**Impressoras de cupom – Não fiscais**

**MP-2500 TH**

**MP-2800 TH**

**MP-4200 TH**

**MP-4200 TH ADV**

**MP-4200 HS**

**IMPRESSORA I8 / I8 FULL**

**IMPRESSORA I9 / I9 FULL**

**Instalação da impressora**

﻿- Cliente solicitou instalação da impressora;

﻿- Testes de impressão do Windows realizados com êxito;

﻿- Foi realizada a instalação do driver da impressora e o funcionamento foi restabelecido.

**Erro na impressão**

﻿- Cliente relatou que a impressora não imprime;

﻿- Testes de impressão do Windows realizados com êxito;

﻿- Foi realizada a instalação do driver da impressora e o funcionamento foi restabelecido.

**Erro de comunicação**

﻿- Cliente solicitou instalação da impressora;

﻿- Testes de impressão do Windows realizados com êxito;

﻿- Foi realizada a alteração da interface de comunicação (COM), funcionamento foi restabelecido.

**Impressora compartilhada**

- Cliente relatou que o S.O não reconhece impressora compartilhada em rede;

﻿- Não realizei testes, nem acesso remoto;

﻿- Cliente foi informado que a Elgin não oferece suporte para compartilhamento de impressoras através de servidor de impressão.

**Instalação da impressora na rede**

- Cliente relatou erro de impressão em rede;

- Testes de impressão padrão do Windows realizados com êxito;

- Instalei impressora no IP: 192.168.0.1;

**Assistência Tecnica**

﻿- Cliente relatou que a impressora não liga;

﻿- Não realizei testes, nem acesso remoto;

﻿- Foi informado ao cliente o endereço da assistência técnica mais próxima.

**Impressoras de cupom – fiscais**

**MP-4000 TH FI**

**Erro de comunicação**

- Cliente solicitou instalação do ECF;

- Testes de impressão leitura X, realizados com êxito;

- Foi realizada instalação do virtualizador de porta COM, driver e bematool 3.0.

**MP-4200 TH FI**

**Erro de comunicação**

- Cliente relatou falha de comunicação;

- Testes de impressão leitura X, realizados com êxito;

- Foi realizada reinstalação do driver e bematool 3.0.5.

**Impressoras de etiquetas**

**L 42**

**L 42 DT**

**L 42 PRO**

**L 42 PRO FULL**

**Instalação da impressora**

﻿- Cliente solicitou instalação da impressora;

﻿- Testes de impressão do Windows realizados com êxito;

﻿- Foi realizada a instalação do driver da impressora e o funcionamento foi restabelecido.

**Impressão com falhas - calibração**

﻿- Cliente relatou que a impressora imprime incorreta;

﻿- Testes de impressão do Windows realizados com êxito;

﻿- Foi realizada a calibração da impressora, testes realizados com êxito.

**Impressão desalinha ou pulando etiqueta**

- Cliente relatou que a impressora está imprimindo 2 etiquetas de cada vez, gerando, portanto, desperdício de insumos;

- Efetuados testes de impressão com etiquetas da utente;

- Efetuado reset do equipamento e calibração.

**Erro na impressão**

﻿- Cliente relatou que a impressora não imprime;

﻿- Testes de impressão do Windows realizados com êxito;

﻿- Foi realizada a instalação do driver da impressora e o funcionamento foi restabelecido.

**Assistência Tecnica**

﻿- Cliente relatou que a impressora não liga;

﻿- Não realizei testes, nem acesso remoto;

﻿- Foi informado ao cliente o endereço da assistência técnica mais próxima.

**SAT**

**SAT RB-1000**

**SAT RB-2000**

**SAT GO**

**SAT SMART**

**SAT LINKER**

**Instalação do SAT**

﻿- Cliente solicitou instalação do SAT;

﻿- Baixado o driver de instalação do SAT;

﻿- Foi realizada a instalação do driver do SAT.

**Ativação do SAT**

﻿- Cliente solicitou ativação do SAT;

﻿- Realizado o processo de ativação;

﻿- Código de ativação: 123456789.

**Alteração do código de ativação do SAT**

﻿- Cliente solicitou alteração do código de ativação do SAT;

﻿- Realizado o processo de alteração do código de ativação;

﻿- Código de ativação: 123456789.

**Erro código de ativação**

- Cliente informou erro no código de ativação, SAT bloqueado;

﻿- Consulta SAT realizada com êxito;

﻿- Orientei cliente sobre funcionamento do bloqueio temporário e solicitei que deixasse o SAT desconectado da porta USB até que o led BLO pare de "piscar".

**Erro falha de comunicação**

- Cliente relatou erro de abertura na porta de comunicação;

﻿- Consulta SAT e consulta de Status realizados com êxito. Equipamento devidamente conectado à rede;

﻿- Código de Ativação: 123456789.

**SAT desconectado**

- Cliente relatou erro de comunicação do SAT;

﻿- Solicitado ao cliente retirar os cabos do SAT e conectar novamente, consulta SAT e consulta de Status realizados com êxito. Equipamento devidamente conectado à rede;

﻿- Código de Ativação: 123456789.

**SAT bloqueado**

- Cliente relatou que o SAT está em modo de bloqueio autônomo;

﻿- Consulta SAT e consulta de Status realizados com êxito. Equipamento com status de LAN não conectado;

﻿- Enviei configuração de desbloqueio de rede.

**Erro leds acesos**

- Cliente relatou combinação dos leds CFE + BLO + SUP;

-  Não realizei nenhum teste, nem acesso remoto;

- Solicitante foi devidamente orientada sobre cessação de uso e RMA.

**Erro CFE acesos**

- Cliente relatou erro de abertura na porta de comunicação;

﻿- Consulta SAT e consulta de Status realizados com êxito. Equipamento devidamente conectado à rede;

﻿- Orientei sobre deixar SAT conectado à rede por 48 horas e RMA.

**Erro certificado digital expirado**

﻿- Cliente relatou bloqueio autônomo no SAT;

- Consulta sat e consulta de status realizados com êxito;

- Certificado digital ACSAT expirado. Cliente foi orientado sobre cessação de uso.

**Erro SAT Violado**

- Cliente relatou erro: VIOLADO;

﻿- Foi realizado acesso remoto para coleta de evidências sobre o erro relatado;

﻿- Mediante análise das evidências, foi enviada macro de RMA.

**Reset do SAT**

- Cliente informou que vai utilizar o SAT em outro CNPJ;

﻿- Sem acesso remoto;

﻿- Informado cliente sobre o procedimento foi enviada macro de “Reset”.

**MFE**

**MFE TM-1000**

**MFE SMART**

**MFE LINKER**

**Instalação da MFE**

﻿- Cliente solicitou instalação da MFE;

﻿- Baixado o driver de instalação da MFE e o comunicador da Sefaz;

﻿- Foi realizada a instalação do driver da MFE.

**Alteração do código de ativação da MFE**

﻿- Cliente solicitou alteração do código de ativação da MFE;

﻿- Realizado o processo de alteração do código de ativação;

﻿- Código de ativação: 123456789.

**Erro de comunicação na MFE**

- Cliente relatou erro de comunicação da MFE;

﻿- Realizado a consulta e consulta de Status com êxito. Equipamento devidamente conectado à rede;

﻿- Código de Ativação: 123456789.

**Erro no comunicador da MFE**

- Cliente relatou erro de comunicação da MFE;

﻿- Verificado status da MFE, reiniciado o serviço do comunicador;

﻿- Código de Ativação: 123456789.

**Leitores**

**EL250**

**EL8600**

**FLASH 2**

**QW2100**

**Falha na leitura**

- Cliente relatou falha ao realizar leitura;

﻿- Foram realizados testes de leitura com êxito;

﻿- Cabo de comunicação foi desencaixado e encaixado novamente e funcionamento foi restabelecido.

**Ajuste na velocidade de leitura**

- Cliente solicitou ajuste na velocidade de leitura;

﻿- Foram realizados testes de leitura com êxito;

﻿- Realizei leitura do QRCODE “Adicionar intervalo entre códigos iguais”.

**Adicionar prefixo - sufixo**

- Cliente solicitou instruções para adicionar prefixo na leitura dos códigos de barras;

﻿- Foram realizados testes de leitura com êxito;

﻿- Enviei configuração do manual de instruções, realizei leitura dos códigos inerentes à configuração e contato foi encerrado.

**Monitor**

**BT15 MONITOR**

﻿- Cliente relatou falha no touch screen no equipamento;

﻿- Realizei acesso remoto e testes de toque com o cliente;

﻿- Instalei eGalaxy Touch, realizei calibração e não obtive êxito. Direcionei para AT﻿.

**Outros**

**SAC**

- Cliente entrou em contato solicitando suporte para outro equipamento;

- Não foi realizado nenhum teste;

- Cliente foi direcionado para o SAC.

**Seja um revendedor Elgin**

- Cliente entrou em contato querendo saber sobre se tornar revendedor dos produtos da Elgin;

- Não foi realizado nenhum teste;

- Cliente foi informado sobre o procedimento, enviado macro “Revenda”.

**Periféricos veio com defeito**

- Cliente entrou em contato informando que a fonte veio com defeito;

- Não foi realizado nenhum teste;

- Cliente foi informado sobre o procedimento, enviado macro “Periféricos”.