

Xerox® Workplace Suite

Guía de actualización de Print Management and Mobility Suite, Mobile Print y PrintSafe

©2020 Xerox Corporation. Reservados todos los derechos. Xerox® es una marca comercial de Xerox Corporation en Estados Unidos y otros países.

Apache OpenOffice™ es una marca comercial de Apache Software Foundation en los Estados Unidos y/o en otros países.

Apple® y Mac® son marcas comerciales de Apple, Inc. en los Estados Unidos y/o en otros países.

Chrome™ es una marca comercial de Google Inc.

Firefox® es una marca comercial registrada de Mozilla Corporation.

Intel® Core™ es una marca comercial de Intel Corporation en Estados Unidos y otros países.

iOS® es una marca comercial o marca comercial registrada de Cisco en Estados Unidos y otros países y se utiliza bajo licencia.

Microsoft®, SQL Server®, Microsoft® .NET, Windows®, Windows Server®, Windows 7®, Windows 8®, Windows 10®, Office®, Word®, Excel® e Internet Explorer® son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Microsoft Corporation en los Estados Unidos y/o en otros países.

Xerox PDF Reader con tecnología Foxit Software Company (<http://www.foxitsoftware.com>)

Este producto incluye software desarrollado por Aspose (<http://www.aspose.com>)

Tabla de contenido

1 Descripción general	5
Antes de comenzar una actualización.....	6
Novedades de Xerox® Workplace Suite	7
Agregar opciones de Workplace Suite	10
Asistencia de Xerox® Workplace Suite.....	11
2 Pautas para la actualización	13
Rutas de actualización que se deben seguir	14
3 Crear copia de seguridad de la instalación actual	17
Copia de seguridad	18
4 Actualización del software	19
Antes de actualizar.....	20
Copia de los archivos de instalación en el servidor	21
Actualizar el software de requisitos previos.....	22
Desinstalar versiones anteriores del software de requisitos previos	22
Instalación del nuevo software Requisito previo	22
Actualización a Xerox® Workplace Suite	24
Actualización del software Xerox® Workplace Suite	24
Ejecución del Asistente de iniciación.....	25
5 Actualizar el cliente de PrintSafe a Workplace Suite	27
Actualización del software del cliente de Xerox PrintSafe al cliente de Workplace Suite	28
6 Agregar informes de trabajos.....	29
Instalación de Informe del trabajo	30
7 Agregar licencias	33
Cómo aplicar una licencia a conectores de flujos de trabajo, flujos de trabajo y servidores de conversión.....	34
Activar la licencia en línea (método recomendado).....	35
Método alternativo para activar los archivos de licencia adicionales	36
8 Instalación el servidor de conversión de Microsoft® Office 2013.....	39
Agregar el servidor de conversión de Microsoft Office® 2013.....	40
9 Activar el servidor de conversión de Microsoft® Office 2013	41
Opciones de activación de Microsoft® Office	42

Tabla de contenido

Uso del teléfono para la activación fuera de línea de Microsoft® Office	43
10 Actualización del servidor de conversión de documentos.....	45
Rutas de actualización del motor de conversión de documentos de flujos de trabajo de impresión móvil.....	46
Opciones del servidor de conversión de documentos de Mobile Printing Workflow.....	47
Actualización del servidor de conversión	48
Licencias de servidor de conversión externo	49
A Solución de problemas relacionados con la instalación	51
Solución de problemas de instalación	52
B Requisitos del sistema.....	53
Requisitos del sistema del software Xerox® Workplace Suite	54
C Historial del contenido de la versión	57
Nuevas funciones de la versión 4.0.2	58
Nuevas funciones de la versión 4.0	59
D Puertos prefijados.....	61
Puertos estándar prefijados.....	62
E Asistencia	67
Información de asistencia	68
F Reinstalación del software Workplace Suite 5	69
Reinstalación del software Workplace Suite Versión 5.3 o posterior	70
Reinstalación del software Workplace Suite Versión 5.3 o anterior	71

Descripción general

Este capítulo incluye:

- [Antes de comenzar una actualización..... 6](#)
- [Novedades de Xerox® Workplace Suite 7](#)
- [Agregar opciones de Workplace Suite 10](#)
- [Asistencia de Xerox® Workplace Suite..... 11](#)

Antes de comenzar una actualización

Xerox® Workplace Suite combina asistencia para el software de Administración de impresión (Print Management) y la solución de Impresión móvil (Mobile Print) en una sola plataforma. Para esta actualización, conviene saber qué nombres de productos y de flujos de trabajo han cambiado.

Nombre anterior	Nombre nuevo
Xerox® Print Management and Mobility Suite	Xerox® Workplace Suite
Flujo de trabajo de Mobile Print	Flujo de trabajo de impresión móvil
Aplicación Print Portal	Aplicación Workplace Mobile
Flujo de trabajo PrintSafe	Print Management Workflow
Cliente de software de PrintSafe	Cliente de Workplace Suite

Server 2008 no es compatible con las nuevas instalaciones y actualizaciones. Antes de comenzar la actualización de Xerox® Workplace Suite, revise la siguiente información:

- Si va a reinstalar Xerox® Workplace Suite 5.3, consulte [Reinstalación del software Workplace Suite Versión 5.3 o posterior](#).
- Es importante configurar nuevas funciones después de una actualización. Por esta razón, el Asistente de configuración se ejecuta automáticamente durante su primera visita a la página web de Administración.
- El método de conexión a la página web de Administración ha cambiado. Durante la ejecución del Asistente de configuración, debe asignar un administrador. Si no puede acceder a la página web de Administración, vaya a **Security: User Portal** → **Settings** (Seguridad > Portal del usuario > Opciones).
- Correo electrónico saliente ahora es una opción de configuración obligatoria. Durante su ejecución del asistente de instalación, configure la función de correo electrónico saliente.
- Durante la ejecución del Asistente de instalación, se muestran las opciones anteriores de configuración. Si las opciones todavía son correctas, no las cambie.
- La actualización de software usa la licencia actual. Para mantener la licencia actual cuando aparece la pantalla de Licencia del Asistente de configuración, haga clic en **Omitir**.
- La actualización de Xerox® Workplace Suite solo es válida para Print Management and Mobility Suite 4.x, Mobile Print Solution 3.5 y superior, y el software PrintSafe 1.x.
- Si está ejecutando Mobile Print Solution 1.5 o 2.5, no instale esta actualización. La actualización desactiva su licencia actual de las versiones 1.5 y 2.5, y desactiva las versiones 1.5 o 2.5 actuales del servidor. Para obtener información detallada sobre esta ruta de actualización, consulte [Pautas para la actualización](#).
- Xerox® Workplace Suite no es compatible con sistemas operativos de 32 bits.
- Para los requisitos de esta actualización, consulte los [Requisitos del sistema del software Xerox® Workplace Suite](#) y [Puertos estándar prefijados](#) de Workplace Suite.
- Para realizar la migración a un nuevo servidor, consulte con el analista de Xerox.

Novedades de Xerox® Workplace Suite

Nuevas funciones de la versión 5.6.100

El software Xerox® Workplace Suite versión 5.6.100 cuenta con las siguientes actualizaciones y cambios de las funciones:

- Admite la autenticación Azure AD.
- En las instalaciones nuevas, SQL Server 2017 Express se instala para el servidor de la base de datos principal y el servidor de la base de datos de informes del trabajo.
- Permite restablecer la dirección de hardware en el asistente de instalación cuando es necesario.
- En las instalaciones nuevas, las opciones de IIS se activan automáticamente.

Nuevas funciones en la versión 5.6

El software Xerox® Workplace Suite versión 5.6 cuenta con las siguientes actualizaciones y cambios de las funciones:

- Se han agregado enlaces de anuncios y a un foro
- Admite la incorporación de usuario invitado mediante un correo electrónico
- Permite agregar códigos de contabilidad de la sesión de impresora a los trabajos que se imprimen desde el escritorio
- Admite la asignación de importación LDAP de ID de usuario de Contabilidad de red
- Admite la optimización de la impresión local en Xerox® Workplace Suite cliente
- Admite el modo de fuera de línea de Xerox® Workplace Suite cliente
- Admite usuarios administradores sin dirección de correo electrónico
- Compatible con SQL Server 2017 y SQL Server 2019
- No es compatible con Windows Server 2008

Nuevas funciones en la versión 5.5

El software Xerox® Workplace Suite versión 5.5 cuenta con las siguientes actualizaciones y cambios de las funciones:

- Introducción de la función de reglas de límites de impresión, que limita la impresión por número de páginas.
- Nuevo tipo de servidor de entrada o salida agregado con compatibilidad para la API Microsoft Graph para acceder a Microsoft Exchange en línea
- Las mejoras y añadidos de Informes de trabajos son los siguientes:
 - Nuevos Dashboards (Cuadros de mando) y distribución de Dashboards rediseñada
 - Capacidad para exportar informes de dashboards a un archivo PDF o .csv
 - Más opciones de filtrado de informes que incluyen filtro por Usuario, Departamento, Impresora, ID de cuenta y tipo de trabajo
 - Cambio de nombre de código de facturación a ID de cuenta en los datos crudos del informe de trabajo
 - Nuevos campos de datos crudos de informes de trabajo IP de impresora, Sitio e ID de usuario

Descripción general

- Nuevos Informes resumidos que proporcionan un resumen por Usuario, Impresora, Departamento, ID de cuenta y Contabilidad: UserID o AccountID
- Capacidad de programar Informes de resúmenes
- Scanning Cost (Coste de escaneo) esta estimación se añade para la función de informe de Modificar coste
- Nueva opción de política de retención de datos para los datos de informe de trabajos.
- El nuevo software Workplace Suite Prerequisite incluye soporte para las impresoras Xerox® PrimeLink® C9065/C9070 y PrimeLink® B9100/B9110/B9125/B9136, y para los equipos multifunción AltaLink® B8145/B8155/B8170 y AltaLink® C8135/C8145/C8155/C8170
- Las instalaciones y actualizaciones de Xerox Workplace Suite Server y Workplace Client ahora requieren Microsoft .NET 4.7.2
- Compatibilidad de Xerox Workplace Suite para entornos Windows® Server 2019.
- En lo referente a instalaciones y actualizaciones, el servidor de Workplace Suite ya no admite Microsoft Windows® 7.
- La nueva versión del software de Workplace Suite Client contiene parches

Nuevas funciones de la versión 5.4

- Compatibilidad con la autenticación integrada de Windows
- Compatibilidad con el protocolo de impresión Puerto Raw TCP
- Capacidad de cambiar el número del puerto Raw TCP
- Cliente de Workplace Suite actualizado
- Nuevo software de requisitos previos y archivos de actualización de modelo de impresora que admite las impresoras Xerox® PrimeLink® C9065/C9070
- Compatibilidad con las impresoras Xerox® PrimeLink® C9065/C9070 con la configuración directa de EFI Fiery



Nota: Para obtener más información sobre la configuración, consulte la *Guía de administración y configuración de Xerox Workplace Suite*.

- Fin de la compatibilidad con PCL 5

Nuevas funciones de la versión 5.3

- La impresión directa es una función de Print Management que permite imprimir directamente desde el escritorio en una impresora.
- Límites de trabajos de usuarios para establecer reglas de cupos de impresión y controlar el número de páginas que se permite imprimir a un usuario.
- Asistencia para los clientes con instalación y licencia de Microsoft Office 2016 con cualquier licencia de flujo de trabajo móvil (Mobile Workflow).

Nuevas funciones de la versión 5.1

- Admite diversos números PIN principales y de tarjetas de acceso de un mismo usuario.
- Para las nuevas instalaciones, el software de base de datos incorporado de forma predeterminada ahora es MS SQL Express 2014. Para soluciones de actualización existentes que utilizan MS SQLCE, se continúa utilizando la base de datos SQLCE. MS SQL Express 2014 no está instalado en las actualizaciones existentes.

Nuevas funciones en la versión 5.0

- Content Security Workflow, un flujo de trabajo sujeto a licencia actualizado.
- Mobile Print Basic, como opción de conversión.
- Reglas para gestionar el acceso a la impresión
- Administración de funciones de administración de Web
- Incorporación de copia y escaneado al cliente de impresión para las familias de impresoras Xerox® AltaLink®.
- Incorporación de copia y escaneado al cliente de impresión para las familias de impresoras Xerox® AltaLink®.
- Mobile App QR Code y funciones de NFC Unlock
- Código QR de la pantalla de autenticación de impresora para desbloquear la familia de impresoras Xerox® AltaLink® y Xerox® ConnectKey®
- Compatibilidad con el software NFC de lectores de tarjeta ELECTEC TWN4 en dispositivos Android
- Compatibilidad con TLS 1.2 con cualquier protocolo de comunicación HTTPS
- Compatibilidad con FIPS (Federal Information Processing Standards): Disponible con nuevas instalaciones, pero no como actualización
- Enlace de correo electrónico para rechazar la impresión móvil
- Compatibilidad con el nombre anterior del icono del cliente de impresión
- Conexión alternativa para la administración de impresoras
- Opción predeterminada para la codificación de caracteres en cada impresora

Si desea ver una lista de las nuevas funciones cuando actualice las versiones de Mobile Print 3.5 y 3.6 o la versión de PrintSafe 1.x, consulte los apéndices de la *Guía de actualización de Print Management and Mobility Suite, Mobile Print y PrintSafe* y la información del *historial del contenido de la versión*.

Agregar opciones de Workplace Suite

Para agregar otras opciones sujetas a licencia, actualice el software básico con Mobility Suite. A continuación se incluye la norma general para agregar opciones sujetas a licencia.

Para servidores que se ejecutan con Mobile Printing Workflow:

- Para agregar Print Management Workflow, siga las instrucciones de [Agregar licencias](#). No se requiere software adicional.
- Para actualizar el servidor de conversión de Microsoft Office 2007 o 2013 a Microsoft Office 2016, consulte [Actualización del servidor de conversión](#). No requiere licencia adicional.
- La adición del servidor de conversión Microsoft® Office 2013 es una actualización de pago que se solicita al vendedor autorizado de Xerox. Siga las instrucciones de [Instalación el servidor de conversión de Microsoft® Office 2013](#).
- Para agregar la función de Informe del trabajo, siga las instrucciones de [Agregar informes de trabajos](#). Esta función necesita un conector de flujo de trabajo para cada impresora en la que se active dicha función.

Para servidores que se ejecutan con Print Management Workflow:

- Si desea agregar Mobile Printing Workflow, se facturará la actualización y se solicita a través del representante de ventas autorizado de Xerox. Para agregar Mobile Printing Workflow, siga las instrucciones de [Pautas para la actualización](#). Esta actualización incluye el servidor de conversión Microsoft® Office 2013.
- Para agregar la función de Informe del trabajo, siga las instrucciones de [Agregar informes de trabajos](#). La función necesita un conector de flujo de trabajo para cada impresora en la que se active dicha función.

Asistencia de Xerox® Workplace Suite

El siguiente documento se incluye en el DVD de Xerox® Workplace Suite Solution:

- *Guía de instalación de Xerox® Workplace Suite*: Incluye requisitos previos a la instalación y procedimientos de instalación del software.

Los documentos siguientes están disponibles en línea:

- *Guía de administración y configuración de Xerox® Workplace Suite*: Incluye información sobre opciones de configuración, licencias y seguridad.
- *Guía del usuario del cliente de impresión Xerox® Workplace Suite*: Incluye información sobre cómo enviar, recuperar e imprimir un trabajo, y usar las funciones de envío de correo electrónico mejorado de Mobile Print. Estas funciones solo están disponibles con dispositivos equipados con Xerox EIP.
- *Guía de uso rápido de la aplicación Xerox® Workplace Mobile App*: Incluye información sobre cómo usar la aplicación Xerox® Workplace Mobile.
- *Guía de solución de problemas de Xerox® Workplace Suite*: Esta guía solo se puede descargar.
- *Guía del usuario de Print Management Workflow de Xerox® Workplace Suite*: Incluye información sobre cómo usar la autenticación de Print Management, la liberación de impresiones, Workplace Suite cliente y el cliente de impresión.
- *Guía de Xerox® Workplace Suite Content Security Workflow*: Incluye información sobre la activación y el uso de funciones de seguridad de Xerox® Workplace Suite Content Security Workflow.

Se puede acceder a la documentación más actualizada a través de: www.support.xerox.com/support/xerox-workplace-suite

Para acceder al foro del Servicio de asistencia técnica de Xerox® Workplace Suite, consulte: <http://forum.support.xerox.com/t5/Workplace-Suite/bd-p/WorkplaceSuite>

Para acceder al foro del Servicio de asistencia técnica de Xerox® Workplace Suite, consulte: <https://forum.support.xerox.com/t5/Workplace-Suite-Announcements/bd-p/WorkplaceSuiteAnnounce>

Pautas para la actualización

Este capítulo incluye:

- [Rutas de actualización que se deben seguir](#) 14

Rutas de actualización que se deben seguir

Las instrucciones detallan los pasos para cada ruta de actualización. Busque su solución y la versión actuales y, a continuación, siga los pasos de su ruta de actualización utilizando las casillas de verificación para seguir su progreso. Es importante que marque las casillas de verificación por orden. Si va a reinstalar Xerox® Workplace Suite 5.3, consulte [Reinstalación del software Workplace Suite Versión 5.3 o posterior](#).

Actualización del flujo de trabajo de Xerox® Print Management y Mobility Suite 4.x Workflow a Xerox® Workplace Suite:

- ☐ Crear copia de seguridad de la instalación actual
- ☐ Actualizar el software de requisitos previos
- ☐ Actualización a Xerox® Workplace Suite
- ☐ Actualizar el cliente de PrintSafe a Workplace Suite (Opcional)
- ☐ Instalación de Informe del trabajo (Opcional)
- ☐ Agregar opciones de Workplace Suite

Actualización del software PrintSafe versión 1.x a Workplace Suite con Print Management Workflow (Flujo de trabajo de Administración de impresión):

- ☐ Crear copia de seguridad de la instalación actual
- ☐ Actualizar el software de requisitos previos
- ☐ Actualización a Xerox® Workplace Suite
- ☐ Actualizar el cliente de PrintSafe a Workplace Suite
- ☐ Instalación de Informe del trabajo (Opcional)
- ☐ Agregar opciones de Workplace Suite

Actualización de Mobile Print Solution 3.5/3.6 a Workplace Suite con Mobile Printing Workflow:

- ☐ Crear copia de seguridad de la instalación actual
- ☐ Actualizar el software de requisitos previos
- ☐ Actualización a Xerox® Workplace Suite
- ☐ Instalación de Informe del trabajo (Opcional)
- ☐ Agregar opciones de Workplace Suite

Actualización de Mobile Print Solution 3.0:

- ☐ Descargue la solución Mobile Print versión 3.6 desde www.support.xerox.com/support/xerox-mobile-print-solution y realice la actualización. Actualización de Workplace Suite.
- ☐ Después de actualizar la solución Mobile Print versión 3.6, consulte [Actualización de Mobile Print Solution 3.5/3.6 a Workplace Suite con Mobile Printing Workflow](#).

Actualización de la solución Mobile Print versión 1.5.x o 2.5.x:



Nota: Para obtener el kit de actualización de Xerox® Workplace Suite, contacte con el vendedor de Xerox.

Pasos para la actualización:

☐ Actualice a la solución Mobile Print versión 3.5/3.6. Siga las instrucciones del kit de actualización.

- ☐ Crear copia de seguridad de la instalación actual
- ☐ Actualizar el software de requisitos previos
- ☐ Actualización a Xerox® Workplace Suite
- ☐ Instalación de Informe del trabajo (Opcional)
- ☐ Agregar opciones de Workplace Suite

Adición de Print Management Workflow a Mobile Printing Workflow:

- ☐ Agregar licencias
- ☐ Instalación de Informe del trabajo (Opcional)

Adición del flujo de trabajo básico de Impresión móvil (Mobile Printing Basic Workflow) al flujo de trabajo de Administración de impresión (Print Management Workflow):

- ☐ Agregar licencias
- ☐ Instalación de Informe del trabajo (Opcional)

Adición de Mobile Printing Premium Workflow a Xerox® Workplace Suite:

- ☐ Agregar licencias
- ☐ Instalación el servidor de conversión de Microsoft® Office 2013
- ☐ Instalación de Informe del trabajo (Opcional)

Si está utilizando la solución Mobile Print Solution en un sistema operativo no compatible:

Para obtener ayuda con la migración, contacte el representante de servicio autorizado de Xerox.

Crear copia de seguridad de la instalación actual

Este capítulo incluye:

- [Copia de seguridad.....](#) 18

Copia de seguridad

Importante: Las nuevas instalaciones de Xerox® Workplace Suite que empiezan por la versión 5.1 o superior:

- Las funciones de Copia de seguridad y restauración no están disponibles.
- Las nuevas instalaciones usan una base de datos de SQL Express 2014.

Para gestionar la base de datos de SQL, use Microsoft SQL Management Studio o una herramienta similar.

Antes de realizar una actualización de software, es importante realizar una copia de seguridad de la base de datos actual.



Nota: Si utiliza una base de datos MS SQL externa, realice una copia de seguridad manualmente.

Para realizar una copia de seguridad de la base de datos interna, siga estos pasos:

1. En la herramienta del administrador, seleccione **Empresa** → **Mantenimiento** → **Copia de seguridad y restauración**.
2. Seleccione **Acciones**.
3. Seleccione **Copia de seguridad**.
4. El archivo de copia de seguridad se guarda en el sistema de archivos local en C :
`\ProgramData\Xerox\XMP\BackupAndRestore`. Si es necesario, puede copiar el archivo de copia de seguridad en otra ubicación.

Actualización del software

Este capítulo incluye:

- Antes de actualizar..... 20
- Copia de los archivos de instalación en el servidor..... 21
- Actualizar el software de requisitos previos..... 22
- Actualización a Xerox® Workplace Suite 24

Antes de actualizar

Windows Server 2008 no es compatible con las nuevas instalaciones y actualizaciones.

Antes de llevar a cabo la actualización, compruebe que está ejecutando uno de las siguientes versiones:

- Xerox® Print Management and Mobility Suite versión 4.0 y posteriores
- Solución Xerox® Mobile Print versión 3.5 y posteriores
- Xerox® PrintSafe Software versión 1.0 y posteriores


Para determinar su versión del software, ábralo. En la esquina inferior derecha de cada ventana puede ver la versión del software.

Si está ejecutando Mobile Print Solution 1.5 o 2.5, no instale esta actualización. La licencia actual de la versión 1.5 o 2.5 no permite la actualización. Si realizar la actualización, el servidor de su versión 1.5 o 2.5 actual quedará desactivado. Para conocer las opciones de actualización, consulte [Pautas para la actualización](#).

Al actualizar, se recomienda conectarse al servidor con las mismas credenciales de usuario utilizadas al instalar inicialmente el software.

Copia de los archivos de instalación en el servidor

Copie todos los archivos de instalación en el servidor.

 **Nota:** Cuando finaliza la instalación, se pueden eliminar los archivos de instalación.

1. Desplácese hasta la ubicación de instalación y conéctese al servidor como administrador.
2. Copie los archivos de instalación en el servidor.
 - Para instalar Mobile Printing Workflow Premium o instalar flujos de trabajo combinados se suministra un kit de software. Instálelo desde el DVD o copie todo el contenido del DVD en el servidor.
 - Para instalar Print Management Workflow de Xerox Workplace Suite, descargue el software de support.xerox.com/support/xerox-workplace-suite y, a continuación, copie y extraiga el contenido en el servidor.

Actualizar el software de requisitos previos

Desinstalar versiones anteriores del software de requisitos previos

Importante: Si accede al servidor de impresión utilizando la Conexión a Escritorio remoto de Microsoft, desactive la función de redireccionamiento de la impresora.

1. Para desactivar el redireccionamiento de la impresora, en Conexión a Escritorio remoto, haga clic en **Mostrar opciones** → **Recursos locales**. Asegúrese de que la casilla de verificación de **Impresoras** no está seleccionada y haga clic en **Conectar**.
2. Desinstalar Xerox® Mobile Print Solution, PrintSafe Software o el software de Requisitos previos de Xerox® Print Management and Mobility Suite:
 - a. Seleccione **Iniciar** → **Panel de Control** → **Desinstalar un programa**.
 - b. Seleccione **Requisitos previos de Xerox Mobile Print**, **Requisitos previos de Xerox PrintSafe** o **Requisitos previos de Xerox Print Management y Mobility Suite** de la lista de programas.
 - c. Haga clic en **Desinstalar**.
3. Cuando se le indique, reinicie el servidor.
4. Compruebe que el software de requisitos previos (Prerequisite) de la solución Xerox® Mobile Print o del software PrintSafe y los archivos del controlador Xerox Global Print Driver están completamente desinstalados antes de proceder con la actualización:
 - a. Seleccione **Panel de control** y, a continuación, **Ver dispositivos e impresoras** o el icono **Dispositivos e impresoras**.
 - b. Resalte cualquier impresora en la ventana de Impresora y dispositivos.
La barra de menús cambia.
 - c. En la barra de menú, seleccione **Propiedades del servidor de impresión**.
 - d. Seleccione la ficha **Controladores**.
 - e. Revise la lista de Controladores de impresión instalados y, si aparecen, quite los siguientes controladores:
 - Xerox Global Print Driver PCL
 - Xerox Global Print Driver PCL6
 - Xerox Global Print Driver PS
5. Si fuera necesario, para eliminar un controlador de impresión de la lista, realice el procedimiento siguiente:
 - a. Resalte el archivo del controlador y seleccione **Quitar**.
 - b. Seleccione **Quitar el controlador y el paquete** y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.
 - c. Haga clic en **Aceptar**, **Quitar** y, a continuación, **Aceptar**.
Repita los pasos para quitar todos los archivos de controladores de impresión que queden en la lista de Controladores de impresora instalados.

Instalación del nuevo software Requisito previo

Antes de instalar el nuevo software de requisitos previos, verifique que se ha instalado Microsoft .NET Framework 4.7.2 o superior.

Importante: Si accede al servidor utilizando la aplicación Conexión a Escritorio remoto de Microsoft, desactive la función de redireccionamiento de la impresora.

1. Para desactivar el redireccionamiento de la impresora, en Conexión a Escritorio remoto, haga clic en **Mostrar opciones** → **Recursos locales**. Asegúrese de que la casilla de verificación de **Impresoras** no está seleccionada y haga clic en **Conectar**.
2. Conéctese como administrador al servidor en el que se va a realizar la instalación.
3. Haga doble clic en el archivo **XeroxMobilitySuitePrerequisites**.
4. En el menú, seleccione el idioma de instalación y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.
Aparece la pantalla de presentación. A continuación, se actualiza la ventana Instalar durante la extracción y la descompresión de los archivos de instalación. Se abre la ventana de Windows Installer y el asistente para instalación comprueba los requisitos previos. Transcurridos unos minutos, se abre la ventana Asistente de configuración de Xerox y aparece un mensaje de bienvenida.
5. Después del mensaje de bienvenida, haga clic en **Siguiente**. Para ver la información adicional sobre el software, haga clic en **Ver Readme**.
Aparece la ventana License Agreement (Acuerdo de licencia).
6. Lea el acuerdo de licencia. Para aceptar las condiciones, seleccione **I accept the terms in the license agreement** (Acepto los términos del Contrato de licencia) y haga clic en **Next** (Siguiente).
Aparece la ventana Destination Folder (Carpeta de destino).
7. La carpeta predeterminada donde se instala el software se especifica en la página de carpeta de destino.
 - a. Para seleccionar otra carpeta, haga clic en **Change** (Cambiar) y vaya a la nueva carpeta.
 - b. Para confirmar la nueva carpeta de destino y volver a la ventana de la carpeta de destino, haga clic en **OK** (Aceptar).
 - c. Para continuar la instalación, haga clic en **Next** (Siguiente).
 Aparecerá la pantalla Ready to Install (Preparado para instalar).
8. Haga clic en **Install** (Instalar). Aparece una barra de progreso de estado. La instalación tarda varios minutos. Si se producen errores durante la instalación, consulte la *Guía de solución de problemas*.
9. Cuando finaliza la instalación aparece la ventana Install Completed (Instalación finalizada). Haga clic en **Finish** (Finalizar).
Se cierra la ventana del asistente para instalación y aparece un cuadro de diálogo que le indica que debe reiniciar el servidor.
10. Para reiniciar el servidor, haga clic en **Sí**.
11. Conéctese al servidor como administrador.

Actualización a Xerox® Workplace Suite

Actualización del software Xerox® Workplace Suite



Nota:

- Si usa Flujo de trabajo de Mobile Print, puede actualizar su servidor de conversión de Microsoft Office 2007 o 2013 a Microsoft Office 2016. No requiere licencia adicional. Para obtener más información, consulte [Actualización del servidor de conversión](#)
- Normalmente, la configuración de la instalación actual se retiene durante la actualización. Para evitar pérdidas de datos, no cambie la configuración de la selección de SQL Server salvo que se indique lo contrario.

1. Use las credenciales de inicio de sesión que usó para instalar inicialmente el software Workplace Suite. Conéctese al servidor como administrador.
2. Haga doble clic en el archivo del instalador de software de Workplace Suite: **XeroxWorkplaceSuite_x.x.x.x.exe**. Aparecerá el asistente para instalación de software.
3. Seleccione el idioma de las instrucciones de actualización y haga clic en **Aceptar**.
4. Cuando aparezca el mensaje de confirmación de la instalación de la actualización, haga clic en **Sí**.



Nota: Si el mensaje Upgrade Installation Confirmation (Confirmación de la instalación de la actualización) no aparece, arrastre la ventana del Asistente de instalación a un lado para visualizarlo.

5. Después de ver el mensaje de bienvenida, haga clic en **Siguiente** para continuar con la instalación. Aparece la ventana Acuerdo de licencia.
6. Lea el acuerdo de licencia. Para aceptar las condiciones, seleccione **I accept the terms in the license agreement** (Acepto los términos del Contrato de licencia) y haga clic en **Next** (Siguiente). Aparece la ventana de selección de servidor SQL. Para evitar perder datos, se recomienda no cambiar la configuración actual predeterminada del servidor, a menos que se le indique lo contrario.
7. Para mantener la configuración actual de la instalación, seleccione **Use the existing installation configuration** (Usar la configuración existente de la instalación). La configuración predefinida es Use the existing installation configuration (Usar la configuración existente de la instalación).
8. Después de seleccionar la opción Use the existing installation configuration (Usar la configuración existente de la instalación), aparece la ubicación de la instalación actual. Haga clic en **Siguiente**.

Selección opcional: Si desea volver a instalar el software de Workplace Suite con la configuración de un nuevo servidor SQL, haga clic en **Use a new SQL server (create new configuration)** (Usar servidor SQL nuevo [crear nueva configuración]).



Nota: La opción Use a new SQL server (create new configuration) (Usar un nuevo servidor SQL [crear nueva configuración]) no mantiene sus opciones ni configuraciones existentes. Si selecciona la opción Use a new SQL server (create new configuration) (Usar servidor SQL nuevo [crear nueva configuración]) perderá todas las opciones de la configuración actual. Utilice esta opción si desea comenzar con una nueva configuración predeterminada.

Opciones de selección: Use a new SQL server (create new configuration) ((Usar un nuevo servidor SQL [crear nueva configuración]))

1. **Instalar SQL Server Express:** Esta selección instala Microsoft SQL Server de forma local.
2. **Usar Microsoft SQL Server externo:** Consulte *Asistencia para bases de datos SQL externas en la Guía de administración y configuración de Xerox Workplace Suite*.
9. Haga clic en **Instalar**. Aparece la ventana de progreso de la instalación con una barra de estado. La instalación tarda varios minutos.
10. Cuando aparece la ventana Setup Complete (Instalación finalizada), haga clic en **Terminar**. La ventana del instalador se cierra y la instalación ha finalizado.
11. Para completar la instalación, en el servidor de Workplace Suite, abra la página web de **Administración** con un navegador web o el menú Inicio de Windows.
 - Para abrir un navegador web en el servidor, escriba <https://localhost/login> en el campo Dirección del navegador y pulse **Intro**.
 - Seleccione **Inicio** → **Todos los programas** → **Workplace Suite Administrator**. Se abre el Asistente de iniciación.

Ejecución del Asistente de iniciación



Nota: La primera vez que se inicia sesión después de instalar una actualización, aparece el asistente de iniciación.

- Para configurar el software de la solución, siga las instrucciones detalladas para introducir datos en los campos y elegir las opciones que desee.
 - Para confirmar las opciones, utilice el botón **Probar**.
 - Para desplazarse por la configuración, haga clic en **Siguiente** o **Atrás**.
1. Configure su Perfil. Asegúrese de que la Zona horaria sea la adecuada para su ubicación.
 2. Configure las opciones de Proxy.
 3. Para validar y mantener la licencia actual, haga clic en **Omitir**.
 4. Configure las opciones de Correo electrónico entrante.
 5. Configure las opciones de Correo electrónico saliente. Correo electrónico saliente tiene opciones imprescindibles.
 6. Configure la Cuenta de administrador del sistema.
 7. Para comprobar su Cuenta del administrador del sistema, introduzca el Número de confirmación que haya recibido por correo electrónico.

Para indicar que ha finalizado el asistente de iniciación, el icono de Preparado cambia a color verde.

8. Para finalizar la instalación, haga clic en **Siguiente** y en **Finalizar**.



Nota: Asegúrese de que los administradores actuales de Xerox Workplace Suite estén designados como administradores en el nuevo sistema. Establezca un administrador de copias de seguridad.

Actualizar el cliente de PrintSafe a Workplace Suite

Este capítulo incluye:

- [Actualización del software del cliente de Xerox PrintSafe al cliente de Workplace Suite..... 28](#)

Actualización del software del cliente de Xerox PrintSafe al cliente de Workplace Suite

Si el software del cliente de PrintSafe se implementa en sus equipos cliente, actualice los equipos cliente con la última versión del cliente de Workplace Suite.

Siga las instrucciones de Instalar el cliente de Workplace Suite para configuraciones de servidor de impresión cliente en la *Guía del usuario de Print Management Workflow* de Xerox® Workplace Suite.

Agregar informes de trabajos

Este capítulo incluye:

- [Instalación de Informe del trabajo 30](#)

Instalación de Informe del trabajo

Puede instalar el módulo opcional Informe del trabajo ahora o más tarde. Para obtener más información sobre Informe del trabajo, consulte la *Guía de administración y configuración de Xerox Workplace Suite*.

1. Conéctese al servidor donde desea instalar Job Reporting (Informe del trabajo). Se requieren credenciales de administrador.
2. Haga clic con el botón derecho del ratón **XeroxWorkplaceSuiteReporting**.
Aparece el cuadro de diálogo Open File-Security Warning (Abrir archivo-Advertencia de seguridad).
3. Haga clic en **Run** (Ejecutar).
4. Si aparece Control de acceso de usuarios, seleccione **Sí**.
5. En el menú, seleccione el idioma de instalación y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.
Aparece la ventana del Asistente de configuración de Xerox. Haga clic en **Siguiente**.
6. Lea los términos de licencia. Para aceptar los términos, seleccione **Acepto las condiciones del acuerdo de licencia**. Haga clic en **Siguiente**.

Aparece la ventana de selección de servidor SQL.

7. Para seleccionar una base de datos en la ventana Option to Install (Opción para instalar), seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Install Microsoft SQL Server Express (Default) (Instalar Microsoft SQL Server Express (predeterminado))**
 - **Use an existing SQL Server (Usar un SQL Server existente)**
8. Haga clic en **Siguiente**.



Nota: Por lo general, Workplace Suite utiliza una base de datos local. Si necesita una base de datos externa, consulte el tema *Asistencia para bases de datos SQL externas* en la *Guía de administración y configuración de Xerox® Workplace Suite*.

Para continuar la instalación de la base de datos SQL Express local, vaya al paso 9. Aparecerá la carpeta de instalación predeterminada de la base de datos SQL Express local.

9. Para seleccionar otra carpeta como destino de la instalación, haga clic en **Cambiar** y desplácese hasta la nueva carpeta.
 - a. Para confirmar la nueva carpeta de destino y volver a la ventana de la carpeta de destino, haga clic en **Aceptar**.
 - b. Para continuar la instalación, haga clic en **Siguiente**.Aparecerá la pantalla Preparado para instalar.
10. Haga clic en **Install** (Instalar).



Nota: La instalación tarda varios minutos. Se muestra una ventana de progreso de instalación con una barra de estado.

Cuando finaliza la instalación aparece la ventana Instalación finalizada.

11. Haga clic en **Finalizar**.
La ventana del instalador se cierra.
12. Para completar y verificar la instalación, abra el software Xerox Workplace Suite.
13. Seleccione **Empresa**→**Opciones**→**Informe del trabajo**.

14. Para activar la función de informe del trabajo, haga clic en **Informe del trabajo**. Compruebe que aparecen rellenos los campos de nombre de la base de datos y del servidor de base de datos.
15. Para verificar que la instalación se realizó correctamente, haga clic en **Test Connection** (Probar conexión).
16. Haga clic en **Save** (Guardar).
17. Cuando haya finalizado el asistente de instalación, seleccione **Empresas** → **Opciones** → **Informe del trabajo**. Para obtener más información sobre Informe del trabajo, consulte la *Guía de administración y configuración de Xerox® Workplace Suite*.

Agregar informes de trabajos

Agregar licencias

Este capítulo incluye:

- [Cómo aplicar una licencia a conectores de flujos de trabajo, flujos de trabajo y servidores de conversión 34](#)
- [Activar la licencia en línea \(método recomendado\)..... 35](#)
- [Método alternativo para activar los archivos de licencia adicionales 36](#)

Cómo aplicar una licencia a conectores de flujos de trabajo, flujos de trabajo y servidores de conversión

En este capítulo se incluyen instrucciones para aplicar una licencia a conectores de flujos de trabajo, flujos de trabajo y servidores de conversión adicionales. Se requiere una carta de activación.

Hay dos opciones de activación cuando se desea aplicar una licencia a impresoras adicionales en el software:

- **Activate Online** (Activar en línea): active la licencia directamente desde el servidor de Workplace Suite. El servidor debe contar con acceso a Internet.
- **License File** (Archivo de licencia): realice la activación a través del portal de activaciones de software de Xerox® e instale manualmente el archivo de licencia.

Activar la licencia en línea (método recomendado)

Importante: Para activar la licencia, el servidor de Workplace Suite requiere acceso a Internet.

1. En la página web de Workplace Suite, seleccione **Empresa** → **Licencias**.
2. Seleccione **Acciones** → **Activar licencia**.
3. Seleccione la opción **Activar en línea**.
4. Con la información de la carta que contiene el número de serie del software y la clave de activación de la licencia, introduzca lo siguiente:
 - Si va a instalar varios flujos de trabajo, active la licencia de Mobile Print Workflow.
 - Una vez finalizada la instalación, puede agregar las demás licencias.
 - Clave de activación
 - Número de serie



Nota: Cuando se agrega un componente y recibe un nuevo Número de serie con su Clave de activación, debe utilizar dicho número para generar el archivo de licencia.


5. Haga clic en **Siguiente**.
6. Para verificar la activación de las licencias adicionales, visualícelas en el Historial de funciones de licencia.

Método alternativo para activar los archivos de licencia adicionales

Use este procedimiento para instalar y activar los archivos de licencia adicionales manualmente.


La información siguiente es necesaria para activar los archivos de licencia adicionales:

- Clave de activación de licencia para los elementos siguientes:
 - Conectores de dispositivos para flujos de trabajo
 - Flujos de trabajo
 - Servidor de conversión Microsoft® Office 2013
- Dirección de hardware: desde la página de licencias del servidor
- Número de serie
- Información de la empresa

 **Nota:** Si ya tiene el archivo de licencia (license.dat), seleccione **Siguiente**, busque su archivo y cárguelo.

 **Nota:** Para generar un archivo de licencia, utilice el portal de activaciones de software.

1. Abra un navegador web y vaya a <https://www.xeroxlicensing.xerox.com/activation>.
2. En el sitio web del portal, introduzca la información solicitada:
 - En Clave de activación, escriba la clave de activación en el correo electrónico de activación. Haga clic en **Siguiente**.
 - En Dirección de hardware, escriba la dirección de hardware en la pantalla Licencia del Asistente de inicio o seleccione **Empresa**→**Licencias**.


 **Nota:** No introduzca la dirección física del servidor. Debe utilizar la dirección de hardware de la página Licencia.

- En Clave de activación, escriba el número de serie que figura en el correo electrónico de activación. Haga clic en **Siguiente**.
 - Introduzca la información de la empresa y haga clic en **Siguiente**.
3. En la página Confirmación, compruebe que la información sea correcta.
 - Si necesita hacer algún cambio, haga clic en **Atrás**.
 - Si la información es correcta, haga clic en **Save and Download License File** (Guardar y descargar el archivo de licencia).

Aparecerá la ventana Descarga de archivo.

4. Haga clic en **Save** (Guardar).

Aparece la ventana Guardar como.

 **Nota:** Guarde el archivo de licencia en un lugar donde lo localice fácilmente, por ejemplo, el escritorio del servidor. Será requerido en el próximo paso.

5. Vuelva al servidor y seleccione **Empresa**→**Licencias**.
6. Seleccione **Acciones**→**Archivo de licencia**.
7. Haga clic en **Browse** (Examinar) y desplácese hasta la ubicación del archivo `license.dat`.
8. Seleccione el archivo `license.dat`.
9. Haga clic en **OK** (Aceptar).

10. Haga clic en **Next** (Siguiente).
11. Acceso **Historial de funciones de licencias**. Verifique que están seleccionadas las licencia.

Agregar licencias

Instalación el servidor de conversión de Microsoft® Office 2013

Este capítulo incluye:

- [Agregar el servidor de conversión de Microsoft Office® 2013.....](#) 40

Agregar el servidor de conversión de Microsoft Office® 2013.



Nota: Si tiene un servidor de conversión de documentos externo o un servidor externo para la conmutación por error:

- Actualice todos los servidores con el software Workplace Suite.
- Actualice todos los servidores de Workplace Suite con el nuevo motor de conversión. Los servidores de Workplace Suite no funcionan hasta que todos los servidores de conversión internos y externos tienen la misma versión de Microsoft® Office.
- Siga las instrucciones correspondientes a su servidor.

Para instalar el servidor de conversión de documentos de Microsoft® Office 2013:

1. Desinstalar Microsoft®Office 2007.
2. Si no va a hacer la instalación desde el DVD, asegúrese de que la carpeta de recursos del DVD original esté en el mismo nivel que el instalador de Workplace Suite.
3. Asegúrese de que los archivos zip de Microsoft® Office 2013 estén en la carpeta de recursos de instalación.
4. Para instalar el servidor de conversión, ejecute el programa de instalación de Workplace Suite. Asegúrese de que la carpeta de recursos esté en el mismo directorio que el instalador.

Microsoft Office 2013 se instala automáticamente.

5. Agregue la licencia del servidor de conversión de Microsoft® Office 2013. Siga las instrucciones de [Agregar licencias](#).
6. Para activar Microsoft® Office 2013:
 - a. En la Herramienta de administración, seleccione **Empresa**→**Configuración**→**Conversion Servers** (Servidores de conversión).
 - b. Seleccione el servidor de conversión correspondiente y seleccione **Acciones**→**Activar Microsoft Office**.
7. Para activar Microsoft® Office Server, siga las instrucciones de [Activar el servidor de conversión de Microsoft® Office 2013](#).
8. Para activar varios servidores de conversión, realice la activación de Microsoft® Office.
 - a. En la Herramienta de administración, seleccione **Empresa**→**Configuración**→**Conversion Servers** (Servidores de conversión).
 - b. Seleccione cada servidor de conversión y seleccione **Acciones**→**Activar**.

Activar el servidor de conversión de Microsoft® Office 2013

Este capítulo incluye:

- [Opciones de activación de Microsoft® Office 42](#)
- [Uso del teléfono para la activación fuera de línea de Microsoft® Office 43](#)

Opciones de activación de Microsoft® Office

Esta función solo está disponible con una licencia de Mobile Printing Premium Workflow.

Hay dos opciones de activación cuando se desea aplicar una licencia a Microsoft® Office:



Nota: Para activar la licencia, es necesario el acceso del servidor a Internet.

- **Activar ahora:**

- En el kit de activación, encuentre la carta de activación de Microsoft® Office y, a continuación, escriba la clave de activación.
- Si el servidor no tiene acceso a Internet o no pudo activar Microsoft® Office, siga las instrucciones de la pantalla para activar Microsoft® Office fuera de línea. Las instrucciones de la activación fuera de línea se analizan en un tema posterior.
- Si la activación fuera de línea se realiza correctamente, el servidor de conversión se activa automáticamente.

- **Activar en otro momento (omitir):**

- Si desea omitir este tema y realizar la activación de Microsoft® Office posteriormente, seleccione esta opción.
- Para activar Microsoft® Office posteriormente, cuando el asistente de instalación haya finalizado su tarea, vaya a **Empresa** → **Opciones** → **Servidores de conversión**. Seleccione el servidor de conversión y haga clic en la **Action Activate Microsoft Office** (Acción Activar Microsoft Office).

Uso del teléfono para la activación fuera de línea de Microsoft® Office

Use este procedimiento para activar Microsoft® Office por teléfono:

1. Inicie sesión en la estación de trabajo/servidor donde se ejecuta el servidor de conversión.
2. Abra cualquier programa de Microsoft® Office. Por ejemplo, Microsoft® Word.
3. Seleccione la ficha **Archivo** y, luego, **Cuenta**.
4. Seleccione **Activar producto**.
5. En el Asistente de activación, haga clic en **Deseo activar el software por teléfono**.
6. Seleccione la casilla desplegable para **seleccionar un país/región**.

Aparece un número de teléfono. Si los números de teléfono de activación cambian, se muestra un mensaje que indica que la activación ya no se admite. Para encontrar un número telefónico reciente, use el mensaje de error para buscar una solución en la base de conocimiento del sitio de asistencia de Microsoft Office.

7. Siga los pasos proporcionados en el teléfono y, al finalizar, introduzca la ID de confirmación.
8. Seleccione **Siguiente**.



Nota: Cuando la activación de Microsoft® Office finaliza después de la configuración del asistente, haga clic en **Empresa** → **Configuración** → **Servidores de conversión** para activar manualmente el servidor de conversión.

10

Actualización del servidor de conversión de documentos

Este capítulo incluye:

- Rutas de actualización del motor de conversión de documentos de flujos de trabajo de impresión móvil..... 46
- Opciones del servidor de conversión de documentos de Mobile Printing Workflow..... 47
- Actualización del servidor de conversión 48
- Licencias de servidor de conversión externo 49

Rutas de actualización del motor de conversión de documentos de flujos de trabajo de impresión móvil

Si utiliza el motor de conversión original de Microsoft Office 2007 Mobile Print, o bien Office 2013 o el servidor de conversión de Xerox Mobile Printing Workflow integrado, después de actualizar a Xerox Workplace Suite, versión 5.4, elija una de las opciones siguientes:

- Continuar usando la configuración del servidor de conversión existente sin actualizar.
- Actualizar el servidor de conversión usando su propia copia con licencia de Microsoft Office 2016 Professional. Para obtener más información, consulte [Actualización del servidor de conversión](#).
- Desinstale cualquier versión de Microsoft Office que haya en su servidor y utilice el servidor de conversión integrado. Para obtener más información, consulte [Actualización del servidor de conversión](#).



Nota: Para garantizar una salida de documentos consistente, todos los servidores de conversión del entorno deben estar configurados con la misma configuración de servidor de conversión. Si los servidores de conversión no tienen la misma configuración del servidor de conversión, se muestra un mensaje de error en la página de administración de la página web de Xerox Workplace Suite.

Opciones del servidor de conversión de documentos de Mobile Printing Workflow

Si decide actualizar el servidor de conversión de Mobile Printing Workflow, hay disponibles varias opciones de actualización:

- **Mobile Print con servidor de conversión integrado:** el servidor de conversión integrado suministrado con Mobile Print ofrece una buena fidelidad y un gran rendimiento de conversión. Este es el servidor de conversión predeterminado cuando no está instalado Microsoft Office.
- **Mobile Print con servidor de conversión de Microsoft Office 2016:** una copia de usuario con licencia de Microsoft Office 2016 Professional como servidor de conversión de Mobile Print ofrece una mayor fidelidad de conversión que el servidor de conversión integrado.
- **Mobile Print con servidor de conversión integrado:** el servidor de conversión de Xerox que se puede adquirir que utiliza Microsoft Office 2013, ofrece una mejor fidelidad de conversión que el servidor de conversión integrado.

Actualización del servidor de conversión

Para actualizar el servidor de conversión usando su propia copia con licencia de Microsoft Office 2016 Professional:

1. Desinstale las versiones que haya de Microsoft Office del servidor.
2. Instale y active Microsoft Office 2016.
3. Reinicie el servidor.

Para que los usuarios de Xerox Mobile Printing Basic actualicen el servidor de conversión integrado deben:

1. Desinstalar las versiones que haya de Microsoft Office.
2. Reinicie el servidor.

Para que los usuarios de Xerox Mobile Printing Premium actualicen al servidor de conversión de Microsoft Office 2013 deben:

1. Desinstalar las versiones que haya de Microsoft Office.
2. Reiniciar el servidor.

Licencias de servidor de conversión externo

- Los servidores de conversión de documentos externos con configuraciones que utilizan una copia de cliente de Microsoft Office 2016 o el servidor de conversión integrado, no requieren licencias de servidor adicionales.
- Los servidores de conversión externos de Microsoft Office 2007 y 2013 están sujetos a los requisitos de licencia vigentes y es necesaria una licencia DCE para cada servidor.

A

Solución de problemas relacionados con la instalación

Este apéndice contiene:

- [Solución de problemas de instalación 52](#)

Solución de problemas de instalación

Problemas:



Nota: Para obtener más información sobre la solución de problemas, consulte la *Guía de administración y configuración de Xerox® Workplace Suite*, y la *Guía de solución de problemas de Xerox® Workplace Suite*.

- Si agrega una opción de licencias, la opción Restaurar dirección de hardware del servidor se muestra en la ventana de licencias.
 - El mensaje Restaurar dirección de hardware del servidor puede aparecer si la dirección de hardware es la versión corta, con una longitud de 12 dígitos.
 - No puede obtener una licencia para nuevas opciones hasta que la dirección del hardware tenga el formato correcto (una longitud de 25 dígitos).
 - No restaure la dirección de hardware hasta que ponerse en contacto con el personal de Asistencia técnica de Xerox.
 - El personal de Asistencia técnica de Xerox le facilita la transferencia de la licencia a la nueva dirección de hardware.
- Las funciones de Print Management Workflow no están disponibles . Agregue la licencia de Print Management Workflow. Consulte [Cómo aplicar una licencia a conectores de flujos de trabajo, flujos de trabajo y servidores de conversión](#).
- Las funciones de Mobile Printing Workflow no están disponibles . Agregue la licencia de Mobile Printing Workflow. Consulte [Cómo aplicar una licencia a conectores de flujos de trabajo, flujos de trabajo y servidores de conversión](#).
- **Aviso:** No hay ningún servidor de conversión disponible para procesar los trabajos de impresión . Para obtener información detallada de este mensaje, haga clic en **Empresa**→**Opciones**→**Conversion Servers** (Servidores de conversión). Esto se debe a que no se instaló Microsoft® Office durante la instalación.

Para agregar Microsoft® Office para la conversión de documentos:

1. Si no está instalando Microsoft Office de un DVD, asegúrese de que la carpeta de recursos de DVD está en el mismo nivel que el instalador de Xerox Workplace Suite.
2. Los archivos ZIP de Office deben estar en la carpeta de recursos.
3. Vuelva a ejecutar el software de instalación de Workplace Suite. El proceso instala Microsoft® Office de forma automática.
4. Para activar Microsoft® Office:
 - a. Vaya a [Opciones de activación de Microsoft® Office](#).
 - b. En la *Guía de instalación de Xerox® Workplace Suite*, siga las instrucciones de las *Opciones de activación de Microsoft Office*.

B


Requisitos del sistema




Este apéndice contiene:





- [Requisitos del sistema del software Xerox® Workplace Suite 54](#)

Requisitos del sistema del software Xerox® Workplace Suite

En la tabla siguiente se especifican los requisitos mínimos del sistema para instalar Xerox® Workplace Suite.

 **Nota:** El software de Xerox® Workplace Suite debe instalarse en un servidor dedicado o en una máquina virtual.

Sistema	Marcar actividad realizada	Requisitos
Servidor de Workplace Suite: Sistemas operativos admitidos	<input type="checkbox"/>	<p>Se recomienda instalar Xerox® Workplace Suite en sistemas operativos basados en Windows® Server.</p> <p>Asegúrese de instalar solo versiones de 64 bits de los siguientes sistemas operativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Windows® Server 2019 Windows® Server 2016 Windows® Server 2012 R2/Windows Server 2012 Windows® 10 Pro <p>Antes de instalar Workplace Suite, asegúrese de tener actualizado el software de su sistema operativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> Para comprobar qué sistema operativo está instalado, seleccione Panel de control → Sistema y seguridad → Sistema. Si a su sistema le falta algún paquete de servicio o actualización, vaya a la página web de Soporte técnico de Microsoft. Descargue e instale los archivos necesarios. Tras instalar las actualizaciones, puede proceder a la instalación de Xerox® Workplace Suite.
Workplace Suite cliente: Sistemas operativos admitidos por Print Management Workflow	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> Windows® 8.1 Windows® 10 <p> Nota: Los sistemas operativos de servidor no son compatibles.</p>
Navegadores admitidos	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> Internet Explorer 11 y versiones posteriores Firefox Chrome
Idiomas del servidor admitidos	<input type="checkbox"/>	<p>Inglés, francés, italiano, alemán, español, danés y portugués</p> <p> Nota: Si su idioma no aparece en la lista, se instala por omisión la versión en inglés de Microsoft Office.</p>
Microsoft Office suministrado por el cliente	<input type="checkbox"/>	<p>Versión: Microsoft Office 2016 Professional</p> <p>Idiomas: Inglés, francés, italiano, alemán, español, danés y portugués</p> <p> Nota: Si su idioma no aparece en la lista, se instala por omisión la versión en inglés de Microsoft Office.</p>
Idiomas de usuario final admitidos	<input type="checkbox"/>	<p>Inglés, francés, italiano, alemán, español, holandés, portugués brasileño, checo, ruso y polaco</p>

Sistema	Marcar actividad realizada	Requisitos
		 Nota: Los idiomas de usuario final se usan para las notificaciones de correo electrónico, el cliente de impresión, el cliente de administración de la impresión y el portal de usuario.
Procesador	<input type="checkbox"/>	Se necesita: Procesador de núcleo simple (1) Intel Quad de 3.0 GHz Recomendado: Procesador de doble núcleo (2) Intel Quad de 3.0 GHz  Nota: Si utiliza varios flujos de trabajo de Xerox® Workplace Suite en instalaciones de grandes dimensiones, se recomienda un procesador rápido de servidor de núcleo Quad.
RAM	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> Recomendado: 8 GB de RAM Instalaciones grandes: 16 GB de RAM  Nota: Si usa varios flujos de trabajo de Xerox® Workplace Suite, se recomienda 16 GB de RAM.
Unidad de disco duro	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> Capacidad: 160 GB o más, con al menos 100 GB disponibles en la unidad de disco duro Capacidad para nuevas instalaciones: 160 GB o más, con al menos 250 GB disponibles en la unidad de disco duro  Nota: Si el almacenamiento con Seguridad de contenido está activado, se necesita más espacio en la unidad de disco duro.
Unidad de disco óptico	<input type="checkbox"/>	Unidad DVD, solo para la instalación de Mobile Printing Workflow Premium
Pantalla	<input type="checkbox"/>	Monitor: Resolución de 1024 x 768 ppp o superior
Red	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> Protocolo: TCP/IP IP estática registrada en un servidor DNS Velocidad: 1 GB (recomendado) Acceso a Internet
Protocolos de correo	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> Protocolo de acceso a mensajes de Internet (IMAP) Protocolo simple de transferencia de correo (SMTP) Microsoft Exchange Web Services Protocolo de oficina de correos 3 (POP3) Llamada a procedimiento remoto Lotus Notes
Base de datos	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> En las nuevas instalaciones, Microsoft SQL Server 2017 Express es el software de base de datos predeterminado instalado para el servidor de la base de datos principal y la base de datos de informes de trabajos. <p>Si en su entorno actual se da alguna de las siguientes condiciones, utilice una base de datos SQL externa. Consulte <i>Asistencia para bases de datos SQL externas en la Guía de administración y configuración de Xerox Workplace Suite</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuenta con 10 000 o más usuarios de la aplicación Xerox® Workplace Mobile. Cuenta con más de 10 000 cuentas de LDAP.

Sistema	Marcar actividad realizada	Requisitos
		<ul style="list-style-type: none"> Requiere instalaciones de conmutación por error en la empresa para salvaguardar los datos. <p>Para obtener información de los requisitos de las bases de datos externas, consulte el apéndice <i>Asistencia para bases de datos SQL externas</i> en la <i>Guía de instalación del Xerox Workplace Suite</i>.</p>
Controladores de impresión admitidos por las colas entrantes de impresión de Print Management Workflow	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> Software versión 3 completo: PostScript, PCL 6 Controladores de impresión de otras marcas
LDAP (opcional)	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> Compatibilidad con Microsoft Active Directory Si admite más de 10 000 cuentas de LDA, use una base de datos de SQL externa
Software adicional requerido	<input type="checkbox"/>	<p>Para realizar la instalación y configuración del servidor, siga las instrucciones del fabricante de los paquetes de software:</p> <ul style="list-style-type: none"> Microsoft .NET Framework 4.7.2 Internet Information Services (IIS)
Software adicional	<input type="checkbox"/>	<p>Para convertir documentos de OpenOffice, instale el software Apache OpenOffice 4.1.1.</p> <ul style="list-style-type: none"> Las versiones de software de Apache OpenOffice anteriores a la 4.1.1 no se admiten. Si instala Apache OpenOffice, vuelva a iniciar el servicio Xerox® Mobile Print DCE o reinicie el sistema.



Nota: De forma prefijada, el software de Xerox® Workplace Suite permite crear y usar una base de datos local que reside en el mismo servidor donde se ejecuta Workplace Suite. En caso de que se necesite una base de datos externa o un clúster de bases de datos para la conmutación por error, Workplace Suite admitirá la configuración.

C

Historial del contenido de la versión

Este apéndice contiene:

- [Nuevas funciones de la versión 4.0.2](#) 58
- [Nuevas funciones de la versión 4.0](#) 59

En este capítulo se enumeran las funciones que se incluyeron en las versiones anteriores del software.

Nuevas funciones de la versión 4.0.2

Xerox® Print Management and Mobility Suite 4.0.2 presenta las nuevas funciones y mejoras que se indican a continuación:

Dashboard

La función Dashboard proporciona resúmenes de información predefinidos para clientes que utilizan la función de elaboración de informes de Mobility Suite.

Portal de usuarios de Mobility Suite

Se ha creado un nuevo portal de usuarios que permite conceder permiso para liberar documentos a otros usuarios.

Cancelación de la suscripción de la cuenta de usuario de Mobility Suite

Al caducar los números de confirmación, los usuarios tienen la opción de cancelar su cuenta de Xerox® Mobility Suite en el servidor.

Mejor integración de tarjetas CAC y PIV con Mobility Suite

Mejoras que permiten la utilización de Mobility Suite en entornos de tarjeta inteligente: Tarjeta de acceso común (CAC) o Verificación de identidad personal (PIV).

Filtrado de LDAP para eliminación de usuarios en importación LDAP

Se ha añadido un filtro LDAP personalizado para eliminar usuarios mediante la función de importación LDAP.

Actualización de requisitos del sistema

Se ha actualizado la lista de sistemas operativos compatibles e incompatibles con Mobility Suite.

Actualización de la aplicación Print Portal para Google Chrome

Nuevas funciones añadidas a la aplicación Print Portal para Google Chrome.

Nuevas funciones de la versión 4.0

Xerox® Print Management and Mobility Suite 4.0 presenta las nuevas funciones y mejoras que se indican a continuación:

Características de Flujo de trabajo de Mobile Print

- Xerox® Mobile Print Solution ahora se conoce como Mobile Printing Workflow, parte de Workplace Suite
- La impresión del cliente básica admite una cola de impresión entrante para los envíos de escritorio
- Actualización opcional con el nuevo servidor de conversión Microsoft® Office 2013
- AirPrint de iOS admite opciones de programación de trabajos, color, caras a imprimir y cantidad
- El desbloqueo de PIN ofrece la posibilidad de desbloquear una impresora por medio de la aplicación Xerox® Mobile Print Portal para iOS y Android (se requiere un flujo de trabajo PrintSafe)
- Aplicación Xerox® Mobile Print Portal: ahora es compatible con Chromebook

Características del flujo de trabajo PrintSafe

- Xerox® PrintSafe Software ahora se conoce como Print Management Workflow, parte de Workplace Suite
- El cliente PrintSafe y el servidor ahora son compatibles con más sistemas operativos. Consulte los requisitos del sistema para ver las incorporaciones
- Print Management Workflow ahora admite el holandés
- La escalabilidad empresarial es compatible con el clúster de servidores de Microsoft Server 2012 para permitir la conmutación por error para las colas entrantes y los servidores de impresión secundarios, y así mejorar la distribución de cargas
- Se pueden agrupar las colas de impresión entrantes de PrintSafe Network Queue para mejorar el rendimiento
- El cliente PrintSafe utiliza un servicio de mensajería directa, lo cual reduce el tráfico de red

Características comunes de Mobility Suite

- Mejora en los informes de trabajos:
 - El informe incluye información del trabajo para trabajos de impresión, fax, copia y escaneo para impresoras Xerox compatibles con la Contabilidad de red
 - Otro tipo de información de trabajos de impresoras, que se limita a datos de trabajos tomados del servidor de Mobility Suite
 - Incluye una base de datos complementaria del servidor Microsoft SQL Server 2014 o compatibilidad con una base de datos externa
- Compatibilidad con la nueva familia de impresoras Xerox
- Mejoras en el desempeño del cliente de impresión y la autenticación: mejoras en el tiempo de carga del cliente de impresión y una mayor rapidez para la autenticación de la impresora
- Posibilidad de identificar los trabajos enviados por usuarios desconocidos
- Se usan conectores de flujos de trabajo para activar las funciones de los flujos de trabajo en sus impresoras

- Orden de prioridad para búsquedas de LDAP, que permite establecer un orden de prioridad entre los dominios secundarios

Novedades en cuanto a licencias

- Los dos productos anteriores, Mobile Print Solution y el software PrintSafe, son ahora funciones de flujos de trabajo sujetas a licencia, que utilizan un mismo software en común, denominado Xerox® Print Management and Mobility Suite
- La licencia de Mobile Print Solution ahora se denomina licencia de Mobile Printing Workflow
- La licencia del software PrintSafe ahora se denomina licencia de Print Management Workflow
- Hemos cambiado la forma en que se denominan y contabilizan las impresoras y los dispositivos con respecto a la aplicación de licencias:
 - Clientes actuales de Mobile Print: Se migraron las licencias de impresoras y colas de impresión y fueron incorporadas a los conectores de flujos de trabajo
 - Clientes actuales de PrintSafe: Se migró la licencia de los dispositivos con Xerox® PrintSafe y fue incorporada a los conectores de flujos de trabajo
 - Por cada licencia de impresora y cola de impresión (desde Mobile Print Solution) y licencia de dispositivos PrintSafe (desde PrintSafe), ahora tendrá dos conectores de flujo de trabajo
 - Los conectores de flujos de trabajo se usan para activar las funciones de los flujos de trabajo en las impresoras. Se pueden usar para cualquier función de cualquier flujo de trabajo
 - Para obtener más información sobre conectores de flujo de trabajo, consulte la sección Impresoras de la *Guía de administración y configuración de Xerox® Workplace Suite*.

D

Puertos prefijados

Este apéndice contiene:

- [Puertos estándar prefijados.....](#) 62

Puertos estándar prefijados

En la siguiente tabla, se enumeran los puertos prefijados estándar que se utilizan para muchos de los protocolos con Workplace Suite. Algunos números de puerto son configurables en Workplace Suite como los puertos POP e IMAP. Otros números de puerto no son configurables y no se pueden modificar. Posiblemente deba cambiar estos números de puerto, en función del servidor con el que se está comunicando o usar los puertos prefijados si aquellos no se pueden cambiar. Se deberán desbloquear todos los puertos utilizados en el firewall que se utilizó en el servidor de la solución.

Protocolo	Valor del puerto y transporte	Usar	Opción	Instrucción
Puertos de la aplicación Xerox Workplace Mobile:				
HTTPS con TLS	TCP 443	Autenticación, Lista de trabajos/impresoras, Iniciar conversión de impresión	No configurable	Aplicación a servicio XWS
Xerox Workplace Suite:				
DCE	TCP 8801, 8802	Comunicación entre XWS y DCE	Configurable	XWS a DCE
HTTPS	TCP 443	XWS utiliza este puerto para comunicarse con otros servidores de XWS. XJAS y XJAC también solicitan información mediante este puerto.	Configurable	XWS / XJAS / XJAC a XWS
HTTP	TCP 80	XWS usa el puerto para notificar a XJAC que un determinado trabajo está listo para ser liberado.	No configurable	XWS a XJAC
SQL	TCP 1433	Comunicación de cliente de Microsoft SQL a servidor para consultas y almacenamiento de bases de datos.	No configurable	XWS a SQL Server
LDAP	TCP 389	Autenticación, Búsqueda de usuario	No configurable	XWS a ADS Server
LDAPS	TCP 636	Autenticación, Búsqueda de usuario.	Configurable	XWS a servidor de LDAP
HTTPS con TLS	TCP 443	Autenticación auxiliar, registro de EIP, configuración, contabilidad, recuperación de trabajos de escaneado. Nota: Se prefiere HTTPS.	No configurable	XWS a la impresora
HTTP	TCP 80	Registro de EIP, configuración, contabilidad, recuperación de trabajos de escaneado. Nota: HTTPS se usa si se activa en la impresora.	No configurable	XWS a la impresora
SNMP	UDP 161	Detección de impresoras, Configuración	No configurable	XWS a la impresora

Protocolo	Valor del puerto y transporte	Usar	Opción	Instrucción
HTTPS con TLS	TCP 443	Envíe el historial de impresión y recupere la lista de impresoras de/a XMS.	No configurable	XWS a XSM
HTTPS con TLS	TCP 443	Enviar información de uso del sistema al servicio de informes de Workplace Suite (MSRP)	No configurable	XWS a MSRS
SMTP	TCP 25	Envío de respuestas por correo electrónico	No configurable	XWS al servidor SMTP
SMTP/TLS (SMTP seguro)	TCP 465	SMTP sobre TLS. El puerto 465 de TCP se suele reservar, en la práctica industrial más frecuente, para la comunicación SMTP segura mediante el protocolo SSL.	Configurable	XWS al servidor SMTP
POP3	TCP 110	El protocolo de oficina de correos versión 3 permite que los clientes "estandarizados" como Outlook accedan al servidor de correo electrónico.	Configurable	XWS al servidor POP3
POP3/TLS	TCP 995	POP3 sobre TLS utiliza el puerto 995 de TCP para recibir los mensajes de correo electrónico cifrados.	Configurable	XWS al servidor POP3
Exchange Web Services	TCP 443	Exchange Web Services para recibir mensajes de correo electrónico	Configurable	XWS a Exchange
IMAP	TCP 143	El protocolo de acceso a mensajes de Internet versión 4 puede ser utilizado por clientes "estandarizados" como Microsoft Outlook Express o Netscape Communicator para acceder al servidor de correo electrónico.	Configurable	XWS a servidor IMAP
IMAP/TLS	TCP 993	IMAP4 sobre TLS para recepción segura de mensajes de correo electrónico cifrados.	Configurable	XWS a servidor IMAP
NRPC	TCP 1352	RPC de Lotus Notes. Es el API usado entre Lotus Notes y el servidor Lotus Domino. La comunicación entre XMPC y Lotus Notes se realiza mediante un API local del mismo PC.	No configurable	XWS (que ejecuta Lotus Notes) al servidor Domino
HTTP/HTTPS	TCP 80/ TCP 443	Administración por medio de Herramienta de administración web Si ya hay un certificado configurado en el sitio web prefijado de IIS, Xerox® Workplace Suite lo usará. Si no hay ningún certificado configurado, Xerox® Workplace Suite creará un certificado autofirmado. El administrador podrá cargar un certificado de una autoridad de certificación confiable en otro momento, si lo desea.	No configurable	Navegador al servicio Workplace Suite

Protocolo	Valor del puerto y transporte	Usar	Opción	Instrucción
HTTPS	TCP 8443	HTTP sobre TLS. Se utiliza para activar o validar una licencia. Si el cliente utiliza una activación fuera de línea, este puerto no es necesario.	No configurable	Workplace Suite Service al servidor de licencias de Xerox
IPP	TCP 631	Recepción de trabajos de Mobile en teléfonos que usen la función Impresión nativa de iOS. Siempre usa SSL.	No configurable	Teléfono móvil a XWS
HTTPS	TCP 443	HTTP sobre TLS. Se usa para validar el inicio de sesión único de un navegador Chrome o de un Chromebook en Google.	No configurable	XWS a Google
AppSocketRAW o Windows TCP-Mon	TCP 9100	Envío de la impresión de trabajos de copia	No configurable	XWS a la impresora
LPR	TCP 515	Envío de la impresión de trabajos de copia	No configurable	XWS a la impresora
IPP sobre TLS	TCP 443	Envío de la impresión de trabajos de copia. Transferencia de impresión cifrada.	No configurable	XWS a la impresora
Puertos del servidor del motor de conversión de documentos:				
AppSocketRAW o Windows TCP-Mon	TCP 9100	Envío de impresión	No configurable	DCE a impresora
LPR	TCP 515	Envío de impresión	No configurable	DCE a impresora
IPP sobre TLS	TCP 443	Envío de impresión. Transferencia de impresión cifrada.	No configurable	DCE a impresora
DCE	TCP 8801, 8802	Comunicación entre XWS y DCE	Configurable	XWS a DCE
Puertos del servidor de impresión:				
Impresión SMB	TCP 445	Envío de impresión a una cola de impresión. Estación de trabajo del cliente a servidor de impresión.	No configurable	Estación de trabajo a servidor de impresión.
DCE/RPC	TCP 1058	Acceso a cola de impresión de red y descarga de controlador Desde la cola de impresión de la estación de trabajo al servidor de impresión	No configurable	Estación de trabajo a

Protocolo	Valor del puerto y transporte	Usar	Opción	Instrucción
		o desde el cliente de Workplace Suite al servidor de impresión.		servidor de impresión.
Puertos del cliente de impresión y de la impresora (aplicación EIP):				
HTTP/HTTPS	TCP 80/443	Recuperación de las páginas del navegador EIP para mostrar en la IU. Usa HTTPS de manera predefinida. Autenticación, Lista de trabajos, Iniciar conversión de impresión.	No configurable	Aplicación EIP de la impresora al servicio XWS
HTTPS	TCP 443	Autenticación de la impresora	No configurable	Impresora a XWS
Puertos de servicio del agente de trabajo de Xerox:				
Raw IP	TCP 9100	Envío de impresión	Configurable	XJAS a impresora
LPR	TCP 515	Envío de impresión	Configurable	XJAS a impresora
IPP sobre TLS	TCP 443	Envío de la impresora	No configurable	XJAC a impresora
HTTPS	TCP 443	Configuración, Información del trabajo, Liberación de impresión	Configurable	XWS a XJAS
Puertos del cliente del agente de trabajo de Xerox:				
Raw IP	TCP 9100	Envío de impresión	Configurable	XJAC a impresora
LPR	TCP 515	Envío de impresión	Configurable	XJAC a impresora
IPP sobre TLS	TCP 443	Envío de impresión	No configurable	XJAC a impresora
DCE/RPC	TCP 1058	Acceso a cola de impresión de red y descarga de controlador Del cliente de Workplace Suite al servidor de impresión.	No configurable	Del cliente de Workplace al servidor de impresión

Puertos prefijados

Protocolo	Valor del puerto y transporte	Usar	Opción	Instrucción
HTTPS	TCP 443	Configuración, Información del trabajo, Liberación de impresión	Configurable	XJAC a XWS
Raw (Sin procesar)	UDP 9807	Notificación de Liberación del trabajo de impresión	Configurable	XWS a XJAS
Puertos de aparatos de red:				
RAW	TCP 7778	Recibir datos de pasada de tarjeta de Elatec TCPConv	Configurable	Unidad de red a XWS
RAW	TCP 7777	Recibir datos de pasada de tarjeta de Elatec TCPConv2	Configurable	Unidad de red a XWS
RAW	TCP 2001	Recibir datos de pasada de tarjeta de RFIdeas Ethernet 241	Configurable	Unidad de red a XWS
Puertos de impresión nativa de iOS:				
DNS-SD	UDP 53	Detección de impresora desde teléfono móvil a través de DNS	No configurable	Teléfono a servidor DNS
mDNS	UDP 5353	Detección de impresora desde teléfono móvil en la subred local a través de mDNS	No configurable	Difusión de celda en la subred local
IPP	TCP 631	Envío de impresión IPP a Xerox® Workplace Suite. Siempre usa TLS.	No configurable	Teléfono a XWS

Asistencia

Este apéndice contiene:

- [Información de asistencia](#) 68

Información de asistencia

Servicio de asistencia técnica

El Servicio de asistencia al cliente varía según la región. Solicite detalles específicos de su país al vendedor local autorizado de Xerox®. Las organizaciones del Servicio de asistencia técnica de Xerox® brindan ayuda sobre Xerox® Workplace Suite a los clientes con contrato de servicio técnico.

Para obtener asistencia, se recomienda:

- A los administradores del sistema y personal de TI: Contactar con el Servicio de asistencia técnica de Xerox
- A los usuarios finales: Contactar con la organización de asistencia técnica interna.

Para solucionar problemas rápidamente, acceda a www.support.xerox.com/support/xerox-workplace-suite. En la web, también encontrará documentación de asistencia, pasos de solución de problemas, sugerencias y consejos.

Asistencia para el mantenimiento

La asistencia para las plataformas de PC y sistemas operativos no está incluida en el Acuerdo de mantenimiento de software.

Reinstalación del software Workplace Suite 5

Este apéndice contiene:

- [Reinstalación del software Workplace Suite Versión 5.3 o posterior](#) 70
- [Reinstalación del software Workplace Suite Versión 5.3 o anterior](#) 71

Reinstalación del software Workplace Suite

Versión 5.3 o posterior

Xerox Workplace Suite versión 5.3 o posterior no permite la reinstalación de Workplace Suite versión 5.3 o posterior en instalaciones actuales que utilicen el archivo de base de datos de Microsoft CE SDF anterior.

Si su instalación actual está basada en las aplicaciones Xerox Mobile Print, PrintSafe, Print Management and Mobility Suite, or Workplace Suite versión 5.0, es posible que esté utilizando el archivo de base de datos de Microsoft CE SDF anterior.

Para utilizar su archivo de base de datos de Microsoft CE SDF original, siga las instrucciones de esta sección.

Normas generales

- No utilice estos pasos si la versión de su instalación original fue Workplace Suite 5.3 o posterior.
- No utilice estos pasos si la instalación original tiene un puntero a una base de datos externa.
- Para instalaciones que ejecutan Mobile Print Workflow con software de Microsoft Office: Para reinstalar, copie la carpeta Resource (Recursos) del DVD original en la ubicación de su carpeta de instalación.
- Anote la versión de Xerox Workplace Suite que va a desinstalar. Necesitará la misma versión para volver a instalar Xerox Workplace Suite.

Antes de continuar con este procedimiento, asegúrese de realizar una copia de seguridad de su archivo de base de datos y del archivo de configuración de la base de datos. Desplácese hasta <directorio de instalación>\Services. Realice una copia de seguridad de los archivos `Xerox.MobilePrint.sdf` y `Xerox.MobilePrint.BULA.Service.exe.config`.



Nota: Si no encuentra el archivo `Xerox.MobilePrint.sdf`, no se pueden realizar los pasos siguientes. Si no encuentra el archivo, significa que está utilizando una base de datos externa.

Reinstalación del software Workplace Suite

Versión 5.3 o anterior

Para reinstalar Workplace Suite 5.3 o anterior, siga estos pasos:

1. Instale Workplace Suite en la misma ubicación que la versión anterior de Workplace Suite.
2. Cuando finalice la instalación, detenga **Xerox Mobile Print Host Service**.
3. Desplácese hasta el **directorio de instalación**→\Services.
4. Asegúrese de que esté presente el archivo `Xerox.MobilePrint.sdf`.
5. Para ver el archivo `Xerox.MobilePrint.BULA.Service.exe.config`, abra un editor de texto.
6. Elimine todas las instancias de los nodos XML que comiencen por `<add name=XeroxMPEntities"` entre `<connectionStrings>` y `</connectionStrings>`.
7. Copie y pegue lo siguiente:

```
<add name="XeroxMPEntities" providerName="System.Data.
SqlServerCe.4.0" connectionString="data source=|DataDirectory|
Xerox.MobilePrint.sdf;default lock timeout=50000;max database size=
4000" /> entre <connectionStrings> y </connectionStrings>.
```
8. Reinicie **Xerox Mobile Print Host Service**.
9. Establezca la **clave del Registro** de la base de datos como se indica a continuación: [HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node\Xerox\{923BA9B9-DD0B-4363-8FA0-38A73B976C89}] "SQL_DBTYPE"="SQLCE"

