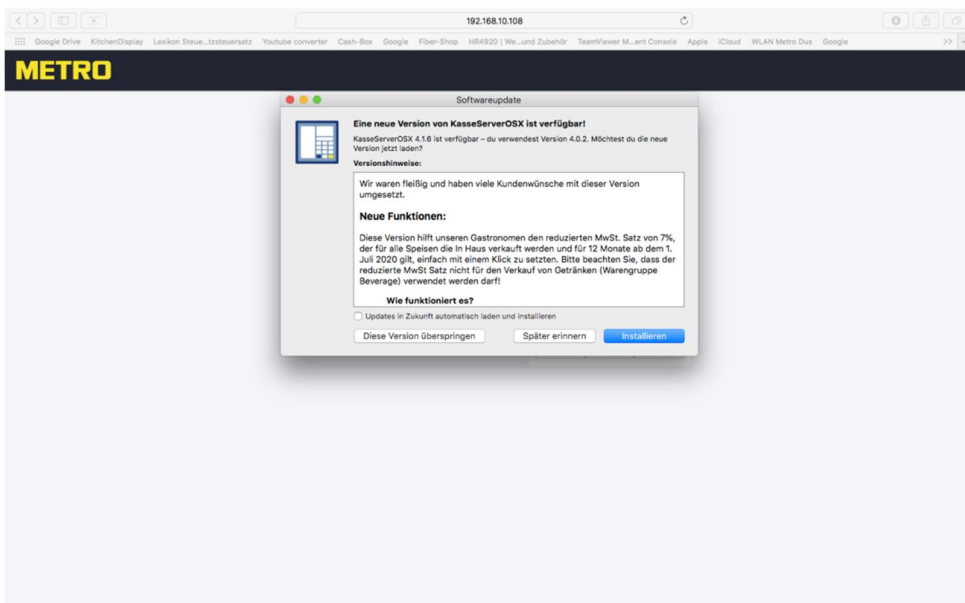
6. Verbinden Sie den Mac mini Rechner mit Ihrem WLAN.



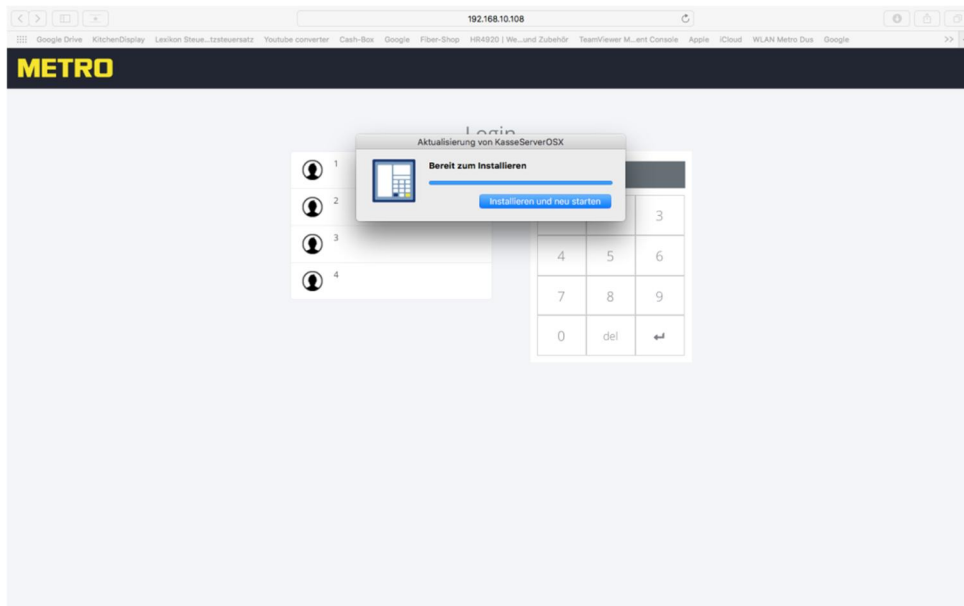
7. Gehen Sie in der Menüleiste auf das Metro Kassensymbol Und klicken aus „Nach Aktualisierung suchen“



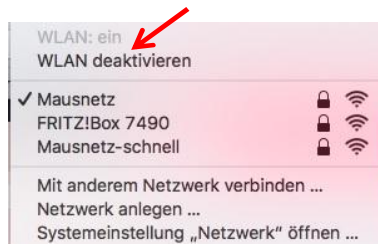
8. Wird eine neue Version gefunden, klicken Sie auf „Installieren“ Die neue Version wird auf Ihren Mac mini runtergeladen.



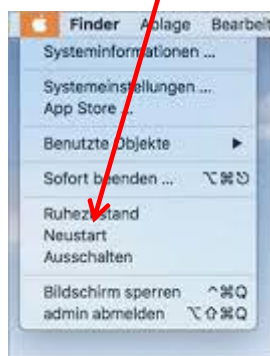
9. Wenn der Download abgeschlossen ist, klicken Sie bitte auf „Installieren und neu Starten!“



10. Nachdem die Kassen Software neu gestartet wurde, gehen Sie wie unter Punkt 4 beschrieben auf das WLAN Symbol und deaktivieren WLAN



11. Stecken Sie das Netzkabel, welches unter Punkt 2 entfernt wurde, wieder in den Netzwerkanschluss des Mac Rechners.
12. Zum Abschluss gehen Sie mit der Maus wieder ganz nach oben auf die Menüleiste. Klicken Sie ganz links auf das Apfel Symbol und dann auf „Neustart“



Nachdem Neustart des Rechners ist die Aktualisierung abgeschlossen.

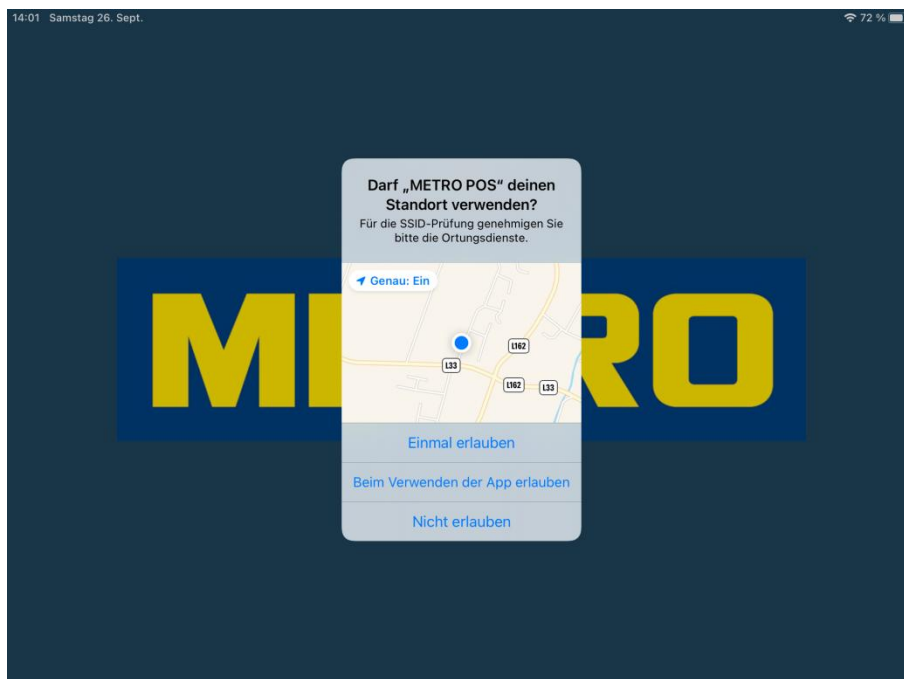
# 13. Wichtige Einstellungen nach einem Update des Apple iPad Betriebssystems auf IOS 14 oder höher

**Nachfolgende Einstellungen müssen Sie auf Ihrem iPad nach einem Update auf die neue Apple IOS Version 14 durchführen bzw. beim ersten Öffnen der Kassen App bestätigen.**

Nach dem Update auf IOS 14 verlangt die Kassen App beim ersten Öffnen der Kassen App nach zwei Freigaben:

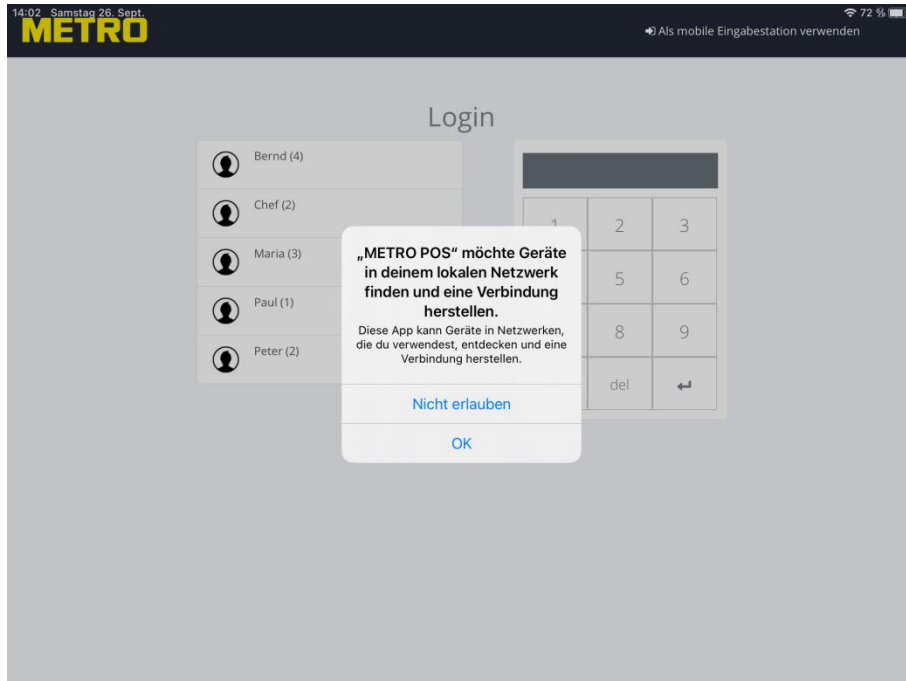
1. Standort Freigabe  
Bitte auf „Beim Verwenden der App erlauben“

Diese Freigabe wird benötigt um die Verbindung mit dem korrekten WLAN zu überprüfen.



2. Zugriff auf Geräte im Lokalen Netzwerk erlauben  
Bitte auf „OK“ tippen

Wird diese Berechtigungen nicht erteilt, kann die Kassen App nicht mehr auf die angeschlossenen Drucker und die Festplatte für die Datensicherung zugreifen.



Sollten Sie diese Berechtigungen beim ersten Start der Kassen App nicht erteilt haben, müssen Sie diese in den Allgemeinen Einstellungen des iPads durchführen.

Tippen Sie auf das Symbol der Allgemeinen Einstellungen

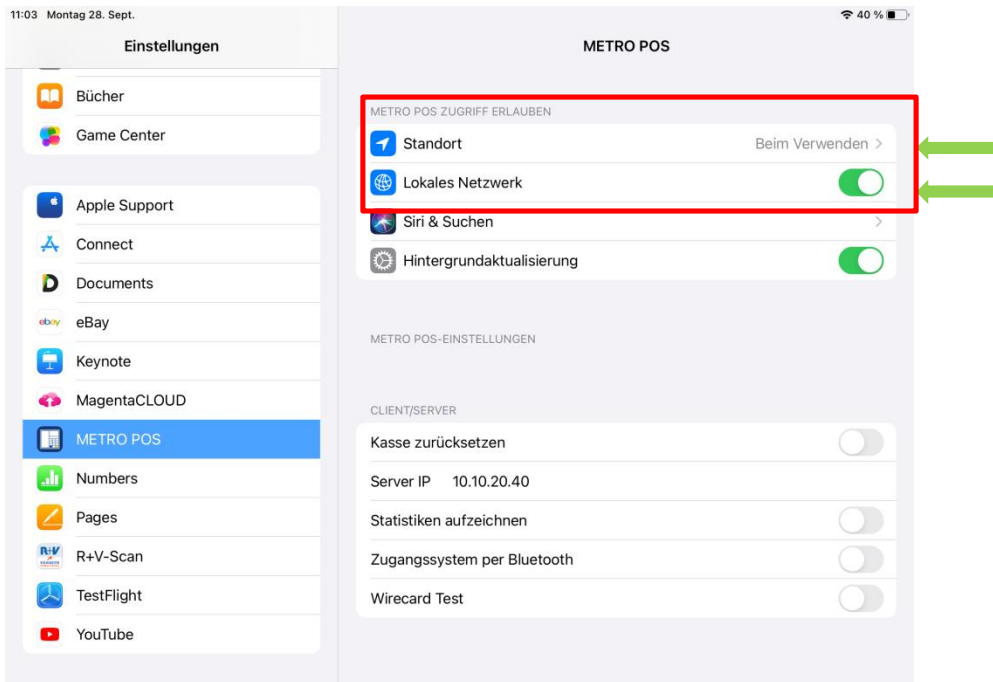


Scrollen Sie auf der linken Seite runter bis Sie auf die METRO POS App kommen.

Tippen Sie auf METRO POS

Aktivieren Sie Standort  
Lokales Netzwerk

Beim Verwenden  
Schalter grün



Scrollen Sie danach nach oben bis zu dem Punkt WLAN.  
In der Regel ist Ihr iPad mit dem WLAN METROPOS oder  
METROPOS-GHz verbunden.  
Tippen Sie auf den blauen Kreis mit dem ⓘ um die WLAN  
Einstellungen zu öffnen.

Deaktivieren Sie den Schalter Private WLAN Adresse.

**Ist diese Einstellung aktiv, können die mobilen  
Eingabegeräte nicht mehr mit der Hauptkasse  
kommunizieren.**

