



Slurp!®

SLURP RETAIL TECH SDN. BHD.

SLURP! MERCHANT MANUAL TROUBLESHOOTING

Version 1.0.

2026

DEFINITIONS, CONVENTIONS, ACRONYMS AND ABBREVIATIONS

Terms	Descriptions
MS	Merchant Success
MS PIC	Merchant Success Person Incharge
POS	Point Of Sales
LAN	Local Area Network
WAN	Wide Area Network
URL	Uniform Resource Locator
iOS	iPhone Apple Operating System
KDS	Kitchen Display System
CDS	Customer Display System
WA	WhatsApp
App	Application
FID	Franchise Identification
ISP	Internet Service Provider
QR	Quick Response
TnG	Touch N Go
LED	Light Emitting Diode
SST	Sales & Service Tax
IP	Internet Protocol Address
APK	Android Package File (To install android App)
HUB	Networking and computing terms, and how it connects multiple devices or computers
DNS	Domain Name System
MB	Mega Byte

TABLE OF CONTENT

1. Printer	5
1.1. Printer Disconnected	5
1.1.1. Langkah 1: Sambungan pada Printer	5
1.1.2. Langkah 2: Periksa Status Printer	5
1.1.3. Langkah 3: Periksa Network Connection	5
1.1.4. Langkah 4: Periksa Latency & IP Address	5
1.1.5. Langkah 5: Matikan dan Hidupkan Semula Printer	5
1.1.6. Langkah 6: Pemeriksaan Perkakasan Tambahan	5
1.1.7. Langkah 7: Tindakan Seterusnya	5
1.2. Test Print	6
1.2.1. Langkah 1: Sambungan pada Printer	6
1.2.2. Langkah 2: Persediaan Printer	6
1.2.3. Langkah 3: Lakukan Test Print	6
1.2.4. Langkah 4: Periksa IP Address	6
1.2.5. Langkah 5: Periksa Sambungan WiFi	6
1.3. Buang dan tambah printer (Remove and Add Printer)	6
1.3.1. Langkah 1: Sambungan pada Printer	6
1.3.2. Langkah 2: Periksa Network Connection	6
1.3.3. Langkah 3: Periksa Status Printer	6
1.3.4. Langkah 4: Buang Printer	6
1.3.5. Langkah 5: Tambah Printer	7
1.3.6. Langkah 6: Pengesahan	7
1.4. Hidupkan Semula Printer (Restart Printer)	7
1.4.1. Langkah 1: Sambungan pada Printer	7
1.4.2. Langkah 2: Periksa Network Connection	7
1.4.3. Langkah 3: Matikan dan Hidupkan Semula Printer	7
1.5. Tambah 'tagging' pada 'itemize printing'	7
1.5.1. Langkah 1: Periksa di Settings Central	7
1.5.2. Langkah 2: Semakan di Cloud	8
1.6. Routine Maintenance Cleaning	8
1.6.1. Langkah 1: OFF Printer dan Putuskan Plug	8
1.6.2. Langkah 2: Bersihkan Debu	8
1.6.3. Langkah 3: Bersihkan Head & Roller	8
1.6.4. Langkah 4: Elak Bahan Kimia Kuat	8
1.7. Printer Mencetak Dengan Tidak Jelas / Kabur / Blur / Kosong	8
1.7.1. Langkah 1: Restart Printer	8
1.7.2. Langkah 2: Lakukan Test Print	8
1.7.3. Langkah 3: Langkah Lanjutan (Hardware)	9

1.8. Printer Mencetak Resit Dengan Perlahan / Mencetak Font Pelik	9
1.8.1. Langkah 1: Restart Printer	9
1.8.2. Langkah 2: Lakukan Test Print	9
1.8.3. Langkah 3: Routine Maintenance Cleaning (jika masalah masih berlaku)	9
1.8.4. Langkah 4: Tukar Mod Teks (jika masalah masih berlaku)	9
1.8.5. Langkah 5: Langkah Lanjutan (Hardware)	9
1.9. Printer Cetak Resit Tidak Diperlukan/ Cetak Tanpa Henti	9
1.9.1. Langkah 1: Mematikan Printer	9
1.9.2. Langkah 2: Refresh Apps	9
1.9.3. Langkah 3: Hidupkan Semula Printer	9
1.10. Hidupkan Master Copy	10
1.10.1. Langkah 1: Cashier Master Copy	10
1.10.2. Langkah 2: Kitchen Master Copy	10
1.11. Docket tidak dicetak pada Kitchen Printer	10
1.11.1. Langkah 1: Sambungan Perkakasan	10
1.11.2. Langkah 2: Semakan Setting Printer pada Central	10
1.11.3. Langkah 3: Semakan Rangkaian	10
1.11.4. Langkah 4: Semakan 'tagging' pada 'itemized printing'	10
1.12. Resit Tidak Dicitak pada Printer Walaupun Status di Central Status ialah Connected	10
1.12.1. Langkah 1: Sambungan Perkakasan	10
1.12.2. Langkah 2: Semakan Setting Printer pada Central	11
1.13. Bagaimana untuk semak SKAB pada Cloud	11
1.13.1. Langkah 1: Mengaktifkan SKAB	11
1.13.2. Langkah 2: Lakukan Central Update Settings.	11
1.14. Combine/ Separate Order	12
1.14.1. Langkah 1: Kesemua Printer	12
1.14.2. Langkah 2: Printer Spesifik	12
2. Router	13
2.1. Lampu Router Tidak Bernyala	13
2.1.1. Langkah 1: Sambungan Perkakasan	13
2.2. Indikator Router berwarna merah dan internet terputus (Model: TX2 Pro)	13
2.2.1. Langkah 1: Sambungan Perkakasan	13
2.3. Nama WiFi Tidak Muncul	14
2.3.1. Langkah:	14
2.4. Reset Router	14
2.4.1. Langkah	14
2.5. Setup Tenda Router pada iPad	14
2.5.1. Langkah 1: WiFi memaparkan nama default, TENDAXXXX.	14
2.5.2. Langkah 2: Setup Router Tenda	14
2.5.3. Langkah 3: Sambungan Nama Router pada iPad	15

2.5.4. Langkah 4: Setup IP Router (LAN IP Address)	15
2.6. Router IP Address bertukar	15
2.6.1. Langkah:	15
2.7. Router brand apa yang sesuai untuk sistem Slurp.	16
3. Cash Drawer	17
3.1. Kunci Cash Drawer hilang	17
3.1.1. Tindakan	17
3.2. Cash Drawer Tidak Kick	17
3.2.1. Langkah 1: Semak Cash Drawer	17
4. CDS (Customer Display Screen)	18
4.1. Paparan Harga Tidak Keluar pada skrin CDS (iOS)	18
4.1.1. Langkah 1: Sambungan Perkakasan	18
4.1.2. Langkah 2: Authenticate pada CDS apps	18
4.1.3. Langkah 3: Nyahaktifkan Lesen pada Central.	18
4.2. Paparan Harga Tidak Keluar pada skrin CDS (Android)	18
4.2.1. Langkah 1: Sambungan Perkakasan	18
4.2.2. Langkah 2: Authenticate pada CDS apps	18
4.2.3. Langkah 3: Nyahaktifkan Lesen pada Central	19
4.2.4. Langkah 4: Padam Data	19
4.2.5. Langkah 5: Reinstall CDS App	19
4.3. Harga setiap item Tidak Keluar pada skrin CDS	19
5. Waiter Apps	20
5.1. Waiter Apps tidak bersambung pada Central (Android)	20
5.1.1. Langkah 1: Sambungan Perkakasan	20
5.1.2. Langkah 2: Aplikasi Waiter pada iPad	20
5.1.3. Langkah 3: Menyahaktifkan Lesen Waiter App pada Central	20
5.2. Waiter Apps tidak bersambung pada Central (iOS)	20
5.2.1. Langkah 1: Sambungan Perkakasan	20
5.2.2. Langkah 2: Aplikasi Waiter pada iPad	21
5.2.3. Langkah 3: Menyahaktifkan Lesen Waiter App pada Central	21
5.3. Waiter Apps Time Out	21
5.3.1. Langkah 1: Sambungan Perkakasan	21
5.3.2. Langkah 2: Prevent Time Out	21
5.4. Menu In Central & Waiter Apps Does Not Match	22
5.4.1. Langkah 1: Sambungan Perkakasan	22
5.4.2. Langkah 2: Semak Tab Nama Kedai pada Waiter Apps	22
5.4.3. Langkah 3: Penyelarasan Menu	22
5.5. Harga ditunjukkan pada Waiter Apps tidak termasuk Service Charge	22
5.6. Gambar menu di Central tidak papar di Waiter Apps	22
5.6.1. Langkah 1: Sambungan Perkakasan	22
6. Reports/ Laporan	23

6.1. Muat turun laporan	23
6.1.1. Langkah 1: Akses Cloud	23
6.1.2. Langkah 2: Akses Report	23
6.1.3. Langkah 3: Pilih Outlet	23
6.1.4. Langkah 4: Tetapkan Tarikh	23
6.1.5. Langkah 5: Pilih Shift	23
6.1.6. Langkah 6: Eksport Report	23
6.2. Muat turun laporan kehadiran staf	23
6.2.1. Langkah 1: Akses Cloud	23
6.2.2. Langkah 2: Akses Report	23
6.3. Muat turun laporan Cashflow	23
6.3.1. Langkah 1: Akses Cloud	23
6.3.2. Langkah 2: Akses Report	24
6.4. Kenalpasti Top Selling Product	24
6.4.1. Langkah 1: Akses Cloud	24
6.4.2. Langkah 2: Akses Report	24
6.5. Kenalpasti Product Sales by Staff	24
6.5.1. Langkah 1: Akses Cloud	24
6.5.2. Langkah 2: Akses Report	24
6.5.3. Langkah 2: Lakukan Langkah 6.1 (3) hingga (6)	24
6.6. Muat turun laporan kehadiran staf	24
6.6.1. Langkah 1: Akses Cloud	24
6.6.2. Langkah 2: Akses Report	24

1. Printer

1.1. Printer Disconnected

Sekiranya printer anda secara tiba-tiba menunjukkan status “Disconnected”, lakukan langkah-langkah troubleshooting berikut terlebih dahulu:

1.1.1. *Langkah 1: Sambungan pada Printer*

- a) Pastikan printer dihidupkan, kabel LAN disambungkan (LED port LAN oren & hijau menyala).
- b) Pastikan *power cable* dan adapter disambung dengan selamat (LED adaptor hijau).

1.1.2. *Langkah 2: Periksa Status Printer*

- a) Periksa status printer di **Central (Disconnected)**.
- b) Lakukan **Test Print** untuk mendapatkan **IP Address** printer.

1.1.3. *Langkah 3: Periksa Network Connection*

- a) Pastikan **router Slurp!** dihidupkan.
- b) Pastikan sambungan WiFi iPad ke **Getslurp WiFi** (getslurp.com).

1.1.4. *Langkah 4: Periksa Latency & IP Address*

- a) Tekan ikon printer **Disconnected** di **Central**.
- b) Jika **Tiada Latency**: semak **IP Address** di **Central** dan pastikan ia sama seperti **IP Address** printer pada receipt **Test Print**.
 - i) IP Address Sama → teruskan langkah (c).
 - ii) Tidak sama → lakukan langkah **Remove & Add Printer**.
- c) Jika **Latency tinggi (>2 digit)** → lakukan **Restart Router**.

1.1.5. *Langkah 5: Matikan dan Hidupkan Semula Printer*

- a) Jika printer masih **Disconnected**, Matikan dan Hidupkan semula **Printer**.

1.1.6. *Langkah 6: Pemeriksaan Perkakasan Tambahan*

- a) Tukar kabel **LAN** atau *power adapter*, atau **port switch** jika masih **Disconnected**.
- b) Jika terdapat printer lain, cuba **swap printer** untuk memastikan kerosakan printer.

1.1.7. *Langkah 7: Tindakan Seterusnya*

- a) Jika semua langkah di atas gagal, bawa printer asal ke supplier untuk **servis/warranty** atau gantikan dengan printer baharu jika warranty sudah tamat.

1.2. Test Print

1.2.1. *Langkah 1: Sambungan pada Printer*

- a) Pastikan power cable dan adapter disambungkan dengan selamat. LED adapter akan berwarna hijau menandakan sambungan berjaya.

1.2.2. *Langkah 2: Persediaan Printer*

- a) Pastikan printer berada dalam keadaan **OFF**.

1.2.3. *Langkah 3: Lakukan Test Print*

- a) Tekan dan tahan butang **Feed** (butang *Paper*).
- b) Sementara menahan butang **Feed**, hidupkan printer.
- c) Lepaskan butang **Feed** selepas bunyi **beep yang pertama**.
- d) Printer akan print receipt **self-test** secara automatik untuk memaparkan butiran *setting*.

1.2.4. Langkah 4: Periksa IP Address

- a) Pastikan **IP Address** printer sama seperti yang ditunjukkan dalam Central Settings.
- b) Jika berbeza → lakukan langkah **Remove & Add Printer**.

1.2.5. Langkah 5: Periksa Sambungan WiFi

- a) Pastikan printer bersambung dengan **Getslurp WiFi** (getslurp.com).

1.3. Buang dan tambah printer (Remove and Add Printer)

1.3.1. Langkah 1: Sambungan pada Printer

Pastikan printer dihidupkan, kabel LAN disambungkan (LED oren & hijau menyala), serta 'power cable' dan adaptor disambungkan dengan betul (LED adaptor hijau).

1.3.2. Langkah 2: Periksa Network Connection

- a) Pastikan sambungan WiFi iPad ke **Getslurp WiFi** (getslurp.com).

1.3.3. Langkah 3: Periksa Status Printer

- a) Buka **Central**, periksa status printer (**Disconnected**) dan lakukan **Test Print** untuk mendapatkan **IP Address** printer.

1.3.4. Langkah 4: Buang Printer

- a) Buka **Settings** di **Central** (bahagian bawah kiri).
- b) Tekan ikon **Padlock** dan masukkan kata laluan admin.
- c) Pilih printer berstatus **Disconnected**, kemudian tekan ikon **Dustbin** untuk memadam printer.

1.3.5. Langkah 5: Tambah Printer

- a) Tekan ikon '+' (**Add Printer**).
- b) Pilih **Manual Printer** atau pilih **IP Address** dipaparkan seperti dalam test print
- c) Masukkan **Printer Name**, **Printer IP**, dan tetapkan mod printer (Cashier / Kitchen / Hybrid / Station):
 - i) Mode Cashier: Bill
 - ii) Mode Kitchen: Untuk Kitchen Docket
 - iii) Mode Hybrid: Untuk 2 fungsi Cashier dan Kitchen
 - iv) Mode Station: Untuk printer Waiter App
- d) Tekan **Add Printer**.

1.3.6. Langkah 6: Pengesahan

- a) Selepas 5 minit, lakukan **Refresh Apps** di **Central** dan sahkan status printer bertukar kepada **Connected**.

1.4. Hidupkan Semula Printer (Restart Printer)

1.4.1. Langkah 1: Sambungan pada Printer

- a) Pastikan **power cable** dan adaptor disambungkan dengan selamat. Lampu **LED** pada adaptor berwarna hijau menandakan sambungan telah berjaya.

1.4.2. Langkah 2: Periksa Network Connection

- a) Pastikan printer dihidupkan dan kabel **LAN** disambungkan. Indikator **LED** pada port **LAN** akan menyala oren dan hijau.

1.4.3. Langkah 3: Matikan dan Hidupkan Semula Printer

- a) Tekan butang **OFF** sehingga lampu **LED POWER** (biru) padam.
- b) Tekan semula **ON** sehingga lampu **LED POWER** menyala biru dan printer mula mencetak.

1.5. Tambah 'tagging' pada 'itemize printing'

1.5.1. Langkah 1: Periksa di Settings Central

- a) Buka **Central** dan tekan **Settings** (kanan bawah).
- b) Pilih **printer** yang perlu ditambah tagging
- c) Periksa senarai tagging dalam **Itemize Printing**:
 - i) Jika tagging **ADA**, tetapi tidak boleh di print, lakukan langkah 1.3 **Remove & Add Printer**.
 - ii) Jika menu item **TIADA**, teruskan ke Langkah 2.

1.5.2. Langkah 2: Semakan di Cloud

- a) Pastikan akses ke **Cloud** (cloud.getslurp.com):
 - i) Jika tiada akses → pindahkan kes kepada agen.
- b) Pergi ke **Items > Products** dan semak **tagging** menu item:
 - i) Jika telah di-tag → lakukan **Update Setting** di **Central**.
 - ii) Tunggu 5 minit, kemudian **Refresh Apps**.
 - iii) Jika belum di-tag, lakukan **tagging**, tekan **Save**, kemudian **Update Setting** dan **Refresh Apps**.

1.6. Routine Maintenance Cleaning

1.6.1. Langkah 1: OFF Printer dan Putuskan Plug

- a) Pastikan printer **OFF** dan dicabut dari plug.

1.6.2. Langkah 2: Bersihkan Debu

- a) Gunakan **compressed air** atau berus lembut untuk menghilangkan debu di bahagian dalam printer.

1.6.3. Langkah 3: Bersihkan Head & Roller

- a) Semburkan **contact cleaner** atau **isopropyl alcohol (IPA)** pada **heated print head** dan **rubber platen roller**.
- b) Biarkan kering sepenuhnya sebelum digunakan semula.

1.6.4. Langkah 4: Elak Bahan Kimia Kuat

- a) Jangan sembur terus pada komponen.
- b) Penggunaan bahan kimia yang kuat boleh merosakkan printer.

1.7. Printer Mencetak Dengan Tidak Jelas / Kabur / Blur / Kosong

1.7.1. Langkah 1: Restart Printer

- a) Lakukan **Restart Printer**.

1.7.2. Langkah 2: Lakukan Test Print

- a) Lakukan **Test Print** untuk semak kualiti cetakan.

1.7.3. Langkah 3: Langkah Lanjutan (Hardware)

- a) Jika masalah berterusan selepas pembersihan, teruskan ke prosedur langkah **hardware** atau hantar ke pembekal/servis.

1.8. Printer Mencetak Resit Dengan Perlahan / Mencetak Font Pelik

1.8.1. Langkah 1: Restart Printer

- a) Lakukan **Restart Printer**.

1.8.2. Langkah 2: Lakukan Test Print

- a) Lakukan **Test Print** untuk semak kelajuan dan kualiti cetakan.

1.8.3. Langkah 3: Routine Maintenance Cleaning (jika masalah masih berlaku)

- a) Matikan printer dan putuskan kuasa.
- b) Bersihkan debu dengan **compressed air** atau berus lembut.
- c) Bersihkan **heated print head** dan **rubber platen roller** dengan **contact cleaner** atau **isopropyl alcohol (IPA)**.
- d) Biarkan kering sepenuhnya sebelum digunakan semula.
- e) Elak bahan kimia keras atau semburan terus pada komponen.

1.8.4. Langkah 4: Tukar Mod Teks (jika masalah masih berlaku)

- a) Buka **Central** → **Receipt** → **Format** → **Text**
- b) Tetapkan **Text** kepada **Default / Text**

1.8.5. Langkah 5: Langkah Lanjutan (Hardware)

- a) Jika masalah berterusan selepas pembersihan, teruskan ke prosedur langkah **hardware** atau hantar ke pembekal/servis.

1.9. Printer Cetak Resit Tidak Diperlukan/ Cetak Tanpa Henti

1.9.1. Langkah 1: Mematikan Printer

- a) Pastikan printer **OFF** dan dicabut dari sumber kuasa.

1.9.2. Langkah 2: Refresh Apps

- a) Lakukan **Refresh** atau **Close Apps** pada Central yang berkaitan.

1.9.3. Langkah 3: Hidupkan Semula Printer

- a) Tekan **ON** pada printer dan pastikan ia bersedia untuk digunakan.

1.10. Hidupkan Master Copy

1.10.1. Langkah 1: Cashier Master Copy

- a) Buka **Central** → **Receipt** → **Order Sheet** → **Enable Master Copy**.
- b) Lakukan **Refresh App** pada Central.

1.10.2. Langkah 2: Kitchen Master Copy

- a) Buka **Central** → **Settings** → **Unlock Padlock** (masukkan kata laluan admin).

- b) Pilih **Printer** yang berkaitan.
- c) Aktifkan **Enable Master Copy**.
- d) Lakukan **Refresh App** pada Central.

1.11. Docket tidak dicetak pada Kitchen Printer

1.11.1. *Langkah 1: Sambungan Perkakasan*

Pastikan printer dihidupkan, kabel **LAN** disambungkan (LED port LAN oren & hijau menyala).
Pastikan *power cable* dan adaptor disambung dengan selamat (LED adaptor hijau).

1.11.2. *Langkah 2: Semakan Setting Printer pada Central*

- a) Buka aplikasi Central.
- b) Semak status printer pada Central:
 - i) Sekiranya status printer dipaparkan sebagai **Connected**, lakukan **Langkah 1.11 (Langkah 4)**

1.11.3. *Langkah 3: Semakan Rangkaian*

- a) Pastikan **router Slurp!** dihidupkan.
- b) Pastikan sambungan WiFi tersambung ke **Getslurp WiFi** (getslurp.com).

1.11.4. *Langkah 4: Semakan 'tagging' pada 'itemized printing'*

- a) Sekiranya Langkah 1 hingga Langkah 3 tidak berjaya, lakukan **Langkah 1.5** bagi menyemak dan mengesahkan tetapan **itemized printing**.

1.12. Resit Tidak Dicetak pada Printer Walaupun Status di Central Status ialah Connected

1.12.1. *Langkah 1: Sambungan Perkakasan*

- a) Pastikan printer dihidupkan.
- b) Pastikan **kabel LAN** disambungkan dengan betul dan lampu LED pada port LAN **berwarna oren dan hijau menyala**.
- c) Pastikan **power cable dan adaptor** disambung dengan selamat serta **lampu LED adaptor berwarna hijau menyala**.

1.12.2. *Langkah 2: Semakan Setting Printer pada Central*

- a) Buka aplikasi Central.
- b) Tekan menu **Receipt** pada menu bar di bahagian bawah.
- c) Di bahagian kanan skrin:
 - A) Pilih **Disable** pada menu **Autoprint**:
 - i) Cuba cetak resit.
 - ii) Jika masih gagal, teruskan ke langkah seterusnya.
 - B) Pilih **Restaurant** pada menu **Receipt Info**:
 - i) Cuba cetak resit.
 - ii) Jika masih gagal, teruskan ke langkah seterusnya.

- d) Lakukan semakan fungsi **SKAB** pada **Cloud** seperti dirujuk dalam **Langkah 1.13: Bagaimana untuk Semak SKAB pada Cloud**.

1.13. Bagaimana untuk semak SKAB pada Cloud

1.13.1. *Langkah 1: Mengaktifkan SKAB*

- a) Akses kepada cloud.getslurp.com
- b) Di bahagian kiri skrin:
 - i) Pilih **General**.
 - ii) Pilih **Settings**.
 - iii) Pilih **Default**.
 - iv) **Scroll** ke bawah dan pergi ke bahagian **Operation**.
 - v) Klik **Enable Send to Kitchen After Billing (SKAB)**.
 - vi) Klik **Save**.

1.13.2. *Langkah 2: Lakukan Central Update Settings*

- a) Buka aplikasi Central.
- b) Tekan pada nama outlet di bahagian atas kiri.
- c) Tekan **Update Settings**.
- d) Semak tarikh terkini di bawah bahagian Update Settings untuk memastikan *Settings* telah dikemas kini.

1.14. Combine/ Separate Order

1.14.1. *Langkah 1: Kesemua Printer*

- a) Sekiranya **Combine Order** diperlukan untuk kesemua printer, lakukan langkah berikut:
 - i) Central > Receipt > Order Sheet > Combine Order Sheet.
- b) Sekiranya **Separate Order** diperlukan untuk kesemua printer, lakukan langkah berikut:
 - i) Central > Receipt > Order Sheet > Combine Order Sheet

1.14.2. *Langkah 2: Printer Spesifik*

- a) Sekiranya **Combine Order** diperlukan untuk kesemua printer, lakukan langkah berikut:
 - i) Central > Receipt > Order Sheet > Combine Order Sheet.
- b) Sekiranya **Separate Order** diperlukan untuk kesemua printer, lakukan langkah berikut:
 - i) Central > Setting > Unlock Padlock > Turn Off Combine Order Sheet

2. Router

2.1. Lampu Router Tidak Bernyala

2.1.1. *Langkah 1: Sambungan Perkakasan*

- a) Pastikan suis elektrik dihidupkan dan perhati sehingga lampu menyala.
- b) Pastikan suis pada router dihidupkan dan perhati sehingga lampu menyala.

2.1.2. *Langkah 2: Tindakan Lanjut*

- a) Sekiranya router masih tidak bernyala, sila hubungi atau bawa kepada pembekal untuk bantuan selanjutnya.

2.2. Indikator Router berwarna merah dan internet terputus (Model: TX2 Pro)

2.2.1. *Langkah 1: Sambungan Perkakasan*

a) Periksa suis elektrik:

- i) Pastikan suis elektrik dihidupkan.
- ii) Perhatikan sehingga lampu indikator menyala.

b) Periksa suis pada router:

- i) Pastikan suis router dihidupkan.
- ii) Perhatikan sehingga lampu indikator router menyala.

c) Uji sambungan internet:

- i) Pastikan router disambungkan ke WiFi ISP.
- ii) Cuba akses aplikasi seperti YouTube.

d) Jika gagal mengakses YouTube:

- i) Periksa sambungan kabel LAN dari:
 - i) Router ISP (port LAN) **atau**
 - ii) Wall port **atau**
 - iii) Network switch ke router Tenda (port WAN).

e) Jika masih gagal mengakses YouTube:

- i) Jika kabel adalah dari Wall port atau network switch, cuba cucuk kabel LAN ISP terus ke router Tenda.
- ii) Sekiranya masih gagal, sila hubungi ISP untuk mendapatkan bantuan selanjutnya.

2.3. Nama WiFi Tidak Muncul

2.3.1. *Langkah:*

- a) Pastikan isyarat WiFi getSlurp.com dipaparkan pada WiFi Setting pada iPad.
- b) Sekiranya WiFi getSlurp.com tidak muncul dalam senarai WiFi pada skrin iPad, periksa lampu LED WiFi pada router.
- c) Jika lampu LED tidak menyala, tekan butang kuasa di bahagian belakang router.
- d) Isyarat WiFi akan muncul selepas beberapa saat dan boleh dikesan pada iPad.

- e) Sekiranya WiFi masih tidak muncul, terus ke langkah **Reset Router**.

2.4. Reset Router

2.4.1. *Langkah*

- a) Tekan lama pada butang RST di bahagian belakang router sehingga LED menyala dan terpadam secara serentak.
- b) Lampu WiFi LED akan menyala.
- c) Pada iPad, isyarat WiFi akan memaparkan **TENDA_XXXXX**, yang menandakan bahwa router telah berjaya di-reset

2.5. Setup Tenda Router pada iPad

2.5.1. *Langkah 1: WiFi memaparkan nama default, TENDAXXXX.*

- a) Pastikan iPad disambung pada **Default Tenda**
- b) Pastikan IP address bagi Tenda ialah 192.168.0.1

2.5.2. *Langkah 2: Setup Router Tenda*

- a) Selepas Langkah 1 (a), akan automatik kepada laman web tendawifi.com. (skrin
- b) untuk setup Nama Wifi dan Password Wifi).
- c) Sekiranya page ini gagal muncul, sila gunakan langkah di bawah:
 - i) Buka Safari
 - ii) Akses kepada tendawifi.com
 - iii) Carian IP Address 192.168.0.1
- d) Log masuk ke laman web. Kebiasaannya kata laluan ialah **admin**.
 - i) Sekiranya gagal log masuk, cuba gunakan salah satu kata laluan berikut:
 - i) admin6061e / adminfid / admin3215 / slurp3215**
 - ii) Sekiranya masih gagal, gunakan password di bawah router yang dibekalkan
- e) Tetapkan nama WiFi sebagai getslurp.com-NamaOutlet.
- f) Tetapkan kata laluan sebagai **slurp3215** dan klik **“Save”**.
- g) Router akan reboot dan sila tunggu sehingga proses selesai.

2.5.3. *Langkah 3: Sambungan Nama Router pada iPad*

- a) Biasanya WiFi akan terputus secara automatik, dan anda perlu menyambung semula ke WiFi **getslurp.com** menggunakan kata laluan terkini.

2.5.4. *Langkah 4: Setup IP Router (LAN IP Address)*

- a) Buka semula Safari untuk mengakses laman web router (tendawifi.com) dan page “Welcome to use Tenda router” akan automatik pamer.
 - i) Masukkan password **slurp3215**
- b) Klik pada **System Settings** atau **Administration**.
- c) Tukar **LAN IP Address** kepada **192.168.2.1**.
- d) Klik **“OK”** untuk menyimpan LAN IP Address.
- e) Router akan reboot secara automatik.
- f) Sekiranya Router IP Address bertukar, terus ke langkah 2.6 **Router IP Address bertukar**.

2.6. Router IP Address bertukar

2.6.1. Langkah:

- a) Pastikan iPad disambung WiFi getslurp.com
- b) Pastikan IP address bagi Tenda ialah **192.168.2.1** dengan menyemak **WiFi Info** pada iPad.
- c) IP Address ditunjukkan pada seksyen **Router pada iPad**.
 - i) Sekiranya router berubah, salin alamat IP tersebut ke Safari dan akses laman web router menggunakan alamat IP terkini.
 - ii) Lakukan langkah Setup IP Router (b) hingga (e), jika perlu.

2.7. Router brand apa yang sesuai untuk sistem Slurp.

- 2.7.1.** Hubungi Merchant Success Executive untuk maklumat terkini. (*talk to agent*)

3. Cash Drawer

3.1. Kunci Cash Drawer hilang

3.1.1. *Tindakan*

Sila hubungi tukang kunci (Locksmith) untuk mendapatkan bantuan selanjutnya.

3.2. Cash Drawer Tidak Kick

3.2.1. *Langkah 1: Semak Cash Drawer*

- a) Pastikan Cash Drawer tidak berkunci.

3.2.2. **Langkah 2: Semak Sambungan Kabel**

- a) Pastikan kabel Cash Drawer bersambung pada printer Cashier:

3.2.3. **Langkah 3: Semak Status Printer pada Central**

- a) Sekiranya Printer status **Disconnected** pada Central, lakukan langkah 1.1 **Printer Disconnected**
- b) Sekiranya Printer status **Connected** pada Central, pastikan tiada barang tersekat/tersangkut di dalam Cash Drawer.

3.2.4. **Langkah 4: Tindakan Lanjut**

- a) Sekiranya Cash Drawer masih tidak boleh dibuka, sila hubungi atau bawa kepada pembekal untuk bantuan selanjutnya.

4. CDS (Customer Display Screen)

4.1. Paparan Harga Tidak Keluar pada skrin CDS (iOS)

4.1.1. *Langkah 1: Sambungan Perkakasan*

- a) Pastikan CDS iPad dan Central iPad disambung pada WiFi yang sama (getslurp.com-Nama Outlet)
- b) Pastikan Central iPad sentiasa berada pada skrin Dashboard sepanjang masa.
- c) Sekiranya CDS iPad masih tidak memaparkan harga, lakukan langkah berikut:
 - i) Refresh Apps pada kedua-dua iPad (Central dan CDS).
 - ii) Buka kedua-dua apps (Central dan CDS).

4.1.2. *Langkah 2: Authenticate pada CDS apps*

- a) Pada Homepage CDS (**Welcome to** Outletname), tekan ikon Slurp pada bahagian atas kiri skrin.
- b) Di bahagian atas kanan skrin, terdapat tiga butang. Pilih dan tekan butang **Authenticate**.
- c) Masukkan mana-mana nombor **PIN** pekerja.
- d) Tekan **Done**.

4.1.3. *Langkah 3: Nyahaktifkan Lesen pada Central.*

- a) Buka aplikasi Central dan pilih **Restaurant** pada menu bar di bahagian bawah skrin dashboard.
- b) Pilih **System** di bahagian atas menu skrin.
- c) Rujuk pada seksyen **License Available**.
- d) Klik **Hash Code** pada seksyen **License Available** dan tekan **Dismiss**.
- e) Tekan **Deactivate**.
- f) Ulang langkah (d) dan (e) sehingga **License Available** kosong.
- g) Lakukan **Refresh apps** pada kedua-dua iPad.

4.2. Paparan Harga Tidak Keluar pada skrin CDS (Android)

4.2.1. *Langkah 1: Sambungan Perkakasan*

- a) Pastikan CDS iPad dan Central iPad disambung pada WiFi yang sama (getslurp.com-Nama Outlet)
- b) Pastikan Central iPad sentiasa berada pada skrin Dashboard sepanjang masa.
- c) Sekiranya CDS iPad masih tidak memaparkan harga, lakukan langkah berikut:
 - i) Refresh Apps pada kedua-dua iPad (Central dan CDS).
 - ii) Buka kedua-dua apps (Central dan CDS).

4.2.2. *Langkah 2: Authenticate pada CDS apps*

- a) Pada Homepage CDS (**Welcome to** Outletname), tekan ikon Slurp pada bahagian atas kiri skrin.
- b) Di bahagian atas kanan skrin, terdapat dua butang. Pilih dan tekan butang **Authenticate**.
- c) Masukkan mana-mana nombor **PIN** pekerja.
- d) Tekan **Done**.

4.2.3. *Langkah 3: Nyahaktifkan Lesen pada Central*

- a) Buka aplikasi Central dan pilih **Restaurant** pada menu bar di bahagian bawah skrin dashboard.
- b) Pilih **System** di bahagian atas menu skrin.

- c) Rujuk pada seksyen **License Available**.
- d) Klik **Hash Code** pada seksyen **License Available** dan tekan **Dismiss**.
- e) Tekan **Deactivate**.
- f) Ulang langkah (d) dan (e) sehingga **License Available** kosong.
- g) Lakukan **Refresh apps** pada kedua-dua iPad.

4.2.4. Langkah 4: Padam Data

- a) Buka skrin utama pada tablet Android.
- b) Tekan dan tahan aplikasi **CDS**.
- c) Tekan **App Info**.
- d) Tekan **Storage & Cache**.
- e) Tekan **Clear Data/Clear Storage**.
- f) Buka semula aplikasi Central dan CDS.
- g) Pilih iPad yang terletak di penjuru kiri bawah dalam CDS.
- h) Masukkan mana-mana nombor **PIN** pekerja.

4.2.5. Langkah 5: Reinstall CDS App

- a) **Uninstall** aplikasi **CDS** pada peranti Android.
 - i) Tekan dan tahan aplikasi **CDS**.
 - ii) Tekan **Remove**.
 - iii) Tekan **Confirm** untuk mengesahkan.
- b) **Reinstall** aplikasi **CDS** pada peranti Android.
 - i) Carian fail **CDS APK** pada peranti.
 - ii) Tekan fail **APK** tersebut.
 - iii) Tekan **Install** untuk memasang aplikasi.
 - iv) Pastikan iPad **CDS** dan **Central** iPad disambung pada WiFi yang sama (getslurp.com- Nama Outlet).
 - v) Buka semula aplikasi **Central** dan **CDS**.
 - vi) Pilih iPad yang terletak di penjuru kiri bawah dalam CDS.
 - vii) Masukkan mana-mana nombor **PIN** pekerja.

4.3. Harga setiap item Tidak Keluar pada skrin CDS

4.3.1. Langkah:

- a) Buka iPad CDS dan teruskan ke Setting >Display & Brightness
- b) Pilih Dark Mode kepada Light Mode

5. Waiter Apps

5.1. Waiter Apps tidak bersambung pada Central (Android)

5.1.1. Langkah 1: Sambungan Perkakasan

- a) Pastikan iPad Central dan iPad Waiter Apps disambung pada WiFi getslurp.com
- b) Pastikan Central iPad sentiasa berada pada skrin Dashboard sepanjang masa.
- c) Pastikan **Local Network Diaktifkan pada iPad (Aplikasi Slurp Central)** (Untuk semua aplikasi dalam Slurp Ecosystem):

- d) Langkah-langkah untuk menyemak **Local Network**:
 - i) Buka **Settings** pada iPad.
 - ii) Pilih **Apps**.
 - iii) Cari dan pilih aplikasi **Slurp Central / Slurp Waiter / Slurp CDS**.
 - iv) Aktifkan (**Enable**) pilihan **Local Network**.

5.1.2. Langkah 2: Aplikasi Waiter pada iPad

- a) Tekan **3 titik** di bahagian atas kanan skrin pada aplikasi **Slurp Waiter** di Android.
- b) Tekan **Settings**.
- c) Tekan **System Status**.
- d) Tekan **Connect to Another Central**.
- e) Masukkan nombor **PIN** pekerja.
- f) Aplikasi Waiter akan memaparkan nombor meja.
- g) Sekiranya sambungan aplikasi Waiter pada Central masih gagal, teruskan ke langkah 3: menyahaktifkan lesen.

5.1.3. Langkah 3: Menyahaktifkan Lesen Waiter App pada Central

- a) Buka aplikasi **Slurp Central**.
- b) Klik pada **Restaurant** Section di bahagian bawah skrin.
- c) Klik **System** di bahagian atas skrin.
- d) Klik **nombor unik** di bawah **Waiter App License**.
- e) Klik **Dismiss**.
- f) Klik **Deactivate**.
- g) Ulang langkah (d) hingga (e) sehingga nombor unik kosong.
- h) Lakukan **Refresh App**.
- i) Ulang langkah yang sama untuk troubleshoot Waiter App.
- j) Sekiranya semua langkah di atas tidak berjaya, **restart** iPad Central dan aplikasi Waiter.
- k) Jika masih gagal, **uninstall** waiter app dan **reinstall** waiter app

5.2. Waiter Apps tidak bersambung pada Central (iOS)

5.2.1. Langkah 1: Sambungan Perkakasan

- a) Pastikan iPad Central dan iPad Waiter App disambung pada WiFi getslurp.com
- b) Pastikan Central iPad sentiasa berada pada skrin Dashboard sepanjang masa.
- c) Pastikan **Local Network Diaktifkan pada iPad (Aplikasi Slurp Central)** (*Untuk semua aplikasi dalam Slurp Ecosystem*):
- d) Langkah-langkah untuk menyemak **Local Network**:
 - i) Buka **Settings** pada iPad.
 - ii) Pilih **Apps**.
 - iii) Cari dan pilih aplikasi **Slurp Central / Slurp Waiter / Slurp CDS**.
 - iv) Aktifkan (**Enable**) pilihan **Local Network**.

5.2.2. Langkah 2: Aplikasi Waiter pada iPad

- a) Lakukan Refresh Apps pada Waiter Apps.
- b) Tutup dan buka semula aplikasi **Slurp Waiter**.
- c) Pilih **iPad Central** yang dikesan di bahagian kiri bawah skrin.
(Langkah ini boleh diabaikan sekiranya iPad secara automatik mengesan iPad Central.)

- d) Masukkan **PIN** pekerja..
- e) Aplikasi **Waiter iOS** akan memaparkan nombor meja yang sama seperti pada **iPad Central**.
- f) Sekiranya sambungan aplikasi Waiter pada Central masih gagal, teruskan ke langkah 3: menyahaktifkan lesen.

5.2.3. Langkah 3: Menyahaktifkan Lesen Waiter App pada Central

- a) Buka aplikasi Slurp Central.
- b) Klik pada **Restaurant** Section di bahagian bawah skrin.
- c) Klik **System** di bahagian atas skrin.
- d) Klik **nombor unik** di bawah **Waiter App License**.
- e) Klik **Dismiss**.
- f) Klik **Deactivate**.
- g) Ulang langkah (d) hingga (e) sehingga nombor unik kosong.
- h) Lakukan **Refresh App**.
- i) Ulang langkah yang sama untuk **troubleshoot Waiter App**.
- j) Sekiranya semua langkah di atas tidak berjaya, **restart** iPad Central dan aplikasi Waiter.
- k) Jika masih gagal, **uninstall** waiter app dan **reinstall** waiter app.

5.3. Waiter Apps Time Out

5.3.1. Langkah 1: Sambungan Perkakasan

- a) Pastikan iPad Central dan iPad Waiter App disambung pada WiFi getslurp.com
- b) Pastikan Central iPad sentiasa berada pada skrin Dashboard sepanjang masa.
- c) Pastikan jarak liputan berada dalam **coverage range (2000 kps)**.
- d) Jika jarak melebihi had liputan, disarankan untuk **menaik taraf router** sama ada dengan:
 - i) Menambah router tambahan, atau
 - ii) Menggunakan router dengan spesifikasi yang lebih tinggi.

5.3.2. Langkah 2: Prevent Time Out

- a) Pergi ke **Dashboard**.
- b) Tekan dan tahan pada bahagian tengah ikon **Waiter App**.
- c) Matikan (**Turn Off**) fungsi **Auto Logout**.

5.4. Menu In Central & Waiter Apps Does Not Match

5.4.1. Langkah 1: Sambungan Perkakasan

- a) Pastikan iPad Central dan iPad Waiter App disambung pada WiFi getslurp.com
- b) Pastikan Central iPad sentiasa berada pada skrin Dashboard sepanjang masa.

5.4.2. Langkah 2: Semak Tab Nama Kedai pada Waiter Apps

- a) Pergi ke tab nama kedai di Waiter Apps (sebelah kiri atas skrin).
- b) Lakukan **Refresh Apps**.

5.4.3. Langkah 3: Penyelarasan Menu

- a) Sekiranya masih tidak sama seperti di Central:

- i) Semak menu sama ada terdapat **tag** yang telah dipasang pada setiap item.
- ii) Jika tiada, **assign tag** pada item menu tersebut.

5.5. Harga ditunjukkan pada Waiter Apps tidak termasuk Service Charge

5.5.1. Langkah:

- a) Harga yang dipaparkan pada **Waiter Apps tidak termasuk service charge**.
- b) Untuk melihat **jumlah sebenar (Grand Total)** termasuk **cukai dan service charge**, sila **submit order** terlebih dahulu.

5.6. *Gambar menu di Central tidak papar di Waiter Apps*

5.6.1. *Langkah 1: Sambungan Perkakasan*

- a) Pastikan iPad Central dan iPad Waiter App disambungkan ke rangkaian WiFi getslurp.com
- b) Pastikan Central iPad sentiasa berada pada skrin Dashboard sepanjang masa.
- c) Pastikan Waiter Apps versi 2.5.4
- d) Klik **Connect to Another Central** dan tunggu sehingga gambar habis **diupload**.

6. Reports/ Laporan

6.1. Muat turun laporan

6.1.1. *Langkah 1: Akses Cloud*

- a) Akses ke cloud.getslurp.com menggunakan alamat e-mel dan kata laluan yang telah dicipta oleh Pengurus Outlet.

6.1.2. *Langkah 2: Akses Report*

- a) Dari **Main Dashboard**, pergi ke **Reports** dan pilih jenis laporan yang diperlukan di bawah seksyen **Reports**.

6.1.3. *Langkah 3: Pilih Outlet*

- a) Pada subseksyen yang telah dipilih, tekan **All Outlets** (drop down) dibahagian atas kanan skrin untuk memilih Outlet yang diperlukan (jika terdapat lebih dari 1 Outlet atau ingin pilih semua Outlet).

6.1.4. *Langkah 4: Tetapkan Tarikh*

- a) Tekan butang **Tarikh** dibahagian atas kanan skrin untuk memilih tarikh, minggu, atau bulan yang diperlukan.

6.1.5. *Langkah 5: Pilih Shift*

- a) Jika terdapat shift berlangsung pada tarikh yang dipilih, tekan **ikon shift** dan pilih shift yang diperlukan.

6.1.6. *Langkah 6: Eksport Report*

- a) Tekan butang **Export** dan pilih format yang diperlukan (**CSV, XLSX, PDF**) untuk dimuat turun.

6.2. Muat turun laporan kehadiran staf

6.2.1. *Langkah 1: Akses Cloud*

- a) Akses ke cloud.getslurp.com menggunakan alamat e-mel dan kata laluan yang telah dicipta oleh Pengurus Outlet.

6.2.2. *Langkah 2: Akses Report*

- a) Dari **Main Dashboard**, pergi ke **Reports** dan pilih **Staff Attendance** di bawah seksyen **Reports**.
- b) Ikuti arahan dalam Langkah 6.1 bahagian (3) hingga (6) seperti yang ditetapkan.

6.3. Muat turun laporan Cashflow

6.3.1. *Langkah 1: Akses Cloud*

- a) Akses ke cloud.getslurp.com menggunakan alamat e-mel dan kata laluan yang telah dicipta oleh Pengurus Outlet.

6.3.2. *Langkah 2: Akses Report*

- a) Dari **Main Dashboard**, pergi ke **Reports** dan pilih **Cash Flow** di bawah seksyen **Reports**.
- b) Ikuti arahan dalam Langkah 6.1 bahagian (3) hingga (6) seperti yang ditetapkan.

6.4. Kenalpasti Top Selling Product

6.4.1. Langkah 1: Akses Cloud

- a) Akses ke cloud.getslurp.com menggunakan alamat e-mel dan kata laluan yang telah dicipta oleh Pengurus Outlet.

6.4.2. Langkah 2: Akses Report

- a) Dari **Main Dashboard**, pergi ke **Reports** dan pilih **Product** di bawah seksyen **Reports**.
- b) Ikuti arahan dalam Langkah 6.1 bahagian (3), (4), dan (6) seperti yang ditetapkan.

6.5. Kenalpasti Product Sales by Staff

6.5.1. Langkah 1: Akses Cloud

- a) Akses ke cloud.getslurp.com menggunakan alamat e-mel dan kata laluan yang telah dicipta oleh Pengurus Outlet.

6.5.2. Langkah 2: Akses Report

- a) Dari **Main Dashboard**, pergi ke **Reports** dan pilih **Product** di bawah seksyen **Reports**.
- b) Skrol ke bahagian bawah skrin hingga ke seksyen **Product Sales by Staff**.

6.5.3. Langkah 2: Lakukan Langkah 6.1 (3) hingga (6)

- a) Ikuti arahan dalam Langkah 6.1 bahagian (3) hingga (6) seperti yang ditetapkan.

6.6. Muat turun laporan kehadiran staf

6.6.1. Langkah 1: Akses Cloud

- a) Akses ke cloud.getslurp.com menggunakan alamat e-mel dan kata laluan yang telah dicipta oleh Pengurus Outlet.

6.6.2. Langkah 2: Akses Report

- a) Dari **Main Dashboard**, pergi ke **Reports** dan pilih **Drawer Session** di bawah seksyen **Reports**.
- b) Ikuti arahan dalam Langkah 6.1 bahagian (3) hingga (6) seperti yang ditetapkan.