

Troubleshooting & Support

- [App-Verbindungsprobleme](#)
- [Drucker-Probleme](#)
- [WLAN-Verbindungsprobleme](#)
- [Bestellungsprobleme](#)
- [Support-Kontakt](#)
- [Remote-Zugriff und Problemlösung](#)

App-Verbindungsprobleme

App-Verbindungsprobleme

Problem: App kann sich nicht mit dem System verbinden

Mögliche Ursachen und Lösungen:

1. **WLAN-Verbindung prüfen**

- Stellen Sie sicher, dass das Smartphone/Tablet mit dem Gastronom WLAN verbunden ist
- Prüfen Sie die WLAN-Einstellungen im Smartphone
- Versuchen Sie, die WLAN-Verbindung zu trennen und erneut zu verbinden

2. **QR-Code erneut scannen**

- Öffnen Sie die App-Einstellungen (Schraubenschlüssel-Symbol)
- Wählen Sie "QR-Code scannen"
- Scannen Sie den QR-Code erneut aus dem Portal
- Speichern Sie die Einstellungen

3. **App neu starten**

- Schließen Sie die App vollständig
- Starten Sie die App erneut

4. **Gerät neu starten**

- Falls die oben genannten Schritte nicht helfen, starten Sie das Smartphone/Tablet neu

Problem: QR-Code kann nicht gescannt werden

- Stellen Sie sicher, dass die Kamera-Berechtigung für die App erteilt wurde
- Prüfen Sie, ob der QR-Code gut beleuchtet und nicht beschädigt ist
- Halten Sie das Smartphone ruhig und in angemessenem Abstand zum QR-Code
- Versuchen Sie, den QR-Code aus dem Portal neu zu generieren

Problem: "Verbindung zum Server fehlgeschlagen"

- Prüfen Sie die Internetverbindung des LTE-Routers
- Stellen Sie sicher, dass alle Geräte im gleichen WLAN-Netzwerk sind
- Kontaktieren Sie den Support, wenn das Problem weiterhin besteht

Drucker-Probleme

Drucker-Probleme

Problem: Bondrucker verbindet sich nicht mit dem Smartphone

Schritt-für-Schritt Lösung:

1. **Drucker prüfen**

- Stellen Sie sicher, dass der Drucker eingeschaltet ist
- Prüfen Sie die Batterieanzeige des Druckers
- Laden Sie den Drucker bei Bedarf auf

2. **Bluetooth aktivieren**

- Öffnen Sie die Bluetooth-Einstellungen des Smartphones
- Stellen Sie sicher, dass Bluetooth aktiviert ist

3. **QR-Code erneut scannen**

- Öffnen Sie die App-Einstellungen
- Wählen Sie "QR-Code scannen"
- Scannen Sie den QR-Code des Druckers erneut
- Warten Sie auf die Bestätigungsmeldung "Verbindung mit Bluetooth Drucker hergestellt"

4. **Drucker zurücksetzen**

- Schalten Sie den Drucker aus und wieder ein
- Versuchen Sie die Verbindung erneut

Problem: Drucker druckt nicht

- **Papier prüfen:** Stellen Sie sicher, dass Papier im Drucker vorhanden ist
- **Papierstau:** Prüfen Sie, ob ein Papierstau vorliegt und entfernen Sie diesen vorsichtig
- **Verbindung prüfen:** Stellen Sie sicher, dass die Bluetooth-Verbindung noch aktiv ist
- **Drucker neu verbinden:** Trennen und verbinden Sie den Drucker erneut

Problem: Drucker druckt unvollständig oder verschwommen

- Prüfen Sie die Druckqualität - möglicherweise ist die Batterie schwach
- Laden Sie den Drucker auf
- Reinigen Sie den Druckkopf falls möglich
- Prüfen Sie, ob das Papier korrekt eingelegt ist

Problem: Stationen (Küche/Schank) drucken nicht

- Prüfen Sie, ob die Druckstationen eingeschaltet sind
- Stellen Sie sicher, dass die Druckstationen mit dem WLAN verbunden sind
- Prüfen Sie im Portal, ob die Druckstationen korrekt konfiguriert sind
- Kontaktieren Sie den Support für eine Remote-Diagnose

WLAN-Verbindungsprobleme

WLAN-Verbindungsprobleme

Problem: Geräte können sich nicht mit dem WLAN verbinden

Prüfliste:

1. Access Points prüfen

- Stellen Sie sicher, dass alle Access Points eingeschaltet sind
- Prüfen Sie die Status-LEDs der Access Points
- Stellen Sie sicher, dass die Access Points mit Strom versorgt sind

2. WLAN-Name und Passwort prüfen

- Verwenden Sie den korrekten WLAN-Namen (SSID)
- Geben Sie das WLAN-Passwort korrekt ein (Groß-/Kleinschreibung beachten)

3. Reichweite prüfen

- Bewegen Sie sich näher zu einem Access Point
- Bei großen Veranstaltungsflächen: Prüfen Sie, ob ausreichend Access Points vorhanden sind

4. Gerät neu verbinden

- Löschen Sie die WLAN-Verbindung im Gerät
- Verbinden Sie sich erneut mit dem WLAN

Problem: Langsame oder instabile WLAN-Verbindung

- Prüfen Sie die Anzahl der verbundenen Geräte - möglicherweise ist die Kapazität erreicht
- Bewegen Sie sich näher zu einem Access Point
- Vermeiden Sie Störquellen (Mikrowellen, andere WLAN-Netzwerke)
- Prüfen Sie, ob alle Access Points korrekt konfiguriert sind

Problem: LTE-Router hat keine Internetverbindung

- Prüfen Sie die SIM-Karte im LTE-Router
- Stellen Sie sicher, dass die SIM-Karte aktiviert ist und Guthaben vorhanden ist
- Prüfen Sie die Signalstärke des Mobilfunknetzes
- Positionieren Sie den LTE-Router an einem Ort mit besserem Empfang
- Kontaktieren Sie den Support, wenn das Problem weiterhin besteht

Wichtiger Hinweis

Falls WLAN-Probleme während einer Veranstaltung auftreten, kann dies die Funktionalität des gesamten Systems beeinträchtigen. Kontaktieren Sie in solchen Fällen umgehend den Support für eine schnelle Remote-Lösung.

Bestellungsprobleme

Bestellungsprobleme

Problem: Bestellung wird nicht an die Stationen gesendet

Prüfliste:

1. **WLAN-Verbindung prüfen**

- Stellen Sie sicher, dass das Smartphone mit dem WLAN verbunden ist
- Prüfen Sie die Internetverbindung

2. **Bestellung erneut absenden**

- Gehen Sie zu "BESTELLUNGEN ANZEIGEN" → "BESTELLVERLAUF"
- Prüfen Sie, ob die Bestellung im System angekommen ist

3. **Druckstationen prüfen**

- Stellen Sie sicher, dass die Druckstationen eingeschaltet und mit dem WLAN verbunden sind
- Prüfen Sie im Portal die Konfiguration der Druckstationen

4. **App neu starten**

- Schließen Sie die App vollständig
- Starten Sie die App erneut
- Versuchen Sie eine Testbestellung

Problem: Falsche Artikel in der Bestellung

- **Artikel korrigieren:** Gehen Sie zum Warenkorb und entfernen Sie falsche Artikel mit dem roten X
- **Mengen ändern:** Im Warenkorb können Sie Mengen direkt anpassen
- **Bestellung stornieren:** Falls die Bestellung bereits abgeschickt wurde, kontaktieren Sie die jeweilige Station (Küche/Schank) direkt

Problem: Bestellung wurde doppelt abgeschickt

- Kontaktieren Sie die jeweilige Station (Küche/Schank) umgehend
- Erklären Sie die Situation
- Eine der Bestellungen kann storniert werden

Problem: Tisch wurde falsch ausgewählt

- Verwenden Sie die QR-Codes für Tische, um Fehleingaben zu vermeiden
- QR-Codes können im Portal erzeugt werden
- Falls bereits abgeschickt: Informieren Sie die Stationen über die Korrektur

Problem: Kassiertvorgang kann nicht abgeschlossen werden

- **Offene Artikel prüfen:** Stellen Sie sicher, dass alle Artikel kassiert wurden
- **Warnmeldung beachten:** Wenn eine Warnmeldung erscheint, wählen Sie die passende Option:
 - "BLEIBEN" → Korrekt abschließen
 - "STORNO" → Alle offenen Artikel stornieren
 - "SPÄTER ZAHLEN" → Offene Artikel später kassieren
- **App neu starten:** Falls das Problem weiterhin besteht, starten Sie die App neu

Support-Kontakt

Support-Kontakt

Remote-Support

Dank der Internetverbindung können wir jederzeit auf die bei Ihnen installierte Hardware zugreifen. Dies ermöglicht uns eine äußerst schnelle Reaktion auf Probleme, da eine notwendige Anreise entfällt. **Wir lösen Probleme innerhalb von Minuten!**

Kontaktmöglichkeiten

Während der Veranstaltung

- **Telefonischer Support:** [Telefonnummer einfügen]
- **E-Mail Support:** [E-Mail-Adresse einfügen]
- **Remote-Zugriff:** Bei Bedarf kann unser Support-Team remote auf das System zugreifen

Vor der Veranstaltung

- **Portal:** <https://portal.gastronaut.events>
- **Website:** <https://www.gastronaut.events>

Was Sie bei einem Support-Anruf bereithalten sollten

- Beschreibung des Problems
- Betroffene Geräte (Smartphone, Drucker, Stationen)
- Fehlermeldungen (falls vorhanden)
- Zeitpunkt des Auftretens
- Bereits durchgeführte Lösungsversuche

Wichtige Informationen

Bitte haben Sie Verständnis, dass während einer laufenden Veranstaltung der Support-Priorität hat. Für allgemeine Fragen und Anliegen außerhalb von Veranstaltungen nutzen Sie bitte die E-Mail oder das Portal.

Remote-Zugriff und Problemlösung

Remote-Zugriff und Problemlösung

Wie funktioniert der Remote-Zugriff?

Das Gastronom System benötigt eine Internetverbindung über den mitgelieferten LTE-Router. Diese Verbindung ermöglicht es uns, jederzeit auf die installierte Hardware zuzugreifen und Probleme schnell zu diagnostizieren und zu beheben.

Vorteile des Remote-Supports

- **Schnelle Reaktionszeit:** Probleme können innerhalb von Minuten gelöst werden
- **Keine Anreise nötig:** Zeit- und kostensparend
- **Proaktive Überwachung:** Wir können das System überwachen und Probleme frühzeitig erkennen
- **Konfigurationsänderungen:** Einstellungen können schnell angepasst werden

Was wird beim Remote-Zugriff gemacht?

- Diagnose von Verbindungsproblemen
- Überprüfung der Systemkonfiguration
- Anpassung von Einstellungen
- Überwachung der Systemleistung
- Behebung von Software-Problemen

Datenschutz und Sicherheit

Der Remote-Zugriff erfolgt über eine verschlüsselte Verbindung. Wir greifen ausschließlich auf die Systemkonfiguration und technische Daten zu. Bestelldaten und personenbezogene Informationen werden nicht eingesehen.

Wann wird der Remote-Zugriff verwendet?

- Bei technischen Problemen während der Veranstaltung
- Zur proaktiven Systemüberwachung
- Bei Konfigurationsänderungen auf Anfrage
- Zur Fehlerdiagnose

Hinweis

Falls Sie Bedenken bezüglich des Remote-Zugriffs haben, können Sie uns jederzeit kontaktieren. Wir erklären Ihnen gerne die genauen Abläufe und Sicherheitsmaßnahmen.