



Pogosta vprašanja

Na tej strani boste našli najpogostejša vprašanja, ki nam jih zastavljate iz področja mobilne blagajne.

Splošno

- [Kako preverimo verzijo aplikacije](#)
- [Kako posodobim aplikacijo?](#)
- [Kako preklopim blagajno v slovenski jezik - zdaj je v angleščini \(s kakšno besedo v hrvaščini\)](#)
- [Ob registraciji mi zahteva šifro naprave](#)
- [Kako prenesem licenco na drugo napravo](#)
- [Naprava se mi je pokvarila, kaj sedaj? \(aplikacija se je izbrisala\)](#)
- [Kako se prijavim z drugim uporabnikom \(in z njim izdam račun\)?](#)
- [Na napravi se mi prikazujejo oglasi](#)
- [Javlja mi sporočilo: program se je ustavil](#)
- [Na začetnem zaslonu mi javi sporočilo "nepravilna pot"](#)
- [Preko mobilnih podatkov mi ne potrjuje. Preko WI-FI brez problema.](#)
- [Ene izmed blagajn ne želimo uporabljati več. Kaj nam je storiti?](#)

Blagajna

- [Ob izdaji računa mi napiše: težava s fiskalizacijo. Sporočilo ni v skladu s shemo JSON.](#)
- [Kako potrdim račun iz Vezane knjige računov \(VKR\)](#)

1. Splošno

1.1. Kako preverimo verzijo aplikacije?

Na osnovnem pogledu kliknite na oranžno zobato kolo v zgornjem desnem kotu in izberite pozicijo "O PROGRAMU" Izpisalo se vam bo, katero verzijo uporabljate

1.2. Kako posodobim aplikacijo?

preko trgovine Play. Na svoji napravi med nameščenimi aplikacijami poiščite trgovino play. V iskalnik vpišite "A1 Blagajna", izberite prvi zadetek in kliknite gumb "POSODOBI". Če imate samo gumba "ODPRI" in "ODSTRANI" potem posodobitve ni na voljo.

1.3. Kako preklopim blagajno v slovenski jezik - zdaj je v angleščini

V meniju *nastavitve* v zavihku *blagajna* izberite ustrezen jezik.

1.4. Ob registraciji mi zahteva šifro naprave

Vsaka naprave ima svojo šifro naprave. Potrebno jo je vpisati, da "poveste" katero zaporedno napravo registrirate. Šifre naprave ni potrebno vnesti pri registraciji prve naprave. Če vam zahteva šifro naprave pri aktivaciji prve naprave, naprava ni bila ustrezno deaktivirana. Več o deaktivaciji

naprav, prenosu licen iz ene na drugo napravo in ponovni registraciji na isti napravi, si preberite na tej povezavi.

1.5. Kako prenesem licenco na drugo napravo

Licence A1 Blagajna so prenosljive med napravami. To pomeni, da lahko prenesemo veljavno licenco iz ene naprave na drugo in jo čez določen čas ponovno vrnemo nazaj na prvotno, napravo.

Za pravilno izvedbo prenosa in kasnejše pravino delovanje, previdno in natančno sledite spodnjim navodilom, V primeru nejasnosti se obrnite na podporo.

Eno licenco lahko uporabljamo samo na eni napravi istočasno! (glej korak 5: deaktivacija naprave in izbris)

V primeru, da sledenje korakom ni mogoče (naprava, kjer je bila blagajna, ne deluje več; sinhronizacija ni uspela), za nadalje korake glejte pogosta vprašanja oz. opombe pod vsakim korakom.

Pred prenosom licence na drugo napravo zaključite blagajno!

Koraki si sledijo v tem zaporedju:


1. zaključimo blagajno
2. sinhroniziramo podatke
3. preverimo račune v zaledni pisarni
4. preverimo obstoj namenskega digitalnega potrdila v zaledni pisarni
5. deaktivacija naprave in izbris aplikacije
6. registracija licence na drugi napravi
7. preverjanje podatkov na novi napravi

1. Korak: zaključimo blagajno

Pred prenosom licence iz ene naprave na drugo zaključite blagajno (procesi- zaključek blagajne), v kolikor je ta odprta.

2. Korak: Sinhroniziramo podatke

Sinhronizacija bi se sicer morala izvesti že ob zaključku blagajne, vseeno ne škodi, če podatke večkrat sinhroniziramo z oblakom. Na napravi v aplikaciji mobilne blagajne pritisnemo na

Zadnja sinhronizacija: 14.06.2016 08:26:41 

Zadnja sinhronizacija:

Po pošiljanju paketa za sinhronizacijo in prenosu se izpiše sporočilo, da so bili podatki uspešno sinhronizirani:

Podatki so uspešno sinhronizirani!

Če se pojavi sporočilo: "sinhronizacija ni uspela" --->v tem primeru se obrnite na podporo

3. Korak: Preverimo račune v zaledni pisarni

Številka zadnjega računa na blagajni se mora ujemati z številko zadnjega računa na zaledni pisarni.

V kolikor se številka računa ne ujema, poskusite s ponovno sinhronizacijo in se obrnite na podporo.

Za prijavo na zaledno pisarno upoštevajte navodila za prijavo na zaledno pisarno.

Kaj je zaledna pisarna? Na kratko: to je portal, kjer lahko odkoderkoli pregledujete podatke shranjene v oblaku

4. korak: preverimo digitalno potrdilo v zaledni pisarni

Ob registraciji licence na drugi napravi, se namensko digitalno potrdilo prenese iz zaledne pisarne na napravo. V zaledni pisarni pod Nastavitve / digitalno potrdilo preverimo, če je to nameščeno.

Digitalno potrdilo ni nameščeno- namestite ga v zaledno pisarno po navodilih za namestitev digitalnega potrdila v zaledno pisarno.

Ker smo ravno v zaledni pisarni, priporočamo, da si na tem mestu shranite še podatke o licenci. Te bomo potrebovali ob registraciji na drugi napravi.

Podatki se nahajajo na Nastavitve: Podatki o podjetju

5. korak: deaktivacija naprave in izbris

5.1 Zakaj je potrebna deaktivacija?

Z registracijo licence na določeni napravi smo to licenco "zaklenili". To pomeni, da te iste licence (npr. za napravo 2) ne moremo registrirati na drugi napravi oz. ponovno registrirati na isti napravi, v kolikor tega varnostnega mehanizma ne sprostimo s postopkom opisanim v tem koraku. Varnostni mehanizem je bil dodan, da ne bi "po nesreči" uporabljali iste licence na več napravah (eden izmed razlogov).

5.2 Deaktivacijo lahko izvedemo na dva načina:

Še enkrat opozarjamo: izvedba koraka deaktivacije naprave je sila preprosta, vendar ima lahko nepravilna uporaba funkcije hude posledice (nepravilno številčenje računov, visoka kazen iz strani davčnega inšpektorja). Deaktivacijo lahko izvedemo neposredno iz aplikacije ali iz zaledne pisarne.. Priporočamo izvedbo preko aplikacije, saj se istočasno zgodi tudi "čiščenje podatkov" Funkcija deaktivacije preko zaledne pisarne je bila dodana, ker so mobilne naprave izpostavljene visokemu tveganju za poškodbe in s tem nenadnemu prenehanju delovanja. V teh primerih izvedba deaktivacije preko mobilne naprave ni mogoča.

5.2.1 Deaktivacija na napravi:

Deaktivacijo naprave izvedemo na napravi s pritiskom na gumb »Deaktiviraj« v meniju Nastavitve, zavihku Licence. V kolikor imate več naprav, si za licenco, ki jo želite namestiti na drugo napravo, zapišite šifro naprave.

5.2.3 Deaktivacija v zaledni pisarni

Kako deaktiviramo licenco/ napravo v zaledni pisarni?

Alternativno deaktivacijo izvedemo preko zaledne pisarne. Po deaktivaciji aplikacije, ali še bolje pred njo, na tej napravi aplikacijo pobrišemo (priporočeno)- **Obvezno prej preveriti račune v zaledni pisarni!! (korak sinhronizacije podatkov v zaledno pisarno in preverjanje številke računa)**

Če je le mogoče, opravite deaktivacijo na napravi znotraj aplikacije.

V zaledni pisarni na Nastavitve odprite zavihek Naprave. Prikazal se bo seznam naprav, ki jih uporabljate. Kliknite željeno napravo.

Na desni strani so podatki o deaktivaciji naprave:

Kliknemo na gumb deaktiviraj

Prikaže se nam opozorilo, ki ga potrdimo.

Status naprave se iz "aktiven" spremeni v "neaktiven".

6. Korak: registracija licence

Po uspešni deaktivaciji licence, lahko ponovimo aktivacijski postopek licenc in jo aktiviramo na drugi napravi. Prva naprava je vedno administratorska naprava.

Licenco aktiviramo na enak način, kot ste to storili prvič. Podatke za registracijo ste dobili po pošti / e-mailu. Nahajajo se tudi na **zaledni pisarni pod Administratorska konzola: podatki o podjetju**.

V kolikor imate več licen in aktivirate drugo (tretjo etc) napravo, bo aplikacija zahtevala šifro naprave. Kako do nje, najdete spodaj. oz v poglavju o namestitvi licence.

V kolikor vas ob namestitvi iz Trgovine Play ni vprašalo za dovoljenja, jih nastavite ročno v Nastavitve / aplikacije /A1 Blagajna/ dovoljenja.

POZOR: Preden izdajate račune, obvezno preverite števec računov (pod nastavitve: računi). Preverite tudi pod Procesi/ računi, da so sinhronizirani. Če niso, se vrnite na korak "Nastavitve Računi" in kliknite gumb osveži. Proces bo trajal nekaj časa. (7. korak)

Šifra naprave

Po uspešni aktivaciji licence, bo program zahteval vnos šifre naprave. Šifro naprave lahko najdemo v glavni napravi A1 Blagajne (običajno naprava 1) v meniju »Nastavitve – Licence«. Ob pritisku na določeno licenco se prikaže davčna številka in šifra naprave (slika levo).

Podatki o registraciji so vidni samo na glavni napravi

V primeru, da se ne nahajamo na administratorski napravi se nam bo ob pritisku na željeno licenco pojavilo opozorilo, da so podatki o registraciji vidni samo v glavni napravi.

Alternativno se podatki o napravah nahajajo tudi na zaledni pisarni.

7. Korak: preverjanje podatkov na novi napravi

V nastavitve "računi" preverimo, če je števec računov pravilno zabeležen (št zadnjega računa se mora ujemati z računom sinhroniziranim na zaledno pisarno).

1.6. Naprava se mi je pokvarila. Kaj sedaj? (aplikacija se je izbrisala)

Ker vemo, da so naprave izjemno občutljive in izguba podatkov predstavlja nepredstavljivo škodo, skrbimo, da bi bili vaši podatki čim hitreje na varnem v oblaku. Zato ob izgubi prenehanju delovanja najprej v zaledni pisarni preverite, če so vsi podatki uspešno sinhronizirani v oblak.

Smiselno sledite navodilom za prenos licence iz ene naprave na drugo. Točk 1 in 2 ne moremo izvesti, zato začnemo s korakom 3: preverjanje podatkov v zaledni pisarni.

1.7. Kako se prijavim v blagajno z drugim uporabnikom (in z njim izdam račun)

Na osnovnem ekranu v zgornjem desnem kotu kliknite na oranžno zobato kolo in izberite "odjava". Vpišite uporabniško ime in geslo uporabnika s katerim se želite prijaviti.

1.8. Na napravi se mi prikazujejo oglasi

Za prikazovanje oglasov na blagajni ni kriv program A1 Blagajna, temveč malware. Kako ste ga dobili, kljub temu, da napravo uporabljate samo za blagajno lahko raziskujete sami. Običajno je krivec bloatware ali pa neodgovorno brskanje in nameščanje aplikacij. Do okužbe lahko pride že s samo povezavo na internet.

Uporabljajte antivirusno zaščito. Z uporabo antivirusnega programa boste morda že odstranili malware ali vsaj v prihodnosti preprečili njegovo namestitev.

Za odstranitev prikazovanja oglasov pogledjte, katero aplikacijo posnema malware: Ko se prikaže oglas (mogoče že ko oglas ni prikazan), kliknite tipko, ki vam pokaže vse odprte aplikacije (običajno pravokotnik ali pravokotnika v kaskadi).

Odstranite te aplikacije iz naprave in preprečite njihovo ponovno namestitev. Oglasi se vam ne bodo več prikazovali. Če želite pomoč podpornega centra, nam pišite.

1.9. Javlja mi sporočilo: program se je ustavil

Preverite za kateri program gre. Morebiti se je ustavil program, ki se izvaja v ozadju. Če se je ustavil A1, se bo v oblak poslalo poročilo o sesutju.

1.10. Na začetnem zaslonu mi javi sporočilo "nepravilna pot"

Pomeni, da pot, ki je določena za kreiranje kopije računov na napravi, ne obstaja.

1) Preverite dovoljenja aplikaciji

2) Preverite pot v Nastavitve/ tiskalnik in izberite obstoječo mapo. Predlagamo, da najprej uporabite prvi korak. Aplikacija namreč samodejno v pomnilniku naprave nastavi in ustvari mapo Print, v kolikor ima ustrezna sistemska dovoljenja.

1.11. Preko mobilnih podatkov mi ne potrjuje. Preko WI-FI brez problema

Situacija je sledeča: Ko ste na terenu vam računov ne potrjuje. Na internet (pošta, spletne strani) pridete brez problema. Ko se po napornem dnevu vrnete v pisarno ali domov, vam naprava oz. aplikacija javi, da so računi potrjeni.

V tem primeru preverite nastavitve APN. Uporabljajte operacijski sistem, ki uradno ni več podprt s strani FURSa, vendar lahko začasno, dokler ne posodobite operacijskega sistema ali prenesete blagajne na napravo z novejšim operacijski sistemom, nastavite ustrezen APN

Kako do nastavitvev APN?

Kje se ta nastavitve nahaja je zelo odvisno od naprave- katero različico operacijskega sistema ima. Običajno so islemljive po naslednjih navodilih:

Do nastavitve APN dostopate tako, da odprete sistemske nastavitve (med programi) poiščete ikono nastavitve... Tu poiščete "mobilna omrežja" . Običajno se nahajajo pod kategorijo "brežično in omrežja" in je treba pritisniti še "več".

Ko odprete "mobilna omrežja" izberite "imena dostopni točk" se vam odprejo APN-ji.. Pritisnite plus v desnem zgornjem kotu in vnesite ustrezen APN. Ustrezen APN je tisti, ki je od ponudnika SIM kartice in ne od gostitelja omrežja .

1.12. Ene izmed blagajn ne želimo uporabljati več. Kaj nam je storiti?

Po pogodbi morate podati pisno odpoved, Lahko se zglasite v xxxxxx in odpoved uredite tam. V primeru, da uporabljate več blagajn (imate več licenc) in boste ostale uporabljali še naprej, pred podano odpovedjo, preko android aplikacije (ali zaledne pisarne, v kolikor to ni mogoče), deaktivirajte napravo (nastavitve: licence, deaktiviraj). Tako bo sistem vedel, katero licenco prekinjate.

V primeru, da tega ne storite, bo sistem po odpovedi (in odklopu) zaznal napako in blokiral uporabo vseh blagajn (preseženo je število licenc). In potrebovali boste pomoč Podpore na xxxxxx.

Naredite si tudi kopijo xml računov, lokalno shranjenih na napravi v mapi "Print" oz če ste nastavili katero drugo pot za shranjevanje kopij računov.

Če odpovedujete vse (edino) blagajno, ki jo imate preko xxxxxxxx,

Priporočamo, da si shranite kopije računov, lokalno shranjenih na napravi v mapi "Print" oz če ste nastavili katero drugo pot za shranjevanje kopij računov.

2. Blagajna

2.1. Ob izdaji računa mi napiše: težava s fiskalizacijo. Sporočilo ni v skladu s shemo JSON.

Do te napake pride v več primerih:

a) Na blagajni, kjer izbirate načine plačila, preverite dodatne podatke. V zgornjem delu ekrana se



nahaja gumb . Pod polja Datum računa VKR, številka računa VKR in št seta VKR morate imeti prazno, razen če potrjujete račun iz Vezane Knjige Računov (krajše VKR)- glej vprašanje o potrjevanju računa iz VKR.

b) Preverite pravilno namestitev digitalnega potrdila. V nastavitve, zavihek potrjevanje, preverite povezavo. V primeru, da ne izpiše "Povezava je ok. Geslo je pravilno." je treba najprej odpraviti težavo na strani namenskega digitalnega potrdila.

c) Preverite Davčne številke uporabnikov. V polje za davčno številko mora biti vpisana samo davčna številka.

2.2. Kako potrdim račun iz Vezane knjige računov (VKR)

Potrjevanje računov iz VKR izvedemo preko menija blagajna.

Predhodno moramo imeti vklopljeno funkcijo potrjevanja preko Vezane knjige privzeto je vklopljena)

Vklop/ izklop funkcije "potrjevanje preko VKR

Na začetnem zaslonu izbeite veliko ikono {NASTAVITVE} in na zavihku [blagajna] preklopnik »davčno potrjevanje VKR« potisnete na aktivno.

DAVČNO POTRJEVANJE VKR



Omogočite davčno potrjevanje VKR za davčno potrjevanje računov VKR

2.3. Postopek potrjevanja preko VKR

Na blagajni izberite artikle, ki ste jih izdali preko VKR. Identično izberite zneske, količine, popuste. Ko so artikli enako kot na vezani knjigi, kliknite "zaključni plačilo". Na enkranu, kjer izberete način plačila se v zgornjem delu ekrana nahaja gumb za dodatne možnosti.



Ko ga kliknete, se prikažejo možnosti za vnos podatkov o vezani knjigi računov. Vnesite datum računa, št računa, št seta in serijsko številko. Vse to prepisemo iz računa izdanega preko Vezane knjige računa. S pomočjo aktovke izberite še partnerja (v kolikor je bil račun izdan na partnerja), izberite način plačila. Potem pritisnite plačaj. Izdal se bo potrjen račun vezan na knjigo računa. Izpisek si shranite zraven original izdanega računa iz VKR. Vse skupaj pa v arhiv, saj morate račune hraniti 10 let.