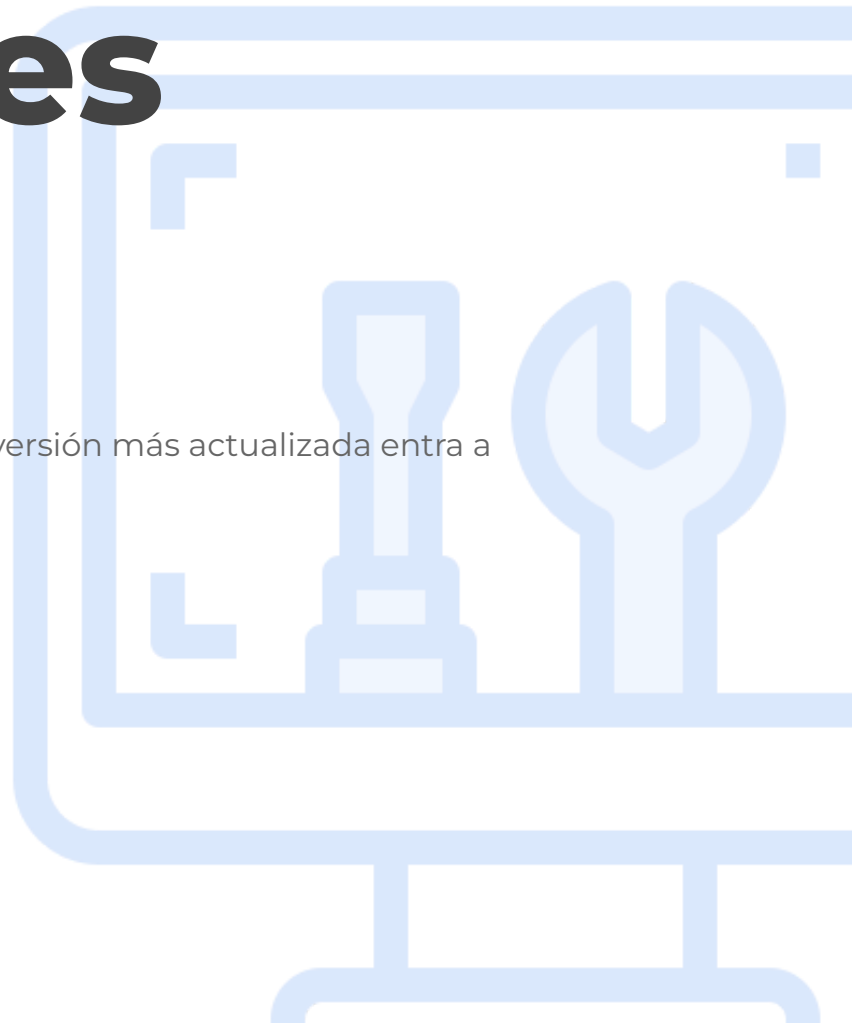




Solución de problemas y errores

Actualizado al 19 Dec 2023

Para más información y consultar la versión más actualizada entra a www.packandtrace.tech/help

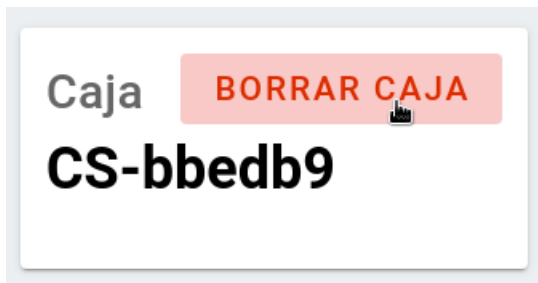


Resolución de problemas	3
¿Cómo eliminar una caja sin reiniciar el proceso de empaquetado?	3
¿Cómo empacar una tarima con menos cajas de las requeridas?	4
¿Cómo cambiar la línea, turno u operador durante el proceso de empaquetado?	6
¿Cómo cambiar un ítem durante el proceso de empaquetado?	8
¿Cómo cambio el idioma de la aplicación?	10
Errores del Sistema y Alertas	11
Estado de las Cámaras	11
Errores Que Ocasionan Bloqueo de la Aplicación	12
Tipos de Errores y Cómo Resolverlos	13
Manejo del Modo Degradado para OCR+	14

Resolución de problemas

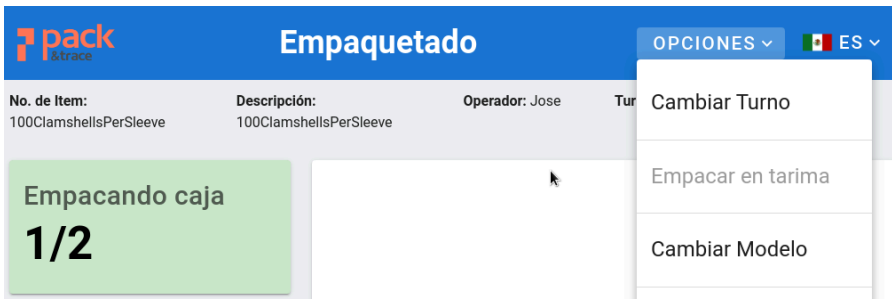
¿Cómo eliminar una caja sin reiniciar el proceso de empaquetado?

1. Si detectas un error en una manga o caja, es posible borrar **únicamente la última caja**. Presiona el botón **Borrar Caja** ubicado a un lado de la etiqueta de la caja anterior.
2. La última caja y su contenido será borrada. Puedes borrar tantas cajas como necesites.

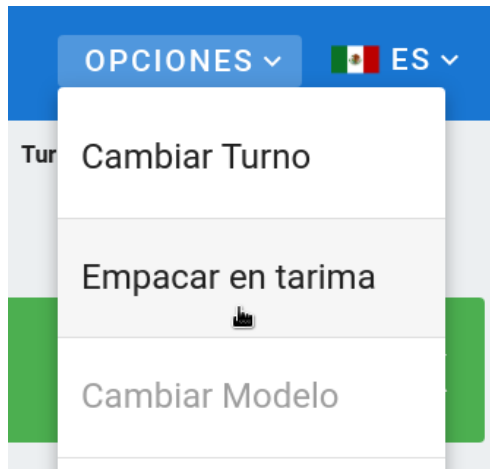


¿Cómo empacar una tarima con menos cajas de las requeridas?

1. Después de escanear al menos una caja, presiona el botón de **Opciones** para abrir el menú.



2. Selecciona **"Empacar en tarima"**. Si la opción está deshabilitada quiere decir que no hay cajas que empacar o que la caja actual aún está en progreso.



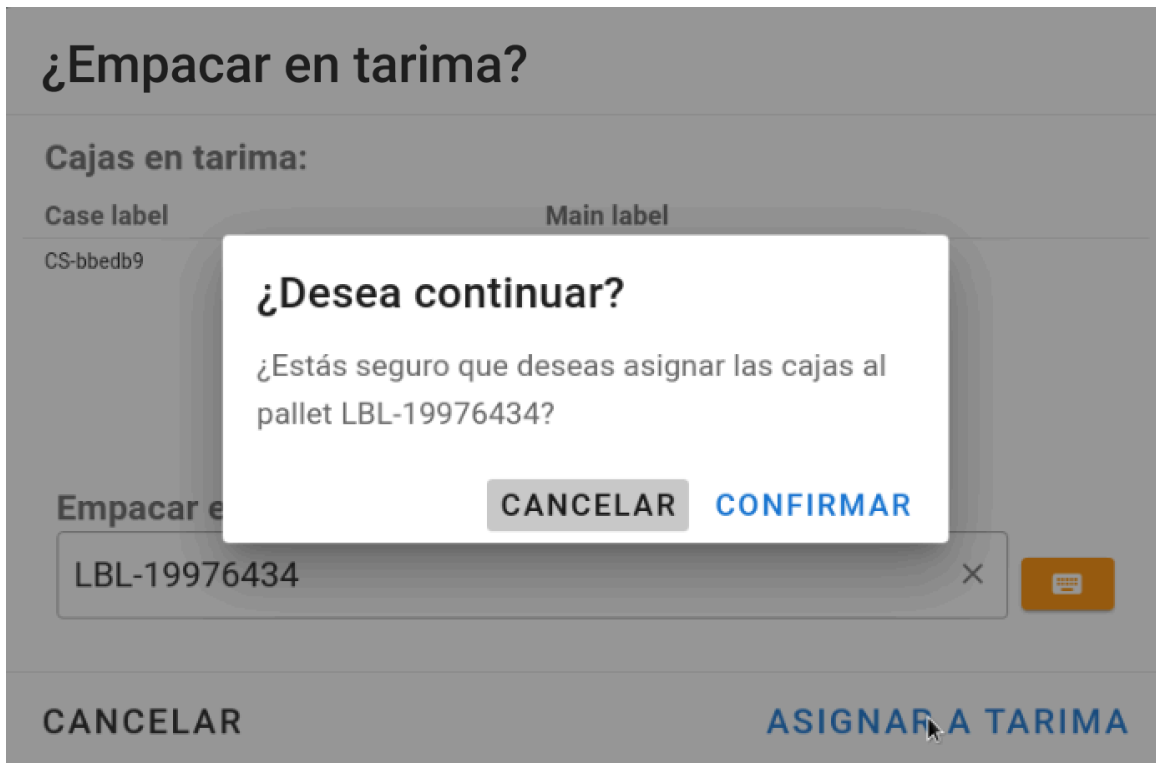
3. Verifica que la lista de cajas sea correcta, después escanea la etiqueta de la tarima (LPN).



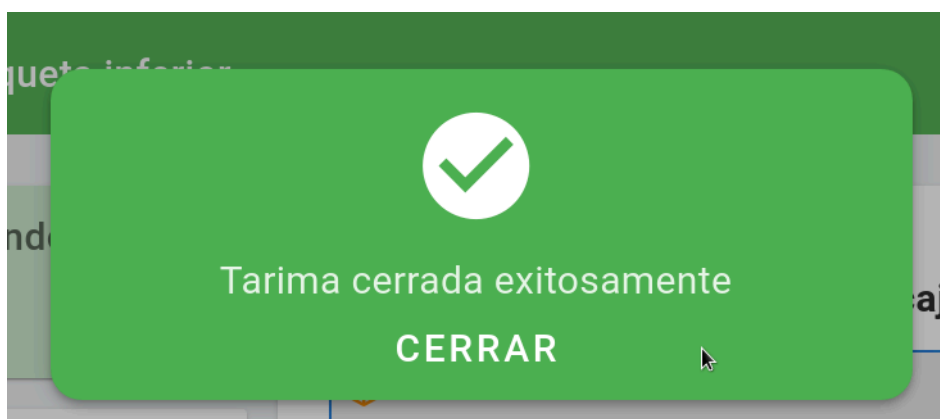
a. Si hay algún problema con las cajas o es necesario cancelar la operación

basta con presionar el botón **CANCELAR**.

4. Presiona el botón **Asignar a Tarima**. Enseguida aparecerá el diálogo de confirmación. Presiona **Confirmar** para empacar la tarima usando la etiqueta LPN escaneada previamente.

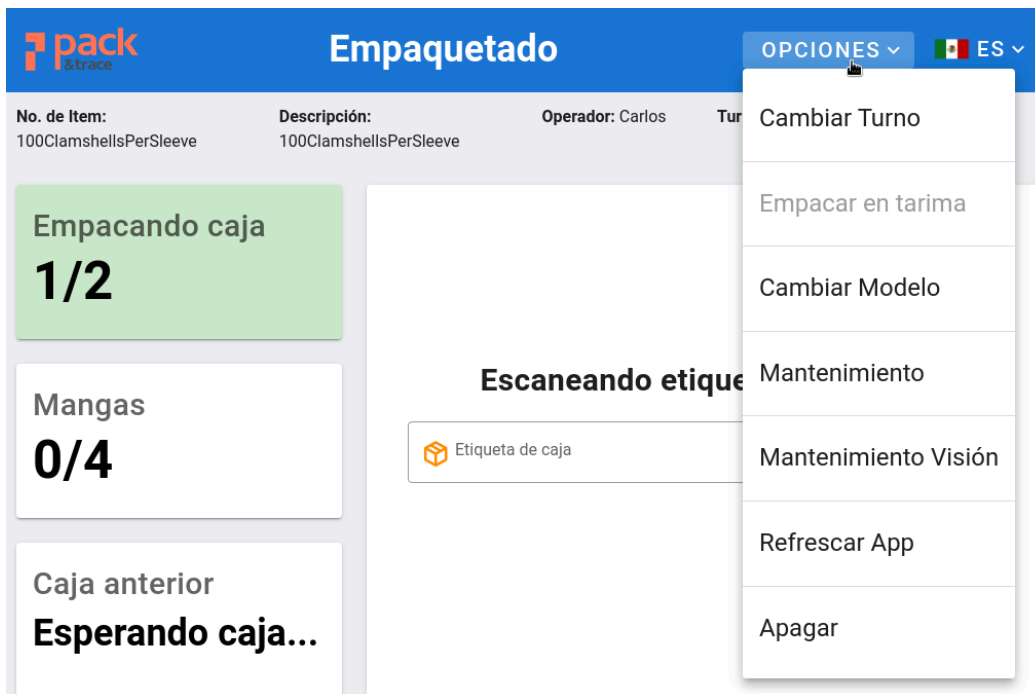


5. Aparecerá un mensaje de éxito y el sistema estará listo para la siguiente tarima.

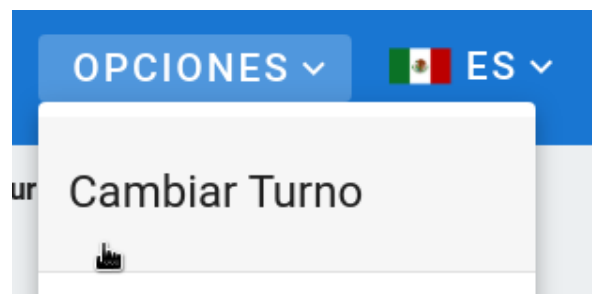


¿Cómo cambiar la línea, turno u operador durante el proceso de empaquetado?

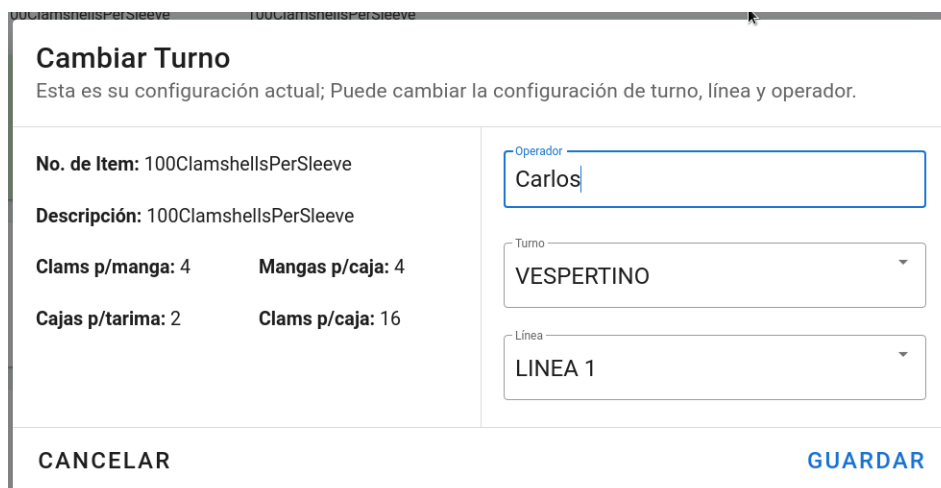
1. Presiona **Opciones** para abrir el menú.



2. Presiona **Cambiar Turno**.



3. Aparecerá una pantalla con las características de la línea.

The screenshot shows the 'Cambiar Turno' configuration screen. At the top, it says 'Esta es su configuración actual; Puede cambiar la configuración de turno, línea y operador.' Below this, there are two columns of information. The left column shows: 'No. de Item: 100ClamshellsPerSleeve', 'Descripción: 100ClamshellsPerSleeve', 'Clams p/manga: 4', 'Mangas p/caja: 4', 'Cajas p/tarima: 2', and 'Clams p/caja: 16'. The right column has three input fields: 'Operador' with 'Carlos', 'Turno' with 'VESPERTINO', and 'Línea' with 'LINEA 1'. At the bottom, there are two buttons: 'CANCELAR' and 'GUARDAR'.

4. Toca los campos que quieras cambiar.

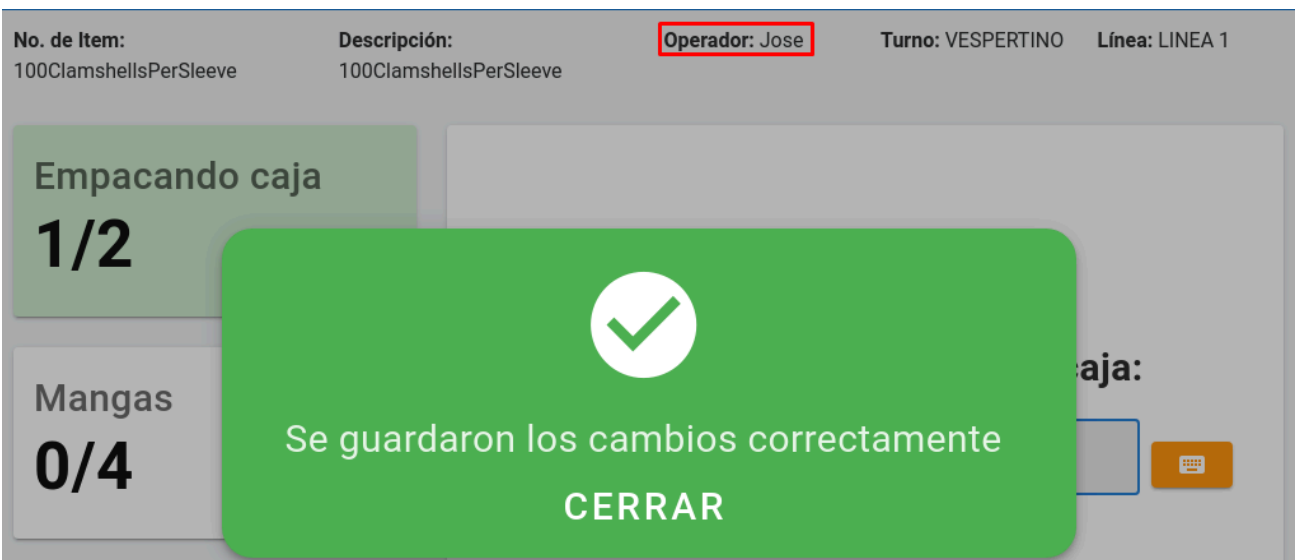


a. Puedes cerrar la pantalla sin aplicar ningún cambio mediante el botón de

CANCELAR

GUARDAR

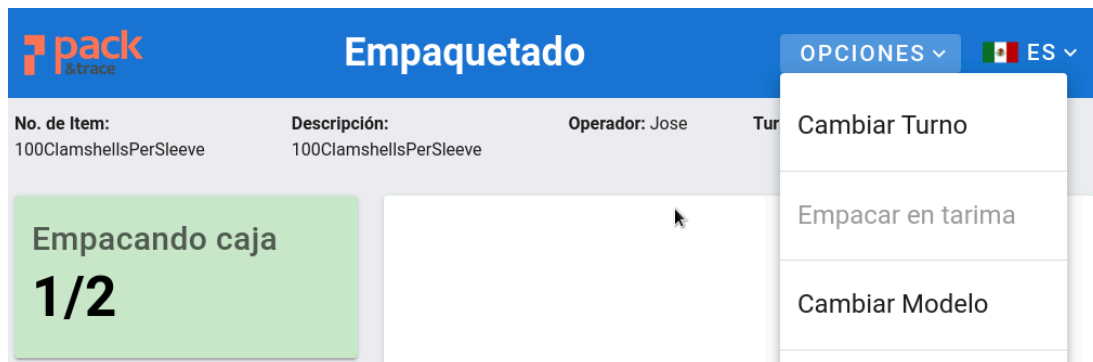
5. Presiona **GUARDAR** para cerrar la pantalla y guardar los cambios.



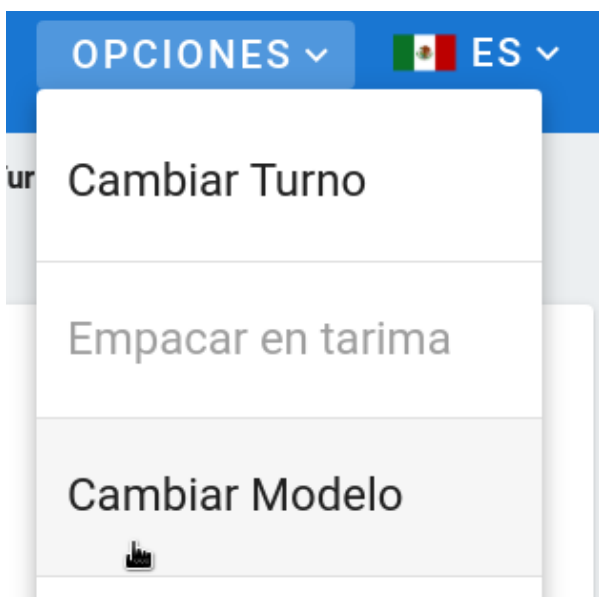
¿Cómo cambiar un ítem durante el proceso de empaquetado?

Únicamente puedes hacer el cambio cuando no hay cajas completadas o en progreso, ya que esta acción comenzará una nueva sesión de empaquetado.

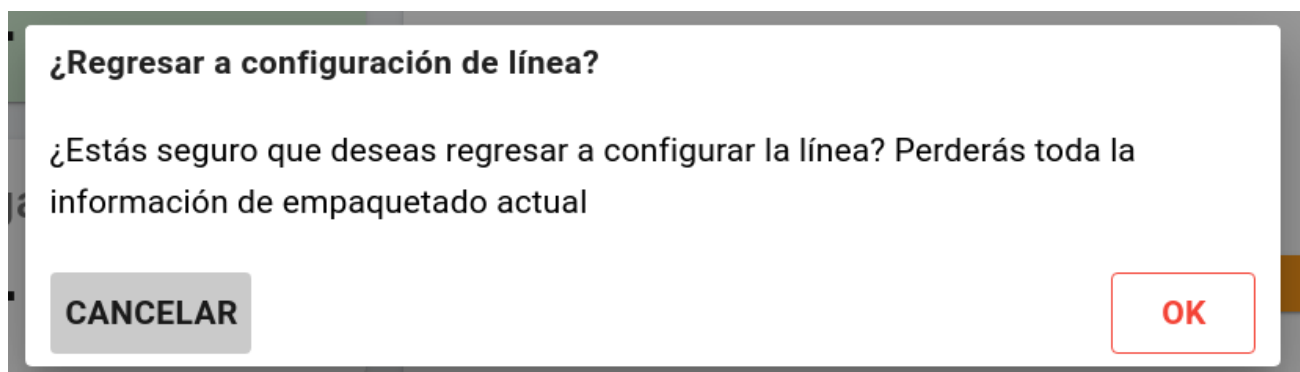
1. Presiona el botón **Opciones** para abrir el menú.



2. Presiona **Cambiar Modelo**.



3. Aparecerá un mensaje de confirmación. Al aceptar el proceso actual de empaquetado se cancelará.

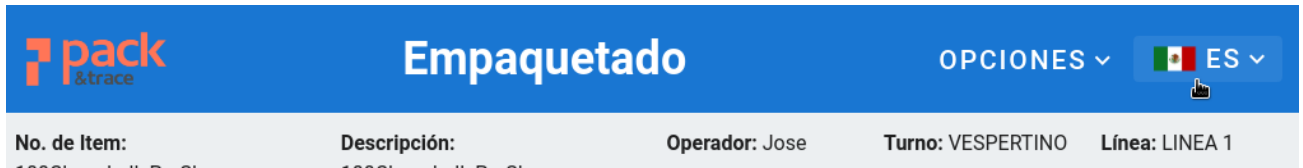


4. Cuando inicias una nueva configuración de línea el sistema te preguntará si deseas usar la configuración de la vez pasada. Selecciona **CANCELAR** para cambiarla u **OK** para utilizarla.

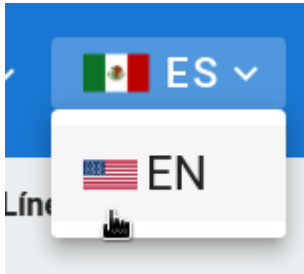
The screenshot shows the 'Configuración de Línea' (Line Configuration) interface. At the top, there is a blue header with the 'pack & trace' logo on the left, the title 'Configuración de Línea' in the center, and 'OPCIONES' with a dropdown arrow and a Spanish flag with 'ES' on the right. Below the header, there are two tabs: '1 SKU' and '2 Work Order'. A white dialog box is centered on the screen with the title 'Usar configuración previa' (Use previous configuration). The dialog text reads: 'Se encontró una configuración previa con el SKU: 100ClamshellsPerSleeve, ¿deseas cargar la información previamente usada?' (A previous configuration was found with the SKU: 100ClamshellsPerSleeve, do you want to load the previously used information?). There are two buttons: 'CANCELAR' (Cancel) on the left and 'OK' on the right. The background is dimmed, showing input fields for '0' and '0' under the 'SKU' tab, and 'Cajas p/tarima' (Cases per pallet) and 'Clams p/caja' (Clams per case) with values '0' and '0' respectively. At the bottom left, it says 'Usuario: admin_daniel Version actual: v0.0.0'. At the bottom right, there are icons for a notification bell, Wi-Fi, and a checkmark.

¿Cómo cambio el idioma de la aplicación?

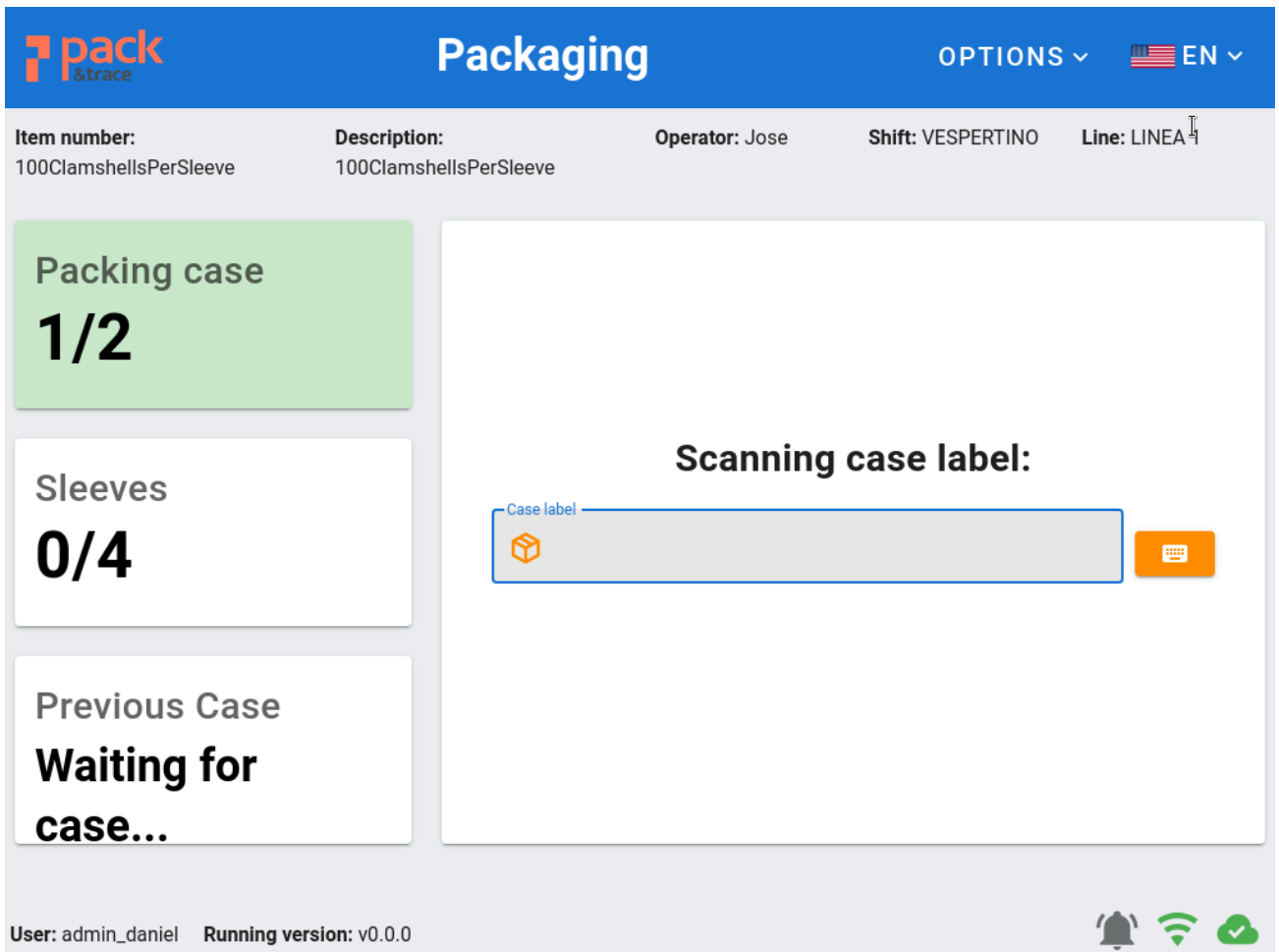
1. Toca la bandera de la esquina superior derecha.



2. Selecciona el idioma (inglés o español).






3. El sistema se mostrará en el idioma seleccionado.



Errores del Sistema y Alertas

Estado de las Cámaras

El sistema siempre mostrará el estado de las cámaras de etiqueta superior e inferior (para las ediciones de Código de Barras y OCR+), para que el operador pueda actuar de forma inmediata en cuanto se detecte un problema.

Estado	Significado
 Etiqueta superior OK  Etiqueta inferior OK	La cámara está funcionando correctamente. La operación de empaquetado puede continuar sin problemas.
 Etiqueta superior EN ESPERA  Etiqueta inferior EN ESPERA	La cámara está encendida pero no está transmitiendo datos. Esto sucede cuando la máquina está detenida o no hay clamshells pasando por la cámara. Si la máquina está funcionando y hay clamshells pasando, este mensaje indica que el trigger está posicionado incorrectamente.
 Etiqueta superior FUERA DE LÍNEA  Etiqueta inferior FUERA DE LÍNEA	El sistema ha perdido conexión con la cámara. Esto sucederá cuando la cámara esté apagada o desconectada de la computadora.

Errores Que Ocasionan Bloqueo de la Aplicación

Estos errores críticos pueden afectar el funcionamiento correcto de la plataforma y aparecen cuando hay un riesgo alto de pérdida de datos o errores críticos de empaquetado. Estos problemas podrían ocasionar multas u otras consecuencias graves.

Es crucial resolverlos rápidamente y con atención.

Cuando el sistema encuentre un error se pedirá el código de supervisor. **Ignorar el error e intentar ingresar el código tres veces detonará la necesidad de usar un código de desbloqueo especial que es manejado usualmente de forma exclusiva por Sperantus.**

Ejemplo de error de bloqueo:

Aplicación bloqueada

Algunos errores están bloqueando el proceso de escaneo. Comuníquese con su área de mantenimiento y al equipo de soporte de Sperantus soporte@packandtrace.tech, para obtener el código de desbloqueo y continuar.

Date	Message	Instruction
29/ago/23 09:27 PM	<ul style="list-style-type: none">• PROBLEMA DE CÁMARA: El clamshell escaneado en Edge no fue detectado por la cámara.	Verifique que la cámara esté encendida y/o conectada a la computadora correctamente. Comuníquese con su equipo de mantenimiento para obtener ayuda o, si el problema persiste, comuníquese con soporte@packandtrace.tech.

Introduzca el código de desbloqueo

DESBLOQUEAR

Tipos de Errores y Cómo Resolverlos

Mensaje	Corrección
<p>PROBLEMAS DE CÁMARA: La cámara no puede leer correctamente los códigos de las etiquetas.</p>	<p>Contacta al equipo de mantenimiento para que alinee la cámara correctamente y pueda leer los códigos.</p>
<p>DISCREPANCIA UPC: La cámara no puede leer correctamente los códigos de las etiquetas.</p>	<p>Confirma que las etiquetas usadas sean las correctas. Si son correctas esto indicará un posible problema de impresión de etiquetas.</p>
<p>DISCREPANCIA UPC: El código UPC de la etiqueta no coincide con el configurado para este SKU.</p>	<p>Asegúrate que las etiquetas correctas estén siendo aplicadas. Si el problema persiste, contacta a Sperantus para asistencia.</p>
<p>CÁMARA VISIÓN: DISCREPANCIA OCR: La etiqueta superior no coincide con el SKU esperado.</p>	<p>Comprueba que se estén utilizando las etiquetas correctas acorde al ítem que se configuró para empacar en la línea.</p>
<p>PROBLEMAS DE ETIQUETADO: Se detectaron 2 etiquetas UPC en un solo escaneo.</p>	<p>Valida que la banda transportadora no tenga otros modelos de etiquetas pegadas que estén interfiriendo con la lectura.</p>
<p>PROBLEMAS DE ETIQUETADO: No se pudo detectar la etiqueta UPC en el clamshell.</p>	<p>Asegúrate de que la cámara esté correctamente alineada con el clamshell y que el clamshell esté correctamente etiquetado.</p>
<p>PROBLEMAS DE CÁMARA: El clamshell escaneado en Edge no fue detectado por la cámara.</p>	<p>Verifica la conexión eléctrica y de datos (cable Ethernet) con la cámara.</p>
<p>PROBLEMAS DE CÁMARA: La cámara no detectó los últimos 3 escaneos en Edge.</p>	<p>Asegúrate de que el reflector y sensor del trigger estén alineados para que la cámara tome las imágenes cuando pase un clamshell.</p>
<p>FUERA DE LÍNEA: Edge no se ha sincronizado con el servidor durante más de 16 horas.</p>	<p>Resuelve el problema de conectividad a Internet. Si no se puede resolver inmediatamente, contacta a Sperantus para una solución temporal.</p>

Manejo del Modo Degradado para OCR+

Si la cámara de la etiqueta superior se desconecta y no es posible detener el proceso de empaquetado, se activará el modo degradado al escanear una tercera caja. Esta modalidad permitirá que el sistema verifique que el producto se está empaquetando correctamente de acuerdo con el ítem seleccionado y el código UPC.

El modo degradado consta de los siguientes pasos:

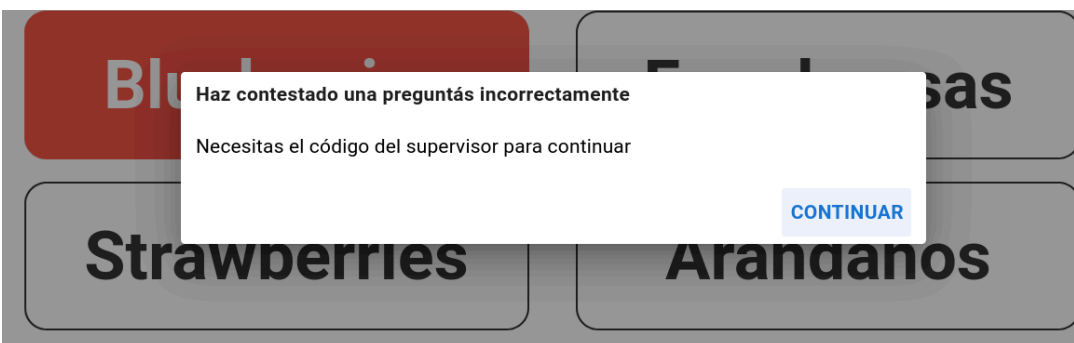
1. Aparecerá un cuadro de diálogo el cual le pedirá al operador que responda a un conjunto de preguntas sobre los datos de la etiqueta superior. Para hacerlo bastará con presionar el botón que corresponda a la respuesta correcta.



Si se responde correctamente el sistema continuará con el proceso de etiquetado con normalidad.

Si se responde erróneamente, ocurrirá lo siguiente:

1. Aparecerá un aviso solicitando el código de supervisor.



2. Presiona el botón de **CONTINUAR** para cerrar el mensaje.
3. Se mostrará un campo de texto para escanear el código del supervisor. Al hacerlo se podrá continuar con el escaneo.

Modo Degradado - Verificación de etiqueta superior
¿Qué FRUTA viene IMPRESA en la etiqueta?

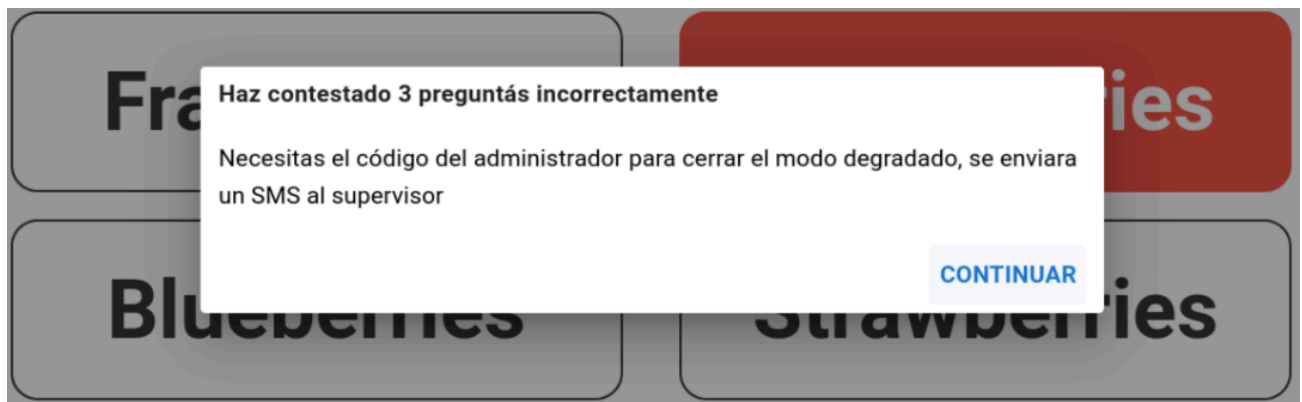
Blueberries **Frambuesas**

Strawberries **Arándanos**

Código de desbloqueo **DESBLOQUEAR**

Si se responde erróneamente una tercera vez, ocurrirá lo siguiente:

1. Aparecerá un aviso solicitando el código de administrador, éste código consta de 6 dígitos.



2. Presiona el botón de **CONTINUAR** para cerrar el mensaje.

3. Se mostrará un campo de texto para ingresar el código de administrador. Al hacerlo se podrá continuar con el escaneo.

Modo Degradado - Verificación de etiqueta superior
¿Qué FRUTA viene IMPRESA en la etiqueta?

Framboises	Blackberries
Blueberries	Strawberries

Código de desbloqueo

f94718

DESBLOQUEAR