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)

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.

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=1607333116

Last update: **2020/12/07 09:25**