



**Fábrica do  
Conhecimento**

# **CPU, Terminais e Balanças**

**ATENÇÃO**

# Confidencialidade

*“Este documento foi desenvolvido pela Fábrica do Conhecimento e o acesso está autorizado exclusivamente para os Colaboradores e Prestadores de Serviços da Organização Bematech”*



ATENÇÃO



# Objetivo

Atualizações e novos procedimentos técnicos de produtos Bematech.

ATENÇÃO



# Agenda

## **1 RC – 8100**

Nenhuma resposta ao ligar CPU.  
Não há imagem em seu monitor.  
Teclado e Mouse não funcionam.

## **2 Terminal de Auto Atendimento Bematech**

Especificações Técnicas.  
Problemas com Alarme.  
Alerta Sonoro Impressora.  
Problemas com Alto Falantes.  
Problemas com Calibração Touch.  
Monitor Touch não funciona ou não apresenta sinal.  
Leitor não reconhece ou não lê Códigos de Barras.

## **3 Balança AS - 100**

Especificações Técnicas.  
Indicações Painel.  
Erros Comuns.

## **4 Software DP-20 Plus**

CPU de varejo ideal para seu estabelecimento, compacta, reúne características e recursos que trarão praticidade e estilo a sua loja.



**RC-8100 - CPUS DE  
VAREJO**

---

## Nenhuma resposta ao ligar seu equipamento. - O que fazer?

- Indique ao seu cliente à verificar se o equipamento esta em módulo Stand By manuseando seu mouse;
- Oriente o cliente quanto ao teste de tomadas, estabilizadores, e cabos do equipamento;
- Caso seu equipamento não apresente sinais de funcionamento normal, o mesmo deverá ser enviado para Assistências Técnicas Credenciadas Bematech;
- Os endereços e contatos poderão ser obtidos pelo site [www.bematech.com.br](http://www.bematech.com.br).



## Nenhuma resposta ao ligar seu equipamento.

### - O que fazer?

- Neste caso primeiro oriente o cliente a verificar as conexões de cabos, sinal de energia de sua CPU e se o monitor esta devidamente ligado;
- Quanto ao seu monitor, indiferente de sua marca, indique ao cliente a verificar os ajustes de “Brilho, Saturação e Contraste;
- Ao ser constatado então que seu monitor não apresenta problemas, então sua CPU Bematech deverá ser encaminhada para Assistências Técnicas Credenciadas Bematech;
- Os endereços e contatos poderão ser obtidos pelo site [www.bematech.com.br](http://www.bematech.com.br).



## Teclado ou Mouse não respondem.

### - O que fazer?

- Teclados e mouses não utilizam recursos de drivers ou outros complementos para instalação em CPU's de varejo Bematech, então cliente deverá verificar as conexões de cabos USB, e verificar se o equipamento esta devidamente ligado ;
- Caso os problemas persistam cliente deverá encimnhar a CPU para as Assistências Técnicas Credenciadas Bematech;
- Os endereços e contatos poderão ser obtidos pelo site [www.bematech.com.br](http://www.bematech.com.br).





# Terminais de Autoatendimento

Versatilidade, resistência e segurança para atender diversos tipos de projetos e proporcionar uma ótima experiência para o consumidor.



## Especificações Técnicas

- Equipamentos: CPU's Bematech;
- Monitores Touch Bematech com maior capacidade de reconhecimento de toques e maior agilidade para consultas;
- Auto falantes de 8 ohms/10Watts equipados com placas amplificadoras;
- Suporte para encaixe de Pinpads;
- Impressora MP-4000 TH FI, ou 2500 TH para os terminais de consulta ou emissões de etiquetadas;



## Especificações Técnicas

- Leitor de Códigos de Barras S-500;
- Material em aço inox escovado;
- Medidas entre 1,40 e 1,50 metros;
- O produto ainda conta com recursos de segurança, sistema liga desliga, módulos individualizado que permitem a manutenção do equipamento sem a necessidade de abri-lo;
- Acabamento emborrachado para maior segurança e possibilidade de contratação de garantia estendida.



# Terminais de Autoatendimento

## Problemas com Alarme

- Verificar o posicionamento da chave de bateria ativa do equipamento;
- Verifique se o sensor do equipamento esta devidamente conectado;
- Verificar se função foi devidamente ativada.

## Alerta Sonoro de Impressora

- Verificar a alimentação de papel da impressora;
- Verificar se a tampa da impressora esta fechada da forma correta;
- Caso os problemas persistam, o módulo de impressão do equipamento deverá ser enviado para Assistências Técnicas Credenciadas Bematech;
- Os endereços e contatos poderão ser obtidos pelo site [www.bematech.com.br](http://www.bematech.com.br).

# Terminais de Autoatendimento

## Problemas com Alto Falantes

- Verificar recursos de volume e ajuste de som, este também poderá ser efetuado pelo Sistema Operacional ou Aplicação a ser utilizada;
- O som do equipamento poderá ser regulado, pois pode estar baixo ou com pouco volume;
- Verificar as conexões da placa amplificadora do equipamento;
- Caso os problemas persistam, o módulo de impressão do equipamento deverá ser enviado para Assistências Técnicas Credenciadas Bematech;
- Os endereços e contatos poderão ser obtidos pelo site [www.bematech.com.br](http://www.bematech.com.br).

**ATENÇÃO**

# Terminais de Autoatendimento

## Problemas com Calibração

- O equipamento possui monitores touch Bematech, para sua correta calibração baixe o aplicativo Galaxy Touch através do link <http://www.bematech.com.br/equipamentos/produto/monitor-lcd-touch-tm-15>;
- A calibração deverá ser efetuada clicando nos quatro cantos da tela do monitor, esta calibração será válida apenas para Sistemas Operacionais Windows;
- Para a Calibração de Vídeo para sistemas operacionais Linux, oriente ao cliente a utilizar o link <http://www.bematech.com.br/equipamentos/produto/monitor-lcd-touch-tm-15>, baixar aplicativo de suporte e utiliza-lo em conjunto com a plataforma Linux instalada em seu computador.

ATENÇÃO

## Monitor Touch não funciona ou não apresenta sinal. - O que fazer?

- Verificar as conexões do monitor touch;
- Confirmar se equipamento esta ligado da forma correta;
- Caso os problemas persistam, o módulo de vídeo do equipamento deverá ser enviado para Assistências Técnicas Credenciadas Bematech;
- Os endereços e contatos poderão ser obtidos pelo site [www.bematech.com.br](http://www.bematech.com.br).



Leitor não reconhece ou não lê o código de Barras.

- O que fazer?

- Verificar o posicionamento do dispositivo leitor de código de barras, suas conexões, e se o Sistema operacional o reconheceu da forma correta;
- Verificar também a configuração do código de barras em questão fazendo uso do manual do dispositivo leitor de código de barras;
- Caso os problemas persistam, o módulo de leitura de códigos de barras do equipamento deverá ser enviado para Assistências Técnicas Credenciadas Bematech;
- Os endereços e contatos poderão ser obtidos pelo site [www.bematech.com.br](http://www.bematech.com.br).

**ATENÇÃO**





# Balança SA 110

Praticidade e precisão para seu estabelecimento.



## Especificações Técnicas

- Atende a Portaria IMETRO/DIMEL 236/94, Classe III;
- Conector Serial;
- Visor LCD (back light verde);
- Tensão 110/220 (Chave seletora);
- Baterias recarregáveis (Duração 120 horas);
- Carga de 20g à 30Kg;
- Dimensões Alt105mm x Prof340mm x Mass3,8Kg.



## Indicações de Painel

- Atende - Peso;
- Preço por peso;
- Preço Total;
- Quantidade de Teclas: 18 teclas;
- Indicador de desconto TARA, Zero e Líquido.



## Balança não comunica com equipamento conectado:

- Verificar cabos serial e conectores;
- Com o auxílio do manual de instruções da Balança, disponível através de site Bematech, verificar a configuração dos pinos do conector serial;
- Verificar o protocolo de comunicação utilizado e as configurações de velocidade de porta de comunicação.



## Balança não liga:

- Verificar Tomada de energia elétrica, bem como cabo de energia do produto;
- Verificar se a bateria do equipamento foi devidamente carregada;
- Caso problema persista equipamento deverá ser encaminhado para Assistências Técnicas Credenciadas Bematech;
- Endereços e contatos poderão ser obtidos através do site [www.bematech.com.br](http://www.bematech.com.br).



## Mensagem ERRO E1:

Mensagem apresentada quando a Balança for ligada com algum objeto de peso sobre o prato.

- Indique o cliente a retirar o excesso de peso sobre o prato e reiniciar a Balança;
- Caso problema persista equipamento deverá ser encaminhado para Assistências Técnicas Credenciadas Bematech;
- Endereços e contatos poderão ser obtidos através do site [www.bematech.com.br](http://www.bematech.com.br).



## Mensagem ERRO E2:

Mensagem apresentada quando a Balança for ligada sem o prato em seu devido lugar.

- Indique o cliente a colocar o prato da balança em seu devido lugar e reiniciar o equipamento;
- Caso problema persista equipamento deverá ser encaminhado para Assistências Técnicas Credenciadas Bematech;
- Endereços e contatos poderão ser obtidos através do site [www.bematech.com.br](http://www.bematech.com.br).



## Mensagem ERRO E4:

Mensagem apresentada quando a Balança for instalada em superfície irregular e não conseguir estabilizar suas medidas.

- Oriente ao cliente que vibrações ou movimentações indevidas de superfície onde a balança esta instalada poderá desajustar suas medidas impedindo que a Balança alcance o zero por mais de 10 segundos, será necessário normalizar a superfície de sua mesa, balcão e etc;
- Caso problema persista equipamento deverá ser encaminhado para Assistências Técnicas Credenciadas Bematech;
- Endereços e contatos poderão ser obtidos através do site [www.bematech.com.br](http://www.bematech.com.br).





## Mensagem ERRO – OF- :

Mensagem apresentada quando a pesagem de produtos ultrapassar a capacidade de dígitos após o cálculo peso x valor.

- Esclareça ao cliente sobre a forma de cálculo efetuada pela Balança e oriente-o quanto a necessidade de reduzir a carga de pesagem sobre o prato para que o cálculo final não ultrapasse a capacidade de dígitos do campo TOTAL;
- Caso problema persista equipamento deverá ser encaminhado para Assistência Técnica Credenciadas Bematech;
- Endereços e contatos poderão ser obtidos através do site [www.bematech.com.br](http://www.bematech.com.br).



# Revisão Processos Book

 **Fábrica do  
Conhecimento**



## Cheques Normais e Cheques para Transferências

- Esclareça- Utilize a aba “cadastro” do Aplicativo DP-20 Plus;
- Em seguida, escolha a opção “Bancos – Para impressão de Cheques Normais” ou “Para impressão Cheques Transferências”;
- Escolha em seguida o Banco desejado através da lista de códigos bancários;
- Com os ajustes gráficos determine a localização de linhas e caracteres para a impressão de cheques;
- O mesmo procedimento se aplicará para a definição de Layout de Bancos a serem impressos.



**ATENÇÃO**

## Cadastro de Cidades

- O cadastro de cidades deverá ser efetuado através da aba “Cadastro” escolhendo a opção “Cidades”;
- Informe em seguida o nome e sigla da cidade desejada.

## Cadastro de Favorecidos

- O cadastro de cidades deverá ser efetuado através da aba “Cadastro” escolhendo a opção “Favorecido”;
- Informe em seguida o nome e demais dados do favorecido.



ATENÇÃO

## Menu Impressões

- Pode-se incluir informações adicionais em cheques a serem impressos, como nomes para transferências, prazos, cópias, mensagens no verso da folha de cheque, dentre outros utilizando a aba “Cadastro”;
- Adicione a informação desejada e trabalhe seu texto através do campo “Comentários” ;

Indique esta função para casos em que o cliente queira anotar observações em sua folha de cheque.





**Duvidas?**

**ATENÇÃO**

Obrigado!