

Contenido

APARTADO 1. CONFIGURAR IMPRESORA Y CAJÓN EN ZOOCO	2
Paso 1. Compruebe que tiene instalada la impresora.....	2
Paso 2. Revisamos la configuración y selección de puerto:.....	3
Paso 3. Revise la comunicación con el cajón portamonedas	4
Paso 4. Compruebe que en el programa Zooco está seleccionada nuestra impresora.....	5
APARTADO 2. ¿CÓMO COLOCAR EL PAPEL TÉRMICO?	7
Paso 1. Cómo colocar correctamente el papel térmico.....	7
APARTADO 3. SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	9
Revise los cables de conexión	9
Revise el papel térmico	9
Emita un ticket de pruebas.....	9
¿Ha llegado el documento a la bandeja de la impresora?.....	9
Para acceder a la ventana de la bandeja de entrada:	10
¿Cómo saber cuál es nuestro modelo de impresora?.....	10
Revise la configuración de la IMPRESORA en el programa tpv.	11
He revisado la configuración de la impresora en el programa y sigue sin funcionar.	11
Tras revisar la configuración el documento SI llega a la cola	11
Para seleccionar la impresora como predeterminada.....	12
El icono de la impresora está en color claro	13
Parece que se ha instalado correctamente pero al mandar un documento no imprime.....	13
Cómo imprimir un documento de pruebas	13
Envía el documento a la cola de impresión, sin embargo no imprime.....	14
Cambiar la impresora de un puerto a otro.....	15
He cambiado de puerto y sigue sin imprimir	15

APARTADO 1. CONFIGURAR IMPRESORA Y CAJÓN EN ZOOCO

Paso 1. Compruebe que tiene instalada la impresora.

Conecte la impresora y coloque el papel térmico (ver apartado 2)

Desde escritorio de Windows vaya a inicio / dispositivos e impresoras (windows xp = impresoras y faxes) y comprobamos que está instalada

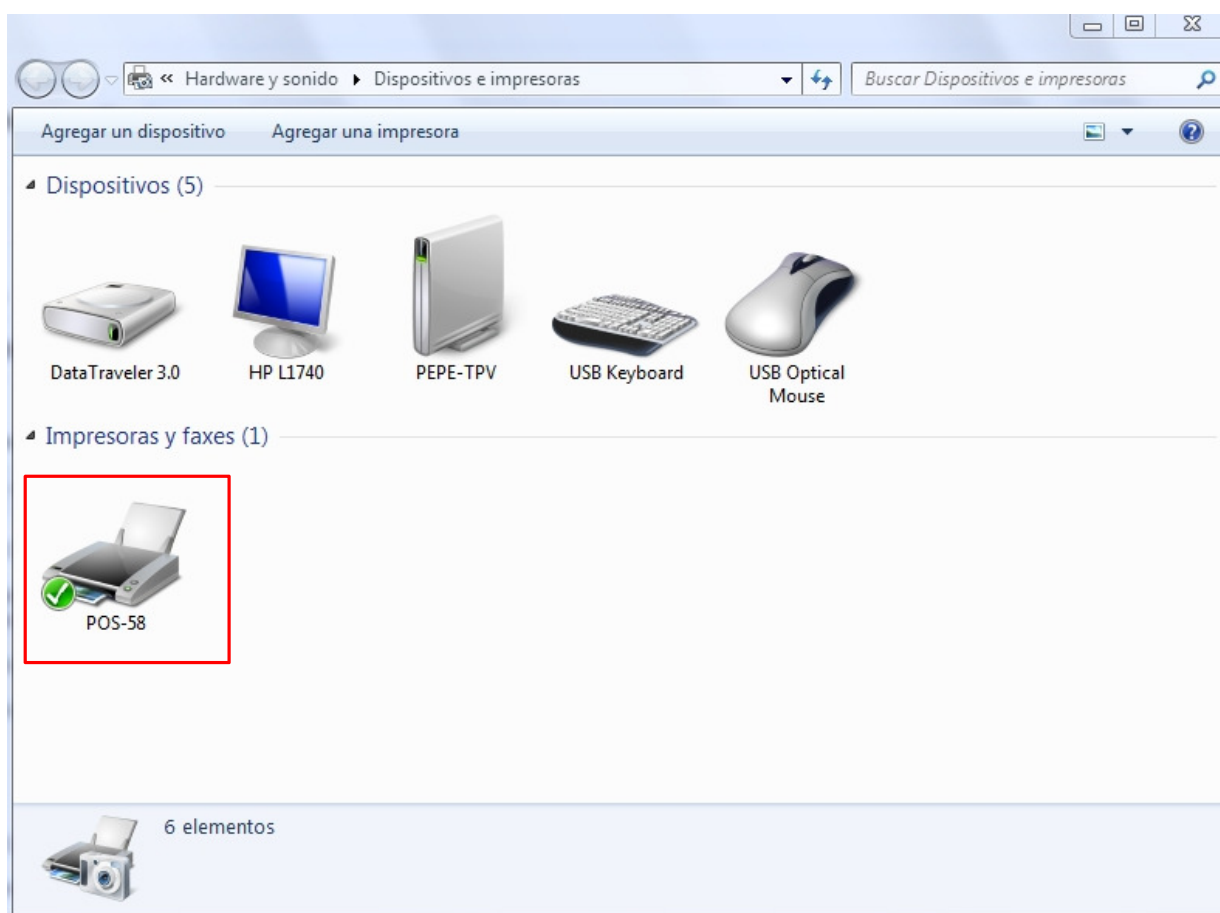


ILUSTRACIÓN 1- IMPRESORAS INSTALADAS EN WINDOWS

Verifique que se encuentra operativa para funcionar (**icono con la V y de color resaltado**), tal y como se muestra en esta imagen.

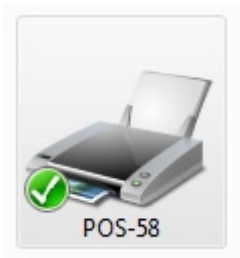


ILUSTRACIÓN 2 - IMPRESORA OPERATIVA

Si no está resaltado verifique la instalación de la impresora en Windows (ver apartado 3)

El driver instalado depende del modelo que tiene instalada:

- Para impresoras thermal receipt **de 58 mm** = aparece el driver POS-58 o POS58
- Para impresoras thermal receipt **de 80 mm** = aparece el driver POS-80 o POS80

Paso 2. Revisamos la configuración y selección de puerto:

Revise el PUERTO SELECCIONADO, para ello hacemos doble clic de ratón sobre el icono de impresora y se abre el cuadro de documentos pendientes.

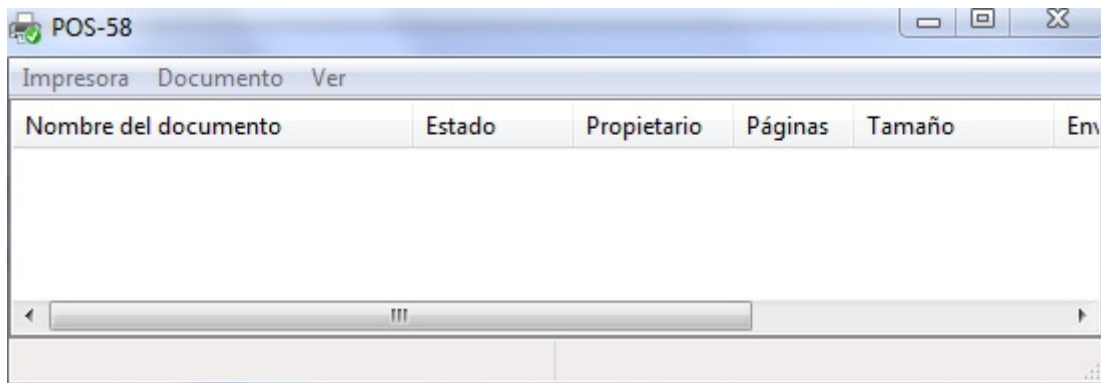


ILUSTRACIÓN 3 - DOCUMENTOS PENDIENTES DE LA IMPRESORA

Pinchamos sobre impresora / propiedades y seleccionamos pestaña puertos.

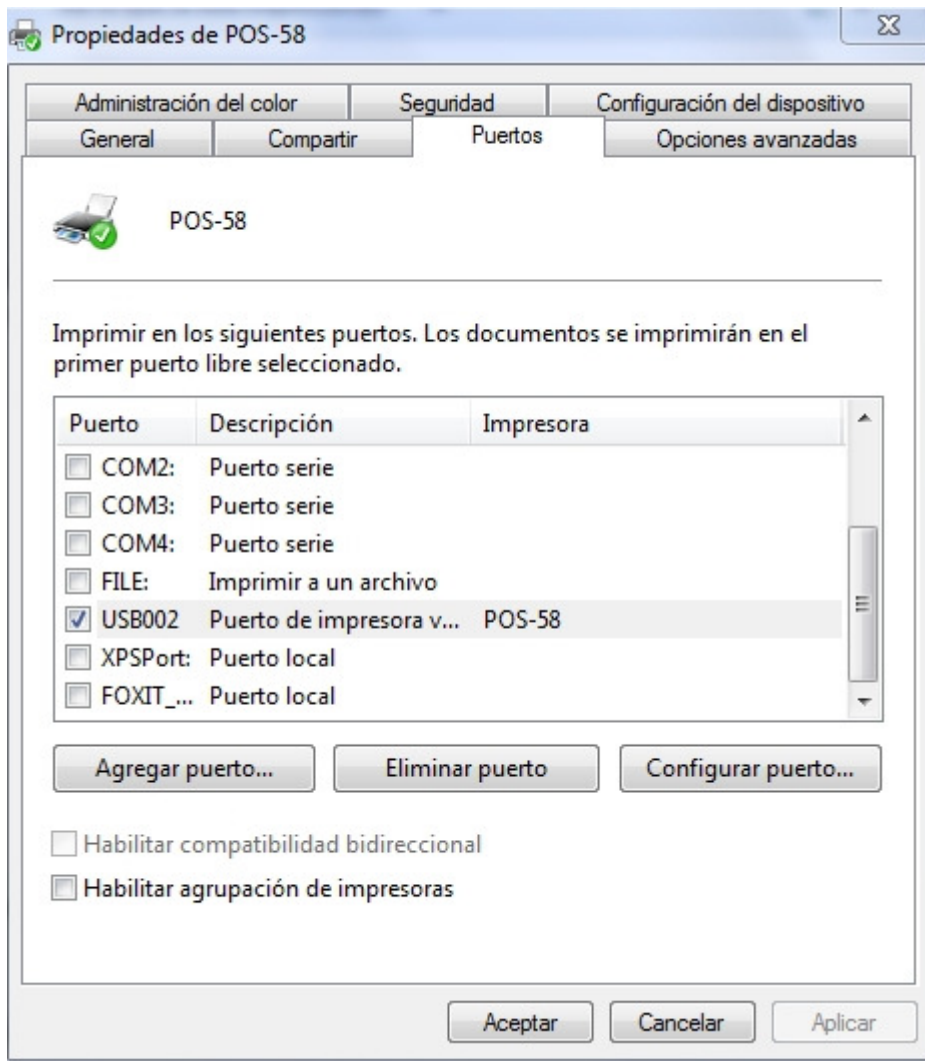


ILUSTRACIÓN 4 - PROPIEDADES DE LA IMPRESORA

Si hemos colocado la impresora **sobre el mismo puerto que se configuró** aparecerá como en la imagen. No obstante si aparece un puerto nuevo libre llamado USB003, es probable que tengamos que seleccionarlo para que se imprima por ese puerto. Vea el apartado cambio de puerto de impresión.

Paso 3. Revise la comunicación con el cajón portamonedas

Desde la pestaña Configuración del dispositivo compruebe que el cajón **Cash Select** está seleccionado para abrir antes o después de imprimir. Observe la siguiente imagen.

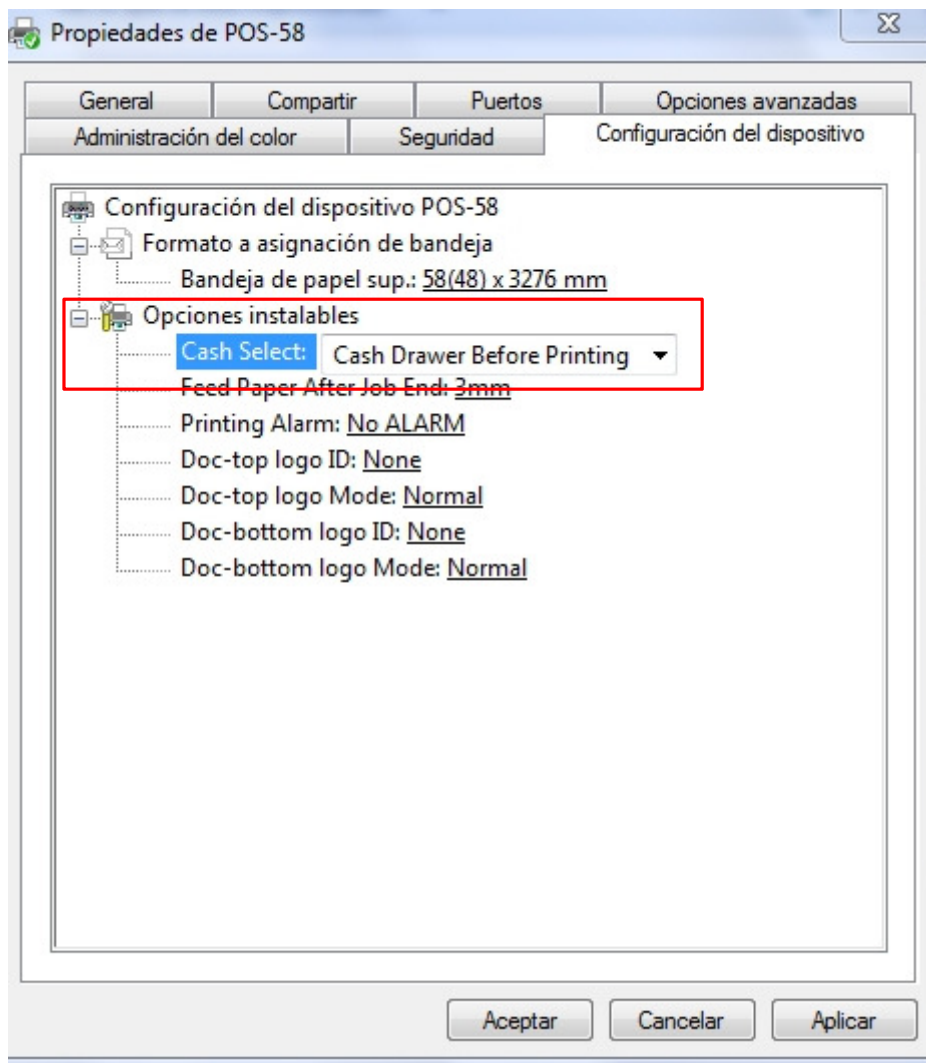


ILUSTRACIÓN 5 - CONFIGURACIÓN COMUNICACIÓN IMPRESORA - CAJÓN PORTAMONEDAS

Pulsar en el botón Aplicar y después sobre el botón Aceptar para salir guardando los cambios.

Paso 4. Compruebe que en el programa Zooco está seleccionada nuestra impresora.

Vamos a la pestaña Preferencias / Ticket de Caja



Localizamos el apartado Ticket de caja

Ticket de Caja

Configura el ticket de caja a tus necesidades, mensajes, tipos, etc...

Impresora:	POS-58	▼
Documento:	Factura simplificada	
Tamaño:	48 mm.	▼

ILUSTRACIÓN 6 - APARTADO TICKET DE CAJA EN ZOOCO

Seleccionamos el modelo instalado y el tamaño correcto. Para impresoras de 58 mm selecciona 48 mm.

Deja marcado autoimpresión al cobrar para que emita el ticket automáticamente.

Autoimpresión al cobrar:

Para que el cajón abra automáticamente NO seleccione la opción.

Apertura manual cajón:

Realice una impresión de pruebas, si no imprime compruebe el apartado solución de problemas.

APARTADO 2. ¿CÓMO COLOCAR EL PAPEL TÉRMICO?

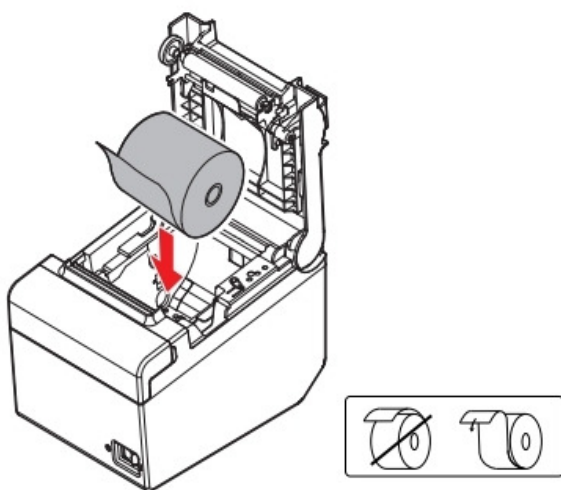
Ciertamente parece sencillo pero es la duda más común.

Recuerde que al comprar rollos de papel debe asegurarse que **son térmicos**. (Tiene que dejar una marca negra al rayar el papel)

Paso 1. Cómo colocar correctamente el papel térmico

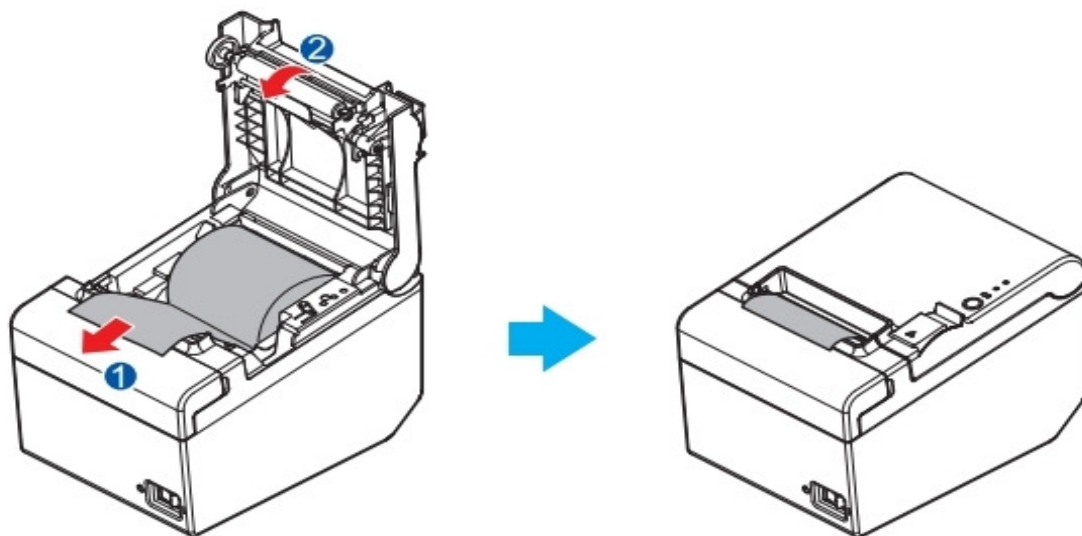
Colocar el papel térmico es muy sencillo. Siga las instrucciones que se describen a continuación.

MUY IMPORTANTE: Asegúrese de tener papel térmico. Ralle con la uña la cara exterior del rollo de papel. Si se oscurece es térmico. La cara interior del rollo no es térmica.



- 1) Apague la impresora.
- 2) Abra la tapa y coloque el papel.

ILUSTRACIÓN 7 - COLOCAR EL PAPEL TÉRMICO EN IMPRESORA



- 3) Deje sobresalir un poco de papel.
- 4) Cierre la tapa y a continuación encienda la impresora.

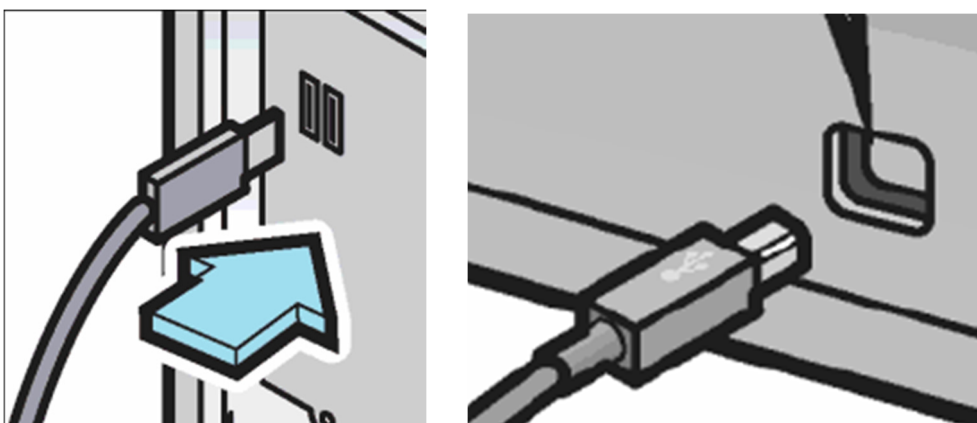
ILUSTRACIÓN 8 - COLOCACIÓN CORRECTA DEL PAPEL TÉRMICO

APARTADO 3. SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

El siguiente apartado le ayudará a resolver las incidencias más comunes con las impresoras térmicas (*la gran mayoría de incidencias está relacionada con la selección de puertos en la primera conexión*)

Revise los cables de conexión

Vuelva a conectar y desconectar el cable USB de la CPU e impresora.



Revise el papel térmico

Asegúrese de tener papel térmico y de tenerlo bien colocado. Vea en el apartado 2 cómo se coloca correctamente el papel (*ver apartado 2*)

Emita un ticket de pruebas

Compruebe que sale el ticket de pruebas denominado **SELF-TEST**. Para ello tiene que apagar y encender la impresora manteniendo el botón **FEED pulsado**.



ILUSTRACIÓN 9 - UBICACIÓN DEL BOTÓN FEED EN LA IMPRESORA

¿Ha llegado el documento a la bandeja de la impresora?

A continuación compruebe que en la bandeja de entrada de la impresora hay un documento pendiente de impresión. Si no ha llegado a la bandeja de entrada de la impresora el documento no va a imprimirse.

Para acceder a la ventana de la bandeja de entrada:

Vamos a “inicio / panel de control / Impresoras” y pinchamos doble clic sobre el icono de **nuestro modelo** de impresora.

Resaltamos **nuestro modelo de impresora** porque puede encontrar instalados varios modelos.

Adjuntamos ejemplo ficticio:



ILUSTRACIÓN 10 - IMPRESORAS INSTALADAS EN NUESTRO EQUIPO

¿Cómo saber cuál es nuestro modelo de impresora?

Si la **impresora es de 58 mm** la impresora instalada será o **POS-58 O POS58**.

Si la **impresora es de 80 mm** la impresora instalada será o **POS-80 O POS80**.

Pinchamos sobre el icono de nuestro modelo de impresora y se abrirá este cuadro donde comprobará los documentos pendientes de impresión:

Nombre del documento	Estado	Propietario	Páginas	Tamaño	Enviado
document		PEPE	1	10,2 KB	13:14:19 10/09/2015
ZOOCO		PEPE	1	5 bytes	13:14:21 10/09/2015

2 documentos en la cola

ILUSTRACIÓN 11 - BANDEJA DE ENTRADA DE LA IMPRESORA

Si no hay NINGÚN DOCUMENTO pendiente de imprimir encontrará la bandeja limpia de documentos, tal y como muestra la siguiente ilustración:

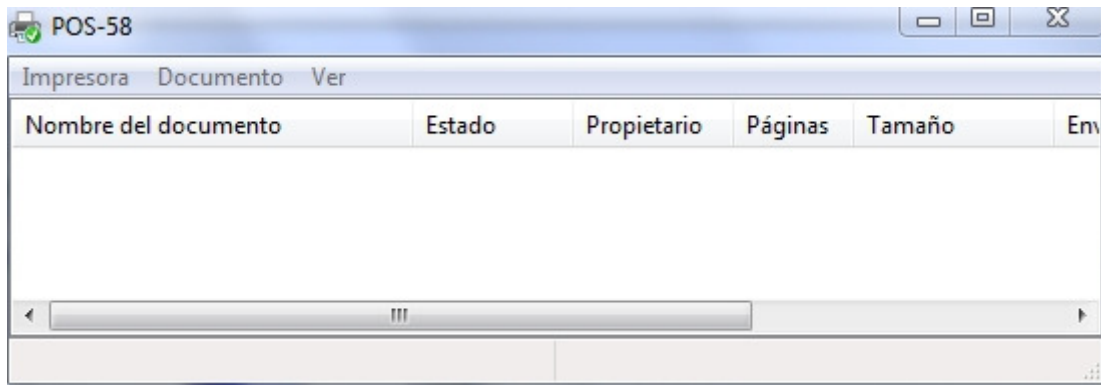


ILUSTRACIÓN 12 - BANDEJA DE IMPRESIÓN SIN DOCUMENTOS PENDIENTES

Posiblemente el problema está en la comunicación del PROGRAMA con la IMPRESORA. Es decir, no está debidamente seleccionada la impresora en la configuración del programa.

Revise la configuración de la IMPRESORA en el programa tpv.

Para verificar que el programa apunta debidamente a la impresora de ticket, consulte el apartado de este mismo documento denominado "Paso 4. Compruebe que en el programa Zoco está seleccionada nuestra impresora".

He revisado la configuración de la impresora en el programa y sigue sin funcionar.

Si sigue sin llegar el documento a la bandeja y todo parece estar bien configurado facilite al técnico esta información.

Tras revisar la configuración el documento SI llega a la cola

Si llega el documento a la cola de impresión siga adelante con estos pasos:

El documento llega a la bandeja pero no sale impreso...

Compruebe que desde **inicio / panel de control / impresoras** aparece la impresora instalada correctamente como la imagen

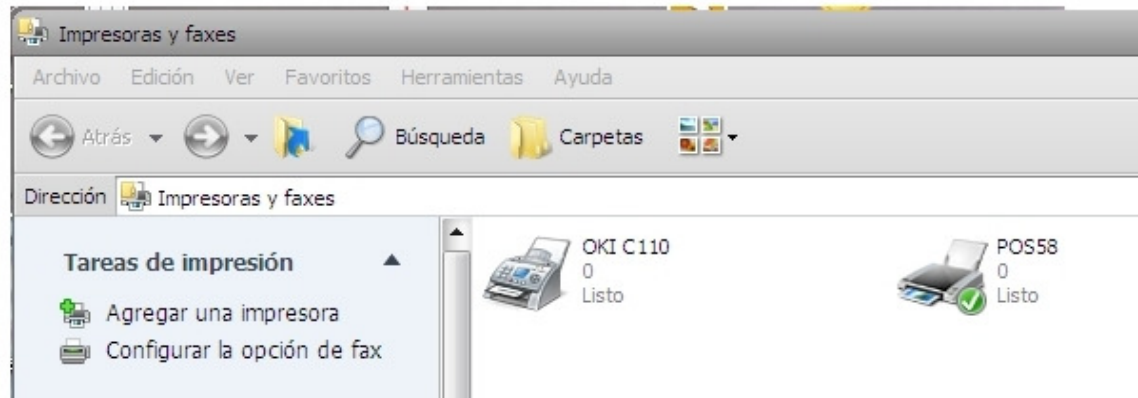


ILUSTRACIÓN 13 - IMPRESORA CORRECTAMENTE INSTALADA Y OPERATIVA

En nuestro ejemplo usamos una **IMPRESORA DE 58MM** y por tanto la impresora se ha instalado como **POS58**.

- La "V" indica que está instalada como predeterminada.
- "Listo" indica lista para imprimir.
- "0" indica el número de documentos en la cola de impresión.

En mi impresora no sale como predeterminada...

- No sale la "V" de PREDETERMINADA.

Para seleccionar la impresora como predeterminada

Hacemos doble clic en el icono (dibujo impresora) y en el menú de los documentos de impresión abrimos **IMPRESORA** y seleccionamos **ESTABLECER IMPRESORA COMO PREDETERMINADA**.



ILUSTRACIÓN 14 - SELECCIONAR IMPRESORA POR DEFECTO

Vuelva a imprimir un documento, si en la cola de impresión sigue sin aparecer ningún documento y sin imprimir, siga adelante con este manual.

El icono de la impresora está en color claro



Revisamos la conexión de la impresora (todos los cables y si está encendida).

Hacemos doble clic en el icono (dibujo impresora) y en el menú de los documentos de impresión abrimos IMPRESORA y comprobamos que **NO** está seleccionada la opción **USAR IMPRESORA SIN CONEXIÓN**.

- Si lo está, desmarcamos esta opción.
- Si hay un documento en la bandeja debería salir.

Parece que se ha instalado correctamente pero al mandar un documento no imprime

Compruebe que está como impresora predeterminada y de color oscuro el icono impresora (consulte apartado anterior)

- Compruebe que ha llegado un documento a la cola de impresión.
- Pulsando dos veces sobre el icono de la impresora aparece el cuadro de documentos recibidos.
- Si no ha llegado, creamos un documento de prueba.

Cómo imprimir un documento de pruebas

Accedemos a IMPRESORA y vamos a PROPIEDADES de impresora.

A continuación: seleccione la opción: **imprimir página de prueba**.

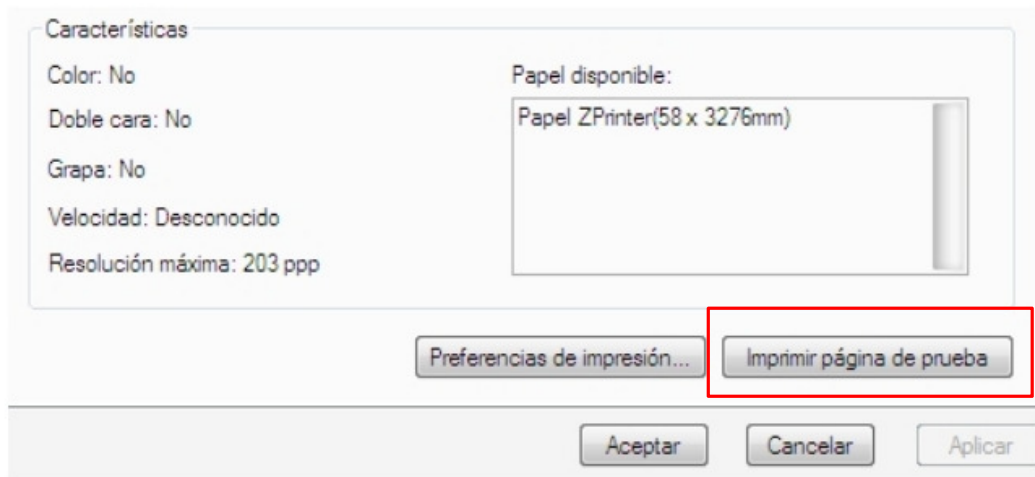
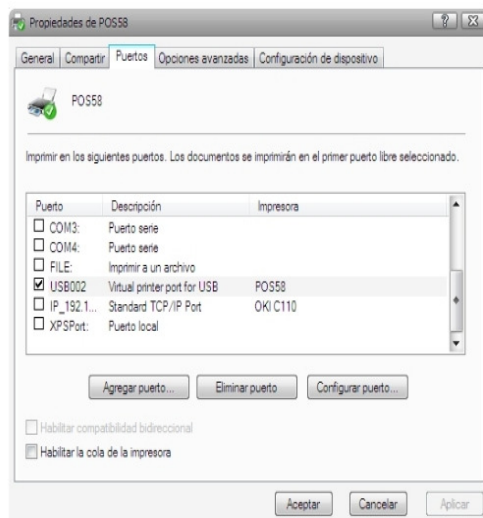


ILUSTRACIÓN 15 - IMPRIMIR PÁGINA DE PRUEBAS

Envía el documento a la cola de impresión, sin embargo no imprime.

- No cancele el documento.
- Deje el documento pendiente en la cola de impresión.
- Comprobaremos los puertos.



La impresora debe estar en su puerto USB correspondiente. En el ejemplo de la imagen está seleccionado:

Puerto	Descripción	Impresora
USB002	Virtual printer port for USB	POS58

ILUSTRACIÓN 16 - COMPROBACIÓN DE PUERTOS

OJO: En este tipo de impresoras ES ACONSEJABLE configurar el puerto manualmente al instalarlas. Al conectar y desconectar el cable USB, Windows puede también crear un nuevo puerto virtual que deja de coincidir con el anterior que teníamos configurado.

De tal forma que, si **aparecen varios puertos USB libres** puede ser que la impresora no esté seleccionada en el puerto correcto.

Pruebe a cambiar de puertos



ILUSTRACIÓN 17 - CAMBIO DE PUERTO DE IMPRESIÓN DESDE WINDOWS

Cambiar la impresora de un puerto a otro.

En la imagen del ejemplo se selecciona con “v” USB002 para pasar la impresora de USB001 A usb002.

En cada paso pulse APLICAR o ACEPTAR espere unos segundos y compruebe si IMPRIME.

He cambiado de puerto y sigue sin imprimir

Puede deberse a **un problema externo.**

- Si el LED de STATUS en la impresora parpadea, compruebe el CABLE USB (sustituya el cable USB por otro o cambie de puerto el cable USB)
- Revise que el rollo de papel no esté atascado o mal cerrada la tapa.
- Después de estos pasos si persiste la avería consulte al servicio técnico: