

Ошибки контроля веса

Касса самообслуживания оборудована весовой платформой, которая предназначена для предотвращения возможности мошенничества при совершении покупок. Контролируется общий вес на платформе и вес каждого добавленного в чек товара.

При добавлении или удалении товара с весовой платформы в тот момент, когда этого не должно происходить, либо при обнаружении любой другой ошибки веса кассовая программа будет сигнализировать об ошибке.



Если вес товара был изменен:

- *во время блокировки кассы*, то после разблокировки кассовая программа не сообщит об ошибке.
- *до блокировки кассы*, то после разблокировки кассовая программа повторно сообщит об ошибке, при этом изменение веса *во время блокировки* в данном случае тоже *будет* учитываться.

Ошибки контроля веса могут быть отложены на время:

- отображения ошибки оплаты для покупателя,
- добавления пакета после сканирования товара в приветствии при suggestAddBagAt = start,
- отображения диалогов добавления маркированных товаров в чек упаковкой.

Для помощи покупателю во время ошибки в кассовой программе имеется набор встроенных средств оповещения об ошибке, а также отображаются подсказки с информацией о том, какое из действий необходимо совершить для исправления проблемы.

Во всех случаях после исправления ошибки окно предупреждения закрывается автоматически.

Если покупатель самостоятельно не может исправить ошибку, то через некоторое время будет автоматически вызван консультант. После авторизации для консультанта отображается окно, в котором консультант может разрешить проблему. В этом окне отображается весь чек и предлагаются различные способы разрешения проблемы в соответствии с текущей ошибкой.

В кассе самообслуживания для многих товаров существует эталонный вес. Эталонный вес товара - вес, который будет сравниваться с весом добавляемого товара на платформу. При отличии веса на платформе от эталонного веса товара возникает ошибка.

Помимо сравнения веса, на кассе самообслуживания происходит постоянное обучение контрольных весов - с каждым взвешиванием увеличивается точность эталонного веса для того или иного товара. Если в справочниках нет эталонного веса, то при добавлении товара выполняется автоматическое обучение. Спустя определенное количество взвешиваний товара в базе данных задается эталонный вес для этого товара.

При совершении покупки возможно возникновение следующих ситуаций с ошибками веса:

- [Товар не отсканирован, но добавлен на весы](#)
- [Товар не добавлен на контрольные весы](#)
- [Товар убрали с контрольных весов](#)
- [У товара неверный вес](#)
- [Нестабильный вес](#)
- [Перевес](#)
- [Добавление товаров запрещено](#)
- [Не убирайте добавленные ранее товары](#)

Товар не отсканирован, но добавлен на весы

Ошибка может возникать во всех состояниях чека (кроме закрытого чека и взвешивания на контрольных весах) при добавлении товара в зону упаковки без сканирования.

- Вертикальный экран:

artix


29.03.2023 11:42 Касса №24

Помощь

Русский

Товар не отсканирован

Уберите товар из зоны упаковки

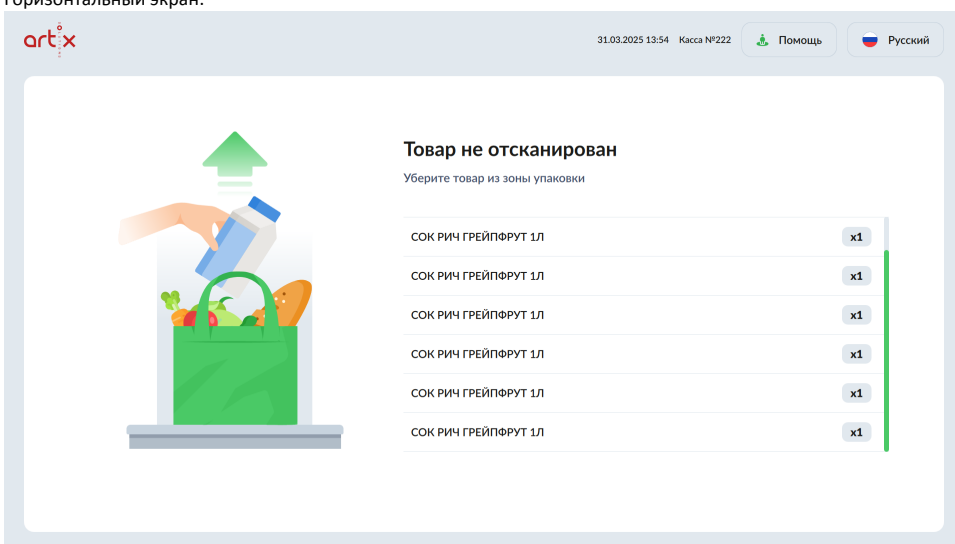


Сок рич грейпфрут 1л

x1

The image shows a vertical screen interface for a self-checkout system. At the top left is the 'artix' logo. To its right is the date and time '29.03.2023 11:42' and the receipt number 'Касса №24'. Further right are two buttons: 'Помощь' (Help) with a person icon and 'Русский' (Russian) with a Russian flag icon. The main area of the screen displays a large error message 'Товар не отсканирован' (Item not scanned) in bold black text, followed by the instruction 'Уберите товар из зоны упаковки' (Move the item out of the packaging zone) in a smaller font. Below the text is a colorful illustration of a hand holding a blue and white juice carton over a green shopping bag filled with various groceries, which is placed on a scale. At the bottom of the screen, a list of items is shown: 'Сок рич грейпфрут 1л' (1L Pomegranate and Grapefruit Juice) and a quantity of 'x1' in a green box.

- Горизонтальный экран:



Для исправления ошибки необходимо убрать добавленный товар с весов - экран вернется назад в режим покупки.

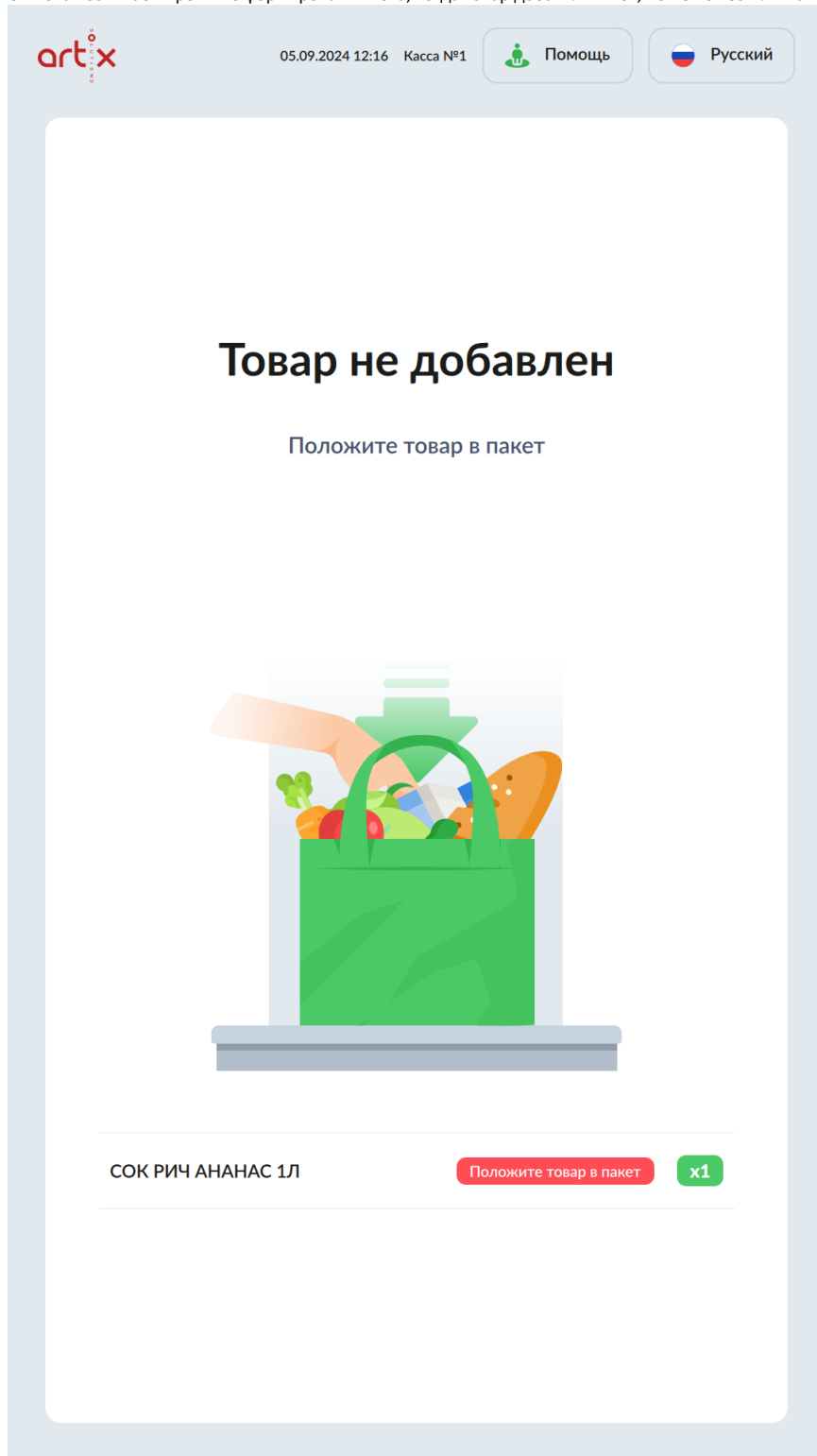
Либо, после входа в систему, консультант может подтвердить текущий вес, нажав кнопку "**Подтвердить**".

Ситуация возможна когда покупатель хочет использовать свою сумку вместо пакета, при этом не выбирая свой пакет к добавлению. Ошибка также случается, если консультант повесит пакеты на пакетницу в режиме покупателя.

После подтверждения текущего веса или исправления ошибки будет осуществлен возврат в режим покупки.

Товар не добавлен на контрольные весы

Ошибка возникает в режиме формирования чека, когда товар добавили в чек, но не поместили на весовую платформу.



Для исправления ошибки необходимо положить товар на весовую платформу. Если вес верный, экран перейдет в формирование чека, будет предложено сканировать следующий товар.


Либо, после входа в систему, консультант может:

- Сохранить в качестве эталона нулевой вес, нажав кнопку "**Запомнить нулевой вес**" (настройками программы кнопка может быть скрыта). Ситуация возможна, если товар слишком легкий. После нажатия на кнопку будет осуществлен возврат в режим покупки.

- Сторнировать товар из чека, нажав кнопку "Удалить" и согласившись с удалением. Ситуация возможна в случае отказа от покупки. Будет осуществлен возврат в режим покупки, товар будет удален из чека.
- Подтвердить текущий вес, нажав кнопку "Подтвердить". В этом случае устраняется только ошибка веса, сохранение веса товара не выполняется. После нажатия на кнопку будет осуществлен возврат в режим покупки.


Товар убрали с контрольных весов

Ошибка может возникнуть во всех состояниях чека (кроме закрытого чека и взвешивания на контрольных весах), когда вес на весовой платформе уменьшился, например убрали добавленный товар. Во время оплаты можно забрать покупки – ошибка будет скрыта после успешной оплаты и отсутствии других ошибок.

05.09.2024 12:28 Касса №1ПомощьРусский

Товар убрали из зоны упаковки

Верните товар



СОК РИЧ АНАНАС 1Л

x1



Для исправления ошибки необходимо вернуть товар на весовую платформу. Если вес верный, ошибка будет исправлена.

Либо, после входа в систему, консультант может:

- Сторнировать товар из чека, нажав кнопку "**Удалить**", согласиться с удалением, после чего нажать кнопку "**Подтвердить**". Ситуация возможна в случае отказа от покупки.
Будет осуществлен возврат в режим покупки, товар будет удален из чека.
- Подтвердить текущий вес, нажав кнопку "**Подтвердить**". В этом случае только устраняется ошибка веса. Будет осуществлен возврат в режим покупки, товар останется в чеке.


У товара неверный вес

Ошибка может возникать в режиме формирования чека, если вес товара на контрольных весах не соответствует эталонному весу.

artix 31.03.2025 18:04 Касса №224  Помощь  Русский

Неверный вес товара

Убедитесь, что в зоне упаковки отсканированный товар



МОЛОЧНЫЙ ДЕСЕРТ ДАНОН ДАНИССИМО С ТВОРОЖН...	x1
ЛЕГКИЙ ТОВАР	Неверный вес товара x1

Для исправления ошибки необходимо положить на веса товар, который был отсканирован. Если вес верный, покупка продолжится без ошибок.

Либо, после входа в систему, консультант может:

- Сохранить текущий вес товара в качестве эталонного, нажав кнопку "**Запомнить вес товара**" (настройками программы кнопка может быть скрыта). Ситуация возможна, если у товара появился новый вес (например, новая партия товара). После нажатия на кнопку будет осуществлен возврат в режим покупки.
- Сторнировать товар из чека, нажав кнопку "**Удалить**" и согласившись с удалением. Ситуация возможна в случае отказа от покупки. При изъятии сторнированного товара с весовой платформы будет осуществлен возврат в режим покупки, товар будет удален из чека.

- Подтвердить текущий вес, нажав кнопку "**Подтвердить**". В этом случае устраняется только ошибка веса, сохранение веса товара не выполняется. Будет осуществлен возврат в режим покупки, товар останется в чеке.

Нестабильный вес

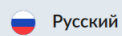
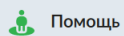


Ошибка не отображается в режиме закрытого чека.

Ошибка может возникнуть в том случае, если товар лежит на краю весов, либо что-то воздействует на платформу таким образом, что ее поверхность не находится в покое. Ошибка устраняется правильным размещением товара или устранением иных помех.



05.09.2024 14:49 Касса №1



Вес нестабилен

В зоне упаковки нестабильный вес

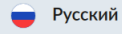
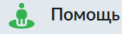


Перевес

Ошибка может возникнуть, если вес товара на платформе слишком большой для взвешивания. В этом случае необходимо устранить причину перевеса.



05.09.2024 14:51 Касса №1



Перевес

Перевес в зоне упаковки



Добавление товаров запрещено

Ошибка появляется при добавлении товара в зону упаковки после оплаты покупок. Для исправления ошибки необходимо убрать добавленный товар с весов – на кассе продолжат отображаться подсказки закрытого чека, либо забрать все товары – касса перейдет в режим приветствия. Либо, после входа в систему, консультант может подтвердить текущий вес, нажав кнопку "Подтвердить".

artx


05.09.2024 15:19 Касса №1

Помощь

Русский

Добавление товаров запрещено

Сейчас нельзя добавлять товары



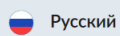
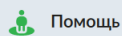
СОК РИЧ АНАНАС 1Л	x1
-------------------	----

Не убирайте добавленные ранее товары

Ошибка появляется во время взвешивания товара на контрольных весах, когда вес на платформе уменьшился. Для исправления ошибки необходимо вернуть на платформу все товары, которые были убраны. Только после этого разрешается продолжить взвешивание товара. Авторизоваться по логотипу в ошибке нельзя.



05.09.2024 16:13 Касса №1



Не убирайте добавленные ранее товары

На платформе должны быть только отсканированные товары




Пакет

x1

ЙОГУРТНЫЙ ПРОДУКТ КАМПИНА НЕЖНЫЙ АНАНАС 1....

x1

 Отмена