

Xerox® Workplace Cloud

Guia do usuário

© 2019 Xerox Corporation. All Rights Reserved. Xerox®, Xerox and Design®, ConnectKey®, VersaLink®, AltaLink®, and Xerox Secure Access Unified ID System® are trademarks of Xerox Corporation in the United States and/or other countries.

Android™ and Chrome™ are trademarks of Google, Inc. in the United States and/or other countries.

Apple®, Mac®, Safari® and Bonjour® are registered trademarks of Apple, Inc. registered in the United States and/or other countries.

Microsoft® Azure AD is a trademark of Microsoft Corporation.

Firefox® is a registered trademark of Mozilla Corporation.

Follow-You Printing® is a registered trademark of Equitrac Corporation.

iOS® is a trademark or registered trademark of Cisco Systems Inc. in the United States and/or other countries.

Adobe® and Acrobat® are either registered trademarks or trademarks of Adobe Systems Incorporated in the United States and/or other countries.

JavaScript® is a trademark of Oracle Corporation.

Microsoft®, SQL Server®, Microsoft® .NET, Windows®, Windows Server®, Windows 7®, Windows 8.1®, Windows 10®, Windows Server® 2008 R2, Windows Server® 2012 R2, Windows Server® 2016, and Internet Explorer® are either registered trademarks or trademarks of Microsoft Corporation in the United States and/or other countries.

Opera® is a trademark of Opera Software ASA.

This product includes software developed by Aspose (<http://www.aspose.com>)

Índice

1 Guia de instruções de operação	7
Xerox® Workplace Cloud Overview	8
Navegadores do PC suportados para acessar a página da Web do Xerox® Workplace Cloud	9
Navegadores Macintosh suportados para acessar a página da Web do Xerox® Workplace Cloud	10
Supported Languages	11
What is Near Field Communication (NFC)	12
Devices that Support NFC Authentication.....	12
Opções de Caminho de serviço para Autenticação de conveniência	13
Seleção de impressora direta.....	14
2 Procedimentos	15
Criação de conta do Xerox® Workplace Cloud na página da Web.....	17
Obtenção do código da empresa para usuários do Xerox® Workplace Cloud	18
Localização dos códigos da empresa usados por usuários do Xerox® Workplace Cloud	19
Fazer login com um código de empresa diferente na página da Web para usuários do Xerox® Workplace Cloud	20
Alteração de senha na página da Web para usuários do Xerox® Workplace Cloud.....	21
Exibição ou alteração da política de notificação por e-mail.....	22
Uso de impressão protegida com o Xerox® Workplace Cloud	23
Uso da impressão de e-mail direto quando a impressão protegida é necessária na impressora	24
Como alterar a política de retenção de um trabalho	25
Localização do status de uma impressora	26
Localização do status ou do histórico de um trabalho	27
Download e execução do pacote de instalação do Xerox Workplace Cloud Desktop Client em um computador Windows.....	28
Download e execução do pacote de instalação do Xerox Workplace Cloud Desktop Client em um computador Macintosh.....	29
Impressão de um computador para usuários do Xerox® Workplace Cloud.....	31
Utilização das opções de impressão	32
Instalação de impressora genérica usando um driver de impressão Xerox®.....	33
Instalação de impressora genérica usando um driver de impressão personalizado	34
Downloading Custom Print Drivers	35
Downloading Drivers for Direct Printing	36
Logging in to the Xerox® Workplace Cloud Agent	37
Logging In Using OKTA Authentication	38
Logging In Using Azure AD Authentication.....	39
Printing From the Generic Printer	40
Using Direct Print From a Desktop Printer	41

Impressão em uma impressora com a contabilidade ativada.....	42
Impressão do aplicativo usando as filas de impressão baseadas em servidor	43
Reimpressão de um documento para implantações do Xerox® Workplace Cloud	44
Tornar uma impressora usada com frequência em favorita	45
Definição de uma impressora como padrão.....	46
Exibição e impressão em impressoras públicas de outras empresas.....	47
Submitting a Document to Print Later	48
Printing Using the @PrintByXerox Printer App.....	49
Using the Xerox® Workplace Mobile App to Log in to the @PrintByXerox App.....	50
Using the @PrintByXerox QR Code to Submit a Print Job via the Xerox® Workplace Mobile App.....	51
Resetting a Password or User ID From the @PrintByXerox App.....	52
Unlocking a Printer From the Xerox® Workplace Mobile App and Cardless Authentication	53
Using Auto-Onboarding.....	54
Unlocking a Printer Using an Alternate Login.....	55
Using a NFC Enabled Mobile Device to Unlock a Printer.....	56
Deleting Registered NFC Capable Mobile Devices From My User Profile	57
Using an ID Card to Unlock a Printer	58
Deleting ID Card Information for My User Profile Using the Xerox® Workplace Cloud Web Portal	59
Autenticação PIN para um usuário.....	60
Sincronização LDAP para um usuário	61
Single Sign-On para um usuário.....	62
3 Solução de problemas.....	63
Instalação e problemas do aplicativo	64
Impossível localizar documentos carregados anteriormente somente para implantações do Xerox® Workplace Cloud.....	64
Alertado para criar nova conta quando a conta já existe	64
Impossível localizar a impressora pública de minha empresa em impressoras de local de trabalho	64
Problemas da conta.....	65
Uma senha temporária não foi recebida ao criar uma conta do usuário	65
Impossível fazer login com credenciais de local de trabalho somente para usuários Xerox® Workplace Cloud.....	65
Problemas da impressora.....	66
Imagens ausentes na saída impressa	66
Impossível localizar a saída impressa.....	67
Impossível exibir e imprimir em impressoras fora da empresa.....	67
Impossível exibir minha impressora ou fila de impressão	67
Impossível imprimir usando filas de impressão	67
Notificação de envio ou de conclusão de trabalho não recebida pelos usuários do Xerox® Workplace Cloud.....	67
Trabalho não foi impresso como esperado.....	68
O trabalho não é impresso com a fonte correta	68
Trabalho impresso em 2 faces em vez de 1 face.....	68
Trabalho impresso em preto e branco em vez de cores.....	68
Impossível selecionar impressão em cores	69
4 Xerox® Workplace Cloud	
Guia do usuário	

A impressora está solicitando a colocação de papel quando ele pode ser substituído	69
A seleção de um intervalo de páginas pequeno não reduz minhas cobranças de dados.....	69
@PrintByXerox Print Job Does Not Print.....	69
O aplicativo @PrintByXerox não funciona ou exibe um erro	69
Authentication Issues.....	70
A Interface com o usuário exibe uma mensagem que a multifuncional não está configurada para a Autenticação com cartão	70
Não fui solicitado a passar meu crachá de identificação.....	70
Recebo uma mensagem de erro quando eu passo meu crachá de identificação	70
Nada acontece quando eu passo meu crachá de identificação	70

Guia de instruções de operação

Este capítulo contém:

- Xerox® Workplace Cloud Overview 8
- Navegadores do PC suportados para acessar a página da Web do Xerox® Workplace Cloud.... 9
- Navegadores Macintosh suportados para acessar a página da Web do Xerox® Workplace Cloud 10
- Supported Languages..... 11
- What is Near Field Communication (NFC)..... 12
- Opções de Caminho de serviço para Autenticação de conveniência 13
- Seleção de impressora direta 14

Xerox® Workplace Cloud Overview

Xerox® Workplace Cloud is a versatile printing option designed to accommodate customers with mobile printing needs. It allows you to print in various ways:

- When viewing a document on your mobile device, open it with the Xerox® Workplace Mobile App. This enables you to choose a printer and print options, and print now or upload the job to print later.
- To print documents from your mobile device, use **My Library** for Android, or **Photos** and **File Library** for iOS within the Xerox® Workplace Mobile App to locate them. Apple® iOS Version v9.0 and higher, and Android™ v4.4 and higher mobile devices, and Window 8.1 tablets are supported in the current release of the Workplace Mobile App and Chrome App.
- Forward an email with attachments to print@printbyxerox.com. The email and attachments are available to print:
 - in the Documents list in the Workplace Mobile App, where you can print to your desired printer.
 - at the @PrintByXerox printer app of your Xerox® Workplace Cloud-enabled multifunction printer, where you can select and print your documents.
- Use direct email printing, and forward an email and attachments directly to the email address of an enabled printer. Contact your administrator for the email address of your printer.
- Print from a personal computer or Macintosh computer at <https://xwc.services.xerox.com/>.



Nota: Helpful instructions and descriptions of Xerox® Workplace Cloud features are available on the webpage. Move the cursor over tab names and menu selections to view a description of each feature.

- The administrator can add a Xerox Generic Printer. Once added, users can print without administrator approval to the generic printer. Printing to the generic printer sends the document to the Cloud. Later, the user can release the job to print. The job can also be released using the Workplace Mobile App. Alternatively, the administrator can add a Custom Generic Printer. The behavior is the same as the Xerox Generic Printer, except it allows you to print to a driver other than a Xerox driver.
- Desktop Printing is a new managed-services offering that replaces the traditional print infrastructure with a virtualized technology. It creates a common end-user behavior that incorporates desktop, mobile, and Follow-You printing models in a new modern approach to printing. Users can do the following with Desktop Printing:
 - Direct Print through Xerox® Workplace Cloud
 - Direct Print with Full driver experience
 - Agentless driver printing through Xerox® Workplace Cloud

When the user prints a job, the Xerox® Workplace Cloud routes it to the selected printer. The Account Administrator configures account behaviors and manages users, agents, printers, and the print queues.

Navegadores do PC suportados para acessar a página da Web do Xerox® Workplace Cloud

Os navegadores de PC compatíveis incluem:

- Microsoft Internet Explorer v11 e posterior
- Google Chrome
- Mozilla Firefox



Nota: JavaScript deve estar instalado.



Nota: Não há suporte para o acesso à página da Web em dispositivos móveis.

Navegadores Macintosh suportados para acessar a página da Web do Xerox® Workplace Cloud

Os navegadores Macintosh suportados incluem:

- Google Chrome
- Mozilla Firefox



Nota: JavaScript deve estar instalado.



Nota: Não há suporte para o acesso à página da Web em dispositivos móveis.

Os navegadores do Macintosh não compatíveis incluem:

- Apple Safari
- Opera

Supported Languages

- Arabic
- Catalan
- Czech
- Danish
- German
- English
- UK English
- Spanish
- Finnish
- French
- Hungarian
- Italian
- Dutch
- Norwegian
- Polish
- Portuguese
- Romanian
- Russian
- Swedish
- Turkish
- Greek

What is Near Field Communication (NFC)

NFC is a way for your phone to interact with something in close proximity. It operates within a radius of about 4 cm and provides a wireless connection between your mobile device and any Xerox printer that supports NFC technology.

Devices that Support NFC Authentication

Devices that support Near Field Communication (NFC) are Android devices, and iOS version 11, iPhone 7, or newer devices.

Opções de Caminho de serviço para Autenticação de conveniência

A função Opções de Caminho de serviço para Autenticação de conveniência é um recurso de autenticação que permite que o administrador do Xerox Workplace Cloud determine como o Xerox Workplace Cloud gerencia o acesso aos dispositivos. Estão disponíveis as definições de configuração a seguir:

- **Manage Machine Access no Dispositivo** (Gerenciar acesso à máquina no dispositivo): Com essa opção ativada, ao tentar acessar o aplicativo @PrintByXerox EIP, você será solicitado a fazer login no aplicativo usando o método de autenticação do Workplace Cloud configurado.
- **Manage Machine access using Print Management** (Gerenciar acesso à máquina usando o Print Management): Com essa opção ativada, ao tentar acessar o aplicativo @PrintByXerox EIP, você será solicitado a fazer login no aplicativo EIP clicando no aplicativo @PrintByXerox e autenticando-se com as credenciais necessárias. Quando a opção Manage Machine Access Using Print Management estiver ativada, as opções de configuração a seguir estarão disponíveis:
 - **Caminho de serviços ativado:** a interface com o usuário local do dispositivo está bloqueada e a tela de bloqueio é exibida. Depois que você se autentica e passa com sucesso pela tela de bloqueio, não terá que se autenticar novamente no aplicativo @PrintByXerox EIP.
 - **Caminho de serviços desativado:** a interface com o usuário local do dispositivo está bloqueada, mas a tela de bloqueio não é exibida. Você pode usar outros aplicativos do dispositivo com o Xerox Workplace Cloud sem autenticação. Para usar o aplicativo @PrintByXerox EIP, você deve autenticar-se usando o método de autenticação do Xerox Workplace Cloud configurado.

Seleção de impressora direta

A seleção de impressora direta é um recurso que permite que o administrador do Xerox Workplace Cloud controle se você pode enviar trabalho de impressão usando o fluxo de trabalho de impressão direto ativando a Impressão direta.

Quando Impressão direta está ativada, você pode imprimir em impressoras diretas usando os seguintes métodos:

- Na seção **Imprimir** → **Área de trabalho** → **Selecionar impressora** do portal da Web do Xerox Workplace Cloud.
- Na guia **Impressoras** no aplicativo Xerox Workplace.



Nota: Quando Impressão direta estiver ativada, não será possível imprimir em impressoras diretas usando o portal da Web do Xerox Workplace Cloud ou o Aplicativo Xerox.

Procedimentos

Este capítulo contém:

• Criação de conta do Xerox® Workplace Cloud na página da Web.....	17
• Obtenção do código da empresa para usuários do Xerox® Workplace Cloud	18
• Localização dos códigos da empresa usados por usuários do Xerox® Workplace Cloud.....	19
• Fazer login com um código de empresa diferente na página da Web para usuários do Xerox® Workplace Cloud.....	20
• Alteração de senha na página da Web para usuários do Xerox® Workplace Cloud.....	21
• Exibição ou alteração da política de notificação por e-mail.....	22
• Uso de impressão protegida com o Xerox® Workplace Cloud	23
• Uso da impressão de e-mail direto quando a impressão protegida é necessária na impressora	24
• Como alterar a política de retenção de um trabalho	25
• Localização do status de uma impressora	26
• Localização do status ou do histórico de um trabalho	27
• Download e execução do pacote de instalação do Xerox Workplace Cloud Desktop Client em um computador Windows.....	28
• Download e execução do pacote de instalação do Xerox Workplace Cloud Desktop Client em um computador Macintosh.....	29
• Impressão de um computador para usuários do Xerox® Workplace Cloud.....	31
• Utilização das opções de impressão.....	32
• Instalação de impressora genérica usando um driver de impressão Xerox®.....	33
• Instalação de impressora genérica usando um driver de impressão personalizado	34
• Downloading Custom Print Drivers.....	35
• Downloading Drivers for Direct Printing	36
• Logging in to the Xerox® Workplace Cloud Agent	37
• Logging In Using OKTA Authentication.....	38
• Logging In Using Azure AD Authentication.....	39
• Printing From the Generic Printer.....	40
• Using Direct Print From a Desktop Printer	41
• Impressão em uma impressora com a contabilidade ativada.....	42
• Impressão do aplicativo usando as filas de impressão baseadas em servidor	43
• Reimpressão de um documento para implantações do Xerox® Workplace Cloud	44
• Tornar uma impressora usada com frequência em favorita	45
• Definição de uma impressora como padrão.....	46
• Exibição e impressão em impressoras públicas de outras empresas.....	47

• Submitting a Document to Print Later	48
• Printing Using the @PrintByXerox Printer App	49
• Using the Xerox® Workplace Mobile App to Log in to the @PrintByXerox App	50
• Using the @PrintByXerox QR Code to Submit a Print Job via the Xerox® Workplace Mobile App	51
• Resetting a Password or User ID From the @PrintByXerox App	52
• Unlocking a Printer From the Xerox® Workplace Mobile App and Cardless Authentication	53
• Using Auto-Onboarding	54
• Unlocking a Printer Using an Alternate Login	55
• Using a NFC Enabled Mobile Device to Unlock a Printer	56
• Deleting Registered NFC Capable Mobile Devices From My User Profile	57
• Using an ID Card to Unlock a Printer	58
• Deleting ID Card Information for My User Profile Using the Xerox® Workplace Cloud Web Portal	59
• Autenticação PIN para um usuário	60
• Sincronização LDAP para um usuário	61
• Single Sign-On para um usuário	62

Criação de conta do Xerox® Workplace Cloud na página da Web

1. Acesse <https://xwc.services.xerox.com/>.
2. Em Conectar-me, selecione **Criar conta do usuário**.
3. Insira seu endereço de e-mail e clique em **Enviar**.



Nota: Use um endereço de e-mail que você possa acessar facilmente.

- Você receberá um e-mail contendo uma senha temporária.
- A senha é necessária durante o processo de registro.
- Se você não tiver um código da empresa, deixe essa entrada em branco.



Nota: Você pode adicionar ou alterar o código da empresa em uma data posterior, se necessário.

4. Insira a senha temporária que você recebeu por e-mail.
5. Quando solicitado, insira seu nome de usuário e senha do Workplace Cloud.
6. Clique em **Enviar**.

A conta será criada.



Nota: As senhas devem conter pelo menos 8 caracteres e ter:

- Um caractere alfabético maiúsculo
- Um caractere numérico

Isso não se aplicará se você tiver feito login com suas credenciais de local de trabalho.

Obtenção do código da empresa para usuários do Xerox® Workplace Cloud

Se sua empresa tiver ativado o Xerox® Workplace Cloud, solicite ao administrador da conta o código da empresa.



Nota: Algumas empresas usam uma lista de usuários permitidos em vez de um código da empresa, para conceder acesso de usuários móveis às impressoras da empresa. Caso sua empresa forneça esse serviço, será necessário que seu administrador adicione você à lista de usuários permitidos para acessar essas impressoras.

Se você não estiver associado a uma empresa que tenha o Xerox® Workplace Cloud ativado, ainda poderá criar uma conta (deixe o código da empresa em branco) para exibir as impressoras que estão disponíveis em outras empresas e instalações, para acomodar os clientes de impressão móvel.



Nota: Se você não estiver associado a uma empresa que tem o Xerox® Workplace Cloud ativado, ao criar uma conta, deixe o código da empresa em branco.

Localização dos códigos da empresa usados por usuários do Xerox® Workplace Cloud

1. Faça login na página do Xerox® Workplace Cloud em <https://xwc.services.xerox.com/>.
2. Clique em seu endereço de e-mail no canto superior direito da tela.
3. Selecione **User Profile** (Perfil do usuário) em User Options (Opções do usuário). Os códigos da empresa usados estão listados em **My Companies** (Minhas empresas).

Fazer login com um código de empresa diferente na página da Web para usuários do Xerox® Workplace Cloud

Faça logout, acesse a página de login em <https://xwc.services.xerox.com/> e marque a caixa de seleção **Prompt for Company Code** (Solicitação do código da empresa). Isso solicitará o código da empresa quando fizer login. Você receberá um e-mail de verificação que indica que o código da empresa foi alterado.

Alteração de senha na página da Web para usuários do Xerox® Workplace Cloud

1. Faça login na página da Web.
2. Insira seu endereço de e-mail e clique em **Enviar**.
3. Na página de senha, selecione **Redefinir senha**.
4. Verifique se recebeu um e-mail com uma senha temporária.
5. Insira a senha temporária na página da Web. A senha temporária enviada é válida por 24 horas após a solicitação.
6. Crie uma nova senha e selecione **Enviar**.

As senhas devem conter pelo menos 8 caracteres e ter:

- Um caractere alfabético maiúsculo
- Um caractere numérico

Exibição ou alteração da política de notificação por e-mail

1. Na página da Web, clique em seu endereço de e-mail.
2. Em User Options (Opções do usuário), selecione **User Preferences** (Preferências do usuário).
3. Selecione sua política de notificação por e-mail. As opções da política de notificação por e-mail são:
 - Print Job Submission (Envio de trabalho de impressão)
 - Receber todas as notificações
 - Receber somente notificações de falha
 - Nenhum
 - Print Job Completion (Conclusão de trabalho de impressão)
 - Receber todas as notificações
 - Receber somente notificações de falha
 - Nenhum
4. Para salvar a configuração, clique em **Save** (Salvar).

Uso de impressão protegida com o Xerox® Workplace Cloud

O Xerox® Secure Print permite que você retenha os trabalhos de impressão na impressora até que os libere para impressão. Ao enviar um trabalho você insere uma senha, que também deverá ser inserida na impressora para liberar o trabalho.

Seu administrador pode exigir que a Impressão protegida seja usada em qualquer impressora que tenha o Xerox® Secure Print. Nesse caso, você verá um campo necessário com uma barra azul, o qual deverá ser preenchido antes de enviar um trabalho de impressão.

1. Na guia **Imprimir**, selecione uma impressora que aceite Impressão protegida.
O recurso Impressão protegida é representado por um pequeno ícone de cadeado no grupo de ícones de recursos da impressora, acima do nome do modelo da impressora.
2. Insira uma senha no campo **Impressão protegida**.
3. Na impressora, selecione seu trabalho de impressão e siga as instruções na tela para liberar o trabalho para impressão.
4. Quando solicitado, insira a senha que você digitou quando enviou o trabalho de impressão.
5. Libere o trabalho para impressão.

Uso da impressão de e-mail direto quando a impressão protegida é necessária na impressora

Toda impressora ativada para o Xerox® Workplace Cloud tem um endereço de e-mail direto que pode ser usado para enviar trabalhos de impressão diretamente para essa impressora.

1. Envie ou encaminhe um e-mail e quaisquer anexos necessários para o endereço de e-mail direto da impressora.

Para localizar o endereço de e-mail de uma impressora específica, verifique a página da Web.

Você receberá um e-mail contendo a senha que irá liberar o trabalho na impressora.

2. Na impressora, selecione seu trabalho de impressão e siga as instruções na tela para liberar o trabalho para impressão.
3. Quando solicitado, insira a senha que você recebeu por e-mail.
4. Libere o trabalho para impressão.



Nota: Ao usar impressão de e-mail direto, as suas preferências de impressão e as substituições de conta por opções de impressão serão aplicadas.

Como alterar a política de retenção de um trabalho

Você pode alterar a quantidade de tempo em que um trabalho fica disponível para implantações do Workplace Cloud. Você pode fazer seleções específicas do usuário ao clicar em seu endereço de e-mail na página da Web e selecionar **User Preferences** (Preferências do usuário). Essa função ficará disponível somente se o administrador permitir o controle em nível de usuário dessa configuração.

As opções para a política de retenção são:

- Immediate (Imediato): os trabalhos de impressão são excluídos imediatamente após a impressão
- 1 Day (1 dia): os trabalhos de impressão são excluídos um dia após a impressão
- 7 Days (7 dias): os trabalhos de impressão serão excluídos 7 dias após a impressão

No momento do carregamento, a data de expiração do trabalho é associada a ele.

Localização do status de uma impressora

Para ver o status de uma impressora:

1. Na página da Web, selecione a guia **Imprimir**.
2. Selecione **Alterar** em **Impressora e opções**.
3. Selecione uma impressora.
O status da impressora é indicado por um pequeno ícone colorido na parte inferior do ícone que representa a impressora selecionada.
4. Passe o cursor do mouse sobre o ícone de status para obter mais informações.
5. O status da impressora também está disponível na guia **Impressoras**:
 - Selecione **Editar** para a impressora que você deseja ver. O status da impressora está na parte superior esquerda da página da Web abaixo do endereço IP da impressora.
 - Passe o cursor do mouse sobre o ícone de status para obter mais informações.

Localização do status ou do histórico de um trabalho

Somente para usuários da página da Web do Xerox® Workplace Cloud

1. Na página da Web, selecione **Trabalhos**→**Histórico**.
2. Passe o mouse sobre o status de cada trabalho para ver mais informações. Por exemplo, crédito do trabalho, usado, motivo da falha.

- Upload (Carregar): O trabalho está sendo enviado para o Xerox® Workplace Cloud.



Nota: O carregamento de informações está visível somente no aplicativo Xerox® Workplace.

- Conversion (Conversão): O trabalho está sendo convertido para o formato pronto para impressão no Xerox® Workplace Cloud.
- Pending (Pendente): O trabalho foi convertido e está aguardando a impressão.
- Processing (Processando): O trabalho está sendo enviado à impressora.
- Completed (Concluído): O trabalho foi enviado com êxito à impressora. As páginas de boas-vindas da impressora não consomem créditos do trabalho.
- Rejected (Rejeitado): O trabalho não foi impresso. Por exemplo, o tipo de arquivo não era compatível, ou a licença não está disponível.
- Failed (Falhou): O trabalho não foi impresso. Por exemplo, ocorreu um erro durante a conversão do trabalho, ou o agente falhou ao processar o trabalho. O trabalho não consumiu nenhum crédito de trabalho.
- Expired (Expirado): O sistema não pôde processar o trabalho em tempo hábil. Reenvie o trabalho.




Nota: O histórico de trabalhos exibe até 7 dias ou 50 trabalhos, o que ocorrer primeiro.

Download e execução do pacote de instalação do Xerox Workplace Cloud Desktop Client em um computador Windows

É possível fazer download do Xerox Workplace Cloud Desktop Client como um pacote de instalação não executável com a extensão .XWCDP e instalar o pacote em um computador Windows sem precisar de privilégios de administrador.


 **Nota:** Depois de instalado, o Windows Client é operado na bandeja do sistema Windows.

Par fazer download e executar o pacote de instalação não executável do Windows:

1. Faça login na página do Xerox Workplace Cloud em <https://xwc.services.xerox.com/>.
 2. Selecione **Imprimir Área de trabalho**.
 3. Para fazer download do pacote de instalação para o local de download padrão de seu navegador, na seção Instalar o Workplace Client, clique em **Windows**.
O download do arquivo **XeroxWorkplaceCloudClient.exe** é feito automaticamente para o local de download padrão de seu navegador.
 4. Para executar o assistente de configuração, localize o arquivo e clique duas vezes nele.
A janela Assistente de instalação Xerox é exibida.
 5. No menu suspenso, selecione na lista o idioma necessário para a instalação e clique em **OK**.
Uma tela aparece e a janela Instalar é atualizada enquanto os arquivos de instalação são descompactados. Após um curto período, a janela do Assistente de Instalação Xerox é aberta exibindo uma mensagem de Boas-vindas.
 6. Para ver quaisquer informações adicionais sobre o software, clique em **Exibir leia-me**.
 7. Para continuar a instalação, clique em **Avançar**.
A janela Contrato de licença é exibida.
 8. Leia os termos da licença. Para aceitar os termos e continuar a instalação, selecione **Eu aceito os termos no contrato de licença** e clique em **Avançar**.
A janela Pronto para instalar é exibida.
 9. Para iniciar a instalação, clique em **Instalar**.
A barra de progresso do status é exibida.
-  **Nota:** Leva alguns minutos para a instalação ser concluída.
10. Depois que a instalação for concluída, a janela Instalação concluída será exibida. Para concluir a instalação e sair do assistente, clique em **Concluir**.
O Xerox Workplace Cloud Client está instalado e pronto para uso.

Download e execução do pacote de instalação do Xerox Workplace Cloud Desktop Client em um computador Macintosh

É possível fazer download do Xerox Workplace Cloud Mac Client como um pacote de instalação não executável com a extensão .XWCDP e instalar o pacote em um computador Macintosh.

 **Nota:** Após a instalação, o Mac Client é operado na barra de status do Macintosh.

Para fazer download e executar o pacote de instalação do Mac Client:

1. Faça login na página do Xerox Workplace Cloud em <https://xwc.services.xerox.com/>.

2. Selecione **Imprimir Área de trabalho**.

3. Para fazer download do pacote de instalação para o local de download padrão de seu navegador, na seção Instalar o Workplace Client, clique em **Mac**.


O download do arquivo **XeroxWorkplaceCloudClient.pkg** é feito automaticamente para o local de download padrão de seu navegador.

4. Para executar o programa de instalação, localize o arquivo e clique nele.

A janela Programa de instalação do Xerox Workplace Cloud Client é exibida.

5. Para continuar o processo de instalação, clique em **Continuar**.

A janela Leia-me é exibida, mostrando as informações adicionais sobre o Mac Client.


 **Nota:** Para imprimir o arquivo Leia-me, clique em **Imprimir**, ou para salvar o Leia-me como um arquivo .txt, clique em **Salvar**.

6. Para continuar a instalação, clique em **Continuar**.

A janela Contrato de licença do software é exibida.

7. Leia os termos da licença. Para aceitar os termos e continuar a instalação, clique em **Continuar** e depois clique em **Concordo**.

A janela Destination Select (Seleção de destino) é exibida e o local de instalação padrão também é exibido.


 **Nota:** Para alterar o local da instalação, clique em **Alterar local de instalação** e selecione o destino necessário.

8. Para continuar o processo de instalação, clique em **Instalar**.

A caixa de diálogo de segurança é exibida.

9. Para iniciar a instalação, insira a senha do administrador Macintosh e clique em **Instalar software**.

A barra de progresso do status é exibida.

 **Nota:** Leva alguns minutos para a instalação ser concluída.

10. Depois que a instalação for concluída com êxito, uma mensagem será exibida confirmando que a instalação foi bem-sucedida. Para concluir a instalação e sair do programa de instalação, clique em **Fechar**.

Uma caixa de diálogo é exibida perguntando se você deseja manter o arquivo do programa de instalação ou movê-lo para a lixeira.

11. Para manter o pacote de instalação no local atual, clique em **Manter**, ou para mover o arquivo para a Lixeira, clique em **Mover para a lixeira**.

O Xerox Workplace Mac Client está instalado e pronto para uso.

Impressão de um computador para usuários do Xerox® Workplace Cloud

Os seguintes navegadores são compatíveis:

- PC: Internet Explorer (v11 e posterior), Chrome e Firefox
- Macintosh: Chrome e Firefox

1. Faça login na página do Xerox Workplace Cloud em <https://xwc.services.xerox.com/>.
2. Selecione a guia **Imprimir**.
3. Selecione uma impressora ou fila de impressão.



Nota: Os ícones da fila de impressão são diferentes dos ícones da impressora, portanto, é possível distingui-los facilmente.

4. Selecione suas opções de impressão e clique em **Imprimir**.



Nota: As preferências de impressão são inicialmente definidas para corresponder à conta da empresa, porém podem ser alteradas. Algumas opções de impressão podem não estar disponíveis em determinadas impressoras.



Nota: Selecionar **Tamanho do arquivo original** ou um tamanho de papel específico anula o dimensionamento e a substituição de papel. Se a impressora não tiver o papel de tamanho apropriado carregado, o trabalho será retido pelos recursos.

Utilização das opções de impressão

As preferências de impressão do usuário são inicialmente definidas para corresponder à conta da empresa, porém podem ser alteradas. Algumas opções de impressão podem não estar disponíveis em determinadas impressoras.

Intervalo de páginas

É possível selecionar um intervalo de páginas para alguns tipos de arquivos. Um exemplo das opções de intervalo de páginas é fornecido para o tipo de arquivo selecionado.

Tamanho do material

O Xerox® Workplace Cloud permite o dimensionamento de documentos para caber no tamanho de papel disponível. O tamanho da página é determinado pela primeira página do documento. Esse é o tamanho do papel que será usado para impressão. Tamanhos de papel específicos são listados de acordo com as capacidades da impressora selecionada. A seleção de um tamanho de papel específico dimensionará o documento para caber nesse tamanho de papel.

Auto Scale (Escala automática): o documento será dimensionado para caber no tamanho de papel disponível mais próximo do tamanho especificado no arquivo do documento. Essa opção ficará disponível somente se a Substituição de papel estiver ativada na conta da empresa à qual você está conectado.

Original File Size (Tamanho do arquivo original): No scaling (Sem escala). O documento será impresso no tamanho do papel correspondente ao tamanho especificado no arquivo.



Nota: A seleção de Tamanho do original substitui o dimensionamento. Se a impressora não tiver o papel de tamanho apropriado carregado, o trabalho será retido até que o papel seja reabastecido.

Instalação de impressora genérica usando um driver de impressão Xerox®

Depois de instalar o cliente Xerox® Workplace Cloud, é possível adicionar uma impressora genérica Xerox®. Quando você imprime na impressora genérica, o documento é enviado à nuvem. Quando acessar a impressora mais tarde e fizer login no Xerox® Workplace Cloud, você poderá liberar o trabalho para impressão. Você também pode usar o Xerox® Workplace Mobile App para liberar o trabalho.

1. Selecione **Imprimir**→**Área de trabalho**.



Nota: Caso não veja as opções de desktop, será preciso obter uma licença do pacote Printer Essentials. Para adquirir a licença, entre em contato com seu representante Xerox.

2. Clique no link **Generic Printer** (Impressora genérica).

Uma mensagem será exibida perguntando se você deseja executar ou salvar **XeroxWorkplaceCloudClient.exe**.

3. Clique em **Run** (Executar).

A impressora genérica é instalada.

4. Depois de instalar a impressora genérica Xerox, ela aparecerá na área de trabalho em **Painel de controle**→**Hardware e Sons**→**Dispositivos e impressoras**→**print@printbyxerox**.


5. Quando estiver pronto para a impressão, envie o documento para a impressora genérica e libere o trabalho para impressão.




Nota: Para obter instruções detalhadas, consulte [Using Direct Print From a Desktop Printer](#).

Instalação de impressora genérica usando um driver de impressão personalizado

Depois de instalar o cliente Xerox® Workplace Cloud, é possível adicionar uma impressora genérica personalizada. Quando você imprime na impressora genérica, o documento é enviado à nuvem. Quando acessar a impressora mais tarde e fizer login no Xerox® Workplace Cloud, você poderá liberar o trabalho para impressão. Você também pode usar o Xerox® Workplace Mobile App para liberar o trabalho.

 **Nota:** Trabalhos enviados com um driver personalizado não podem ser modificados no momento da liberação. Você não pode alterar os atributos de impressão, como cor, 2 faces, quantidade, etc.

1. Selecione **Imprimir**→**Área de trabalho**.

 **Nota:** Caso não veja as opções de desktop, será preciso obter uma licença do pacote Printer Essentials. Para adquirir a licença, entre em contato com seu representante Xerox.

2. Clique no link **Custom Generic Printer** (Impressora genérica personalizada).

Uma mensagem será exibida perguntando se você deseja executar ou salvar **XeroxWorkplaceCloudClient.exe**.

3. Clique em **Run** (Executar).

A impressora genérica é instalada.

4. Depois de instalar a Impressora genérica personalizada, ela aparecerá na área de trabalho em **Painel de controle**→**Hardware e Sons**→ **Dispositivos e impressoras**→[nome do driver].
5. Quando estiver pronto para imprimir, envie o documento para a impressora genérica, acesse o dispositivo e libere o trabalho para impressão.

Downloading Custom Print Drivers

Users can download custom print drivers from the Xerox Workplace Cloud webpage.



Nota: Users can only download custom print drivers that the system administrator has added.

To download custom print drivers:

1. Log in to the Xerox Workplace Cloud webpage.
2. Select **Print > Desktop**.
3. To download a custom print driver to your browser default download location, in the Adding Custom Driver Printers (Follow You Queues) section, select the required driver.

The print driver automatically downloads.



Nota: If the Adding Custom Driver Printers (Follow You Queues) section is not visible, or if the required driver is not available, contact your system administrator.

Downloading Drivers for Direct Printing

Users can download the appropriate print driver to print directly to a specific printer.

To download drivers for Direct Printing:

1. Log in to the Xerox Workplace Cloud webpage.
2. Select **Print > Desktop**.
3. In the Adding Direct Printers section, locate the required printer from the list or use the search bar to find a specific entry.



Nota: If the Adding Direct Printers section is not visible, contact your system administrator.

4. To download a Direct Printer driver to your browser default download location, click the required printer.

The print driver downloads automatically.

Logging in to the Xerox® Workplace Cloud Agent

1. Verify the Xerox® Workplace Cloud client displays in the notification tray area. It is called Xerox® Workplace Cloud.
2. Move the mouse cursor over the icon and right-click the icon to open the menu.
3. Select Login to Xerox® Workplace Cloud, and login using the credentials you used when you set up your user account.

Logging In Using OKTA Authentication

1. At the Xerox Workplace Cloud login screen, type your email address, then click **Submit**.

You are redirected to the OKTA login screen.

2. Enter your OKTA user name and password, then click **Sign In**.

You are redirected to the Xerox Workplace Cloud web page home screen.



Nota: The first time that you sign in, to allow access to your basic profile information, grant permission to the Xerox Workplace Cloud.

Logging In Using Azure AD Authentication

1. At the Xerox Workplace Cloud login screen, type your email address, then click **Submit**.

You are redirected to the Microsoft Azure AD login screen.

2. Enter your organizational email address and password, then click **Sign In**.

You are redirected to the Xerox Workplace Cloud web page home screen.



Nota: The first time that you sign in, to allow access to your basic profile information, grant permission to the Xerox Workplace Cloud.

Printing From the Generic Printer

1. Open a Microsoft Word or other Microsoft Office or print ready document.
2. Select **File**→**Print**, select the **print@printbyxerox** printer, and click **Print**.
3. Go to a printer and open the **@PrintByXerox** app from the printer Local User Interface (LUI).
4. Log in to the **@PrintByXerox** app with the credentials you use for the Web portal.
5. The job you submitted displays in the print job list.
6. Click **Print** to release the job.

Using Direct Print From a Desktop Printer

Once the Xerox® Workplace Cloud Client is installed, Direct Print allows you to print directly to a specified printer.

1. In the Xerox® Workplace Mobile App, select **Print**→**Desktop**. A list of enabled printers displays under the All Printers menu.



Nota: If you do not see desktop options, you need to obtain a Printer Essentials Bundle license. Contact your Xerox representative to acquire the license.

2. Select a printer listed and select **Open** when the download options display. This opens a Xerox installation wizard. Follow the steps of the wizard to complete the installation.

The system installs the printer on your laptop. The printer icon displays at **Control Panel**→**Hardware and Sound**→**Devices and Printers** and you can select that printer when you print.

3. Open a document on your desktop, such as a Word, Excel, PowerPoint, or PDF document. From the **Print** menu, select the printer you just installed.
4. Go to the printer and release the job from the EIP app.

Impressão em uma impressora com a contabilidade ativada

1. Na página da Web, selecione a guia **Imprimir**.
2. Navegue até o arquivo que deseja imprimir.
3. Selecione uma impressora.
4. Selecione as opções de impressão.

As preferências de impressão são inicialmente definidas para corresponder à conta da empresa, porém podem ser alteradas. Algumas opções de impressão podem não estar disponíveis em determinadas impressoras.

Selecionar um pequeno intervalo de páginas para impressão de um documento grande não economiza as cobranças de dados.

5. Selecione **Entrar** na área Contabilidade.
6. Insira suas informações de contabilidade e clique em **Salvar**.

Se o administrador permitir, as informações de contabilidade do usuário poderão ser salvas para cada impressora.

7. Clique em **Imprimir**.

Impressão do aplicativo usando as filas de impressão baseadas em servidor

1. No aplicativo, selecione e carregue uma página da Web, figura ou arquivo a ser impresso.
2. Selecione sua fila de impressão.
3. Carregue o arquivo.
4. Insira as opções de impressão.

As preferências de impressão são inicialmente definidas para corresponder à conta da empresa, porém podem ser alteradas. Algumas opções de impressão podem não estar disponíveis em determinadas impressoras.



Nota: Selecionar um intervalo de páginas pequeno para impressão de um documento grande não economiza as cobranças de dados.

5. Insira as informações de contabilidade, se aplicável.



Nota: Caso seu administrador tenha ativado a autenticação Active Directory/Lightweight Directory Access Protocol (AD/LDAP), você deverá fornecer o domínio da empresa ao inserir as informações de contabilidade (por exemplo, domínio/nome do usuário).

6. Selecione **Print** (Imprimir) para imprimir a fila necessária.

Reimpressão de um documento para implantações do Xerox® Workplace Cloud

As seguintes informações serão aplicáveis somente se a política de retenção de documentos estiver configurada para 7 dias. O comportamento padrão é que os documentos sejam excluídos imediatamente após a impressão. O administrador da conta pode modificar essa configuração para salvar documentos por 7 dias após o envio, para que eles fiquem disponíveis para reimpressão. As configurações da política de retenção são aplicáveis somente às impressoras da sua empresa (privada ou pública).

Tornar uma impressora usada com frequência em favorita

1. Na página da Web, selecione a guia **Imprimir**.
2. Selecione a opção superior **Alterar**.
3. Selecione a guia **Todas as impressoras**.
4. Clique na estrela ao lado da impressora desejada para **Adicionar a favoritos**.

Definição de uma impressora como padrão

1. Na página da Web, selecione a guia **Imprimir**.
2. Selecione a opção superior **Alterar**.
3. Selecione a guia **Todas as impressoras**.
4. Clique na marca de seleção ao lado da impressora desejada para **Definir padrão**.

Exibição e impressão em impressoras públicas de outras empresas

Se a opção for ativada por um administrador, você poderá visualizar e imprimir em impressoras do Xerox® Workplace Cloud de outras empresas, se elas estiverem disponíveis. Você também poderá exibir e imprimir em outros fornecedores de impressão pública no aplicativo móvel, quando ficarem disponíveis.

Ao imprimir em determinadas impressoras públicas fora do Xerox® Workplace Cloud, você receberá um código do fornecedor de impressão pública que será necessário ao recuperar a saída impressa.



Nota: Os trabalhos enviados às impressoras públicas fora do Xerox® Workplace Cloud sempre serão exibidos no histórico de trabalhos por 7 dias.

Submitting a Document to Print Later

There are three methods that you can use to submit a document that you can print later.

1. Using the Xerox® Workplace Mobile App, you can upload your document. In the Print window, select the option to upload the job.
2. Forward the document with attachments to print@printbyxerox.com. The email and attachments are available for printing.
3. To print from desktop generic printers:
 - a. Log in to the Workplace Cloud Web portal.
 - b. Select **Print** → **Desktop** → **Generic Printer**. You are prompted to install the generic printer.
 - c. After the installation is completed, select the desktop generic printer to print a job.

View and print a document that was uploaded previously or emailed to the system:

- In the Documents list in the Xerox® Workplace Mobile App, where you can print to your printer. It is retained for up to seven days, depending on the company retention policy. -OR-
- At the @PrintByXerox printer app of a Xerox® Workplace Cloud-enabled Multifunction Printer, where you can select and print your documents.

Printing Using the @PrintByXerox Printer App

1. On a Xerox® Workplace Cloud enabled multifunction printer, press the **@PrintByXerox** button. A Loading Details screen appears.
2. Enter your email address, then press **Save**.
3. Enter your password on the **Enter password for** screen, then press **Save**. Your document list appears.
4. Select the documents that you want to print.
5. Select your **Print Options**, then **OK**.
6. Press **Print**. The Submitting Jobs to Print screen appears with the conversion state shown. When a document begins to print, a green check mark appears.
7. To return to the main screen of your multifunction printer, when finished, press **Exit**.

Using the Xerox® Workplace Mobile App to Log in to the @PrintByXerox App

Users may supply their login credentials or they can use the Xerox® Workplace Mobile App to scan the QR Code shown in the client application of the printer.

The @PrintByXerox login option has to be enabled in order to be prompted to scan the QR Code.

1. Go to a Xerox® Workplace Cloud-enabled printer with the @PrintByXerox app.
2. Select the @PrintByXerox app on the printer. The app displays a QR code on the home screen.
3. Open the Xerox® Workplace Mobile App on your mobile device and select **@PrintByXerox Login**.



Nota: Alternatively, you can set the @PrintByXerox Login scanning screen as the default screen on your app by selecting **My Preferences**.

4. Scan the QR code on the printer with your mobile device.
5. Select a job or jobs to print.

Using the @PrintByXerox QR Code to Submit a Print Job via the Xerox® Workplace Mobile App

1. Go to a Xerox® Workplace Cloud-enabled printer with the @PrintByXerox app.
2. Open the Xerox® Workplace Mobile App on your mobile device and select a job or jobs to print.
3. In the Xerox® Workplace Mobile App on your mobile device, select the printer by scanning the QR Code displayed on the home screen of the @PrintByXerox app on the printer, OR scan the QR Code on the printer's Welcome Sheet.
4. Once the QR Code is scanned, the Xerox® Workplace Mobile App displays the Print Job screen and allows you to submit the job to the printer.

Resetting a Password or User ID From the @PrintByXerox App

1. On the MFP UI, press **Forgot Password**.

2. Type a valid email address.

A message displays that an email has been sent to the email address provided.

3. To reset your password, click the password link.

4. To reset your ID, click the ID link.

Unlocking a Printer From the Xerox® Workplace Mobile App and Cardless Authentication

Users can unlock a Multifunction Printer by entering the code shown from the blocking screen of the printer into the Xerox® Workplace Mobile App. Be sure to connect to the same company account as the printer.

1. Log in to the Workplace Mobile App.
2. Select the Settings indicator, which appears on the screen as three bars.
3. Click **Settings**.
4. Click **Unlock Printer**.
5. Enter the code shown from the blocking screen of the printer into the Workplace Mobile App.
The printer details appear.
6. Click **Unlock**.
A message displays on the app that the printer is unlocked.
7. When the blocking screen is removed from the multifunction printer, access the printer.



Cuidado: When your printing is complete, to ensure that other users cannot access your documents, always log out.



Nota: For more details, refer to the Xerox® Workplace Mobile App Quick Start Guide.

Using Auto-Onboarding

Auto-onboarding is when you swipe an unknown card and the user is prompted to supply their credentials. The credentials include email and password, LDAP user name and password, or Azure AD user name and password. If valid, the card number is added to the database for that user and works by doing a card swipe.

Unlocking a Printer Using an Alternate Login

Users can unlock the Multifunction Printer directly from the device. Be sure to connect to the same company account as the printer.

1. From the control panel of the printer, press **Alternate Login**.
2. To unlock the printer, enter your User Name or User ID, followed by your Password.

First-time users have to register at the Xerox® Workplace Cloud Web Portal.

If Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) authentication is enabled, enter your email address, and then your user name and password. LDAP authentication is enabled on the Web Portal on the **Account→Company Profile** page.

To enable Azure AD, log in to the Cloud Web portal. Select **Account→Company Profile→Azure AD Authentication**.



Cuidado: When your printing is complete, to ensure that other users cannot access your documents, always log out.

Using a NFC Enabled Mobile Device to Unlock a Printer

Verify that you are using a NFC enabled mobile device and that NFC functionality is turned On. Also, make sure that the printer you are trying to unlock has NFC capabilities.

1. Locate the card reader device at the printer.
2. Take your mobile device and move it within 4 cm NFC enabled card reader on the printer.
3. You will hear a beep once your mobile device is recognized by the reader.
4. You will now be logged into the printer and will be able to access the @PrintByXerox application.



Nota: If this is your first time using this mobile device to unlock a Xerox printer, you will have to register using your company username and password when prompted by the printer's user interface.

5. The printer user interface will prompt you to enter your email address and password.
6. After entering your email address and password, you will now be logged into the printer and should be able to access the @PrintByXerox application.



Nota: The next time you use your mobile device with any Xerox printer at your company you will be immediately logged into the printer after swiping your mobile device within 4 cm of the NFC enabled card reader.

Deleting Registered NFC Capable Mobile Devices From My User Profile

In order to delete a registered device from your user profile, you will have to log into the Xerox® Workplace Cloud Web Portal.

1. Log into the Xerox® Workplace Cloud Web Portal at <https://xwc.services.xerox.com>.
2. Under the company name in the top right corner of the home page, click on your username or email.
3. Click the **Set Card Information** button.
4. Click the **Delete User Devices** button.
5. Click **OK**.

Using an ID Card to Unlock a Printer

Swipe your ID badge next to the printer ID card reader device until you hear a beep indicating that the ID card was successfully read by the card reader.

1. Locate the card reader device at the printer.
2. Take your ID card move it within 4 cm of the printer's card reader.
3. You will hear a beep once your ID card is recognized by the reader.
4. You will now be logged into the printer and will be able to access the @PrintByXerox application.



Nota: If this is your first time using your ID card to unlock a Xerox printer, you will have to register using your company username and password when prompted by the printer's user interface.

5. The printer's user interface will prompt you to enter your email address and password.



Nota: The next time you use your ID card with any Xerox printer at your company, you will be immediately logged into the printer after you swipe your ID card within 4 cm of the card reader on the printer.

Deleting ID Card Information for My User Profile Using the Xerox® Workplace Cloud Web Portal

In order to delete an ID card from your user profile, you will have to log into the Xerox® Workplace Cloud Web Portal.

1. Log into the Xerox® Workplace Cloud Web Portal <https://xwc.services.xerox.com>.
2. Under the company name in the top right corner of the home page, click on your username or email.
3. Delete the ID card identification information from the Default Card text box.
4. Click **OK**.

Autenticação PIN para um usuário

Os usuários gerais não têm acesso à opção Configurar informações do cartão no Perfil do usuário. Se a Autenticação de conveniência estiver ativada, os usuários gerais poderão fazer login no EIP usando o recurso Login alternativo, com seu PIN.

Quando o Administrador do sistema ativa o recurso Autenticação PIN, os usuários podem fazer login no EIP usando E-mail, um PIN ou uma ID. Quando os usuários inserem um PIN, não há solicitação de senha na próxima tela. Os usuários são direcionados à tela inicial ou à lista de documentos do Aplicativo @PBX.

Sincronização LDAP para um usuário

Todos os agentes do Xerox® Workplace Cloud versão 5.1 identificam as conexões LDAP estabelecidas nas impressoras onde estão instalados e relatam essas conexões de volta para o Cloud. Quando um administrador do sistema ativa Conexões LDAP, os usuários podem fazer login no Cloud com as credenciais LDAP. O servidor LDAP autentica os usuários e os sincroniza com o banco de dados de usuários do Xerox® Workplace Cloud.

As credenciais LDAP são listadas para cada usuário no campo Perfil do usuário, na guia Informações do usuário.



Nota: Para ativar a sincronização LDAP, todos os Agentes são atualizados para o Xerox® Workplace Cloud versão 5.1.

Single Sign-On para um usuário

O recurso Single Sign-On (SSO) destina-se aos aplicativos que estão instalados e são executados nos dispositivos Xerox®, por exemplo, Dropbox ou Google Drive. Existem aplicativos específicos que foram desenvolvidos para suportar o recurso Single Sign-On. Quando o Single Sign-On está ativado, os aplicativos de terceiros podem armazenar e recuperar dados de acesso de usuário, usando a solução Xerox® Workplace Cloud.

O usuário pode visualizar o recurso Single Sign-On a partir do perfil do usuário.

- Para acessar o Perfil do usuário, clique em seu endereço de e-mail. A tela Opções do usuário é exibida.
- Verifique se seu sistema tem uma licença SSO ativada.
- Para visualizar as Configurações de Single Sign-On, clique na guia **Single Sign-On**.



Nota: Os usuários podem visualizar a guia Single Sign-On somente quando uma licença SSO válida está ativada para uma licença PEB existente.

Solução de problemas

Este capítulo contém:

- [Instalação e problemas do aplicativo](#) 64
- [Problemas da conta.....](#) 65
- [Problemas da impressora.....](#) 66
- [Authentication Issues.....](#) 70

Instalação e problemas do aplicativo

Impossível localizar documentos carregados anteriormente somente para implantações do Xerox® Workplace Cloud

- Você pode ter mais de uma conta. Verifique se você está conectado com o endereço de e-mail correto da empresa.
- O trabalho talvez já tenha sido impresso. Por padrão, os trabalhos são excluídos após a impressão.
- O trabalho talvez já tenha sido excluído. Os trabalhos são excluídos automaticamente 7 dias após serem carregados. Esse é o padrão para o Xerox® Workplace Cloud; outras implantações podem variar. Verifique com o administrador para saber sobre a política de retenção.

Alertado para criar nova conta quando a conta já existe

Verifique se o endereço de e-mail foi inserido corretamente.

O sistema inicia automaticamente o processo de criação de uma nova conta. Quando um aviso aparece solicitando que você insira um código da empresa, clique em **Cancelar** para retornar à tela de login e insira o endereço de e-mail correto.

Impossível localizar a impressora pública de minha empresa em impressoras de local de trabalho

Todas as impressoras públicas estão relacionadas em **Impressoras públicas**.

Problemas da conta

Uma senha temporária não foi recebida ao criar uma conta do usuário

- Verifique se o e-mail de senha temporária está em sua pasta de lixo eletrônico.
- Verifique se a caixa postal está cheia.
- Verifique o endereço de e-mail inserido para ver se há erro. O sistema envia a senha ao endereço de e-mail exato que foi inserido.
- Faça uma solicitação para que a senha seja reenviada.

Impossível fazer login com credenciais de local de trabalho somente para usuários Xerox® Workplace Cloud

Quando usar suas credenciais do Workplace, se você receber uma mensagem de que a autenticação falhou devido a credenciais inválidas durante o login no Xerox® Workplace Cloud, tente o seguinte:

- Verifique se você está inserindo o domínio e o nome do usuário no formato domínio/nome do usuário.
- Seu domínio ou nome do usuário pode ter sido alterado. Se ele foi alterado, clique no link **Reset User Name** (Redefinir nome do usuário) na tela Login para associar seu endereço de e-mail ao seu novo domínio\nome do usuário.

Problemas da impressora

Verifique o seguinte:

- Assegure-se de que o documento impresso é um tipo de arquivo suportado: doc, docm, docx, xls, xlsx, xlsxm, png, ppt, pptx, pptm, pdf, txt, rtf, tif, tiff, jpg, gif, jpeg, png, odt, ods, odp, odg, odf, zip ou eml. Os arquivos do Adobe Portfolio não são suportados. Os arquivos Zip são suportados somente nas implantações do Xerox® Workplace Cloud.
- Verifique a impressora para determinar se a saída está sendo retida por causa de recursos. Para implementações do Xerox® Workplace Cloud, há um recurso de escala automática que redimensionará os tamanhos de páginas listados abaixo; a determinação do tamanho de página do documento inteiro baseia-se no tamanho da página 1. O administrador pode ativar ou desativar o recurso. Se essa função estiver ativada e o tamanho do papel necessário para imprimir o trabalho não estiver carregado, o trabalho será dimensionado para caber no papel disponível. Para determinar a configuração da sua implantação, consulte seu administrador.



Nota: Quando todas as bandejas do papel estiverem vazias, as configurações de tamanho do papel para as bandejas podem não ser detectadas e o dimensionamento automático pode não ser aplicado.

- As impressoras podem ter configurações para a substituição do papel. Mesmo que a solução não esteja definida para redimensionar na falha de correspondência do papel, verifique as configurações da impressora para assegurar que ela esteja configurada para esse tamanho de papel ou definida para executar a substituição do tamanho do papel.
- Se você recebeu um e-mail de status cancelado para o trabalho, geralmente, isso significa que há um problema no trajeto de impressão que deve ser solucionado pelo administrador do sistema de impressão. Tente imprimir em uma impressora diferente ou entre em contato com o administrador do sistema de impressão.
- O documento pode conter fontes ou idiomas não compatíveis. Consulte [Supported Languages](#).
- O nome do arquivo pode conter caracteres não compatíveis.
- O endereço IP da impressora pode ter sido alterado. Verifique com o proprietário da impressora.
- O proprietário da impressora está sem licenças. Verifique com o proprietário da impressora para determinar se há licenças suficientes.



Nota: Esse problema aplica-se apenas aos usuários do Xerox® Workplace Cloud.

- Para obter suporte adicional, entre em contato com o administrador da empresa do Xerox® Workplace Cloud.



Nota:

- Os arquivos zip são compatíveis, mas eles podem conter tipos de arquivos não compatíveis. Os tipos de arquivos suportados em um arquivo zip serão impressos mesmo que o arquivo zip também contenha tipos de arquivos não suportados
- Os arquivos Zip são suportados somente nas implantações do Xerox® Workplace Cloud.

Imagens ausentes na saída impressa

As imagens vinculadas não serão impressas se o conteúdo vinculado estiver protegido por senha ou login.

Impossível localizar a saída impressa

- A impressora padrão pode ter sido trocada. A impressora padrão é a última impressora onde você imprimiu. Mesmo que você defina, em algum momento, uma impressora para ser a impressora padrão, a padrão sempre será a impressora na qual você imprimiu por último.
Para usuários do Xerox® Workplace Cloud, acesse <https://xwc.services.xerox.com/>, selecione a guia **Jobs** (Trabalhos) e, em seguida, selecione a guia **History** (Histórico) para ver para onde os trabalhos de impressão foram enviados.
- Verifique se você inseriu as informações de contabilidade corretas e se tem créditos suficientes em sua conta para imprimir o trabalho.
- Se a Impressão protegida estiver ativada na impressora, você deverá inserir uma senha na impressora para liberar o trabalho para impressão.
 - Se o trabalho foi enviado da página da Web, você criou uma senha que precisa ser inserida na impressora para liberar o trabalho de impressão.
 - Se foi usada a impressão de e-mail direto, o Xerox® Workplace Cloud gerou um e-mail incluindo uma senha que deve ser inserida na impressora para liberar o trabalho de impressão.

Impossível exibir e imprimir em impressoras fora da empresa

Fica a critério da empresa permitir que os usuários vejam impressoras que não são da empresa. Verifique com o administrador da conta.

Impossível exibir minha impressora ou fila de impressão

Verifique se você fez login na empresa correta. Ao acessar sua conta do Xerox® Workplace Cloud e inserir um código da empresa, você será direcionado às impressoras e às filas de impressão associadas a essa empresa. Se fizer login com um código de empresa diferente, você será direcionado a essa empresa e exibirá as impressoras e filas de impressão dessa empresa. As impressoras e as filas de impressão associadas à empresa anterior não ficam visíveis.

Impossível imprimir usando filas de impressão

Se você não puder imprimir usando filas de impressão, verifique com seu administrador.

Notificação de envio ou de conclusão de trabalho não recebida pelos usuários do Xerox® Workplace Cloud

1. Verifique se a notificação não está na pasta de lixo eletrônico.
2. Verifique se sua caixa postal não está cheia.
3. Verifique se as preferências de notificação de e-mail estão definidas corretamente:
 - a. Acesse a página da Web e clique no endereço de e-mail no canto superior esquerdo.
 - b. Selecione **Preferências do usuário**.

- c. Verifique se as preferências **Política de notificação por e-mail** estão selecionadas.
4. Selecione a guia **Trabalhos**, depois a guia **Histórico** e visualize o status do trabalho.

Trabalho não foi impresso como esperado

Talvez a impressora não seja compatível com todas as funções do trabalho de impressão. A saída do Xerox® Workplace Cloud funcionará com a maioria dos dispositivos não Xerox, que implementam os comandos PCL 5, PCL 6 ou PostScript padrão de mercado. Se dispositivos não Xerox implementarem recursos de uma maneira própria ou não aderirem aos padrões de mercado, a saída poderá não ser impressa conforme o esperado.

O administrador deve verificar qual Linguagem de descrição de página (PDL) o Xerox® Workplace Cloud está usando e certificar-se de que a impressora aceita esse PDL.

É recomendável que você mantenha os padrões selecionados. Caso tenha problemas de integridade ou de acabamento da imagem, experimente opções diferentes para determinar qual delas oferece os melhores resultados.

Depois que um trabalho de impressão for transferido do agente para a impressora, o Xerox® Workplace Cloud cobrará por esse trabalho. É responsabilidade do usuário confirmar se um dispositivo de impressão é compatível com o Xerox® Workplace Cloud. É altamente recomendável que você use uma conta de utilização grátis ou faça download do Xerox® Global Print Driver para testar a compatibilidade de seus dispositivos.


O trabalho não é impresso com a fonte correta

Os documentos que contêm fontes personalizadas ou não padrão podem não ser impressos conforme o esperado, porque a fonte pode não estar disponível no Xerox® Workplace Cloud. Por exemplo, para que os documentos do Microsoft Office sejam impressos conforme o esperado, as fontes usadas no documento precisam ser as fontes padrão do Microsoft Office e devem ser compatíveis com a impressora de destino. Para assegurar que seus documentos sejam impressos conforme o esperado, substitua todas as fontes não padrão por fontes compatíveis com:

- o aplicativo usado para criar o documento
- o modelo de impressora selecionado


Trabalho impresso em 2 faces em vez de 1 face

O administrador pode definir a **Política de controle de impressão** para imprimir todos os trabalhos em frente e verso do Xerox® Workplace Cloud.

 **Nota:** Além disso, o administrador pode definir as configurações de Print Rules (Regras de impressão) para imprimir todos os trabalhos do Workplace Cloud em 2 faces.

Trabalho impresso em preto e branco em vez de cores

O administrador pode definir a **Print Control Policy** (Política de controle de impressão) para imprimir todos os trabalhos do Xerox® Workplace Cloud em preto e branco. Os usuários podem ver apenas as configurações de impressão permitidas pelo administrador.

 **Nota:** Mesmo que o administrador permita a impressão em cores, o trabalho ainda poderá ser impresso em preto e branco se o padrão tiver sido configurado na impressora para proibir a impressão em cores. As configurações das Print Rules (Regras de impressão) podem ser definidas para imprimir todos os trabalhos do Workplace Cloud em preto e branco.

Impossível selecionar impressão em cores

O administrador pode definir a **Print Control Policy** (Política de controle de impressão) para imprimir todos os trabalhos do Xerox® Workplace Cloud em preto e branco. Os usuários somente verão a opção de cores se o administrador permitir.

A impressora está solicitando a colocação de papel quando ele pode ser substituído

A função de substituição de papel depende das informações recebidas da impressora. Algumas impressoras não fornecem as informações necessárias da bandeja para o Xerox® Workplace Cloud substituir um tamanho de papel carregado.

A substituição de papel não fica disponível ao imprimir por meio das filas de impressão, porque as informações da bandeja do papel não podem ser determinadas.

O usuário pode ter selecionado o tamanho de arquivo original ou um tamanho de papel específico para o trabalho de impressão.

A seleção de um intervalo de páginas pequeno não reduz minhas cobranças de dados

Mesmo que você selecione um intervalo de páginas pequeno para a impressão de um documento grande, o documento inteiro será carregado na nuvem. De lá, as opções de impressão selecionadas serão aplicadas e o documento será enviado para impressão.



Nota: Selecionar um intervalo de páginas pequeno para impressão de um documento grande não economiza as cobranças de dados.

@PrintByXerox Print Job Does Not Print

If you can release a job from the @PrintByXerox app but it does not print, check the job status of the printer. You may have missing resources, such as paper or supplies.

O aplicativo @PrintByXerox não funciona ou exibe um erro

Solicite ao administrador do sistema para verificar as configurações da multifuncional.

Authentication Issues

A Interface com o usuário exibe uma mensagem que a multifuncional não está configurada para a Autenticação com cartão

Entre em contato com o administrador do sistema para verificar se a Autenticação com cartão está configurada.

Não fui solicitado a passar meu crachá de identificação

Entre em contato com o administrador do sistema para verificar se a Autenticação com cartão está configurada.

Recebo uma mensagem de erro quando eu passo meu crachá de identificação

Entre em contato com o administrador do sistema para verificar se o crachá está registrado e se a configuração da Autenticação com cartão está correta.

Nada acontece quando eu passo meu crachá de identificação

Entre em contato com o administrador do sistema para verificar se o crachá está registrado e se a configuração da Autenticação com cartão está correta.

