

UP오더 장애 대응 매뉴얼



목 차

PART 1. 기기 별 최종 버전	4
PART 2. 부팅 불량	5
PART 3. UP오더 오류	10
PART 4. 충전 불량 조치	14

PART 1. 기기 별 최종 버전

기기 모델 별 최신 OS 버전 안내

1-1. 기기 별 최종 버전

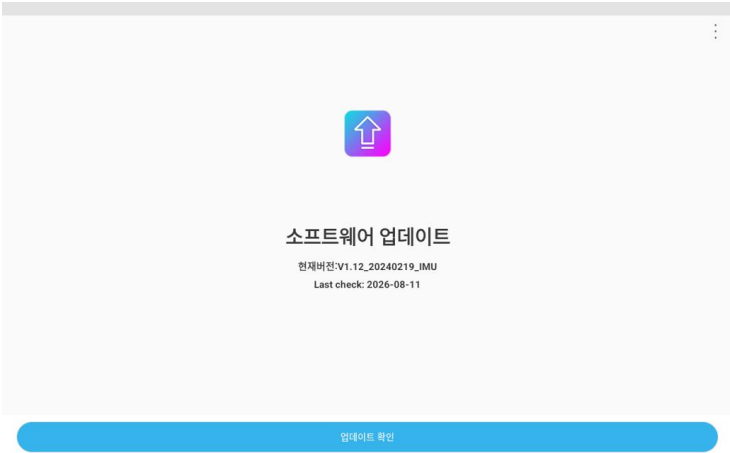
기기 모델	IMU 사양	일반 사양
R30D (큐버)	QUBER_IMU_V1.0_20240522	QUBER_V1.0_20230528
ST10 (에이루트)	V1.15_2024-12-03	V1.11_2024-12-09
SPAD10 (에이루트)	IMU_V1.26_2026-08-21	V1.09_2026-08-21
ST10GV (에이루트)	IMU_V1.04_2026-08-06	V1.05_2026-08-12

- ✓ 기준 일자 : 20206년 8월 24일
- ✓ 태블릿의 안정적인 사용을 위해 하위 버전은 반드시 업데이트가 필요합니다

[모델 : ST10 / SPAD10]

위치 : 설정 -> 태블릿정보 -> 소프트웨어 업데이트 -> 업데이트 확인

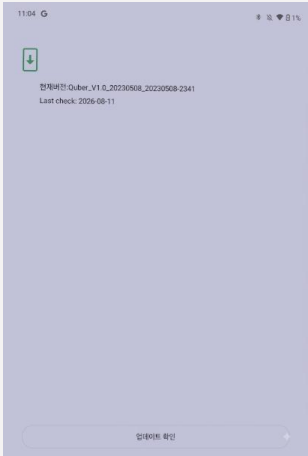
* 업데이트 시 현재버전 확인 후 진행해 주세요.



[모델 : R30D]

위치 : 설정 -> 시스템 -> 고급 -> 소프트웨어 업데이트 -> 업데이트 확인

* 업데이트 시 현재버전 확인 후 진행해 주세요.



PART 2. 부팅 불량

부팅이 되지 않거나 기기 관리 화면으로 진입되는 현상이 있을 경우 조치 방법

2-1. 전원이 켜지지 않음 (무한 부팅) - 에이루트



원인

- ✓ 해당 장비의 OS(운영체제)가 손상된 것으로 사료됩니다.

조치방법

- ✓ 공장 초기화 진행
- ✓ 태블릿 자체 공장 초기화 되지 않을 경우, 입고 필요

[모델 : ST10 / SPAD10]

전원 버튼

볼륨 아래

동시 누름 -> Recovery Mode 로 이동 후 선택

* 이동은 "**볼륨 아래**"버튼으로 이동하여 선택합니다.

```
Select Boot Mode:
[VOLUME_UP to select.  VOLUME_DOWN is OK.]

[Recovery      Mode]    <<==
[Fastboot      Mode]
[Normal        Boot]
```

2-1. 전원이 켜지지 않음 (무한 부팅) - 큐버



원인

- ✓ 해당 장비의 OS(운영체제)가 손상된 것으로 사료됩니다.

🔧 조치방법

- ✓ 공장 초기화 진행
- ✓ 태블릿 자체 공장 초기화 되지 않을 경우, 입고 필요

[모델 : R30D]

전원 버튼

볼륨 위

동시 누름 -> Wipe data / factory reset 모드 이동 선택 후
설정 초기화



2-2. 태블릿 전원 켤 때 중문으로 표기되는 화면



원인

- ✓ 태블릿 전원을 켤 때 **전원 버튼** **볼륨 위** 버튼이 동시에 눌러질 경우, 발생하는 증상

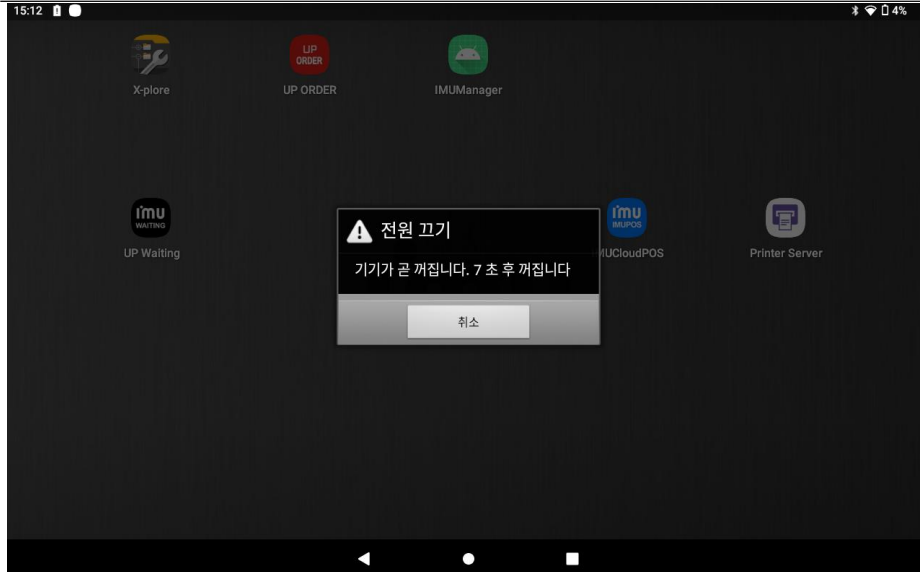
조치방법

- ✓ 태블릿 좌측 면 볼륨 아래 버튼 밑에 “리셋 홀”이 있는데, 옷핀 또는 클립으로 1~2초를 눌러서 전원 OFF 가 되면, 다시 전원을 켵니다.

[모델 : ST10 / SPAD10]



2-3. 태블릿 부팅 시 꺼짐 현상



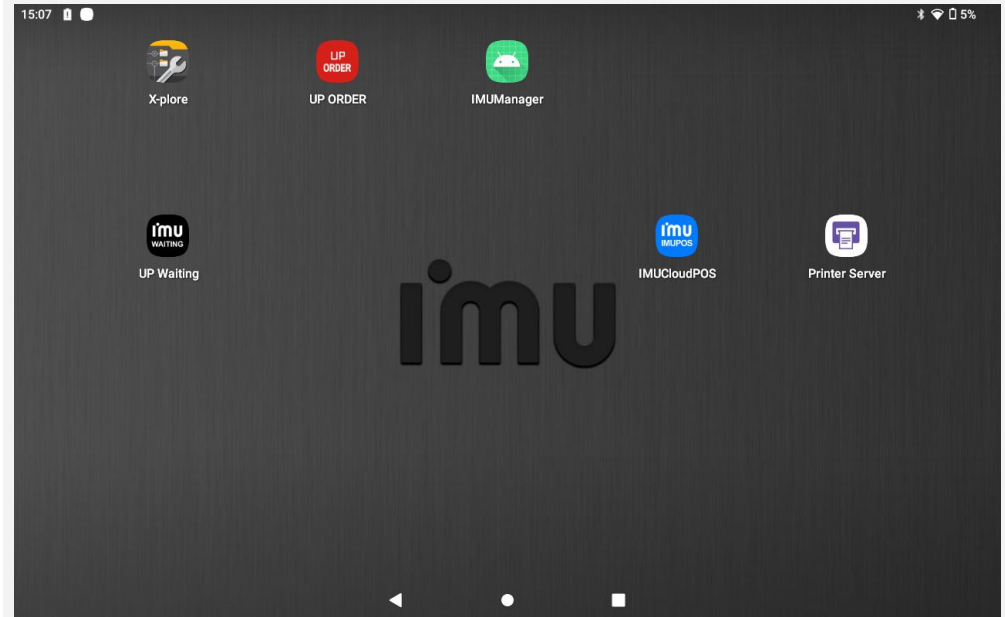
원인

- ✓ 태블릿에 배터리를 사용하는 경우, 충전된 배터리를 태블릿에 연결 시 기본적인 충전 잔여량은 5% 미만일 경우, 전기 또는 배터리를 사용하더라도 태블릿이 부팅 후 꺼집니다.

조치방법

- ✓ 태블릿에 전기 또는 배터리 연결 후 5분 정도 후면 5% 이상이 충전 되니 이후 다시 전원을 켜면 부팅 후 계속 유지 됩니다.

[모델 : ST10 / SPAD10]



PART 3. UP오더 오류

UP오더 관련 프로그램 진입 오류 및 리더기 오류에 대한 조치 방법

3-1. UP오더 앱 실행 불가



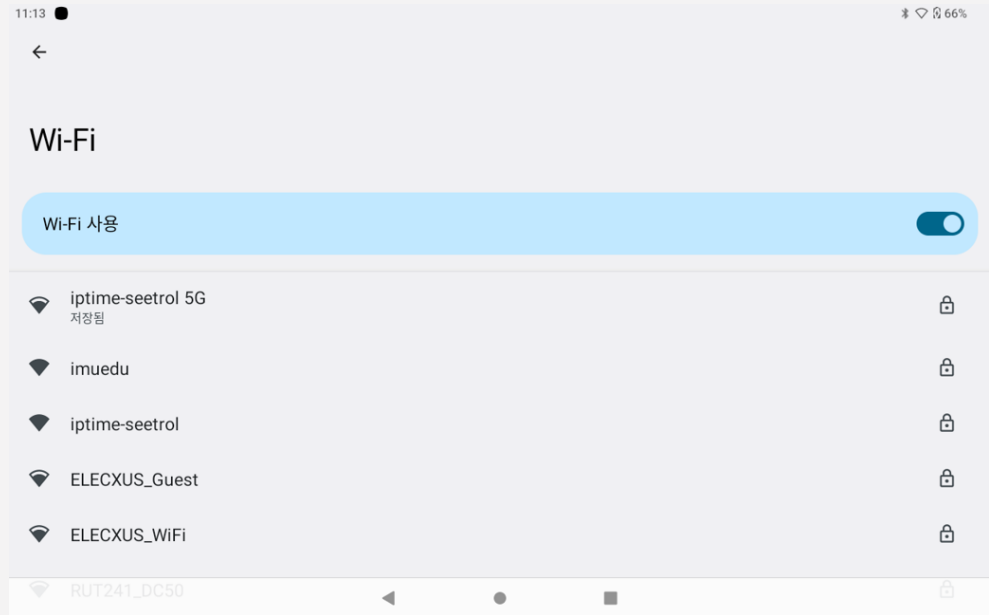
원인

- ✓ 보통 공통된 오류는 무선네트워크(Wi-Fi) 연결이 끊어졌거나 불안정하여 서버와 통신하지 못하는 상태

조치방법

- ✓ 태블릿의 안드로이드 설정으로 이동하여 Wi-Fi 연결 상태를 확인하고 네트워크를 재설정합니다.

[모델 : R30D, ST10, SPAD10 공통]



3-2. UP오더 KOVAN 리더기 연결 실패



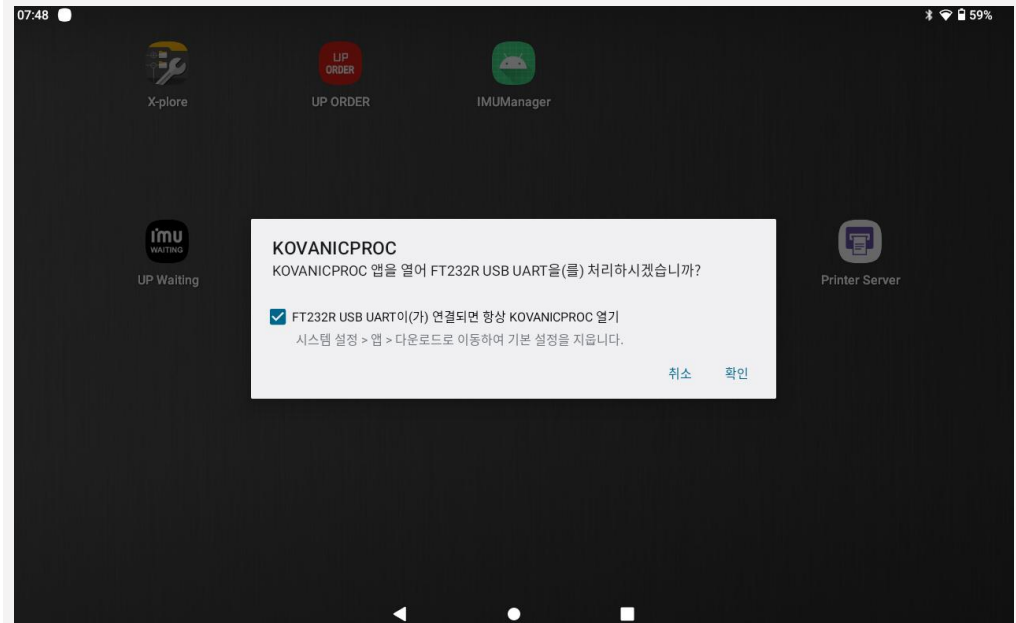
원인

- ✓ UP오더에서 카드 결제 시 발생하는 오류 메시지로 KOVAN의 경우, 에이전트 설치 후 설정이 되어 있더라도 FT232R USB UART 연결 설정이 체크되어야 하는데, 이 부분이 되어 있지 않을 경우 발생합니다.

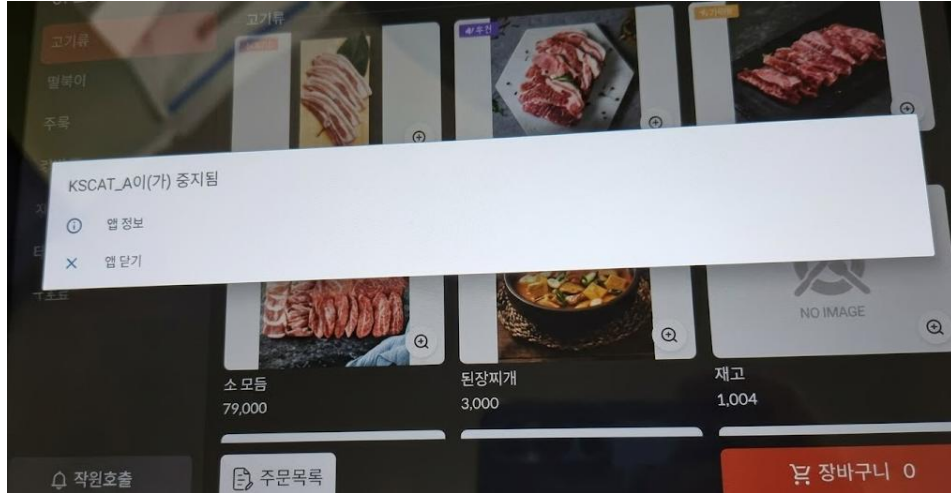
조치방법

- ✓ 태블릿 바탕화면으로 나온 다음 리더기를 태블릿과 분리한 후 다시 연결 하면 FT232R USB UART 연결 설정이 나오면 체크 후 확인을 누른 후 프로그램 등 모두 다시 실행합니다.

[모델 : R30D, ST10, SPAD10 공통]



3-3. UP오더 KSNET 에이전트 종료 및 결제 후 취소 오류



원인

✓ 원인 1: 에이전트 종료

해당 현상은 KSNET에서 확인 시 프로그램과 에이전트의 연동버전의 권한 등의 문제가 있는 것으로 확인

✓ 원인 2: 결제 후 취소 오류

결제 후 10~15초 이내에 간헐적으로 결제가 취소되는 현상으로 KSNET에서 확인 시 에이전트에서 서버 전문 만드는 과정에서 잘 못 만들어지는 경우에 문제가 발생하는 것으로 확인

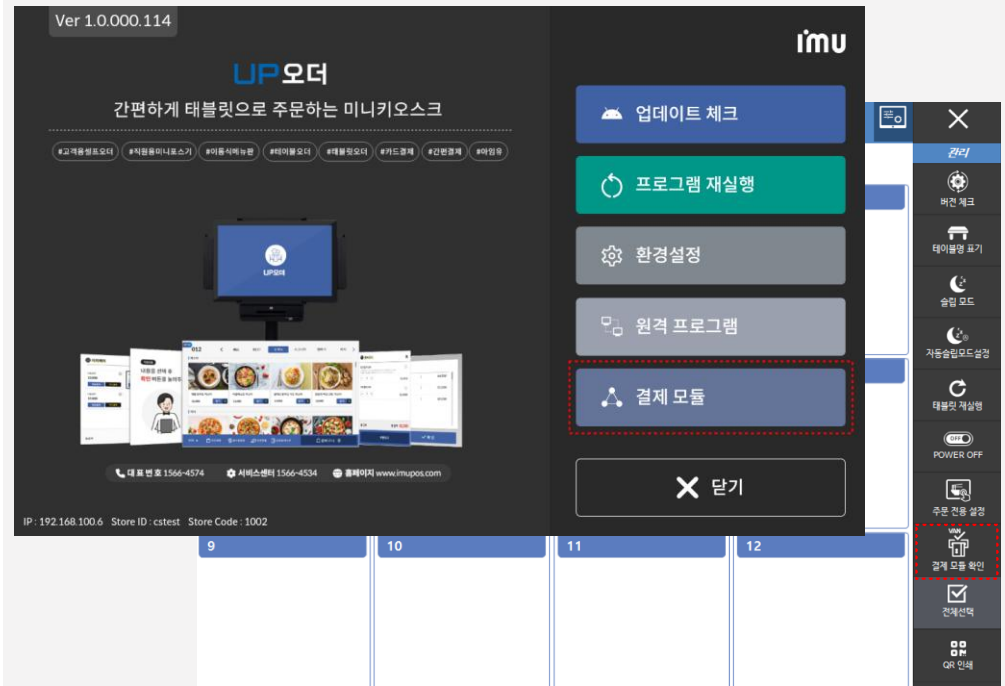
조치방법

- ✓ 원인 1의 조치는 에이전트 버전 "KSCAT-A_2.0.3.7"로 업데이트를 해야 하며, 원인 2의 조치는 에이전트 버전 "KSCAT-A_2.0.3.8"로 업데이트로 진행되어야 합니다.

최종적으로 "**KSCAT-A_2.0.3.8**" 이상으로 업데이트 시 모두 해결 됩니다.

* 참고로, UP오더 버전도 업데이트를 통해 최신 버전을 꾸준히 유지해 주세요.

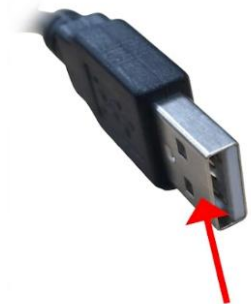
[모델 : R30D, ST10, SPAD10 공통]



PART 4. 충전 관련 조치

태블릿 배터리 소모 현상 및 충전 관련 조치 방법

4-1. 태블릿 충전 표시가 뜨지만 배터리 잔량이 소모되는 현상



접지 부분으로 해당 부분을
손으로 안쪽으로 밀어 주세요.

원인 1 : 충전 케이블 접촉 불량에 의한 저속 충전

- ✓ 충전 케이블 접촉 불량으로 정상 충전이 아닌 저속 충전 모드로 연결되어 전력 소모량을 따라가지 못하는 경우입니다.

조치방법 1 : USB 단자 조정

- ✓ 위 사진과 같이 USB-A 단자 안쪽의 접지 핀 부분을 손으로 약간 안쪽으로 밀어 올려서 포트와 단단히 접촉되도록 조치 후 재 연결 합니다.

원인 2 : 케이블 자체 불량

- ✓ "조치방법 1" 로 조치 후에도 충전이 불가하다면 케이블 인식이 불안정하게 끊기거나 케이블 내부 단선 불량입니다.

조치방법 2 (최종)

- ✓ 조치방법 1로 조치가 안되었을 경우, 충전 케이블 새 제품으로 교체를 합니다.