

Erros e Alertas - Como Solucionar

Em alguns momentos, podemos nos deparar com algumas mensagens de Alerta ou erro dentro do PDV, aqui vai algumas tratativas que podem auxiliar na resolução de problemas.

Clientes diversos não configurado para o PDV

Ao abrir o PDV e se deparar com a seguinte mensagem:

Cliente diversos não configurado para o PDV!

[Entra] - SIM [Limpa] - NÃO

Para solucionar, devemos abrir o integrador onde ele está instalado (pode estar localizado no servidor ou na própria máquina onde o PDV está executando) -> clicar na opção de parâmetros -> ícone do papel com checklists -> clicar na opção caixa -> Padrões -> ali iremos conseguir verificar se o cliente definido como diversos está ativo ou não para o PDV.

Após isso vamos no ERP: Vendas -> clientes e pesquisamos pelo código identificado, e verificamos as seguintes possibilidades:

• Cliente está inativo -> é necessário ativá-lo novamente com o atalho F4;

• Cliente está com uma filial vinculada no cadastro -> caso isso ocorra, esse cadastro só irá aparecer se a filial do caixa do PDV for a mesma que está no cadastro do clientes diversos, para que volte a aparecer deve ser removido ou alterado a filial;

Socket Error #10060 Connection Time out

No caso do 'Erro: Socket Error #10060', ele ocorre geralmente quando tentamos realizar uma sincronização no integrador e acaba não atualizando as informações do PDV. Quando apresentar essa mensagem, se trata especificamente da falta de comunicação ou internet, entre o PDV e o integrador, banco de dados e micro serviços do sistema.

Para solucionar é necessário confirmar os seguintes pontos:

- Verificar se o computador onde o PDV está instalado está com internet;
- Avaliar se o servidor ou onde o integrador está instalado também está com internet;
- Verificar se não houve alteração do IP dos computador e (O PDV realiza a comunicação através do IP das estações, tanto do servidor quando do integrador, então é necessário confirmar se o servidor está com o mesmo endereço de IP que está informado no integrador);
- Verificar se as portas de comunicação do PDV estão liberadas corretamente (Para confirmar as portas de comunicação utilizadas pela EMA, clique no link ao lado -> 'Portas de comunicação

');

- **Caso essas opções não solucionem o problema, por gentileza entrar em contato com nossa equipe de suporte;**

Erro: Out Of Memory ou Access Violation ao finalizar/importar cupons do PDV para o ERP.

Ao apresentar a mensagem de Out of Memory, ou os cupons não forem faturados ao observar que estão ficando em aberto e não estão aparecendo no ERP em: Vendas -> Registro de operações e painéis -> extensões -> PDV - cupons fiscais, devemos verificar estes 2 possíveis cenários:

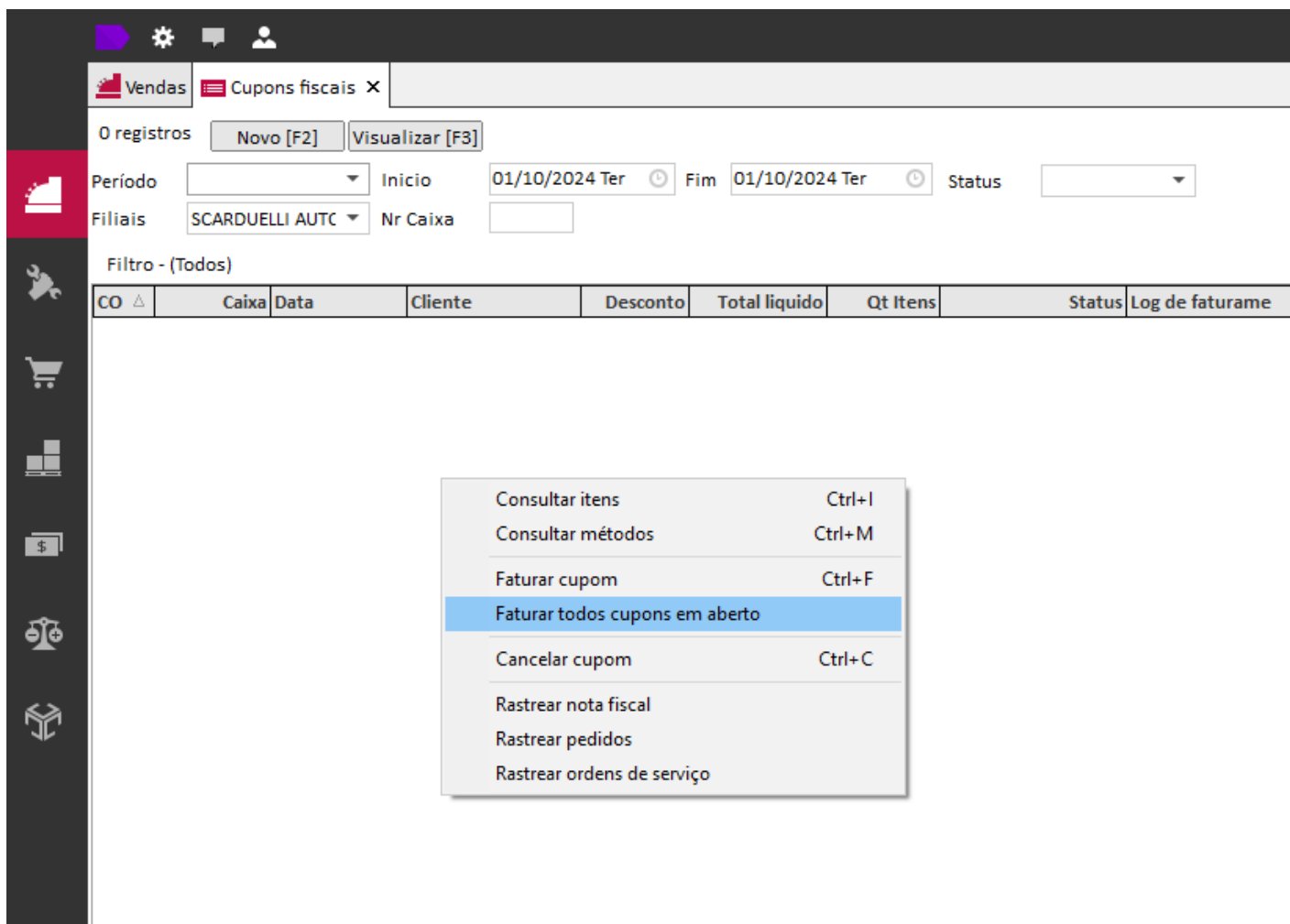
- 1 se a memória do servidor está totalmente cheia;
- 2 se o micro serviço Ema_Servidor está rodando corretamente;

Para tentarmos solucionar estes casos, devemos fazer o seguinte:

- Em caso de memória cheia, temos que verificar o que pode ser excluído dentro do servidor que não terá impacto (exemplo: arquivos não relacionados ao sistema que estejam ocupando muito a memória do servidor);
- Em caso do micro serviço, devemos abrir o gerenciador de tarefas e finalizar o Ema_servidor que está em aberto, após isso irá reiniciar o micro serviço automaticamente;

Depois disso, podemos ir em vendas -> registro de operações e painéis -> extensões -> PDV - Cupons Fiscais -> clicar com o botão direito e selecionar a opção faturar todos os cupons em aberto.

Processos	Desempenho	Histórico de aplicativos	Inicializar	Usuários	Detalhes	Serviços
Nome	PID	Status	Nome de u...	CPU	Memória (...)	Linha de comando
explorer.exe	7276	Em execução	matheus.c...	02	42.816 K	C:\Windows\Expl...
esif_uf.exe	4500	Em execução	SISTEMA	00	24 K	C:\Windows\Syste...
Ema_VideosVersao.exe	17164	Em execução	matheus.c...	00	1.504 K	"C:\Ema Software'
Ema_Sped.exe	1452	Em execução	matheus.c...	00	1.384 K	"C:\Ema Software'
Ema_SMS.exe	17256	Em execução	matheus.c...	00	1.356 K	"C:\Ema Software'
Ema_Shop_API.exe	14500	Em execução	matheus.c...	00	12.240 K	Ema_SHOP_API 80
Ema_Servidor Node...	2064	Em execução	matheus.c...	00	10.652 K	Ema_Servidor_No
Ema_Servidor.exe	14644	Em execução	matheus.c...	00	1.676 K	"C:\Ema Software'
Ema_Servidor.exe	484	Em execução	matheus.c...	00	1.600 K	"C:\Ema Software'
Ema_Servidor.exe	2076	Em execução	matheus.c...	00	1.956 K	"C:\Ema Software'
Ema_RetornoCartao...	20932	Em execução	matheus.c...	00	1.348 K	"C:\Ema Software'
Ema_Requisicao_We...	11596	Em execução	matheus.c...	00	8.968 K	Ema_Requisicao_V
Ema_Registro.exe	13320	Em execução	matheus.c...	00	2.304 K	"C:\Ema Software'
Ema_PDV.exe	18532	Em execução	matheus.c...	00	520.152 K	"C:\Ema Software'
Ema_Parametros.exe	11580	Em execução	matheus.c...	00	1.388 K	"C:\Ema Software'
Ema_Notificacoes.exe	480	Em execução	matheus.c...	00	1.480 K	"C:\Ema Software'
Ema_MotorERP.exe	3884	Em execução	matheus.c...	00	1.372 K	"C:\Ema Software'
Ema_MotorDOX.exe	10212	Em execução	matheus.c...	00	1.792 K	"C:\Ema Software'
Ema_Log.exe	14724	Em execução	matheus.c...	00	1.644 K	"C:\Ema Software'
Ema_Lembrete.exe	15604	Em execução	matheus.c...	00	1.736 K	"C:\Ema Software'
Ema_JS_Sandbox.exe	15480	Em execução	matheus.c...	00	12.804 K	Ema_JS_Sandbox



Após a solução ou caso o problema ainda persiste, Contate nossa equipe de suporte.

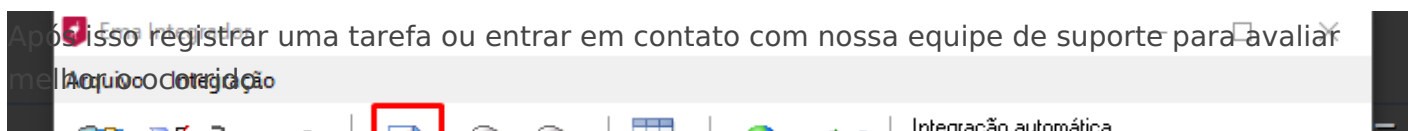
Erro ao imprimir nota fiscal: Communication error 1: Função incorreta

Quando apresentar esta mensagem no PDV -> significa que há alguma falha de comunicação com a impressora, para tentar uma solução rápida, pode ser reiniciado a impressora e tentar realizar um teste de comunicação.

Lentidão ou travamentos na finalização do cupom fiscal no PDV

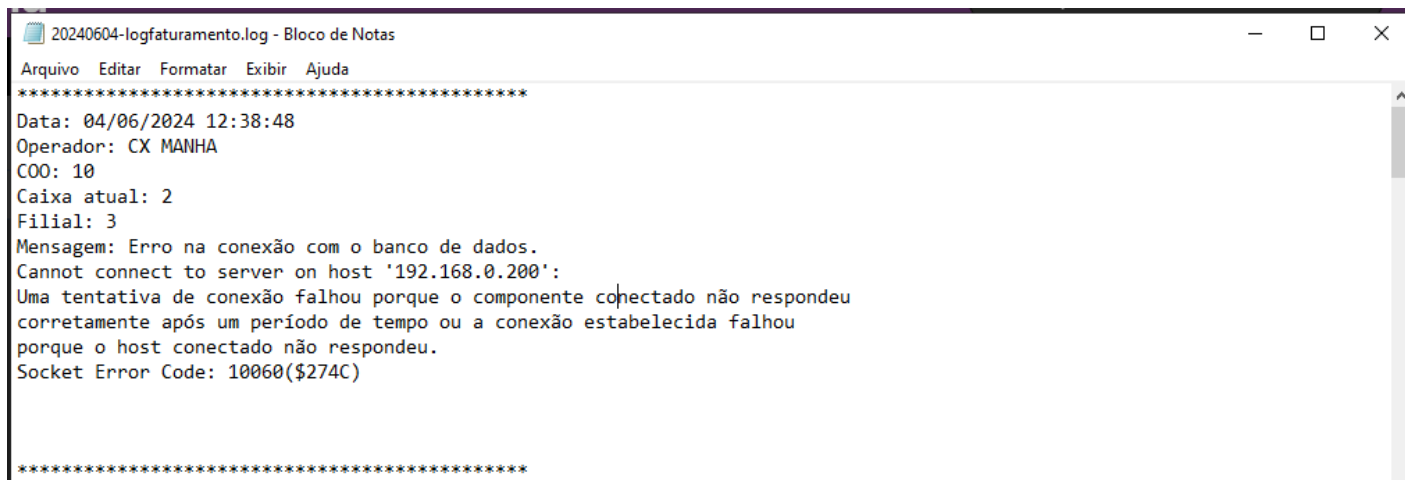
Em alguns casos onde ao finalizar uma venda no PDV e for percebido lentidão ou travamentos, impossibilitando que o processo de venda seja finalizado. De forma rápida, pode ser verificado o seguinte parâmetro:

- Clicar nos parâmetros gerais do integrador - > ir até a opção Caixa - > Vendas ERP -> desmarcar a opção: "Sincronizar estoque e preço de venda de itens em segundo plano" - > clicar no botão OK -> realizar uma nova integração clicando no botão com formato de globo e avaliar se irá persistir a lentidão.



Erros identificados no LOG do PDV

Na pasta do PDV, temos um arquivo chamado AAAAMMDD-logfaturamento.log, onde podemos observar alguns erros que possam ter ocorridos durante o faturamento, o caminho do arquivo fica em: C:\Ema Software\PDV e haverão vários arquivos com base em cada dia em que o PDV estava operando. Segue um exemplo de como as informações estarão dispostas no arquivo:



```
20240604-logfaturamento.log - Bloco de Notas
Arquivo  Editar  Formatar  Exibir  Ajuda
*****
Data: 04/06/2024 12:38:48
Operador: CX MANHA
COO: 10
Caixa atual: 2
Filial: 3
Mensagem: Erro na conexão com o banco de dados.
Cannot connect to server on host '192.168.0.200':
Uma tentativa de conexão falhou porque o componente co[n]ectado não respondeu
corretamente após um período de tempo ou a conexão estabelecida falhou
porque o host co[n]ectado não respondeu.
Socket Error Code: 10060($274C)
*****
```

Como pode ser observado, aqui temos o Erro: "Socket ERROR 10060".

Erro ao Imprimir TEF: Valor deve estar na Faixa de 50 a 4000000 - Normalmente equipamentos seriais usam 9600

Ao ser apresentado a mensagem a cima, devemos seguir a seguinte orientação:

- Desconectar o PINPAD do TEF do computador e conectar ele novamente para reiniciar o aparelho, depois disso, reiniciar o cliente de comunicação do PINDPAD (SITEF) e tentar efetuar a venda novamente.

Tratativa Padrão para solução de Erros

Caso alguma mensagem de Alerta ou Erro não listado anteriormente seja apresentado e não permita realizar a venda é possível tentar realizar as seguintes operações para restabelecer as operações de venda:

- Primeiro podemos fechar todo o PDV, realizar uma nova integração e tentar realizar a venda novamente
- é Possível também reiniciar todo o computador onde o PDV está instalado, em alguns casos há arquivos de memória temporários que possam impactar no funcionamento do PDV, onde reiniciando a máquina em que está instalado, possibilite novamente o faturamento de forma correta.
- Verificar se houve a instalação de outros aplicativos na máquina onde está rodando o PDV. Alguns aplicativos podem rodar de forma concorrente com o sistema Ema PDV, impossibilitando seu funcionamento. Para solucionar, deve ser removido os aplicativos,

realizar uma nova sincronização, abrir o PDV e realizar a venda novamente.

Revisão #6

Criado 1 October 2024 15:01:32 por Matheus Chispim

Atualizado 1 October 2024 19:35:48 por Matheus Chispim