

Version 5.0
2018-06-01
702P07012



Xerox[®] Workplace Suite

Guide de dépannage

© 2018 Xerox Corporation. Tous droits réservés. Xerox®, Xerox avec la marque figurative®, ConnectKey®, VersaLink®, AltaLink®, Phaser®, WorkCentre® et CentreWare® sont des marques de Xerox Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

Apache OpenOffice™ est une marque d'Apache Software Foundation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

Apple®, AirPrint® et Mac® sont des marques d'Apple, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

Chrome™ est une marque de Google Inc.

Firefox® est une marque déposée de Mozilla Corporation.

Intel® Core™ est une marque de commerce d'Intel Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

iOS® est une marque ou une marque déposée de Cisco aux États-Unis et dans d'autres pays, et elle est utilisée sous licence.

Microsoft®, SQL Server®, Microsoft® .NET, Windows®, Windows Server®, Windows 7®, Windows 8®, Windows 10®, Office®, Word®, Excel®, OneDrive® et Internet Explorer® sont des marques commerciales ou des marques déposées de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

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

Ce produit inclut un logiciel développé par Aspose (<http://www.aspose.com>)

Sommaire

1 Introduction.....	1-1
2 Problèmes généraux.....	2-1
3 Problèmes d'installation.....	3-1
4 Problèmes de courrier électronique.....	4-1
5 Enregistrement de l'imprimante et activation des fonctions de workflow.....	5-1
6 Problèmes avec l'imprimante.....	6-1
7 Workplace Mobile App.....	7-1
8 Problèmes de découverte d'imprimantes.....	8-1
9 Problèmes liés aux travaux.....	9-1
10 Problèmes liés aux comptes utilisateur.....	10-1
11 Contrôle des travaux.....	11-1
12 Problèmes de copie et de numérisation au niveau du client d'impression.....	12-1

Introduction

En cas de problème avec Workplace Suite, téléchargez le logiciel le plus récent et le guide de dépannage.

Consultez également le site Web d'assistance de Workplace Suite, pour y rechercher des informations supplémentaires :

<http://www.support.xerox.com/support/xerox-workplace-suite/>

2

Problèmes généraux

Problème	Solution
Xerox® Workplace Suite ne répond pas	<ul style="list-style-type: none">• Vérifiez les erreurs éventuellement signalées dans l'Observateur d'événements Windows®.<ul style="list-style-type: none">- Xerox Mobile Printing• Sélectionnez Outils d'administration > Services et vérifiez que les services suivants sont en cours d'exécution :<ul style="list-style-type: none">- Xerox Mobile Print Host Service- Xerox Mobile Print API- Xerox Mobile Print Discovery Service- Xerox Mobile Print DCE Service- Xerox Job Agent Service• Démarrez les services qui ne sont pas en cours d'exécution.
Problème lors de l'utilisation d'un fichier CSV sur un système d'exploitation dans une langue autre que l'anglais	Lors du téléchargement du modèle CSV sur un système d'exploitation dans une langue autre que l'anglais, Microsoft Excel® peut ne pas reconnaître les virgules en tant que séparateurs de champs et peut insérer le contenu de tous les champs dans une seule colonne. Les virgules étant requises, renseignez les champs entre virgules dans le fichier et enregistrez ce dernier.

3

Problèmes d'installation

Problème	Solution
Affichage du message <code>Interrupted installation</code> (Installation interrompue)	<ul style="list-style-type: none">• Si l'installation n'aboutit pas, le logiciel Workplace Suite peut ne pas être installé alors que Microsoft Office® l'est. Un message s'affiche, indiquant à l'utilisateur de supprimer manuellement Microsoft Office®. Les instructions de suppression de Microsoft Office® sont fournies dans le <i>Guide d'installation de Xerox® Workplace Suite</i>.• Le message de suppression de Microsoft Office® peut s'afficher derrière la fenêtre d'installation principale, donnant l'impression que l'installation a été interrompue. Déplacez la fenêtre affichée au premier plan pour fermer l'avertissement.
Affichage du message <code>Error when trying to reinstall the software</code> (Erreur lors de la tentative de réinstallation du logiciel)	<ul style="list-style-type: none">• Avant de tenter de réinstaller le logiciel, supprimez manuellement Microsoft Office®. Les instructions de suppression de Microsoft Office® sont fournies dans le <i>Guide d'installation</i>.• Si le pilote Global Print Driver (GPD) est déjà installé, l'installation du logiciel de la solution échouera. Supprimez du système les imprimantes dont le nom commence par <code>Xerox_GPD</code>.
Tous les travaux Workplace Suite échouent, avec le message <code>The document XXXXX was not able to print because the document could not be converted</code> (Le document XXXXX n'a pas pu être imprimé car il n'a pas pu être converti).	<ul style="list-style-type: none">• Assurez-vous que le service Microsoft Print Spooler est en cours d'exécution et défini pour un démarrage automatique.• Réinstallez les prérequis pour Workplace Suite. Cela n'aura aucune incidence sur les imprimantes ajoutées au serveur Workplace Suite.<ol style="list-style-type: none">1. Désinstallez les prérequis actuels pour Workplace Suite.2. Réinstallez les prérequis pour Workplace Suite.3. Réappliquez les mises à jour de processus d'activation d'imprimante, le cas échéant.
L'installation échoue	<ul style="list-style-type: none">• Assurez-vous que vous disposez d'au moins 100 Go d'espace disponible sur le disque dur. Il est recommandé de disposer de 250 Go pour les installations de grande taille.

Problème	Solution
	<ul style="list-style-type: none"> • Si le pilote Global Print Driver (GPD) est déjà installé, l'installation de Workplace Suite échouera. Supprimez du système les imprimantes dont le nom commence par Xerox_GPD.
Le logiciel d'installation ne répond pas.	Parfois, aucune barre de progression, aucun sablier ou aucune indication ne signale que le programme d'installation est actif. Ne perturbez pas l'installation à moins que plus de 10 minutes ne se soient écoulées depuis l'affichage de l'assistant de configuration Xerox®.
Lors de la mise à niveau du logiciel Workplace Suite, les étapes affichées indiquent qu'il est possible de modifier les paramètres de base de données.	Cette option est là pour les réinstallations du logiciel, afin d'accéder à une base de données précédemment utilisée. Dans le cadre d'une mise à niveau normale, ne modifiez pas les paramètres de base de données.
Au cours de l'installation de Workplace Suite, un problème est survenu dans le cadre de l'installation de la base de données Microsoft SQL. Après l'installation, les informations d'enregistrement de l'imprimante n'ont pas été enregistrées.	Effectuez l'installation sur un système « propre », ne comportant aucune base de données SQL. N'installez pas Xerox® Workplace Suite sur un serveur exécutant Xerox® CentreWare™ Web.
Après l'installation de Workplace Suite sur un nouveau serveur, Workplace Suite ne fonctionne pas.	Si vous installez Workplace Suite sur un nouveau serveur ou une machine virtuelle dotée d'une adresse matérielle différente de celle utilisée à l'origine pour obtenir les licences, le logiciel ne fonctionne pas. Contactez l'assistance Xerox via votre centre d'appels local.
Impossible de charger l'outil d'administration Workplace Suite	<p>Cause : enregistrement IIS/ASP.NET</p> <p>Lors de l'installation des fonctions/rôles Windows, IIS et ASP.NET sont traités comme des composants distincts, indépendants. ASP.NET est la technologie qui permet aux sites Web Xerox® Workplace Suite de s'exécuter dans IIS. ASP.NET doit être enregistré auprès de IIS pour fonctionner correctement. Néanmoins, lors de l'installation des composants dans Windows, si IIS est installé après ASP.NET, il se peut que ASP.NET ne soit pas correctement enregistré auprès de IIS. Pour résoudre le problème d'enregistrement d'ASP.NET, exécutez la commande : Aspnet_regiis /ir</p> <p>Remarque</p> <p>Vous devez exécuter la commande depuis le répertoire .NET 4.0 Framework. Il s'agit en général de : %windir%\Microsoft.NET\Framework64\v4.0.30319.</p>
Workplace Suite ne fonctionne pas comme prévu sur une machine virtuelle.	Assurez-vous que les ressources allouées à la machine virtuelle satisfont aux exigences système et sont disponibles à tout moment (elles ne sont pas allouées à une autre machine virtuelle).

4

Problèmes de courrier électronique

Problème	Solution
Le serveur de courrier entrant ou sortant n'est pas valide (échec du test de connexion).	<ul style="list-style-type: none">• Assurez-vous que les noms d'utilisateur et les mots de passe des comptes de messagerie sont corrects.• Assurez-vous que les ports de messagerie sont corrects et ne sont pas bloqués par le pare-feu ou un logiciel antivirus.• Vérifiez les autres paramètres tels que la méthode SSL.
Aucun e-mail de confirmation n'est reçu.	Le port de messagerie (port 25 ou port alloué) est peut-être bloqué par le pare-feu ou un logiciel antivirus.
L'expéditeur ne reçoit pas de confirmation par e-mail.	<ul style="list-style-type: none">• Vérifiez à nouveau les mots de passe pour le courrier entrant ou sortant afin de vous assurer qu'ils sont corrects.• Vérifiez si la boîte de réception de l'adresse de réception est pleine.• Assurez-vous que l'adresse d'envoi est valide.• Assurez-vous que les ports du serveur de messagerie ne sont pas bloqués.• Contactez votre fournisseur de messagerie pour effectuer les vérifications suivantes :<ul style="list-style-type: none">- Le serveur de courrier sortant (SMTP) n'est pas hors ligne.- Le serveur de messagerie est opérationnel et le disque dur n'est pas arrivé à saturation.
L'imprimante ne reconnaît pas le numéro de confirmation.	<ul style="list-style-type: none">• Les soumissions par e-mail sont conservées sur le système pendant une certaine période (24 heures, par défaut). Si l'e-mail a été envoyé il y a plus longtemps, le travail a été supprimé automatiquement.• Veillez à envoyer l'e-mail à l'adresse électronique correcte.

Problème	Solution
L'utilisateur de Mobile Printing Workflow n'a pas reçu l'e-mail de confirmation.	<ul style="list-style-type: none"> Assurez-vous que l'utilisateur dispose de l'adresse électronique correcte pour Workplace Suite. Assurez-vous que l'utilisateur a attendu pendant un certain temps. Un trafic élevé au niveau du serveur Workplace Suite ou du serveur de messagerie hébergeant les messages électroniques Workplace Suite peut donner lieu à un encombrement occasionnant un délai d'attente plus long que prévu avant la réception d'un message de confirmation. Vérifiez le dossier de courrier indésirable dans le logiciel de messagerie de l'utilisateur. Si le message de confirmation s'y trouve, ajoutez l'adresse électronique du serveur Workplace Suite à la liste de contacts sûrs.
L'icône Workplace Suite n'est pas correctement mise à l'échelle sur l'interface utilisateur de l'imprimante Xerox® Color 550/560 lorsque plusieurs icônes sont disponibles sur l'affichage.	C'est un comportement normal.
Un grand nombre d'e-mails sont reçus sur le serveur Workplace Suite à partir d'une même adresse électronique.	Il se peut que vous utilisiez l'adresse de réception de Workplace Suite pour envoyer les travaux (vers le même compte). Votre code de confirmation est alors considéré comme un travail Workplace Suite et peut entraîner une boucle infinie de travaux Workplace Suite.
Mon entreprise utilise Gmail. J'ai des difficultés à configurer Workplace Suite avec ma messagerie.	<p>Si vous utilisez Workplace Suite pour accéder à Gmail ou Hotmail dans un environnement d'entreprise, les numéros de port POP/IMAP et SMTP utilisés par ces fournisseurs de messagerie doivent être ouverts au niveau de votre pare-feu.</p> <p>Remarque</p> <p>Il est recommandé d'utiliser un client de messagerie tel que Thunderbird pour résoudre les problèmes d'e-mails.</p>
Un utilisateur de Workplace Suite n'obtient pas de numéro de confirmation.	Vérifiez si cet utilisateur figure sur la liste des utilisateurs bloqués. Les utilisateurs bloqués ne reçoivent pas de message de Mobile Printing Workflow lorsqu'ils envoient un travail.

5

Enregistrement de l'imprimante et activation des fonctions de workflow

Problème	Solution
Procédures générales de dépannage pour l'enregistrement des imprimantes et l'activation des fonctions de workflow	<ul style="list-style-type: none">• Vérifiez que l'imprimante que vous tentez d'enregistrer est prise en charge par Workplace Suite.• Vérifiez que la version du micrologiciel de l'imprimante est bien la plus récente. Vérifiez que le micrologiciel est à jour.• Il se peut qu'une imprimante soit activée (coche verte) mais que certaines fonctions et options donnent lieu à des erreurs. Utilisez la fonction de filtrage pour déterminer les imprimantes concernées par le problème.• Si certaines fonctions ou options de l'imprimante sont assorties d'un cercle rouge contenant une croix, cela signifie qu'elles n'ont pas été correctement configurées sur l'imprimante. Quelques conseils sont indiqués ci-après. Passez le curseur sur la zone de fonction ou d'options de l'imprimante pour laquelle un problème est signalé. Consultez le texte affiché dans la zone pour obtenir une explication de l'erreur.• Si vous constatez qu'une fonction n'est pas activée par manque de connecteurs Workflow, vérifiez la page de licences pour déterminer l'état des connecteurs Workflow.• Certaines options doivent communiquer avec l'imprimante pour que l'activation d'une fonction puisse avoir lieu. Consultez les conseils de dépannage ci-dessous pour les options à l'origine d'erreurs au cours de la procédure d'ajout.
Le client d'imprimante n'a pas été correctement activé.	<ul style="list-style-type: none">• Vérifiez que les chaînes de nom de communauté et de mot de passe d'administration de l'imprimante définies dans l'onglet Administration de l'imprimante correspondent aux paramètres de cette dernière.

Problème	Solution
	<p>Service d'enregistrement : activation de SSL, imprimantes Connect Key dans les paramètres HTTP.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assurez-vous que les paramètres suivants sont activés sur votre imprimante Xerox pour la configuration des services extensibles : <ol style="list-style-type: none"> 1. HTTPS doit être activé. 2. Services extensibles : <ul style="list-style-type: none"> - Printer Configuration (Configuration de l'imprimante) - Extensible Service Registration (Enregistrement service extensible) - Digital Certificate Management (Gestion des certificats numériques) - Session Data (Données de sessions) - Authentication & Authorization Configuration (Configuration de l'authentification et des autorisations) 3. Activez le navigateur des services extensibles. 4. Vérifiez que le certificat de serveur est désactivé (si vous ne disposez pas d'un certificat de confiance tiers). 5. Service extensible>Serveur Proxy : si un proxy est activé sur l'imprimante, assurez-vous d'ajouter le nom ou l'adresse IP du serveur Workplace Suite à la liste Bypass Proxy Rules (Ignorer les règles de proxy) de l'imprimante. Pour déterminer le nom ou l'adresse IP du serveur Workplace Suite, sélectionnez Company > Settings > Printer (Entreprise > Paramètres > Imprimante).
<p>Plusieurs applications de client d'imprimante sont visibles sur mon imprimante.</p>	<p>Redémarrez l'imprimante.</p>
<p>L'authentification n'a pas été correctement activée.</p>	<p>En général, Workplace Suite configure automatiquement les paramètres de l'imprimante pour l'authentification. Cependant, dans certains cas, cette opération peut échouer. Vérifiez les paramètres suivants via les Services Internet Centroware Web (CWIS ou site Web de l'imprimante) :</p> <p>Produits ConnectKey :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans Properties > Security > Certificates > Security Certificates (Propriétés > Sécurité > Certificats > Certificats de sécurité), vérifiez qu'un certificat d'imprimante Xerox® existe sur l'imprimante. • Dans Properties > Login/Permissions/Accounting > Login Method (Propriétés > Connexion/Autorisations/Comptabilisation > Méthode de connexion), définissez la méthode de connexion sur l'authentification d'appoint. • Dans Properties > Login/Permissions/Accounting > User Permissions > User Permission Roles (Propriétés > Connexion/Autorisations/Comptabilisation > Autorisations utilisateur > Rôles d'autorisation utilisateur), configurez les services à verrouiller. (En général, accès aux services = verrouillé) • Dans Properties > General Setup > Extensible Service Setup (Propriétés > Configuration générale > Configuration des services

Problème	Solution
	<p>extensibles), sélectionnez la case à cocher Enable the Extensible Services Browser (Activer le navigateur des services extensibles). Dans Extensible Service Registration (Enregistrement service extensible), activez :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Extensible Service Registration (Enregistrement service extensible) - User Interface Configuration (Configuration de l'interface utilisateur) - Printer Configuration (Configuration de l'imprimante) - Xerox Secure Access - Authentication and Accounting Configuration (Configuration de l'authentification et de la comptabilisation) - Session Data (Données de sessions) - Digital Certificate Management and Security Configuration (Gestion des certificats numériques et configuration de la sécurité) <p>Produits VersaLink :</p> <p>Remarque</p> <p>Pour que les modifications ci-dessous soient appliquées, il convient de redémarrer l'imprimante.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans System > Security > Certificates > Security Certificates (Système > Sécurité > Certificats > Certificats de sécurité), vérifiez qu'un certificat de périphérique existe sur l'imprimante. • Dans Permissions > Login/Logout Settings > Login Method (Autorisations > Paramètres de connexion/déconnexion > Méthode de connexion), définissez la méthode de connexion sur l'authentification par carte. <p>Remarque</p> <p>Vérifiez que les paramètres du serveur sont corrects. IP = IP du serveur et chemin = /WcfCAService</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans Permissions > Guest Access Edit > Select - Device User Role (Autorisations > Modification de l'accès invité > Sélectionner - Rôle utilisateur périphérique), configurez les services à verrouiller. (En général, définis sur Aucun accès). • Dans APPS > EIP Settings (Applis > Paramètres EIP), sélectionnez la case à cocher EIP Browser (Navigateur EIP). • Dans APPS > EIP Settings (Applis > Paramètres EIP), sélectionnez les services Web EIP, activez toutes les fonctions, puis sélectionnez OK.
La fonction de suivi d'utilisation n'a pas été correctement activée.	La fonction de suivi d'utilisation entraîne l'activation de la comptabilisation réseau sur l'imprimante. Si cette opération échoue, vous devez activer la comptabilisation réseau manuellement. En général, Workplace Suite configure automatiquement les paramètres d'imprimante suivants. Cependant, vous pouvez essayer de les sélectionner manuellement via les Services Internet Centroware Web (CWIS) :

Problème	Solution
	<ul style="list-style-type: none"> • Produits VersaLink : sélectionnez Permissions > Accounting Method > Network > Edit > OK (Autorisation > Méthode de comptabilisation > Réseau > Modifier > OK). <p>Produits ConnectKey : sélectionnez Propriétés > Login/Permissions/Accounting > Accounting Method (Propriétés > Connexion/Autorisations/Comptabilisation > Méthode de comptabilisation), puis choisissez la comptabilisation réseau.</p> <p>Remarque Les invites ne sont pas nécessaires.</p>
<p>L'imprimante a été ajoutée ou réparée via l'outil d'administration, mais l'icône de client d'imprimante n'est pas visible sur l'interface utilisateur de l'imprimante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifiez l'imprimante dans la liste d'imprimantes de l'outil d'administration. Assurez-vous que l'imprimante est activée et que l'état d'installation du client d'imprimante est signalé par une coche verte, indiquant que le client a été correctement installé sur l'imprimante. <ul style="list-style-type: none"> - Si une icône X rouge est visible, résolvez les erreurs indiquées. - Si un cercle noir est affiché, l'imprimante n'est pas configurée pour l'installation du client. Modifiez l'imprimante. Dans l'outil d'administration, sélectionnez Printers > Features > Install Printer Client (Imprimantes > Fonctions > Installer le client d'imprimante). • Accédez aux Services Internet CentreWare (CWIS) de l'imprimante concernée et sélectionnez Properties > Services > Display > Show/Hide (Propriétés > Services > Affichage > Afficher/Masquer). Si Workplace Suite ne figure pas dans la liste de services : <ul style="list-style-type: none"> - Sous l'onglet Printers (Imprimantes) de l'outil d'administration de Workplace Suite, repérez l'imprimante sans icône et vérifiez si l'état d'installation de l'application est signalé par une coche verte. En l'absence de coche verte, résolvez le problème en suivant les étapes indiquées à la puce précédente. - Sous l'onglet Printers (Imprimantes) de l'outil d'administration de Workplace Suite, repérez l'imprimante sans icône et cliquez sur Repair (Réparer). Workplace Suite applique à nouveau les paramètres, active l'imprimante et charge l'icône. Si cela ne permet toujours pas de résoudre le problème, supprimez l'imprimante, puis rajoutez-la. <p>Si Workplace Suite figure dans la liste de services :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérifiez que Workplace Suite est configuré pour être visible sur l'interface utilisateur de l'imprimante. - Il peut y avoir plusieurs pages d'icônes de service sur l'interface utilisateur de l'imprimante. Faites défiler la liste d'icônes pour repérer celle de Workplace Suite. - Sur l'interface utilisateur de l'imprimante, vérifiez si un service est identifié par ?????. Si c'est le cas, effectuez les opérations suivantes :

Problème	Solution
	<ul style="list-style-type: none"> - Accédez aux Services Internet Centroware de l'imprimante concernée, sélectionnez Propriétés > General Setup > Extensible Service Setup (Propriétés > Configuration générale > Configuration des services extensibles) et vérifiez que les paramètres du serveur proxy sont corrects. Si un proxy est activé, vérifiez que le serveur Workplace Suite est inclus parmi les exceptions du proxy. - Accédez aux Services Internet Centroware de l'imprimante concernée et sélectionnez Propriétés > General Setup > Extensible Service Setup (Propriétés > Configuration générale > Configuration des services extensibles). Si l'option Verify Server certificates (Vérification certificats serveur) est activée, désactivez-la et vérifiez si cela résout le problème. - Si cette imprimante figure sur un sous-réseau différent de celui du serveur, recherchez un PC situé sur le même sous-réseau que l'imprimante et vérifiez que vous pouvez accéder à l'outil d'administration depuis ce PC. Si l'outil d'administration de Workplace Suite n'est pas accessible depuis un sous-réseau différent, il se peut que le routeur empêche l'imprimante de se connecter au serveur.
Plusieurs icônes Workplace Suite sont visibles sur mon imprimante.	Redémarrez l'imprimante.
Après avoir supprimé l'authentification Print Management Workflow, les autres applications de l'imprimante ne s'affichent pas correctement sur l'interface utilisateur de l'imprimante.	Accédez aux Services Internet Centroware (CWIS) de l'imprimante et sélectionnez Propriétés > Login/Permissions/Accounting > User Permissions > User Permission Roles > Edit > Non-logged in User > Edit > Services and Tools (Propriétés > Connexion/Autorisations/Comptabilisation > Autorisations utilisateur > Rôles d'autorisation utilisateur > Modifier > Utilisateur non connecté > Modifier > Services et outils). Assurez-vous que toutes les applications requises dans l'écran d'accès aux services sont marquées comme étant autorisées et sélectionnez Save (Enregistrer).
L'icône du client d'imprimante est toujours visible sur l'interface utilisateur de l'imprimante alors que celle-ci a été supprimée de la liste d'imprimantes de l'outil d'administration.	Il se peut que les chaînes de nom de communauté ou de mot de passe aient changé depuis l'enregistrement initial de l'imprimante dans l'outil d'administration. Pour supprimer l'icône de l'interface utilisateur de l'imprimante, enregistrez l'imprimante dans l'outil d'administration, puis supprimez-la.
L'application de client d'imprimante ne fonctionne pas. Lorsque je la sélectionne sur mon imprimante, je reçois un message d'erreur.	<p>Voici une liste de vérifications possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paramètres du proxy sur l'imprimante : assurez-vous que ces paramètres sont corrects sur l'imprimante. Si un proxy est activé, vérifiez que le serveur Workplace Suite est inclus parmi les exceptions du proxy. • Assurez-vous que les ports HTTP et HTTPS sont ouverts entre l'imprimante et le serveur. Consultez la liste des ports dans le <i>Guide de configuration et d'administration de Xerox® Workplace Suite</i>.

Problème	Solution
	<ul style="list-style-type: none"> • L'adresse utilisée par les imprimantes pour communiquer avec Xerox® Workplace Suite doit correspondre à l'adresse IP du serveur et non au nom d'hôte du serveur. Sélectionnez Company > Settings > Printer (Entreprise > Paramètres > Imprimante) et mettez à jour le champ d'adresse IP du serveur. Après l'application de ce paramètre, il convient de réparer toutes les imprimantes depuis l'onglet Printer (Imprimante). • Si l'adresse IP de votre serveur a changé, veillez à la mettre à jour à l'emplacement suivant : sélectionnez Company > Policies > Printer (Entreprise > Stratégies > Imprimante) et mettez à jour le champ d'adresse IP du serveur sous Details (Détails). Après l'application de ce paramètre, il convient de réparer toutes les imprimantes depuis l'onglet Printer (Imprimante).
<p>Si le nom ou l'adresse IP du serveur Workplace Suite est modifié(e) après l'installation du logiciel, le client d'imprimante ne démarre pas</p>	<p>Si vous modifiez le nom ou l'adresse IP du serveur, vous devez effectuer les opérations suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez Company > Policies > Printer (Entreprise > Stratégies > Imprimante) et mettez à jour le champ d'adresse IP du serveur sous Details (Détails). 2. Cliquez sur Save (Enregistrer). 3. Après l'application de ce paramètre, sélectionnez Repair (Réparer) sous l'onglet Printer (Imprimante).

6

Problèmes avec l'imprimante

Problème	Solution
Liste de vérification de l'impression Si vous rencontrez des problèmes d'impression, vérifiez les points suivants :	Réseau Vérifiez le réseau.
	Travail <ol style="list-style-type: none">1. Vérifiez que le travail n'a pas déjà été imprimé. Par défaut, les travaux sont supprimés après l'impression.2. Le nom du fichier peut contenir des caractères non pris en charge.3. Si vous avez reçu un message électronique indiquant l'abandon du travail, cela signifie généralement qu'il y a un problème dans le circuit d'impression. Vérifiez le circuit d'impression.4. Le document peut contenir des polices ou des langues non prises en charge. Consultez la section Langues prises en charge.5. La modification du langage d'imprimante (PCL 5/PCL 6 ou PostScript®) peut parfois résoudre le problème.
	Type de fichier <ol style="list-style-type: none">1. Assurez-vous que le document que vous souhaitez imprimer est un type de fichier pris en charge : doc, docm, docx, xls, xlsx, xlsxm, png, ppt, pptx, pptm, pdf, txt, rtf, tif, tiff, jpg, gif, jpeg, odt, ods, odp, odg, odf, zip ou eml. Les fichiers Adobe Portfolio ne sont pas pris en charge. <p>Remarque</p> <p>Les fichiers .zip sont un type de fichier pris en charge, mais ils peuvent contenir des types de fichiers qui ne sont pas pris en charge. Les types de fichiers pris en charge dans un fichier comprimé seront imprimés même si ce fichier comprimé contient également des types de fichiers non pris en charge.</p>
	Imprimante <ol style="list-style-type: none">1. L'adresse IP de l'imprimante peut avoir changé. Vérifiez auprès du propriétaire de l'imprimante.

Problème	Solution
	<p>Remarque</p> <p>Les administrateurs peuvent utiliser le serveur Workplace Suite pour redécouvrir des imprimantes et trouver l'imprimante cible, ou mettre à jour les paramètres de découverte du profil de découverte Workplace Suite afin d'inclure l'adresse IP d'une imprimante cible.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. L'imprimante peut ne pas avoir de connecteurs Workflow. Vérifiez auprès de l'administrateur du serveur. 3. Vous pouvez activer les notifications de soumission d'impression et d'achèvement d'impression pour recevoir des messages électroniques concernant le traitement du travail (par défaut, aucune notification n'est envoyée). Les notifications par courrier électronique indiquent si le travail a bien été effectué ou s'il a échoué, auquel cas les détails correspondants sont également fournis. 4. Si l'imprimante n'est pas sur la liste des imprimantes activées : <ol style="list-style-type: none"> a. Sélectionnez l'imprimante sur l'onglet Printers (Imprimantes). b. Sélectionnez Actions > Enable Printer (Actions > Activer l'imprimante). c. Tentez à nouveau d'imprimer. 5. Si la date de la dernière communication sur l'imprimante est antérieure à la période programmée, vérifiez si l'adresse IP de l'imprimante a changé. Pour ce faire, obtenez l'adresse IP de l'imprimante et comparez-la avec celle indiquée sur l'onglet Printers (Imprimantes) de la page Web. Si les adresses IP ne correspondent pas, mettez à jour le profil de découverte en y indiquant la nouvelle adresse IP et recherchez les imprimantes en sélectionnant Run Discovery Now (Lancer la découverte maintenant) depuis l'onglet de profils de découverte. Retentez l'impression. 6. Vérifiez que l'imprimante prend en charge PostScript, PCL5 ou PCL6, qu'elle est correctement configurée sur la page Web sous Printers (Imprimantes) et que la dernière communication a eu lieu au cours de la période programmée. 7. Assurez-vous que l'imprimante est découverte. <p>Format du support</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vérifiez l'imprimante pour déterminer si la réception a été mise en attente pour manque de ressources. Il existe une fonctionnalité Substitution du papier qui redimensionne la plupart des formats de pages (par ex., Letter pour A4, A3 pour Ledger). Le format de page déterminé pour l'ensemble du document est basé sur le format de la première page. L'administrateur peut activer ou désactiver cette fonctionnalité. Si cette fonctionnalité est activée et que le format nécessaire pour imprimer le travail n'est pas placé dans l'imprimante choisie, le travail est redimensionné pour tenir sur le support disponible.

Problème	Solution
	<p>Remarque</p> <p>Lorsque tous les magasins sont vides, les paramètres de format papier peuvent ne pas être détectés et la mise à l'échelle automatique peut ne pas être appliquée.</p> <p>Remarque</p> <p>Le fait de sélectionner Format de fichier d'origine ou de choisir un support spécifique remplace la mise à l'échelle et la substitution du support. Si l'imprimante ne contient pas de support de format adapté, le travail est mis en suspens pour manque de ressources.</p> <p>2. Les imprimantes peuvent avoir des paramètres de configuration pour la substitution du papier. Même si la solution n'est pas définie pour mettre à l'échelle les documents en cas d'incompatibilité de format papier, vérifiez les paramètres de l'imprimante pour vous assurer que l'imprimante est configurée pour le format papier choisi ou pour effectuer une substitution du papier.</p> <p>Remarque</p> <p>La substitution du support n'est pas disponible lors de l'impression au moyen des files d'attente, dans la mesure où les informations relatives aux magasins ne peuvent être déterminées.</p>
Le travail d'impression ne s'est pas effectué comme prévu	<ul style="list-style-type: none"> • L'imprimante peut ne pas prendre charge toutes les fonctionnalités du travail d'impression. Les sorties Workplace Suite sont compatibles avec la plupart des périphériques de marque tierce qui exécutent les commandes PCL5, PCL6 ou PostScript® conformément aux normes du secteur. Si des imprimantes de marque tierce mettent en œuvre les fonctionnalités de façon exclusive ou n'adhèrent pas aux normes du secteur, les sorties peuvent ne pas s'imprimer comme prévu. • L'administrateur doit vérifier quel PDL (langage de description de page) Workplace Suite utilise et s'assurer que l'imprimante le prend en charge. • Il est recommandé de conserver les valeurs par défaut qui ont été sélectionnées. En cas de problème d'intégrité d'image ou de finition, tentez différentes options pour déterminer celles qui donnent les meilleurs résultats.
Images imprimées incorrectement	Une image avec transparence (de moins de 100 %) peut s'imprimer en tant qu'objet solide. Par ailleurs, les ombres portées avec transparence peuvent ne pas s'imprimer.
Les images imbriquées s'impriment sous forme de documents distincts	Certains clients de messagerie peuvent convertir les composants du message (p. ex., les signatures) en pièces jointes et celles-ci peuvent apparaître en tant que travaux vierges.
L'imprimante demande que du papier soit placé alors qu'elle devrait faire la substitution.	<ul style="list-style-type: none"> • La fonctionnalité de substitution du support dépend des informations reçues de l'imprimante. Certaines imprimantes ne fournissent pas les informations requises sur les magasins pour Workplace Suite afin de substituer un format papier placé.

Problème	Solution
	<ul style="list-style-type: none"> • La substitution du support n'est pas disponible lors de l'impression au moyen des files d'attente, dans la mesure où les informations relatives aux magasins ne peuvent être déterminées. • L'utilisateur peut avoir choisi un format de fichier d'origine ou un format de papier spécifique pour le travail d'impression.
Images manquantes sur les sorties imprimées	Les images rattachées ne s'imprimeront pas si le contenu lié est protégé par un mot de passe ou des références de connexion.
Le travail est imprimé avec une police incorrecte	Les documents contenant des polices personnalisées ou non standard peuvent ne pas être imprimés comme prévu si la police n'est pas disponible au niveau du serveur Workplace Suite. Par exemple, pour qu'un document Microsoft Office® soit imprimé comme prévu, la police utilisée dans ce document doit être une police par défaut de Microsoft Office® et être prise en charge par l'imprimante cible, ou des polices supplémentaires doivent être chargées sur le serveur Workplace Suite. Pour que vos documents s'impriment comme prévu, remplacez la police non standard par une police prise en charge non seulement par l'appli utilisée pour créer le document, mais aussi par le modèle d'imprimante choisi.
Échec du travail d'impression directe par courrier électronique	Si la fonction de comptabilisation réseau ou de comptabilisation standard Xerox® est activée pour l'imprimante, l'administrateur doit autoriser la mémorisation des données de comptabilisation dans le système afin d'activer la fonctionnalité d'impression directe par courrier électronique. Si les utilisateurs ont précédemment imprimé vers cette imprimante ou file d'attente d'impression et ont saisi leurs informations de comptabilisation, Mobile Printing Workflow applique ces informations lors de l'envoi d'autres travaux par courrier électronique.
Impossible de trouver l'imprimante lors de la numérisation du code QR avec Xerox® Workplace Mobile App	<p>Procédez comme suit sur la page de l'outil d'administration :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez l'onglet Printers (Imprimantes) et assurez-vous que la date de communication Last Discovered (Dernière découverte) se trouve dans la période définie par l'administrateur. 2. Sélectionnez l'onglet Discovery Profile (Profil de découverte), puis : <ol style="list-style-type: none"> a. Sélectionnez le profil de découverte. b. Sélectionnez l'onglet Discovery Settings (Paramètres de découverte). c. Vérifiez que l'adresse IP de cette imprimante figure sur la liste Settings (Paramètres). 3. Vérifiez si cette imprimante est desservie par une file d'attente d'impression au lieu d'être directement découverte par Workplace Suite. Dans le flux de travail Follow Me Print, plusieurs imprimantes sont desservies par une file d'attente d'impression et les codes QR individuels ne s'appliquent pas.

Problème	Solution
Impossible de voir l'imprimante ou la file d'attente d'impression	Vérifiez que l'utilisateur est connecté à l'entreprise correcte. Lorsque les utilisateurs accèdent à leur propre compte Workplace Suite et qu'ils saisissent un code d'entreprise, ils peuvent voir les imprimantes et les files d'attente d'impression associées à cette entreprise ainsi que celles d'autres entreprises qui ont été mises à leur disposition.
Impossible d'imprimer en utilisant des files d'attente d'impression	<p>Il est recommandé d'imprimer un document test via la file d'attente d'impression pour vérifier que les informations saisies sont correctes et que la file fonctionne correctement.</p> <p>Si vous ne pouvez imprimer en utilisant les files d'attente d'impression, faites ce qui suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sur la page Web, sélectionnez une file d'attente d'impression sur l'onglet Print Queues (Files d'attente d'impression) pour la placer en mode d'édition. 2. Vérifiez que les noms du serveur LPD, du port LPR/LPD et de la file d'attente LPR sont corrects sur l'onglet Details (Détails). 3. Si la file d'attente d'impression est utilisée avec un package de comptabilisation, assurez-vous qu'une option de comptabilisation est sélectionnée sur l'onglet Accounting (Comptabilisation).
Impossible d'imprimer après la création de règles, ou messages d'erreur : Travail rejeté ou Impossible de traiter le document.	<p>Lorsqu'un administrateur applique des règles d'impression, les utilisateurs sont attribués à un groupe d'utilisateurs. Le groupe d'utilisateurs est associé à une règle. Tout utilisateur doit être affecté à une règle afin de pouvoir utiliser la fonction d'impression.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assurez-vous que les règles incluent tous les utilisateurs voulus. • Assurez-vous que les règles n'excluent pas d'autres utilisateurs par erreur. <p>Pour plus d'informations et des exemples de règles, consultez la section consacrée aux <i>stratégies et règles</i> dans le <i>Guide de configuration et d'administration de Xerox® Workplace Suite</i>.</p>
Le travail ne s'imprime pas (la comptabilisation est activée)	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace Suite ne peut pas déterminer si l'utilisateur a saisi des informations de comptabilisation valides ou possède suffisamment de crédits pour imprimer. Le travail est envoyé à l'imprimante ou à la file d'attente d'impression avec les informations de comptabilisation saisies par l'utilisateur. • Si les informations de comptabilisation saisies par l'utilisateur ne sont pas valides ou que l'utilisateur ne dispose pas de crédits suffisants, l'imprimante supprime le travail. Le travail est facturé au compte de l'entreprise ayant souscrit à Workplace Suite.
Aucune notification de soumission ou d'achèvement de travaux	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vérifiez que la notification ne se trouve pas dans votre dossier de courrier indésirable. 2. Assurez-vous que votre boîte aux lettres n'est pas pleine. 3. Assurez-vous que vos préférences de notification par courrier électronique sont correctement définies : <ol style="list-style-type: none"> a. Dans l'outil d'administration, cliquez sur Company > Politiques > Notifications (Entreprise > Stratégies > Notifications).

Problème	Solution
	<ul style="list-style-type: none"> b. Vérifiez la fonction de notification par courrier électronique. c. Vérifiez que vos préférences de notifications Push sont sélectionnées. <p>4. Sélectionnez l'onglet Jobs (Travaux), puis l'onglet History (Historique) et vérifiez l'état du travail.</p>
Le nom du modèle d'imprimante contient des caractères spéciaux	Les noms de modèles d'imprimantes sont lus directement depuis l'imprimante. Si le fabricant de l'imprimante inclut des caractères spéciaux dans le nom, ces caractères s'affichent dans Workplace Suite.
L'utilisateur mobile ne peut pas imprimer	<p>Vérifiez si :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'utilisateur a entré le numéro de confirmation correct. L'utilisateur n'a pas déjà imprimé ses documents. Une fois l'impression terminée, le document est supprimé par mesure de sécurité. • L'utilisateur a imprimé le courrier et les pièces jointes dans le délai imparti avant l'effacement par le système. <p>Remarque</p> <p>L'administrateur système peut définir la durée de conservation des emails dans le système. Si le travail a été supprimé par erreur, contactez l'administrateur système ou renvoyez le courrier électronique.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le travail a été placé en attente de ressources en raison du format papier utilisé.
Est-il possible d'imprimer des fichiers PNG ?	Le format PNG est désormais pris en charge par Workplace Suite. Vérifiez que « .png » figure dans la liste des types de fichiers pris en charge afin que les utilisateurs occasionnels en soient informés.
Les fichiers PowerPoint s'impriment avec une bordure blanche plus large lors de l'utilisation du pilote d'imprimante natif que lors de l'utilisation de Mobile Printing Workflow	Pour tenir compte des tailles variables des fichiers PowerPoint®, Mobile Printing Workflow utilise une fonction d'ajustement.
Pourquoi l'option d'agrafage n'est-elle pas disponible sur l'écran des paramètres d'impression ?	Si une agrafeuse est ajoutée à une imprimante après l'enregistrement de Workplace Suite, l'option d'agrafage n'est pas disponible sur l'écran des paramètres d'impression de l'interface utilisateur. Il convient alors de réparer ou de supprimer l'imprimante, puis de la ré-enregistrer pour que l'option d'agrafage soit disponible.
Le message figurant sur la page de garde ne s'imprime pas correctement	Les messages personnalisés et les noms de fichier contenant des caractères de plusieurs octets ne s'impriment pas correctement sur la page de garde des machines compatibles EIP.

Workplace Mobile App

Problème	Solution
Les imprimantes de l'entreprise ne s'affichent pas sur le compte	<p>Si vous avez saisi un code d'entreprise erroné, il se peut que vous soyez connecté à une autre entreprise.</p> <p>Si, avec votre appli, vous pouvez voir des imprimantes que vous ne reconnaissez pas :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Déconnectez-vous de l'appli Workplace Mobile App et reconnectez-vous en utilisant le code d'entreprise correct. 2. Contactez votre administrateur pour vérifier que l'imprimante est activée dans Workplace Suite.
Les documents ne s'affichent pas sous le compte	<p>Le document a peut-être déjà été imprimé ou a dépassé la période de conservation configurée sur le système. Par défaut, les travaux sont supprimés après l'impression. Pour vérifier la politique de rétention des documents de l'entreprise, cliquez sur Company > Politiques > Data Retention (Entreprise > Stratégies > Rétention des données).</p>
Lors de l'utilisation de la fonctionnalité « Ouvrir dans » sous Apple iOS, Workplace Mobile ne s'affiche pas parmi les options	<p>Le nombre d'éléments affichés dans le sélecteur d'éléments peut être limité. Ainsi, toutes les options peuvent ne pas être affichées. Sur l'iPad, faites en sorte d'utiliser la barre de défilement masquée pour voir tous les éléments disponibles. Reportez-vous à la documentation Apple pour plus d'informations.</p>
Les coordonnées GPS de l'imprimante ont changé	<p>Lorsque vous modifiez un site auquel une imprimante est associée, cette dernière hérite des coordonnées GPS du nouveau site.</p>
Un utilisateur connecté de Workplace Mobile App n'est pas immédiatement désactivé lorsque l'administrateur de comptes le supprime de la liste des utilisateurs.	<p>Les fonctionnalités utilisateur ne sont pas mises à jour tant que les utilisateurs restent connectés. Les utilisateurs disposent toujours de la connectivité jusqu'à ce qu'ils se déconnectent ou que le délai d'expiration du jeton (défini par l'administrateur) soit écoulé.</p> <p>Remarque</p> <p>Une tentative de connexion après une déconnexion aboutit à un échec si l'utilisateur a été supprimé du compte de l'entreprise.</p>

Problème	Solution
Pourquoi un code d'entreprise doit-il être réinitialisé ?	Lorsque vous créez un compte d'entreprise, vous distribuez le code de l'entreprise aux utilisateurs que vous désignez comme étant autorisés à utiliser ce compte. Lorsque vous supprimez des utilisateurs, changez le code de l'entreprise pour vous assurer que les utilisateurs supprimés ne peuvent pas continuer à accéder au compte.
Les droits d'accès de l'utilisateur n'ont pas été mis à jour	Lorsqu'un administrateur supprime un utilisateur d'un compte d'entreprise ou modifie ses permissions, les changements ne prennent effet que lorsque l'utilisateur se déconnecte puis se reconnecte.
Problèmes de connexion à l'imprimante avec l'appli mobile	<p>Pour que la fonction Mobile Phone Unlock (Déverrouillage par téléphone mobile) fonctionne, Mobile Printing Workflow et Print Management Workflow doivent être installés. Mobile Phone Lock (Verrouillage de téléphone mobile) doit être activé.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veillez à disposer d'une licence Mobile Printing Workflow et vérifiez que le logiciel est installé. • Vérifiez que Mobile Phone Lock est activé. <p>Pour plus d'informations, consultez la section consacrée au <i>déverrouillage d'une imprimante à l'aide de Xerox® Workplace Mobile App</i> dans le <i>Guide de configuration et d'administration de Xerox® Workplace Suite</i>.</p>

Problèmes de découverte d'imprimantes

Problème	Solution
L'imprimante n'est pas découverte	<ul style="list-style-type: none"> • Il peut s'agir d'un problème de connectivité. L'adresse IP de l'imprimante peut avoir changé ou vous pouvez ne plus avoir de connectivité réseau. Faites en sorte de pouvoir interroger l'imprimante. • Vérifiez que vos critères de découverte sont corrects. L'adresse IP de l'imprimante ou le nom Domain Name System (DNS) doit se trouver dans la plage Paramètres de découverte et non dans la plage Exclusions. Si vous avez modifié le nom de communauté Simple Network Management Protocol (SNMP), il doit être listé dans les paramètres SNMP de l'agent.
Les imprimantes ne sont pas découvertes après l'exécution d'une découverte immédiate depuis l'outil d'administration	<p>Si une recherche d'imprimantes a été lancée depuis l'outil d'administration mais qu'aucune imprimante ne figure sur l'onglet Printers (Imprimantes) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vérifiez que l'adresse IP de l'imprimante se trouve dans la liste des paramètres de numérisation du profil de découverte qui traite les travaux d'impression de l'imprimante. Si l'adresse IP ne se trouve pas dans la liste des paramètres de numérisation : <ol style="list-style-type: none"> a. Ajoutez l'adresse IP à la liste. b. Sélectionnez l'onglet Discovery (Découverte), puis Actions > Run Discovery Now (Actions > Lancer la découverte maintenant). c. Vérifiez que la date de la dernière communication est mise à jour sur l'imprimante. 2. Retentez l'impression.

Problème	Solution
Signification de « Dernière découverte »	Cela fait référence à la dernière communication établie entre Workplace Suite et cette imprimante. L'heure est basée sur le paramétrage du profil de découverte associé à l'imprimante. L'administrateur peut configurer la section Schedule (Planification) du profil de découverte. Si le délai de 7 heures a été dépassé, assurez-vous que l'agent est activé et connecté et que l'imprimante est connectée au réseau. Vous pouvez également sélectionner Discovery > Actions > Run Discovery Now (Découverte > Actions > Lancer la découverte maintenant) pour démarrer manuellement la découverte d'une imprimante.
Impossible de supprimer un site	Vous ne pouvez pas supprimer le site que vous avez configuré au moment de la création du compte. Vous pouvez renommer un site et changer ses coordonnées.

9

Problèmes liés aux travaux

Problème	Solution
Les travaux soumis par les utilisateurs Workplace Suite ne sont pas visibles sur l'onglet Jobs (Travaux)	<p>Remarque</p> <p>Cette fonctionnalité n'est disponible qu'avec une licence Mobile Printing Workflow.</p> <ul style="list-style-type: none">• Vérifiez que le compte de messagerie défini dans le champ d'adresse de réception sur la page des propriétés est correct.• Vérifiez que le compte de messagerie défini dans le champ d'adresse de réception correspond bien au compte dont les références sont spécifiées pour le serveur de messagerie entrant.• Vérifiez que le serveur de messagerie fonctionne et que la boîte de réception de l'adresse de réception n'est pas pleine.• Actualisez la page de travaux en appuyant sur la touche F5 du clavier.
Les travaux ne sont pas imprimés avec les mêmes polices que le fichier source.	<p>Remarque</p> <p>Cette fonctionnalité n'est disponible qu'avec une licence Mobile Printing Workflow.</p> <ul style="list-style-type: none">• Les fichiers contenant des polices ou caractères personnalisés ne s'impriment pas dans le même format que celui affiché à l'écran, sauf si la police en question est installée sur le serveur de la solution. Les polices personnalisées installées après le logiciel de la solution sont reconnues à la suite d'un redémarrage du serveur. <p>Remarque</p> <p>Les clients qui ont besoin de polices non standard (polices créées sur mesure, caractères asiatiques ou moyen-orientaux) doivent acheter et installer les polices requises sur le serveur Workplace Suite. La liste des polices standard installées par défaut avec le système d'exploitation et Microsoft Office 2007 est disponible à l'adresse : http://support.microsoft.com/kb/924623.</p>

Problème	Solution
<p>Les travaux sélectionnés pour impression sur l'imprimante ne s'impriment pas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le cas de fichiers PDF, vérifiez la liste des travaux actifs pour voir si les travaux sont en attente. Si un fichier utilise un format papier non standard, il est mis en attente sur l'imprimante. • L'impression peut être retardée. Lorsque le traitement d'un travail prend plus de 2 minutes, un message indiquant que le traitement est en cours s'affiche sur l'imprimante. Il est possible que les délais de temporisation définis soient trop courts pour que le message apparaisse. <ul style="list-style-type: none"> - Vérifiez le délai de temporisation automatique de Workplace Suite afin de vous assurer qu'il est d'au moins 3 minutes. - Vérifiez le délai de temporisation de l'imprimante (sur l'interface utilisateur locale) pour vous assurer qu'il est supérieur à 3 minutes.
<p>Mon travail d'impression ne figure pas dans la liste de travaux de l'appli Workplace Mobile/client d'imprimante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifiez que la file d'impression entrante vers laquelle vous imprimez se trouve dans le même groupe que l'imprimante à laquelle vous êtes connectée. Si l'imprimante n'est pas dans le même groupe, ajoutez-la à ce groupe, ou bien connectez-vous à une imprimante membre du groupe auquel la file d'impression est associée. • Dans l'outil d'administration Web, sélectionnez Reports > User Audit (Relevés > Audit utilisateurs). Vérifiez que le nom d'utilisateur de connexion correspond à celui du travail. Si ce n'est pas le cas, repérez l'enregistrement utilisateur sous l'onglet Users (Utilisateurs) et modifiez le nom d'utilisateur en fonction du travail, ou supprimez l'enregistrement utilisateur et demandez à l'utilisateur de se réenregistrer : • Assurez-vous que le travail s'affiche dans la liste des travaux en cours sur le serveur. • Le document a peut-être déjà été imprimé ou a dépassé la période de rétention configurée sur le système. Par défaut, les travaux sont supprimés après l'impression. Pour vérifier la politique de rétention des documents de l'entreprise, cliquez sur Company > Policies > Data Retention (Entreprise > Stratégies > Rétention des données).
<p>Mon travail d'impression n'est pas répertorié dans la liste des travaux en cours sur le serveur.</p>	<p>Remarque</p> <p>Cette fonctionnalité n'est disponible qu'avec une licence Print Management Workflow.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si vous imprimez vers une file d'impression, vérifiez la configuration du workflow. <ul style="list-style-type: none"> - Vérifiez que la file est configurée pour utiliser « XeroxMon (Xerox XMP v3 Port Monitor) ». - La file doit figurer dans la liste de l'onglet Print Queues (Files d'impression), sous Incoming Queues (Files entrantes). - Vérifiez que la file est activée et que le type de file est correct.

Problème	Solution
	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifiez la liste des travaux dans l'outil d'administration. Sélectionnez Jobs > Unregistered (Travaux > Non enregistré). Si votre travail figure dans cette liste, cela signifie que l'utilisateur n'est pas reconnu par le système. <ul style="list-style-type: none"> - Accédez à l'onglet Users (Utilisateur) et vérifiez si l'utilisateur figure dans la liste. - L'utilisateur devrait figurer dans la liste et être activé. - Le nom d'utilisateur indiqué pour le travail doit correspondre à celui qui a envoyé le travail. - Vérifiez que l'utilisateur n'est pas verrouillé. • Vérifiez que le serveur Workplace Suite et le client se trouvent bien dans le même domaine.
<p>Je ne peux pas envoyer mon travail avec les options de finition ou autres fonctions d'impression souhaitées.</p>	<p>Remarque</p> <p>Cette fonctionnalité n'est disponible qu'avec une licence Print Management Workflow.</p> <p>Sur le PC client, accédez à Périphériques et imprimantes et repérez l'imprimante/la file d'impression vers laquelle vous imprimez. Cliquez sur l'imprimante avec le bouton droit de la souris et sélectionnez Propriétés de l'imprimante. Sélectionnez l'onglet Administration et vérifiez la configuration affichée. Si la configuration correspond au mode d'impression de base, modifiez le paramétrage en fonction de l'imprimante sur laquelle vous imprimez habituellement ou d'une imprimante disposant des options de finition souhaitées. Sur l'onglet Configuration, sous Options d'installation, définissez les options appropriées pour votre imprimante. Par exemple, si votre imprimante est équipée d'un module de finition, définissez l'option correspondante. De même, désactivez la connexion sous Communication bidirectionnelle. Vous devriez maintenant pouvoir envoyer votre travail avec les paramètres requis.</p>
<p>J'ai libéré mon travail via le client Print Management mais le travail ne s'imprime pas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le PC client utilisé pour envoyer le travail d'impression doit être en ligne et non à l'état de veille prolongée pour que le travail puisse être imprimé. Vérifiez que le PC est en ligne et disponible. • Vérifiez la liste des travaux actifs sur l'imprimante multifonctions pour voir si le travail est en attente de ressources. Si le travail est maintenu en attente pour manque de ressources, consultez ses détails pour déterminer le support à placer afin de pouvoir l'imprimer. Si le travail est bloqué à l'état de traitement ou si un travail figurant avant le vôtre est bloqué dans cet état, supprimez le travail en question et renvoyez-le, si nécessaire. • Vérifiez la liste des travaux terminés sur l'imprimante multifonctions pour vérifier que le travail n'a pas déjà été supprimé en raison d'erreurs.

Problèmes liés aux travaux

Problème	Solution
Les fichiers Excel et PowerPoint ne sont pas convertis lorsque Mobile Printing Workflow est installé sur un système d'exploitation en langue russe.	Mobile Printing Workflow est actuellement pris en charge sur les systèmes d'exploitation dans les langues suivantes : anglais, français, italien, allemand, espagnol, néerlandais et portugais (Brésil).

10

Problèmes liés aux comptes utilisateur

Problème	Solution
Les utilisateurs mobiles ne peuvent pas imprimer ou envoyer d'e-mails vers les imprimantes de l'entreprise.	<p>Sélectionnez Company > Politiques > Mobile User Access (Entreprise > Stratégies > Accès utilisateur mobile), puis consultez les sélections répertoriées sous Details (Détails). Passez en revue les paramètres et modifiez-les, au besoin.</p> <ul style="list-style-type: none">• Allow All Users Except Blocked List (Autoriser tous les utilisateurs, sauf ceux qui sont bloqués) : Lorsque cette option est sélectionnée, toutes les personnes, à l'exception de celles incluses dans la liste des utilisateurs bloqués, qui connaissent le code de l'entreprise pour Mobile Printing Workflow peuvent s'enregistrer en tant qu'utilisateurs de l'entreprise. Sélectionnez cette option si vous ne voulez pas gérer l'accès à Mobile Printing Workflow.• Allow Only Specified (Autoriser uniquement les utilisateurs spécifiés) : Lorsque cette option est sélectionnée, seules les adresses électroniques incluses dans la liste des utilisateurs autorisés peuvent s'enregistrer sur le compte de votre entreprise pour l'impression mobile. Sélectionnez cette option si vous voulez gérer l'accès à Mobile Printing Workflow. <p>Si l'adresse électronique ou le domaine d'un utilisateur figure à la fois sur la liste des utilisateurs autorisés et la liste des utilisateurs bloqués, c'est cette dernière qui prévaut. Par exemple, si l'adresse électronique d'un utilisateur se trouve sur la liste des utilisateurs autorisés mais que son domaine se trouve sur la liste des utilisateurs bloqués, cet utilisateur ne peut pas utiliser les imprimantes de votre entreprise pour imprimer.</p>
Les paramètres ne sont pas enregistrés.	Après avoir modifié un paramètre et avant de passer à une autre page, sélectionnez Save > Accept > OK (Enregistrer > Accepter > OK).

Problème	Solution
Un administrateur Xerox® Workplace Suite défini ne peut pas se connecter	<p>Si un utilisateur défini en tant qu'administrateur ne peut pas se connecter, vérifiez l'attribution de rôle ou effectuez la procédure de reprise administration.</p> <ul style="list-style-type: none">• Assurez-vous que l'utilisateur dispose bien du rôle d'administrateur. Pour plus d'informations, consultez la section <i>Désigner un utilisateur en tant qu'administrateur de Xerox® Workplace Suite</i> dans le <i>Guide de configuration et d'administration de Xerox® Workplace Suite</i>.• Pour réparer les paramètres empêchant l'administrateur de se connecter, effectuez la procédure de reprise administration. Pour plus d'informations, consultez la section <i>Procédure de reprise administration</i> dans le <i>Guide d'administration et de configuration de Xerox® Workplace Suite</i>.

Contrôle des travaux

Problème	Solution
<p>Les données horaires des entrées de relevés de travaux ne sont pas renseignées.</p>	<p>Si les entrées de relevé de travaux ne sont pas renseignées dans les lignes Server Received Time UTC (Heure UTC de réception sur le serveur), Transferred To Printer Time UTC (Heure UTC de transfert vers l'imprimante), Completion Time UTC (Heure UTC d'achèvement), Job Status Color Printed (État des travaux - Impression couleur), 2-sided Printed (Impressions recto verso) et Color Pages Printed (Pages couleur imprimées). Le relevé des travaux combine des données issues des journaux du serveur et des journaux de comptabilisation réseau de l'imprimante. Les champs sont vides lorsque les paramètres de date et d'heure de l'imprimante présentent un écart de plus de 5 minutes par rapport aux paramètres de date et d'heure du serveur.</p> <p>Remarque</p> <p>Certains de ces champs dépendent de l'interface utilisée pour récupérer les données des travaux. Par exemple, l'heure UTC d'achèvement est disponible uniquement dans le cadre de la comptabilisation réseau. D'autres valeurs, telles que l'heure UTC de réception sur le serveur, sont disponibles uniquement pour les travaux traités par le serveur Mobility Suite.</p> <p>Pour résoudre ce problème, assurez-vous que la date et l'heure du serveur et des imprimantes sont les mêmes.</p>
<p>Certaines données des entrées de relevés de travaux ne sont pas renseignées.</p>	<p>Pour plus d'informations, consultez le <i>Guide de configuration et d'administration de Xerox® Workplace Suite</i>, section Entreprise : Paramètres : Contrôle des travaux.</p>

Problème	Solution
	<p>Si certaines données des entrées de relevé de travaux ne sont pas renseignées dans les colonnes dont le nom commence par une majuscule (données de travaux du serveur Workplace) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certaines entrées concernent des travaux de télécopie, numérisation et copie sur l'imprimante locale. Ces travaux ne passent pas par le serveur Workplace Suite. Par conséquent, ils ne contiennent pas de données issues du serveur (colonnes dont le nom commence par une majuscule). Dans certains cas, si l'utilisateur s'est authentifié via Print Management Workflow ou si nous pouvons faire correspondre le nom d'utilisateur, les informations utilisateur sont ajoutées aux entrées du relevé de travaux. <p>Si certaines données des entrées de relevé de travaux ne sont pas renseignées dans les colonnes dont le nom commence par une minuscule (données de travaux issues des données de comptabilisation réseau de l'imprimante). Il s'agit là du résultat attendu lorsque le suivi d'utilisation n'est pas activé sur l'imprimante. Si des données sont attendues, effectuez les vérifications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si le suivi d'utilisation n'est pas activé sur l'imprimante : <ul style="list-style-type: none"> - Sélectionnez Printers > Features > Usage Tracking (Network Accounting) (Imprimantes > Fonctions > Suivi d'utilisation (Comptabilisation réseau)) pour activer cette fonction. • Si le suivi d'utilisation avec erreurs est activé sur l'imprimante : <ol style="list-style-type: none"> 1. Accédez à l'onglet Printers (Imprimantes). 2. Sélectionnez Filter By > Usage Tracking: Enabled with errors (Filtrer par > Suivi d'utilisation : Activé avec erreurs). 3. Cette sélection permet de répertorier toutes les imprimantes sur lesquelles le suivi d'utilisation a été activé mais qui rencontrent des problèmes. Les problèmes en question peuvent survenir lors de la tentative d'activation de la comptabilisation ou de la récupération des données comptables. Si vous passez le pointeur de la souris sur l'icône de suivi d'utilisation, des informations supplémentaires s'affichent pour vous aider à résoudre le problème. • Si la planification de contrôle des travaux n'est pas définie : <ul style="list-style-type: none"> - Sélectionnez Company > Settings > Job Reporting (Entreprise > Paramètres > Contrôle des travaux) et définissez la planification. - Pour obtenir les données immédiatement, sélectionnez Run Now (Exécuter maintenant). - Si des avertissements s'affichent après la sélection de l'option d'exécution immédiate, sélectionnez le lien d'avertissement pour examiner les résultats. Le message indique si le serveur a eu du mal à récupérer les données comptables, ainsi que le nombre d'imprimantes concernées par le problème. Pour déterminer les imprimantes actuellement concernées par le problème, procédez comme suit. <p>Si le suivi d'utilisation avec erreurs est activé sur l'imprimante mais qu'il est impossible de récupérer les données comptables :</p>

Problème	Solution
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accédez à l'onglet Printers (Imprimantes). 2. Sélectionnez Filter By > Usage Tracking: Enabled with errors (Filtrer par > Suivi d'utilisation : Activé avec erreurs). 3. Cette sélection permet de répertorier toutes les imprimantes sur lesquelles le suivi d'utilisation a été activé mais qui rencontrent des problèmes. Les problèmes en question peuvent survenir lors de la tentative d'activation de la comptabilisation ou de la récupération des données comptables. Si vous passez le pointeur de la souris sur l'icône de suivi d'utilisation, des informations supplémentaires s'affichent pour vous aider à résoudre le problème. <ul style="list-style-type: none"> - Causes ou actions correctives possibles : <ul style="list-style-type: none"> - L'imprimante est hors tension - L'imprimante n'est pas connectée au réseau - L'adresse IP de l'imprimante a changé - La comptabilisation a été désactivée sur l'imprimante. Essayez d'effectuer une opération de réparation - Activez manuellement la comptabilisation réseau sur l'imprimante
<p>Lors de la désactivation du suivi d'utilisation sur une imprimante, les travaux Mobile Printing Workflow et Print Management Workflow font toujours l'objet d'un suivi et sont affichés dans le relevé.</p>	<p>Lorsque le suivi d'utilisation est activé globalement, les données d'historique sont extraites directement à partir du serveur Workplace Suite.</p>

12

Problèmes de copie et de numérisation au niveau du client d'impression

Problème	Solution
Je ne peux pas activer les flux de travaux de copie et de numérisation au niveau du client d'imprimante.	Les fonctions de copie et de numérisation sont disponibles sur les imprimantes Xerox® AltaLink® et Xerox® VersaLink® uniquement. Pour pouvoir activer les fonctions de copie et de numérisation sur une imprimante Xerox® AltaLink® ou Xerox® VersaLink®, il convient de définir les paramètres spécifiques de l'imprimante. Pour plus d'informations, consultez la section <i>Activation de la copie et de la numérisation</i> dans le <i>Guide de configuration et d'administration de Xerox® Workplace Suite</i> .
Je ne peux pas effectuer de copies.	<ul style="list-style-type: none">• Vérifiez que le client de copie est installé.• Examinez les paramètres de copie de l'imprimante et ajoutez-les manuellement. Cela fait, cliquez sur Repair (Réparer).• Pour activer le service de copie à distance, utilisez le serveur Web intégré de l'imprimante.
Mes travaux de copie ne s'impriment pas, l'imprimante affiche une erreur ou imprime une page d'erreur avec l'une des erreurs suivantes : <ul style="list-style-type: none">• There was a problem with external print server• Error Notice: Error is printed as 'There was a problem detected using HTTPS'	La fonction de copie du client d'imprimante de Workplace Suite exige que l'imprimante puisse se connecter au serveur à l'aide de HTTPS et du nom de domaine complet (FQDN) du serveur XWS. Pour valider la connectivité : <ol style="list-style-type: none">1. Vérifiez que l'imprimante peut se connecter au serveur Xerox® Workplace à l'aide de HTTPS et du nom de domaine complet (FQDN).2. Testez la connexion entre l'imprimante et le serveur à l'aide d'un ordinateur connecté au même réseau que l'imprimante.<ol style="list-style-type: none">a. Entrez l'URL suivante dans un navigateur Web : https:\\<FQDN Server Name>\login Si la connexion est établie, une page de connexion s'affiche.

Problème	Solution
	<p>b. Depuis cette page, connectez-vous à Xerox® Workplace Suite en tant qu'administrateur.</p> <p>3. Vérifiez que le certificat HTTPS du serveur Xerox® Workplace Suite correspond au nom de domaine complet (FQDN), et que l'émetteur correspond au nom du serveur FQDN.</p> <p>Remarque</p> <p>Vous pouvez utiliser l'utilitaire Nslookup pour rechercher des serveurs DNS spécifiques.</p>
<p>Je ne reçois pas les pièces jointes dans le cadre de la numérisation vers courriel</p>	<p>Les serveurs de messagerie rejettent souvent les pièces jointes qui dépassent une taille spécifique. Pour éviter l'envoi de ces e-mails et avertir les utilisateurs lorsque les pièces jointes sont trop volumineuses, modifiez le paramètre Attachment Size (Taille de pièce jointe).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dans Xerox® Workplace Suite, sélectionnez Company > Outgoing Mail > Scan to Email > Maximum File Attachment Size (Entreprise > Courrier sortant > Numérisation vers courriel > Taille maximale de pièce jointe). 2. Entrez la taille maximale des pièces jointes autorisée par le serveur de courrier sortant. 3. Cliquez sur Save (Enregistrer).

