

## Imprimante thermique série USB HP Engage One

Guide de l'utilisateur Prend en charge le modèle suivant : H300-E8SD-HPN0 © Copyright 2018 HP Development Company, L.P.

Windows est une marque commerciale déposée ou une marque commerciale de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

Les informations contenues dans le présent document peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Les garanties relatives aux produits et aux services HP sont décrites dans les textes de garantie limitée expresse qui les accompagnent. Aucune déclaration dans ce document ne peut être interprétée comme constituant une garantie supplémentaire. HP ne saurait être tenu pour responsable des erreurs ou omissions de nature technique ou rédactionnelle qui pourraient subsister dans le présent document.

Deuxième édition : juillet 2018

Première édition : juillet 2017

Référence du document : 937442-052

### À propos de ce guide

Ce manuel fournit des informations sur la configuration et l'utilisation de l'imprimante.

- AVERTISSEMENT ! Indique une situation dangereuse **pouvant** entraîner des blessures graves voire mortelles.
- ATTENTION : Indique une situation dangereuse **pouvant** entraîner des blessures mineures ou de gravité modérée.
- **IMPORTANT :** Indique les informations considérées comme importantes mais non dangereuses (par exemple, des messages associés à des dommages matériels). Une notification importante alerte l'utilisateur que si une procédure n'est pas scrupuleusement suivie, cela peut entraîner une perte de données ou une détérioration du matériel ou des logiciels. Contient également des informations essentielles pour expliquer un concept ou pour terminer une tâche.
- **REMARQUE :** Contient des informations supplémentaires qui soulignent ou complètent les points importants du texte principal.
- ☆ **CONSEIL** : Fournit des conseils utiles pour terminer une tâche.

# Sommaire

1 Caractéristiques du produit	1
Fonctions standard	
Composants de l'imprimante	2
Connecteurs arrière	3
2 Installation de l'imprimante	4
Vérification du contenu de l'emballage	4
Branchement des câbles	
Mise sous tension de l'imprimante	5
Installation du pilote	5
Meilleures pratiques en matière d'ouverture de l'imprimante thermique série USB HP Enga	ge One 6
Chargement ou remplacement du rouleau de papier	8
Test de l'imprimante	9
3 Utilisation de l'imprimante	11
Configuration de l'imprimante	
Accès au mode de configuration	11
Densité d'impression sur papier monochrome	13
Remplacement du rouleau de papier	14
Paramètre d'alimentation maximale	14
Configuration des têtes d'impression	14
Éviter la surchauffe de la tête d'impression	15
4 Instructions de maintenance	16
Nettoyage de l'imprimante	
Nettoyage de la tête d'impression thermique	16
Annexe A Résolution des problèmes	17
Diagnostic	17
Diagnostic de démarrage	17
Diagnostic d'exécution	18
Diagnostic à distance	18
Résolution des problèmes courants	
Sécurité intégrée du loquet	21
Contacter l'assistance technique	21
Avant d'appeler le service d'assistance technique	21

Commande de rouleaux de papier	21
Annexe B Caractéristiques techniques	22
Imprimante thermique série USB HP Engage One	22
Aspect des caractères	23
Taille d'impression	23
Commande de papier thermique	
Qualités de papier agréées	
Papier monochrome (encre noire)	24
Zones d'impression pour papier 80 mm	

# 1 Caractéristiques du produit

### **Fonctions standard**



L'imprimante thermique série USB HP Engage One est conçue pour fonctionner avec le matériel et les applications logicielles du système de point de vente.

Fonctions	
Interface	USB/RS232
Mémoire / microprogramme	Mémoire Flash 8 Mo, mémoire EEROM de l'historique, tampon 4k
Jeux de caractères	Codes PC pages 437 (États-Unis), 720 (Arabe), 737 (Grec), 775 (Balte), 850 (Multilingue), 852 (Latin II), 857 (Turc), 858 (avec EuroSymbol), 860 (Brésilien), 862 (Hébreu ()), 863 (Français canadien), 864 (Arabe), 865 (Nordique), 866 (Cyrillique), 874 (Thaïlandais), 1250 (Windows Europe centrale), 1251 (Windows Cyrillique), 1252 (Windows Latin), 1254 (Windows Turc), 1255 (Windows Hébreu), 1256 (Windows Arabe), 1257 (Windows Baltique), 28591 (Windows Latin 1), 28592 (Windows Latin 2), 28594 (Windows Baltique), 28596 (Windows Arabe), 28596 (Windows Arabe), 28599 (Windows Turc), 28605 (Windows Latin 9), Katakana et KZ_1048 (Kazakh)
Polices téléchargeables	Code pages 932 (Kanji), 949 (Coréen), 936 (Chinois simplifié) et 950 (Chinois traditionnel)
Codes à barres intégrés	Code 39, Code 93, Code 128, UPC-A, UPC-E, JAN8 (EAN), JAN13 (EAN), 2 parmi 5 entrelacé, Codabar, Code 128, PDF-417 (en deux dimensions), Code 128 étendu, GS1 Databar, code QR et Datamatrix
Impression	Monochrome en 44 (standard) ou 56 (comprimé) colonnes d'impression sur papier thermique de 80 mm de large
Sortie de papier	80,0 mm
Résolution d'impression	8 points/mm
Vitesse	Débit de jusqu'à 114 mm/seconde (monochrome)
Détection du papier	Absence de papier
Interface utilisateur	Signal sonore émis par le haut-parleur (commandé par le logiciel), commandes simples dans le menu de configuration lancées à l'aide du bouton d'alimentation du papier, voyant d'état vert (DEL) situé près du bouton d'alimentation du papier
Pilote du tiroir-caisse	Connecteur pour un ou deux tiroirs-caisses (procurez-vous un cordon « Y » pour deux tiroirs-caisses)
Couteau	Couteau pour papier standard sur toutes les unités

REMARQUE: Pour obtenir des informations sur la sécurité et les réglementations, reportez-vous aux Informations sur le produit fournies avec votre produit. Pour obtenir des mises à jour du manuel du manuel de l'utilisateur de votre produit, rendez-vous sur <u>http://www.hp.com/support</u> pour télécharger les dernières versions des logiciels et pilotes HP. De plus, vous pouvez vous inscrire pour recevoir des notifications automatiques lorsque des mises à jour sont disponibles.

### **Composants de l'imprimante**

Pour installer, utiliser et entretenir l'imprimante de reçus, ouvrez le couvercle du rouleau de papier et placez un rouleau dans le compartiment. Grâce à la technologie d'impression thermique, vous n'aurez jamais à changer le ruban encreur ou la cartouche.

😰 IMPORTANT : Pour éviter d'endommager le capot de réception, n'ouvrez pas le capot à plus de 80 degrés.



Comp	osant	Description	
(1)	Couvercle du rouleau de papier	S'ouvre afin que vous puissiez mettre facilement en place le rouleau de papier.	
(2)	Voyant d'état	<ul> <li>Allumé : L'imprimante est sous tension et fonctionne normalement.</li> <li>Clignotant : L'opérateur doit intervenir sur l'imprimante. Cela est sans doute dû au fait que le capot n'est pas complètement fermé.</li> </ul>	
(3)	Rouleau de papier	Reçus imprimés à l'aide de la technologie d'impression thermique.	
(4)	Bouton d'alimentation du papier	En fonctionnement normal, le bouton fait avancer le papier. Il permet également d'accéder au menu de configuration. Si la fonction d'économie d'énergie est activée et que l'imprimante est passée en mode économie d'énergie, le fait d'appuyer sur le bouton d'alimentation du papier permet de quitter le mode d'économie d'énergie et réactiver l'impression.	

REMARQUE: Un seul bip signale que le processus de démarrage de l'imprimante s'est effectué correctement. L'imprimante doit émettre un bip après la mise sous tension ou la réinitialisation. L'imprimante émet deux bips pour signaler un problème. Pour plus d'informations, consultez la section <u>Résolution des problèmes à la page 17</u> de ce manuel.

### **Connecteurs arrière**



Compo	osant	Description
(1)	Port pour tiroir-caisse	Permet de connecter l'imprimante au tiroir-caisse.
(2)	Connecteur d'alimentation	Permet de connecter l'imprimante à un adaptateur d'alimentation ou à un port USB avec alimentation 24 V pour l'alimenter.
(3)	Port de série	Permet de connecter l'imprimante à l'ordinateur de PDV.
(4)	Port USB	Permet de connecter l'imprimante à l'ordinateur de PDV.
<b>REMARQUE :</b> Un seul câble de communication (USB ou série) devrait être branché à la fois.		

# 2 Installation de l'imprimante

### Vérification du contenu de l'emballage

Conservez l'emballage au cas où vous devriez stocker ou réexpédier l'imprimante. Avant l'installation, vérifiez que tous les éléments énumérés ci-après se trouvent dans l'emballage d'expédition.

- Imprimante
- Rouleau de papier reçu de démarrage
- Impression de test
- Cordon d'alimentation (ou adaptateur secteur), câble série ou câble USB

Ou

Câble Y USB avec alimentation 24 V

0u

Alimentation par USB avec alimentation 24 V uniquement avec câble série

### **Branchement des câbles**

Avant d'installer l'imprimante de reçus, vérifiez que l'imprimante, l'ordinateur de PDV et les autres périphériques raccordés sont hors tension.

- **REMARQUE :** Placez l'imprimante sur une surface plane et installez-la dans un endroit permettant d'accéder facilement aux câbles et ayant suffisamment de place pour ouvrir le capot. N'installez pas l'imprimante dans une zone de passages afin d'éviter tout risque d'endommagement ou de choc accidentel.
- **IMPORTANT :** Connectez les câbles à l'imprimante avant de mettre l'ordinateur POS sous tension. Vous devez systématiquement éteindre l'ordinateur POS avant de connecter le câble de communication.
- AVERTISSEMENT! L'utilisation de cet appareil sans une prise reliée à la terre représente un risque d'accident et annule la garantie, la sécurité et le marquage FCC et CE.
  - 1. Mettez l'ordinateur POS hors tension.
  - Branchez le câble série sur le port série (3) de l'imprimante ou branchez le câble USB sur le port USB (4) de l'imprimante. Branchez l'autre extrémité du câble série ou USB sur le port adéquat de l'ordinateur de PDV.
    - **REMARQUE :** Vous pouvez utiliser le câble USB ou le câble série comme interface de données avec l'ordinateur de PDV. *N'utilisez pas les deux câbles.*

Si vous utilisez l'interface série, branchez sur le connecteur femelle à 9 broches un câble série modem nul à 9 broches femelle entre l'imprimante et l'ordinateur de PDV. Veillez à serrer les vis pour fixer le câble et garantir une connexion stable.

 Connectez une extrémité du cordon d'alimentation au connecteur d'alimentation (2) de l'imprimante. Branchez l'autre extrémité du cordon d'alimentation sur un adaptateur secteur ou un port USB avec alimentation de 24 V de l'ordinateur de PDV.

- 4. Connectez une des extrémités du câble du tiroir-caisse (vendu séparément) au port RJ-12 du tiroircaisse (1) sur l'imprimante, et l'autre extrémité du câble au port RJ-45 du tiroir-caisse.
- **REMARQUE :** Le câble du tiroir-caisse permet de connecter l'imprimante à un ou deux tiroirs-caisses. Si vous installez deux tiroirs-caisses, vous devez obtenir un câble en Y pour les tiroirs-caisses.



### Mise sous tension de l'imprimante

Une fois les câbles connectés à l'imprimante et à l'ordinateur de PDV, mettez ce dernier sous tension. Si la boîte de dialogue **Assistant Ajout de nouveau matériel détecté** s'affiche, sélectionnez **Annuler**.

L'imprimante de reçus émet un bip et le voyant vert s'allume lors de l'initialisation de l'imprimante.

### **Installation du pilote**

Rendez-vous sur <u>http://www.hp.com</u> pour télécharger et installer le pilote. Sélectionnez et installer le pilote OPOS ou le pilote JPOS correspondant au système d'exploitation de votre ordinateur de PDV.

# Meilleures pratiques en matière d'ouverture de l'imprimante thermique série USB HP Engage One

Pour ouvrir le capot de réception, placez l'imprimante orientée vers l'avant, le bouton d'alimentation papier face à vous. Placez vos doigts sur les coins avant (1) et soulevez-les (2).



Le capot de réception est conçu pour s'ouvrir à un maximum de 80 degrés comme le montre l'image cidessous.

ATTENTION : Pour éviter d'endommager le capot supérieur, n'utilisez pas une force excessive et n'ouvrez pas le capot à plus de 80 degrés. Impossible d'ouvrir le capot de l'arrière.



CONSEIL: Le bouton à l'avant de l'imprimante (indiqué par la flèche rouge sur l'image ci-dessous) est le bouton d'alimentation papier. Il ne s'agit pas d'un bouton de dégagement du capot.



Ne forcez pas le loquet s'il est bloqué et que vous ne parvenez pas à ouvrir le capot. En cas de survenue de cet événement, tenez l'imprimante à l'envers, repérez le levier de dégagement du loquet et tirez-le vers le côté du châssis pour dégager le loquet. Ceci permettra d'ouvrir le capot supérieur.

**REMARQUE :** Si la seule manière d'ouvrir le capot consiste à utiliser le levier de dégagement, remplacez l'imprimante.



### Chargement ou remplacement du rouleau de papier

IMPORTANT : Les imprimantes HP doivent être utilisées avec des rouleaux de papier agréés. Reportez-vous à la section <u>Qualités de papier agréées à la page 24</u>. L'utilisation de tout autre papier peut annuler la garantie.

Suivez la procédure ci-dessous pour charger le papier lors de l'installation. Vous utiliserez plus tard la même procédure pour remplacer le rouleau de papier. Les seules différences, minimes, sont stipulées dans les instructions ci-après.

- 1. Ouvrez le couvercle du rouleau de papier en tirant vers le haut de chaque côté du couvercle jusqu'à ce qu'il se décroche, puis faites pivoter le couvercle vers le haut (1).
- **IMPORTANT :** Pour éviter d'endommager le capot de réception, n'ouvrez pas le capot à plus de 80 degrés.
- Chargement : retirez l'impression de test (2). Conservez l'impression de test avec la liste des configurations jusqu'à ce que l'imprimante ait été installée avec succès.

**Remplacement :** retirez le rouleau de papier usagé.



- Tirez un bord propre du nouveau rouleau de papier reçu, en vous assurant que le ruban est entièrement retiré.
- Placez le rouleau de papier dans le compartiment à papier de façon à ce qu'il se déroule depuis le bas
   (1). Faites dépasser quelques centimètres de papier hors de l'imprimante.
- 5. Maintenez le papier en place et fermez le couvercle du rouleau de papier (2). Pour vérifier que le papier a été correctement chargé, appuyez sur le bouton d'alimentation du papier pour faire défiler le papier.

**REMARQUE :** Si le papier est coincé, vérifiez que le rouleau est correctement inséré.

6. Coupez l'excès de papier en utilisant la lame intégrée au capot (3).



### Test de l'imprimante

Si l'imprimante fonctionne normalement, elle émet un bip. En cas d'émission sonore différente, consultez la section <u>Résolution des problèmes à la page 17</u> ou contactez votre prestataire de services HP régional agréé spécialisé en produits pour systèmes de point de vente HP.

L'imprimante est préconfigurée avant l'installation. La configuration actuelle de l'imprimante apparaît sur l'impression de test (diagnostic). Si vous souhaitez cependant effectuer un nouveau test d'impression ou vérifier les configurations, vous pouvez exécuter une impression de diagnostic, qui détaille la configuration actuelle.

Pour effectuer un test de diagnostic :

- **1.** Assurez-vous que l'imprimante (1) est alimentée en papier.
- 2. Ouvrez le capot des reçus (2).
- 3. Appuyez et maintenez enfoncée la touche d'avance papier (3).

**4.** Fermez le couvercle du rouleau de papier (4), en maintenant toujours enfoncée la touche d'avance papier, jusqu'au lancement de l'impression de configuration.



Pour obtenir des instructions supplémentaires de configuration de l'imprimante, reportez-vous à la section <u>Utilisation de l'imprimante à la page 11</u>.

# 3 Utilisation de l'imprimante

### **Configuration de l'imprimante**

Le menu de configuration permet de définir les paramètres généraux de l'imprimante. Le test imprime le formulaire de diagnostic, qui détaille les paramètres associés à chaque fonction. L'imprimante découpera partiellement le papier entre chaque changement.

Le test se termine par une découpe partielle du papier. L'impression complète d'un test peut nécessiter plusieurs dizaines de centimètres de papier.

Comme l'imprimante est livrée préconfigurée, vous n'aurez pas à modifier la configuration de l'imprimante. Si vous modifiez la configuration, veillez à ne pas modifier par inadvertance des paramètres qui pourraient affecter la performance de l'imprimante. HP recommande de ne pas modifier la configuration de l'imprimante.

REMARQUE : L'imprimante est livrée avec une impression de test qui comporte la configuration prédéfinie. Si vous rencontrez des problèmes après avoir modifié la configuration de l'imprimante, employez les paramètres par défaut.

### Accès au mode de configuration

- 1. Mettez l'imprimante hors tension.
- Vérifiez que l'imprimante contient un rouleau de papier (1) avant de continuer (pour obtenir des instructions sur la procédure de chargement du rouleau de papier, consultez la section <u>Installation de</u> <u>l'imprimante à la page 4</u>).
- 3. Refermez le capot des reçus (2).
- 4. Mettez l'imprimante sous tension, appuyez sur le bouton de chargement du papier (3) et maintenez-le enfoncé jusqu'à ce que l'impression de la configuration commence.
  - L'imprimante émet un signal sonore, puis elle imprime le formulaire de diagnostic I.
  - Appuyez sur le bouton d'avance papier au cours des deux secondes suivant la fin de l'impression du formulaire de diagnostic afin d'accéder au menu principal de configuration.
  - L'imprimante imprime le formulaire de diagnostic II, puis accède au Menu de configuration de l'imprimante et patiente jusqu'à ce qu'une option du menu principal soit sélectionnée (reportezvous à l'impression relatif au menu principal; effectuez un clic bref, sauf si vous devez répondre par Yes (Oui) ou valider une sélection).



- Vous communiquez avec l'imprimante en appuyant sur le bouton d'alimentation du papier à l'aide de clics brefs ou longs. Effectuez un clic long (plus d'une seconde) pour répondre Yes (Oui) et un clic court pour No (Non). Suivez les instructions imprimées pour effectuer les sélections.
- 6. Poursuivez les sélections jusqu'à l'affichage du message **Save New Parameters?** (Enregistrer les nouveaux paramètres ?). Sélectionnez **Yes** (Oui).
  - **a.** Réinitialiser l'imprimante.
  - b. Ouvrez le capot des reçus.
  - c. Appuyez et maintenez enfoncée la touche d'avance papier tout en fermant le capot des reçus.
  - d. L'impression de diagnostic vérifie vos nouveaux paramètres.

L'exemple suivant est un menu de configuration de l'imprimante. Les menus varient en fonction du modèle de l'imprimante.

noor blagin		******** M
		********
Model number	: H300-E8SD-HPN0	
Serial number	: 00000000	Select a sub-men
Loader Firmware		- Print Current
P/N	: PN#: 189-305L116	- Set Communi
Date	: Sep 16 2016	- Set Diagnostic
Flash Firmware	111 54	- Set Hardware
Revision	: V1.54	- Set Paper Typ
P/N	: 189-305A154A	- Set Firmware F
H/W parameters		
Elash Memory Size	+ 8 Mbytes	Enter code, then h
Flash Logos/Fonts	: 1600 kbytes	at least 1 second
Flash Liser Storage	· 576 kbytes	
Flash Perm'nt Fonts	· 2240 kbytes	
Elash Journal Sizo	: 640 kbytes	
SPAM Size	512 kbytes	
Head settting	· N	
Motor ID	: 1	
Paper Type Setting	: Type 0. Monochrome	
Color Density Adi	: n/a	
Print Density, Mono	: 100%	
Max Speed	: 114 mm/sec	
Paper Width	: 80 mm	
Max Power	: 48w	
Knife	: Enabled	
Partial Cut	: 135 steps	
Paper Low Sensor	: Disabled	
No Paper Low Extensi	on	
Comm. Interface		
Interface	: USB	
RX Buffer Size	: 4096	
USB Driver Type	: Printer Class	
Interface	: RS232	
<b>RX Buffer Size</b>	: 4096	
Parameters		
Baud Rate	: 115200	
Data Bits	: 8	
Stop Bit	: 1	
Parity	: NONE	
Flow Control	: DTR/DSR	
Reception Errors	: Ignore	
Resident Code Pages	: 437, 720, 737, 775, 850	
	852, 857, 858, 860, 862	
***To Enter Printer (	Config Monu***	
Press Feed Butto	n Within the	

**********************		
	***	****
elect a sub-menu :		
– EXIT	->	1 click
<ul> <li>Print Current Configuration</li> </ul>	->	2 clicks
<ul> <li>Set Communication Interface</li> </ul>	->	3 clicks
<ul> <li>Set Diagnostics Modes</li> </ul>	->	4 clicks
- Set Emulation/Software Option:	s ->	5 clicks
- Set Hardware Options	->	6 clicks
- Set Paper Type	->	7 clicks
<ul> <li>Set Firmware Features</li> </ul>	->	8 clicks
nter code, then hold Button DOWN	J	

Des exemples de test d'impression et de menus de configuration sont présentés ci-dessus (environ 60 % sont représentés).

Utilisez un clic bref pour sélectionner une option du menu principal.

### Densité d'impression sur papier monochrome

Cette fonction permet de régler le niveau d'énergie de la tête d'impression pour assombrir l'impression ou l'adapter aux variations de papier. Un tel réglage devrait être effectué uniquement lorsque cela est nécessaire. La valeur par défaut est 100 %.

IMPORTANT : Ne sélectionnez pas un niveau d'énergie supérieur à celui nécessaire pour obtenir une impression foncée. Le non-respect de cette règle peut exiger la maintenance de l'imprimante, voire l'annulation de la garantie de l'imprimante. L'utilisation d'un niveau d'énergie supérieur réduit la durée de vie de la tête d'impression.

Quand l'imprimante effectue une impression de lignes en haute densité (texte ou graphique), elle ralentit automatiquement.

Pour modifier la densité d'impression :

- 1. Accédez au menu de configuration. Reportez-vous à la section <u>Accès au mode de configuration</u> <u>à la page 11</u>.
- 2. Dans le menu principal, sélectionnez Set Hardware Options (Définir les options de matériel).

L'imprimante affiche alors le Hardware Options Menu (Menu des options du matériel).

 Lorsque vous faites défiler celui-ci, l'imprimante affiche le message Set Print Density? (Définir la densité d'impression ?). Sélectionnez Yes (Oui).

Un avertissement apparaît, puis les sélections de réglage de la densité.

À l'aide du bouton d'alimentation du papier, faites un clic pour effectuer une sélection, puis maintenez le bouton enfoncé pendant au moins 1 seconde pour valider.

### Remplacement du rouleau de papier

Remplacez le papier lorsque le rouleau est terminé ou presque terminé. Lorsque le niveau de papier est faible, surveillez votre utilisation afin d'éviter d'être à court de papier au cours d'une transaction. Lorsqu'il n'y a plus de papier, chargez immédiatement un nouveau rouleau ou vous risquez de perdre vos données !

#### Faible niveau de papier :

Une bande colorée apparaît sur le papier (si le papier acheté contient une telle bande) : elle signale qu'il reste suffisamment de papier pour une petite transaction.

#### Manque de papier :

Le voyant DEL vert clignote rapidement pour signaler qu'un nouveau rouleau doit être installé.

IMPORTANT : N'essayez pas d'utiliser l'imprimante ou l'ordinateur de PDV s'il n'y a plus de papier dans l'imprimante. L'imprimante peut continuer à accepter des données en provenance de l'ordinateur de PDV même si elle ne peut pas imprimer. Ces données peuvent alors être perdues.

Pour obtenir des instructions concernant le remplacement du rouleau de papier, reportez-vous à la section <u>Chargement ou remplacement du rouleau de papier à la page 8</u>.

### Paramètre d'alimentation maximale

L'imprimante prend en charge deux paramètres de niveau d'alimentation : par défaut et Niveau 1. Le paramètre de niveau d'alimentation peut être sélectionné dans la section **Hardware Options** (Options du matériel) du menu de configuration (reportez-vous à la section <u>Accès au mode de configuration à la page 11</u>) :

- Par défaut (48 W)
- Niveau I (55 W)

### Configuration des têtes d'impression

Le rendement énergétique de la tête d'impression doit correspondre au paramètre de l'imprimante. Ce paramètre est préconfiguré en usine, mais il se peut que vous deviez le modifier en cas de maintenance du mécanisme thermique. La rubrique **Head Setting** (Paramètre de la tête d'impression) sur le formulaire de diagnostic doit correspondre à la lettre indiquée sur la partie avant droite du mécanisme thermique. À chaque remplacement du mécanisme thermique, vous devez accéder au menu de configuration et redéfinir le paramètre de la tête d'impression si la lettre figurant sur le mécanisme diffère du paramètre de la tête d'impression.

### Éviter la surchauffe de la tête d'impression

Il existe des restrictions au facteur d'utilisation de l'imprimante en raison de la chaleur générée par la tête d'impression thermique lors d'impression de blocs pleins (quelle que soit leur longueur par rapport à la ligne d'impression). Les facteurs restrictifs sont alors la température ambiante, le pourcentage de temps (mesure par rapport à une minute) d'impression pleine et continue et le niveau de couverture.

La température ambiante peut être affectée par des facteurs tels qu'une exposition directe au soleil ou la proximité d'éléments chauffants.

IMPORTANT : Lorsque le facteur d'utilisation excède la limite stipulée dans le tableau suivant, la tête d'impression des reçus chauffe trop et s'arrête, ce qui peut endommager la tête d'impression.

Pour éviter ce problème, effectuez une ou plusieurs des actions suivantes :

- 1. Réduisez le niveau de couverture.
- 2. Réduisez la durée d'impression continue de blocs pleins.
- 3. Réduisez la température ambiante.

Cycle d'utilisation admissible* (mesuré sur une minute d'impression continue)			
Niveau de couverture par blocs pleins	Température ambiante		
	25 °C (77 °F)	35 °C (95 °F)	50 °C (122 °F)
20 %	100 %*	50 %*	20 %*
40 %	50 %*	25 %*	10 %*
100 %	20 %*	10 %*	4 %*

\*Cycle d'utilisation – durée, en pourcentage, pendant laquelle le « niveau de couverture par blocs pleins » peut être imprimé pendant une période d'une minute. Par exemple, avec une couverture par blocs pleins de 20 % et une température de 35 °C, un facteur d'utilisation de 50 % doit être utilisé, ce qui donne 30 secondes d'impression et 30 secondes sans impression.

#### A titre de référence :

- Un reçu type avec texte (contient aussi des espaces blancs) a une couverture en points d'environ 12 %.
- Une ligne de texte pleine (chaque cellule de la ligne contient un caractère) a une couverture en points d'environ 25 %.
- Les graphiques ont une couverture en points d'environ 40 %.
- Les codes barres ont une couverture en points d'environ 50 %.
- Une ligne noire pleine a une couverture en points de 100 %.

# 4 Instructions de maintenance

### Nettoyage de l'imprimante

Nettoyez si nécessaire l'extérieur de l'imprimante pour éliminer la poussière et les marques de doigt. Utilisez un nettoyant ménager approprié pour les plastiques. Commencez par le tester sur une petite zone non visible. Nettoyez le compartiment papier de l'imprimante à l'aide d'un chiffon sec et propre.

Les matériaux et le fini du boîtier sont durables et résistent aux éléments suivants :

- Solutions nettoyantes
- Huiles de cuisson
- Lubrifiants
- Lumière ultraviolette
- Carburants

Si des petits dépôts de papier se sont accumulés à l'intérieur de l'imprimante, utilisez une bombe à air comprimé pour enlever délicatement les dépôts de l'imprimante.

### Nettoyage de la tête d'impression thermique

- IMPORTANT : Ne nettoyez pas l'intérieur de l'imprimante avec un agent nettoyant. Ne mettez pas le spray nettoyant en contact avec la tête d'impression thermique. Vous pourriez endommager les circuits électroniques internes ou la tête d'impression thermique.
- REMARQUE : La tête d'impression thermique ne nécessite normalement aucun nettoyage tant que vous utilisez des papiers correspondant à la qualité recommandée. Si vous utilisez un papier non recommandé sur une durée prolongée, toute tentative de nettoyage de la tête d'impression n'aura que peu d'effet sur la qualité d'impression.
  - 1. Mettez l'imprimante et l'ordinateur POS hors tension.
  - 2. Déconnectez l'imprimante de l'ordinateur POS et du tiroir-caisse le cas échéant.
  - Nettoyez la tête d'impression avec un coton-tige imbibé d'alcool.
- IMPORTANT: N'utilisez pas d'alcool pour nettoyer les parties internes de l'imprimante autres que la tête d'impression. Vous risqueriez de les endommager.

Si les taches ou les problèmes d'impression claire persistent une fois la tête d'impression nettoyée, vous devrez probablement remplacer l'ensemble du mécanisme thermique.

IMPORTANT : L'utilisation d'un papier de qualité non recommandée pendant une période prolongée peut entraîner une défaillance de la tête d'impression. Pour plus d'informations sur les spécifications du papier, reportez-vous à la section <u>Qualités de papier agréées à la page 24</u>.

# A Résolution des problèmes

### Diagnostic

L'imprimante effectue trois tests de diagnostic principaux, qui donnent des informations utiles sur l'état de fonctionnement de l'imprimante :

- Diagnostic de démarrage, exécuté pendant le cycle de démarrage de l'imprimante
- Diagnostic d'exécution
- Télédiagnostic, mis à jour lors d'un fonctionnement normal et rapporté dans le test d'impression

#### Diagnostic de démarrage

Lorsque l'imprimante est mise sous tension ou effectue une réinitialisaiton matérielle, elle effectue automatiquement un diagnostic de démarrage (également appelé diagnostic de niveau 0) pendant son cycle de démarrage. L'imprimante :

- Désactive les moteurs
- Effectue un contrôle de la redondance cyclique (CRC) de la mémoire ROM du microprogramme au démarrage, un test des mémoires SRAM externe, EEPROM et un test du CRC du programme principal

Toute erreur entraîne l'arrêt du diagnostic de démarrage. L'imprimante émet un bip et le voyant clignote un nombre de fois défini pour indiquer la nature de la défaillance. Le tableau suivant décrit les émissions sonores et séquences de voyants spécifiques.

Etat du voyant	Erreur
Un clignotement	Erreur lors du CRC à l'amorçage
Deux clignotements	Panne de la RAM
Trois clignotements	Panne de l'EEPROM
Quatre clignotements	Echec de l'initialisation de la mémoire

Pour résoudre le problème :

- Vérifiez la présence de papier.
- Replacez le couteau dans sa position d'origine. Toute autre position génère une anomalie.
- Vérifiez que le capot arrière soit fermé. Dans le cas contraire, le cycle de démarrage ne s'interrompt pas.

Une fois le diagnostic de démarrage terminé, l'imprimante émet un bip à deux tons (basse puis haute fréquence), la touche d'avance papier est activée et l'imprimante est prête à fonctionner normalement.

Si vous mettez l'imprimante sous tension pour la première fois, ou si vous venez d'installer une nouvelle EEPROM, les valeurs par défaut des fonctions de l'imprimante sont chargées dans l'EEPROM lors du démarrage.

#### **Diagnostic d'exécution**

Le diagnostic d'exécution (parfois appelé diagnostic de niveau 2) est réalisé pendant un fonctionnement normal de l'imprimante. Quand l'une des conditions suivantes se produit, l'imprimante arrête automatiquement les moteurs appropriés et désactive l'impression afin d'éviter tout endommagement de l'imprimante.

- Manque de papier
- Capot ouvert
- Impossibilité pour le couteau de revenir en position d'origine
- Température trop élevée de la tête d'impression
- Tension hors limites.

Le voyant sur le panneau de commande vous indique que ces conditions se produisent, et signale l'état ou le mode de l'imprimante.

Etat du voyant	Etat de l'imprimante
Eteint	Absence d'alimentation
Clignotement rapide	Téléchargement du microprogramme
Clignotement rapide	Diagnostic de niveau 0 (se produit lors de la mise sous tension et de la réinitialisation) ; absence de papier
Clignotement lent	Erreur de température ou erreur de tension
Allumé en continu	Tout autre problème

#### **Diagnostic à distance**

Le télédiagnostic (parfois appelé diagnostic de niveau 3) garde une trace des éléments suivants et les imprime sur le reçu lors de l'impression de test. Ces éléments peuvent servir à déterminer l'état de santé de l'imprimante.

- Numéro de modèle
- Numéro de série
- Numéro de CRC
- Nombre de lignes imprimées
- Nombre de découpes du couteau
- Nombre d'heures sous tension de l'imprimante
- Nombre de cycles flash
- Nombre de bourrages massicot
- Nombre d'ouvertures du capot
- Température maximum atteinte.

### **Résolution des problèmes courants**

Le tableau ci-dessous répertorie les problèmes possibles, la cause possible de chaque problème et les solutions conseillées.

Problème	Cause possible	Solution
Clignotement lent et continu du voyant vert (DEL).	ll n'y a plus de papier.	Chargez un nouveau rouleau de papier. Reportez-vous à la section <u>Chargement ou</u> <u>remplacement du rouleau de papier</u> <u>à la page 8</u> .
	Le couvercle du rouleau de papier est ouvert.	Refermez le capot.
	Le couteau ne peut revenir en position d'origine.	N'utilisez plus l'imprimante. Contactez le prestataire de services agréé HP de votre région pour les systèmes de point de vente HP.
Clignotement lent et continu du voyant vert.	ll y a un problème avec l'imprimante.	N'utilisez plus l'imprimante. Contactez votre prestataire de services HP régional agréé spécialiste des produits pour systèmes Point of Sale HP.
L'imprimante émet des bips (deux tons - basse fréquence, haute fréquence).	L'imprimante est sous tension et prête à fonctionner.	Aucune action n'est requise.
L'imprimante émet des bips et le voyant vert clignote selon différentes combinaisons.	Signale un problème grave.	N'utilisez plus l'imprimante. Contactez votre prestataire de services HP régional agréé spécialiste des produits pour systèmes Point of Sale HP.
Bande colorée apparaissant sur le reçu.	Le niveau de papier est faible.	Remplacez le rouleau de papier. Reportez- vous à la section <u>Chargement ou</u> <u>remplacement du rouleau de papier</u> <u>à la page 8</u> .
Le reçu ne sort pas entièrement.	ll y a un bourrage papier.	Ouvrez le capot des reçus, inspectez le couteau et dégagez le papier à l'origine du bourrage.
L'imprimante commence à imprimer, mais s'arrête en cours d'impression du reçu.	ll y a un bourrage papier.	Ouvrez le capot des reçus, inspectez le couteau et dégagez le papier à l'origine du bourrage.
Le reçu n'est pas découpé.	ll y a un bourrage papier.	Ouvrez le capot des reçus, inspectez le couteau et dégagez le papier à l'origine du bourrage.
L'impression est claire ou présente des taches.	Le papier n'est pas correctement chargé.	Vérifiez si le papier est correctement chargé. Reportez-vous à la section <u>Chargement ou remplacement du rouleau</u> <u>de papier à la page 8</u> .
	La tête d'impression est sale.	Utilisez le rouleau de papier thermique recommandé. Reportez-vous à la section <u>Commande de papier thermique</u> <u>à la page 24</u> .
	Variations entre papiers.	Sous l'option <b>Set Hardware Options</b> (Définir les options du matériel) du menu de configuration de l'imprimante, augmentez si nécessaire la densité d'impression à 110 % ou 120 %.

Problème	Cause possible	Solution
Absence d'une colonne d'impression verticale.	Indique un état grave des composants électroniques de l'imprimante.	N'utilisez plus l'imprimante. Contactez votre prestataire de services HP régional agréé spécialiste des produits pour systèmes Point of Sale HP.
Absence d'un côté du reçu.	Indique un état grave des composants électroniques de l'imprimante.	N'utilisez plus l'imprimante. Contactez votre prestataire de services HP régional agréé spécialiste des produits pour systèmes Point of Sale HP.
L'imprimante ne fonctionne pas lorsqu'elle est mise sous tension et le voyant est éteint.	L'imprimante est débranchée.	Vérifiez que les câbles d'impression sont correctement connectés au niveau des deux extrémités.
		Vérifiez que l'ordinateur POS est sous tension.
L'imprimante ne fonctionne pas lorsqu'elle est mise sous tension et le voyant clignote.	Le capot des reçus est mal fermé.	Fermez et verrouillez le capot des reçus.
L'imprimante cesse de fonctionner.	La tête d'impression subit une surchauffe.	Laissez refroidir la tête d'impression.
	Le signal de données sur la connexion USB est interrompu.	Vérifiez que la longueur du câble USB est inférieure à 5 mètres, sans rallonge. Eliminez les noeuds.
	Le port USB est défaillant.	Connectez le câble à un autre port USB de l'ordinateur POS.
	L'imprimante est en mode d'économie d'énergie.	Appuyez sur le bouton d'alimentation du papier pour réactiver l'imprimante.
Interruption des données.	Le mode RS-232C ne fonctionne pas.	L'imprimante est déjà connectée à un port USB. Réinitialisez l'imprimante et vérifiez les failles normales du mode RS-232C.
L'imprimante se met hors ligne.	Le câble USB n'est pas connecté correctement.	Si l'imprimante ne se rétablit pas automatiquement après 5 à 20 secondes, reconnectez le câble USB, réinitialisez l'imprimante, relancez l'ordinateur de PDV et vérifiez que le câble USB est correctement connecté au niveau des deux extrémités.
L'imprimante ne s'ouvre pas.	Le couvercle du rouleau de papier est bloqué.	Dégagez la sécurité intégrée du loquet.

### Sécurité intégrée du loquet

Dans l'éventualité où le couvercle du rouleau de papier se coince, l'imprimante est équipée d'une sécurité intégrée permettant de dégager les loquets. Lorsque vous maintenez l'imprimante en position verticale, utilisez votre doigt pour tirer vers le bas sur la boucle de la sécurité intégrée située sur la partie inférieure de l'imprimante. Avec suffisamment de force, les loquets devraient se dégager et le couvercle du rouleau de papier devrait s'ouvrir.



### **Contacter l'assistance technique**

Pour résoudre un problème matériel ou logiciel, rendez-vous sur <u>http://www.hp.com/support</u>. Utilisez ce site pour obtenir des informations supplémentaires sur votre produit, y compris les liens vers les forums de discussion et les instructions relatives à la résolution des problèmes. Vous pouvez également obtenir les informations sur la manière de contacter HP et de soumettre une demande d'assistance.

### Avant d'appeler le service d'assistance technique

Si vous ne parvenez pas à résoudre un problème malgré les conseils de dépannage fournis dans cette section, contactez l'assistance technique. Lors de votre appel, ayez les informations suivantes à portée de main :

- Numéro de modèle de l'imprimante
- Numéro de série de l'imprimante
- La date d'achat figurant sur la facture
- Conditions dans lesquelles le problème s'est produit
- Les messages d'erreur reçus
- La configuration matérielle
- Nom et version du matériel et des logiciels que vous utilisez

### Commande de rouleaux de papier

Pour commander des rouleaux de papier, contactez le revendeur de votre choix. Pour en savoir plus, reportezvous à la section <u>Qualités de papier agréées à la page 24</u>.

# **B** Caractéristiques techniques

### Imprimante thermique série USB HP Engage One

Caractéristiques techniques	
Fiabilité	
Cycle moyen entre deux pannes (lignes)	29 millions
Cycle moyen entre deux pannes (coupes de couteau)	1 millions
Interface	USB ou série
Modules de mémoire	Mémoire flash 8 Mo, RAM 8 Mo
Dimensions et poids	
Hauteur	103 mm (4,06 po)
Largeur	111,8 mm (4,40 po)
Profondeur	131,6 mm (5,20 po)
Poids	0,8 kg (1,75 lb)
Spécifications d'alimentation	
Tension de fonctionnement	24 Vcc +/- 10 %
	+ 5 volts pour le circuit logique
Consommation d'énergie	2 Amp maximum
Température	
Température de fonctionnement	5 °C à 35 °C (41 °F à 95 °F)
	35 °C à 50 °C (95 °F à 120 °F)
Humidité de fonctionnement	5 à 90 %
	5 à 40 %
Stockage :	
Température	-10 °C à 50 °C (14 °F à 122 °F)
Humidité	5 à 90 %
Transit :	
Température	-40 °C à 60 °C (-40 °F à 140 °F)
Humidité	5 à 95 %
Condensation	De la condensation peut apparaître lorsque l'imprimante est déplacée d'une zone froide vers une zone plus chaude (après l'expédition). La conception de l'imprimante lui permet de fonctionner après un séchage et une stabilisation à la température ambiante.
Spécifications relatives à l'impression	

Caractéristiques techniques	
Vitesse - monochrome	114 mm/sec
Colonnes du reçu	44/56
Taille du rouleau de papier	80 mm (largeur) x 83 mm (diamètre)
Absence de papier	Standard
Résolution	203 ррр
Couteau	Standard

### Aspect des caractères

Vous pouvez modifier l'aspect du texte en utilisant les modes d'impression suivants :

- Standard
- Compressé
- Hauteur double
- Largeur double
- Sens dessus dessous
- Tourné
- Souligné
- Gras
- Inversé
- Italique
- Mis à l'échelle
- Barré
- Ombré

#### Taille d'impression

Taille des caractères pour les modes standard et compressé :

- Standard
  - 15,6 caractères par pouce
  - 44 caractères par ligne
  - Taille des cellules 13 x 24 points
- Compressé
  - 20,3 caractères par pouce
  - 56 caractères par ligne
  - Taille des cellules 10 x 24 points

### Commande de papier thermique

L'imprimante accepte du papier thermique agréé présentant les dimensions suivantes :

Largeur	Diamètre
80 +0/-0,6 mm (3,15 +0/-0,03 po)	83 mm max. (3,27 po)

Les chiffres précédents sont basés sur un diamètre externe d'axe de  $22 \pm 0.5$  mm (0.87 po), et un diamètre interne de  $11.5 \pm 0.5$  mm (0.45 po).

Le papier ne doit pas être fixé à l'axe. Utilisez du papier présentant une bande colorée au niveau de son extrémité. Celle-ci indique le faible niveau de papier, indispensable lorsque l'imprimante est placée verticalement.

### Qualités de papier agréées

Nous vous recommandons les qualités de papier suivantes, produites par leurs fabricants respectifs. Plusieurs revendeurs de papier peuvent vous fournir ces qualités, à la condition que les rouleaux POS correspondent à la qualité recommandée.

Pour commander des rouleaux de papier, contactez le revendeur de votre choix.

#### Papier monochrome (encre noire)

Fabricant agréé	Catégorie de papier
Appvion, Inc. (USA)	Alpha 400-2.3 (auparavant : T1030)
825 E. Wisconsin Avenue	Alpha 800-2.4 (auparavant : T1012A)
Appleton, WI 54192	POS-Plus 600-2.4
Téléphone : (800) 922–1729	Alpha 900-3.4 (auparavant Superior)
Télécopieur : (800) 922–1712	Tous les papiers actuels d'Appvion ne contiennent pas de BPA
Jujo Thermal Ltd.	AF50KS–E3
P.O. Box 92 FI–27501	AP62KS–E3
Kauttua, Finland	
Téléphone : 358 (0) 10 303 200	
F358 (0) 10 303 2419	
Kanzaki Specialty Papers (USA)	P30023 (auparavant P-300)
20 Cummings St.	P31023 (auparavant P–310)
Ware, MA 01082–2002	P35024 (auparavant P–350)
Téléphone : (888) 526–9254	P35032 (auparavant P–354)
Télécopieur : (413) 731–8864	P39023 (sans BPA, auparavant P–390)
	P30521 (sans BPA)
	P30523 (sans BPA)
	P31523 (sans BPA)

Fabricant agréé	Catégorie de papier
	P35532 (sans BPA)
Koehler AG	KT55-F20
Hauptstr. 2-4	
D-77704 Oberkirch, Germany	
Téléphone : (49) 7802 81-0	
Télécopieur : (49) 7802 81-4330	
Koehler UK Ltd. (Grande Bretagne)	KT55-F20
2 White Oak Square	
London Road	
Swanley, Kent BR8 7AG, U.K.	
Téléphone :  (44) 1322–661010	
Télécopieur : (44) 1322 614656	
Mitsubishi Int'l Corp. (USA)	P-5035
655 Third Ave.	T–8051
New York, New York 10017	TP-8065
Téléphone : (212) 605-2000	PP-5051
Télécopieur : (212) 605-2597	
OJI Paper Company Ltd.	KF-60
Ginza 4-chome	PD-170R
Tokyo 104, Japan	PD-160R
Téléphone : (81)3–3563-1111	
Télécopieur : (81)3–3563-1135	
Thermal Solutions Intl, Inc.	19018RDT
6740 Broadview Ave, Suite D	Caractéristiques : 30 % recyclé post-consommation/
Jacksonville, FL 32254	sans BPA
Téléphone : (800) 479-6070, (904) 860-1966	
Télécopieur : (904) 646-4530	

### Zones d'impression pour papier 80 mm

Spécifications de la zone d'impression pour le papier 80 mm :

- 576 points (addressable) @ 8 points/mm, centré sur 80 mm
- Marges minimum en mode standard : 2,0 mm (0,079 pouces)
- Marge supérieure pour déchirement manuel : 31,7 mm (1,25 pouces)
- Marge supérieure pour découpe au couteau : 7,7 mm (0,30 pouces)



**REMARQUE :** L'application centre 44 cellules de caractère standard (13 X 24 points), 56 cellules de caractère compressées (10 X 24 points) ou 576 bits adressables de graphismes sur un reçu de 80 mm de large. La hauteur de la ligne d'impression minimale est de 24 points pour du texte ou des graphismes. L'espacement entre les lignes d'impression standard est de 27 points (3 points de ligne supplémentaires).

L'imprimante ajoute une police de 27 points de hauteur, alors l'espacement d'impression standard est de 30 points.

La fonction d'économie de papier de l'imprimante ajoute une police de 18 points de hauteur et réduit les lignes supplémentaires de points à 2 ; ainsi l'espacement d'impression standard est de 20 points.