

Meu PWAP parou, e agora?

Existem alguns passos bem simples para descobrir o problema, veja a seguir.

1. Funciona no computador?

A primeira coisa a fazer é testar no computador.

Abra o navegador, digite o endereço que você utiliza para acessar o PWAP - por exemplo,

<http://ab.pwap.com.br/m> - e tente listar clientes.

Caso consiga, significa que o PWAP está funcionando e que possivelmente o problema é com o celular, seja na rede de dados ou defeito físico.

Se não conseguir, tente o item 2.

2. PwapLink e Banco de dados

O PwapLink é um programa que fica instalado na sua empresa, e é responsável pela conexão entre o PWAP e o seu sistema de ERP.

Portanto, é preciso verificar se os servidores onde estão instalados o PwapLink e o Banco de Dados - caso houver - estão disponíveis, ligados e com acesso à internet.

3. Botão "Meu PWAPLINK está funcionando?"

O PWAP possui uma funcionalidade que testa a comunicação com o PwapLink. Você pode acessá-la na retaguarda.

O endereço da retaguarda é o mesmo que você utiliza para o PWAP, porém, sem o **`/m`**. Em nosso exemplo, vamos digitar no navegador apenas **<http://ab.pwap.com.br>**.

Após realizar o login, vá ao menu **Ferramentas >> Configuração**.

Nesta tela, haverá dois botões onde pode ser lido **"Meu PWAPLINK está funcionando?"**. Ao clicar no primeiro botão, uma pequena janela abrirá informando o status da conexão com o PwapLink.

Mesmo que demore um pouco, aguarde até que a janelinha apareça. Provavelmente, quando aparecer, conterá a mensagem **"Houve falha na comunicação com o PWAPLINK! Verifique se a URL foi escrita novamente."**, e isso nos leva ao item 4.

Se ao contrário disso, a mensagem exibida informar o sucesso na comunicação com o PwapLink, então siga para o item 5.

4. Configuração de roteador, firewall e DNS

Nesse caso, é preciso chamar o suporte técnico responsável pela rede da sua empresa, para que eles possam verificar a configuração do roteador, firewall, DNS ou qualquer outro componente da sua rede que possa estar impedindo a comunicação com o PwapLink.

Já fiz tudo isso, ainda não funciona.

5. Ok, eu desisto

Se apesar de todas as tentativas ainda encontrar problemas no acesso ao PWAP, não tem jeito, terá que nos ligar. =D

Depois dos testes, apenas um membro super treinado da Liga da True Systems poderá ajudá-lo. Para isso ligue **(21) 3084-0084**. Estamos aguardando.

Ou deixe sua dúvida no Sistema de Suporte em **<http://suporte.truesys.com>**.

www.truesys.com

