

Manual de Solución de Problemas para Etiqueteras

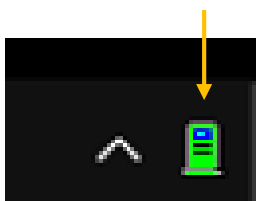
Introducción

Este manual tiene como objetivo proporcionar directrices para resolver problemas comunes relacionados con las etiqueteras, como fallas en la impresión o el mal funcionamiento del aplicativo.

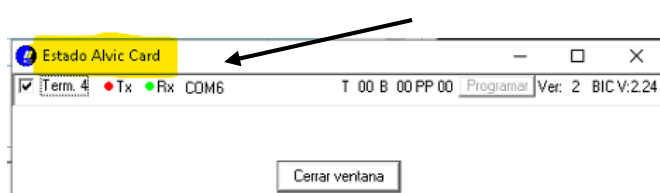
Revisión del Software

Verificación del Funcionamiento

- Asegúrese de que el aplicativo esté funcionando correctamente. Las terminales deben estar parpadeando como se indica en la interfaz.




Colocarse en el icono,
dar click derecho,
seleccionar estado.



Identificación de Problemas Comunes

Se pueden presentar dos tipos de problemas:

Problema 1: Etiquetera con Fondo Amarillo

- **Descripción:** La etiquetera muestra un fondo amarillo, indicando que está intentando imprimir, pero no genera tickets. 
- **Causa:** Esto generalmente se debe a que se está insistiendo en la impresión del ticket en piso sin permitir el tiempo adecuado para que se realice la operación.

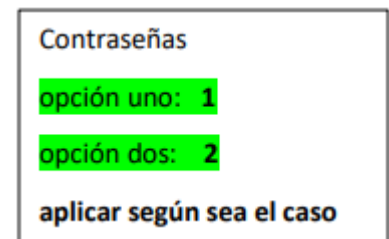
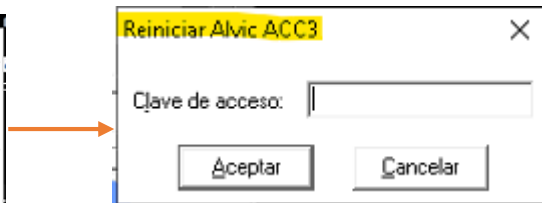
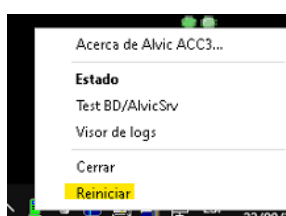


Problema 2: Fallo en el Sistema Operativo

- **Descripción:** Si el aplicativo se congela o no responde.
- **Solución:** Reinicie el aplicativo. Si el problema es recurrente, se deberá levantar una ODS (Orden de Servicio) para seguimiento.

Acciones a Realizar en dado caso que se congele o no responda el aplicativo

- Hacer clic derecho en la interfaz del aplicativo.
- Dar en reiniciar
- Elegir "Contraseñas".
 - Opción uno: 1
 - Opción dos: 2
 - Aplicar según sea el caso.



3. Cierre del Aplicativo

- En caso de que el aplicativo se cierre por cualquier motivo, es esencial levantar una ODS y **notificar inmediatamente para restablecerlo.**

Revisión del Hardware

1. Verificación de Terminales

- Si las terminales no están parpadeando, puede ser un problema físico.

2. Pasos a Seguir

- Revise el convertidor de la etiquetera.
- Asegúrese de que la etiquetera esté encendida y funcionando correctamente.
- Verifique el cableado para detectar posibles daños.



3. Comunicación con el Equipo de TI

- Si el problema persiste tras las verificaciones anteriores, **comuníquese con los compañeros de TI para asistencia adicional.**

Conclusión

El correcto funcionamiento de las etiqueteras es vital para el flujo de trabajo. Siga estos procedimientos para resolver problemas comunes y no dude en comunicarse con el equipo de TI para situaciones más complejas.