



## FAQ / Perguntas Frequentes

## INDICE

|   |          |
|---|----------|
| <b>INSTALAÇÃO E LICENCIAMENTO.....</b>  | <b>5</b> |
| <i>O que é a Hardkey e a Sofikey e qual a sua importância no registo da aplicação?.....</i>   | <i>5</i> |
| <i>Posso trabalhar com a aplicação enquanto não tenho a chave de licenciamento (sofikey)?.....</i>  | <i>5</i> |
| <i>Qual a diferença entre Designação Comercial e Designação de Registo ? .....</i>  | <i>5</i> |
| <i>Posso instalar um mesmo produto Restus 2000 em duas pastas diferentes, num mesmo PC? .....</i>   | <i>5</i> |
| <i>Porque aparece na aplicação “Registo inválido” ou que não consegue efectuar o registo? .....</i>   | <i>5</i> |
| <i>Quando tenta correr a aplicação nos postos da rede dá uma mensagem que não consegue ler a hardkey no servidor e não corre a aplicação. A que se deve isto? .....</i>   | <i>5</i> |
| <i>Apesar da aplicação já ter corrido perfeitamente, passou a dar a mensagem “Registo inválido” quando é corrida e não mais entra na aplicação. A que se pode dever isto? .....</i>   | <i>5</i> |
| <b>CONFIGURAÇÃO .....</b>   | <b>6</b> |
| <i>Posso definir diferentes níveis de acesso às opções da aplicação, por utilizador ? .....</i>   | <i>6</i> |
| <i>Não consigo efectuar Seguranças. Apesar da base de dados ter mais de 1.4 Mb a aplicação não pede uma segunda disquete. A que se deve isto?.....</i>  | <i>6</i> |
| <i>Quais os ficheiros que devem ser guardados nas cópias de segurança?.....</i>   | <i>6</i> |
| <i>O browser da Internet é aberto aquando da entrada na aplicação. Porque é que isto acontece? .....</i>  | <i>6</i> |
| <i>É possível saber rapidamente o significado do campo de um ficheiro do módulo de Back-office? .....</i>   | <i>6</i> |
| <i>Dado que possuo duas zonas de serviço distintas num mesmo estabelecimento (bar e restaurante), posso definir quais os artigos que vendo em cada uma delas, impossibilitando a outra zona de serviço de os vender?.....</i>                     | <i>6</i> |
| <i>Porque é que, aparentemente, a aplicação está a aplicar 2 vezes a taxa do IVA aos totais dos documentos, ou então está a adicionar uma percentagem sobre o preço total do documento? .....</i>   | <i>6</i> |
| <i>Como posso definir quais os relatórios que são impressos no Fecho do Dia?.....</i>   | <i>7</i> |
| <i>Porque é que estando a trabalhar com os comandos via rádio, estou a fazer pedidos e os mesmos não “aparecem” no Front-Office? .....</i>  | <i>7</i> |
| <i>Porque é que sempre que tentamos introduzir por ex. 300 gramas na quantidade de um artigo (0,3), a aplicação não permite?.....</i>   | <i>7</i> |
| <i>Ocultei o cursor no módulo de Front-Office, mas como não possuo touchscreen é-me difícil voltar a exibilo. Como cancelo a operação e volto a trabalhar do modo em que estava? .....</i>  | <i>7</i> |
| <i>Como dividir a conta de uma única mesa em várias, ou seja, como posso ter várias contas numa única mesa? .....</i>   | <i>7</i> |
| <i>Porque é que, no Front-Office, por vezes não deixa alterar o preço ou a quantidade de um artigo? .....</i>   | <i>7</i> |
| <i>Como posso configurar o desenho da sala ? .....</i>  | <i>7</i> |
| <i>Ao criar um artigo no módulo de Back-Office este não aparece no módulo de Front-Office. ....</i>   | <i>7</i> |
| <i>Como posso configurar artigos para indicar que durante o processo das vendas a quantidade deve ser lida da balança?.....</i>   | <i>8</i> |
| <i>Quando tento anular um pedido, é exibida a mensagem que o empregado não tem direitos para anular pedidos, e pede a password do supervisor. No entanto, ao colocar esta dá sempre a mensagem “Password inválida”. A que se deve isto? .....</i> | <i>8</i> |
| <i>Como adicionar/remover um artigo do tipo couvert a uma mesa sempre que a abrimos? .....</i>  | <i>8</i> |
| <i>Ao mudar de mesa é exibida a mensagem "A mesa está limitada pela zona de serviço". A que se deve isto?.....</i>  | <i>8</i> |
| <i>É possível adicionar mais imagens além das já disponíveis na aplicação? .....</i>  | <i>8</i> |
| <i>No módulo de Front-Office apesar de serem exibidos os nomes dos artigos na lista, quando estes são lançados, os respectivos preços não. A que se deve isso? .....</i>  | <i>8</i> |
| <i>Como posso criar um artigo do tipo “Menu dinâmico”? .....</i>  | <i>8</i> |
| <i>Posso incluir os preços dos artigos nos pedidos que são enviados para os centros de preparação? .....</i>  | <i>8</i> |
| <b>DOCUMENTOS.....</b>  | <b>9</b> |
| <i>Posso imprimir um logotipo no cabeçalho dos documentos? .....</i>  | <i>9</i> |
| <i>Onde posso definir qual o texto a colocar como cabeçalho dos documentos? .....</i>   | <i>9</i> |
| <i>Como modificar o aspecto de um impresso?.....</i>  | <i>9</i> |
| <i>Posso alterar os impressos dos documentos do Restus 2000? .....</i>  | <i>9</i> |
| <i>A numeração dos documentos ia num determinado número e agora recomeçou novamente no número 1. A que se deve isto?.....</i>   | <i>9</i> |
| <i>Posso iniciar a facturação sem ser no número 1 ? .....</i>   | <i>9</i> |

|  |           |
|--|-----------|
| <i>Como efectuar uma factura ou qualquer outro tipo de documento numa data diferente da actual ?</i> .....   | 9         |
| <i>Posso imprimir facturas ou qualquer outro tipo de documento diferente de Venda a Dinheiro no Restus 2000?</i> .....   | 9         |
| <i>Posso facturar noutra moeda que não EUROS ou ESCUDOS ?</i> .....  | 9         |
| <i>A impressão dos talões (documentos) está muita lenta e as colunas estão desalinhadas, por exemplo, numas linhas o preço está alinhado mais à esquerda e noutras mais à direita. A que se deve isto?</i> .....   | 9         |
| <i>Porque é que após imprimir um talão está a imprimir várias linhas em branco e não corta o papel ?</i> .....   | 10        |
| <i>Porque é que ao emitir documentos são efectuados arredondamentos incorrectos, por exemplo, um documento que deveria ter um total de €1,15 apresenta um total de €1,20?</i> .....  | 10        |
| <i>Como é que ao emitir um documento posso associar-lhe um cliente de modo a lançar o mesmo na c/c do cliente e/ou a imprimir os dados do cliente no cabeçalho do documento?</i> .....   | 10        |
| <i>Como posso retirar do talões de venda o valor em Escudos (PTE)?</i> .....   | 10        |
| <b>MENSAGENS DE ERRO.....</b>  | <b>11</b> |
| <i>Ao entrar num ficheiro ou a efectuar uma qualquer operação ocorre o erro: "Run-time error '3265': Item not found in this collection." A que se deve isto?</i> .....   | 11        |
| <i>Ao iniciar ou instalar o programa ocorre o erro "Error during data processing...". O que fazer?</i> .....   | 11        |
| <i>Porquê que é emitida a mensagem "Some links could not be updated because their sources are presently unavailable" sempre que se imprime um documento com logotipo?</i> .....  | 11        |
| <i>Porque é que ao alterar o registo de um ficheiro dá a mensagem "Registo em utilização pelo utilizador..."?</i> .....  | 11        |
| <i>Porque em algumas ocasiões é exibida a mensagem "Runtime error 94 - invalid use of null"?</i> .....   | 11        |
| <i>A que se deve a mensagem "Invalid database format" ao chamar a aplicação?</i> .....   | 12        |
| <i>O que poderei fazer quando surge o erro "3343-Unrecognized Database format"?</i> .....  | 12        |
| <i>A que se deve o erro "run-time error 3078" depois repor uma base de dados já com movimentos numa nova instalação da aplicação?</i> .....  | 12        |
| <i>A que se deve o erro "Error 91 - Object variable or with block, variable not set" ?</i> .....   | 12        |
| <i>A que se deve o erro "Error 53 – File not found" .....</i>  | 12        |
| <i>Efectuei a ligação do programa em rede, tendo seguido todas as instruções. Tenho TCP-IP instalado em todos os computadores da rede, contudo ao iniciar o programa ocorre o erro "Ficheiro de controlo de dados não encontrado! Deseja tentar de novo ?". A que se deve isto?</i> .....  | 12        |
| <i>Ao efectuar o upgrade para a versão mais recente, ao correr o conversor dá sempre a mensagem de erro "Run-time error 3024: Couldn't find file C:\Program Files\Profitus\restus.mdb". O que está errado? .....</i>   | 13        |
| <i>Ao chamar o módulo de Back-Office da aplicação dá a mensagem de erro "372 procbase2000.ocx not registered". A que se deve isto?</i> .....   | 13        |
| <i>Ao abrir a aplicação a partir dos postos, é exibida a mensagem de erro "3051...". A que se deve tal? .....</i>  | 13        |
| <i>Ao entrar num posto de trabalho dá a mensagem "Runtime error 94 - Invalid use of null". Como posso resolver esta situação?</i> .....  | 13        |
| <i>Não se consegue fazer o upgrade para uma versão da aplicação porque está a ser exibido uma mensagem que avisa que existem mesas abertas. A mesma mensagem também é exibida sempre que se tenta efectuar o fecho do dia num dos terminais, no entanto, após consulta no Front-Office nenhuma mesa é mostrada como estando aberta. Como é que é possível ultrapassar esta situação?</i> ..... | 13        |
| <i>Ao chamar o módulo de Front-Office é exibida a mensagem de erro '3343 - ...'. A que se deve isto? .....</i>   | 13        |
| <i>Ao fazer o fecho do dia a aplicação bloqueia. Porque pode acontecer esta situação?</i> .....  | 13        |
| <i>Depois de fazer o upgrade para a versão 2.20, ocorre um erro ao tentar abrir o módulo de Front-Office, o erro '429'. A que se deve isto?</i> .....  | 13        |
| <i>Ao entrar no Front-Office ocorre o erro "Run-time error 3043: Disk or Network error". Porquê?</i> .....   | 13        |
| <b>PERIFÉRICOS.....</b>  | <b>14</b> |
| <i>Como ligar um dispositivo série ao PC de entrada de dados, como por exemplo: leitores de cartões série ou outros que emulem o funcionamento dos programas por teclado. ....</i>   | 14        |
| <i>Configurei a balança no entanto quando vou emitir vendas o peso não está a ser lido. A que se pode dever isto?</i> .....  | 14        |
| <i>Como fazer um redireccionamento de impressoras no Front-Office?</i> .....   | 14        |
| <i>Ao entrar no Front-Office o touchscreen deixa de responder, não funciona. A que se pode dever isto? .....</i>   | 14        |
| <i>Porque é que tentar utilizar um comando de rádio Orderman é exibida a mensagem "Em assistência técnica"?</i> .....  | 14        |
| <i>Tenho uma gaveta de dinheiro ligada a uma impressora Epson, mas a gaveta não está a abrir. A que se deve isto?</i> .....  | 14        |
| <b>QUESTÕES DE OPERAÇÃO .....</b>  | <b>15</b> |

---

|  |    |
|--|----|
| <i>Na opção FICHEIROS \ CONFIGURAÇÃO \ MODO DE FUNCIONAMENTO, no separador "Fecho do dia" qual a diferença entre o tipo de fecho "Geral Presencial" e "Individual"?</i> .....  | 15 |
| <i>Como posso pagar parcialmente uma conta?</i> .....  | 15 |
| <i>Como associar a conta de uma mesa a cada cliente, tendo em conta que cada cliente pode ter um desconto diferente, por exemplo, numa mesa com 3 clientes como podemos associar cada artigo consumido por cada um dos clientes dessa mesa a cada um dos clientes, mas todos têm descontos diferentes sobre esses artigos.</i> |    |
| <i>Como realizar essa operação em termos de Front-Office?</i> .....  | 15 |
| <i>É possível adicionar descritivos a um artigo cujo pedido já foi enviado?</i> .....  | 15 |
| <i>Porque é que um empregado que acabei de adicionar no ficheiro, no Back-Office, não aparece depois no Front-Office quando corro o módulo?</i> .....  | 15 |
| <i>Porque é que ao entrar no Front-Office é exibida a mensagem "Não existem empregados associados à zona de serviço"?</i> .....  | 15 |
| <i>Como posso remover itens do desenho de uma sala (layout)?</i> .....   | 15 |
| <i>O que significa o total correspondente ao "Total de correcções" no relatório de "Totais do dia"?</i> .....  | 16 |
| <i>Ao tirar uma listagem de Documentos Emitidos no Back-Office, só estão a aparecer documentos criados este mês, todos os outros não aparecem. A que se deve tal?</i> .....  | 16 |
| <i>A data do sistema está diferente da data do terminal, como proceder para regularizar a data do terminal?</i> .....  | 16 |
| <i>Ao fazer uma determinada operação, aparece uma mensagem a informar que o disco está cheio. Porquê?</i> .....  | 16 |

---

## Instalação e Licenciamento

### Pergunta e Resposta

#### **O que é a *Hardkey* e a *Softkey* e qual a sua importância no registo da aplicação?**

A *Hardkey* é o número de série da chave de protecção por *hardware* (ficha que se liga na porta paralela ou USB). Em cada pacote da aplicação é distribuída uma única *hardkey*.

A *Softkey* é a contra-senha que é fornecida pela Ebase, e que é calculada a partir dos vários dados fornecidos pelo revendedor para registo da aplicação: nome do cliente, número de contribuinte do cliente, módulos e número de postos.

#### **Posso trabalhar com a aplicação enquanto não tenho a chave de licenciamento (*softkey*)?**

Sim, mas apenas durante 30 dias após a data de instalação e para os módulos base. Para utilizar mais do que um posto em rede ou qualquer um dos módulos adicionais (Gestão de comandos via rádio, Leitura de vendas centralizada, etc.) é imperativo que indique a chave de licenciamento (*softkey*).

#### **Qual a diferença entre Designação Comercial e Designação de Registo ?**

Na realidade poderá não existir diferença, exceptuando por exemplo em casos de lojas cuja entidade fiscal tem uma designação diferente. Por exemplo, um restaurante designado “Restaurante Come-Tudo” (designação comercial) pode ter um nome de registo de “Empresa de restauração XPT Lda”.

#### **Posso instalar um mesmo produto Restus 2000 em duas pastas diferentes, num mesmo PC?**

Não. Dado que cada aplicação Restus 2000 *escreve* no *Windows Registry* as suas configurações básicas, mesmo que se faça duas instalações em duas pastas distintas, apenas uma delas será reconhecida como sendo a correcta.

#### **Porque aparece na aplicação “Registo inválido” ou que não consegue efectuar o registo?**

Isto deve-se aos dados de registo estarem a ser inseridos incorrectamente. Normalmente, tal acontece quando se colocam espaços indevidos nos campos “Nº de contribuinte” ou “Designação”, ou os hífens no número de série foram mal colocados

De notar, que todos os dados a inserir devem estar 100% idênticos ao enviados no pedido de registo.

#### **Quando tenta correr a aplicação nos postos da rede dá uma mensagem que não consegue ler a *hardkey* no servidor e não corre a aplicação. A que se deve isto?**

Este problema normalmente acontece quando o servidor está desligado ou quando apesar de estar ligado não ter o *Key Server* a correr. Se no *systray* não estiver o ícone do *Key Server* (um pequeno cadeado), corra o *Key Server* a partir do menu “Iniciar” do *Windows* (está no grupo de programas “Profitus”).

#### **Apesar da aplicação já ter corrido perfeitamente, passou a dar a mensagem “Registo inválido” quando é corrida e não mais entra na aplicação. A que se pode dever isto?**

Normalmente esta situação acontece, se por lapso for modificado algum dos campos essenciais para o registo da aplicação, na opção “Alterar registo”. Os campos essenciais são: o número de contribuinte, o número de série, o número de terminais, a *hardkey* ou os módulos.

Verifique pois os valores destes campos, comparando-os com os indicados a quando do licenciamento da aplicação. Se necessário, volte a introduzir os valores indicados a quando do licenciamento.

## Configuração

### Pergunta e Resposta

#### **Posso definir diferentes níveis de acesso às opções da aplicação, por utilizador ?**

Sim. O Restus 2000 é multi-utilizador, sendo possível definir a que opções cada utilizador tem acesso, em cada módulo.

#### **Não consigo efectuar Seguranças. Apesar da base de dados ter mais de 1.4 Mb a aplicação não pede uma segunda disquete. A que se deve isto?**

As cópias de segurança (*backups*) é uma área que o Restus 2000 deixa em aberto e ao critério de cada utilizador a sua definição. Assim, e por omissão na configuração do campo para elaborar seguranças é colocada uma linha de comando que apenas efectua a cópia do ficheiro da base de dados para a *drive* de disquetes. Caberá ao utilizador a selecção e instalação de um aplicativo de *backups* que efectue as suas seguranças, após o que bastará indicar na aplicação a linha de comandos para tal execução. Por exemplo, para efectuar uma cópia de segurança para o próprio disco rígido, bastará ir a FICHEIROS \ CONFIGURAÇÃO \ MODO DE FUNCIONAMENTO \ SEGURANÇAS e substituir “A:\restus.mdb” para a novo caminho de destino do tipo “f:\restus.mdb” ou “c:\Os meus documentos\restus.mdb”.

Esta flexibilidade permite a utilização de *drives* ZIP, Jazz, CD-R/RW, etc.

#### **Quais os ficheiros que devem ser guardados nas cópias de segurança?**

Não existe propriamente uma regra sobre quais os ficheiros a guardar, no entanto, pode-se definir um conjunto de 3 níveis de dados a guardar:

Nível 1 - o ficheiro RESTUS.MDB que é na realidade a base de dados onde está guardada toda a informação de transacções e tabelas, por empresa.

Nível 2 – os ficheiros de logotipos, impressos e todos os outros que se encontram na pasta da aplicação No campo efectuar seguranças colocar: “xcopy C:\PROGRA~1\PROFITUS\RESTUS2~1\\*. \* c:\backup /s” e no campo repor seguranças colocar: “xcopy c:\backup\\*. \* C:\PROGRA~1\PROFITUS\RESTUS2~1\ /s”

Nível 3 – todos os ficheiros das pastas de sistema do *Windows* (varia de acordo com a versão do *Windows*) e o respectivo *Registry*.

Aconselhamos a pelo menos serem feitas cópias de segurança dos níveis 1 e 2.

#### **O browser da Internet é aberto aquando da entrada na aplicação. Porque é que isto acontece?**

Isto é devido ao conflito entre o endereço TCP/IP para a placa de rede e o endereço atribuído à Internet. Para solucionar este conflito deverá atribuir manualmente um endereço seguro para a placa de rede, através das propriedades da opção “Vizinhança da Rede”. Para isso, seleccione o protocolo TCP/IP e pressione “Propriedades”. No separador “Endereço IP” seleccione a opção “Especificar um endereço IP”, inserindo o respectivo endereço. Deverá ter em atenção que terá que definir IPs diferentes para cada um dos computadores da rede.

#### **É possível saber rapidamente o significado do campo de um ficheiro do módulo de Back-office?**

Sim. Basta para isso, premir a tecla [F1] quando tem seleccionado o referido item de configuração, é visualizada uma pequena ajuda que em alguns casos disponibiliza um atalho para mais detalhes.

Também no módulo de *Front-office* é possível, sendo no entanto um pouco diferente do *Back-office*. Devido à funcionalidade *touch-screen*, sempre que premir por mais de 3 segundos um botão sem retirar o dedo ou largar o botão do rato, é visualizada uma janela de ajuda, que descreve a opção.

#### **Dado que possuo duas zonas de serviço distintas num mesmo estabelecimento (bar e restaurante), posso definir quais os artigos que vendo em cada uma delas, impossibilitando a outra zona de serviço de os vender?**

Sim. Deverá fazê-lo na opção FICHEIROS \ ZONAS DE SERVIÇO no separador “Artigos”, do módulo de *Back-office*. No separador CENTROS DE PREPARAÇÃO também pode definir onde serão impressos os pedidos, por exemplo, pode indicar que no centro de preparação “Cozinha”, são impressos os artigos das famílias “carnes” e “entradas”, enquanto que no centro de preparação Bar, quer ver impressos os artigos das famílias “bebidas” e “sobremesas”.

#### **Porque é que, aparentemente, a aplicação está a aplicar 2 vezes a taxa do IVA aos totais dos documentos, ou então está a adicionar uma percentagem sobre o preço total do documento?**

Esta situação ocorre quando está configurado na Zona de Serviço para ser aplicada uma taxa de serviço. Poderá alterar a mesma no módulo de *Back-Office*, em FICHEIROS \ ZONAS DE SERVIÇO, no separador GERAL.

**Como posso definir quais os relatórios que são impressos no Fecho do Dia?**

Poderá definir os mesmos em FICHEIROS \ ZONAS DE SERVIÇO, no separador RELATÓRIOS.

**Porque é que estando a trabalhar com os comandos via rádio, estou a fazer pedidos e os mesmos não “aparecem” no *Front-Office*?**

O gestor de comandos via rádio poderá ter assumido o modo de treino por na altura estar a correr o módulo de *Front-Office* nesse modo. Deverá sair do módulo gestor de comandos via rádio, verificar em que modo está o terminal, e depois executar novamente o gestor de comandos.

**Porque é que sempre que tentamos introduzir por ex. 300 gramas na quantidade de um artigo (0,3), a aplicação não permite?**

Isto deve-se ao facto de na CONFIGURAÇÃO \ MODO DE FUNCIONAMENTO, no Separador GERAL, provavelmente estar indicado que o número de casa decimais nas quantidades seria 0. Geralmente o valor a usar deverá ser 3.

**Ocultei o cursor no módulo de *Front-Office*, mas como não possuo *touchscreen* é me difícil voltar a exibilo. Como cancelo a operação e volto a trabalhar do modo em que estava?**

Poderá aceder ao Back Office, em FICHEIROS \ TERMINAL \ TOUCH-SCREEN e activar a opção “Cursor visível”, ou então, simplesmente no módulo de *Front-Office*, premir [CTRL+F11] no teclado.

**Como dividir a conta de uma única mesa em várias, ou seja, como posso ter várias contas numa única mesa?**

No módulo de *Front-Office*, deverá activar o *Keypad* e colocar o número da mesa seguido de um ponto e do número da conta. Por exemplo, se desejar dentro da mesa 8 ter 3 contas, em vez de indicar qual o número da mesa digitando apenas 8, deverá digitar “8.1” para lançar consumos na conta 1, “8.2” para lançar consumos na conta 2 e assim sucessivamente.

Deste modo, se quiser aceder a tudo o que está na mesa 8, bastará digitar este número, se desejar aceder a uma das contas, deverá indicar o número da mesma, utilizando o “ponto” como separador. De resto, todas as operações que podem ser efectuadas sobre uma mesa, podem ser efectuadas sobre apenas “parte” da mesa (transferências, pagamentos, etc.).

**Porque é que, no *Front-Office*, por vezes não deixa alterar o preço ou a quantidade de um artigo?**

Porque no módulo de *Back-Office* os campos “Alterar preço” ou “Alterar quantidade”, no ficheiro de ARTIGOS, no separador GERAL, estão configurados para o não permitirem. Assim, deverá modificar o valor destes campos para permitir realizar esta operação.

**Como posso configurar o desenho da sala ?**

Antes de realizar as alterações ao aspecto da sala no módulo de *Front-Office*, necessita de no módulo de *Back-Office* efectuar as seguintes alterações:

1. FICHEIROS \ ZONAS DE SERVIÇO, separador TIPO DE SERVIÇO \ RESTAURANTE, no campo “Dimensões da Sala” colocar as medidas para a sala;
2. FICHEIROS \ EMPREGADOS \ FICHEIRO \ TOUCH SCREEN – seleccionar a opção “Permissão para editar sala” - Efectuar.

Depois, no módulo de *Front-Office* deverá tocar no ícone “Empregado” e automaticamente será exibido o écran de configuração da sala.

**Ao criar um artigo no módulo de *Back-Office* este não aparece no módulo de *Front-Office*.**

Verifique os seguintes pontos:

1. O artigo deverá estar seleccionado no ficheiro ZONAS DE SERVIÇO, no separador ARTIGOS.
2. O artigo deverá ser adicionado no módulo de *Front-Office* a partir da opção CONFIGURAÇÃO \ ÉCRÃ \ ADICIONAR ARTIGO.
3. Se criou o artigo sem reiniciar entretanto o módulo *FRONT-OFFICE* deverá correr a opção CONFIGURAÇÃO \ ACTUALIZAR DADOS.

**Como posso configurar artigos para indicar que durante o processo das vendas a quantidade deve ser lida da balança?**

No módulo de *Back-Office*, no FICHEIRO de ARTIGOS, separador GERAL, seleccionar no campo “Alterar Quantidade” para “Forçar a introdução da quantidade”.

Necessita também, em FICHEIROS \ CONFIGURAÇÃO \ MODO DE FUNCIONAMENTO, separador GERAL, de alterar o “Nº casas decimais das quantidades” para 3 casas.

No FICHEIRO FAMILIAS necessita também de seleccionar a opção “Ler balança”.

**Quando tento anular um pedido, é exibida a mensagem que o empregado não tem direitos para anular pedidos, e pede a *password* do supervisor. No entanto, ao colocar esta dá sempre a mensagem “*Password inválida*”. A que se deve isto?**

Isto acontece que para além da *password* do supervisor deverá indicar também o respectivo código. Assim, por exemplo, deve introduzir a *password* da seguinte forma: 5,1234, sendo 5 o código do empregado e 1234 a respectiva *password*.

**Como adicionar/remover um artigo do tipo *couvert* a uma mesa sempre que a abrimos?**

Para adicionar/remover o *couvert* necessita de seleccionar no módulo de *Back-Office* em FICHEIROS \ ZONAS DE SERVIÇO, separador GERAL, o campo “Adicionar *Couvert*”, e no separador “Artigos”, seleccionar quais os artigos correspondentes a lançar.

**Ao mudar de mesa é exibida a mensagem "A mesa está limitada pela zona de serviço". A que se deve isto?**

Isto acontece porque no módulo de *Back-Office* em FICHEIROS \ ZONAS DE SERVIÇO, separador GERAL, o campo "Limitar mesa por empregado" está activo e como tal só permite ao empregado que abriu a mesa que a utilize.

**É possível adicionar mais imagens alem das já disponíveis na aplicação?**

Sim. Para adicionar mais imagens à lista deverá primeiramente, convertê-las para o formato BMP, seguida da respectiva cópia para a sub-pasta “images”, da pasta da aplicação.

**No módulo de *Front-Office* apesar de serem exibidos os nomes dos artigos na lista, quando estes são lançados, os respectivos preços não. A que se deve isso?**

Isso acontece porque no módulo de *Back-Office* em FICHEIROS \ CONFIGURAÇÃO \ TERMINAL, separador TOUCH-SCREEN, separador CONFIGURAÇÃO GERAL, o campo "Exibir preços na lista" não está activado.

**Como posso criar um artigo do tipo “Menu dinâmico”?**

Para criar um menu dinâmico, deverá introduzir o código de raiz, a designação código de raiz corresponde ao código de criação do menu.

A seguir crie uma questão, depois de criar a questão pressione no botão "Adicionar item", este item corresponde a um “sub-código”, proceda desta forma, criando questões e “sub-códigos” até chegar ao artigo final.

Exemplo:

- +\_ Pizza (Item de raiz)
  - \*Qual o tipo de pizza? (Questão)
- +\_ Pequena (sub-código)
  - \*Qual a massa? (Questão)
- +\_ Fina (sub-código)
  - \*Selecione a pizza (Questão)
    - \_Pizza Marguerita pequena com massa fina (Artigo final)
    - \_ Grossa
    - \_ Grande (sub-código)

**Posso incluir os preços dos artigos nos pedidos que são enviados para os centros de preparação?**

Sim. No ficheiro de centros de preparação, seleccione o campo “Impressos” e da lista seleccione o impresso “Pedidos-Conta”.

## Documentos

### Pergunta e Resposta

#### **Posso imprimir um logotipo no cabeçalho dos documentos?**

Sim. Bastará criar o seu logotipo em formato BMP em qualquer aplicação de desenho gráfico, como por exemplo o *Microsoft Paint* e gravá-lo com o nome LOGO.BMP na pasta REPORTS\FRONTOFFICE da directoria da aplicação, substituindo o homónimo existente. Para seleccioná-lo na aplicação, deverá ir a FICHEIROS \ CONFIGURAÇÃO \ TERMINAL \ PERIFÉRICOS \ e seleccionar a opção IMPRIME LOGOTIPO na configuração de impressoras de contas ou documentos. Quanto às dimensões deste bitmap, deverá ter em consideração que o mesmo não deve exceder em altura os 100 pixels e em largura 400 pixels.

#### **Onde posso definir qual o texto a colocar como cabeçalho dos documentos?**

Na opção FICHEIROS \ ZONAS DE SERVIÇO \ DOCUMENTOS \ RELATÓRIOS \ poderá definir o cabeçalho, o qual poderá ser diferente para os Documentos ou para os Relatórios.

#### **Como modificar o aspecto de um impresso?**

A alteração de impressos só é possível utilizando a aplicação *Crystal Reports*. De referir que as versões a usar do *Crystal Reports* variam consoante a versão do produto *Restus 2000*.

#### **Posso alterar os impressos dos documentos do Restus 2000?**

Sim. Para tal deverá indicar em FICHEIROS \ ZONAS DE SERVIÇO \ DOCUMENTOS\RELATÓRIOS \ , no tipo de documento pretendido, qual o impresso que deseja utilizar (Predefinido ou Impresso) indicando a sua localização no disco rígido.

#### **A numeração dos documentos ia num determinado número e agora recomeçou novamente no número 1. A que se deve isto?**

A numeração dos documentos é anual, assim, no início de cada ano recomeça a partir do número 1. Se pretender desejar continuar com a numeração poderá fazê-lo através da utilização da opção “UTILITÁRIOS \ DOCUMENTOS \ ALTERAR NUMERAÇÃO \”.

#### **Posso iniciar a facturação sem ser no número 1 ?**

Sim. Basta para isso aceder à opção “UTILITÁRIOS \ DOCUMENTOS \ ALTERAR NUMERAÇÃO \” e indicar qual o número com que deseja iniciar a sua facturação. De notar que é possível alterar a numeração de qualquer tipo de documento: factura, venda a dinheiro, etc.

#### **Como efectuar uma factura ou qualquer outro tipo de documento numa data diferente da actual ?**

. Alterando a data do sistema no Back-Office para a data pretendida (opção UTILITÁRIOS\DATA DO SISTEMA).

#### **Posso imprimir facturas ou qualquer outro tipo de documento diferente de Venda a Dinheiro no Restus 2000?**

Sim, mas o formato de impressão apenas pode ser em talão. Pode alterar o tipo de documento de vendas opção CONFIGURAÇÃO\TERMINAL, separador VENDAS.

#### **Posso facturar noutra moeda que não EUROS ou ESCUDOS ?**

Sim, bastará criar essa moeda e elaborar o documento indicando qual a moeda a utilizar. No entanto, no Restus 2000 apesar de poderem ser utilizadas várias moedas, os documentos são apenas emitidos na moeda definida como local.

#### **A impressão dos talões (documentos) está muito lenta e as colunas estão desalinhadas, por exemplo, numas linhas o preço está alinhado mais à esquerda e noutras mais à direita. A que se deve isto?**

Isto acontece por não está a utilizar o *driver* de impressora correcto.

Nas impressoras de talão deverá usar um *driver* “Genérico-texto” e nunca o *driver* do fabricante da impressora, pois estes na sua maioria são gráficos, o que torna a impressão mais lenta e como também os caracteres são impressos em modo gráfico, existem caracteres que ocupam menos espaço do que outros, daí também as colunas do texto saírem desalinhadas.

Por este motivo são distribuídos um conjunto de *driver's* “Genéricos-texto” no CD da aplicação, os quais recomendamos que sejam utilizados em substituição dos *driver's* dos fabricantes das impressoras. Estes *driver's* podem também ser encontrados em versões mais actualizadas no nosso *website* em [www.ebase.pt](http://www.ebase.pt).

---

## Pergunta e Resposta

### **Porque é que após imprimir um talão está a imprimir várias linhas em branco e não corta o papel ?**

Normalmente isto e mais alguns tipos de situações inesperadas de impressão acontecem quando se utiliza um *driver* de impressora “Genérico-texto” e o mesmo está definido como sendo a impressora de omissão. Este é um problema reconhecido em algumas versões do *Windows*.

Para contornar a situação, recomendamos a instalação de um qualquer outro *driver* de impressora, por exemplo, o *driver* para a impressora “HP LaserJet 2100” e indicar que essa é a impressora de omissão.

### **Porque é que ao emitir documentos são efectuados arredondamentos incorrectos, por exemplo, um documento que deveria ter um total de €1,15 apresenta um total de €1,20?**

Esta situação deve-se ao modo como estão definidos os arredondamentos a efectuar de acordo com a moeda de omissão do documento.

Para verificar qual a configuração definida, deverá aceder à opção FICHEIRO \ MOEDAS e depois de seleccionar o código da moeda pretendida deverá então indicar nos campos de arredondamento (artigos e documentos) qual o tipo pretendido. Normalmente os valores usados são:

PTE – Arredondamento dos artigos e documentos à “Unidade”;

EUR – Arredondamento dos artigos e documentos à “Centésima”;

USD – Arredondamento dos artigos e documentos à “Centésima”.

### **Como é que ao emitir um documento posso associar-lhe um cliente de modo a lançar o mesmo na c/c do cliente e/ou a imprimir os dados do cliente no cabeçalho do documento?**

Para associar um cliente a um documento de modo a posteriormente poder obter dados dos documentos emitidos ao cliente, bem como a controlar a respectiva conta-corrente e a personalizar o documento ao cliente (com a impressão dos dados deste), deverá durante a indicação do modo de pagamento do documento, premir o botão “Nome” ou “Associar cliente”.

Caso o cliente seja passante (não tenha ficha de cliente criada), deverá seleccionar nas no ficheiro de “Zonas de serviço”, no tab “Geral” o campo “Mostrar dados do cliente”, deste modo, ao fazer o pagamento, será mostrado um teclado no écran do *Front-Office* para introduzir os dados pessoais do cliente.

### **Como posso retirar do talões de venda o valor em Escudos (PTE)?**

Pode faze-lo apagando o código da moeda “PTE” do campo “Vendas – Moeda 1”, a partir da opção “Ficheiros>Configuração>Modo de funcionamento”, no separador “Moedas”, do módulo de *Back-Office*.

## Mensagens de Erro

### Pergunta e Resposta

#### **Ao entrar num ficheiro ou a efectuar uma qualquer operação ocorre o erro: “Run-time error ‘3265’: Item not found in this collection.” A que se deve isto?**

Existem dois motivos para este erro poder ocorrer:

1. Problema ao efectuar um *upgrade*. Ao ser feita a instalação de uma nova versão da aplicação, o conversor da estrutura da base de dados não foi corrido com sucesso.

Se este tiver sido o caso, poderá correr o ficheiro de conversão (o qual normalmente começa com a designação de “PATCH” e que se encontra na pasta da aplicação).

Se o problema persistir, deverá contactar o seu revendedor para este proceder à análise da base de dados ou proceder ao envio da mesma para o nosso departamento de suporte a clientes, para que a mesma possa ser analisada.

2. A estrutura da base de dados ter sido modificada por uma outra aplicação, como por exemplo, o *Microsoft Access* ou o *Microsoft Excel*.

Também neste caso deverá proceder ao envio da base de dados para que possamos proceder à sua análise e recuperação.

#### **Ao iniciar ou instalar o programa ocorre o erro "Error during data processing...". O que fazer?**

Normalmente este erro acontece porque a barra de botões do *Microsoft Office* encontra-se activa. Desligue-a e o problema deixará de acontecer.

#### **Porquê que é emitida a mensagem “Some links could not be updated because their sources are presently unavailable” sempre que se imprime um documento com logotipo?**

Este problema poderá ocorrer quando o logotipo, que possui o formato BMP, não se encontra associado ao aplicativo Paint. Para associar esta extensão (.bmp) ao MS Paint poderá

1. No explorador do windows, enquanto pressiona a tecla shift, clique com o botão do rato do lado direito em cima de um ficheiro com extensão .bmp;
2. Escolha a opção “Abrir com...”;
3. Com a caixa escolhida “Use sempre este programa para abrir este tipo de ficheiro”, procure MSPaint e OK

Outra maneira seria:

1º Aceder ao menu Iniciar situado na Barra de Tarefas do Windows;

2º Seleccionar a opção Executar;

3º Digite "REGEDIT", seguido de [Enter] ou OK. Será de imediato exibida a janela "Editor de Registo";

4º Através da árvore apresentada, seleccione h-key classes root\.bmp e no parâmetro da *string* "Default" digite "Paint.Picture". De igual modo, no parâmetro da *string* "Content Type" digite "image/bmp".

5º Feche a janela do “REGEDIT” e a situação ficará solucionada.

#### **Porque é que ao alterar o registo de um ficheiro dá a mensagem “Registo em utilização pelo utilizador...”?**

Normalmente esta mensagem se dois utilizadores, numa rede local, estarem a tentar modificar um mesmo registo simultaneamente, por exemplo, a tentar modificar a ficha de um mesmo cliente. Apenas um poderá fazê-lo, ao outro será mostrada a mensagem indicada. No entanto, em algumas situações provocadas por cortes de energia ou saídas incorrectas da aplicação tal pode acontecer mesmo com apenas um utilizador a tentar modificar o registo. Para corrigir a situação deverá correr a opção “UTILITÁRIOS \ COMPACTAÇÃO”.

#### **Porque em algumas ocasiões é exibida a mensagem “Runtime error 94 - invalid use of null”?**

Esta mensagem deve-se à existência na base de dados de registos com campos cujo valor é “Null” mas não o deveria ser. Isto acontece sobretudo devido a erros que obrigam à saída incorrecta da aplicação, tal como, cortes de energia, problemas de estabilidade do sistema operativo, etc.

Uma vez este problema acontecer, o mesmo só pode ser solucionado apagando ou corrigindo os respectivos registos na base de dados. Caso não possua conhecimentos para o fazer, recomendamos que envie a base de dados para o seu revendedor.

**A que se deve a mensagem “Invalid database format” ao chamar a aplicação?**

Esta mensagem é normalmente exibida quando houve um corte de energia ou qualquer outra anomalia que corrompeu o ficheiro da base de dados. Esta é uma situação grave e que normalmente só pode ser resolvida com a reposição de uma cópia de segurança da mesma. No entanto, em algumas situações consegue-se recuperar a mesma através do uso da aplicação “Datasources (ODBC)” que se encontra no Painel de controlo do Windows (no Windows 2000 e XP encontra-se dentro da opção “Administrative Tools”). Os passos a efectuar são:

1. Selecione o tab “*User DSN*”;
2. Selecione o botão “Add”;
3. Na lista de *driver’s* selecione um dos “*Microsoft Access Driver*” e de seguida o botão “Finish”;
4. Prima o botão “Database: Select” e selecione a base de dados do Restus (RESTUS.MDB);
5. Prima o botão “Database: Repair” e depois o botão “Database: Compact”.
6. Feche então a janela do ODBC e tenta novamente correr a aplicação.

**O que poderei fazer quando surge o erro “3343-Unrecognized Database format”?**

Este erro surge normalmente devido a problemas causados por cortes de energia ou problemas no disco rígido. Poderá tentar resolver este problema de dois modos:

1. Chame a aplicação “Datasources (ODBC)” que se encontra no “Painel de controlo” do *Windows* (no *Windows* 2000 e XP encontra-se dentro da opção “Administrative Tools”). Os passos a efectuar são:

1. Selecione o tab “*User DSN*”;
2. Selecione o botão “Add”;
3. Na lista de *driver’s* selecione um dos “*Microsoft Access Driver*” e de seguida o botão “Finish”;
4. Prima o botão “Database: Select” e selecione a base de dados do Restus (RESTUS.MDB);
5. Prima o botão “Database: Repair” e depois o botão “Database: Compact”.
6. Feche então a janela do ODBC e tenta novamente correr a aplicação.

**A que se deve o erro “run-time error 3078” depois repor uma base de dados já com movimentos numa nova instalação da aplicação?**

Esta situação ocorre devido à falta de tabelas cruciais na base de dados. Normalmente isso deve-se ao facto de a versão instalada ser inferior à versão da aplicação a que se refere a base de dados ou então exactamente o oposto, estar-se a tentar colocar uma base de dados de uma versão “antiga” numa instalação de uma nova versão.

Nestes casos sugerimos que envie a base de dados para o departamento de suporte para correcção desta.

**A que se deve o erro “Error 91 - Object variable or with block, variable not set” ?**

Esta situação poderá ser uma incompatibilidade entre a base de dados e a aplicação, ou seja, pode estar a utilizar uma base de dados numa versão diferente da aplicação instalada. Isto acontece normalmente quando se repõe cópias de segurança ou quando se actualiza a base de dados, por exemplo, a aplicação está na versão 1.21 e a base de dados está na versão 2.30

**A que se deve o erro “Error 53 – File not found”**

Esta mensagem é exibida quando se instala a aplicação em rede e um posto da rede perde o acesso a esta ou quando o caminho da base de dados foi modificado, por exemplo, acontece frequentemente quando uma *drive* mapeada é desligada.

**Efectuei a ligação do programa em rede, tendo seguido todas as instruções. Tenho TCP-IP instalado em todos os computadores da rede, contudo ao iniciar o programa ocorre o erro “Ficheiro de controlo de dados não encontrado! Deseja tentar de novo?”. A que se deve isto?**

Uma das causas possíveis é a configuração do TCP-IP estar de modo a atribuir automaticamente um endereço IP para cada um dos computadores da rede.

Nas propriedades da opção “Vizinhança da Rede”, selecione o protocolo TCP/IP e pressione “Propriedades”. No separador “Endereço IP” selecione a opção “Especificar um endereço IP”, inserindo o respectivo endereço no campo “Endereço IP”. Deverá ter em atenção que terá que atribuir IPs diferentes a cada um dos computadores da rede.

**Ao efectuar o *upgrade* para a versão mais recente, ao correr o conversor dá sempre a mensagem de erro “Run-time error 3024: Couldn't find file C:\Program Files\Profitus\restus.mdb”. O que está errado?**

Certifique-se que o caminho da base de dados a converter é o correcto, de igual modo do destino da mesma, ou seja, do caminho onde esta irá ser gravada para utilização no Restus 2000 (C:\Programas\Profitus\Restus 2000 Touchscreen - Portuguese).

**Ao chamar o módulo de *Back-Office* da aplicação dá a mensagem de erro “372 procbase2000.ocx not registered”. A que se deve isto?**

Esta situação acontece por o componente “Procbase2000” não estar correctamente registado. Para o registar deverá chamar o ficheiro “Regsvr32.exe” (o qual normalmente se encontra na pasta “C:\WINDOWS\SYSTEM32”) com os parâmetros “PROCBASE2000.OCX”.

**Ao abrir a aplicação a partir dos postos, é exibida a mensagem de erro “3051...”. A que se deve tal?**

Geralmente esta situação acontece em PC's que utilizam o Windows XP como sistema operativo. Para resolver esta situação será necessário criar um utilizador "power user" e adicionar o mesmo nas permissões da chave do Restus 2000 no *Regedit*. Para isso, deverá abrir o *registry*, e na chave KEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Profitus, ir ao menu "Edit", escolher "permissions" e adicionar então os utilizadores que irão trabalhar com o Restus 2000, dando acesso total a cada um deles.

**Ao entrar num posto de trabalho dá a mensagem “Runtime error 94 - Invalid use of null”. Como posso resolver esta situação?**

Deverá editar a base de dados (RESTUS.MDB) com o *MDBBrowser* e na tabela *ServiceZone*, no campo “serviceType” colocar o valor 0 se este tiver o valor “null”.

**Não se consegue fazer o *upgrade* para uma versão da aplicação porque está a ser exibido uma mensagem que avisar que existem mesas abertas. A mesma mensagem também é exibida sempre que se tenta efectuar o fecho do dia num dos terminais, no entanto, após consulta no *Front-Office* nenhuma mesa é mostrada como estando aberta. Como é que é possível ultrapassar esta situação?**

Deverá primeiro tentar confirmar que não existem mesmo quaisquer mesas abertas, se isso se confirmar, deverá então editar a base de dados (RESTUS.MDB) com o *MDBBrowser* e digitar os seguintes comandos SQL:

1. UPDATE DinnerTable SET IdTableState=0
2. Delete \* from OrderRow

Deverá então efectuar novamente a operação que estava a tentar realizar.

**Ao chamar o módulo de *Front-Office* é exibida a mensagem de erro '3343 - ...'. A que se deve isto?**

Esta mensagem é por vezes exibida quando os ficheiros relativos ao “modo de treino” ficam corrompidos. Se não tiver necessidade do conteúdo destes ficheiros, poderá remove-los que a aplicação encarregar-se-á de os criar novamente.

Os ficheiros a remover são os PRESTUS1.MDB e PRESTUS2.MDB.

**Ao fazer o fecho do dia a aplicação bloqueia. Porque pode acontecer esta situação?**

Esta situação pode acontecer por uma corrupção da base de dados provocada por um corte de energia eléctrica ou por algo semelhante. Para solucionar a mesma deverá nos utilitários do módulo de *Back-Office* seleccionar a opção “Compactação”. Caso o problema persista, deverá editar a base de dados (RESTUS.MDB) com o *MDBBrowser* e remover todos os registos que se encontram na tabela *Lock*.

**Depois de fazer o *upgrade* para a versão 2.20, ocorre um erro ao tentar abrir o módulo de *Front-Office*, o erro '429'. A que se deve isto?**

Provavelmente porque a versão previamente instalada era inferior à versão 1.21 e o *upgrade* foi efectuado directamente dessa versão para a 2.20. Para colmatar esta situação, deverá repetir o *upgrade* mas em duas etapas, primeiro para a versão 1.21 e só depois para a 2.20. No entanto, o melhor método é fazer o *upgrade* logo directamente para a versão 2.30 ou superior.

**Ao entrar no *Front-Office* ocorre o erro "Run-time error 3043: Disk or Network error". Porquê?**

Este erro ocorre quando a rede está mal configurada ou o disco está com sectores avariados. Verifique se os IP's da placa de rede estão bem definidos, ou se a placa de rede está a funcionar correctamente, caso a rede esteja a funcionar correctamente, proceda a um *scandisk* para corrigir os sectores danificados.

## Periféricos

### Pergunta e Resposta

#### **Como ligar um dispositivo série ao PC de entrada de dados, como por exemplo: leitores de cartões série ou outros que emulem o funcionamento dos programas por teclado.**

Deverá aceder-se ao ícone Opções de Acessibilidade no Painel de Controlo e escolher o separador Geral. Neste, deverá seleccionar o campo Suportar Dispositivos Teclas Série e, se necessário, definir os parâmetros da porta série premindo o botão Definições. A partir disto, qualquer dispositivo de entrada alternativo ligado na porta série será automaticamente enviada para o teclado, tal como acontece com os leitores de códigos de barras que se ligam à porta do teclado directamente.

#### **Configurei a balança no entanto quando vou emitir vendas o peso não está a ser lido. A que se pode dever isto?**

Isto pode acontecer por vários factores:

1. Na família do artigo não estar definido que deverá ler o peso da balança. Para tal indicação deverá chamar a opção FICHEIROS \ FAMÍLIAS \ e no separador "Geral" verificar se o campo "Ler balança" está seleccionado;
2. Na opção FICHEIROS \ CONFIGURAÇÃO \ TERMINAL \ PERIFÉRICOS o modelo da balança seleccionado não ser o correcto;
3. A porta de comunicação (ver em FICHEIROS \ CONFIGURAÇÃO \ TERMINAL \ PERIFÉRICOS) ou as configurações da mesma não estarem de acordo com os valores de definidos na própria balança (ver manual do fabricante da balança);
4. O cabo de comunicação da balança com o PC não ser o correcto. Deverá ter em atenção que normalmente os cabos de ligação de PC's a balanças diferem de acordo com o fabricante da balança e não são cabos standards de PC (impressora série, modem ou null-modem), assim, convém verificar no manual da balança qual o esquema do cabo a utilizar.

#### **Como fazer um redireccionamento de impressoras no Front-Office?**

Acedendo à opção CONFIGURAÇÃO \ REDIR. IMPRESSORAS, e tendo escolhido a impressora de redireccionamento para uma certa area de trabalho, a aplicação questionará o utilizador no sentido de apurar se a operação possui um caracter permanente ou temporário. Permanente indicará que sempre que se iniciar a aplicação será utilizada a impressora seleccionada, e temporário significa que a aplicação assumirá a impressora redireccionada até que seja efectuado o fecho do dia, voltando depois a assumir as definições anteriores a esta operação.

#### **Ao entrar no Front-Office o touchscreen deixa de responder, não funciona. A que se pode dever isto?**

Esta situação é comum em Pc's que utilizem o sistema operativo Windows 98. Para solucioná-la é necessário alterar no *DXDiag*, separador *Display - Direct X features*, o campo *Direct 3d Accelaration* colocar a "disabled". Se a situação persistir deverá colocar também o campo *Direct Draw Accelaration* também a "disabled".

#### **Porque é que tentar utilizar um comando de rádio Orderman é exibida a mensagem "Em assistência técnica"?**

Isso acontece porque no *Front-Office* foi activado o modo de "Assistência técnica". Para voltar ao modo de funcionamento normal deverá, no *Front-Office*, no menu "Configuração", premir o botão "Assistência técnica".

#### **Tenho uma gaveta de dinheiro ligada a uma impressora Epson, mas a gaveta não está a abrir. A que se deve isto?**

Deverá verificar na configuração do Terminal, no botão "Periféricos", nos separadores "Gaveta1" ou "Gaveta 2", se a sequência que está a utilizar é a sequência "Epson1" ou "Epson2". Normalmente é utilizada a sequência "Epson1" para abrir a gaveta que está ligada a uma impressora Epson TMU-210 e a sequência "Epson2" quando a gaveta está ligada a uma impressora Epson TM-88II.

Caso a gaveta não abra, experimente a sequência "Epson1", se esta sequência não funcionar, deverá utilizar a sequência "Epson2". Caso nenhuma delas não abra a gaveta, verifique se está a utilizar os *driver's* de impressora desenvolvidos pela Ebase.

## Questões de Operação

### Pergunta e Resposta

#### **Na opção FICHEIROS \ CONFIGURAÇÃO \ MODO DE FUNCIONAMENTO, no separador “Fecho do dia” qual a diferença entre o tipo de fecho “Geral Presencial” e “Individual”?**

Se o fecho do dia estiver configurado como sendo “Geral Presencial” ao efectuar o fecho a partir de qualquer um dos postos da aplicação, automaticamente serão fechados todos os outros postos, ou sejam, serão impressas os mapas referentes aos restantes postos e em todos os postos a data será avançada para o dia seguinte.

Se o fecho do dia estiver configurado como sendo “Individual”, ao efectuar o fecho do dia num dos postos, apenas serão impressos os relatórios desse posto e apenas a data desse mesmo posto avançará para o dia seguinte, quer isto dizer que poderão coexistir postos numa data e postos noutra data.

#### **Como posso pagar parcialmente uma conta?**

Pode-se separar contas de duas maneiras:

1. Seleccionar o campo “Separar contas” no separador Geral das Zonas de serviço, no módulo de *Back-Office*, o que permite dividir mesas por grupos, pode abrir uma mesa 10,1 e depois fazer os pedidos, a seguir pode abrir a mesa 10,2 e fazer novamente mais pedidos, ao pagar pode pagar o grupo 1 ou o grupo 2 ou pagar tudo.
2. A outra opção será no módulo de *Front-Office* seleccionar os artigos pretendidos, premindo-os na lista, e seleccionar depois a opção de pagamento.

#### **Como associar a conta de uma mesa a cada cliente, tendo em conta que cada cliente pode ter um desconto diferente, por exemplo, numa mesa com 3 clientes como podemos associar cada artigo consumido por cada um dos clientes dessa mesa a cada um dos clientes, mas todos têm descontos diferentes sobre esses artigos. Como realizar essa operação em termos de *Front-Office*?**

1. Seleccionar os artigos consumidos por um dos clientes;
2. Premir o botão “Pagamento”;
3. Seleccionar o botão “Associar cliente”;
4. Efectivar o pagamento indicando o meio de pagamento.
5. Repetir os passos acima para os restantes clientes.

#### **É possível adicionar descritivos a um artigo cujo pedido já foi enviado?**

Não. Não se pode modificar pedidos depois de já enviados. Como opção, pode anular o pedido e enviar um novo com os descritivos necessários.

#### **Porque é que um empregado que acabei de adicionar no ficheiro, no *Back-Office*, não aparece depois no *Front-Office* quando corro o módulo?**

Porque provavelmente já tem outros empregados *logged-in*, por isso o sistema mostra-lhe apenas os que já estão *log-in*.

O que deverá no *Front-Office* é premir o botão “Empregado” e depois o botão “Log-in”, seleccionando então o novo empregado.

#### **Porque é que ao entrar no *Front-Office* é exibida a mensagem “Não existem empregados associados à zona de serviço”?**

Porque apesar de existirem empregados no ficheiro, na respectiva ficha, nenhum foi adicionado à zona de serviço em utilização por esse terminal. Para alterar tal situação deverá chamar o *Back-Office* e no ficheiro de empregados deverá indicar quais as zonas de serviço em que cada um dos empregados pode trabalhar, ou seja, ter acesso.

#### **Como posso remover itens do desenho de uma sala (*layout*)?**

Deverá pressionar o item desejado e sem levantar o dedo do écran (ou sem deixar de pressionar o botão do rato) deverá arrastar o item até ao ícone do boneco (empregado), largando então o item a remover em cima do boneco. O item será então removido.

**O que significa o total correspondente ao "Total de correções" no relatório de "Totais do dia"?**

Este valor indica a diferença entre o valor do artigo introduzido na ficha do artigo no *Back-Office* e o valor do artigo introduzido nas vendas.

Este total fica diferente de zero, caso o artigo esteja configurado para permitir alterar o preço no *Front-Office*, ao alterar o preço do artigo na venda a diferença entre estes dois valores corresponde ao "Total de correções".

**Ao tirar uma listagem de Documentos Emitidos no Back-Office, só estão a aparecer documentos criados este mês, todos os outros não aparecem. A que se deve tal?**

Esta situação deve-se à configuração do fecho do dia (na opção Modo de funcionamento > Fecho do dia, o campo "Guarda movimentos") estar configurado para apagar movimentos com mais de 30 dias. Assim, ao fazer o fecho do dia, vão ser removidos todos os documentos criados com data anterior a 30 dias.

Esta opção serve indicar quando deve ser feita a remoção de registos antigos, caso a base de dados esteja com uma elevada quantidade de dados. Por este motivo, é necessário proceder cuidadosamente à sua configuração. É conveniente que estejam pelo menos 720 dias ou mais nesta opção. É que uma vez apagados os dados, não outra hipótese de os recuperar se não por reposição de uma cópia de segurança, já que os registos são completamente removidos da base de dados.

**A data do sistema está diferente da data do terminal, como proceder para regularizar a data do terminal?**

Para regularizar a data do terminal, deverá certificar-se que todos os terminais têm o fecho do dia efectuado, ou seja, que não existem mesas em aberto. A seguir, no *Back-Office*, na opção "Utilitários\Data do sistema", altere a data para uma data superior ou inferior, por exemplo, colocar 01-01-2030, a seguir pressionar no "Confirmar". Depois, altere novamente a "Data do sistema" para a data actual, ficando assim com ambas as datas idênticas.

**Ao fazer uma determinada operação, aparece uma mensagem a informar que o disco está cheio. Porquê?**

Normalmente esta situação acontece porque a aplicação está a gerar um ficheiro de *log* que ocupa muito espaço do disco, para resolver esta situação, deverá remover os ficheiros ".txt" criados na pasta "Logs", localizados na pasta da aplicação. Se desejar pode remover a pasta por completo.

Depois, no *Back-Office*, na opção "Modo de funcionamento", no separador "Geral", desligue o valor do campo "Guarda operações". É que sempre que este campo está activado, ao proceder a qualquer operação na aplicação, estão são registadas no ficheiro de *log*, o que ocupa muito espaço em disco, mas é útil na resolução de problemas difíceis de reproduzir.