

IT Guide McDonald's

IT GUIDE Version 4 – Målgrupp: Franchisetagare, Restaurangchefer, Assistenten



FOOD FOLK

Innehållsförteckning

VANLIGA IT FEL SOM KAN UPPSTÅ PÅ RESTAURANGEN – FAQ.....	3
SERVICEDESK'S FEM SNABBA TIPS OCH TRIX.....	5
INVENTERINGS DIFFAR	6
STÄNGNING/ÖPPNING AV RESTAURANGER.....	7
EOTF-restaurang: Stängning/Öppning.....	7
BOP/Grill Direkt-restaurang: Stängning/Öppning	11
24/7 restauranger (Alltid öppet): Stängning/Öppning	14
KASSA- OCH KIOSKHANTERING.....	15
Timeblocked kassa och HHOT (Hand Held Order Taker)	15
KIOSK "Vill du fortsätta?" eller "Denna kiosk är stängd".....	16
Felsökning – Kvitto fastnat i kiosk.....	17
Inloggning DT-kassor.....	18
KORTTERMINAL/PINPAD – FELSÖKNING OCH FELANMÄLAN	18
Felmeddelande: "Error" eller "Baxi error".....	18
"Brudd med terminalen"	19
"Klar för skifing"	19
"KK-buntstängning/Dagsavslut måste göras".....	19
Felanmälan av terminal	20
KVS:er – Köksskärmar	20
Omstart av KVS	20
SATO-printer	21
Uppdatera Sato skrivare, Gamla modellen (HT200e).....	21
Uppdatera Sato skrivare, Nya modellen (Sato TH2).....	22
GAM KONTO OCH ACCESSER.....	23
Inloggning och skapande av konto	23
Administrera dina användare	24
Registrera personlig mailadress för lösenordsåterställning av GAM konto	25
Återställ lösenordet genom återställningsmailadressen	25
Malware/Phishing/Fraud Användare information	26
Multi-Factor Authentication: Så här registrerar du dig för MFA (Smartphone).....	27
MFA FAQ.....	30
GDCT Access.....	32
GPM Access.....	32
Business Portal – FAQ	33



FOOD FOLK

VPN: Fjärrstyrning av Backofficedatorerna inom koncernen	33
MOBILAPPEN OCH DELIVERY BESTÄLLNINGAR	34
MOP FAQ	34
3PO FAQ	35
ÖVRIGA APPLIKATIONER ELLER HÅRDVARA	37
Havi Connect	37
Felsökning: Soundtrack Your Brand Spelare	37
BILDARKIV	39

VANLIGA IT FEL SOM KAN UPPSTÅ PÅ RESTAURANGEN – FAQ

FRÅGA	SVAR
Saknar försäljning/servicetider i BackOffice för nuvarande dag?	Säkerställ att kassasystemet är öppet via Öppna/Stänga i BackOffice. Om allt ser OK ut i BackOffice, ring ServiceDesk. Notera att det finns problem med timförsäljningen/servicetider som inte ens IT kan fixa, dessa skall dock fortfarande rapporteras för att kunna felsökas globalt.
Bumpbar fungerar inte, vad gör jag?	Börja med att starta om datorn på baksidan av skärmen med på/av knappen, detta löser i de flesta fall en icke fungerande bumpbar. Uppstår detta problem ofta så behöver kabeln till bumpbaren bytas ut. Varje gång bumpbaren förlorar kontakt med datorn(KVS) så stänger drivrutinen av sig och medför att bumpbar inte fungerar som den ska.
Mina 2 kassor i DT är inloggade som OT, hur återställer jag det till OT/CS?	"Logga ut kassan" på den kassan som ska användas som Cashier (oftast kassa13) och logga in den igen och välj "Cashier". Lämna kassa14 som OT (Ordertaker). Om det inte går att logga ut, tryck lagra för att avsluta ordern. Video finns även på: https://mcnet2.mcdonalds.se/restaurangdrift/Sidor/IT-Guide-Instruktionsfilmer-till-restaurang.aspx
Min kvittoskrivare skriver inte ut kvitton, vad gör jag?	Kontrollera att det finns kvittopapper och att rullen ligger åt rätt håll. Dra ut kvittopapper över den taggade kanten, stäng kvittoluckan ordentligt, tryck på mata papper (feed). <ul style="list-style-type: none">- Kommer det ut papper – testa att starta om KVS:en eller kassan den är kopplad till. Om det fortfarande inte fungerar, kontrollera kablarna för eventuella skador. Testa igen.- Matar den inte fram papper, kontrollera ström och testa omstart av skrivare. Vid samma fel – ersätt.



FOOD FOLK

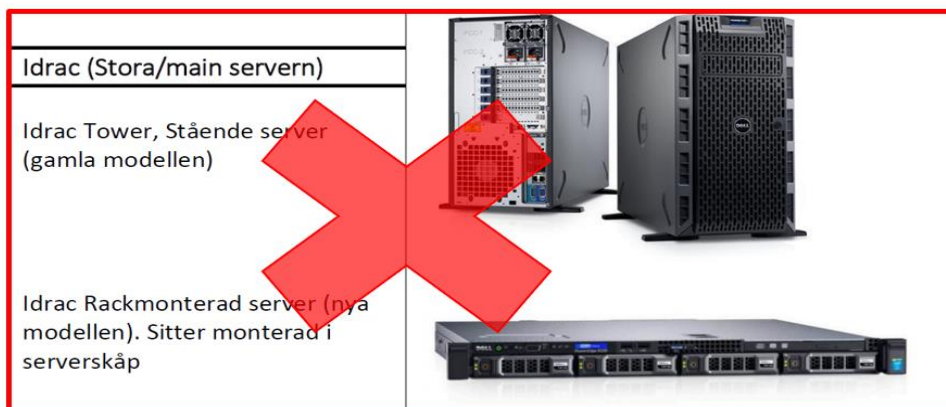
Restaurangen har nyss haft strömavbrott, vad gör jag?	Säkerställ att eventuella säkringar till samtlig utrustning är "på" och inte har löst ut. Kontakta ServiceDesk för att säkerställa att alla servrar är på gång att starta upp. Detta kan ta upp till 20min efter ett totalt strömavbrott eller utlösning av säkring till serverskåpet.
Hur får jag upp felmeddelanden på kiosken?	Tryck nere i vänstra hörnet för att få upp felmeddelanden. Tex "skrivare offline" "slut på papper"
Uppdateringen går inte igenom, hänger sig på Backup production.	Vänligen kontrollera att er backup kassa är igång ordentligt och inte är offline. Oftast är det kassa 1 som är backup men detta skiljer sig från restaurang till restaurang.
Table Service tälten dyker inte upp på skärmen.	Börja med att starta om paddan för att säkerställa nätverk samt att den är igång. Testa med flera olika tält. Är tälten med gröna sidor är det första modellen – bör bytas ut när de blir dåliga. Senare modeller har gula sidor och är något bättre hållbarhet. Dessa felanmäls till Servicedesk om fler än tio inte fungerar. Trasiga tält ersätts med nyinköp.
Min kassa kan inte skicka ordrar till köket	Står det PRODUCTION OFFLINE på alla köksskärmarna så är nätverket nere. I kassan när den säger "Can not send..." Tryck på No, sen på nästa ruta - tryck Yes. Fungerar det kommer det nu att stå BASIC i en gul nyans. Ring nu Servicedesk för fortsatt hjälp. Står det inte PRODUCTION OFFLINE på alla köksskärmarna är det troligen den kassan som inte har nätverk. Kolla nätverkskabeln enligt video: https://mcnet2.mcdonalds.se/restaurangdrift/Sidor/IT-Guide-Instruktionsfilmer-till-restaurang.aspx
Min HHOT har dålig täckning ute i slingan men bra inne på restaurangen	Om er HHOT har dålig täckning ute kan det vara en rekommendation att testa att starta om plattan utomhus på den plats ni vill stå när ni tar emot orderarna. Den kommer då att söka den närmsta accesspunkten för nätverk från din nuvarande position. Startar ni den i restaurangen och går ut med den kommer den ha en annan accesspunkt.
Jag vill kunna se hur jag löser problemet, finns det videos?	Ja, det finns videos på McNet och McLearning. Sök på McNet: "IT Guide Instruktionsfilmer" eller följ länken nedan. https://mcnet2.mcdonalds.se/restaurangdrift/Sidor/IT-Guide-Instruktionsfilmer-till-restaurang.aspx



FOOD FOLK SERVICEDESK'S FEM SNABBA TIPS OCH TRIX

VÅGA GÖRA FEL! Allt går att reparera.

Starta ALLTID om din enhet innan du ringer Servicedesk, med ett enda undantag, servern. Gäller alla era KVS:er, kiosker, kassor och pinpader.



- ❖ Omstart löser det mesta: Tveka inte att starta om enheterna.
- ❖ VÅGA GÖRA FEL! Det är okej att göra fel, vi kan fixa det mesta tillsammans med er.
- ❖ Svabba gärna golvet men undvik vatten i eluttagen/nätverksuttagen.
- ❖ Mobilen laddar vi i personalrummets eller omklädningsrummens lediga eluttag.
- ❖ Tveka inte att ringa under våra öppettider, vi kan alltid hänvisa dig rätt annars.



FOOD FOLK

INVENTERINGS DIFFAR

När "diffar" uppstår i inventeringen var vänlig gå igenom följande checklista.

<p>› Kontrollera alltid statistik och variansrapporten mot Inventeringsboken <i>Verifiera alltid att du väljer datum i statisk och variansen som ni hade öppet, exempel på dagar som annars ofta är stängda är bland annat den 1 januari, 1 maj. Notera också eventuella dagar ni hade stängt för sotning, ombyggnad mm.</i></p>
<p>› Kontrollera vilken enhet som inventeringen räknas med. <i>Exempel på vanliga missar är "SÖTPOTATIS FRIES (påse)". Det står att man räknar per påse, inte Kilo vilket är vanligt när man räknar råvara "waste". Detta innebär att om du egentligen slänger 1 kg sötpotatispommes och skriver upp 1 på råvaruwasten så slänger du enligt BackOffice 2,5kg för det är så stor en påse är. Detta händer även för läsk, de står som BULK eller BIB – inte liter. Se till att man räknat i med det mått som står på aktuell vara.</i></p>
<p>› Se över hela månaden i inventeringsboken för att hitta var "diffen" förekommer.</p> <p><i>Förekommer mycket plus- och minussiffror efter varandra så är detta en indikation på inventeringen inte gjorts ordentligt.</i></p> <p><i>Förekommer 0:or i utgående och ingående innebär att man medvetet nollat inventeringen, detta ger naturligtvis upphov till konstiga diffar.</i></p> <p><i>Förekommer mycket "diff" i format som inte förekommer på tidigare månader – då kan detta behövas kontrolleras vad som faktiskt är fel – räknefel, skrivfel och/eller dubbelräkna inventeringen.</i></p> <p><i>Är åtgången normal i förhållande till övriga dagar eller är den blank? Hade ni öppet den aktuella dagen? Har ni fått in era leveranser som ni har i Havi Connect – ger oftast större plusdiffar.</i></p>
<p>› Efter att verifierat ovanstående och problem kvarstår kontakta ServiceDesk</p>



FOOD FOLK STÄNGNING/ÖPPNING AV RESTAURANGER

EOTF-restaurang: Stängning/Öppning

1. Börja stängningen med att ta en runda i restaurangen och starta om alla kioskerna via knappen i kvittoluckan

Wincor/Diebold



Acrelec

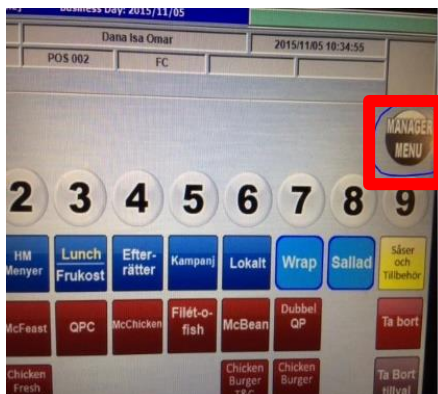


2. När du ändå har kvittoluckan öppen, byt ut kvittorullen om den är mindre än hälften. Dessa rullar kan du spara till fronten eller driven.
3. Se till att kioskerna startats om och att ingen beställer vid dem.

Gå till en kassa och logga ut kassan du nu står vid (manager menu, logga ut kassör) och sedan gör steg a och b för att logga ut de andra kassorna. Kioskerna behöver inte loggas ut utan bara startas om vid stängning.

a. Gå in på managemenyn.

b. Välj logga ut annan kassa.



Du kan även kolla på en video för detta:

<https://mcnet2.mcdonalds.se/restaurangdrift/Sidor/IT-Guide-instruktionsfilmer-till-restaurang.aspx>

**OBS! Om någon kassa/kiosk är offline, gå till punkt 4.
När alla kassor är utloggade går du vidare till punkt 6.**



FOOD FOLK

4. Om någon eller några kassor/kiosker är offline gör följande:
 - a. Kontrollera att kassan/kiosken är igång och att nätverkssladden är i.
 - b. Starta om kassan/kiosken.
 - c. Kontrollera att papper finns i skrivaren och kan mata. Tryck på "feed" knappen, byt om det är under halva rullen kvar. Dessa kan användas i fronten/driven.
 - d. Kontrollera att skrivaren inte har ett felmeddelande i form av en röd diod på skrivaren. ("error" lampan lyser)
 - e. Om en röd diod lyser ska du prova att starta om skrivaren.

Skrivare i kiosk: Öppna Kiosk och stäng av huvudbrytaren för skrivaren enligt bild. Starta sedan skrivaren igen.

Acrelec



Wincor/Diebold



Skrivare i kassalinjen: Stäng av huvudbrytaren/huvudströmbrytaren för skrivaren enligt bild. Starta sedan skrivaren igen.



- f. Kontrollera om skrivarens diod lyser grönt. Om den fortfarande lyser rött ska du kontakta Servicedesk för hjälp.
5. Om du kontrollerat skrivaren och inte får bort felmeddelandet "Denna kiosk är stängd" från kiosken och kiosken visas som offline i managermenyn så gör följande:



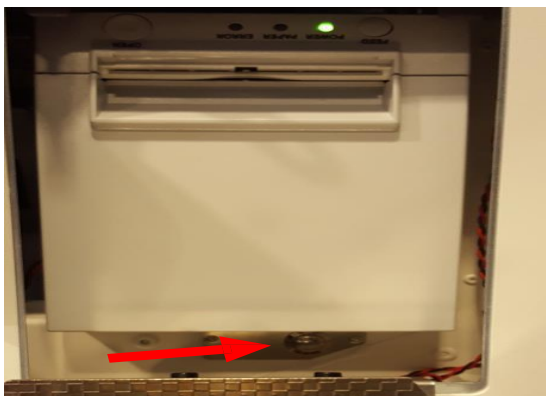
FOOD FOLK

- a. Tryck längst ner i vänstra hörnet på kiosken, läs det andra felmeddelandet du får.
- b. Åtgärda felet.

"Skrivare offline eller inte tillgänglig i nätverket"

Stäng av kiosken med knappen som sitter nedanför kioskens skrivare. Om det är en Wincor/Diebold kiosk så ska knappen tryckas in i minst 10 sekunder eller tills kiosken startas om.

Wincor/Diebold



Acrelec



"Terminal upptagen..."

Starta om kiosken precis som det står ovan. När den börjar startas om så starta även om pinpaden genom att hålla in gula knappen och ./,-knappen (punkt/komma-knappen) samtidigt tills du hör ett pip. (Svart terminal).

För terminal i metall: Sätt i merchantkortet/lösenkortet. Tryck 8 för adminmeny, sen 9 och 9 igen för reboot (omstart).

Förvara dessa kort i respektive kiosk! Kortet är bara för den kioskens pinpad.

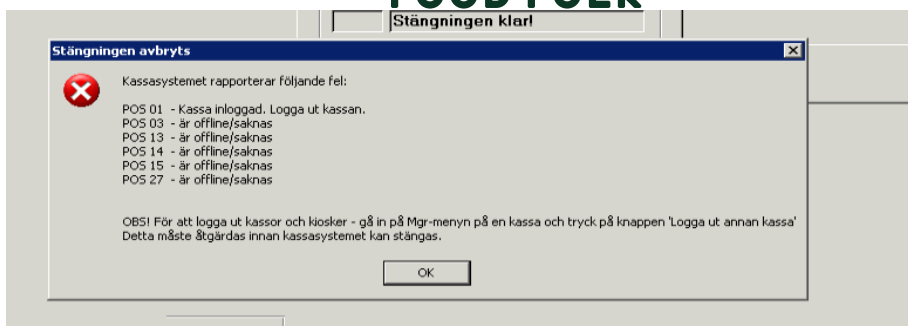
6. Gå till Backofficedatorn
 - a. Logga in i Backofficeapplikationen
 - b. Registrera råvaruwaste om du inte redan gjort detta
 - c. Gå in under kassa/kontanter – tryck räkna kassor och se till att du har räknat och bankat alla kassor.
 - d. Kontrollera även att inventeringen är ifylld sen i morse under fliken Lager.
 - e. Välj Öppning/Stängning och sedan Öppna/Stänga.
 - f. Välj "Stäng kassasystem". Om något felmeddelande dyker upp i BackOffice under öppning/stängning: LÄS felmeddelandet och agera enligt felmeddelandet.

Du kan även kolla på en video för detta:

<https://mcnet2.mcdonalds.se/restaurangdrift/Sidor/IT-Guide-Instruktionsfilmer-till-restaurang.aspx>



FOOD FOLK



Om meddelandet säger att enheten fortfarande är inloggad - gör om steg 3 och 4. Om de är Offline - gör om steg 5 och 6 eller logga ut dem i offlineläge via logga ut annan kassa.

- g. **HA TÅLAMOD**, en stängning eller öppning tar upp emot 20 minuter. På en kampanjdag – starta även om alla KVS:er för att allt i restaurangen ska vara fräscht och lättare att uppdatera.
7. *Öppna kassasystemet för nästa dag genom att först klicka på "Öppna ny dag".*
 8. *När dagen är öppnad, välj öppna kassasystem.*
 9. *Logga sedan in kassorna. (OBS: Punkt 7-9 kan ligga på morgonpasset istället! Detta kan skilja sig från vilken rutin restaurangen har för öppning/stängning – kolla med närmaste ansvarig om kassasystemet skall öppnas på stängningsskift)*

Support vid Stängning/Öppnings problematik,
kontakta McDonald's Servicedesk 08-740 87 07
Mail: servicedesk@se.mcd.com



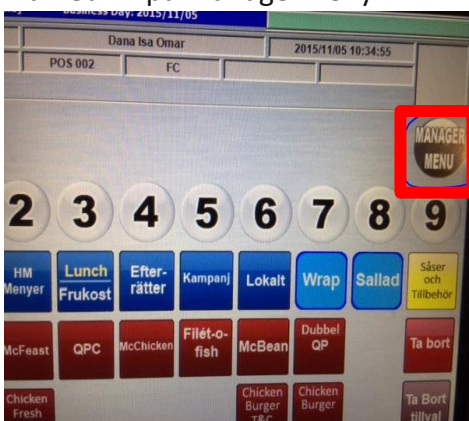
FOOD FOLK

BOP/Grill Direkt-restaurang: Stängning/Öppning

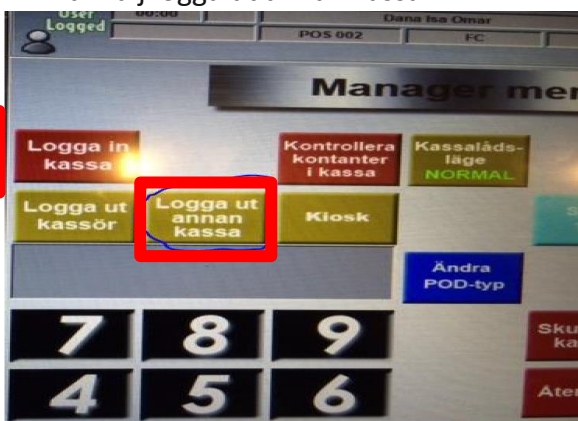
1. Logga ut kassorna. Manager menu – logga ut kassör.

Glöm inte att registrera produktwaste i en av kassorna innan du stänger för dagen. Går det inte att logga ut en kassa, testa att starta om den först och försök igen. För att logga ut en annan kassa gör följande steg:

- a. Gå in på managermenyn.



- b. Välj logga ut annan kassa.



Du kan även kolla på en video för detta: <https://mcnet2.mcdonalds.se/restaurangdrift/Sidor/IT-Guide-Instruktionsfilmer-till-restaurang.aspx>

- 2 Om alla kassor är online ska ni markera en kassa och trycka OK för att logga ut den. Gör detta för varje kassa som är online. **OBS! Om någon kassa är offline gå till Punkt 3.** När alla kassor är utloggade går du vidare till punkt 4.



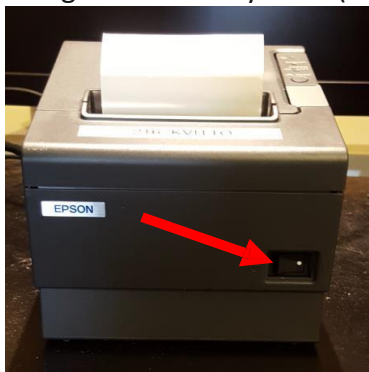
- 3 Om någon eller några kassor är offline gör följande:

- a. Kontrollera att kassan är igång och nätverkssladden är i.
- b. Starta om kassan.
- c. Kontrollera att papper finns i skrivaren och kan mata. Tryck på "feed" knappen.
- d. Kontrollera att skrivaren inte har ett felmeddelande i form av en röd diod på skrivaren.
- e. Om en röd diod lyser ska du prova att starta om skrivaren genom att



FOOD FOLK

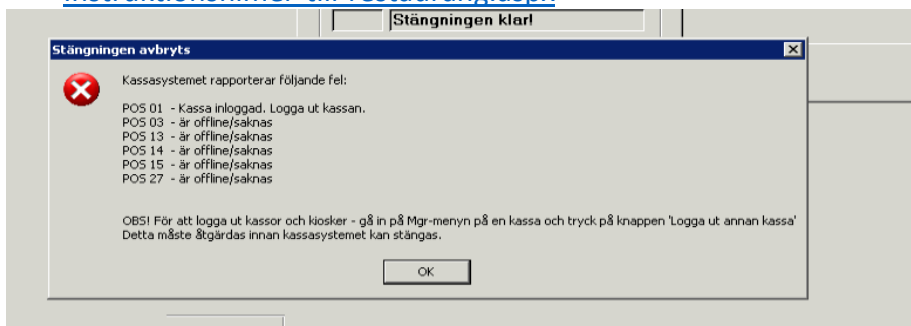
stänga av huvudbrytaren (På/Av knappen) enligt bilden nedan.



- f. När skrivaren stängt av sig måste du starta den igen genom att göra en vanlig tryckning på skrivarens På/Av knapp.
 - g. Kontrollera om skrivarens diod lyser grönt. Om den fortfarande lyser rött ska du kontakta Servicedesk för hjälp.
4. Gå till Backofficedatorn
- a. Logga in i Backofficeapplikationen
 - b. Registrera råvaruwaste om du inte redan gjort detta
 - c. Gå in under kassa/kontanter – tryck räkna kassor och se till att du har räknat och bankat alla kassor.
 - d. Kontrollera även att inventeringen är ifylld sen i morse under fliken Lager.
 - e. Välj Öppning/Stängning och sedan Öppna/Stänga.
 - f. Välj "Stäng kassasystem". Om något felmeddelande dyker upp i BackOffice under öppning/stängning: LÄS felmeddelandet och agera enligt felmeddelandet.

Du kan även kolla på en video för detta:

<https://mcnet2.mcdonalds.se/restaurangdrift/Sidor/IT-Guide-Instruktionsfilmer-till-restaurang.aspx>



Om meddelandet säger att enheten fortfarande är inloggad - gör om steg 1 och 2. Om de är Offline - gör om steg 3.

- g. **HA TÅLAMOD**, en stängning eller öppning tar upp emot 20 minuter. På en kampanjdag – starta även om alla KVS:er för att allt i restaurangen ska vara fräscht och lättare att uppdatera.
5. Öppna kassasystemet för nästa dag genom att först klicka på "Öppna ny dag".
6. När dagen är öppnad, välj öppna kassasystem.



FOOD FOLK

7. *Logga sedan in kassorna.* (OBS: Punkt 5-7 kan ligga på morgonpasset istället!
Detta kan skilja sig från vilken rutin restaurangen har för öppning/stängning
– kolla med närmaste ansvarig om kassasystemet skall öppnas på
stängningsskift)

Support vid Stängning/Öppnings problematik,
kontakta McDonald's Servicedesk 08-740 87 07
Mail: servicedesk@se.mcd.com



FOOD FOLK

24/7 restauranger (Alltid öppet): Stängning/Öppning

För att undvika försäljningsstopp behöver restauranger som har öppet dygnet runt byta affärsdatum på några kassor. Du kan även kolla på en video för detta:
<https://mcnet2.mcdonalds.se/restaurangdrift/Sidor/IT-Guide-Instruktionsfilmer-till-restaurang.aspx>

OBS! Gör inte denna rutin blir det ett driftstopp på ca 20 min.

1. Välj ut vilka kassor som ska vara öppna under stängningen.
 - a) DT Cashier (Oftast kassa 13) (om McDrive restaurang)
 - b) DT Order Taker (Oftast kassa 14) (om McDrive restaurang)
 - c) En kassa i kassalinjen (om matsalen är öppen)
2. Gör detta på de kassor som valts ovan:
 - a) Logga in på managemenyn
 - b) Logga ut kassan
 - c) Logga in på managemenyn
 - d) Tryck på "Manageralternativ"
 - e) Tryck på "Ändra dag"
 - f) Svara ja på frågan om du verkligen vill öppna kassan för nästkommande dag
 - g) Vänta på att kassan startar om
 - h) Logga in i managemenyn
 - i) Gå in i manageralternativ
 - j) Tryck på "KK-Buntstängning"
 - k) Logga in i managermeny
 - l) Logga in medarbetaren i kassan
3. **Använd nu bara de kassor som öppnats på nästa dag. Dessa ska inte loggas ut/stängas igen.**
4. Följ därefter samma steg som beskrivs i instruktionerna för Stängning/Öppning BOP/Grilldirect restaurang respektive Stängning/Öppning EOTF restaurang.

Support vid Stängning/Öppnings problematik,
kontakta McDonald's Servicedesk 08-740 87 07
Mail: servicedesk@se.mcd.com



FOOD FOLK

KASSA- OCH KIOSKHANTERING

Timeblocked kassa och HHOT (Hand Held Order Taker)

1. Starta om den aktuella kassan så att eventuella kvarliggande problem försvinner och så att den går att åtgärda.
2. På den timeblocked kassan gör följande:
3. Gå in i managemeny med din managerkod och lösen.
4. Hitta supportknappen längst ner på managemenyn.
5. Använd knappen "Stäng Kassa Off-line", använd bara denna eftersom de andra kan orsaka driftstopp för hela din restaurang!
6. Välj ja på frågan om du vill stänga dagen. DET MÅSTE VARA PÅ DEN KASSA SOM ÄR TIMEBLOCKED!
7. Godkänn med din managerkod och lösenord
8. Kassan borde växla från timeblocked symbolen uppe till vänster till symbolen rött kryss och texten POS Closed. Kassan har också under denna period en röd banner bredvid sig ovanför Supportmeny loggan, denna ska försvinna innan du kan fortsätta med nästa steg.
9. Om den inte försvinner av sig självt, starta då om kassan först innan du fortsätter med nästa steg. Du behöver dock ta dig in i menyn igen så upprepa steg 3 och 4 om du behöver starta om kassan.
10. När röda banner försvunnit eller du startat om kassan för att den hängde sig, tryck istället på "Öppna Kassa Off-line" knappen.
11. Kontrollera att det datum som visas är dagens datum och tryck ENTER.
12. Skulle datumet vara felaktigt vänligen skriv rätt datum, dubbelkolla tre gånger innan du väljer nytt datum, det går inte att backa en kassas datum! Datumformat: YYYY/MM/DD
13. Godkänn med din managerkod och lösenord – här är din sista chans att backa om något blivit felaktigt, skriv då fel kod så att den inte går igenom.
14. Kassan kommer här att starta om sig för att byta till nya datumet, du kan logga in den så fort den startats om.

Du kan även kolla på en video för detta: <https://mcnet2.mcdonalds.se/restaurangdrift/Sidor/IT-Guide-Instruktionsfilmer-till-restaurang.aspx>

För timeblocked kiosker efter MOP/3PO införande: Vänligen ring Servicedesk som får assistera vid timeblocked kiosker.

För att undvika Timeblocked kiosk: Vänligen följ guiderna samt era interna instruktioner för korrekta öppning- och stängningsrutiner.



FOOD FOLK

KIOSK "Vill du fortsätta?" eller "Denna kiosk är stängd"

1. "Vill du fortsätta?"



- a) Starta om kiosken genom att trycka på av/på knappen som sitter under kvittoskrivaren för respektive kiosk.



- b) Efter detta så bör kiosken återgå till normalt. Om INTE, se 2.b nedan
2. "Denna kiosk är stängd"
- a. Tryck längst nere i vänstra hörnet på själva kioskskärmen för att få upp eventuellt felmeddelande och åtgärda detta. (tex "skrivare offline" – "Slut på skrivarpapper")
- b. Kontrollera att datumet på kiosken är rätt för dagens datum via BackOffice genom att dubbelklicka i högra hörnet där den röda texten brukar vara.



FOOD FOLK

NewPOS6:
#27 blocked
#26 #51 offline
Update pending

Detta genererar en rapport från Waystation som visar status för alla kassor/kiosker, se bild:

Unit	User	State	Businessdate	Updt	Plg	Version	Ip
Waystation		OPEN	2018-09-19		3672749	NP6.1.23.MR30x	
Pos 1 FC		Opened	2018-09-19		3672749	NP6.1.23.MR30x	10.32.185.81
Pos 2 FC		Opened	2018-09-19		3672749	NP6.1.23.MR30x	10.32.185.82
Pos 3 FC	Tobias Persson	Logged	2018-09-19		3672749	NP6.1.23.MR30x	10.32.185.83
Pos 13 DT	Tobias Persson	Logged	2018-09-19		3672749	NP6.1.23.MR30x	10.32.185.93
Pos 14 DT	Tobias Persson	Logged	2018-09-19		3672749	NP6.1.23.MR30x	10.32.185.94
Pos 21 CSO	Kiosk	Logged	2018-09-19		3672749	NP6.1.23.MR30x	10.32.185.84
Pos 22 CSO	Kiosk	Logged	2018-09-19		3672749	NP6.1.23.MR30x	10.32.185.85
Pos 23 CSO	Kiosk	Logged	2018-09-19		3672749	NP6.1.23.MR30x	10.32.185.86
Pos 24 CSO	Kiosk	Logged	2018-09-19		3672749	NP6.1.23.MR30x	10.32.185.87
Pos 25 CSO	Kiosk	Logged	2018-09-19		3672749	NP6.1.23.MR30x	10.32.185.88
Pos 26	Offline	Closed					
Pos 27 CSO		blocked	2018-09-19	UNP	3672749	NP6.1.23.MR30x	10.32.185.90
Pos 28 CSO	Kiosk	Logged	2018-09-19		3672749	NP6.1.23.MR30x	10.32.185.91
Pos 51	Offline	Closed					

Get new status

- c. Om kiosken visar "fel datum" i ovanstående bild så är proceduren lite olika beroende på kassa eller kiosk på fel datum. För kassa på fel datum vänligen följ rutinen ovan "[Timeblocked kassa](#)". För kiosk – vänligen ring Servicedesk.

Felsökning – Kvitto fastnat i kiosk

Vanligaste felet till att kvittorull fastnar i kiosk är att man inte "feedat" kvittot vid påfyllning eller att gästen rycker i kvittot så att kvittorullen lägger sig fel.

1. Säkerställ vid påfyllning/byte av kvittorulle att den monteras enligt anvisningarna i kvittoskrivaren
2. Kontrollera att det inte har fastnat små pappersremsor eller något annat vid området där kvittona skärs av.
3. Stäng igen locket på kvittoskrivaren och tryck på "feed" knappen. Se till så att det går att feeda i minst 30cm så att matningen blir rätt.
4. Trä därefter igenom kvittopappret genom magnetluckan på kiosken så att pappret matas rätt.
5. Stäng magnetluckan på kiosken.



FOOD FOLK

Inloggning DT-kassor

Enligt McD standardrutin så ska **POS14** vara inloggad som OT (Order-taker) och **POS13** som CS (Cashier).

1. Mgr-meny
2. "Logga in kassa"
3. Välj typ (Ordertaker eller Cashier)
4. Efter val av typ så kommer kassan loggas in. Viktigt att det finns 1 kassa som är order taker och 1 kassa som är cashier båda kassorna blir oanvändbara annars.



då

5. **OM DU HAR LOGGAT IN BÅDE POS14 och POS13 SOM ORDERTAKER (OT):**
 - a. "Logga ut kassör" på POS13
 - b. "Logga in kassör" på POS13
 - c. Välj typ: "Cashier"

Video finns även på: <https://mcnet2.mcdonalds.se/restaurangdrift/Sidor/IT-Guide-Instruktionsfilmer-till-restaurang.aspx>

KORTTERMINAL/PINPAD – FELSÖKNING OCH FELANMÄLAN

Felmeddelande: "Error" eller "Baxi error"

Omstart av pinpad – (Svart terminal) Håll in gul knapp och ./,-knappen (punkt/komma) samtidigt tills det piper.

(Metallterminal) – Sätt i lösenkortet/merchantkortet i kortläsaren, terminalen ska då visa alternativ för menyval. Välj 8 (adminmeny), sen välj 9 och 9 för omstart. Ta ut lösenkortet medan den startas om, förvara alltid dessa lösenkort i respektive kiosk!

Felsökning

- Kontrollera kablar till terminalen/pinpad och följ kabeln till kassan och kolla så att kabeln sitter fast i com-porten & strömkabel är korrekt kopplad till vägguttag/kassa
- Starta om kassan. Under omstart av kassan starta om kortläsaren
- Kontrollera nätverksanslutning till kassan
- Byt terminal med någon som fungerar, fungerar inte med metallterminalerna.

Byt ALDRIG mellan kassa och kiosk – olika avtal mellan dessa POS.

Allt annat än normal drift igen bör rapporteras till Servicedesk.

Kontrollera nätverksanslutning för kortterminalen

- Manager meny --> Manager alternativ --> Testa kom med banken eller



FOOD FOLK

- Användarmeny --> Testa kom med banken

Allt annat än normal drift bör rapporteras till Servicedesk

"Brudd med terminalen"

Detta felmeddelande orsakas oftast av en glappande kabel då "brudd" betyder avbrott.

Detta fel åtgärdas genom att kontrollera punkterna ovanför i Felsökning och kontrollera nätverksanslutning för kortterminalen. Detta är en temporär lösning och restaurangen bör kontakta ServiceDesk för beställning av ny com-kabel (data-kabel) samt byta ut kabeln som sitter där just nu om denna är skadad.

"Klar för skifing"

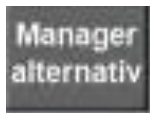
Detta felmeddelande innebär ett hårdvarufel med själva pinpaden.

Det finns ingenting varken ni, vi eller Nets kan göra åt det utan denna behöver felanmälas till Servicedesk.

"KK-buntstängning/Dagsavslut måste göras"

Om detta kommer upp "Dagsavslut måste göras", "Insamling måste göras" eller "Utskriftsminne fullt" gör följande steg:

1. Navigera dig in på "Manager menu"
Välj "Manager alternativ"
2. Välj KK-Buntstängning längst ner
3. Texten "**Insamling OK**" ska visas på skärmen och då är KK-buntstängning gjord.



Får du upp ett felmeddelande med röd text istället för "Insamling OK" kontakta ServiceDesk

Du behöver bara göra det en gång för kassalinjen för att täcka in alla kassorna.

För kioskerna - vänligen kontakta Servicedesk.

Felanmälan av terminal

För modell i kassalinje, IPP350 samt Lane3000 är rutinen följande:

Maila servicedesk@se.mcd.com med serienummer, felmeddelandet, vilken restaurang och dina kontaktuppgifter så tar Servicedesk det vidare till Nets. Serienumret står på en etikett på baksidan av er terminal vid S/N. För IPP350 modellen är det 5 siffror PP 8 siffror. För Lane3000 modellen är det ett långt nummer med bara massa siffror – här kan ett kort på etiketten underlätta för dig.

Nets skickar ut er ersättare med returfraktsedel för den trasiga. Byt ut terminalen till en som fungerar tills ersättaren är hos er och returnera den trasiga med returfraktsedeln. Var noga med att kontrollera på paketet vilken linje (kassa eller kiosk) som den ska sitta på – det står på adressaten på paketet.



För de tredelad fastmonterad kioskterminal, IUN, är rutinen lite annorlunda:

De felanmäls via kiosknummer till Servicedesk som kommer att be en Diebold tekniker att komma ut till er för att felsöka och byta ut eventuella felande delar.

Nämnd då vilken del av terminalen det är som felar så försöker tekniker alltid ha med sig delen ut ifall den behöver bytas ut. Följande delar finns: Knappsats, kortläsare och contactless läsare. Skulle samtliga delar fela – vänligen meddela det då.

Dessa kommer i två olika utföranden – en svart modell och en grå modell, säg vilken ni har!

KVS:er – Köksskärmar

Omstart av KVS

Problemen med KVS:er är många men lösningen är oftast den samma.

Oavsett om du har en bumpbar som slutat reagera, en KVS som har hängit sig eller att inte nya kampanjens produkter har något namn utan bara siffror. Lösningen är densamma: Omstart av KVS.

1. Håll inne knappen på framsidan av KVS/Datorn bakom skärmen i några sekunder.
2. När "Windows is shutting down" visas på skärmen, släpp knappen och vänta några sekunder.
3. När lampan på på/av knappen har slocknat så trycker du en gång på knappen och då kommer KVS/Datorn starta upp igen.
4. När det vanliga produktionsöverlägget visas igen är den omstartad.

Detta åtgärdar vid de flesta fall en bumpbar som inte fungerar eller en KVS som har låst sig.

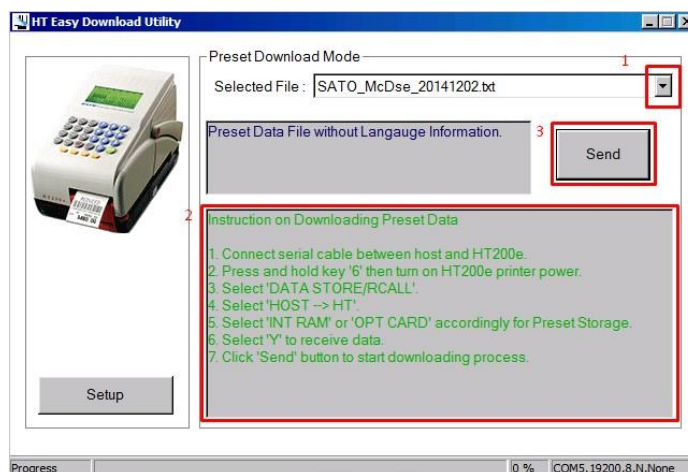
SATO-printer

Uppdatera Sato skrivare, Gamla modellen (HT200e)

	<p>HT200e</p> <p>OBS: Kom ihåg att dra ur scannern från kassan innan du kopplar in SATO-printern</p>
	<p>Säkerställ att "mellan-adaptern (2 kablar)" är ansluten mellan kabelns kontakt och skrivarens uttag (se bild vänster)</p> <p>Anslut SATO-skrivaren till det USB-uttag i den kassa som brukar användas på din restaurang. Normalt används ett USB-uttag i POS#01.</p>
	<p>I kassans Manager-meny, ange modellen på skrivaren som ska uppdateras: "SATO200e":</p> <p>Ett nytt fönster öppnas.</p>

Välj den uppdateringsfil som önskas genom att öppna plocklistan vid "Selected File"

(Se bild nedan, röd markering nr 1).



Om ingen fil går att välja, navigera till E:\NewPos61\bin\Nordic\



FOOD FOLK

Förbered skrivaren för mottagning enligt info som visas i grön text ovan (se bild ovan, röd markering nr 2).

I punkt 5 i den gröna instruktionen: välj "INT RAM".

När skrivaren är i mottagningsläge, klicka på "Send"-knappen (se bild ovan, röd markering nr 3).

I skrivarens display ska man nu se att antalet "Items" som laddas räknas upp.

När data laddats färdigt kan skrivaren kopplas bort från kassan och ovanstående fönster stängas.

Klart!

Uppdatera Sato skrivare, Nya modellen (Sato TH2)



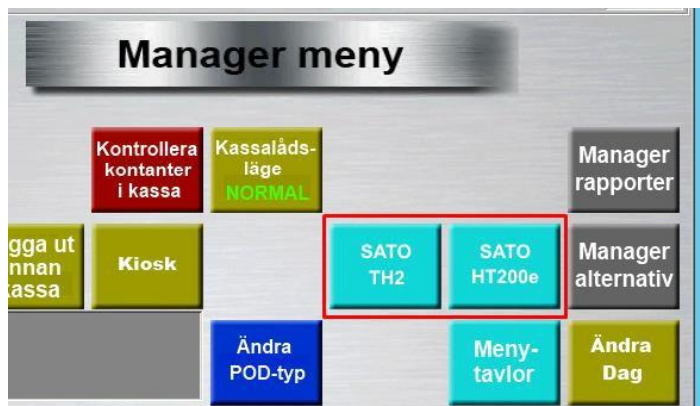
SATO TH2

OBS: kom ihåg att dra ur scannern från kassan innan du kopplar in SATO-printern

Anslut SATO-skrivaren till det USB-uttag i den kassa som brukar användas på din restaurang. Normalt används ett USB-uttag i POS#01. Rekommenderad max-längd på USB-kabeln är 2 meter.

Säkerställ att skrivaren har ström och är påslagen.

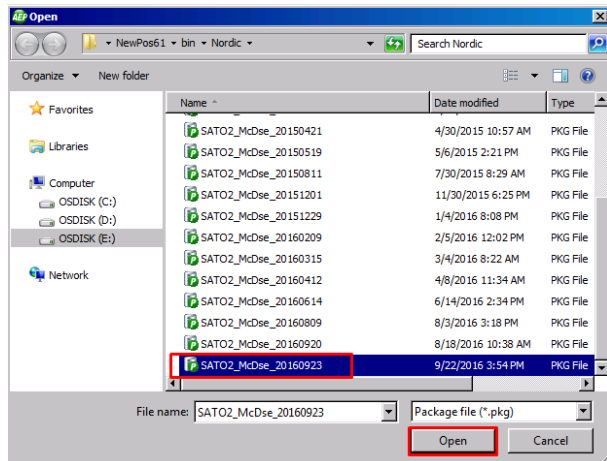
I kassans Manager-meny, ange modellen på skrivaren som ska uppdateras: "SATO TH2":





FOOD FOLK

Ett nytt fönster öppnas. Välj den uppdateringsfil som önskas genom att klicka på önskad fil och sedan klicka "Open" enligt röd markering: Om det inte syns några filer, navigera till E:\NewPos61\bin\Nordic



Data laddas nu över till skrivaren och skrivaren startar automatiskt om.

När skrivaren startat om kan den kopplas bort från kassan. Klart.

GAM KONTO OCH ACCESSER

Inloggning och skapande av konto

Inloggning sker alltid med ADID, vilket i många fall överensstämmer med McDonalds e-postadress förnamn.efternamn@se.mcd.com, i annat fall är inloggning oftast i format SE-Efternamn, men det kan förekomma avvikelser.

Alla användare som behöver **åtkomst till McDonalds mailadress, GDCT, GPM, Liveboard, VPN, Intranätet (Mcnet 2.0) eller andra centrala funktioner** hos Food Folk behöver ha ett användarkonto upplagt i Global Account Manager (GAM - account.mcd.com). För restauranger är det franchise eller delegat till denne som skapar och administrerar dessa konton i GAM.

Franchise eller delegat

- Läger upp nya användare "Create Account"
- Beställer behörighet/åtkomst till GPM, GDCT och GAM via "Manage Your People"
- Ger användare som sponsras av Franchise tillgång till VPN via "Manage My Groups".



FOOD FOLK

- Accepterar avtal (under Your Agreements)
- Besvarar säkerhetsfrågor (under "Hantera säkerhetsfrågor och svar" under "Manage Your Account")
- Hanterar Lösenordsbyte – kan även byta för sin personal.

Användare

- Accepterar avtal (under "Your Agreement")
- Besvarar säkerhetsfrågor (under "Hantera säkerhetsfrågor och svar" under "Hantera ditt konto")
- Hanterar lösenordsbyte

Administrera dina användare

Welcome,

Please choose your role below to get started:

Restaurant Managers & Franchisees

Franchisees, Franchisee Office Staff and Restaurant Managers

McDonald's Corporate

Employees, Consultants and Suppliers

Username

[Forgot username?](#)

☐ Remember me

Password

[Forgot password?](#)



Login



Manage Your People

Logga in i GAM på adressen: Account.mcd.com – Välj sedan "Manage Your People"

Lägga till/ ta bort behörigheter eller mailkorg

Leta reda på användaren som ska tas bort i listan som visas.

Tryck på pennan (första ikonen) på den aktuella medarbetarens rad och lägg till eller ta bort de behörigheterna du vill.

Ta bort användare

Leta reda på användaren som ska tas bort i listan som visas.

Tryck sedan på "Disable", till höger om användarnamnet.





FOOD FOLK

Jag ser inte användarens konto i GAM (account.mcd.com)

Orsak: Användaren ligger på fel sponsors konto eller är redan borttagen.

Lösning: Kontakta Servicedesk för att få hjälp.

Registrera personlig mailadress för lösenordsåterställning av GAM konto

Logga in på account.mcd.com. Gå in på "Manage My Account" och "redigera din profil" eller "My Account" "My Profile"

Lägg in en privat mailadress under Password Recovery Email – ej en McD mailadress.

Global Account Manager

Dashboard Agreements My Account Manage Groups

Dashboard > My Account > My Profile

My Profile (Servicedesk , McDonalds SE)

First Name	Servicedesk
Last Name	McDonalds SE
Middle Initial	
Primary Email	[Redacted]@se.mcd.com
Password Recovery Email	mailadress@domän.com
Job Title	IT

Återställ lösenordet genom återställningsmailadressen

OBS! Gäller bara om du redan har registrerat en annan mailadress på föregående steg! Annars kan din franchisee eller delegat till denne återställa lösenordet åt dig. Servicedesk kan också hjälpa till.

1. Logga in på Account.mcd.com
2. Skriv in ditt användarnamn SE
3. Klickar du på den lilla diskreta texten Forgot password under Password rutan så kommer du vidare till Reset My Password.

Welcome,

Please choose your role below to get started:

Restaurant Managers & Franchisees
Franchisees, Franchisee Office Staff and Restaurant Managers

McDonald's Corporate
Employees, Consultants and Suppliers

Username
Forgot username? ☐ Remember me

Password
Forgot password?

Login



FOOD FOLK

2. Fyll i din mailadress eller användarnamn och skriv koden som står i rutan, stora eller små bokstäver spelar ingen roll. Tryck Next skrivit i rutorna. Ser du inte vad det står kan du trycka på "Refresh" så får du en ny bild. Annars Next.
3. Du laddas till en sida där du får besvara någon/några av dina säkerhetsfrågor så dessa kan vara bra att kolla på lite då och då. Svara på säkerhetsfrågorna, även här spelar inte stora eller små bokstäver någon roll. Och skriv sen ett nytt lösenord enligt reglerna. Tryck Submit. Om du nu har svarat rätt på säkerhetsfrågorna ska du ha bytt ditt lösenord. Använd det nya för att logga in.

Reset My Password

Provide Your Account ID

Enter Your Account ID*

Y M V D R

Refresh

Enter Captcha

Next

Malware/Phishing/Fraud Användare information

Om du får ett meddelande som skickades genom skräppostfiltrering som borde ha identifierats som skräppost eller nätfiske kan du skicka meddelandet till Microsofts team för skräppostanalys och Microsofts nätfiskeanalys efter behov. Analytikerna granskar meddelandet och lägger till det i de serviceomfattande filtren om det uppfyller klassificeringskriterierna.

Skapa ett nytt, tomt e-postmeddelande med någon av följande mottagare:

Skräp: **junk@office365.microsoft.com**

Nätfiske: **phish@office365.microsoft.com**

Dra och släpp skräppost- eller nätfiskemeddelandet i det nya meddelandet. Detta sparar skräppost- eller nätfiskemeddelandet som en bifogad fil i det nya meddelandet. Kopiera och klistra inte in innehållet i meddelandet eller vidarebefordra meddelandet (vi behöver det ursprungliga meddelandet så att vi kan inspektera meddelanderubrikerna). Kontakta även Service Desk.

OBS: Du kan bifoga flera meddelanden i det nya meddelandet. Kontrollera att alla meddelanden är av samma typ: antingen meddelanden om nätfiske eller skräppost. Lämna brödtexten i det nya meddelandet tom.

Använd antingen MSG-format (standardformatet Outlook) eller .eml (standardformatet Outlook på webben) för de bifogade meddelandena. När du är klar klickar du på Skicka.



FOOD FOLK

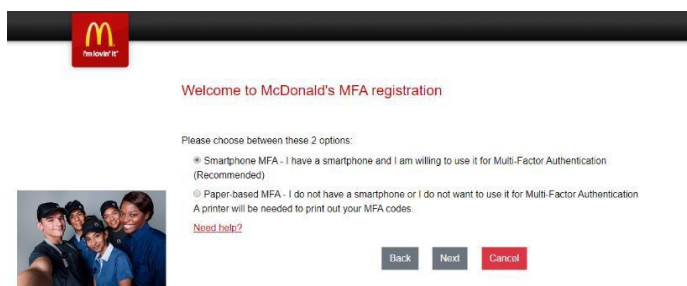
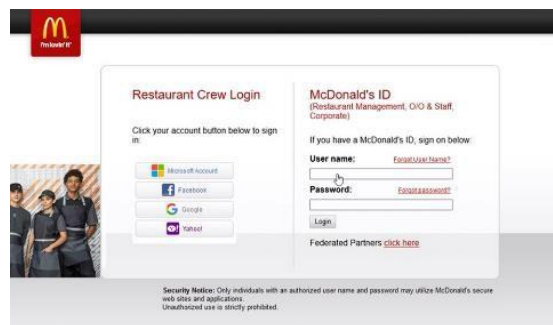
Multi-Factor Authentication: Så här registrerar du dig för MFA (Smartphone)

Krävs: Ladda ner Outlook Mobile App (Android-användare) och Microsoft Authenticator Mobile App.

1: Logga in

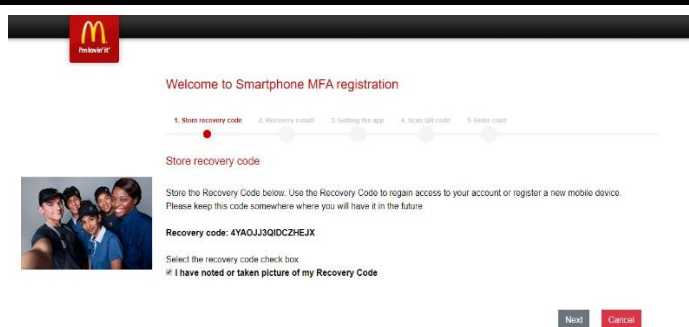
Öppna din webbläsare på din dator och gå till <https://gas.mcd.com/welcomeapp>.

Logga in med dina uppgifter om du uppmanas till det. På välkomstsidan väljer du Klicka för att registrera dig.



2. Välj Smartphone MFA

Nästa, Välj det första alternativet: Smartphone MFA (rekommenderas) för att registrera dig för MFA med Microsoft Authenticator. Välj Nästa.



3. Spara återställningskoden

Kopiera och spara den 16-siffriga återställningskoden, eftersom du behöver den om du tappar telefonen. få en ny telefon; eller inte kan använda MFA 6-siffriga koden. Markera kryssrutan när du har sparat din återställningskod. Välj

Observera att koden som visas till höger är en exempelåterställningskod. Du kommer inte att använda den här koden för att återställa ditt konto.



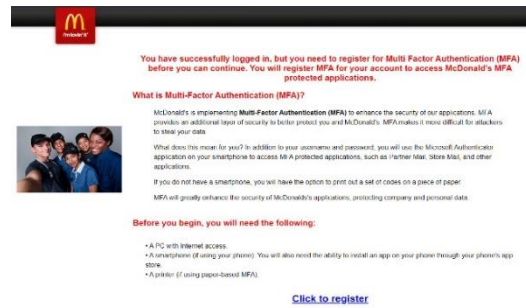


FOOD FOLK

4. Ställ in din återställnings-e-post (valfritt)

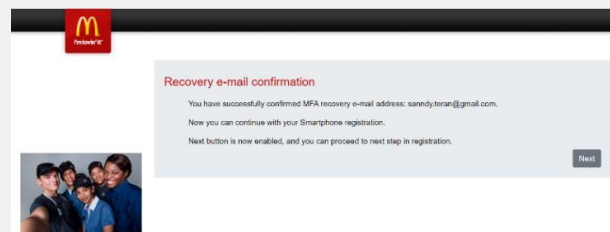
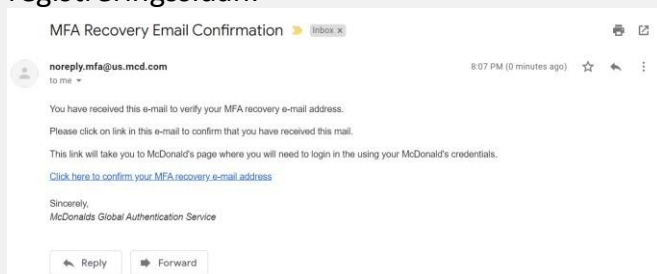
Att skapa en återställnings-e-post hjälper dig att återställa din konto utöver återställningskoden. Ange en personlig e-postadress (inte McDonald's). Välj Skicka e-postadressverifiering.

Om du inte vill skapa ett återställnings-e-postmeddelande kan du välja den gröna Skip-knappen.



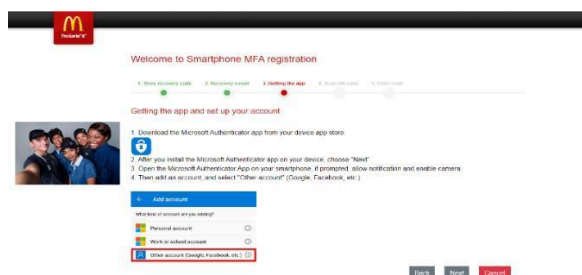
5. Bekräfta återställnings-e-post

Kontrollera din e-post och klicka på verifieringslänken (det kan ta några minuter innan e-postmeddelandet anländer). Du kan behöva logga in med dina referenser igen. Välj Nästa på registreringsidan.



6. Ladda ner Microsoft Authenticator-appen och ställ in konto

Följ stegen nedan för att ladda ner och konfigurera Microsoft Authenticator-appen. Välj sedan Nästa.



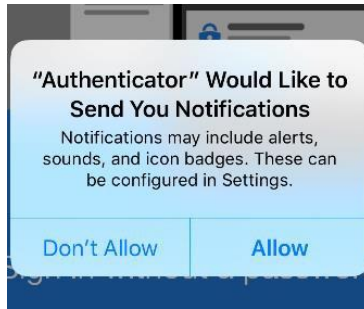
6a. Gå till din appbutik på din telefon och ladda ner Microsoft Authenticator (du behöver din inloggning i appbutiken). Välj **ALLOW** när du uppmanas att se till att du får aviseringar när du försöker logga in på ett program som behöver MFA. Ett meddelande kommer att visas: "We gather non-personally identifiable usage data to help us improve the app..." Välj OK.



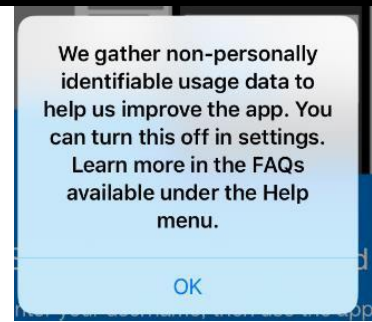
FOOD FOLK



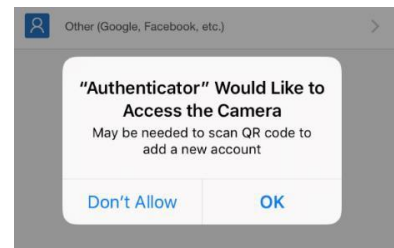
6b. Välj **Skip** över för en personlig Microsoft konto.



6c. Välj **Add non-Microsoft Account**.

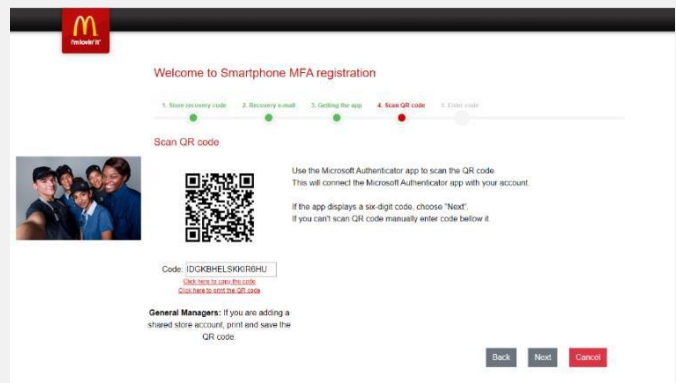
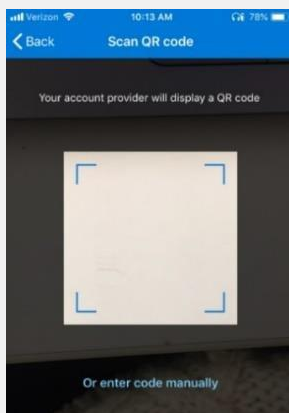


6d. Välj **OK** för att tillåta Authenticator för att komma åt kameran.



7. Skanna QR-koden

. En "Scan QR Code" -skärm visas i appen. Håll telefonen upp till QR-koden som visas på registreringssidan på din dator. **Skanna inte QR-koden i den här användarhandboken** Välj Nästa.



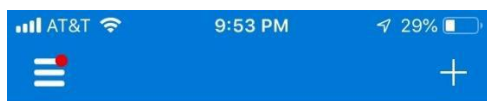


FOOD FOLK

8. Ange kod från Authenticator-appen till din webbläsare

Ange den sexsiffriga koden från Authenticator-appen på din telefon i webbläsaren. Välj **Slutför**.

Obs! Koden förnyas var 30: e sekund och måste skickas innan den ändras.



MCD=Sanndy.Teran

MCD=Sanndy.Teran

903 405 20



Welcome to Smartphone MFA registration

1. Store recovery code 2. Recovery e-mail 3. Getting the app 4. Scan QR code 5. Enter code

Enter code from mobile app

Enter the 6 digit code that appears on the authenticator app on your mobile device.

Please make sure you are using code from "MCD" registered account.

987 689

Six digit App Code:

Enter 6-digit code from Microsoft Authenticator

back finish cancel

9. Du är nu registrerad för MFA!

Du borde få en Grattis! Meddelande som bekräftar lyckad MFA-registrering. När MFA är aktiverat för ditt konto använder du token i Authenticator-appen för att komma åt MFA-skyddade applikationer. Du kommer att få ett meddelande när MFA är aktiverat för ditt konto.



Welcome to Smartphone MFA registration

1. Store recovery code 2. Recovery e-mail 3. Getting the app 4. Scan QR code 5. Enter code

Congratulations! You are now successfully registered for MFA.



Android-användare: För att säkerställa fortsatt åtkomst till e-post på din smartphone / surfplatta måste du ladda ner och använda Outlook Mobile App. Om du för närvarande använder Samsung Mail, Google Mail eller andra inbyggda e-postapplikationer på Android kommer du inte att kunna komma åt e-post på din telefon utan Outlook Mobile. Instruktioner finns här: [Outlook for Mobile \(Android\) Installation Steps](#)

iPhone / iOS-användare:

Även om Outlook Mobile rekommenderas, måste du först ta bort ditt Exchange-e-postkonto från iOS-inställningar / lösenord och konton och sedan lägga till det på din enhet om du vill fortsätta använda iOS-post. Instruktioner finns här: [Remove iOS native mail account](#).

MFA FAQ

Fråga	Svar
Om du inte vet om du har registrerat dig för MFA tidigare?	Kontrollera om Microsoft Authenticator-appen är installerad telefonen och har MCD-profilinställningar i appen. Om så är fallet är du registrerad sedan tidigare Om inte, inled registreringsprocessen



FOOD FOLK

Om du använder MFA för applikation (app A) och vill komma åt en annan MFA-skyddad applikation (app B)	MFA-registrering sker på användarnivå och inte per applikation. Efter den första registreringen kan man logga in på alla MFA-skyddade applikationer och behöver inte registrera sig igen.
Tomt fönster / för alltid inläst sida / sida hittades inte fel när användaren klickar på länken "Klicka för att registrera" på MFA-registreringens välkomstsida.	<p>Kontrollera internetanslutningen och se om du kan komma åt en annan webbplats</p> <ul style="list-style-type: none">· prova en annan dator eller ansluta till ett annat nätverk för att komma åt länken· Om du kan komma åt en annan webbplats och fortfarande står inför ett fel, få en skärmdump på felmeddelandet och kontakta Service Desk.
Det gick inte att ladda ner Microsoft Authenticator-appen	<p>Gå med i McDonalds Wi-Fi-anslutning för att ladda ner appen</p> <ul style="list-style-type: none">· Frigör utrymme på sin smartphone så att appen kan laddas ner· Se till att smarttelefonens appbutik / Google Play-autentiseringsuppgifter som används är korrekta, om det behövs återställ deras kontolösenord· Se till att det inte finns några installationsbegränsningar, i så fall redigerar du smartphone-inställningarna så att appar kan laddas ner
Användaren omdirigeras till MFA-valideringsskärmen och får ett felmeddelande eller fastnar på valideringssidan	<p>Rensa cacheminnet eller öppna ett nytt webbläsarfönster i privat eller inkognitoläge och försök logga in på programmet igen</p> <p>Logga in på https://gas.mcd.com/welcomeapp för att verifiera registrering och kodvalidering</p> <ul style="list-style-type: none">· Om du fortsätter att få samma felmeddelande, få en skärmdump av felmeddelandet och kontakta service desken.
Microsoft Authenticator-appen på användarens smartphone fungerar inte	<p>Ta bort appen Microsoft Authenticator</p> <p>Använd återställningsnyckel för att återställa åtkomst till konto och registrera igen</p>



FOOD FOLK

GDCT Access

Franchise eller delegat ger access till GDCT via GAM (account.mcd.com)

Inloggning till GDCT via: <https://gdct2.mcd.com/> Inloggning sker med ADID eller EID.

Beskrivning	Lösning
Användaren har ett konto, men jag kan inte hitta användaren bland mina användare	Användarens ADID kan ha skapats via gamla McNet och då ser inte franchise eller delegat till denne användaren i GAM. Kontakta servicedesk för att få hjälp
Kan inte logga in	Kontrollera med franchise om användare har access via account.mcd.com
Du har fått access, men kan ändå inte logga in	a) Vänta mellan 24-48 timmar efter att du fått access och prova igen. b) Kontakta Servicedesk som kan kontakta global support för felsökning. c) Kontrollera i account.mcd.com (GAM) att du kontrollerat följande: Kan logga in där? Accepterat avtal? Besvarat säkerhetsfrågor?

GPM Access

Franchise eller delegat ger access till GPM via GAM (account.mcd.com)

Inloggning till GPM via: <https://perf004.mcd.com/MatrixGlobal/> Inloggning sker med ADID eller EID.

Beskrivning	Lösning
Användaren har ett konto, men jag kan inte hitta användaren bland mina användare	Användarens ADID kan ha skapats via gamla McNet och då ser inte franchise eller delegat till denne användaren i GAM. Kontakta servicedesk för att få hjälp
Kan inte logga in	Kontrollera med franchise att denne har tilldelat behörighet i account.mcd.com (GAM)
Du har fått access, men kan ändå inte logga in	a) Vänta mellan 24–48 timmar efter att du fått access och prova igen. b) Kontakta Servicedesk som kan kontakta global support för felsökning.



FOOD FOLK


Business Portal – FAQ

← → ↻ 🏠 <https://bp.foodfolk.com/>

Appar PowerShell: Export... How To Save All Dis... Login - SMARTdns All Teams

 **FOOD FOLK**

OVERVIEW

 Overview

 Restaurants

 Franchisees

Food Folk Business Portal

Beskrivning	Lösning
Vad är Business Portal?	Business Portal är en molnapplikation där franchisetagare (och Food Folk) kan hålla koll på sin restaurangportfölj.
Food Folk vill se till att nordiska prioriteringar kommuniceras tydligt för att möjliggöra effektiv resursanvändning, stödja centralisering och spåra KPI-mål.	
Portalen ser inte ut som den gör för min kollega?	BP har en test- och produktionsmiljö. Kontrollera alltid din webbadress. Test: https://bpqa.foodfolk.com Prod: https://bp.foodfolk.com
Vid fel – maila SD	Vänligen meddela SD: <ul style="list-style-type: none">- URL - webbadress- Vilket konto som användes när felet uppstod- Skärmdump av felet- Ange när felet upptäcktes

VPN: Fjärrstyrning av Backofficedatorerna inom koncernen

Franchisee ansvarar för sitt eget VPN nätverk och lägger därmed till access för berörda personer via GAM (account.mcd.com)

Hämta och installera klient

Hämta klienten via följande länk: För
PC,

<http://extranet.mcdonalds.se/files/WinOS-anyconnect46%20-20Partners.zip>

<http://extranet.mcdonalds.se/files/WinOS-anyconnect46%20-%20Stores.zip>



FOOD FOLK

För Mac,

<http://extranet.mcdonalds.se/files/anyconnect-Franchisee-Mac-v4.6.zip>

- 1) Hämta ned programvaran från länk ovan.
- 2) Packa upp den nedladdade ZIP-filen på valfri plats.
- 3) Starta installationen genom att högerklicka på den uppackade exe-filen och välj: Kör som administratör.
Inga särskilda val behöver göras under installationen. Men kom ihåg att många Anti-Virusprogram kan komma att spärra installationen för de tror att det är ett virus. Stoppa då virusprogrammet under installationen och starta det senare.

GMD (HK datorer) har en annan klient och hanteras genom Software Center (SCCM).

Logga in Cisco VPN

OBS: För att styra tex BackOffice dator så behöver du även ladda ner [radmin.exe](#)

- 1) Starta Cisco AnyConnect Secure Mobility Client
- 2) Skriv in **stores-vpn.mcd.com** där det står Europe eller Global och tryck på Connect.
- 3) Logga in med inloggningsnamnet för kontot, vanligast är:
Förnamn.efternamn@se.mcd.com (samma lösenord som till din e-post)

VPN FAQ:

Jag kan inte ansluta med VPN	Kontrollera att du använder CISCO Anyconnect programvaran för att ansluta.
Problem att logga in	Verifiera med din franchise att du verkligen har fått access till dess VPN nätverk.
Problem att logga in	Kontrollera att lösenordet fungerar, prova att logga in på account.mcd.com
Problem att logga in	Dubbelkolla att du har nätverk, du måste ha ett grundläggande nätverk först innan du försöker koppla upp dig mot VPN.

Har du provat det ovan och du fortfarande inte kan logga in med VPN, kontakta din franchise för att be denna dubbelkolla att du har VPN access. Har du access men ändå inte kommer in? Då kan du ringa Servicedesk

MOBILAPPEN OCH DELIVERY BESTÄLLNINGAR

MOP FAQ

Q: Gästens betalning går inte igenom

A: Finns flera olika anledningar.
Enskild gäst – verifiera så att det är ett vanligt kontokort och ej elektron som även är öppet för internetköp. Kolla med kunden att denne har internet eller wifi och testa igen. Flera betalningar på rad med samma belopp kan komma och spärras av banken. On annat fel – be kund kontakta McSvar.



FOOD FOLK

	Flera gäster samtidigt, bara MOP – ring Servicedesk med vilken restaurang och när samt ungefär hur många kunder som är drabbade.
Q: Restaurangen syns inte i MOP	A: Kontakta Servicedesk.
Q: Produkt eller pris fel i MOP	A: Kontakta Servicedesk och beskriv problemet noga.
Q: Gästen upplever flera betalningar men inte flera ordrar eller ens en order	A: Kan bero på flera olika saker. Om gästens konto debiterats och denne inte får pengar tillbaka för de icke-köpen efter tre bankdagar hänvisa kunden till McSvar med så mycket information som möjligt.
Q: Gästen kan inte lägga till kort i MOP	A: Säkerställ att det är ett av de godkända betalmedlen och inte ett elektronkort. Om det är godkänt men inte går att lägga in ändå – be kund kontakta McSvar.
Q: Gästen kan inte scanna poäng och erbjudanden	A: Dubbelkolla att scannern faktiskt är igång i kassan. Kontakta Servicedesk om det inte fungerar för flera kunder, McSvar för enskild kund.
För fler FAQ vänligen läs mer på McNet:	https://mcnet2.mcdonalds.se/restaurangdrift/MOP/FAQ%20MOP.pdf

3PO FAQ

Q: Ordernummer syns inte på kvitto.	A: Kontakta Servicedesk
Q: Ordernummer syns inte på vår partners platta/tablet.	A: Kontakta partnern. Kontaktinfo: Foodora: Support nummer: +46 8-121 593 30, Supportmail kedja@foodora.se Uber Eats: 3PO teamet maila : restaurants.sweden@uber.com Wolt: Supportnummer: +46844686601, Supportmail: support@wolt.se
Q. Det kommer inte in några orders alls.	A: Om felet enbart finns hos en partner eller hos samtliga (om de har fler än en partner). Finns felet hos fler partners är felet troligen hos oss. Kontakta Servicedesk Om felet enbart finns hos en partner, kontakta partnern. Foodora: Support nummer: +46 8-121 593 30, Supportmail kedja@foodora.se Uber Eats: 3PO teamet maila: restaurants.sweden@uber.com Wolt: Supportnummer: +46844686601, Supportmail: support@wolt.se



FOOD FOLK

Q: Det kommer inte in några orders i POS?	A: Den virtuella kassan FOE har troligen gått ner. Kontakta Servicedesk.
Q: Det kommer inte in några orders i POS, hur ska vi hantera det tills det är löst?	A: För foodora och Uber Eats – hantera orders manuellt, på det gamla vanliga sättet. För Wolt fungerar inte den manuella, gamla hanteringen när restaurangen är POS Integrerad. Därför måste Wolt kontaktas. Wolt: Supportnummer: +46844686601, Supportmail: support@wolt.se
Q: Estimerad Pick Up Time har försvunnit från vår partners tablet. Dvs vi kan inte se när ordern ska hämtas upp.	A: Kontakta partnern. Om felet enbart finns hos en partner, kontakta partnern. Kontaktinfo: Foodora: Support nummer: +46 8-121 593 30, Supportmail kedja@foodora.se Uber Eats: 3PO teamet maila restaurants.sweden@uber.com Wolt: Supportnummer: +46844686601, Supportmail: support@wolt.se
Q: Det är fel priser i appen/på hemsidan hos partner X.	A: Kontakta Servicedesk. Det ska vara samma pris för samtliga partners.
Q: Det saknas produktbeskrivning i vår partners app/på hemsidan.	A: Kontakta Servicedesk via email med vilka produkter och vilken partner.
Q: Det är fel bilder/saknas bilder i vår partners app/hemsida.	A: Kontakta Servicedesk via email med vilka produkter och vilken partner.
Q: En produkt är slut i restaurangen. Hur sätter jag produkten som slut i McDelivery?	A: Automatisk uppdatering sker vid "product outage" via NewPOS. Det är en 5-15 minuters fördröjning till partners så ni kan råka få in ordrar under dessa 15 minuter.
Q: SIM-kortet som sitter i vår tablet är trasigt/jag kan inte logga in för jag anger fel pinkod. Hur gör jag?	A: Kontakta Servicedesk



FOOD FOLK

ÖVRIGA APPLIKATIONER ELLER HÅRDVARA

Havi Connect

Login och lösenord:

När ni behöver ett nytt lösenord skall ni maila Havi kundsupport på cus.se@havi.com

För snabb hantering av ärendet ange lösenord i rubrik på mail.

Restaurangen använder samma inloggning för enklare hantering och därav är det viktigt att restaurangen sprider lösenordet till personal som skall göra inventering och beställningar.

Beställning och orderförslag:

Orderstopptid är av tekniska skäl satt till 15:00. Restaurangen kan se hur långt det är kvar till att order skall vara inlämnad i systemet.

Orderförslag skickas ut på morgonen på dagen som beställning sker.

För att skriva ut orderförslag öppnar restaurang orderförslag och trycker på printikonen dold under de 3 prickarna högst upp till höger.

För att se åtgång/förbrukning och behov för ni muspekaren över föreslagna siffran och systemet visar genomsnittlig förbrukning per vecka, dag, aktuellt lagersaldo samt öppna leveranser.

Order ligger kvar till att restaurang bekräftar och skickar in order. Automatbekräftelse sker vid tidpunkt för orderstopp (15:00).

För op.supplies sker det per på givna op supplies leveranser och ök utanför detta bör tas genom Havi kundsupport mot avgift.

För att nolla ett förslag klickar ni på krysset högst upp. Om dagens orderförslag blir nollat så behöver restaurang manuellt lägga in dagens order. OBS. det går inte att skicka om dagens orderförslag. För att se lagd order går restaurang in på ikonen leverans "orderöversikt" och listan för planerad leverans.

För att reklamera en vara vid leverans lägger restaurang in ett annat antal än beställt och automatisk skapas en reklamation till Havi.

Felsökning: Soundtrack Your Brand Spelare



FOOD FOLK

Player 2

En guide om hur du felsöker STYB-relaterade problem när restaurangen har en Player 2

Se bilden för visuell representation av en Player 2



Solution Player 2 steg:

1. Starta om spelaren

Koppla bort strömkabeln och anslut sedan kabeln igen. Om din spelare har en strömbrytare, håll den i tre sekunder och se till att den blå lampan tänds. Observera att det kan ta upp till 15 minuter innan musiken börjar spelas efter en omstart.

2. Anslut en annan nätverkskabel

Den vanligaste anledningen till att den slutar spela är att den är frånkopplad. Testa en annan nätverkskälla som du vet fungerar för Soundtrack Player. Du kan också försöka ansluta Ethernet-kabeln till en annan enhet för att se om internet fungerar. Till exempel en bärbar dator.

3. Anslut ett par hörlurar

Koppla bort ljudkabeln från Soundtrack Player och anslut ett par hörlurar. Felsök ditt ljudsystem / förstärkare och ljudkabel om du hör musik. Kom ihåg att ansluta ljudkabeln när du är klar.

Om dessa steg inte löste problemet fortsätter vi att felsöka med hjälp av ditt interna IT-support för nästa steg. Kontakta din interna IT-support när du har utfört alla tester ovan

Player 3

En guide om hur du felsöker STYB-relaterade problem när restaurangen har en Player 3

Felsökningssteg för Player 3:

1. Starta om spelaren

Koppla bort strömkabeln och sätt sedan i kabeln igen. Båda LED-lamporna ska lysa grönt inom några minuter. Observera att det kan ta upp till 15 minuter innan musiken börjar spela efter en omstart.



2. Anslut en annan nätverkskabel

Om den vänstra lysdioden blinkar orange lyckades spelaren inte upprätta en internetanslutning. Felsök din internetanslutning. Testa en annan nätverkskälla som du vet fungerar för Soundtrack Player. Du kan också försöka ansluta Ethernet-kabeln till en annan enhet för att se om internet fungerar, till exempel en bärbar dator.

3. Anslut ett par hörlurar

Om båda LED-lamporna är gröna men du fortfarande inte kan höra musiken ansluter du ett par hörlurar framför spelaren där! -Signalen finns. Om du kan höra musik från utgången på framsidan är det ett tecken på att något är fel med din förstärkare / ljudsystem. Felsök din förstärkare / ljudsystem och ljudkablar.

Om dessa steg inte löste problemet fortsätter vi att felsöka med hjälp av ditt interna IT-support för nästa steg. Kontakta din interna IT-support när du har utfört alla tester ovan.



FOOD FOLK

BILDARKIV

Överblick Panasonic JS-960

Sladdarna sitter ovansida, baksida skärmen under ett lock.

Portmärkning:

CD = Kabel till kassalåda

I/OI/O eller COM = Com port

Ethernet = Nätverksport



Telia Switch – CISCO

2 av dessa monterade i nätverksskåpet. Startas om genom elsladd på baksidan/eluttaget.



Överblick Panasonic JS-970

Sladdarna sitter på undersidan av skärmen när den fälls upp i liggande läge under ett lock med skruvar.

Adapter mellan comport (IOIOI1-3) och faktisk comportsuttag.

Adaptorn är väldigt svår att flytta på!

Följ istället sladden till adaptorns delning till den andra sladden.





FOOD FOLK

Telia Accesspunkt inomhus – Cisco MR42

Använder nätverkssladd för ström och har endast en liten indikationslampa på sidan under Cisco loggan.



Telia Accesspunkt Utomhus – Cisco MR74

Använder nätverkssladd för ström och har endast en liten indikationslampa på sidan under Cisco loggan. Har extra antenner som monteras fast för bättre täckning utomhus.



USB dongel/mottagare för bumpbar

Mottagare för trådlös bumpbar
Code bokstaven ska ha motsvarande på bumpbar för att matcha.

Du kan endast ha en mottagare av varje bokstav för att de inte ska krocka med varandra. Du kan ha flera knappsatser till samma mottagare dock.



KVS (Dell Wyse/HP)

Vänster: Wyse KVS
1 Displayport uttag och 1 VGA uttag.

Höger: HP T640 KVS
3 Displayport uttag och USB uttag



VGA extender till ORB & Speakerbox



FOOD FOLK

Denna används för att förlänga bild från KVS/Kassa till ORB i taket och Speakerbox



KVS Zero enhet - Par M4850

Drivs av Kvs Zero server – Omstartsknapp är en vippbrutare på baksidan bredvid strömkabeln.

2 comportar och 3 USB portar på framsidan, övriga sladdar och knappar på baksidan.



KVS Zero enhet Atrust MD100

Drivs av Kvs Zero server – Omstartsknapp är en vippbrutare på baksidan bredvid strömkabeln.

2 comportar och 3 USB portar på framsidan, övriga sladdar och knappar på baksidan.





FOOD FOLK

Idrac (Stora servern)

Idrac Tower, Stående server (gamla modellen)



Rackmonterad server (nya modellen). Sitter monterad i serverskåp, denna modell är även server för KVS Zero enheterna.



Wyse för BO

(Speglar backoffice servern)

Sitter ofta monterad på baksidan av BO datorns skärm eller vid skrivbordet.



HHOT (Handheld Order Taker)

Handhållen enhet som ni kan använda för att beställa ute i DT slingan. Bör startas om utomhus för bäst accesspunkt om nätverket är dåligt i slingan.

Glöms ofta bort vid stängning/öppning, heter i systemet oftast POS 51.





FOOD FOLK

Kortterminal IPP350 och Lane3000

Flyttbar kortterminal monterad oftast i hållare i kassa eller kiosklinje.

Felanmäls med serienummer på baksidan till Servicedesk och skickas tillbaka till Nets.

Kan installeras och flyttas av restaurangen.

Viktigt att veta vilket avtal dessa innehåller innan man flyttar dem mellan kassa och kiosklinje!

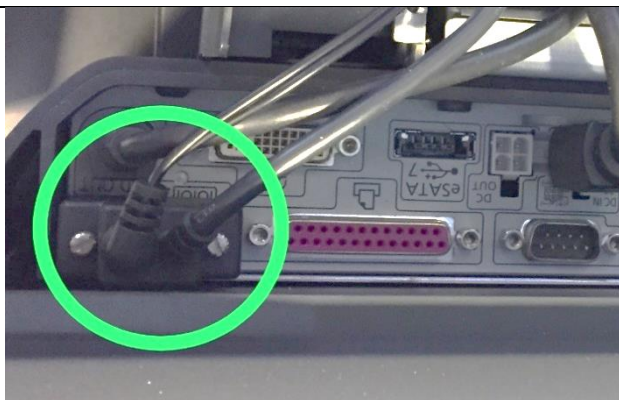


NETS Com-kabel till kassa + Com-port anslutning

Gäller IPP350 och Lane3000.

Com kabel från Nets terminal.

Innefattar strömkabel (den smala) och kommunikations kabel (den stora). Com portar är märkta med I/O eller COM och ett nummer. Tex I/O1/O1/O 2



Kortterminal IUN

Fastmonterad kioskterminal i tre delar, felanmäls med kiosknummer till Servicedesk som får kalla ut en tekniker. Kan inte installeras av restaurang. **Dessa kommer i två färger, svart och grå – vänligen meddela vilken färg ni har!**

