

Sistema comunica y Red directa

- [Sistema Comunica y Red directa Explicación](#)
- [Incidencias de Sistema Comunica y Red Directa](#)

Sistema Comunica y Red directa

Explicación

Objetivo

Este documento explica las dos formas de trabajo con varios terminales de venta en un mismo estanco:

- **Sistema Comunica**
- **Red Directa**

Antes de responder a cualquier consulta o realizar una comprobación, es fundamental identificar qué sistema utiliza el cliente.

“ **Regla para el agente:** No mezclar ambos modos. Sistema Comunica significa autonomía entre terminales. Red Directa significa trabajo en tiempo real sobre una única base de datos.

Sistema Comunica (OFF-LINE)

¿Qué es?

El Sistema Comunica permite que varios terminales de venta, llamados **Slaves**, trabajen de forma independiente del ordenador principal, llamado **Master**.

Cada terminal dispone de su propia base de datos y puede seguir trabajando aunque el Master esté apagado.

¿Para qué sirve?

Permite que los terminales de venta trabajen de manera autónoma y que la información se sincronice posteriormente con el Master.

Funcionamiento

Cada terminal Slave puede registrar:

- Ventas.
- Pagos e ingresos.
- Clientes.

El Master:

- Centraliza la información.
- Recibe las ventas y movimientos de los Slaves.
- Envía actualizaciones a los terminales.

La comunicación de datos se realiza manualmente.

Opciones disponibles

F2 - Comunica

Realiza una comunicación completa entre el Master y los Slaves.

- Envía al Master las ventas y movimientos registrados en los Slaves.
- Envía a los Slaves las actualizaciones existentes en el Master.
- Sincroniza la información entre los terminales.

“ **Recomendación:** Realizar el arqueo antes de ejecutar F2 - Comunica.

F6 - Actualiza datos

Envía datos desde el Master a los Slaves.

- Actualiza artículos, clientes y otros datos.
- No recoge las ventas ni los movimientos realizados en los Slaves.

Esta opción se utiliza cuando faltan artículos, clientes o cambios recientes en alguno de los terminales.

F4 - Ver cajas

Muestra el estado de las cajas y permite consultar información consolidada.

“ **Importante:** No confundir F4 - Ver cajas con F4 - Reparar, que aparece dentro de determinadas ventanas de error.

F8 - Traspasar imágenes

Copia las imágenes existentes en el Master a los terminales Slaves.

Requisitos

- Todos los terminales deben estar conectados correctamente a la misma red.
- Los Slaves deben estar situados en el menú principal del programa o tener el programa cerrado para realizar la comunicación.
- Todos los terminales deben tener la misma versión del programa.

Características clave

- Cada terminal trabaja de forma independiente.
- Las ventas no se ven en tiempo real en el resto de los terminales.
- Es necesario realizar la comunicación manualmente.
- Los Slaves pueden seguir vendiendo aunque el Master esté apagado.

Red Directa (ON-LINE)

¿Qué es?

La Red Directa permite que todos los terminales trabajen al mismo tiempo sobre una única base de datos.

¿Para qué sirve?

- Permite ver las ventas en tiempo real.
- Comparte la información entre todos los terminales al instante.
- Permite trabajar de forma centralizada.

Funcionamiento

- Todos los terminales utilizan la misma base de datos.
- Todos los terminales comparten la numeración de ventas.
- Los cambios se muestran al momento.
- No requiere comunicación manual.

Características clave

- La información se actualiza en tiempo real.
- No existe independencia entre los terminales.
- Todos los puestos dependen del Master y de la conexión de red.

“ **Importante:** Si el Master está apagado o no existe conexión de red con él, el resto de los terminales no podrá trabajar.

Diferencias clave

Característica	Sistema Comunica	Red Directa
Funcionamiento	OFF-LINE	ON-LINE
Base de datos	Independiente por terminal	Única
Ventas en tiempo real	No	Sí
Necesita comunicación manual	Sí	No
Funciona sin el Master	Sí	No
Dependencia de la red	Menor durante la venta	Total

Observaciones para el agente

- Identificar siempre qué sistema utiliza el cliente antes de responder.
- No mezclar el funcionamiento ni los procedimientos de ambos sistemas.
- **Sistema Comunica** significa independencia y sincronización posterior.
- **Red Directa** significa conexión permanente y trabajo en tiempo real.
- Para resolver errores o problemas de funcionamiento, consultar el documento específico de incidencias.

Preguntas habituales

¿Qué es el Sistema Comunica?

Es un sistema en el que los terminales trabajan de forma independiente y sincronizan posteriormente la información con el Master.

¿Qué es la Red Directa?

Es un sistema en el que todos los terminales trabajan conectados en tiempo real sobre una única base de datos.

¿Cuál es la diferencia principal?

- **Sistema Comunica:** los terminales son independientes.
- **Red Directa:** todos los terminales trabajan en tiempo real sobre la misma base de datos.

¿Puedo vender si el Master está apagado?

- **Sistema Comunica:** Sí. Los Slaves pueden seguir trabajando.
- **Red Directa:** No. El resto de los terminales depende del Master.

¿Por qué no veo las ventas realizadas en otro terminal?

Si trabajas con Sistema Comunica, cada terminal muestra sus propias ventas hasta que se realiza una comunicación completa mediante F2 - Comunica.

¿Cuándo debo usar F2 - Comunica?

Cuando sea necesario sincronizar completamente los datos entre los Slaves y el Master, incluidas las ventas y los movimientos realizados en los terminales.

¿Qué hace F6 - Actualiza datos?

Envía los datos del Master a los Slaves, pero no recoge las ventas ni los movimientos realizados en los terminales.

Incidencias de Sistema Comunica y Red Directa

Antes de empezar

Antes de realizar cualquier comprobación, confirmar si el cliente trabaja con:

- **Sistema Comunica**
- **Red Directa**

“ **Importante:** No aplicar procedimientos de Sistema Comunica a un cliente que trabaja con Red Directa, ni al contrario.

Comprobaciones generales

Antes de repetir una comunicación o realizar una reparación, comprobar:

- Que todos los terminales estén encendidos.
- Que todos los terminales estén conectados correctamente a la misma red.
- Que todos los terminales tengan la misma versión del programa.
- Que no existan problemas de conexión entre los equipos.

En Sistema Comunica, comprobar además:

- Que los Slaves estén situados en el menú principal del programa.
- Si no están en el menú principal, cerrar el programa antes de comunicar.

La versión del programa puede comprobarse en la parte superior derecha de la pantalla del menú principal.

No aparecen artículos, clientes o cambios en un terminal

Síntomas

- El terminal no reconoce algunos artículos.
- No aparecen todos los clientes dados de alta.
- Faltan datos en uno o varios terminales.
- Los cambios realizados en el Master no aparecen en los Slaves.

Procedimiento recomendado

1. Desde el Terminal 1 o Master, acceder a **Control y Gestión**.
2. Entrar en **Comunicar terminales**.
3. Ejecutar **F6 - Actualiza datos**.
4. Comprobar si los datos ya aparecen en los terminales.
5. Si el problema continúa, ejecutar **F2 - Comunica**.

F6 - Actualiza datos envía la información del Master a los Slaves, pero no recoge las ventas ni los movimientos realizados en los terminales.

“ **Importante:** F2 - Comunica realiza una comunicación completa. Las ventas y los movimientos registrados en los Slaves se enviarán al Master.

Error durante la comunicación

Síntomas

- La comunicación se interrumpe.
- La sincronización no finaliza correctamente.
- Uno o varios terminales no reciben los datos.
- Aparece un mensaje de error durante el proceso.

Procedimiento recomendado

1. Comprobar la conexión de red entre todos los terminales.
2. Comprobar que todos los terminales tengan la misma versión del programa.
3. Comprobar que los Slaves estén en el menú principal o con el programa cerrado.
4. Desde el Master, ejecutar **F6 - Actualiza datos**.
5. Si el problema continúa, ejecutar **F2 - Comunica**.
6. Si sigue fallando, contactar con el servicio técnico.

Error 3159: No es un marcador válido al comunicar

Este error puede aparecer durante el proceso de comunicación entre el Master y los terminales.

El mensaje mostrado es:

ERROR 3159: No es un marcador válido.

Procedimiento recomendado

1. Pulsar **Aceptar** en el mensaje de error.
2. Salir completamente de la pantalla de **Comunicar terminales**.
3. Acceder a **Control y Gestión**.
4. Entrar en **Verificar datos**.
5. Pulsar intro en la pantalla que aparece.
6. Esperar a que finalice el proceso.
7. Volver a **Comunicar terminales**.
8. Realizar nuevamente **F2 - Comunica**.

Importante

No debe intentarse solucionar este error repitiendo continuamente la comunicación sin haber compactado antes los datos.

Si después de compactar los datos el error vuelve a aparecer, será necesario contactar con el servicio técnico.

Error al conectar con la base de datos

Síntoma

Durante la comunicación aparece un mensaje indicando que no se puede conectar con la base de datos.

Procedimiento recomendado

1. Pulsar **F4 - Reparar** dentro de la ventana del error.
2. Esperar a que finalice el proceso de reparación.

3. Volver a intentar la comunicación.
4. Si el error continúa, contactar con el servicio técnico.

“ **No confundir:** F4 - Reparar no es la misma opción que F4 - Ver cajas.

- **F4 - Reparar:** aparece dentro de determinadas ventanas de error y trata de corregir el problema.
- **F4 - Ver cajas:** aparece en Comunicar terminales y muestra el estado de las cajas.

No se ven las ventas de otro terminal

En Sistema Comunica

Es normal que cada terminal muestre únicamente sus propias ventas hasta que se realice una comunicación completa.

Solución

1. Desde el Master, acceder a **Control y Gestión > Comunicar terminales**.
2. Ejecutar **F2 - Comunica**.
3. Comprobar las ventas una vez finalizada la comunicación.

F6 - Actualiza datos no recoge las ventas realizadas en los Slaves.

Los terminales no funcionan en Red Directa

Posibles causas

- El Master está apagado.
- El programa no está iniciado correctamente en el Master.
- No existe conexión de red entre los terminales y el Master.
- Existe un problema con la base de datos compartida.

Procedimiento recomendado

1. Comprobar que el Master esté encendido.
2. Comprobar que el programa funcione correctamente en el Master.
3. Comprobar la conexión de red entre los equipos.
4. Volver a abrir el programa en el terminal afectado.
5. Si el problema continúa, contactar con el servicio técnico.

“ **Importante:** En Red Directa, el resto de los terminales no puede trabajar si el Master está apagado o no existe conexión de red con él.

Un Slave puede vender, pero no comunica con el Master

En Sistema Comunica, un Slave puede seguir vendiendo aunque no exista comunicación momentánea con el Master.

Procedimiento recomendado

1. No eliminar ni repetir las ventas registradas en el Slave.
2. Comprobar la conexión de red.
3. Comprobar que todos los terminales tengan la misma versión.
4. Situar los Slaves en el menú principal o cerrar el programa.
5. Desde el Master, volver a ejecutar F2 - Comunica.
6. Si continúa sin comunicar, contactar con el servicio técnico.

Las imágenes no aparecen en los Slaves

Procedimiento recomendado

1. Desde el Master, acceder a **Control y Gestión > Comunicar terminales**.
2. Ejecutar **F8 - Traspasar imágenes**.
3. Esperar a que finalice el proceso.
4. Comprobar las imágenes en los Slaves.

Cuándo contactar con soporte técnico

Contactar con el servicio técnico cuando:

- F4 - Reparar no solucione el error de conexión con la base de datos.
- La comunicación siga fallando después de comprobar red, versiones y estado de los terminales.
- Los terminales de Red Directa no funcionen aunque el Master esté encendido y exista conexión de red.
- Se repitan errores de sincronización.
- Existan dudas sobre la integridad de las ventas o de los datos.

Respuestas breves para el agente

No me aparece un artículo en otro terminal

Si trabajas con Sistema Comunica, desde el Master entra en Control y Gestión > Comunicar terminales y ejecuta primero F6 - Actualiza datos. Si el artículo continúa sin aparecer, realiza F2 - Comunica.

No veo las ventas del otro terminal

En Sistema Comunica las ventas no se comparten en tiempo real. Para enviarlas al Master debes realizar F2 - Comunica.

Me aparece un error de base de datos al comunicar

Pulsa F4 - Reparar dentro de la ventana del error y vuelve a intentar la comunicación. Si continúa, contacta con soporte técnico.

Los terminales no funcionan

Primero confirma si trabajas con Sistema Comunica o Red Directa. En Red Directa, comprueba que el Master esté encendido y que exista conexión de red. En Sistema Comunica, los Slaves pueden seguir vendiendo, aunque no puedan sincronizar temporalmente.