

Guida per l'utente finale per stabilire e mantenere la connettività

Suggerimenti per l'utente finale
per le offerte Remote Services



Sommario

Introduzione	1
Perdita di comunicazione dopo un intervento di manutenzione	3
Impostazioni di ora, data e fuso orario GMT della macchina	5
Impostazioni dell'ora di trasmissione	7
Impatti sull'ambiente del cliente	9
Impostazione del modello di ripristino dati in CentreWare Web	11
Impostazioni della scadenza password del PC/server	13
Accesso Internet limitato dall'ambiente del cliente	15
Trasferimento fisico delle apparecchiature	17
Affidabilità del proxy	19
Interruzione della comunicazione non rilevata	21
Rilevamento dei dispositivi incompleto durante l'installazione di XDA	23

Introduzione

Esistono numerose cause principali che possono impedire di stabilire e preservare la comunicazione ininterrotta tra l'apparecchiatura presso la sede del cliente e Xerox Communication Server (Edge).

Lo scopo di questo documento è di fornire una raccolta di “Suggerimenti e consigli” da utilizzare come punto di riferimento per coloro che promuovono l'adozione della connettività e per coloro che tentano di risolvere i problemi di connettività presso le sedi dei clienti.

Perdita di comunicazione dopo un intervento di manutenzione

Metodi di connessione interessati

- ✓ Device Direct
- ✓ Proxy: XDA Lite (raramente)
- ✓ Proxy: CentreWare Web (raramente)

Situazione attuale

L'apparecchiatura del cliente era in comunicazione con il server Edge, ma dopo un intervento di manutenzione la comunicazione si è interrotta.

Cause principali

Se l'intervento di manutenzione include un processo di Alt Boot o un aggiornamento software, le impostazioni di connettività del dispositivo non vengono acquisite dal file clone utilizzato come parte del processo di upgrade. Il file clone potrebbe non ripristinare automaticamente le impostazioni o la configurazione del dispositivo determinando un'interruzione della comunicazione.

Inoltre, in alcuni casi sui dispositivi FX (ad esempio WC73XX, WC74XX, ecc.) è necessario ripristinare le impostazioni predefinite per risolvere i problemi prestazionali. Anche in questo caso si verifica un'interruzione della comunicazione.

Misura correttiva

Dopo ogni intervento di manutenzione, è importante eseguire un test per verificare che il dispositivo sia ancora in comunicazione con il server Edge.

1. Per eseguire il test, attenersi alle istruzioni di impostazione diretta del dispositivo contenute nella Guida all'amministrazione del sistema fornita con l'apparecchiatura. Se la documentazione non è disponibile, è possibile visualizzarla o scaricarla dalla pagina Supporto e Driver di Xerox.com.
2. Se il dispositivo non è in grado di comunicare con il server Edge, controllare che tutte le impostazioni di abilitazione per il dispositivo specifico siano corrette e corrispondano a quanto riportato nella Guida all'amministrazione del sistema.

Impostazioni di ora, data e fuso orario GMT della macchina

Metodi di connessione interessati

- ✓ Device Direct
- ✓ Proxy: XDA Lite
- ✓ Proxy: CentreWare Web

Situazione attuale

Se le impostazioni di ora, data e fuso orario GMT non sono corrette, indipendentemente dal fatto che siano impostate su valori passati o futuri, il dispositivo potrebbe non essere in grado di trasmettere i dati oppure i dati potrebbero essere rifiutati dai sistemi sponsor del servizio.

Cause principali

Può accadere che, al momento dell'installazione, su un determinato dispositivo non vengano inserite le corrette impostazioni di ora, data e fuso orario GMT. In questi casi, nel set di dati che il dispositivo invia a Xerox vengono inserite le impostazioni predefinite anziché quelle corrette.

Misura correttiva

Se si verifica una perdita di comunicazione, o qualora un invio di dati non venisse utilizzato dai sistemi sponsor del servizio per amministrare le offerte Remote Services, verificare che le impostazioni di ora, data e fuso orario GMT del dispositivo siano corrette. Se necessario, correggere le impostazioni.

Impostazioni dell'ora di trasmissione

Metodi di connessione interessati

- ✓ Device Direct

Situazione attuale

L'ora del giorno alla quale i dati vengono trasmessi a Xerox Communications Server (Edge) viene impostata in modo casuale quando inizialmente si stabilisce la connettività. I dispositivi Xerox e le applicazioni proxy sono progettati per riconoscere quando una trasmissione dati programmata non viene eseguita perché il dispositivo è spento. Talvolta i dispositivi non riescono a comunicare come previsto al ripristino dell'alimentazione.

Cause principali

Se un dispositivo che presenta questi problemi è solitamente spento all'ora programmata per la trasmissione, il risultato potrebbe essere una comunicazione intermittente o una generale assenza di comunicazione.

Misura correttiva

Sebbene sia difficile rilevare se un dispositivo presenta questo problema, in caso di perdita di comunicazione senza una causa apparente, considerare la possibilità di modificare l'ora della trasmissione in modo che rientri nell'orario lavorativo. In queste ore infatti è più probabile che il dispositivo sia acceso e che le trasmissioni avvengano agli orari programmati. Questa impostazione è disponibile sull'interfaccia web del dispositivo utilizzando CentreWare Internet Services.

Impatti sull'ambiente del cliente

Metodi di connessione interessati

- ✓ Device Direct
- ✓ Proxy: XDA Lite
- ✓ Proxy: CentreWare Web

Situazione attuale

Esistono delle interdipendenze tra le applicazioni software e le configurazioni delle infrastrutture di protezione utilizzate negli ambienti del cliente che influiscono sulla capacità di dispositivi e proxy di connettersi in modo affidabile e comunicare l'uno con l'altro e con il server Edge.

Quando si sospetta l'esistenza di problemi di comunicazione presso la sede di un cliente, è necessario controllare le seguenti possibili cause principali e adottare le necessarie misure correttive.

Cause principali e misure correttive

Applicazioni proxy disattivate

Le applicazioni di acquisizione dati proxy sono installate su workstation del cliente che solitamente vengono spente, forse addirittura per giorni, con conseguente perdita di comunicazione. Verificare con il cliente dove è stato caricato il software client proxy. Sugerire di installare, quando possibile, le applicazioni proxy su un server che si prevede di lasciare acceso 24/7 piuttosto che sulla workstation o il laptop di una singola persona.

Applicazioni di protezione che bloccano le comunicazioni

Alcune applicazioni di protezione che eseguono il monitoraggio programmatico del traffico di rete sono progettate/configurate per rilevare comunicazioni non autorizzate, sia dall'interno che dall'esterno della rete, e bloccarle in modo proattivo. Verificare con l'amministratore del sistema IT del cliente se sono in esecuzione applicazioni di monitoraggio del traffico di rete di questo tipo e, in tal caso, valutare soluzioni alternative in grado di consentire comunicazioni ininterrotte tra l'ambiente del cliente e i server di comunicazione Xerox (Edge), nonché tra le installazioni proxy e i dispositivi.

Aggiornamenti del software di protezione

Gli aggiornamenti del software di protezione nell'ambiente del cliente possono causare il mancato funzionamento delle applicazioni di acquisizione dati proxy. Verificare insieme al cliente se recentemente è stato effettuato un aggiornamento della protezione Microsoft e, in tal caso, verificare che il proxy funzioni o se è necessario riavviarlo.

Configurazione del server proxy

Alcune configurazioni di server proxy non consentono la funzionalità di rilevamento/registrazione automatica del proxy presente sui nostri dispositivi per stabilire correttamente la connessione ai server di comunicazione Xerox (Edge). Esiste una dipendenza dall'opzione WPD 252 da abilitare. In molti casi ciò avviene per impostazione predefinita, ma non sempre. Verificare che l'opzione WPD 252 sia abilitata nell'infrastruttura IT del cliente.

Aggiornamenti e sostituzioni di PC

Quando i clienti reinstallano, aggiornano o sostituiscono una workstation o server su cui è installato XDA Lite o CentreWare Web, l'applicazione software potrebbe essere cancellata, disinstallata o resa inutilizzabile. Se si sospetta un errore di comunicazione, verificare che l'applicazione software sia ancora installata e correttamente funzionante. Se necessario, consultare l'amministratore di sistema locale.

Diritti amministrativi del PC/server

Se un cliente ha difficoltà a scaricare o installare XDA Lite o CentreWare Web, è possibile che debba richiedere i diritti di amministratore di sistema per completare l'installazione. In alternativa, l'installazione può essere eseguita da un amministratore di sistema.

Installazioni multiple di XDA Lite

I server di comunicazione Xerox potrebbero non riuscire ad acquisire correttamente i dati se nell'ambiente del cliente esistono più installazioni di XDA Lite.

I clienti devono essere informati di quanto segue:

- È necessario che vi sia una sola istanza di XDA Lite installata all'interno del loro ambiente.
- XDA Lite non deve essere installato su un PC/server in cui siano installate altre applicazioni basate su SNMP o altri strumenti di gestione delle stampanti Xerox.

Impostazione del modello di ripristino dati in CentreWare Web

Metodi di connessione interessati

- ✓ Proxy: CentreWare Web

Situazione attuale

Si sono verificate alcune segnalazioni di installazioni di CentreWare Web che smettono di funzionare, causando l'interruzione delle comunicazioni dell'intero inventario di apparecchiature del sito.

Dopo alcune indagini si è accertato che il server su cui era in esecuzione CWW aveva esaurito lo spazio libero di memoria disponibile per il database e i file di log delle transazioni che vengono creati da CWW. Di conseguenza, le risorse di sistema erano insufficienti per consentire a CWW di continuare la funzionalità di gestione dei dispositivi.

La reazione iniziale da parte dei clienti è stata di aumentare la memoria totale nel server.

Cause principali

Questo problema può essere causato dalla modifica delle impostazioni del modello di ripristino dati all'interno di CWW a un valore diverso da quello predefinito di "Simple." Se non si utilizza il modello Simple, è possibile che le dimensioni del database e dei file di log delle transazioni aumentino in maniera incontrollata, determinando successivamente l'esaurimento della memoria disponibile.

Misura correttiva

L'impostazione consigliata del modello di ripristino dati in CWW è quella predefinita (Simple). Se si riscontra un'installazione di CWW su un server che ha esaurito la memoria disponibile, verificare l'impostazione del modello di ripristino dati.

Ulteriori dettagli sui modelli di ripristino dati e la gestione dei log delle transazioni sono disponibili all'indirizzo <http://msdn.microsoft.com/en-us/library/ms345583.aspx>

Come alternativa all'uso dell'impostazione Simple per il ripristino dati è possibile utilizzare un avviso email quando il database o il log delle transazioni supera una dimensione accettabile. Ulteriori dettagli sull'impostazione degli avvisi email sono disponibili all'indirizzo <http://www.mssqltips.com/sqlservertip/1523/how-to-setup-sql-server-alerts-and-email-operator-notifications/>

Impostazioni della scadenza password del PC/server

Metodi di connessione interessati

- ✓ Proxy: XDA Lite
- ✓ Proxy: CentreWare Web

Situazione attuale

Se una delle applicazioni proxy (CentreWare Web o XDA Lite) è installata su una workstation o un server che richiede periodicamente l'aggiornamento della password, la comunicazione verrà interrotta se la password non viene aggiornata come richiesto.

Cause principali

Se la workstation o il server sono accesi in modo continuativo e non vengono utilizzati spesso per altri scopi, un'interruzione della comunicazione può restare inosservata per lunghi periodi di tempo.

Misura correttiva

1. Impostare la workstation o il server in modo che non richiedano una password o una modifica della password.
2. Abilitare l'opzione CWW e XDA Lite per un avviso email o popup quando si verifica un errore di comunicazione tra l'installazione proxy e il server Edge. Ciò servirà da promemoria per reimpostare la password quando scade.

Accesso Internet limitato dall'ambiente del cliente

Metodi di connessione interessati

- ✓ Device Direct
- ✓ Proxy: XDA Lite (raramente)
- ✓ Proxy: CentreWare Web (raramente)

Situazione attuale

Quando l'apparecchiatura Xerox con funzione di registrazione automatica "Device Direct" è installata in un ambiente che limita l'accesso a Internet per le apparecchiature connesse in rete, il dispositivo potrebbe non essere in grado di accedere a Internet e connettersi al server Edge.

Cause principali

L'utilizzo di tecniche di protezione che limitano l'accesso a Internet per le apparecchiature all'interno dell'ambiente dei clienti sta diventando una pratica sempre più diffusa.

Misura correttiva

Se nell'infrastruttura del cliente esiste questa condizione, è possibile proporre alcune soluzioni alternative in grado di assicurare lo stesso grado di protezione dell'ambiente.

- Suggestire di aggiungere l'indirizzo IP dei singoli componenti dell'apparecchiatura Xerox a un elenco dei dispositivi connessi in rete ai quali è consentito l'accesso a Internet.
- Accertarsi che l'ambiente del cliente sia in grado di accedere all'URL del server Edge (NON utilizzare l'indirizzo IP del server). L'URL del server Edge è <https://dcs.support.xerox.com>.

Trasferimento fisico delle apparecchiature

Metodi di connessione interessati

- ✓ Device Direct (raramente)
- ✓ Proxy: Smart eSolutions Client
- ✓ Proxy: CentreWare Web

Situazione attuale

I clienti che utilizzano applicazioni proxy legacy (CentreWare Web e Smart eSolutions Client) e che solitamente reindirizzano o riassegnano gli indirizzi IP delle proprie apparecchiature Xerox, riscontrano una perdita di comunicazione e/o un'assenza di invio dati.

Cause principali

I dispositivi connessi al server Edge mediante una delle applicazioni proxy vengono rilevati dal proxy attraverso l'uso del protocollo SNMP (Simple Network Management Protocol) e individuati in base all'indirizzo IP.

Se un dispositivo viene fisicamente trasferito o per qualsiasi motivo gli viene assegnato un nuovo indirizzo IP, le applicazioni proxy legacy (CentreWare Web e Smart eSolutions Client) richiedono l'intervento manuale per rilevare nuovamente l'apparecchiatura in modo da mantenere la connessione.

Misura correttiva

Se un cliente trasferisce o riassegna frequentemente gli indirizzi IP della propria apparecchiatura Xerox, si consiglia l'utilizzo di XDA Lite invece delle applicazioni proxy legacy. XDA Lite rileva nuovamente i dispositivi connessi precedentemente e rileva/registra i dispositivi appena installati nell'ambiente del cliente.

Affidabilità del proxy

Metodi di connessione interessati

- ✓ Proxy: Smart eSolutions Client (obsoleto)
- ✓ Proxy: CentreWare Web

Situazione attuale

I clienti che utilizzano CentreWare Web o le applicazioni Smart eSolutions Client riscontrano interruzioni della comunicazione con una frequenza eccessiva.

Cause principali

Per il modo in cui sono progettate, le versioni legacy degli agenti di acquisizione dati o applicazioni proxy non consentono di apportare miglioramenti all'affidabilità e in quanto tali sono intrinsecamente meno affidabili della versione più recente – XDA Lite.

Misura correttiva

XDA Lite rileva ogni giorno i dispositivi già esistenti e quelli nuovi, migliorando l'affidabilità complessiva della connettività di ogni dispositivo. Inoltre, scarica automaticamente gli aggiornamenti delle applicazioni e offre un'interfaccia utente locale migliorata fornendo un livello di valore utente che ha ricevuto commenti estremamente positivi dai clienti.

Qualora ve ne fosse la possibilità, si raccomanda vivamente di sostituire l'installazione attuale di un'applicazione proxy legacy con XDA Lite, in modo da sfruttare i vantaggi di una connettività molto più affidabile.

Interruzione della comunicazione non rilevata

Metodi di connessione interessati

- ✓ Device Direct
- ✓ Proxy: XDA Lite
- ✓ Proxy: CentreWare Web

Situazione attuale

Gli errori di comunicazione tra dispositivi e applicazioni proxy, applicazioni proxy e server di comunicazione Xerox (Edge) e tra dispositivi ed Edge possono restare inosservati per lunghi periodi di tempo. Il monitoraggio dei server di comunicazione Xerox non è in grado di identificare i singoli dispositivi e ambienti del cliente per i quali si riscontrano interruzioni della comunicazione.

Causa principale

Esistono numerose cause possibili che possono portare a un'interruzione della comunicazione. Il monitoraggio dei server non è in grado di identificare le principali cause specifiche correlate alle prestazioni delle apparecchiature, all'ambiente del cliente, al comportamento del cliente o ai problemi delle applicazioni proxy.

Misura correttiva

CentreWare Web, XDA Lite e alcuni dispositivi introdotti recentemente offrono la possibilità di rilevare un'interruzione della comunicazione e inviare per email un avviso o un messaggio di errore che segnala il verificarsi di un problema. Si raccomanda vivamente di abilitare queste funzioni sui dispositivi e sulle installazioni di applicazioni proxy. I clienti, partner o rappresentanti Xerox devono ricevere questi avvisi e le istruzioni su come richiedere il necessario livello di supporto per ristabilire le comunicazioni.

Rilevamento dei dispositivi incompleto durante l'installazione di XDA

Metodi di connessione interessati

- ✓ Proxy: XDA Lite

Situazione attuale

Quando si installa XDA Lite può talvolta accadere che non tutti i dispositivi all'interno della gamma di indirizzi specificata vengano rilevati durante la fase di rilevamento dei dispositivi.

Causa principale

Solitamente ciò accade quando si installa l'applicazione proxy in un ambiente complesso comprendente, ad esempio:

- Un grande inventario di apparecchiature
- Numerose subnet all'interno della gamma di indirizzi da esplorare
- Molteplici regole da soddisfare per abilitare la comunicazione all'interno dell'ambiente

Misura correttiva

Eeguire i passi 1 e 2. Se il passo 2 non viene completato correttamente, andare al passo 3.

1. Modificare le impostazioni di comunicazione di XDA Lite aumentando i valori per Timeout e/o Retry. In questo modo sarà possibile far durare il rilevamento dei dispositivi più a lungo.
2. Limitare la gamma di indirizzi della/delle subnet che l'applicazione deve esplorare a quelle utilizzate esclusivamente per le apparecchiature per ufficio connesse.
3. Specificare uno o più indirizzi IP delle apparecchiature da gestire.

NOTA: questo passo può limitare la capacità dell'applicazione proxy di rilevare nuovamente le apparecchiature trasferite o alle quali è stato assegnato un nuovo indirizzo IP. Ciò potrebbe causare un'interruzione della connettività tra il dispositivo e l'installazione proxy.