

RoCa Retail

Preguntas frecuentes

- **Quiero ser distribuidor ¿Qué se necesita?**

Se requiere:

- Enviar solicitud de distribución.
- Acordar fecha y hora para:
 - Recibir curso de capacitación.
 - Instalar el software en sus computadoras, para que el distribuidor pueda utilizarlo en el momento que guste.
- Vender. Para lograrlo, damos todo el apoyo requerido, como es:
 - Capacitación continua.
 - Apoyo en las primeras demostraciones con clientes.
 - Videos de capacitación.
 - Presentación en formato PDF.
 - Preguntas frecuentes y sus respectivas respuestas.
 - Documentación “Sabías que”, en donde se mencionan algunos aspectos relevantes de nuestras aplicaciones.
 - Bitácora de cambios.
 - Etcétera.

- **Soy distribuidor, cuando el cliente de clic en la opción “Quiero comprarlo”, me gustaría que se vaya a mi página de internet ¿Qué se necesita?**

Para definir la página del distribuidor, se debe modificar el nombre del ejecutable del instalador, por ejemplo:

- Si el instalador es Setup_RoCa_Retail_13.02.23.exe
- Y se desea indicar que la página del distribuidor sea www.rocaretail.com
- Entonces, se debe cambiar el nombre del instalador, para que sea Setup_RoCa_Retail_13.02.23_web=www.rocaretail.com.exe
- En caso de requerir diagonales, en lugar de poner diagonal, hay que poner el signo de &, por ejemplo:
 - Si el instalador es Setup_RoCa_Retail_13.02.23.exe
 - Y se desea indicar que la página del distribuidor sea www.rocaretail.com/quote-form.html
 - Entonces, se debe cambiar el nombre del instalador, para que sea Setup_RoCa_Retail_13.02.23_web=www.rocaretail.com"e-form.html.exe

IMPORTANTE: Si no se define la página, entonces, por omisión se va a ir a la página de RoCa Retail.

- **Estoy probando el software, al tratar de entrar, me solicita un nombre de usuario y contraseña ¿Qué debo poner?**

En usuario, poner: admin

En contraseña, no escribir, dejarla vacía.

- **No está acumulando en el monedero electrónico ¿Por qué?**

Para que funcione el monedero electrónico, se requiere:

- El Central debe tener licencia que permita usar el monedero electrónico, es decir, la licencia debe contener el texto: /ME.
- El Punto de venta debe tener licencia que permita usar el monedero electrónico, es decir, la licencia debe contener el texto: /ME.
- En Central / Catálogo / Formas de pago, se debe indicar cuáles formas de pago generan monedero electrónico. Por ejemplo, si se desea que el pago en efectivo genere monedero electrónico, entonces se debe modificar para que esté así:

- En Central / Catálogo / Clientes frecuentes / Clientes frecuentes, se debe indicar cuáles clientes tienen permiso de acumular en monedero electrónico:

- En Central / Promociones / Descuentos, se debe indicar al menos un descuento que acumule en monedero electrónico:

- **¿Cuáles son los pasos a seguir para realizar una actualización del sistema?**

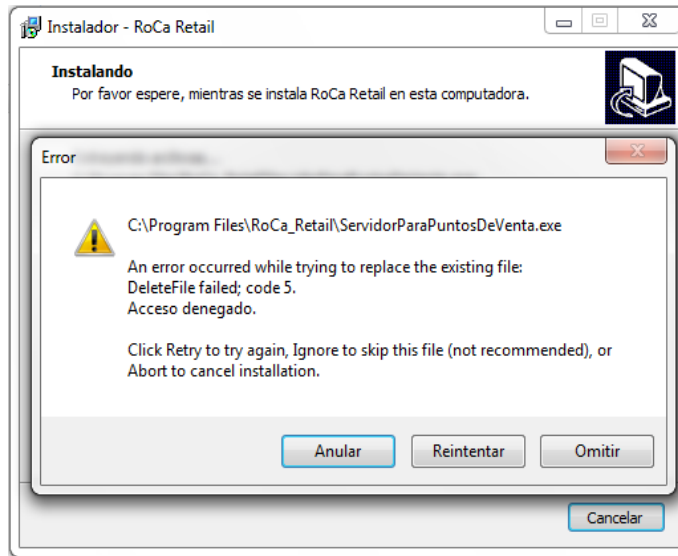
1. Detener la ejecución de las aplicaciones en el siguiente orden:

- Salir de cada uno de los Puntos de venta.
- Salir de cada uno de los Replicadores (están en los Puntos de venta).
- Ejecutar Central / Archivo / Servidor / Detener y de inmediato salir del Central.
- Salir de cada uno de los Centrales.
- Salir de cada uno de los Verificadores de precios.
- Salir de cada una de las Atenciones a proveedores.

2. Respalidar el sistema y la base de datos. El objetivo es poder dejar todo como estaba (en caso de cualquier problema):

- a. Respalidar cada una de las bases de datos utilizadas (utilizar MySQL Administrator). Respalidar y restaurar con otro nombre de base de datos, para confirmar que el respaldo se realizó exitosamente, por ejemplo dar nombre "Respaldo_0001", "Respaldo_0002", "Respaldo_0003", etc. Los respaldos realizarlos en cada computadora que tenga instalado:
 - i. Sistema Central.
 - ii. Cada uno de los Puntos de venta.
 - b. Respalidar cada una de las instalaciones del sistema (carpeta de instalación de la aplicación):
 - i. Sistema Central.
 - ii. Cada uno de los Puntos de venta.
 - iii. Facturación.
 - iv. Servidor para puntos de venta.
 - v. Verificador de precios.
 - vi. Atención a proveedores.
3. Actualizar las aplicaciones en el siguiente orden:
- a. Sistema Central:
 - i. Actualizar versión del sistema Central.
 - ii. Ejecutar el nuevo sistema Central.
 - iii. Entrar hasta la ventana principal del nuevo sistema Central.
 - b. Cada uno de los Puntos de venta:
 - i. Actualizar versión del Punto de venta.
 - ii. Ejecutar el nuevo Punto de venta.
 - iii. Entrar hasta la ventana principal del nuevo Punto de venta.
 - c. Facturación:
 - i. Actualizar versión de Facturación.
 - ii. Ejecutar el nuevo sistema de Facturación.
 - iii. Entrar hasta la ventana principal del nuevo sistema de Facturación.
 - d. Verificador de precios:
 - i. Actualizar versión de Verificador de precios.
 - ii. Ejecutar el nuevo sistema de Verificador de precios.
 - iii. Entrar hasta la ventana principal del nuevo sistema de Verificador de precios.
 - e. Atención a proveedores:
 - i. Actualizar versión de Atención a proveedores.
 - ii. Ejecutar el nuevo sistema de Atención a proveedores.
 - iii. Entrar hasta la ventana principal del nuevo sistema de Atención a proveedores.

- **Al tratar de actualizar, me despliega el siguiente mensaje:**



Antes de realizar la instalación, se requiere detener el Servidor para Puntos de venta:

- Entrar al Central.
- Clic en “Archivo”.
- Clic en “Servidor para puntos de venta”.
- Clic en “Detener”.
- Inmediatamente salir del Central.
- Realizar la instalación.

- **¿Cuáles son los pasos a seguir para registrar este software como original?**

1. El cliente debe realizar el pago correspondiente.
2. Se instala RoCa Retail en la computadora del cliente.
3. Cada computadora arroja un “Código de sitio”, el cual es la manera de identificar esa computadora en particular.
4. Lo mas pronto posible, nos deben hacer llegar ese código de sitio.
5. En un lapso de una semana, responderemos enviando la licencia correspondiente, la cual, al introducirla al sistema, hace que el software se convierta en original.

En el transcurso de los pasos anteriores, el usuario no deja de trabajar, puede operar el software sin problemas. El sistema ofrece 100 horas efectivas de uso, si el cliente lo usa una hora por día, lo puede usar 100 días. Si lo usa 5 horas por día, entonces lo puede usar 20 días. Si lo usa 10 horas por día, lo puede usar 10 días. En ese transcurso, recibirá la licencia original.

Para obtener el código de sitio, hay que ir al menú principal, opción de “Ayuda” y posteriormente “Licencia”, ahí despliega el código de sitio, mismo que hay que copiar y enviar por email (hacerlo a la brevedad).

El Central arroja su propio código de sitio. El Punto de venta arroja otro código diferente. El Verificador otro diferente, etcétera.

- **Al instalar el manejador de base datos, lleva 2 horas y no ha terminado de instalar ¿Es normal que tarde tanto?**
 No. Al dar clic en el botón “Descargar e instalar todo”, el tiempo típico de espera, es de aproximadamente 20 minutos. Este tiempo puede variar (dependiendo de la velocidad del internet). Es posible que el antivirus y/o el firewall estén impidiendo la instalación del manejador, en cuyo caso se pueden realizar los siguientes pasos:
 - Temporalmente desactivar el antivirus y el firewall (desactivarlos por una hora y posteriormente activarlos de nuevo).
 - Nuevamente instalar el manejador de base de datos.
 - Activar el antivirus y el firewall.

- **Me interesa que me den una demostración del software ¿Qué se necesita?**
 1. Un teléfono con línea telefónica fija. En caso de asistir varios participantes, se recomienda que el teléfono tenga altavoz.
 2. Un software de control remoto vía internet, el cual permitirá mostrar el software en vivo.

- **Se realizó una migración de datos, de otro sistema hacia RoCa Retail ¿Cuáles son los siguientes pasos que debo realizar?**
 1. Dejar de utilizar RoCa Retail (ninguna aplicación de RoCa Retail deberá estar ejecutándose).
 2. Respalidar la base de datos que actualmente tienen.
 3. Instalar la base de datos que se les haya enviado por correo.
 4. Utilizar un solo Central, solamente UN Central, no usar ninguna otra aplicación de RoCa Retail (ningún Central, ningún Punto de venta, etc).
 5. Deben revisar los errores detectados.
 6. Deben revisar aleatoriamente varios modelos, para validar que la información es confiable, revisar a fondo tal vez 100 modelos.
 7. Cuando terminen de hacer la revisión, por favor contáctenos para definir los siguientes pasos a realizar.

- **Anteriormente utilizaba otro sistema, en el cual tengo clientes que todavía tienen adeudo de ventas de apartado y crédito ¿Cómo puedo poner ese saldo en RoCa Retail?**
 1. Se requiere crear un modelo “virtual” con valor de un peso.
 2. Hacer una entrada manual de ese modelo, por ejemplo: un millón de unidades.
 3. Hacer movimientos de almacén, de tal manera que la tienda donde se realizarán los abonos, tenga existencias suficientes de este modelo.
 4. Si un cliente tiene un adeudo (venta apartado) de mil pesos, entonces en el punto de venta, se hace una venta (de apartado) por mil unidades de ese modelo (de a peso cada unidad), de esta manera el cliente estará debiendo mil pesos en apartado.
 5. Si es una venta a crédito, el procedimiento es similar, pero con venta a crédito.

6. Cuando un cliente realice un abono, automáticamente disminuirá su saldo.
7. Cuando el cliente termine de pagar, su saldo se vuelve cero.

- **En el diseño de etiquetas ¿el código de barras puede imprimirse verticalmente?**

Lo aconsejable es que se imprima horizontalmente, esto se debe a que, algunas impresoras, a pesar de que lo imprimen sin problemas, lo hacen incorrectamente, lo cual impide que pueda ser leído por los lectores de código de barras.

- **La clave de mis modelos es de 8 caracteres, pero el sistema solo me permite 6 ¿Cómo aumento esa cantidad de caracteres?**

1. Abrir al Central.
2. Clic en el menú de "Archivo".
3. Clic en "Configuración".
4. Clic en la pestaña "Modelos".
5. En "Caracteres modelo", capturar la cantidad de caracteres requerida, por ejemplo: 8.

Es importante mencionar, que a mayor cantidad de caracteres en la clave del modelo, se van a requerir etiquetas mas anchas (etiquetas de código de barras). El sistema permite de 6 a 18 caracteres en la clave del modelo, si se elige 6, entonces el código de barras se puede imprimir en etiquetas chicas. Si se elige 18 caracteres, entonces la etiqueta deberá ser muy ancha.

Es conveniente que antes de empezar a utilizar el sistema, se defina la cantidad de caracteres del modelo. Una vez que se ha iniciado la captura de modelos, es recomendable que no se modifique ese valor (si se tienen etiquetas ya impresas, el sistema no las va a reconocer).

- **Al realizar un corte de caja, realiza la impresión, pero no imprime todos los datos ¿Qué puede estar sucediendo?**

Puede ocurrir que la información se esté almacenando en otra carpeta. Esto se debe a los privilegios del usuario que inició sesión en Windows (propiedad de otra compañía). Podría estar almacenándose en dos carpetas diferentes, por ejemplo en:

- C:\Archivos de programa\RoCa Retail\Operaciones.
- C:\Usuarios\Nombre del usuario\AppData\Local\VirtualStore\Program Files\RoCa_Retail\Operaciones.

La solución es copiar todo lo que esté en: C:\Usuarios\Nombre del usuario\AppData\Local\VirtualStore\Program Files\RoCa_Retail\Operaciones

hacia la carpeta:

C:\Archivos de programa\RoCa Retail\Operaciones.

- **En el reporte de Existencias, quiero imprimir las existencias que tenía en determinada fecha ¿Cuáles son los pasos a seguir?**

1. En los campos a imprimir utilizar "Existencia".
2. En la pestaña "Filtro", en "Fecha", poner la fecha deseada, por ejemplo, si se quiere la existencia que se tenía el 20-October-2013, entonces: $\leq 2013-10-20$

Si se quiere la existencia actual, utilizar el campo "Existencia actual".

- **¿Cuáles son los valores típicos para la apertura del cajón de dinero?**

Alguno de los siguientes:

1. \027p055
2. \027p55
3. \027p050
4. \027p50
5. \027\112\048\055\121
6. \027\p07y

- **En el abono de crédito ¿ De que manera se calculan los intereses moratorios ?**

Si la fecha del pago ya pasó la *fecha límite de pago + los días de gracia*, entonces se realizan los siguientes pasos, en caso contrario regresa un cero:

1. Se obtiene la tasa de interés mensual definida en la configuración del Central y se multiplica por 12 (para obtener la tasa de interés anual).
2. Se calcula la tasa de interés diaria: $\text{tasa de interés anual} / 365.25$ (365 días + un cuarto de día, para tener en cuenta a los años bisiestos).
3. Se calcula el factor correspondiente a la tasa de interés diaria ($\text{tasa de interés diaria} / 100$).
4. Se calcula la cantidad de días de diferencia entre la fecha del pago - la fecha límite de pago (incluyendo los días de gracia).
5. Se multiplica el importe a pagar por el factor, con lo que se obtienen los intereses de un solo día.
6. Finalmente, se multiplica por la cantidad de días de diferencia, obteniendo así los intereses moratorios de la parcialidad a pagar.

- **Quiero probar el software antes de comprarlo ¿ De dónde lo puedo descargar ?**

En la misma página están las descargas de los productos y cualquier persona puede realizarlas. Cada descarga funciona tanto en modo de demostración como en modo de producto comercial. Por omisión funciona en modo de demostración y se tienen horas efectivas de uso gratuito. Cuando se captura la licencia electrónica (un texto de menos de 100 caracteres), entonces automáticamente funciona en modo de producto original por tiempo ilimitado. Tiene 100 horas de uso efectivo, de tal manera que si se utiliza una hora al día, entonces se puede utilizar 100 días, si se usa 2 horas al día, entonces se puede utilizar 50 días, etc.

Se recomienda que nosotros les instalemos y configuremos la aplicación y demos una capacitación al usuario final. Después de lo anterior, es recomendable que el mismo usuario pruebe el sistema y así determine si es o no, lo que estaba esperando.

- **Quiero probar el software antes de comprarlo ¿ Por cuanto tiempo funciona la versión de demostración ?**

Tiene 100 horas de uso efectivo, de tal manera que si se utiliza una hora al día, entonces se puede utilizar 100 días, si se usa 2 horas al día, entonces se puede utilizar 50 días, etc.

- **Actualmente tengo información capturada en otro sistema ¿ Se puede migrar hacia RoCa Retail ?**

Posiblemente se pueda. Las migraciones de información requieren un tratamiento especial (dependen de la estructura de datos del sistema anterior), por lo cual es necesario hacer un análisis, antes de determinar si será posible la migración. Todas las migraciones tienen costo.

- **¿ Disponen de documentos para capacitación ?**

Se dispone de presentaciones en formato PDF, así como también de videos. Estos últimos están pasando por un proceso de renovación (para hacerlos mas agradables al usuario, así como también para actualizarlos), esta creación de videos es un proceso lento. Sin embargo, tan pronto se va disponiendo de nuevos videos, de inmediato se ponen a la disposición tanto de clientes como de distribuidores. Las versiones anteriores de los videos se encuentran en:

<http://www.rocaretail.com/descargas/roca/videos/>

En las presentaciones, se incluyen secciones que son armas de venta, por ejemplo: preguntas típicas para que un prospecto de cliente, determine si el producto le es de utilidad. También se incluyen aspectos relevantes de nuestras aplicaciones.

- **¿ Cuáles son los puertos utilizados por RoCa Retail?**

- El servidor para puntos de venta. utiliza el puerto 10510.
- El punto de venta, utiliza el puerto 10520.

- **En los números enteros ¿Cuál es el máximo valor permitido?**

2,147'483,647

- **Al tratar de imprimir despliega:**

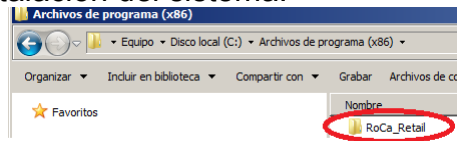
Canvas does not allow drawing

Este mensaje es debido a que no se tiene definida al menos una impresora. Lo que hay que hacer es, agregar una impresora realizando los siguientes pasos:

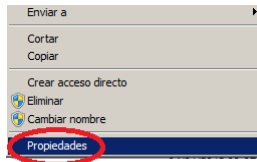
- Botón de inicio.
- Dispositivos e impresoras.
- Clic derecho.
- Agregar una impresora.

- Tengo bien instalados el Punto de venta y el Hamachi, sin embargo no tengo actualizada la información ¿Qué puedo hacer?

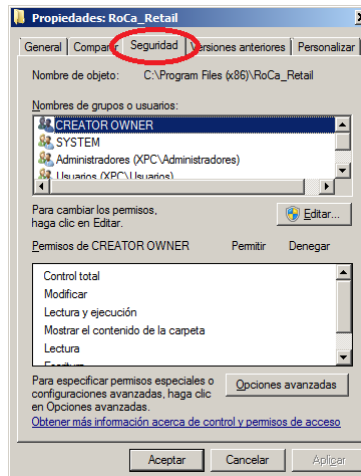
Localizar la carpeta de instalación del sistema:



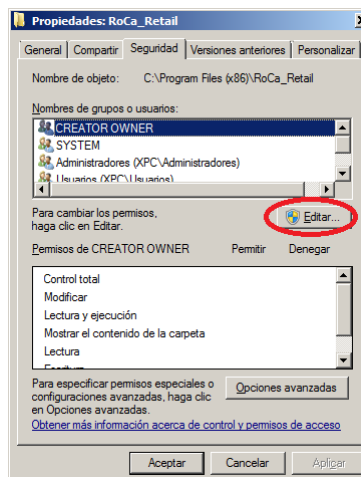
Dar clic derecho y seleccionar “Propiedades”:



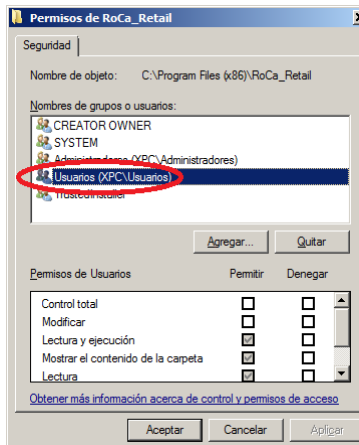
Dar clic en la pestaña “Seguridad”:



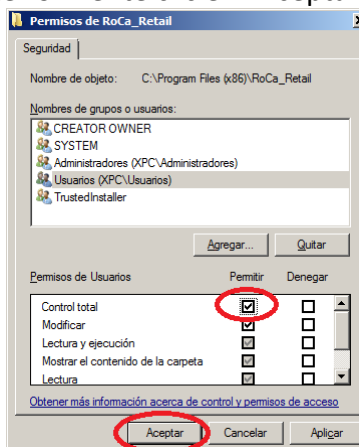
Dar clic en “Editar”:



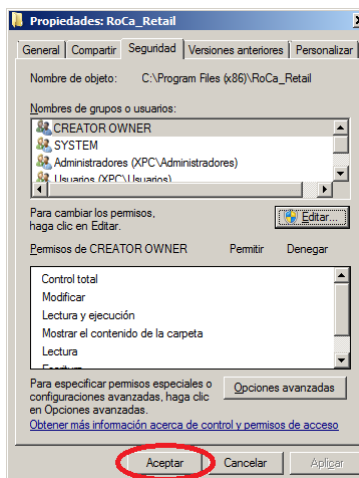
Dar clic en “Usuarios”:



Dar clic en “Control total” y posteriormente clic en “Aceptar”:



Dar clic en “Aceptar”:



- **¿ Cómo se aplican los descuentos ?**

Los descuentos que se definan en Central / Promociones / Descuentos, se ejecutan automáticamente en el Punto de venta (sin necesidad de que el cajero intervenga). En caso de

querer que el cajero realice descuentos de manera manual, entonces presionar la tecla F8 (estando en la forma de la venta).

- **Al imprimir el recibo de venta, los importes salen desalineados ¿ Qué debo hacer ?**
Se requiere configurar el Punto de venta, de tal manera que el tipo de letra utilizado sea "Courier new" (Punto de venta / Archivo / Configuración / Impresoras y cajón / Impresora 1 / Nombre de la letra).
- **Estoy utilizando el Central y la base de datos está en otra computadora (a través de internet), me gustaría que el sistema responda más rápido ¿ Qué debo hacer ?**
Se requiere configurar: Central / Archivo / Configuración / General / Configuración local de esta computadora, debe marcarse la opción "La base de datos está en internet".
- **Quiero eliminar un modelo, pero me despliega "Imposible borrar, primero borre la información dependiente" ¿ Qué debo hacer ?**
Lo primero que hay que hacer, es un respaldo de la base de datos y posteriormente, realizar los siguientes pasos.

Si el modelo requerido ya tiene movimientos de almacén (compras, ventas, embarques, traspaso, etcétera), entonces:

- Modificar ese modelo.
- Marcar el campo "¿Modelo dado de baja?".

Si el modelo requerido no tiene movimientos de almacén, entonces:

- Modificar ese modelo.
- En la pestaña "Códigos de barras alternos", eliminar cada uno de los códigos de barras.
- En la pestaña "Corridas y colores", para cada una de las "Corridas del modelo", eliminar todos sus "Colores de la corrida seleccionada". Es decir:
 - Seleccionar el primer renglón de "Corridas del modelo" y eliminar cada uno de los colores que están en "Colores de la corrida seleccionada".
 - Seleccionar el segundo renglón de "Corridas del modelo" y eliminar cada uno de los colores que están en "Colores de la corrida seleccionada".
 - Repetir el proceso hasta que no se tengan "Corridas del modelo" ni "Colores de la corrida seleccionada".
- Aceptar las modificaciones.
- Eliminar el modelo.

- **Se dañó la base de datos del Punto de venta, quiero recuperarla desde la base de datos del Central ¿Cuáles son los pasos a seguir?**
 1. Salir de todos los sistemas Centrales.
 2. En la computadora donde está el Central:
 3. Entrar al Central.
 4. Detener el servicio del Servidor para Puntos de venta.
 5. De inmediato, salir del Central (para evitar que nuevamente se active el Servidor para puntos de venta).
 6. Realizar un respaldo de la base de datos Central.
 7. Realizar un respaldo de la carpeta de instalación del Central.
 8. En la computadora donde está el Punto de venta:
 9. Salir del Punto de venta.
 10. Salir del replicador.
 11. Desactivar el Hamachi.
 12. Realizar un respaldo de la base de datos POS.
 13. Realizar un respaldo de la carpeta de instalación del Punto de venta.
 14. Entrar al Punto de venta.
 15. Archivo / Configuración y anotar la información desplegada en cada una de las pestañas.
 16. Salir del Punto de venta.
 17. Salir del Replicador.
 18. Eliminar la base de datos POS.
 19. Restaurar la base de datos del Central, pero dándole el nombre: pos
 20. En el archivo Replicador.ini, ajustar la entrada "Sig oid_Replicaciones", de tal manera que sea el valor arrojado por: `select max(oid_Replicaciones) from Replicaciones`.
 21. Modificar la tabla UltimaVersion para asegurar que se haga reestructuración de la base de datos (restarle un día a la versión).
 22. Entrar al sistema Punto de venta:
 23. En la ventana de usuario y contraseña, confirmar que la IP del Central, sea la correcta.
 24. Archivo / Configuración, capturarla para que la configuración sea la misma que se anotó en el punto 15.
 25. En el Central: iniciar el servicio del Servidor para puntos de venta.
 26. Activar el Hamachi.
 27. Confirmar que el replicador esté actualizando la información.

2012-09-25

¿Cuáles son los requerimientos ideales y mínimos de equipo?

- Para el sistema Central (el mínimo está entre paréntesis):
 - Procesador 2 Giga Hertz o superior (2 GHz).
 - Procesador 6 núcleos o mas (2 núcleos).
 - 8 Giga Bytes de memoria RAM (2 GB).
 - 1 Tera byte de espacio libre en disco duro (500 GB).
 - Monitor con resolución 1024 por 768 pixeles o superior (1024 por 768 pixeles).
 - Sistema operativo Windows® XP ® o superior (XP ®).

- Teclado.
 - Ratón.
 - Internet de 4 Mega bits por segundo (de bajada) o superior (4 MBps).
 - Conexión de red privada virtual (se recomienda utilizar Hamachi ®).
 - Impresora de código de barras.
 - Terminal portátil para toma de inventarios (opcional).
- Para el sistema Punto de venta (el mínimo está entre paréntesis):
 - Procesador 2 Giga Hertz o superior (2 GHz).
 - Procesador 6 núcleos o mas (2 núcleos).
 - 8 Giga Bytes de memoria RAM (2 GB).
 - 1 Tera byte de espacio libre en disco duro (500 GB).
 - Monitor con resolución 1024 por 768 pixeles o superior (1024 por 768).
 - Sistema operativo Windows® XP ® o superior (XP ®).
 - Teclado.
 - Ratón.
 - Internet de 2 Mega bits por segundo (de bajada) o superior (2 MBps).
 - Conexión de red privada virtual (se recomienda utilizar Hamachi ®).
 - Impresora de código de barras.
 - Terminal portátil para toma de inventarios (opcional).
 - Cajón de dinero (opcional).
 - Impresora de tickets (opcional).
 - Lector de código de barras (opcional).

2011-10-13

En el punto de venta, al emitir la impresión de la operación realizada, despliega un mensaje similar a

File not found

C:\RoCa_Retail\TMP_13252751.pdf

¿Qué puedo hacer?

La impresora a utilizar, debe estar marcada como "Impresora de recibos". Esto se hace en:
Punto de venta / Archivo / Configuración / Impresoras y cajón, elegir la impresora correspondiente a la operación realizada y marcar "Es impresora de recibos".

2011-09-20

El archivo de configuración crece frecuentemente y en ocasiones despliega un mensaje similar a

Imposible grabar en PuntoDeVenta.ini

¿Qué puedo hacer?

- Ejecutar la aplicación PuntoDeVenta.exe.
 - Llegar al menú principal.
 - Detener la ejecución de Replicador.exe.
 - Entrar a Archivo / Configuración.
 - Anotar todos los valores.
 - Salir de la aplicación PuntoDeVenta.exe.
 - Eliminar el archivo PuntoDeVenta.ini.
 - Nuevamente ejecutar la aplicación PuntoDeVenta.exe.
 - Llegar al menú principal.
 - Detener la ejecución de Replicador.exe.
 - Entrar a Archivo / Configuración.
 - Capturar los valores anotados previamente.
 - Aceptar los cambios en la configuración.
 - Salir de la aplicación PuntoDeVenta.exe.
-

2011-08-13

Al iniciar el servicio de MySQL, despliega

Windows no pudo iniciar el servicio MySQL en Equipo local.

Error 1067: El proceso ha terminado de forma inesperada.

¿Qué puedo hacer?

- Abrir un explorador de archivos.
 - Ir a la carpeta donde están almacenadas las bases de datos de MySQL, por ejemplo:
C:\MySQL\MySQL Server 5.1\data
 - Cortar los archivos
 - ib_logfile0
 - ib_logfile1
 - Crear una carpeta temporal en donde se almacenarán esos archivos, por ejemplo:
C:\MySQL\MySQL Server 5.1\ib_old
 - Entrar a esta última carpeta.
 - Pegar los archivos.
 - Iniciar el servicio de MySQL.
-

2011-03-03

En el Central no puedo acceder a la base de datos que está en otra computadora, ¿Qué puede estar ocurriendo?

- La computadora remota está apagada.
- En la computadora remota no está activo el servicio de MySQL.

- La computadora remota tiene activo un firewall que impide la conexión. En el caso del firewall del antivirus "PC Tools internet security", la configuración se realiza de la siguiente manera
 - Dar clic en Cortafuegos
 - Configuración
 - Configuración del firewall
 - Evitar la intrusión
 - Reemplazo de puerto
 - Agregar
 - En Inicio capturar 3306
 - En Fin capturar 3306
 - En Protocolo seleccionar TCP
 - Aplicar
-

2011-02-24

Al entrar al Central (utilizando la base de datos de un Punto de venta), despliega errores de PRIMARY KEY, ¿Qué debo hacer?

- Cambiar el generador para la tabla ACCESOS
 - 1) select max(oid_Accesos) from Accesos
 - 2) sumarle uno al valor anterior (este va a ser el valor a poner en el generador)
 - 3) select * from generadores where Nombre = "ACCESOS"
 - 4) En consecutivo, poner el valor indicado en 1)
 - Cambiar el generador para la tabla LOGINS
 - 5) select max(oid_Logins) from Logins
 - 6) sumarle uno al valor anterior (este va a ser el valor a poner en el generador)
 - 7) select * from generadores where Nombre = "LOGINS"
 - 8) En consecutivo, poner el valor indicado en 5)
-

2011-02-21

¿Cuáles son los pasos a seguir cuando se quiera restablecer una base de datos de hace algunos días?

- Terminar la ejecución de todas las aplicaciones de RoCa Retail.
- En cada computadora que esté utilizando alguna aplicación de RoCa Retail
 - Sacar respaldo de la base de datos.
 - Eliminar la base de datos.
 - Restablecer el respaldo que interesa restaurar.
- En las computadoras de Puntos de venta, de la carpeta "Operaciones", los archivos con extensión ".tx" copiarlos hacia la carpeta "PorEnviar".
- Ejecutar la aplicación Central.exe y entrar hasta el menú principal.
- Ejecutar la aplicación PuntoDeVenta.exe y entrar hasta el menú principal.
- Ejecutar la aplicación ServidorParaPuntosDeVenta.exe.

2011-01-21

¿Cuáles son los pasos a seguir para acumular múltiples ventas en una sola factura?

- Configurar los datos requeridos para poder acumular ventas en una sola factura. Esto se realiza en: Facturación / Archivo / Configuración / Datos a utilizar cuando se acumulen múltiples ventas en una sola factura
 - Cliente.
 - Modelo.
 - Descripción corta.
 - Descripción larga.
 - Talla.
 - Color.
- Facturación / Ventas / Consultar ventas
- Aplicar filtros
 - Facturada = no (para indicar solamente las ventas que no han sido facturadas).
 - Fecha = 2010-12-29 (para indicar las ventas de determinado día, en este ejemplo son las del 29-Dic-2010).
 - Dar clic en la primera venta que se desea acumular.
 - Dar Control Clic en la segunda venta.
 - Seguir dando Control Clic a cada venta que se desea acumular.
- Dar clic en el botón "Facturar".
- Seguir el procedimiento normal de facturación.
- Desplegará diálogos, en donde se deberán indicar los datos a utilizar en la factura, como son:
 - Tienda al a que se le asignarán las ventas.
 - Caja al a que se le asignarán las ventas.
 - Cajero al que se le asignarán las ventas.
 - Vendedor al que se le asignarán las ventas.

2011-01-18

La etiqueta de código de barras se despliega en blanco, inclusive en el diseño la despliega en blanco ¿Qué está ocurriendo?

Posiblemente la impresora no permite el tamaño de papel indicado para la etiqueta. En Windows 7, se puede definir un nuevo tamaño realizando los siguientes pasos

- ³⁵₁₇ Inicio / Panel de control / Dispositivos e impresoras.
- ³⁵₁₇ Seleccionar la impresora requerida.
- ³⁵₁₇ Clic derecho.
- ³⁵₁₇ Propiedades de impresora.
- ³⁵₁₇ General / Preferencias / Material / Nuevo.
- ³⁵₁₇ Definir el nombre y dimensiones del nuevo tamaño de papel.

- ³⁵₁₇ Dar clic en Aceptar.
- ³⁵₁₇ Opciones avanzadas / Valores de impresión / Material / Nombre.
- ³⁵₁₇ Seleccionar el nombre que se definió en el paso anterior.
- ³⁵₁₇ Aceptar / Aceptar.

O bien:

- ³⁵₁₇ Inicio / Panel de control / Dispositivos e impresoras.
 - ³⁵₁₇ Seleccionar la impresora requerida.
 - ³⁵₁₇ Clic derecho.
 - ³⁵₁₇ Propiedades de impresora.
 - ³⁵₁₇ General / Preferencias / Opciones / Tamaño.
 - ³⁵₁₇ Definir las dimensiones del tamaño de papel.
 - ³⁵₁₇ Dar clic en Aceptar.
 - ³⁵₁₇ Opciones avanzadas / Valores de impresión / Tamaño / Nombre.
 - ³⁵₁₇ Definir las dimensiones del tamaño de papel.
 - ³⁵₁₇ Aceptar / Aceptar.
-

2011-01-10

El manejador de base de datos no se está instalando automáticamente ¿Qué debo hacer?

Se requiere ejecutar la aplicación con nivel de administrador. En Windows XP es mediante clic derecho / Ejecutar como... / Usuario actual, desmarcar la opción "Proteger mi equipo y mis datos contra la actividad de programas sin autorización", posteriormente dar clic en el botón "Aceptar".

2010-12-29

¿Para ejecutar las aplicaciones, se requieren archivos DLL?

Si, se requieren los siguientes archivos

- facturador_dll.dll
 - libeay32.dll
-

2010-12-11

¿Cuáles datos son requeridos para la facturación electrónica?

- ³⁵₁₇ Central / Archivos / Tiendas / Razones sociales
 - Nombre.
 - RFC.
 - Calle.
 - Municipio.

- Estado.
- País.
- Código postal.

¿Cuáles datos son opcionales para la facturación electrónica?

³⁵₁₇ Central / Archivos / Tiendas / Razones sociales

- Número exterior.
- Número interior.
- Colonia.
- Localidad.

2010-12-10

En las versiones anteriores a la 10.12.10, al realizar el corte de caja ¿Por qué imprime ventas a pesar de que no se ha realizado ni una sola venta?

En la configuración del punto de venta, el siguiente folio de operación es menor que algún folio de operación ya utilizado, es decir, se modifica de tal manera que ya se hayan tenido ventas con folios de operación mayores al indicado en la configuración. Por ejemplo

³⁵₁₇ El 15 de marzo se realiza una venta con el folio 500.

³⁵₁₇ El 20 de marzo

- se reconfigura el punto de venta, forzado a que el siguiente folio de operación sea el 300.
- se realiza una venta con el folio 300
- se realiza el corte de caja.
- en ese corte de caja se están imprimiendo todos los folios de operación mayores o iguales a 300, por lo que también se estaría imprimiendo el folio 500 (fechas anteriores).

2010-12-09

¿Por qué la impresión de etiquetas de código de barras sale en blanco?

La altura del papel no es suficiente para realizar la impresión. La solución es editar la etiqueta y aumentar el valor de Archivo / Configurar página / Tamaño del papel / Altura. Otra solución es, en el diseño de la etiqueta, reducir la altura de los controles para poder disminuir la altura de las bandas de impresión.

2010-09-23

¿Se pueden utilizar comillas en la captura de datos?

No se deben usar comillas,, en su lugar usar dos apóstrofes seguidos. Por ejemplo, si se quiere poner 16" en su lugar poner 16". El primer caso tiene comillas, el segundo caso tiene dos apóstrofes. El primer caso tiene 3 caracteres: el 1, el 6 y las comillas. El segundo caso tiene 4 caracteres: el 1, el 6 y dos apóstrofes.

2010-09-09

¿Cuáles son los pasos para la instalación y calibración de la impresora de código de barras?

1.- Es indispensable instalar el Driver para la versión exacta de Windows y de la impresora

Nota: no instalar Drivers genéricos, o drivers para versiones de 32 bits si es de 64 bits, ni de un Windows a otro.

2.- Etiquetas y ribbon:

Poner la etiqueta de manera que gire correctamente, ya que se presenta el caso sobretodo vía remota, que no se puede apreciar como tiene la etiqueta, de que este mal colocada

El ribbon según sea el caso, también tiene un lado que pinta y otro lado que no, así que verificar que el lado que pinte, este apuntando hacia la etiqueta

3.- Configuración de Windows y calibración

Nota: Antes de probar con Roca, debemos tener configurada la impresora para Windows (Todas las impresoras se configuran en 2 partes en el mismo sitio)

Abrir el panel de control / Impresoras y Fax / Clic derecho sobre la impresora / Propiedades de impresora

-La primera parte se configura en Preferencias de la pestaña General, se debe configurar la orientación de la etiqueta y el tamaño (es lo más importante)

-La segunda parte se configura en la pestaña Opciones avanzadas, Valores de impresión (de la misma manera que la primera parte, orientación y tamaños)

-Aplicamos los cambios y damos aceptar

Después calibramos la impresora:

- Apagamos la impresora
- Dejamos presionado el botón FEED (el verde generalmente) y la encendemos sin soltar el botón
- Dejamos que salgan 3 etiquetas y soltamos el botón (si siguen saliendo etiquetas apagamos la impresora y la volvemos a encender normalmente, sin presionar ningún botón)
- Mandamos a imprimir una página de prueba (panel de control / Impresoras y Fax / Clic derecho sobre la impresora / Propiedades de impresora / Imprimir pagina de prueba
 - o Si salen signos raros, o manda a imprimir muchas hojas, apagamos y prendemos la impresora normalmente

4.- Configuración de RoCa Retail

Abrimos el editor de etiquetas de roca Retail: (Archivo / Etiquetas de códigos de barra / Por catalogo de modelos / Editar)

- Seleccionamos el formato que necesitamos
- Configuramos la impresora: Archivo / Configuración de pagina
- Seleccionamos la impresora
- En la pestaña tamaño de papel, elegimos la medida que configuramos desde Windows

(paso 3)

- Presionamos aceptar

Nota importante: RoCa Retail, no hace un autoajuste a la vista de diseño de la etiqueta, de tal manera que es indispensable ajustar manualmente el alto y el ancho de la etiqueta en la vista previa

- Diseñar la etiqueta de tal manera que el código de barras quede lo más centrado posible (no recargarlo hacia ningún extremo)
- Guardar los cambios de la etiqueta (Archivo / Guardar y después Archivo / Guardar como / Aceptar)
- Ir a la pestaña **Preliminar** y mandar a imprimir la prueba
- Hacer los ajustes generales en la pestaña **Diseño** de ser necesario y guardar siempre los cambios antes de mandar a imprimir

5.- Comprobar que la etiqueta sea leída por cualquier lector

- Abrir una hoja de texto (bloc de notas, Word)
- Con un lector de código de barras intentar leer la etiqueta

Nota: no debe ser forzosa la lectura, aunque el código de barras parezca completo, debe ser leído fácilmente, a una distancia considerable según el lector

Es importante que cuando sea vía remota, estar preguntando a la otra persona, si mando a imprimir y si lo hizo sin errores (porque uno no se da cuenta si hay algún problema, con alguno de los cambios que se realicen dentro del proceso).

2010-08-05

La base de datos del punto de venta no está actualizada, dejó de funcionar la replicación, ¿Qué puede estar pasando?

Todas las computadoras que estén usando todo o parte de RoCa Retail, al apagarlas:

³⁵/₁₇ No deberán usar la hibernación.

³⁵/₁₇ No deberán usar la suspensión.

³⁵/₁₇ El proceso a realizar es

- o Guardar los documentos que se deseen guardar.
- o Cerrar todas las aplicaciones.
- o Apagar la computadora siguiendo el procedimiento normal de apagado de equipos.

³⁵/₁₇ En las opciones de ahorro de energía de Windows, indicar que la computadora

- o No debe hibernar.
- o No debe suspenderse.

³⁵/₁₇ Si el problema persiste, entonces en ambos puntos de la conexión (Punto de venta y en la computadora donde esté almacenada la base de datos del Central)

- o Apagar el agente de la red virtual (Hamachi).
 - o Esperar unos segundos.
 - o Encender el agente de la red virtual.
-

2010-07-11

¿El nombre de la base de datos del Central puede ser diferente a la de los Puntos de venta?

A partir de esta versión, los nombres de las bases de datos deberán ser iguales tanto en el Servidor para Puntos de venta como en el Central y en cada uno de los Puntos de venta. En las versiones anteriores, se permitía que fueran diferentes, por ejemplo en el Central el nombre utilizado era CENTRAL, a pesar de que el nombre en los Puntos de venta era POS. Ahora ambos nombres deberán ser iguales, lo que se recomienda es que ese nombre sea ROCA.

Después de instalar el sistema ¿cuáles son los pasos a seguir?

- ³⁵₁₇ En todas las computadoras
 - Desinstalar la versión anterior (Inicio / Panel de control / Programas instalados).
 - Ejecutar el instalador de esta versión.
- ³⁵₁₇ En la computadora donde se desea instalar el Central
 - Ejecutar el sistema Central.
 - En donde solicita la IP, capturar la IP donde se ejecutará el Servidor para Puntos de venta
 - En el nombre de la base de datos capturar: ROCA.
 - Esperar a que el sistema llegue hasta el menú principal.
 - Salir del sistema.
- ³⁵₁₇ En la computadora donde se tenga instalado el Servidor para Puntos de venta
 - Ejecutar AjustadorBasesDeDatos
 - Presionar el botón "1.- Central" y seguir las indicaciones.
- ³⁵₁₇ En cada uno de los Puntos de venta
 - Si el Punto de venta está instalado en otra computadora diferente a la del Servidor para puntos de venta, entonces realizar los siguientes pasos (en caso de ser la misma computadora, entonces omitirlos)
 - Ejecutar el AjustadorBasesDeDatos.
 - Presionar el botón "2.- POS" y seguir las indicaciones desplegadas.
- ³⁵₁₇ En la computadora donde se tenga instalado el Servidor para Puntos de venta
 - Ejecutar el Servidor para Puntos de venta.

Los clientes que tengan versiones anteriores a la 10.07.11 ¿Cuáles pasos deberán realizar para actualizarse?

- ³⁵₁₇ En donde se esté ejecutando el ServidorParaPuntosDeVenta:
 - Respalidar la base de datos del Central.
 - Restaurarla con el nombre ROCA.
 - Ejecutar el AjustadorBasesDeDatos, presionar el botón "1.- Central" y seguir las indicaciones desplegadas.
- ³⁵₁₇ En cada uno de los Puntos de venta, ejecutar el AjustadorBasesDeDatos, presionar el botón "2.- POS" y seguir las indicaciones desplegadas.

El Punto de venta está en la misma computadora que el Servidor para puntos de venta ¿Qué debo hacer para realizar la configuración inicial?

³⁵₁₇ Ejecutar AjustadorBasesDeDatos

³⁵₁₇ Presionar únicamente el botón "1.- Central" y seguir las indicaciones.

³⁵₁₇ En ningún momento presionar el botón "2.- POS".

Al utilizar el AjustadorBasesDeDatos ¿Se requiere realizar algún ajuste al archivo My.ini?

No, ya no se requiere realizar ajustes adicionales debido a que estos se realizan automáticamente a través del AjustadorBasesDeDatos.

Los reportes no se pueden imprimir y el procesador se va al 100% ¿por qué?

Esto ocurre cuando se tiene alguna de las siguientes situaciones

³⁵₁₇ No está definida la impresora por omisión (Panel de control).

³⁵₁₇ La impresora por omisión no tiene características gráficas.

³⁵₁₇ La impresora por omisión es una impresora de recibos.

³⁵₁₇ La impresora por omisión es una impresora de código de barras

Para poder imprimir los reportes, se requiere que la impresora pueda imprimir en papel tamaño carta o similar y además deberá tener capacidades gráficas.

¿Es posible filtrar los modelos, de tal manera que despliegue todos excepto alguno en particular?

Si se puede, por ejemplo, si se quiere desplegar todos los modelos excepto los que inicien con "DAN", entonces el filtro a aplicar sería * >> DAN*

¿Cuales son las tablas que se deben vaciar para limpiar todos los movimientos de almacenes?

1. MovimientosAlmacenes
2. MovimientosCostoProm
3. MovimientosPEPS
4. MovimientosUEPS
5. MovimientosPrecios

¿Cuales son los pasos a seguir para cambiar la “Configuración regional y de idioma” de la computadora?

6. Terminar todas las aplicaciones de RoCa Retail (Central, Punto de venta, Servidor para puntos de venta, Replicador) que se estén ejecutando en esa computadora.
7. Cambiar la Configuración regional y de idioma (Inicio / Panel de control).
8. Iniciar las aplicaciones de RoCa Retail.

En el Punto de venta, en ocasiones, al entrar al sistema (después del nombre de usuario y contraseña), despliega un error similar a

MySQL Error Code: (1062)

Duplicate entry '1399' for key 'PRIMARY'

Esto quedó solucionado en la versión 10.03.02, sin embargo se puede seguir presentando en bases de datos que ya contenían información. Para solucionarlo se requiere hacer ajustes a los generadores de la tabla LOGINS (obtener el máximo oid de la tabla LOGINS, incrementar uno a ese valor y guardarlo en la tabla de GENERADORES).

Cuando se realiza cambio de versión del Punto de venta ¿se puede tener abierto el Replicador?

No. En caso de que el replicador esté abierto al instalar una nueva versión, se requiere terminar el Replicador (botón “Salir”) y posteriormente iniciar el Punto de venta.

En el Punto de venta ¿Por qué se despliega el mensaje “Falta dar el valor "<usuario>" a algún empleado en Central / Catálogos / Empleados / Empleados / Captura / Usuario”?

Se despliega para indicar que no el usuario que intenta acceder al Punto de venta, no tiene asociado un empleado. Para solucionarlo, se debe entrar al Central, y en el catálogo de empleados, dar el valor indicado en el campo “Usuario”, de lo contrario no se podrá acceder al Punto de venta.

¿Para que sirve la opción Central / Inventarios / Capturar archivo de inventario inicial?

Se utiliza cuando no se dispone de terminales portátiles para cargar el inventario inicial. Este proceso puede ser lento y consumir recursos de la computadora, en cuyo caso se recomienda aplicar filtros para realizar por partes este proceso.

¿Los recibos deben llevar algún texto impreso?

Para que tengan validez ante Hacienda, deben tener impreso el texto “Expedido en <ciudad>, <estado>”, por ejemplo, si se imprime en Guadalajara, deberá decir “Expedido en Guadalajara, Jalisco”

¿Cada cuanto tiempo se deberán realizar los respaldos?

Como medida de protección tanto del cliente como de nosotros, hay que enseñar a los clientes el procedimiento para que ellos mismos saquen respaldos tanto de su sistema, como de su base de datos, de tal manera que tengan un respaldo por cada día, por ejemplo, si llevan 10 días, entonces que tengan 10 respaldos completos (tanto del central, servidor para puntos de venta y también de los puntos de venta), si tienen 60 días, entonces que tengan 60 respaldos. Cuando se saturan de respaldos, entonces que empiecen a borrar los respaldos mas viejitos

¿Se puede hacer que una computadora funcione como si fueran dos cajas diferentes?

Si, esto se logra mediante

- la instalación de la aplicación del punto de venta en otra carpeta diferente a la instalación actual
- entrar a la nueva aplicación instalada
- Archivo / Configuración
 - Seleccionar la caja a utilizar
 - Folios, ajustar los folios

¿Como se configura el firewall en Windows Vista / Windows 7 / Windows 8?

Realizar los siguientes pasos

1. Botón de “Inicio” de Windows
2. En Ejecutar / buscar, escribir: wf.msc
3. Presionar “Enter”
4. Desplegará una ventana con el título “Firewall de Windows con seguridad avanzada”
5. Se requiere configurar el “Ping” y el puerto utilizado por el “Servidor para puntos de venta” de RoCa Retail, tal cual se detalla a continuación

³⁵₁₇ Configuración del PING

- ³⁵₁₇ De la lista de la izquierda, dar un clic a “Reglas de entrada”
- ³⁵₁₇ En la lista de la derecha (“Acciones”), dar un clic a “Nueva regla”
- ³⁵₁₇ Elegir “Personalizada”, presionar el botón “Siguiente”
- ³⁵₁₇ Elegir “Todos los programas”, presionar el botón “Siguiente”
- ³⁵₁₇ En “Tipo de protocolo”, elegir “ICMPv4”
- ³⁵₁₇ En “Configuración ICMP”, presionar el botón “Personalizar”
- ³⁵₁₇ Despliega un diálogo con el título “Personalizar configuración de ICMP”, elegir “Tipos de ICMP específicos”
- ³⁵₁₇ Marcar “Petición de eco” y presionar el botón “Aceptar”
- ³⁵₁₇ Presionar el botón “Siguiente”
- ³⁵₁₇ Presionar el botón “Siguiente”
- ³⁵₁₇ Presionar el botón “Siguiente”
- ³⁵₁₇ Presionar el botón “Siguiente”
- ³⁵₁₇ En “Nombre” escribir “Eco ICMP (Roca Retail)”
- ³⁵₁₇ Presionar el botón “Finalizar”

³⁵₁₇ Configuración del puerto de RoCa Retail

- ³⁵₁₇ De la lista de la izquierda, dar un clic a “Reglas de entrada”
- ³⁵₁₇ En la lista de la derecha (“Acciones”), dar un clic a “Nueva regla”

- ³⁵/₁₇ Elegir "Puerto", presionar el botón "Siguiente"
- ³⁵/₁₇ Elegir "TCP"
- ³⁵/₁₇ Elegir "Puertos locales específicos" y capturar 10510
- ³⁵/₁₇ Presionar el botón "Siguiente"
- ³⁵/₁₇ Presionar el botón "Siguiente"
- ³⁵/₁₇ Presionar el botón "Siguiente"
- ³⁵/₁₇ En "Nombre" escribir "Puerto RoCa Retail"
- ³⁵/₁₇ Presionar el botón "Finalizar"
- ³⁵/₁₇ Cerrar la ventana con el título "Firewall de Windows con seguridad avanzada"

³⁵/₁₇ Del menú principal, seleccionar

- ³⁵/₁₇ Archivo
- ³⁵/₁₇ Salir

El servidor de MySQL está corriendo en un puerto diferente al de omisión (3306), ¿Qué debo hacer?

Modificar el archivo INI correspondiente a la aplicación utilizada, es decir:

- Central.ini
- PuntoDeVenta.ini
- ServidorParaPuntosDeVenta.ini
- Facturacion.ini

En la sección [Base de datos], se debe agregar la entrada:

Puerto base de datos=<aquí poner el puerto>

Por ejemplo:

[Base de datos]

Puerto base de datos=3306

¿Cuál es el formato de código de barras a utilizar?

Anteriormente se ha estado utilizando el CODE 39, pero el código de barras resultante es muy ancho, por lo cual se deberá empezar a utilizar el CODE 128, el cual imprime códigos de barra más angostos, de tal manera que

- En etiquetas de 2.5 pulgadas x 1 pulgada se pueden imprimir claves de modelo de hasta 12 caracteres
- En etiquetas de 3 pulgadas x 2 pulgadas se pueden imprimir claves de modelo de hasta 18 caracteres

¿De que tamaño debe ser las fotografías a utilizar en los catálogos?

Máximo de 100 KB

¿Qué modificaciones hay que realizar al archivo My.ini?

Para que se permita agregar fotografías de hasta 512KB, en la sección “[mysqld]” se requiere agregar la línea

```
max_allowed_packet=24M
```

De lo contrario no se podrá realizar “Restore” de la base de datos, desplegará "Server has gone away".

En Windows Vista, a pesar de seguir los pasos del procedimiento de instalación de MySQL, no se puede instalar ¿De que otra manera se puede hacer?

1. Confirmar que no esté en uso el puerto 3306
2. Momentáneamente detener el firewall
3. Momentáneamente detener el antivirus
4. Reintentar la instalación. En caso de no poder instalarse, entonces continuar con los siguientes pasos
 - a. Desinstalar MySQL
 - b. Confirmar que no existan servicios de MySQL, en caso afirmativo, detenerlos y desinstalarlos
 - c. Nuevamente instalar MySQL, pero en el tipo de instalación seleccionar “Custom”
 - d. Modificar los nombres de las carpetas donde se instalará MySQL, de tal manera que el nombre de todas las rutas empiecen con “C:\MySQL”
 - e. En “Service name”, seleccionar un nombre de servicio diferente, por ejemplo “MySQL 51”

¿Es conveniente usar aplicaciones tipo VNC para atender a los clientes?

No, estas aplicaciones provocan desconfianza.

Se deberán utilizar aplicaciones que soliciten autorización del cliente cada vez que se requiera acceder a sus computadoras (por ejemplo para tomar control remoto, que pida autorización del cliente, es decir, nada se puede hacer a menos que el cliente de su autorización)

¿Al capturar el costo, se debe capturar con o sin IVA?

El costo se debe capturar sin IVA. Sin embargo los precios deberán capturarse con IVA incluido

¿Al capturar los precios, se deben capturar con o sin IVA?

Los precios se deben capturar con IVA incluido. Sin embargo el costo deberá capturarse sin IVA

¿Cuáles son los pasos a seguir para instalar en Windows Vista la terminal portátil marca UNITEC modelo HT630 vía USB?

*** PROCEDIMIENTO INCONCLUSO ***

- Entrar a www.une.com
- En la ruta "Products / Mobile Computers / HT630" descargar "PTComm Manager - 32 bit"
- Instalar "PTComm Manager - 32 bit" (es un driver para que el USB se instale como un serial)
- Dar clic en el primer icono "Open portable window"
- En la nueva ventana desplegada
 - Portable
 - Seleccionar el modelo HT630
 - Address dejarlo en A
 - Communication
 - Seleccionar USB port
 - Comm. Port, seleccionar algun USB válido, por ejemplo USB0
- Dar clic en "OK"
-
-
-
- buscar un puerto USB alto, por ejemplo 10, 11, 12, 13)
- Localizar en que puerto serial el driver instaló la terminal portátil
 - a. Inicio / Panel de control / Sistema
 - b. Pestaña "Hardware"
 - c. Botón "Administrador de dispositivos"
 - d. En el árbol desplegado del hardware, localizar el nodo "Controladores de bus serie universal (USB)" y abrir ese nodo
 - e. En la nueva lista desplegada, localizar los elementos que digan "Concentrador raíz USB". En alguno de estos elementos, a mano derecha desplegará el puerto serial

utilizado. Este puerto serial es el mismo que deberá utilizarse para leer la terminal a través de la aplicación PTCOM.

En el punto de venta, en lo referente a créditos con periodicidad quincenal, cuando a una fecha se le aumentan quince días, ¿Cuál es la fecha resultante?

A continuación se listan los primeros meses del año organizados en dos columnas, la primera es la fecha de referencia y la segunda es esa misma fecha pero aumentándole una quincena, por ejemplo:

si la fecha de referencia es 2009-01-01, entonces sumándole una quincena sería 2009-01-16

FECHA REF. FECHA REF. + UNA QUINCENA

2009-01-01...2009-01-16
2009-01-02...2009-01-17
2009-01-03...2009-01-18
2009-01-04...2009-01-19
2009-01-05...2009-01-20
2009-01-06...2009-01-21
2009-01-07...2009-01-22
2009-01-08...2009-01-23
2009-01-09...2009-01-24
2009-01-10...2009-01-25
2009-01-11...2009-01-26
2009-01-12...2009-01-27
2009-01-13...2009-01-28
2009-01-14...2009-01-29
2009-01-15...2009-01-31 CASO CRITICO
2009-01-16...2009-01-31 CASO CRITICO
2009-01-17...2009-02-01
2009-01-18...2009-02-02
2009-01-19...2009-02-03
2009-01-20...2009-02-04
2009-01-21...2009-02-05
2009-01-22...2009-02-06
2009-01-23...2009-02-07
2009-01-24...2009-02-08
2009-01-25...2009-02-09
2009-01-26...2009-02-10
2009-01-27...2009-02-11
2009-01-28...2009-02-12
2009-01-29...2009-02-13
2009-01-30...2009-02-14
2009-01-31...2009-02-15

2009-02-01...2009-02-16
2009-02-02...2009-02-17
2009-02-03...2009-02-18
2009-02-04...2009-02-19
2009-02-05...2009-02-20
2009-02-06...2009-02-21

2009-02-07...2009-02-22
2009-02-08...2009-02-23
2009-02-09...2009-02-24
2009-02-10...2009-02-25
2009-02-11...2009-02-26
2009-02-12...2009-02-27
2009-02-13...2009-02-28 CASO CRITICO
2009-02-14...2009-02-28 CASO CRITICO
2009-02-15...2009-02-28 CASO CRITICO
2009-02-16...2009-03-03 CASO CRITICO
2009-02-17...2009-03-04
2009-02-18...2009-03-05
2009-02-19...2009-03-06
2009-02-20...2009-03-07
2009-02-21...2009-03-08
2009-02-22...2009-03-09
2009-02-23...2009-03-10
2009-02-24...2009-03-11
2009-02-25...2009-03-12
2009-02-26...2009-03-13
2009-02-27...2009-03-14
2009-02-28...2009-03-15

2009-03-01...2009-03-16
2009-03-02...2009-03-17
2009-03-03...2009-03-18
2009-03-04...2009-03-19
2009-03-05...2009-03-20
2009-03-06...2009-03-21
2009-03-07...2009-03-22
2009-03-08...2009-03-23
2009-03-09...2009-03-24
2009-03-10...2009-03-25
2009-03-11...2009-03-26
2009-03-12...2009-03-27
2009-03-13...2009-03-28
2009-03-14...2009-03-29
2009-03-15...2009-03-31 CASO CRITICO
2009-03-16...2009-03-31 CASO CRITICO
2009-03-17...2009-04-01
2009-03-18...2009-04-02
2009-03-19...2009-04-03
2009-03-20...2009-04-04
2009-03-21...2009-04-05
2009-03-22...2009-04-06
2009-03-23...2009-04-07
2009-03-24...2009-04-08
2009-03-25...2009-04-09
2009-03-26...2009-04-10
2009-03-27...2009-04-11
2009-03-28...2009-04-12
2009-03-29...2009-04-13
2009-03-30...2009-04-14
2009-03-31...2009-04-15

2009-04-01...2009-04-16
2009-04-02...2009-04-17
2009-04-03...2009-04-18
2009-04-04...2009-04-19
2009-04-05...2009-04-20
2009-04-06...2009-04-21
2009-04-07...2009-04-22

2009-04-08...2009-04-23
2009-04-09...2009-04-24
2009-04-10...2009-04-25
2009-04-11...2009-04-26
2009-04-12...2009-04-27
2009-04-13...2009-04-28
2009-04-14...2009-04-29
2009-04-15...2009-04-30 CASO CRITICO
2009-04-16...2009-05-01
2009-04-17...2009-05-02
2009-04-18...2009-05-03
2009-04-19...2009-05-04
2009-04-20...2009-05-05
2009-04-21...2009-05-06
2009-04-22...2009-05-07
2009-04-23...2009-05-08
2009-04-24...2009-05-09
2009-04-25...2009-05-10
2009-04-26...2009-05-11
2009-04-27...2009-05-12
2009-04-28...2009-05-13
2009-04-29...2009-05-14
2009-04-30...2009-05-15

2009-05-01...2009-05-16
2009-05-02...2009-05-17
2009-05-03...2009-05-18
2009-05-04...2009-05-19
2009-05-05...2009-05-20
2009-05-06...2009-05-21
2009-05-07...2009-05-22
2009-05-08...2009-05-23
2009-05-09...2009-05-24
2009-05-10...2009-05-25
2009-05-11...2009-05-26
2009-05-12...2009-05-27
2009-05-13...2009-05-28
2009-05-14...2009-05-29
2009-05-15...2009-05-31 CASO CRITICO
2009-05-16...2009-05-31 CASO CRITICO
2009-05-17...2009-06-01
2009-05-18...2009-06-02
2009-05-19...2009-06-03
2009-05-20...2009-06-04
2009-05-21...2009-06-05
2009-05-22...2009-06-06
2009-05-23...2009-06-07
2009-05-24...2009-06-08
2009-05-25...2009-06-09
2009-05-26...2009-06-10
2009-05-27...2009-06-11
2009-05-28...2009-06-12
2009-05-29...2009-06-13
2009-05-30...2009-06-14
2009-05-31...2009-06-15

¿Cuáles son los pasos a seguir para ajustar las etiquetas de código de barras?

- Entrar a la aplicación “Central”
- Editar la etiqueta de código de barras (en el título de la ventana desplegará el nombre del archivo de etiquetas)
- Imprimir una muestra de la etiqueta
 - a. Asegurarse que todos los lados de la etiqueta tengan un margen que garantice que todos los datos están perfectamente contenidos dentro de las dimensiones de la etiqueta (ningún dato deberá estar fuera de la etiqueta, ni deberá estar truncado)
 - b. Recordar que puede ocurrir que el código de barras aparentemente se vea “bien”, pero no necesariamente se puede leer, por eso es necesario hacer lecturas de la etiqueta para confirmar que la etiqueta se imprime correctamente. En caso de que no se pueda leer, entonces será necesario cambiar las propiedades del código de barras (ancho de la barra, espaciamiento entre barras, etc)
- Usando lector de código de barras, confirmar que la etiqueta se lee adecuadamente
 - a. Abrir un bloc de notas de Windows
 - b. Leer la etiqueta
 - c. Confirmar que en el bloc de notas, se haya capturado el código leído
 - d. Confirmar que el código leído es correcto
 - e. Confirmar que la distancia requerida para leer la etiqueta está dentro de los límites aceptables
- Salir del sistema “Central”
- Renombrar el archivo editado, poner un nombre diferente a los utilizados por el instalador de la aplicación, por ejemplo, la razón social del cliente, por ejemplo C:\Archivos de programa\ROCA_Retail\Etiqueta utilizada.rtm
- Modificar el archivo Central.ini, sección “REPORTES”, llave “Etiquetas”, de tal manera que tenga asignado el nuevo nombre utilizado (incluyendo la unidad de disco y la carpeta, es decir, debe contener la ruta completa), por ejemplo Etiquetas=C:\Archivos de programa\ROCA_Retail\Etiqueta utilizada.rtm
- Entrar al sistema “Central” y confirmar que la aplicación esté utilizando el nuevo nombre de archivo de etiquetas
 - a. Editar la etiqueta
 - b. Confirmar que el nombre de archivo sea el nuevo nombre que se le dio (en el título de la ventana desplegará el nombre del archivo de etiquetas)
 - c. Confirmar que la etiqueta desplegada sea la correcta (tenga los campos en los lugares que deben ser, que tenga los tipos de letra adecuados, etc)
- Imprimir alguna etiqueta
- En el punto de venta
 - a. Iniciar una venta de contado
 - b. Confirmar que se puede leer la etiqueta que se imprimió
 - c. Confirmar que descripción de la mercancía corresponde al código de barras impreso
 - d. Cancelar la venta
- Repetir el proceso de confirmación impresión / lectura usando diferentes modelos + talla + color (usar al menos 10 casos diferentes, todas las pruebas deberán ser 100% exitosas, es decir, no deberá existir ni un solo error)
- En el proceso normal de etiquetado del cliente, frecuentemente realizar muestreos para confirmar que las etiquetas impresas sean leídas sin problemas

¿Cuáles son los pasos a seguir para instalar el punto de venta en Windows Vista?

- Ejecutar el instalador (setup.exe)
- Cambiar la ruta de instalación, de tal manera que
 - a. NO sea C:\Archivos de programa\ROCA_Retail
 - b. En su lugar que sea directamente en la unidad C, de tal manera que quede así C:\ROCA

De lo contrario se tendrán problemas al momento de imprimir los recibos (debido a que Windows Vista no permite que el punto de venta grave archivos batch en la ruta de la aplicación cuando está en “Archivos de programa”)

En el punto de venta, entraron a la aplicación con una fecha errónea, realizaron ventas, hicieron corte de caja, salieron del sistema y corrigieron la fecha de Windows, pero ahora no les permite entrar, les despliega el mensaje “La fecha y hora actuales deben ser mayores que <la fecha que tenían anteriormente>”

¿Qué se puede hacer?

La información que ya se grabó así se queda, es decir, va a quedar grabada con la fecha errónea. Pero para entrar al punto de venta basta con cambiar el valor de la última fecha y hora que se utilizó el punto de venta, el cual está localizado en el archivo PuntoDeVenta.ini:

- sección = [Configuracion]
- llave = Ultima fecha hora

El valor está en el formato AAAAMMDD HHmmSS

- 4 dígitos para el año
- 2 dígitos para el mes
- 2 dígitos para el día
- un espacio
- 2 dígitos para la hora (formato de 24 horas)
- 2 dígitos para el minuto
- 2 dígitos para los segundos

Existen errores en los archivos recibidos por el servidor para punto de venta ¿qué debo hacer?

1. Localizar el archivo de error (archivos con extensión ERR) así como también el archivo de datos (extensión TXT), ubicados en <carpeta del servidor para puntos de venta>\Recibidos
2. Copiarlos hacia otra carpeta y editar esas copias
 - a. En el archivo ERR, posicionarse en el último renglón del archivo para identificar el error existente
 - b. En el archivo TXT, realizar los ajustes correspondientes y guardarlo
3. Detener el servidor para puntos de venta
4. Copiar los archivos editados hacia
 - a. La computadora del servidor para puntos de venta, en la ruta original <carpeta del servidor para puntos de venta>\Recibidos
 - b. La computadora correspondiente al punto de venta que tenía error <carpeta del punto de venta\Operaciones\<fecha del archivo>. Adicionalmente remover la parte final del archivo, el cual indica la caja, por ejemplo
 - i. Nombre original del archivo = 2009-05-30 19_57_29_781 caja 00001.txt
 - ii. Nombre con que deberá dejarse el archivo = 2009-05-30 19_57_29_781.txt
 - iii. Es decir, se removió el texto “caja 00001”
5. Arrancar el servidor para puntos de venta

¿Cual es el proceso de los archivos de operaciones enviados hacia el servidor para puntos de venta?

- El servidor recibe los archivos y los guarda con extensión RX
- Renombra los archivos RX y en su lugar les pone la extensión TXT
- Procesa los archivos TXT
 - a. Si el archivo no contiene errores entonces esa información se guarda en base de datos y el archivo TXT es eliminado
 - b. Si el archivo contiene errores, entonces se crea un archivo con idéntico nombre pero con extensión ERR

En la tabla NotasCredito, la columna FolioOperacion, en algunos renglones tiene un cero ¿por qué?

La secuencia de una devolución es

1. En el punto de venta
 - a. Se realiza una devolución
 - b. Se crea un archivo de texto para la devolución realizada
 - c. Se crea un archivo de texto para la nota de crédito correspondiente
2. En el servidor para puntos de venta
 - d. Se recibe el archivo de la devolución y se agrega en DevolucionesCliente, pero se requiere indicar cual fue la nota de crédito generada, así que en este momento se crea una nota de crédito (con folio de operación igual a cero)
 - e. Se recibe el archivo de la nota de crédito y se modifica la nota de crédito creada en el punto anterior (se le asigna el valor correcto en FolioOperacion).

Si en el paso 2b ocurre un error, entonces FolioOperacion se queda con un valor de cero. Al solucionar el error automáticamente le asigna el valor correcto a FolioOperacion

¿En Windows Vista, que hay que hacer para que funcione ROCA Retail?

Se requiere que los programas se ejecuten como administrador, lo cual se puede lograr realizando los siguientes pasos

1. Definir el nivel de privilegio

³⁵₁₇ Seleccionar el programa, por ejemplo

- Central.exe
- PuntoDeVenta.exe
- ServidorParaPuntosDeVenta.exe
- Facturacion.exe

³⁵₁₇ Con el ratón, dar clic derecho

³⁵₁₇ Elegir "Propiedades"

³⁵₁₇ Seleccionar la pestaña "Compatibilidad"

³⁵₁₇ En la parte inferior, en el grupo "Nivel de privilegio", marcar "Ejecutar este programa como administrador"

³⁵₁₇ Presionar el botón "Aceptar"

2. Ejecutar el programa

3. Despliega alguno de los siguientes diálogos

³⁵₁₇ con el título "Control de cuentas de usuario" y el contenido del diálogo es "Un programa no identificado desea tener acceso a este equipo", responder presionando el botón "Permitir"

³⁵₁₇ con el título "Control de cuentas de usuario" y el contenido del diálogo es "Windows necesita su permiso para continuar", responder presionando el botón "Continuar"

Dentro de un mismo modelo que tiene dos o más corridas ¿por qué no se permite tener tallas repetidas?

Como ejemplo, el caso podría ser un modelo que tenga las siguientes corridas

- Corrida 1 = Tallas 27, 27 y 28
- Corrida 2 = Tallas 28, 29 y 30

Es decir, se tiene que la talla 28 existe en ambas corridas.

El problema radica en que se podrían asignar precios diferentes a cada corrida, con lo que se tendrían dos precios diferentes para la misma talla 28, lo cual sería un error. En caso de ser necesario, se deberán crear dos modelos

- El primer modelo conteniendo únicamente la Corrida 1
- El segundo modelo conteniendo únicamente la Corrida 2

¿Cuáles son los pasos a seguir para ejecutar el Servidor para puntos de venta?

1. Crear la carpeta C:\Roca Retail
2. Copiar el archivo ServidorParaPuntosDeVenta.exe, de tal manera que esté contenido dentro de la carpeta C:\Roca Retail
3. Copiar el archivo ServidorParaPuntosDeVenta.ini, de tal manera que esté contenido dentro de la carpeta C:\Roca Retail
4. Crear acceso directo al archivo ServidorParaPuntosDeVenta.exe
5. Modificar las propiedades del acceso directo
6. En “Destino” agregar el texto: -install
7. Ejecutar el acceso directo
8. Cerrar todas las ventanas
9. Reiniciar Windows

¿En el punto de venta, accidentalmente se dio una devolución del cliente, cómo se puede cancelar esta devolución?

Realizar una venta de contado y al pagar aplicar la nota de crédito emitida por la devolución

¿Por qué se despliega el mensaje “MySQL server has gone away”?

Ocurre cuando se ha agotado el tiempo de espera y se ha cerrado la conexión a la base de datos. Por omisión el tiempo de espera es de 8 horas, es decir 28,800 segundos. Este valor puede modificarse a través de MySQL Administrator realizando los siguientes pasos

- Startup variables
- Advanced Networking
- Timeout Settings
- Wait timeout, marcar esta opción
- A mano derecha, capturar los nuevos segundos de espera

¿Qué se debe hacer si se cambia el tipo de costeo a utilizar?

Después de realizar el cambio del costeo a utilizar, se requiere que todos los sistemas Centrales se cierren para iniciarlos nuevamente. De una manera similar con el Servidor para puntos de venta (cerrarlo y ejecutarlo nuevamente)

¿Cuáles aplicaciones dan problemas con la instalación de MySQL?

De las aplicaciones conocidas hasta el momento son

- Xampp (es un equivalente de AppServer)

Al actualizar la versión del Central, me despliega

“Imposible reestructurar la tabla Acciones”

“Posiblemente esté dentro de una transacción o esté siendo utilizada por algún otro proceso”

“MySQL Error Code: (1265)”

“Data truncated for column 'Nombre' at row 10”

¿Qué está pasando y cómo se soluciona?

En las primeras versiones de ROCA Retail, se utilizaba la tabla “Acciones” como parte del esquema de perfiles de usuario. En marzo-2009 se cambió el nombre de la tabla, de tal manera que ahora se llama “SeguridadAcciones”. A partir de la versión 9.4.7 se agregó funcionalidad para “Asuntos pendientes” en donde una de las tablas utilizadas se llama “Acciones”. El problema ocurría al actualizar debido a una reducción en la longitud del campo “Nombre” de la tabla “Acciones” (anteriormente tenía 255 caracteres y ahora tiene 40 caracteres).

La solución es realizar los siguientes pasos

1. Salirse de las todas las aplicaciones de ROCA
2. Entrar a MtySQL Query Browser
3. Ejecutar la siguiente sentencia SQL: drop table acciones
4. Instalar la versión mas reciente de ROCA Retail
5. Ejecutar el sistema Central para que reestructure las tablas

¿Cuál es el proceso que realiza ROCA Retail para las notas de crédito?

1. Se realiza la devolución del cliente

2. Localmente se guarda únicamente un archivo de texto (nada en base de datos, esto se hace posteriormente)
3. Un segundo después, se conecta con el servidor para puntos de venta, en caso de poder conectarse le envía el archivo de texto
4. El servidor para puntos de venta recibe el archivo de texto, lo procesa, lo traduce y guarda la información en base de datos
5. El servidor para puntos de venta envía actualización de base de datos hacia el punto de venta

¿Puede ocurrir que se elabore una nota de crédito y no se pueda aplicar al pagar?

Si, puede ocurrir, por ejemplo en el siguiente caso

1. El punto de venta hace una devolución del cliente y genera la nota de crédito
2. En este punto, supongamos que se quedan sin internet o sin conexión hacia el servidor
3. Unos minutos después el cliente quiere aplicar esa nota de crédito en una compra
4. El punto de venta le va a decir que no puede localizar esa nota de crédito, por lo tanto no puede aplicarla como forma de pago

¿Los precios en el catálogo de modelos, se capturan con IVA incluido?

Si, deben capturarse con IVA incluido

¿Cuáles son los pasos a seguir para introducir el inventario inicial?

1. Respalidar el sistema y la base de datos
2. En caso de disponer de una versión mas reciente del sistema, entonces actualizarlo
3. Realizar el proceso de lectura de la terminal portátil. Este proceso tarda aproximadamente 30 minutos
4. En la forma principal de ROCA, en la última línea (status bar) se despliega el mensaje "Aplicando los datos de la terminal portátil", el cual automáticamente será removido tan pronto se termine el proceso de lectura de la terminal portátil
5. Cuando el proceso termina, se despliegan 2 nuevas ventanas:
 - Errores encontrados
 - Diferencias encontradas

En la ventana de "Diferencias encontradas" existe el botón "Aplicar inventario", el cual sirve para hacer que se copie el inventario indicado en la terminal hacia el sistema, con lo cual el sistema tendrá como inventario inicial la cantidad de unidades indicadas en la terminal portátil. Este proceso puede tardar aproximadamente 1 segundo por cada renglón del grid, si el grid tiene 1000 renglones, entonces tardará aproximadamente 1000 segundos

¿Cuál driver debo usar para la impresora Eltron TLP 2242?

El de la impresora Zebra TLP2844-Z

¿Cuáles son los pasos a seguir para migrar información hacia ROCA Retail?

1. Respalidar el sistema y la base de datos del sistema anterior
2. Ejecutar el migrador de datos
3. Agregar los códigos de barras alternos (SKUs)

¿Cuáles son los pasos a seguir para respaldar el sistema y la base de datos?

1. Respalidar carpeta de instalación del sistema Central
2. Respalidar carpeta de instalación del sistema Punto de venta (en cada punto de venta)
3. Respalidar la base de datos del sistema Central (a través de la utilería MySQL Administrator opción Backup)
4. Respalidar la base de datos del sistema Punto de venta (a través de la utilería MySQL Administrator opción Backup, en cada punto de venta)

¿En el punto de venta, como se configura una impresora de recibos que está conectada al puerto USB?

1. Panel de control / Impresoras y faxes
2. Compartir la impresora / nombre del recurso compartido poner Recibos
3. En una ventana de MS-DOS
 - a. Net use lpt1 /d
 - b. Net use lpt1 [\\127.0.0.1\Recibos](#) /yes
 - c. **IMPORTANTE:** debe existir un espacio entre "Recibos" y "/yes"
4. En el Punto de venta
 - a. Archivo

- b. Configuración
- c. Impresora de recibos
- d. Puerto impresora, poner **(solamente esos 4 caracteres, ni uno mas, ni uno menos)**
LPT1