Сообщение "Устройство не подключено" или по deviceID

Если при работе с кассовым аппаратом возникает ошибка "Устройство не подключено" при попытке провести кассовую операцию из счета или ошибка "no deviceID" при попытке открыть раздел Кассовые операции:

Подтвердите действие на странице hma.ecvi.ru no deviceID



То порядок действия для самостоятельного восстановления связи с кассой следующий:

1. Перезапустить утилиту интеграции EdelFiscalPrinterOnline, которая штатно всегда запущена и расположена в трее Windows (в правом нижнем углу рабочего стола, рядом с часами).

Для перезапуска утилиты следует по правому клику мыши выбрать пункт "Выход":



И далее запустить по двойному клику эту же утилиту либо с рабочего стола через ярлык "EdelFiscalPrinterOnline" или "KACCA":



Либо напрямую из директории C:\EDEL\EdelFiscalPrinterOnline:

> (Этот к	омпьютер » Локальный диск (C:) » EDEL :	EdelFiscalPrinterOnline		
		Имя	Дата изменения	Тип	Размер
ΙП		■ EdelFiscalPrinterOnline.exe	25.04.2023 17:24	Приложение	43 KB
	A.	EdelFiscalPrinterOnline.exe.config	07.04.2023 18:12	Файл "CONFIG"	13 КБ
	A.	EdelFiscalPrinterOnline.pdb	25.04.2023 17:24	Файл "PDB"	74 KB

Далее перелогиниться в систему (выполнить Выход и Вход в систему) и проверить отработку команд через кассовый аппарат.

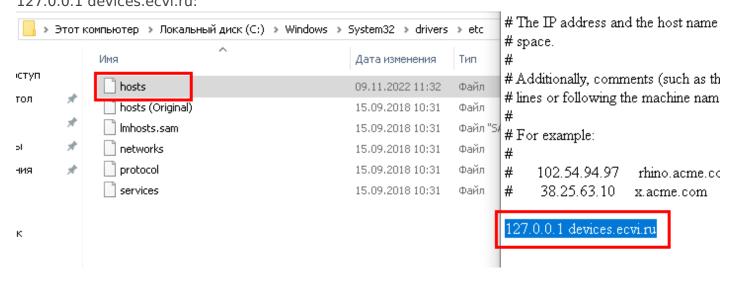
2. Почистите кэш (История браузера) за "Все время работы", далее залогиниться в систему еще раз и проверить отработку команд с использованием кассы. Инструкция по чистке кэша в браузере.

Если после чистки кэша браузера ситуация не изменилась, то попробуйте перезагрузить ПК и еще раз проверить работу интеграции.

Если в результате выполнения пунктов 1 и 2 результата нет и кассовый аппарат по прежнему не определяется в системе, то следует проверить подключение кассы к ПК и сетевой кабель и далее обратиться в службу поддержки **support@ecvi.ru** с описанием проблемы (приложить скриншот или точное описание ошибки по возможности), а так же для полноты картины приложить логирующий файл из папки C:\EDEL\LOGS\iAtolXFptr-2024XXYY.log (логи пишутся на каждый день, XX-текущий месяц, YY-текущий день).

3. Редко, но может возникнуть случай, при котором могли отредактировать системный файл hosts (C:\Windows\System32\drivers\etc\hosts), в котором хранится используемый адрес для

обработки операций. Открывается с помощью блокнота для проверки наличия записи 127.0.0.1 devices.ecvi.ru:



Если по какой то причине такой записи нет (была по ошибке кем то удалена или перезаписана), то достаточно вставить ее в этом текстовом файле и сохранить изменения (изменения вносить через Блокнот, который запускается "от имени администратора").

Revision #9

Created 11 November 2022 09:57:02 by Максим

Updated 30 September 2025 06:51:18 by Максим