

Уважаемые пользователи! Если не нашли ответ на свой вопрос в базе знаний,
пожалуйста, напишите нам на почту support@ecvi.ru

Сообщение "Устройство не подключено" или no 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:

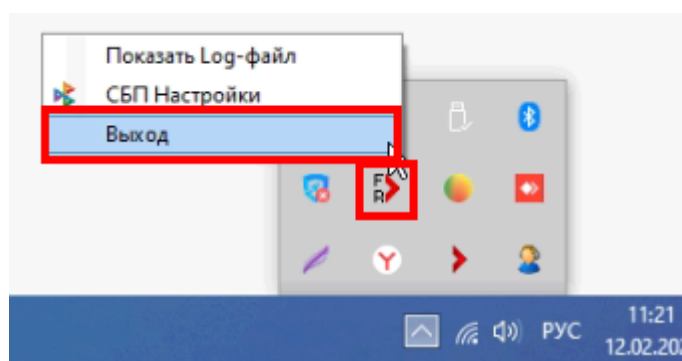
Подтвердите действие на странице hma.ecvi.ru
no deviceID

OK

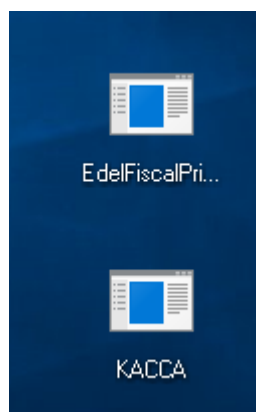
То порядок действия для самостоятельного восстановления связи с кассой следующий:

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 "КАССА":



Либо напрямую из директории C:\EDEL\ver. 1.0.9.X или ver. 2.0.0.X\EdelFiscalPrinterOnline.exe:

Этот компьютер > Локальный диск (C:) > EDEL > EdelFiscalPrinterOnline				
	Имя	Дата изменения	Тип	Размер
ip	EdelFiscalPrinterOnline.exe	25.04.2023 17:24	Приложение	43 КБ
	EdelFiscalPrinterOnline.exe.config	07.04.2023 18:12	Файл "CONFIG"	13 КБ
	EdelFiscalPrinterOnline.pdb	25.04.2023 17:24	Файл "PDB"	74 КБ

Далее проверить отработку команд из ECVI (для надежности осуществить Выход и Вход в систему ECVI).

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\iAtoIXFptr-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:

Этот компьютер > Локальный диск (C:) > Windows > System32 > drivers > etc

Имя	Дата изменения	Тип
hosts	09.11.2022 11:32	Файл
hosts (Original)	15.09.2018 10:31	Файл
lmhosts.sam	15.09.2018 10:31	Файл "Sa
networks	15.09.2018 10:31	Файл
protocol	15.09.2018 10:31	Файл
services	15.09.2018 10:31	Файл

The IP address and the host name
space.

Additionally, comments (such as th
lines or following the machine nam

For example:

102.54.94.97 rhino.acme.cc
38.25.63.10 x.acme.com

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").