



# JM Field

Troubleshooting Maestro

Fujitsu Market Place Maestro

Versão: 1.0

# Índice

|   |           |
|---|-----------|
| <b>0. Controlo do documento.....</b>              | <b>3</b>  |
| 0.1 Controlo de alterações .....                  | 3         |
| 0.2 Documentos Relacionados.....                  | 3         |
| <b>1. OBJECTIVOS.....</b>                         | <b>4</b>  |
| <b>2. MAESTRO .....</b>                           | <b>5</b>  |
| <b>3. PRÉ-REQUISITOS.....</b>                     | <b>6</b>  |
| 3.1 Conhecimentos Necessários .....               | 6         |
| 3.2 Pré-Requisitos .....                          | 6         |
| <b>4. PROCEDIMENTOS de TROUBLESHOOTING .....</b>  | <b>7</b>  |
| 4.1 Parar a Aplicação e Serviços Maestro .....    | 7         |
| 4.2 Reiniciar a Aplicação e Serviços Maestro..... | 10        |
| 4.3 Activar SCO.....                              | 11        |
| 4.4 Erro de Validação.....                        | 12        |
| 4.5 Não Ganha / Perde Ip.....                     | 13        |
| 4.6 Não faz o Load da Aplicação .....             | 14        |
| <b>5. CONTACTOS SUPORTE.....</b>                  | <b>15</b> |

## 0. CONTROLO DO DOCUMENTO

|                     |                |
|---------------------|----------------|
| Content Contact     |                |
| Content Authorizer: | Nuno Gonçalves |
| Date Authorized:    | 26-09-2021     |
| Next Review Date :  |                |

### 0.1 Controlo de alterações

| Status     | Version | Date     | Changed By | Change Description | Reviewers           |
|------------|---------|----------|------------|--------------------|---------------------|
| Draft      | 0.0.1   | 26-09-21 | Hugo Pinto | First draft        | Hugo Pinto          |
| Definitive | 1.0.0   | 26-09-21 | Hugo Pinto | Final version      | Claudia<br>Caramelo |
|            |         |          |            |                    |                     |

### 0.2 Documentos Relacionados

| DOCUMENTOS RELACIONADOS |            |        |
|-------------------------|------------|--------|
| TÍTULO                  | REFERÊNCIA | VERSÃO |
|                         |            |        |
|                         |            |        |

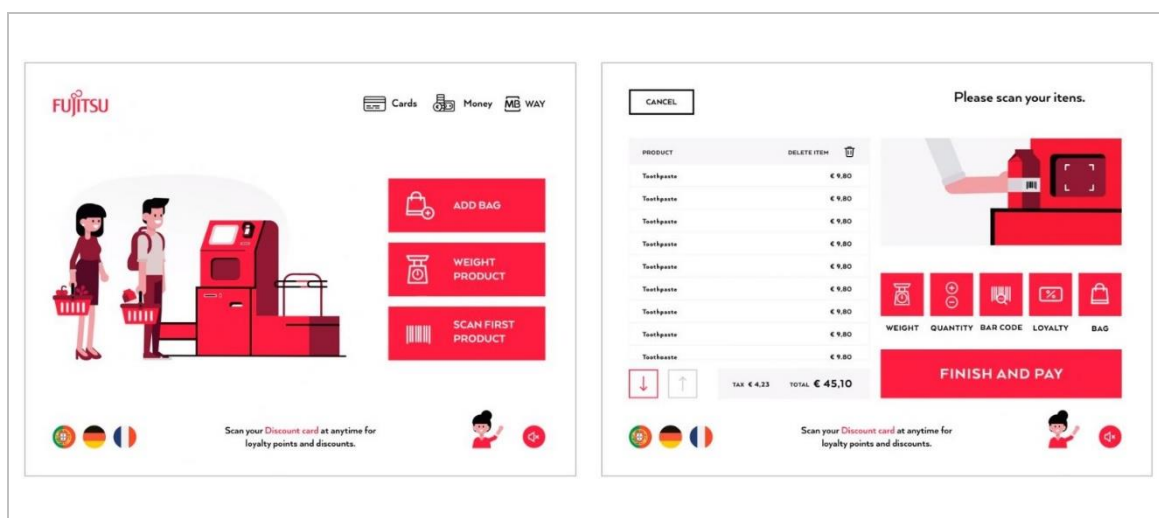
## **1. OBJETIVOS**

Este documento tem como objectivo descrever alguns dos procedimentos de troubleshooting Maestro.

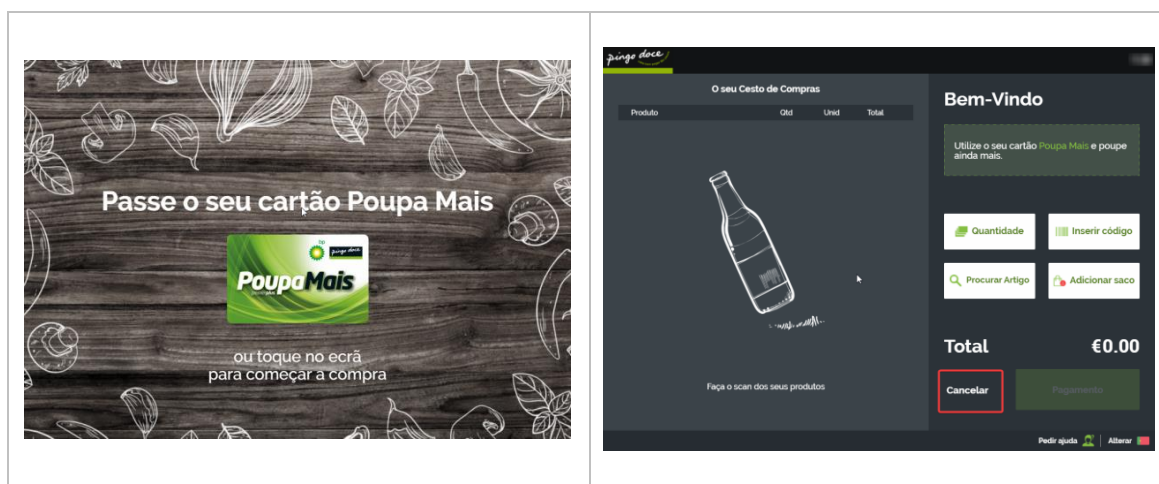
## 2. MAESTRO

- O que é ?

Fujitsu Market Place Maestro é uma plataforma que permite ao retalhista gerir e orquestrar vários serviços no POS.



Com a possibilidade de poder ser adaptado ao perfil de cada cliente, foi criada uma versão para os Self-checkout nas lojas do **Pingo Doce**.



### 3. PRÉ-REQUISITOS

#### 3.1 Conhecimentos Necessários

- Identificação dos conhecimentos necessários ao instalador.

##### Perfil do Instalador

##### Conhecimentos necessários

|     |
|-----|
| N/A |
|     |
|     |

#### 3.2 Pré-Requisitos

- Identificação dos pré-requisitos que são necessários verificar antes de dar início à instalação.

##### Pré-Requisitos de instalação

| Identificação | Descrição do requisito |
|---------------|------------------------|
|               | N/A                    |
|               |                        |
|               |                        |
|               |                        |
|               |                        |
|               |                        |

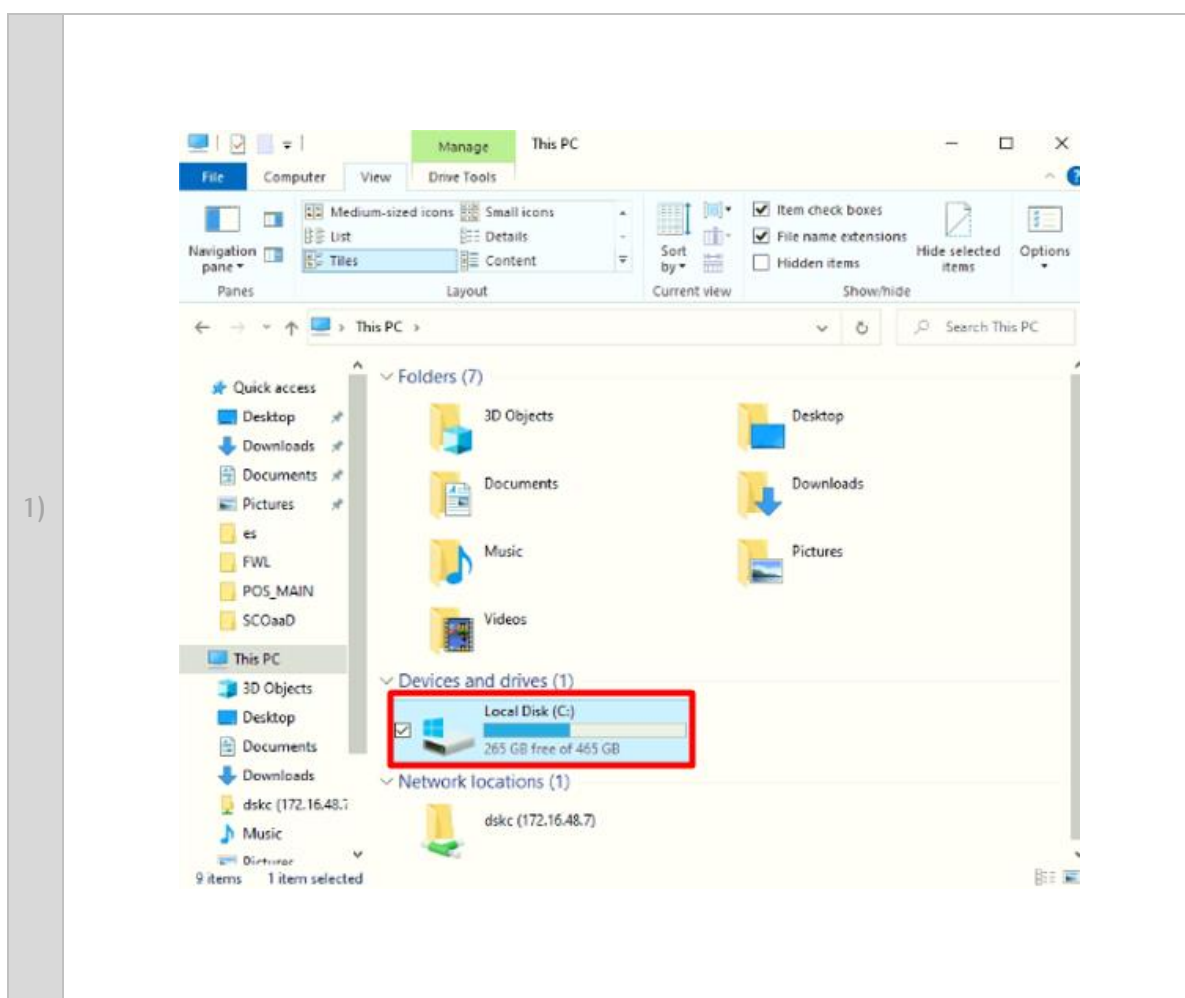
## 4. PROCEDIMENTOS DE TROUBLESHOOTING

Procedimento para o upgrade de memória nos POS

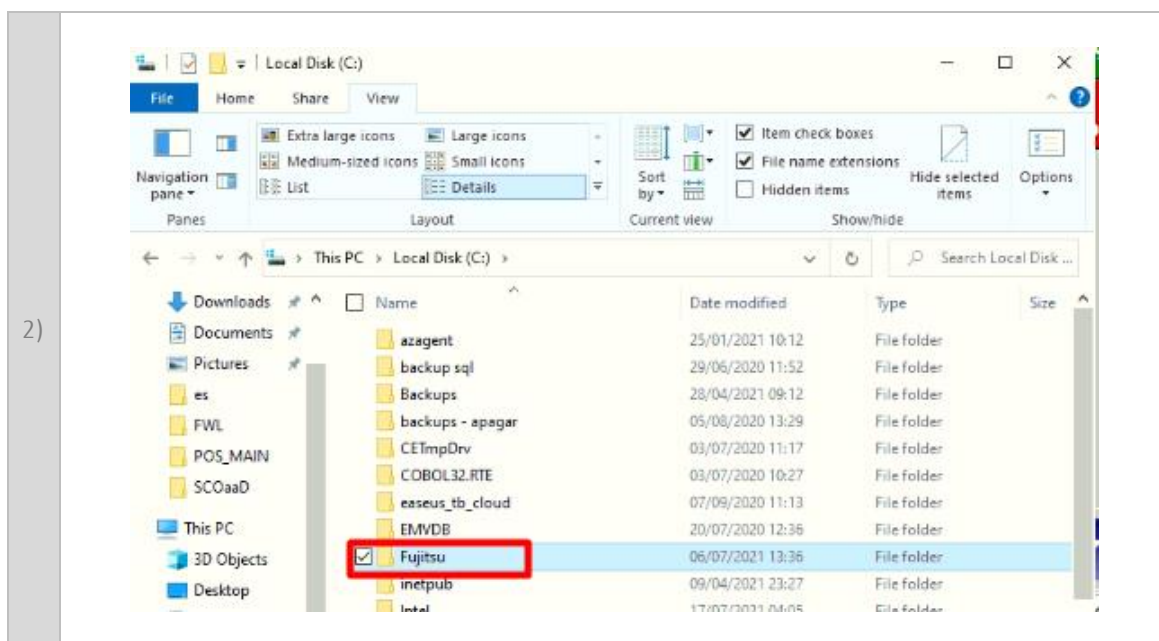
### 4.1 Parar a Aplicação e Serviços Maestro

Para parar a aplicação e os serviços deverão ser efectuados os seguintes passos:

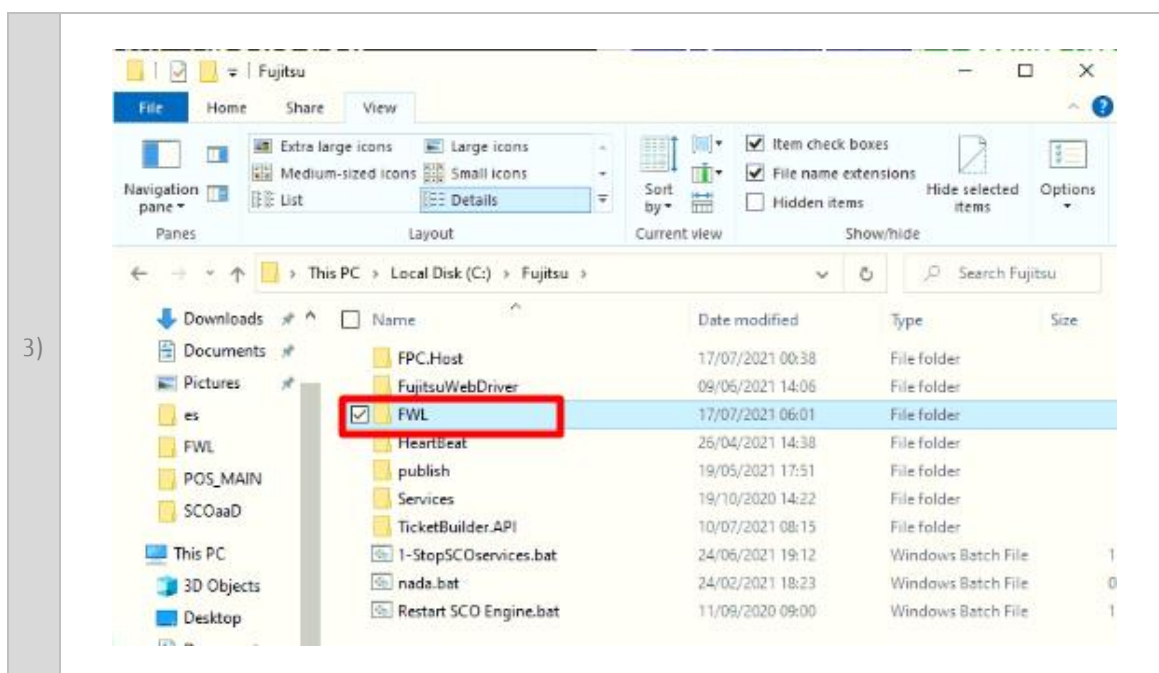
**Passo 1)** Aceder ao Disco C:\;



**Passo 2)** Aceder à pasta Fujitsu;

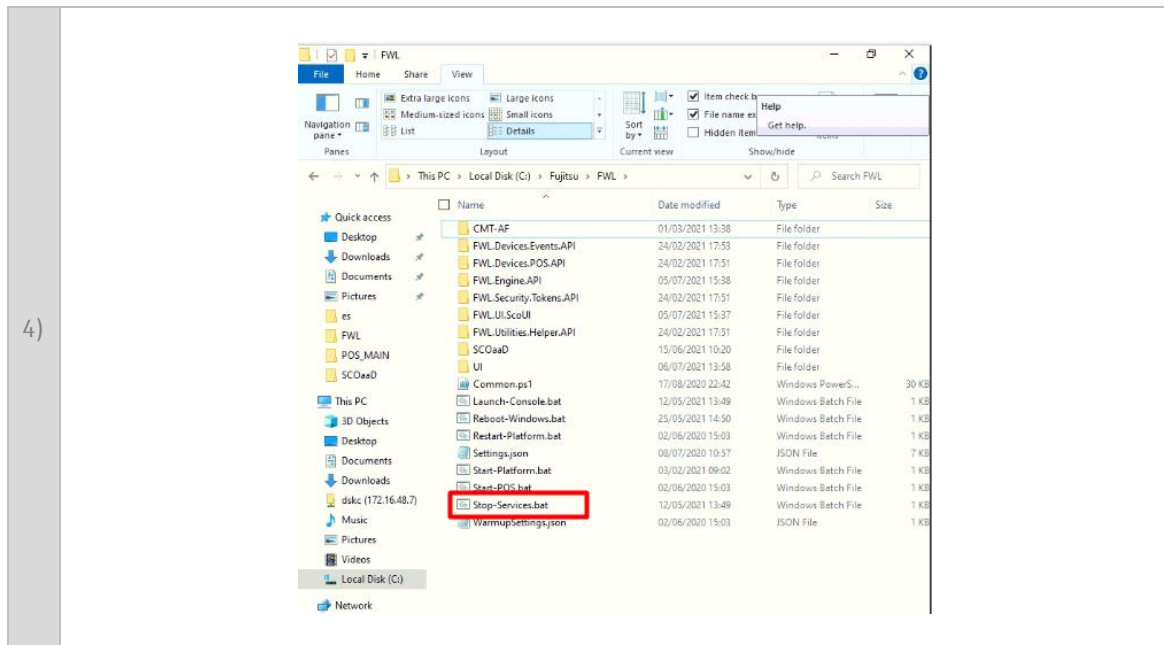


**Passo 3)** Aceder à Pasta FWL;

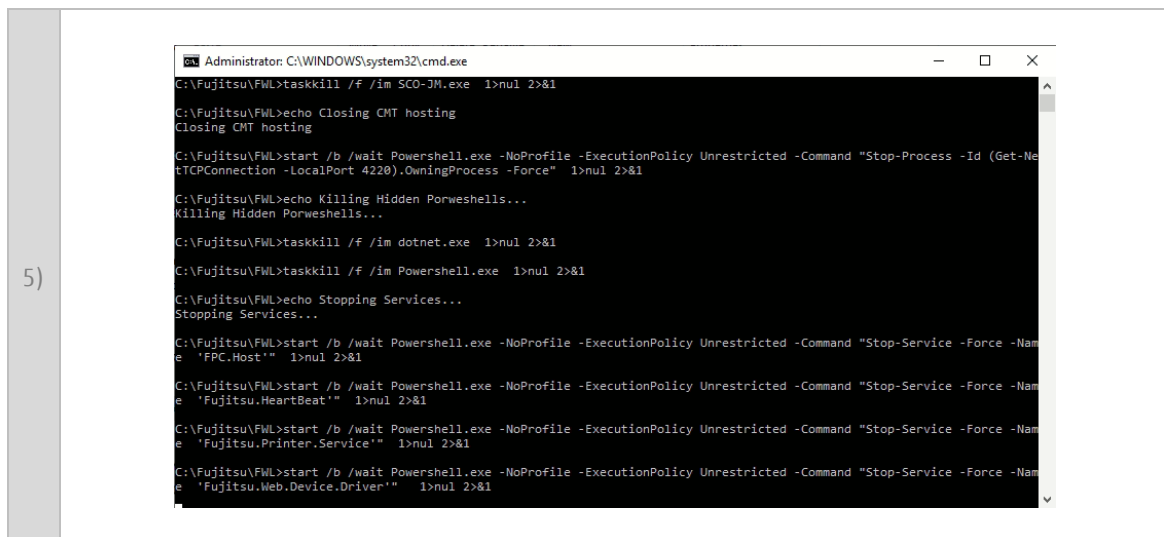




**Passo 4)** Fazer duplo clique sobre o " Stop-Services.bat";



**Passo 5)** - Irá surgir uma janela de script que irá desligar todas as aplicações e serviços;



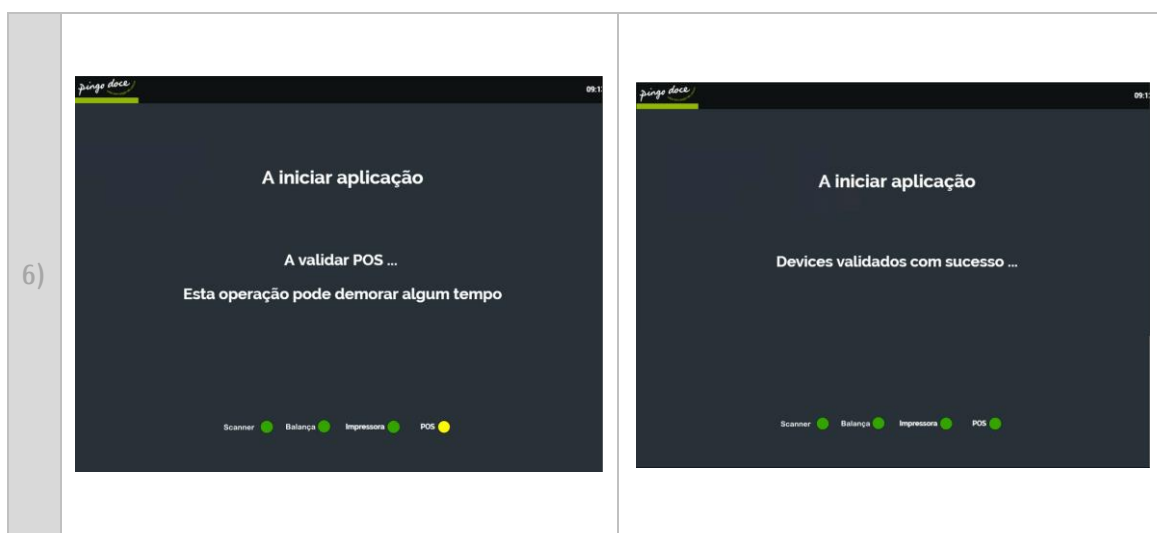
No final do processo a janela desliga-se bem como todos os serviços e aplicações Maestro.

## 4.2 Reiniciar a Aplicação e Serviços Maestro

Para arrancar novamente os serviços Maestro, reiniciar o computador.

A aplicação ao ligar o computador vai fazer a validação dos seguintes dispositivos:

- **Balança de segurança**
- **Balança de scanner**
- **POS**
- **Impressora**



O Ecrã inicial da aplicação deverá ser o seguinte



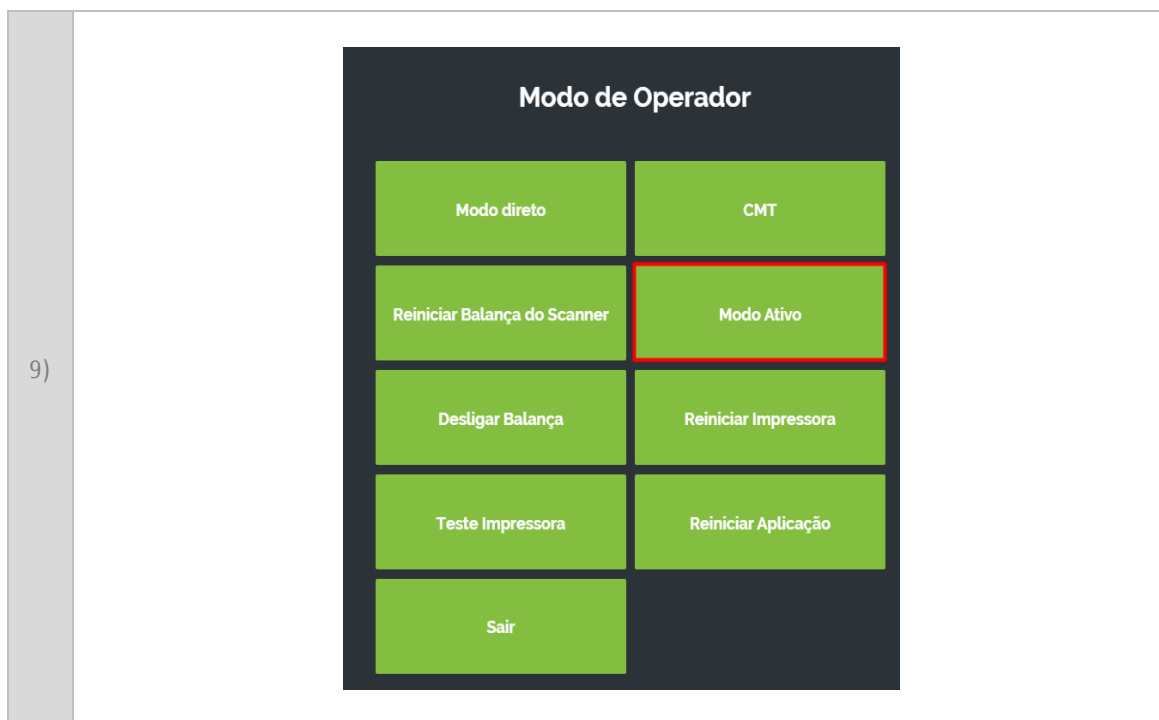
### 4.3 Activar SCO

Para ctivar o SCO para modo caixa aberta:

**Passo 1)** Em Caixa Fechada passe o cartão de Supervisor



**Passo 2)** Carregar na opção **Modo Activo**;



Validar que o SCO apresenta o ecrã “**Passe o seu Cartão Poupa Mais**”

10)



#### 4.4 Erro de Validação

Em baixo um exemplo de um erro na validação, neste caso, no POS.

11)



#### Importante

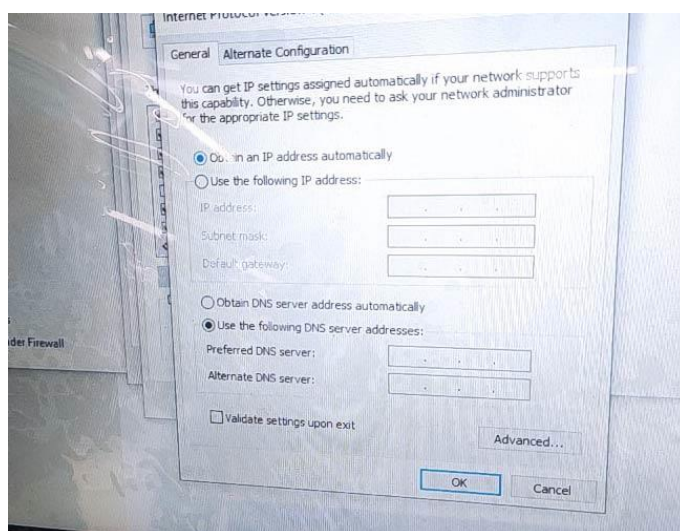
Em caso de algum problema na validação dos dispositivos contactar o FO

#### 4.5 Não Ganha / Perde Ip

Em baixo um exemplo de um erro em que não ganha IP através do script ou mesmo configurando manualmente ;

Para resolver veja as definições de “Rede e Internet” e nas “Propriedades de Ligação” verifique se o Perfil está configurado para “Público” e altere para “Privado”;

12)



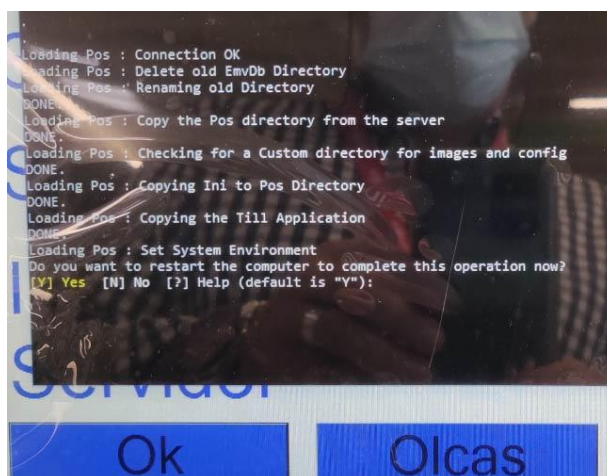
13)



#### 4.6 Não faz o Load da Aplicação

Se depois de configurar o ISSXXI e surgir a mensagem "Do you want to restart the computer to complete this operation now?", selecione "Yes" para fazer o reload;

14)



## 5. CONTACTOS SUPORTE

| SUPORTE   |                         |
|-----------|-------------------------|
| Telefone  | Operação                |
| 217532307 | Front Office JM (fixo)  |
| 966912244 | Front Office JM (móvel) |

| Email           |                             |
|-----------------|-----------------------------|
|                 |                             |
| Front Office JM | PTFRONTOFFICEJM@fujitsu.com |
|                 |                             |



