

# 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 может 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](#).

## Сервис честный знак вернул ошибку. Повторите попытку позднее. Ошибка Not enough balance

Это сообщение стало появляться после 01 марта 2020 при попытке заказать коды маркировки без пополнения баланса в ЛК ГИС МТ. Честный знак» выдает марки платно, по 60 коп. за код маркировки.

**Причина:** Вы пытаетесь заказать кодов маркировки больше, чем позволяет остаток денежных средств на вашем лицевом счете в ГИС МТ.

**Решение:** Пополните баланс в ГИС МТ по [инструкции](#) и повторите попытку заказа.

## Нет кнопки добавления товара и товары не редактируются

В личном кабинете в приложении Маркировка остатков нет кнопки *Новый товар*, как это показано в инструкции, а все свойства товаров показаны только для чтения и не редактируются.

**Причина:** У вас параллельно с *Маркировкой остатков* установлена товароучетная система или другой редактор товаров. Если вы сами ничего не устанавливали, скорее всего при установке приложения *Маркировка Эвотор* принудительно установил вам приложение *Управление ассортиментом*.

**Решение:** Создавайте новые товары в своей товароучетной системе или редакторе товаров. После синхронизации с Эвотором они подгрузятся в *Маркировку остатков*. Если вам не нужна товароучетная система – удалите её через личный кабинет Эвотор.

From:

<https://wiki.lineris.ru/> - ЛИНЕРИС

Permanent link:

<https://wiki.lineris.ru/marka/shoes/troubleshooting?rev=1594734530>

Last update: 2020/07/14 13:48

