# Возможные проблемы и методы их решения

Если Вы не нашли решения на этой странице, пожалуйста обратитесь в службу технической поддержки. Будем признательны, если к описанию Вашей ситуации Вы добавите:

1. Ваш ИНН, указанный в настройках
2. Номер телефона, к которому привязал личный кабинет Эвотор (если применимо)
3. GTIN товара, с которым возникли проблемы
4. Фото или видео с экрана терминала (если применимо)
5. Скриншоты веб-браузера (если применимо)
6. Модели оборудования: принтер, сканер (если Ваша проблема касается работы с оборудованием)

## Установка этого приложения невозможна

При установке приложения из магазина приложений появляется сообщение вида

**Причина:** По правилам магазина приложений Эвотор, во избежании коллизий, пользователь не может установить более одного приложения, управляющего товарами. К таковым относятся товароучетные системы и редакторы товаров. Наше приложение как раз имеет функцию редактора товаров.
**Решение:** Вам нужно установить специальную версию нашего приложения с выключенной функцией редактора товаров.

Специальная версия распространяется только по запросу. Пожалуйста, напишите обращение в службу технической поддержки по электронной почте или WhatsApp.

## Ошибка печати. Проверьте оборудование.

При печати этикеток на смарт-терминале внизу во всплывающем окне появляется сообщение *Ошибка печати. Проверьте оборудование.*

**Причина:** Скорее всего подключенный Вами принтер уже настроен в смарт-терминале как принтер ценников и приложение *Маркировка остатков* не может получить от операционной системы доступ к нему.
**Решение:** Удалите настройку принтера ценников и подключите принтер к приложению.

В главном меню смарт-терминала выберите *Настройки - Оборудование*. В открывшемся окне промотайте список оборудования до раздела *Принтер ценников*, найдите в нем Ваш принтер и нажмите *Удалить*.

Затем поищите вверху раздел *«Неизвестные устройства»*, он должен появиться там как неизвестное USB устройство. Нажмите на него, выберите «Принтер маркировки» с кнопкой нашего приложения и следуйте инструкции по печати на терминале.

## Приложение не устанавливается на терминал

При установке приложения в личном кабинете напротив терминала появляется статус «Ошибка установки». Или статус «Установка», но на терминале приложения «Маркировка остатков» не появляется.

**Причина:** Скорее всего на терминале старая прошивка.
**Решение:** Обновите прошивку терминала до версии 3.9.8 или выше.

Обычно прошивка обновляется автоматически «по воздуху», когда смарт-терминал подключен к Интернет. Но иногда, по неизвестным нам причинам, свежие обновления так не устанавливаются. В этом случае следует обновить терминал «с флешки» по этой инструкции.

## После создания товаров в веб-сервисе приложение на терминале его не находит

После создания товара в веб-сервисе приложения (и, возможно, заказа кодов маркировки) приложение на терминале не сразу находит нужный товар и/или сопоставляет его с правильным товаром, для которого заказывались коды маркировки.

**Причина:** Облаку Эвотор нужно время на синхронизацию базы товаров с терминалами.
**Решение:** Принудительно синхронизировать терминал или просто подождать 5-10 минут.

В главном меню Эвотор нажмите кнопку *Ещё - Обмен - Загрузить в терминал*. Дождитесь сообщения *Загрузка данных успешно завершена* и возвращайтесь в приложение *Маркировка остатков*.

## Ошибка обработки документа в личном кабинете "Честный знак"

При заказе марок или вводе в оборот может под статусом заказа может появиться красная надпись **Ошибка обработки документа в личном кабинете «Честный знак»**.

**Причина:** Причин можеть быть много, начиная от неправильных настроек приложения, заканчивая сбоями в ГИС МТ или СУЗ. «Честный знак» периодически рассылает информационные письма о проведении работ в системах, во время которых сервис будет не доступен, возможно, Вы попали в такое технологическое окно.
**Решение:** Попробуйте повторить операцию заказа или ввода в оборот через пару часов. Если ситуация не изменится, зайдите в свой личный кабинет "Честного знака", посмотрите статус обработки документа, там может быть больше информации. Сделайте скриншот и обратитесь в нашу службу технической поддержки.

From:
https://wiki.lineris.ru/ - **ЛИНЕРИС**

Permanent link:
**https://wiki.lineris.ru/marka/shoes/troubleshooting?rev=1582538269**

Last update: **2020/02/24 09:57**