

WebPOS Fehlerübersicht

Bereich	Fehler	Beschreibung	Kategorie	Impact
Login	Ungültiges Sicherheitszertifikat	User kann sich nicht anmelden	Security/Zertifikat	Hoch
Produktauswahl	Fehlercode 202 – falsches Produkt (15–150 statt 10–150)	Vorgang kann nicht abgeschlossen werden	Produkt/Validation	Mittel-Hoch
Suche	Fehlercode 303 – falsche Seriennummer, keine erneute Suche möglich	Kein Retry möglich	UX/Validierung	Mittel
Gutscheinstatus	Fehlercode 3 – Gutschein bereits aktiviert	Keine Weiterverarbeitung möglich	Business-Logik	Hoch
Aktivierung	CARD UNKNOWN (Typ 2) – falsche Seriennummer	Aktivierung nicht möglich	Validierung	Mittel
Login	Zugriff verweigert nach Zertifikat & OTP (Firefox)	Login trotz korrekter Schritte nicht möglich	Auth/Browser	Hoch

FAQ – Vermeidung von WebPOS Fehlercodes

1. Fehler: Ungültiges Sicherheitszertifikat (Login)

Ursache:

Das Zertifikat ist nicht korrekt installiert oder veraltet.

Wie kann ich das verhindern?

- Zertifikat exakt nach Anleitung im Browser (aktuell: Firefox) hinterlegen
- Sicherstellen, dass:
 - Zertifikat **aktiv** ist
 - Richtiger Speicher gewählt wurde

- Nach Installation:
 - Browser komplett neu starten
- Keine alten Zertifikate parallel aktiv lassen

Tipp:

Bei Problemen → Zertifikat einmal komplett löschen und neu importieren (keine „Teil-Fixes“).

2. Fehlercode 202 – Falsches Produkt gewählt

Ursache:

Produkt im System stimmt nicht mit der physischen Karte überein (z. B. 15–150 statt 10–150).

Wie kann ich das verhindern?

- Vor Aktivierung:
 - **Produktbezeichnung genau vergleichen**
 - Wertbereich auf Karte prüfen
- Mitarbeitende schulen:
 - Ähnliche Produkte unterscheiden (z. B. Varianten eines Gutscheins)

Tipp:

Lieber einmal mehr prüfen als Aktivierung abbrechen → spart Supportfälle.

3. Fehlercode 3 – Seriennummer nicht gefunden (Suche)

Ursache:

Seriennummer wurde falsch eingegeben.

Wie kann ich das verhindern?

- Seriennummern:
 - **Langsam und sorgfältig eintippen**
 - Verwechslung vermeiden (z. B. O/0, I/1)

- Wenn möglich:
 - Copy & Paste statt manuelle Eingabe
- Nach Eingabe:
 - Kurz visuell gegenprüfen

Tipp:

Bei Fehler → nicht mehrfach „probieren“, sondern Eingabe sauber neu machen.

4. Fehlercode 303 – (Seriennummer- / Systemproblem)

Ursache:

Tritt häufig in Verbindung mit fehlerhaften oder nicht eindeutig zuordenbaren Eingaben auf.

Wie kann ich das verhindern?

- Seriennummer immer korrekt prüfen (siehe Fehlercode 3)
- Prozess nicht „abkürzen“ oder überspringen
- Bei Unsicherheit:
 - Vorgang abbrechen und neu starten

Tipp:

Wenn der Fehler wiederholt auftritt → Support einschalten statt weiter testen.

5. Fehler: CARD UNKNOWN (Typ 2)

Ursache:

Seriennummer ist im System unbekannt (meist Tippfehler oder falsche Karte).

Wie kann ich das verhindern?

- Seriennummer exakt prüfen:
 - Zeichen für Zeichen
- Sicherstellen:
 - Richtige Karte wird aktiviert

- Keine „ähnlichen“ Nummern verwenden oder raten

Tipp:

Wenn korrekt eingegeben und Fehler bleibt → Karte prüfen (evtl. falsches Produkt oder beschädigt).

6. Allgemeine Best Practices (wichtig für ALLE Fehlercodes)

- **Ruhe & Genauigkeit vor Geschwindigkeit**
- Immer:
 - Produkt + Karte + Systemeintrag abgleichen
- Mitarbeitende regelmäßig schulen
- Häufige Fehler transparent machen (z. B. interne Liste)
- Bei Unsicherheit:
 - Vorgang sauber abrechnen und neu starten
- Keine „Workarounds“ oder Schnelllösungen im Live-Betrieb