

# PANNE INFORMATIQUE

Panne informatique sur Caisse (tablette) Page 2

Sur PC boutique Page 7

Sur PC Tactile Page 12

# Panne sur la Caisse (Tablette)

- La tablette ne s'allume pas / ne démarre pas.
- La tablette ne charge plus.
- L'imprimante ticket de caisse n'imprime pas.
- Le lecteur de code barre ne marche pas.

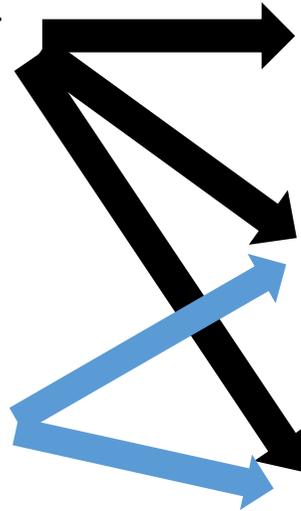
## La tablette ne s'allume pas / ne démarre pas.

- La tablette ne démarre pas:

La tablette est éteinte, elle ne veut pas démarrer même en appuyant sur le bouton power.

- La tablette est allumé mais reste bloquer:

La tablette est allumé, ou donne l'impression d'être allumé même si l'écran est noir.



- Si la tablette ne démarre pas il faut la vérifier que le chargeur soit bien branché (sur la tablette et sur la prise).

- Il faut appuyé sur le bouton « POWER » et le maintenir enfoncé plus de 10sec. Pour forcer la tablette à s'éteindre.

- Soit la tablette démarre et tout est OK, soit il faut à nouveau appuyer sur le bouton « POWER », commencé par appuyer une seule fois et si ça ne fonctionne pas, appuyez 10 sec à nouveau.

## La tablette ne charge plus

- Si la tablette est éteinte et ne démarre pas, suivre les étapes de la page 3.
- Si la tablette est allumé :
  - Il faut vérifier que le chargeur soit bien branché coté Tablette.
  - Ensuite vérifier que le chargeur soit bien branché sur une prise.
  
  - Vérifier sur l'écran ce qu'indique le logo batterie en bas à droite, il doit y avoir écrit « en Charge ».
  - Si ce n'est pas écrit c'est que le chargeur ne fonctionne pas ou qu'il y a un problème.
  - Branchez le sur une autre prise que vous savez fonctionnelle (à la place d'un chargeur par exemple...)
  
  - Si rien ne résous le problème, le chargeur est peut être défectueux, il faudra à ce moment la contacter JULIEN.

## L'imprimante ticket de caisse n'imprime pas.

- Vérifier que l'imprimante Ticket est allumé, via le bouton situé sur le coté ou l'arrière.
- Vérifier ensuite que le câble d'alimentation est bien branché, et sur une prise fonctionnelle.
- Vérifier que le câble USB soit bien branché sur l'imprimante et sur le HUB de la tablette.
- Si tout est bien connecté et bien sélectionné:
  - Débrancher et rebrancher l'alimentation du Hub USB de la tablette.
  - Brancher le câble sur un autre port USB du HUB.
  - Si cela ne suffit pas brancher le câble USB directement sur la tablette en débranchant le raccord USB coudé situé sur le coté de la tablette.
- Vous pouvez vérifier que l'imprimante apparait bien dans la liste des imprimantes.
  - Dans le panneau de configuration aller sur « imprimante », elle doit normalement apparaitre sous le nom TSP100 ou TM-T20 .
- Si rien ne résous le problème, il faudra à ce moment la contacter JULIEN.

## Le lecteur de code barre ne marche pas

- Vérifier que lecteur de code barre est allumé.
  - Généralement quand on objet passe devant il doit s'éclairer en rouge.
- Vérifier ensuite que le câble USB est bien branché au Hub USB.
  
- Si tout est bien connecté :
  - Débrancher et rebrancher le port USB.
  - Brancher le câble sur un autre port USB du HUB.
  - Débrancher et rebrancher la prise électrique du Hub USB.
  - Si cela ne suffit pas brancher le câble USB directement sur la tablette en débranchant le raccord USB coudé situé sur le coté de la tablette (afin de voir si le soucis vient du Hub USB).
  
  - Vous pouvez en dernier cas, brancher le lecteur sur le PC, et voir s'il fonctionne.
  - Ne jamais le brancher ailleurs que sur les 3 endroits spécifié sur cette page (tablette, PC et hub USB).
  
  - Si rien ne résous le problème, il faudra à ce moment la contacter JULIEN.

# Panne sur le PC Boutique

- L'ordinateur ne démarre pas (écran noir/pas de voyant).
- L'ordinateur est très lent ou affiche des erreurs.
- L'écran ne s'allume pas.
- L'imprimante Epson ou Ricoh n'imprime pas.

# L'ordinateur ne démarre pas (écran noir/pas de voyant)

- Si quand vous essayez d'allumer l'ordinateur:
  - Aucun voyant ne s'allume sur la Tour
    - Vérifier le branchement électrique, et changer de prise (sur une fonctionnelle) si besoin.

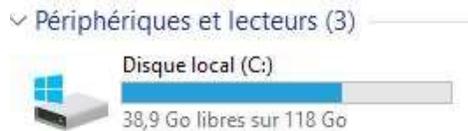
Si rien de change il faudra contacter JULIEN, l'ordinateur est peut être endommagé.

- Des voyants s'allument mais l'écran reste noir
  - Vérifier les écrans, qu'il soit bien branché sur une prise électrique qui fonctionne.
  - Vérifier les câbles VIDEO (DVI, VGA ou HDMI) qu'il soit bien branché coté PC et coté écran.
- Si rien ne résous le problème, les écrans ou l'ordinateur sont peut être défectueux, il faudra à ce moment la contacter JULIEN.

# L'ordinateur est très lent ou affiche des erreurs.

- Si l'ordinateur fonctionne bien mais devient très lent:

- Il est possible que le disque dur soit plein, vérifier l'espace disque disponible:



- Si le disque est plein, pensez à vider votre corbeille ainsi que tous fichiers volumineux qui peuvent prendre de la place.
- Si le disque n'est pas plein le soucis vient soit d'un problème logiciel ou matériel, il faudra à ce moment la contacter JULIEN.

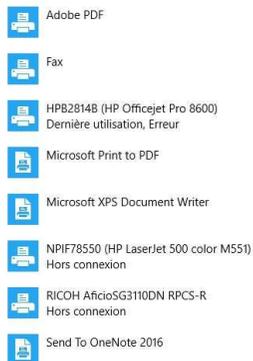
# L'écran ne s'allume pas

- Si l'écran reste éteint mais que l'ordinateur est allumé :
  - Vérifier que les branchements électrique soit bien raccordé, et changer de prise si besoin.
  - Vérifier les câbles VIDEOS (DVI, VGA ou HDMI), qu'il soit bien branché coté PC et coté écran.
  - L'écran doit avoir une diode de veille, vérifier si celle-ci est allumé ou non,
  - Généralement des inscriptions s'affichent sur l'écran une fois qu'il est débranché et rebranché à une prise.
  - Si tout est bien branché et qu'aucune diode et inscriptions ne s'affichent, l'écran est peut être défectueux, il faudra à ce moment la contacter JULIEN.
  - Si des inscriptions s'affichent et que la diode s'affiche le soucis peut venir de l'ordinateur, dans ce cas la aussi il faudra contacter JULIEN.

# L'imprimante Epson ou Ricoh n'imprime pas

- Vérifier que l'imprimante est bien allumé :
  - Vérifier que l'imprimante sélectionné pour l'impression est bien la bonne (voir tuto imprimante).
  - Vérifier que les branchements électrique soit bien raccordé, et changer de prise si besoin.
  - Vérifier le câble USB, qu'il soit bien branché coté PC et coté imprimante.
- Si l'imprimante ne s'allume pas c'est qu'elle est défectueuse, il faudra contacter JULIEN.
- Si l'imprimante est allumé il faut vérifier qu'elle est bien reconnu par l'ordinateur:

## Imprimantes et scanners



- Si l'imprimante n'est pas détecté, vérifier à nouveau les branchements.
- Si elle est détecté mais noté « Hors Ligne », vérifier à nouveau les branchements.
- Si rien ne fonctionne il faudra contacter JULIEN.

# Panne sur le PC Tactile

- L'ordinateur ne démarre pas.
- L'écran ne s'allume pas.
- Le Tactile ne fonctionne pas.

# L'ordinateur ne démarre pas

- Si l'ordinateur ne démarre pas, utiliser la méthode page 8.

## L'écran ne s'allume pas

- Si l'écran de l'ordinateur tactile ne s'allume pas voir page 10.

## Le Tactile ne fonctionne pas

- Si le tactile de l'écran Tactile ne marche pas:
  - Vérifier le branchement du port USB coté écran et PC.
  - Remplacer le câble par un autre câble fonctionnel.
  - Débranché et rebrancher le câble USB sur un port USB différent.
- Si rien ne résous le problème il faudra appeler JULIEN.