

Versione 5.0  
2018-06-01  
702P07012



# Xerox<sup>®</sup> Workplace Suite

Guida per la risoluzione dei problemi

©2018 Xerox Corporation. Tutti i diritti riservati. Xerox®, Xerox con il marchio figurativo®, ConnectKey®, VersaLink®, AltaLink®, Phaser®, WorkCentre® e CentreWare® sono marchi di Xerox Corporation negli Stati Uniti e/o in altri Paesi.

Apache OpenOffice™ è un marchio di Apache Software Foundation negli Stati Uniti o in altri Paesi.

Apple®, AirPrint® e Mac® sono marchi di Apple, Inc. registrati negli Stati Uniti e/o in altri Paesi.

Chrome™ è un marchio di Google Inc.

Firefox® è un marchio registrato di Mozilla Corporation.

Intel® Core™ è un marchio di Intel Corporation negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

iOS® è un marchio o un marchio registrato di Cisco negli Stati Uniti e in altri paesi utilizzato con concessione in licenza.

Microsoft®, SQL Server®, Microsoft® .NET, Windows®, Windows Server®, Windows 7®, Windows 8®, Windows 10®, Office®, Word®, Excel®, OneDrive® e Internet Explorer® sono marchi o marchi registrati di Microsoft Corporation negli Stati Uniti e/o in altri Paesi.

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

Questo prodotto contiene software sviluppato da Aspose (<http://www.aspose.com>).

# Indice generale

1 Introduzione.....	1-1
2 Problemi generici.....	2-1
3 Problemi di installazione.....	3-1
4 Problemi relativi alle e-mail.....	4-1
5 Registrazione della stampante e abilitazione della funzione di flusso di lavoro.....	5-1
6 Problemi della stampante.....	6-1
7 App Workplace Mobile.....	7-1
8 Problemi relativi all'individuazione delle stampanti.....	8-1
9 Problemi relativi ai lavori.....	9-1
10 Problemi relativi al conto dell'utente.....	10-1
11 Rapporto lavori.....	11-1
12 Problemi relativi alle funzioni di scansione e copia del client di stampa.....	12-1



# Introduzione

Se si riscontrano problemi con Workplace Suite, scaricare la versione più recente del software e la Guida per la risoluzione dei problemi.

Inoltre, per ottenere ulteriori informazioni accedere al sito Web dell'assistenza disponibile per la ricerca:

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



# 2

## Problemi generici

Problema/errore	Rimedio/soluzione
Xerox® Workplace Suite non risponde	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificare la presenza di errori nel visualizzatore eventi di Windows®.<ul style="list-style-type: none"><li>- Xerox Mobile Printing</li></ul></li><li>• Accedere a <b>Strumenti di amministrazione &gt; Servizi</b> e verificare che i servizi seguenti siano in esecuzione:<ul style="list-style-type: none"><li>- Xerox Mobile Print Host Service</li><li>- Xerox Mobile Print API</li><li>- Xerox Mobile Print Discovery Service</li><li>- Xerox Mobile Print DCE Service</li><li>- Xerox Job Agent Service</li></ul></li><li>• Avviare i servizi che non sono in esecuzione.</li></ul>
Problema quando si utilizza un file CSV su un sistema operativo non inglese	Quando si scarica un modello CSV su un sistema operativo non inglese, Microsoft Excel® potrebbe non interpretare le virgole come delimitatore di campo e popolare tutti i campi in una colonna. Poiché le virgole sono obbligatorie, popolare i campi tra le virgole nel file e salvarlo.



# 3

## Problemi di installazione

Problema/errore	Rimedio/soluzione
Viene visualizzato il messaggio simile a "Installazione interrotta".	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se l'installazione non è stata completata correttamente, è possibile che il software Workplace Suite non sia stato installato, mentre che Microsoft Office® sia stato installato senza errori. Verrà visualizzato un messaggio che chiede all'utente di rimuovere manualmente Microsoft Office®. Per rimuovere Microsoft Office®, seguire le istruzioni fornite nella <i>Guida all'installazione di Xerox® Workplace Suite</i>.</li> <li>Il messaggio che richiede la rimozione di Microsoft Office® potrebbe essere visualizzato dietro la principale finestra di installazione, facendo sembrare l'installazione apparentemente interrotta. Spostare la finestra frontale in modo da eliminare il messaggio.</li> </ul>
Viene visualizzato un messaggio simile a: "Errore durante il tentativo di reinstallazione del software".	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prima di provare a reinstallare il software, rimuovere manualmente Microsoft Office®. Per rimuovere Microsoft Office®, seguire le istruzioni fornite nella <i>Guida all'installazione</i>.</li> <li>Se Global Print Driver (GPD) è già installato, non sarà possibile installare il software della soluzione. Rimuovere qualsiasi stampante dal sistema che inizia con Xerox_GPD.</li> </ul>
Tutti i lavori di Workplace Suite non vengono stampati con Impossibile stampare il documento XXXXX a causa di un errore di conversione .	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accertarsi che il servizio spooler di stampa di Microsoft sia in esecuzione e che sia impostato sul tipo di avvio:Automatico.</li> <li>Reinstallare i prerequisiti di Workplace Suite. Questa operazione non inciderà sulle stampanti aggiunte al server di Workplace Suite. <ol style="list-style-type: none"> <li>Disinstallare i prerequisiti correnti di Workplace Suite.</li> <li>Reinstallare i prerequisiti di Workplace Suite.</li> <li>Riapplicare qualsiasi aggiornamento di processo per l'abilitazione della stampante.</li> </ol> </li> </ul>
Impossibile effettuare l'installazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assicurarsi di disporre di almeno 100 GB di spazio disponibile sul disco rigido. Per le installazioni di grandi dimensioni è consigliabile avere 250 GB.</li> </ul>

Problema/errore	Rimedio/soluzione
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se Global Print Driver (GPD) è già installato, non sarà possibile installare il software di Workplace Suite. Rimuovere qualsiasi stampante dal sistema che inizia con Xerox_GPD.</li> </ul>
<p>Il software di installazione non risponde</p>	<p>Intercorrono periodi di tempo in cui non vengono visualizzate la barra di avanzamento, la clessidra o qualsiasi altra indicazione che mostra l'attività dello strumento di installazione. Non interrompere l'installazione a meno che il tempo trascorso sia superiore a 10 minuti prima che la finestra della configurazione guidata di Xerox® venga visualizzata.</p>
<p>Durante l'aggiornamento del software di Workplace Suite i passaggi della schermata mostrano che è possibile modificare le impostazioni del database.</p>	<p>Questa opzione è disponibile solo per consentire alle reinstallazioni del software di accedere a un database precedente. Per l'esecuzione di un aggiornamento normale, non modificare nessuna impostazione del database.</p>
<p>Durante l'installazione di Workplace Suite, si è verificato un errore con l'installazione del database SQL di Microsoft: dopo l'installazione le informazioni di registrazione non vengono salvate.</p>	<p>Effettuare l'installazione su un sistema pulito in cui non sia presente alcun database SQL corrente. Non installare Xerox® Workplace Suite su un server in cui è in esecuzione Xerox® CentreWare™ Web.</p>
<p>Dopo aver installato Workplace Suite su un nuovo server, Workplace Suite non funziona.</p>	<p>Se si installa Workplace Suite su un nuovo server o un dispositivo virtuale che ha un indirizzo hardware diverso da quello utilizzato per ottenere le licenze inizialmente, il software non funziona. Contattare l'assistenza Xerox tramite il call center locale.</p>
<p>Impossibile caricare lo strumento di amministrazione di Workplace Suite</p>	<p>Causa: Registrazione di IIS e ASP.NET                      Quando si installano funzioni/ruoli Windows, IIS e ASP.NET sono considerate componenti separati e indipendenti. ASP.NET è la tecnologia che consente ai siti Web di Xerox® Workplace Suite di essere eseguiti in IIS. Per funzionare correttamente, ASP.NET deve essere registrata con IIS. Tuttavia, quando si installano componenti in Windows, se IIS viene installato dopo ASP.NET, è possibile che quest'ultimo non venga registrato correttamente con IIS.                      Per risolvere la registrazione di ASP.NET, eseguire il comando:  <b>Aspnet_regiis /ir</b>  <b>Nota</b>                      Il comando va eseguito dalla directory di Framework .NET 4.0. La directory è generalmente: %windir%\Microsoft.NET\Framework64\v4.0.30319.</p>
<p>Workplace Suite non funziona come previsto su un sistema virtuale</p>	<p>Assicurarsi che le risorse allocate al dispositivo virtuale soddisfino i requisiti del sistema e che siano costantemente disponibili (non allocate a un'altra VM).</p>

# 4

## Problemi relativi alle e-mail

Problema/errore	Rimedio/soluzione
Server di posta in ingresso o in uscita non valido (non supera il test di connessione)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificare che i nomi utente e le password per quegli account e-mail siano corretti.</li> <li>• Assicurarsi che le porte della posta siano corrette e non bloccate dal firewall o dal software antivirus.</li> <li>• Verificare altre impostazioni, tra cui il metodo SSL.</li> </ul>
Nessuna e-mail di conferma ricevuta.	La porta della posta (porta 25 o porta assegnata) potrebbe essere bloccata dal firewall o dal software antivirus.
Il mittente non riceve alcuna e-mail di conferma.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllare di nuovo le password per la posta in ingresso e quella in uscita per assicurarsi che siano corrette.</li> <li>• Verificare che la casella dell'indirizzo e-mail di ricezione non sia piena.</li> <li>• Controllare che l'<b>Indirizzo e-mail del mittente</b> sia un indirizzo valido.</li> <li>• Assicurarsi che le porte per il server di posta non siano bloccate.</li> <li>• Contattare il provider di posta elettronica per verificare i dati seguenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assicurarsi che il server posta in uscita (SMTP) non sia offline.</li> <li>- Verificare che il server di posta elettronica sia ancora funzionante e che lo spazio sul disco rigido sia sufficiente.</li> </ul> </li> </ul>
La stampante non riconosce il numero di conferma.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gli invii di e-mail vengono conservate nel sistema solo per un periodo di tempo limitato (per impostazione predefinita, 24 ore). Se l'email è stata inviata precedentemente a tale periodo, il lavoro è stato già cancellato automaticamente.</li> <li>• Assicurarsi che l'indirizzo e-mail a cui si sta inviando il messaggio sia corretto.</li> </ul>
L'utente del flusso di lavoro Mobile Printing non ha ricevuto alcuna e-mail di conferma.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificare di disporre di un indirizzo e-mail corretto per Workplace Suite.</li> </ul>

Problema/errore	Rimedio/soluzione
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificare di aver atteso un intervallo di tempo adeguato. In caso di traffico elevato sul server di Workplace Suite o sul server della posta che ospita i messaggi e-mail di Workplace Suite, potrebbero verificarsi delle congestioni e di conseguenza tempi più lunghi di quelli generalmente previsti per ricevere un'e-mail di conferma.</li> <li>• Controllare la cartella Posta indesiderata nel programma e-mail utilizzato. Se il messaggio di conferma è stato ricevuto in questa cartella, aggiungere l'indirizzo e-mail del server di Workplace Suite all'elenco degli indirizzi sicuri.</li> </ul>
<p>L'icona di Workplace Suite non viene adattata correttamente al formato dell'interfaccia utente di Xerox® Color 550/560 quando sul display sono presenti svariate icone.</p>	<p>Questo è un comportamento previsto.</p>
<p>Il server di Workplace Suite sta ricevendo un numero elevato di e-mail spedite da un unico indirizzo e-mail, ma la provenienza non è nota.</p>	<p>È possibile utilizzare l'account email di ricezione di Workplace Suite per inviare i lavori allo stesso account. In tal modo, il codice di conferma diventa un lavoro Workplace Suite e può causare una serie infinita di lavori Workplace Suite.</p>
<p>La mia azienda utilizza Gmail. Si sono verificati problemi durante la configurazione di Workplace Suite con l'account e-mail.</p>	<p>Se si utilizza Workplace Suite per accedere a Gmail o Hotmail in un ambiente aziendale, è necessario aprire i numeri di porta POP/IMAP e SMTP sul firewall.</p> <p><b>Nota</b></p> <p>È consigliabile utilizzare un client e-mail, ad esempio Thunderbird per la risoluzione dei problemi relativi alle e-mail.</p>
<p>Un utente Workplace Suite non riceve il numero di conferma di un lavoro.</p>	<p>Accertarsi che l'utente non sia incluso nell'elenco degli utenti bloccati. Gli utenti bloccati non ricevono messaggi dal flusso di lavoro Mobile Printing quando inviano un lavoro.</p>

# 5

## Registrazione della stampante e abilitazione della funzione di flusso di lavoro

Problema/errore	Rimedio/soluzione
Risoluzione di problemi generici legati alla registrazione della stampante e all'abilitazione della funzione di flusso di lavoro	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificare che la stampante che si sta tentando di registrare sia supportata da Workplace Suite.</li><li>• Assicurarsi che il firmware della stampante sia l'ultima versione. Controllare che il firmware sia aggiornato.</li><li>• È possibile abilitare una stampante (segno di spunta verde), ma alcune delle funzioni e opzioni potrebbero rilevare errori. Utilizzare l'opzione di "filtra in base a" per visualizzare un elenco delle stampanti con errori/problemi.</li><li>• Se su alcune funzioni o opzioni di una stampante viene visualizzato un cerchio rosso con una X nel mezzo significa che le funzioni/opzioni non sono state configurate correttamente. Di seguito vengono riportati alcuni suggerimenti. Passare il puntatore sopra la funzione o opzione della stampante con errori. Visualizzare il testo che fornisce una spiegazione dell'errore.</li><li>• Se una funzione non è abilitata perché non sono presenti sufficienti connettori per il flusso di lavoro, controllare la pagina Licenze per lo stato dei connettori per il flusso di lavoro.</li><li>• Alcune opzioni devono comunicare con la stampante e abilitare la funzione nella stampante in maniera programmatica. Consultare i suggerimenti indicati nella risoluzione dei problemi seguente per le opzioni che presentano errori quando vengono aggiunte.</li></ul>
Il client della stampante non è stato abilitato correttamente.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificare che la password dell'amministratore della stampante e le stringhe del nome della comunità specificate nella scheda Amministrazione della stampante corrispondano alle impostazioni</li></ul>

Problema/errore	Rimedio/soluzione
	<p>della stampante. Servizio di registrazione: Abilitare SSL e pre-collegare le stampanti nelle impostazioni HTTP.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assicurarsi che queste impostazioni siano abilitate sulla stampante Xerox per l'impostazione del servizio di estensione:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. HTTPS deve essere abilitato.</li> <li>2. Servizio di estensione:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Configurazione stampante</li> <li>- Registrazione del servizio di estensione</li> <li>- Gestione del certificato digitale</li> <li>- Dati di sessione</li> <li>- Configurazione dell'autenticazione e dell'autorizzazione</li> </ul> </li> <li>3. Abilitare il browser del servizio di estensione</li> <li>4. L'opzione Verify Server Certificate (Verifica certificati server) è DISABILITATO (NO) (se non si dispone di un certificato di terza parte attendibile)</li> <li>5. Servizio di estensione &gt; Server proxy: Se sulla stampante è abilitato un proxy, accertarsi di aver aggiunto il nome del server di Workplace Suite o l'indirizzo IP all'elenco <b>Bypass Proxy Rules</b> (Ignora regole proxy) della stampante. Il nome del server di Workplace Suite o l'indirizzo IP possono essere individuati selezionando <b>Società &gt; Impostazioni &gt; Stampante</b>.</li> </ol> </li> </ul>
<p>Vengono visualizzate più app client della stampante.</p>	<p>Riavviare la stampante.</p>
<p>L'autenticazione non è stata abilitata correttamente.</p>	<p>Generalmente, Workplace Suite configura le impostazioni della stampante automaticamente per l'autenticazione. Nei casi in cui, tuttavia, l'operazione non venga eseguita correttamente, verificare manualmente le impostazioni seguenti tramite Centroware Web internet Services, CWIS (sito Web della stampante):</p> <p><b>Prodotti ConnectKey:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In <b>Proprietà &gt; Protezione &gt; Certificati &gt; Certificazione di protezione</b>, verificare che sia presente il certificato della stampante Xerox®.</li> <li>• In <b>Proprietà &gt; Login/Autorizzazioni/Gestione account o contabilità &gt; Metodi di login</b>, impostare i metodi di login su Convenience Authentication (CA) (autenticazione di comodità).</li> <li>• In <b>Proprietà &gt; Login/Autorizzazioni/Gestione account o Contabilità &gt; Autorizzazioni utente &gt; Ruoli autorizzazioni utente</b>, configurare i servizi appropriati da bloccare. (Generalmente: percorso servizi=bloccato)</li> <li>• In <b>Proprietà &gt; Impostazione generale &gt; Impostazione servizio di estensione</b>, selezionare la casella di controllo <b>Abilita il browser servizi estesi</b>. In Registrazione servizio di estensione, abilitare:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registrazione servizio di estensione</li> <li>- Configurazione interfaccia utente</li> <li>- Configurazione stampante</li> </ul> </li> </ul>

Problema/errore	Rimedio/soluzione
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xerox Secure Access</li> <li>- Configurazione autenticazione e gestione account/contabilità</li> <li>- Dati di sessione</li> <li>- Gestione del certificato digitale e configurazione della protezione</li> </ul> <p><b>Prodotti VersaLink:</b></p> <p><b>Nota</b></p> <p>Affinché le modifiche seguenti siano effettive, è necessario riavviare la stampante</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In <b>Sistema &gt; Protezione &gt; Certificati &gt; Certificazione di protezione</b>, verificare che sia presente il certificato del dispositivo.</li> <li>• In <b>Autorizzazioni &gt; Impostazioni di login/logout &gt; Metodi di login</b>, impostare i metodi di login su Convenience Authentication (CA) (autenticazione di comodità).</li> </ul> <p><b>Nota</b></p> <p>Verificare che le impostazioni del server siano corrette per il server in uso, IP=IP e percorso del server devono corrispondere a /WcfCAService.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In <b>Autorizzazioni &gt; Modifica accesso ospite &gt; Seleziona - Ruolo utente dispositivo</b>, Configurare i servizi appropriati da bloccare. (Generalmente impostati su Nessun accesso).</li> <li>• In <b>APPS &gt; Impostazioni EIP</b>, selezionare la casella di controllo <b>Browser EIP</b>.</li> <li>• In <b>APPS &gt; Impostazioni EIP</b>, selezionare <b>Servizi Web EIP</b>, abilitare tutte le funzioni e quindi selezionare <b>OK</b>.</li> </ul>
<p>Il monitoraggio di utilizzo non è stato abilitato correttamente.</p>	<p>Il monitoraggio di utilizzo consente di attivare l'opzione di contabilità/gestione account di rete alla stampante. In caso contrario, sarà necessario attivare l'opzione di contabilità/gestione account manualmente. In genere, Workplace Suite configura le impostazioni della stampante seguenti automaticamente. Tuttavia, è possibile controllare le impostazioni manualmente accedendo a Centware Web internet Services, CWIS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prodotti VersaLink: Selezionare <b>Autorizzazioni &gt; Metodo contabilità o gestione account &gt; Rete &gt; Modifica &gt; OK</b>.</li> </ul> <p>Prodotti ConnectKey: Selezionare <b>Proprietà &gt; Login/Autorizzazioni/Gestione account o contabilità &gt; Metodo di gestione account o contabilità</b>, impostare il metodo di gestione account/contabilità su Convenience Authentication (CA) (autenticazione di comodità).</p> <p><b>Nota</b></p> <p>Non è necessario impostare messaggi di richiesta.</p>
<p>La stampante è stata aggiunta o riparata nello strumento di amministrazione, ma l'icona del client</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificare la stampante nell'elenco Stampanti dello strumento di amministrazione. Controllare che la stampante sia abilitata e che lo stato di installazione del client stampante sia evidenziato da un segno</li> </ul>

Problema/errore	Rimedio/soluzione
<p>stampante non viene visualizzata sull'interfaccia utente della stampante.</p>	<p>di spunta verde che indica la corretta installazione del client sulla stampante.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se viene visualizzata un'icona con una X rossa, provare a risolvere l'errore indicato.</li> <li>- Se viene visualizzato un cerchio oneroso, la stampante non è configurata per consentire l'installazione del client stampante. Modificare la stampante, nello strumento di amministrazione selezionare <b>Stampanti &gt; Funzioni &gt; Installa client stampante</b>.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accedere a CentreWare Internet Services (CWIS) relativo al problema della stampante e passare a <b>Proprietà &gt; Servizi &gt; Visualizzazione &gt; Mostra/Nascondi</b>. Se Workplace Suite <b>non</b> è visualizzata nell'elenco dei servizi:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sulla scheda <b>Stampanti</b> disponibile nell'interfaccia utente dello strumento di amministrazione di Workplace Suite, individuare la stampante senza l'icona e verificare che lo stato di installazione dell'app abbia un segno di spunta verde. Se non è presente alcun segno di spunta verde, risolvere il problema seguendo la procedura indicata nei passaggi sopra riportati.</li> <li>- Sulla scheda Stampanti presente nell'interfaccia utente dello strumento di amministrazione di Workplace Suite, individuare la stampante senza l'icona e fare clic su <b>Ripara</b>. Workplace Suite applicherà di nuovo le impostazioni, abiliterà la stampante e ricaricherà l'icona. Se il problema persiste, rimuovere la stampante e aggiungerla di nuovo.</li> </ul> </li> </ul> <p>Se Workplace Suite è visualizzata nell'elenco dei servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificare che Workplace Suite sia configurata in modo tale da essere visualizzata sull'interfaccia utente della stampante.</li> <li>- Potrebbero essere presenti più pagine contenenti le icone dei servizi sull'interfaccia utente della stampante. Far scorrere l'elenco delle icone per individuare quella di Workplace Suite.</li> <li>- Sull'interfaccia utente della stampante, controllare se è presente un servizio il cui nome è indicato da dei punti interrogativi ????. Se è presente un servizio, eseguire le operazioni seguenti:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accedere a CWIS dalla stampante con problemi, selezionare <b>Proprietà &gt; Impostazione generale &gt; Impostazione servizio di estensione</b>, e verificare che le impostazioni del server proxy siano corrette. Se il proxy è abilitato, verificare che il server di Workplace Suite sia incluso nelle eccezioni proxy.</li> <li>- Accedere a CWIS dalla stampante con problemi e selezionare <b>Proprietà &gt; Impostazione generale &gt; Impostazione servizio di estensione</b>. Se Verify Server certificates (Verifica certificati server) è abilitato, disabilitare l'opzione e verificare se il problema si è risolto.</li> </ul> </li> </ul>

Problema/errore	Rimedio/soluzione
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se la stampante si trova su una subnet diversa da quella del server, individuare il computer sulla stessa subnet della stampante e verificare se è possibile aprire lo strumento di amministrazione da quel computer. Se lo strumento di amministrazione di Workplace Suite non è reperibile da quella subnet, è possibile che il router stia impedendo alla stampante di comunicare con il server.</li> </ul>
<p>Vengono visualizzate più icone di Workplace Suite sulla stampante.</p>	<p>Riavviare la stampante.</p>
<p>Dopo aver rimosso l'autenticazione del flusso di lavoro di Print Management, altre app della stampante non vengono visualizzate correttamente sulla schermata LUI della stampante.</p>	<p>Dai CWIS della stampante, selezionare <b>Proprietà &gt; Login/Autorizzazioni/Contabilità o gestione account &gt; Autorizzazioni utente &gt; Ruoli autorizzazioni utente &gt; Modifica &gt; Utente non collegato &gt; Modifica &gt; Servizi e strumenti</b>. Verificare che tutte le applicazioni necessarie nel percorso Servizi siano contrassegnate con Allowed (Consentita) e selezionare <b>Salva</b>.</p>
<p>Dopo che la stampante è stata rimossa dall'elenco Stampanti nello strumento di amministrazione, l'icona del client stampante continua a essere visualizzata sull'interfaccia utente della stampante.</p>	<p>È possibile che la password e le stringhe della comunità siano cambiate dalla registrazione iniziale della stampante nello strumento di amministrazione. Per rimuovere l'icona dall'interfaccia utente della stampante, registrare il dispositivo nello strumento di amministrazione e quindi rimuoverlo.</p>
<p>L'app Printer Client non funziona correttamente. Quando seleziono Printer Client alla stampante, ricevo un messaggio di errore.</p>	<p>Di seguito vengono riportati alcuni suggerimenti.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impostazione proxy alla stampante: verificare che l'impostazione del proxy sia corretta sulle stampanti. Se il proxy è abilitato, verificare che il server di Workplace Suite sia incluso nelle eccezioni proxy.</li> <li>• Accertarsi che le porte HTTP e HTTPS siano aperte dalla stampante verso il server, vedere l'elenco delle porte nella <i>Guida alla configurazione e all'amministrazione di Xerox® Workplace Suite</i>.</li> <li>• L'indirizzo che le stampanti useranno per comunicare con Xerox® Workplace Suite deve essere l'indirizzo IP del server e non il nome host del server. Selezionare <b>Società &gt; Impostazioni &gt; Stampante</b> e aggiornare il campo <b>Indirizzo IP server</b> con l'indirizzo IP del server. Dopo aver applicato questa impostazione, è necessario riparare tutte le stampanti nella scheda Stampanti.</li> <li>• Se l'indirizzo IP del server è cambiato, assicurarsi di aggiornarlo con il nuovo indirizzo qui: Selezionare <b>Società &gt; Criteri &gt; Stampante</b> e aggiornare <b>Indirizzo IP server</b> in <b>Dettagli</b>. Dopo aver applicato questa impostazione, è necessario riparare tutte le stampanti nella scheda Stampanti.</li> </ul>
<p>Se il nome server o l'indirizzo IP server di Workplace Suite viene modificato dopo l'installazione del software, il client stampante non potrà essere avviato</p>	<p>Se si modifica il nome server o l'indirizzo IP, è necessario:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selezionare <b>Società &gt; Criteri &gt; Stampante</b> e aggiornare <b>Indirizzo IP server</b> in <b>Dettagli</b>.</li> <li>2. Fare clic su <b>Salva</b>.</li> </ol>

Problema/errore	Rimedio/soluzione
	3. Dopo aver applicato questa impostazione, nella scheda Stampante, selezionare <b>Ripara</b> .

# 6

## Problemi della stampante

Problema/errore	Rimedio/soluzione
<p><b>Elenco di controllo per la stampa</b> Se si verificano problemi di stampa, verificare quanto segue:</p>	<p><b>Rete</b> Verificare la rete.</p>
	<p><b>Lavoro</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificare che il lavoro non sia già stato stampato. Per impostazione predefinita, dopo la stampa i lavori vengono cancellati.</li> <li>2. Il nome file può contenere caratteri non supportati.</li> <li>3. Se un'e-mail comunica che lo stato del lavoro è Interrotto, generalmente si tratta di un problema del percorso di stampa. Controllare il percorso di stampa.</li> <li>4. Il documento può contenere font non supportati o una lingua non supportata. Fare riferimento alla sezione Lingue supportate.</li> <li>5. È possibile provare a risolvere il problema modificando il linguaggio della stampante (PCL 5/PCL 6 orPostScript®)</li> </ol>
	<p><b>Tipo di file</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificare che il documento stampato sia in un formato supportato: doc, docm, docx, xls, xlsx, xlsx, xls, xsm, png, ppt, pptx, pptm, pdf, txt, rtf, tif, tiff, jpg, gif, jpeg, odt, ods, odp, odg, odf, zip or eml. I file Adobe Portfolio non sono supportati.</li> </ol> <p><b>Nota</b></p> <p>Sebbene i file zip siano supportati, potrebbero contenere file in formati non supportati. I file in formati supportati all'interno di un file zip vengono stampati anche se lo stesso zip contiene anche file di tipi non supportati.</p>
	<p><b>Stampante</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'indirizzo IP della stampante potrebbe essere cambiato. Verificare con il titolare della stampante.</li> </ol>

Problema/errore	Rimedio/soluzione
	<p><b>Nota</b></p> <p>Gli amministratori possono usare il server di Workplace Suite per identificare di nuovo le stampanti e trovare la stampante di destinazione o per aggiornare le impostazioni di identificazione sul profilo di identificazione di Workplace Suite per includere l'indirizzo IP della stampante di destinazione.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. La stampante potrebbe non disporre dei connettori del flusso di lavoro o potrebbero non essere abilitati. Controllare con l'amministratore del server.</li> <li>3. Si possono abilitare le notifiche di invio in stampa e di completamento della stampa per ricevere e-mail sullo stato di elaborazione dei lavori (l'impostazione predefinita è Nessuna notifica). Le e-mail di notifica indicano se il lavoro è stato elaborato correttamente oppure no.</li> <li>4. Se la stampante non risulta tra i dispositivi abilitati:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Nella scheda <b>Stampanti</b>, selezionare quanto stampante.</li> <li>b. Selezionare <b>Azioni &gt; Disabilita stampante</b>.</li> <li>c. Riprovare a stampare.</li> </ol> </li> <li>5. Se la data dell'ultima comunicazione della stampante è anteriore a quella dell'utilità di pianificazione configurata, verificare che l'indirizzo IP della stampante non sia cambiato: ottenerlo dalla stampante e confrontarlo a quello indicato nella scheda <b>Stampanti</b> della pagina Web. Se gli IP sono diversi, aggiornare il profilo di identificazione con il nuovo indirizzo IP e cercare la stampante selezionando <b>Esegui identificazione ora</b> dalla scheda Profili di identificazione. Riprovare a stampare.</li> <li>6. Verificare che la stampante supporti PostScript, PCL 5 o PCL 6, che sia configurata correttamente nella pagina Web, in <b>Stampanti</b> e che la data dell'ultima comunicazione sia nelle utilità di pianificazione.</li> <li>7. Verificare che sia in grado di individuare la stampante.</li> </ol> <p><b>Formato carta</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificare se la stampante blocca i lavori perché in attesa di risorse. Esiste una funzione di sostituzione carta che ridimensiona la maggior parte dei formati (ad esempio Letter per A4, A3 per Ledger). La scelta del formato per l'intero documento dipende dal formato della pagina 1. L'amministratore può attivare o disattivare la funzione. Se la funzione è attivata e il formato richiesto non è caricato nella stampante selezionata, il lavoro viene ridimensionato e adattato al formato disponibile.</li> </ol> <p><b>Nota</b></p> <p>Quando tutti i vassoi carta sono vuoti, le impostazioni del formato carta dei vassoi potrebbero non essere rilevate e il ridimensionamento automatico non essere applicato.</p>

Problema/errore	Rimedio/soluzione
	<p><b>Nota</b></p> <p>La selezione di <b>Dimensione file originario</b> o di un formato carta specifico consente di ignorare le opzioni di ridimensionamento e sostituzione della carta. Se la stampante non contiene il formato richiesto, il lavoro verrà trattenuto in attesa di risorse.</p> <p>2. Le stampanti possono essere configurate per la sostituzione della carta. Anche se la soluzione non è impostata per adattarsi al formato carta, verificare le impostazioni della stampante per accertarsi che la stampante sia configurata per il formato carta in uso oppure sia impostata per eseguire la sostituzione del formato carta.</p> <p><b>Nota</b></p> <p>La sostituzione della carta non è disponibile quando si inviano i lavori tramite le code di stampa perché il sistema non è in grado di individuare le informazioni sui vassoi.</p>
Lavoro non stampato come previsto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• È possibile che la stampante non supporti tutte le funzioni del lavoro. Il formato di uscita di Workplace Suite è compatibile con la maggior parte delle stampante non Xerox che implementano comandi PCL 5, PCL 6 o PostScript® standard. Se le stampanti non Xerox implementano funzioni in modo proprietario e non supportano gli standard del settore, è possibile che i risultati di stampa non siano quelli previsti.</li> <li>• L'amministratore deve verificare il PDL utilizzato da Workplace Suite e accertarsi che la stampante lo supporti.</li> <li>• È consigliabile preservare i valori predefiniti. Se tuttavia si verificano problemi di integrità delle immagini o legate alle opzioni di finitura, potrebbe essere opportuno valutare opzioni diverse.</li> </ul>
Immagini stampate non correttamente	Un'immagine con un supporto trasparente (o inferiore a 100 %) potrebbe essere stampata come oggetto solido. In aggiunta, le ombre esterne di un trasparente potrebbero non essere stampate.
Le immagini incorporate vengono stampate come documenti separati.	Alcuni client e-mail convertono in allegati determinati componenti delle e-mail, ad esempio le firme, che vengono poi visualizzati come lavori vuoti.
La stampante visualizza un messaggio in cui viene chiesto di caricare carta quando dovrebbe sostituirla	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La funzione di sostituzione della carta è legata alle informazioni inviate dalla stampante. Alcune stampanti non forniscono i dati sui vassoi che permettono a Workplace Suite di sostituire il vassoio per scegliere un supporto con un formato diverso.</li> <li>• La sostituzione della carta non è disponibile quando si inviano i lavori tramite code di stampa perché i dati sui vassoi non sono reperibili.</li> <li>• L'utente potrebbe aver selezionato Dimensione file originario o scelto un formato carta specifico per il lavoro di stampa.</li> </ul>
Immagini mancanti sulle stampe	Le immagini collegate non vengono stampate se il contenuto collegato è protetto da password o richiede l'accesso.

Problema/errore	Rimedio/soluzione
<p>Il lavoro è stato stampato con il font errato</p>	<p>I documenti che contengono font personalizzati o non standard potrebbero non essere stampati come previsto se il font non è disponibile per il server di Workplace Suite. Ad esempio, per stampare un documento di MicrosoftOffice® come previsto, il font utilizzato nel documento deve essere un font predefinito di Microsoft Office® ed essere supportato dalla stampante di destinazione oppure sarà necessario caricare altri font sul server di Workplace Suite. Per evitare imprevisti, sostituire il font non standard con un font supportato dall'applicazione utilizzata per creare il documento e supportato dal modello di stampante selezionato.</p>
<p>Un lavoro di stampa con invio e-mail diretto non viene eseguito</p>	<p>Se una stampante è configurata con le funzionalità Contabilità di rete o Contabilità standard Xerox®, prima di abilitare la funzione di stampa da e-mail diretto è necessario che l'amministratore consenta la memorizzazione dei dati di contabilità nel sistema. Se gli utenti hanno già stampato in passato con una stampante o coda di stampa e hanno già inserito i propri dati di contabilità, Mobile Printing Workflow (flusso di lavoro di stampa mobile) applica quei dati salvati ai successivi lavori inoltrati tramite e-mail.</p>
<p>Impossibile trovare una stampante eseguendo la scansione del QR Code con l'app Xerox® Workplace Mobile</p>	<p>Sulla pagina Strumenti, seguire questi passaggi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selezionare la scheda <b>Stampanti</b> e verificare che la data <b>Ultima individuazione</b> della stampante corrisponda a quella pianificata dall'amministratore.</li> <li>2. Selezionare la scheda <b>Profilo di identificazione</b>, quindi:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Selezionare il profilo di Identificazione.</li> <li>b. Selezionare la scheda <b>Impostazioni di identificazione</b>.</li> <li>c. Verificare che l'indirizzo IP della stampante sia visualizzato nell'elenco <b>Impostazioni</b>.</li> </ol> </li> <li>3. Verificare se la stampante è servita da una coda di stampa anziché essere individuata direttamente da Workplace Suite. Nel flusso di stampa Follow-You (stampa protetta), più stampanti sono servite da un'unica coda di stampa e i codici QR singoli non funzionano.</li> </ol>
<p>Impossibile visualizzare la stampante o la coda di stampa</p>	<p>Verificare che l'utente sia connesso alla società corretta. Quando gli utenti accedono al proprio conto Workplace Suite e inseriscono un codice società, vengono indirizzati alle stampanti e alle code di stampa associate a quella società e a quelle rese disponibili da altre aziende.</p>
<p>Impossibile stampare utilizzando code di stampa</p>	<p>Si consiglia di stampare una pagina di prova con la coda di stampa per verificare che i dati inseriti siano corretti e che la coda di stampa funzioni senza problemi.</p> <p>Se non si riesce a stampare usando le code di stampa, seguire questi passaggi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nella pagina Web, selezionare una coda di stampa nella scheda <b>Code di stampa</b> per portare la coda in modalità di modifica.</li> <li>2. Verificare che i nomi di <b>Server LPD</b>, <b>Porta LPR/LPD</b> e <b>Nome coda LPR</b> inseriti nella scheda <b>Dettagli</b> siano corretti.</li> </ol>

Problema/errore	Rimedio/soluzione
	<p>3. Se la coda di stampa viene utilizzata con un pacchetto di contabilità/gestione account, verificare di avere selezionato l'opzione di gestione account nella scheda <b>Gestione account</b>.</p>
<p>Impossibile stampare o visualizzazione di messaggi di errore dopo aver creato Regole: Job Rejected (Lavoro rifiutato) o Impossibile elaborare il documento.</p>	<p>Quando un amministratore implementa delle regole per la stampa, gli utenti vengono assegnati a un gruppo. Il gruppo di utenti è associato a una regola e tutti gli utenti non assegnati a una regola non possono utilizzare la funzione di stampa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificare che le regole includano tutti gli utenti necessari.</li> <li>• Controllare che le regole non escludano per errore altri utenti.</li> </ul> <p>Per ottenere dettagli o consultare esempi di regole, consultare <i>Criteri: regole</i> nella <i>Guida alla configurazione e all'amministrazione di Xerox® Workplace Suite</i>.</p>
<p>Il lavoro non viene stampato (quando è abilitata la gestione account/contabilità)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Workplace Suite non è in grado di stabilire se l'utente ha specificato dei dati di contabilità validi oppure se dispone di credito sufficiente per stampare. Il lavoro viene semplicemente inviato alla stampante o alla coda di stampa con i dati di contabilità specificati dall'utente.</li> <li>• Se i dati di contabilità specificati non sono validi o se il credito è insufficiente, la stampante cancella il lavoro. Il lavoro viene comunque addebitato al conto aziendale Workplace Suite.</li> </ul>
<p>Notifica di invio o completamento del lavoro non ricevuta</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificare che la notifica non sia finita tra la posta indesiderata.</li> <li>2. Verificare che la mailbox non sia piena.</li> <li>3. Verificare che le preferenze per la notifica e-mail siano impostate correttamente: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Accedere allo strumento di amministrazione e fare clic su <b>Società &gt; Criteri &gt; Notifiche</b>.</li> <li>b. Verificare <b>Notifica e-mail</b>.</li> <li>c. Verificare che le preferenze di <b>notifica push</b> siano state selezionate.</li> </ol> </li> <li>4. Per visualizzare lo stato del lavoro, selezionare la scheda <b>Lavori</b> e quindi la scheda <b>Cronologia</b>.</li> </ol>
<p>Il nome del modello stampante contiene caratteri speciali</p>	<p>I nomi dei modelli di stampante vengono letti direttamente dai dispositivi. Se il produttore ha incluso dei caratteri speciali nel nome, questi vengono visualizzati in Workplace Suite.</p>
<p>L'utente mobile non riesce a stampare</p>	<p>Verificare quanto segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Che l'utente abbia inserito il numero di conferma corretto. Che l'utente non abbia già stampato i documenti in questione. Che dopo la stampa, il documento sia cancellato per motivi di sicurezza.</li> <li>• Che l'utente abbia stampato l'e-mail e gli eventuali allegati entro i tempi di cancellazione automatica del sistema.</li> </ul>

Problema/errore	Rimedio/soluzione
	<p><b>Nota</b></p> <p>L'amministratore del sistema può impostare la durata di conservazione delle e-mail nel sistema. Se un lavoro viene rimosso in maniera inaspettata, contattare l'amministratore del sistema o inviare di nuovo l'e-mail.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se un lavoro è trattenuto "in attesa di risorse" è dovuto al formato carta mancante.</li> </ul>
Posso stampare file in formato PNG?	Workplace Suite ora supporta i file PNG. Verificare che il formato ".png" sia stato aggiunto all'elenco dei tipi supportati in modo che l'utente occasionale ne sia a conoscenza.
I file PowerPoint vengono stampati con un bordo bianco più ampio quando si utilizza il driver di stampa nativo a differenza di quando si stampa con Mobile Printing Workflow	Per supportare tutte le varie dimensioni dei file PowerPoint®, Mobile Printing Workflow utilizza l'opzione di ridimensionamento e adattamento al formato.
Perché l'opzione pinzatrice non è disponibile sulla schermata delle impostazioni di stampa durante la stampa?	Se la pinzatrice viene aggiunta alla stampante, successivamente alla registrazione di Workplace Suite, l'opzione non sarà visualizzabile sulla schermata delle impostazioni di stampa dell'interfaccia utente. Affinché l'opzione pinzatrice diventi visualizzabile, è necessario riparare, rimuovere la stampante o registrarla di nuovo.
Il messaggio sulla pagina intestazione non viene stampato correttamente	I messaggi personalizzati e nomi file dei documenti con caratteri a più byte non vengono stampati correttamente sulla pagina intestazione di dispositivi con abilitazione EIP.

# App Workplace Mobile

Problema/errore	Rimedio/soluzione
Le stampanti aziendali non vengono visualizzate nel conto	<p>Se è stato inserito un codice società sbagliato, l'utente potrebbe essere connesso a una società diversa.</p> <p>Se nell'app si notano stampanti che non si riconoscono:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Scollegarsi dall'app mobile di Workplace e ricollegarsi utilizzando il codice società corretto.</li> <li>2. Contattare il proprio amministratore per verificare che la stampante richiesta sia abilitata in Workplace Suite.</li> </ol>
I documenti non vengono visualizzati nel conto	<p>Il documento potrebbe essere già stato stampato o memorizzato nel sistema da più tempo di quello configurato per la conservazione dei documenti. Per impostazione predefinita, dopo la stampa i lavori vengono cancellati. Per verificare il criterio di conservazione aziendale, accedere a <b>Società &gt; Criteri &gt; Conservazione dati</b>.</p>
Quando si utilizza la funzione Apri in un sistema con Apple iOS, Workplace Mobile App non viene visualizzato come opzione	<p>È possibile che sia stato impostato un limite al numero di voci da mostrare che impedisce la visualizzazione di tutte le voci disponibili. Sull'iPad, visualizzare tutte le voci disponibili usando la barra di scorrimento nascosta. Per maggiori informazioni, fare riferimento alla documentazione Apple.</p>
Le coordinate GPS della stampante sono state cambiate	<p>Se si modifica il sito a cui è assegnata una stampante, la stampante eredita le coordinate GPS del nuovo sito.</p>
Un utente dell'app mobile di Workplace non viene disabilitato immediatamente quando un amministratore lo rimuove dall'elenco degli utenti.	<p>La funzionalità degli utenti non viene aggiornata mentre gli utenti restano connessi. Gli utenti continueranno ad avere connettività finché non effettueranno la disconnessione o non scadrà il token (impostato dall'amministratore).</p> <p><b>Nota</b></p> <p>Se l'utente è stato rimosso dal conto società e tenta di effettuare l'accesso dopo essersi disconnesso, non sarà più in grado di farlo.</p>

Problema/errore	Rimedio/soluzione
Quando e perché è necessario reimpostare un codice società?	Quando si crea un conto aziendale, il relativo codice viene distribuito agli utenti autorizzati a utilizzare il conto. Quando uno di questi utenti viene rimosso, la modifica del codice aziendale consente di evitare che tale utente continui ad accedere al conto.
Diritti di accesso dell'utente non aggiornati	Quando un amministratore rimuove un utente da un conto aziendale o ne modifica i privilegi di accesso, le modifiche entrano in vigore solo quando l'utente esce dal conto e poi vi riaccede.
Problemi relativi all'accesso alla stampante tramite l'app mobile	<p>Affinché la funzione di sblocco del cellulare funzioni, è necessario che entrambi i flussi di lavoro Mobile Printing e Print Management siano installati. Sblocco cellulare deve essere abilitato.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accertarsi di disporre della licenza per Mobile Printing Workflow e che il software sia installato.</li> <li>• Verificare che l'opzione Sblocco cellulare sia abilitata.</li> </ul> <p>Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla sezione <i>Sbloccare una stampante utilizzando l'app Xerox® Workplace Mobile</i> nella <i>Guida alla configurazione e all'amministrazione di Xerox® Workplace Suite</i>.</p>

# Problemi relativi all'individuazione delle stampanti

Problema/errore	Rimedio/soluzione
La stampante non viene individuata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potrebbe trattarsi di un problema di connessione. L'indirizzo IP della stampante potrebbe essere stato cambiato oppure la macchina potrebbe aver perso la connettività di rete. Eseguire un test ping verso la stampante e verificare che dia esito positivo.</li> <li>• Verificare che i criteri di identificazione siano corretti. L'indirizzo IP della stampante o il nome DNS deve comparire nell'intervallo Impostazioni di identificazione e non in Esclusioni. Se è stato modificato, il nome comunità SNMP della stampante deve comparire tra le impostazioni SNMP dell'agente.</li> </ul>
Le stampanti non vengono individuate dopo che l'opzione "Esegui identificazione ora" è stata avviata dallo strumento di amministrazione	<p>Se la ricerca di una stampante è stata avviata dallo strumento di amministrazione e la stampante non viene individuata nella scheda <b>Stampanti</b>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificare che l'indirizzo IP della stampante rientri nell'elenco delle impostazioni di scansione del profilo di identificazione che elabora i lavori di stampa della stampante. Se l'indirizzo IP non rientra nell'elenco delle impostazioni di scansione:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Aggiungere l'indirizzo IP all'elenco.</li> <li>b. Selezionare la scheda <b>Identificazione</b> e accedere a <b>Azioni &gt; Esegui identificazione ora</b>.</li> <li>c. Verificare che la data dell'ultima comunicazione sia aggiornata sulla stampante.</li> </ol> </li> <li>2. Riprovare a stampare.</li> </ol>

## Problemi relativi all'individuazione delle stampanti

Problema/errore	Rimedio/soluzione
Significato di "Ultima individuazione"	Questa indica l'ultima volta che Workplace Suite è riuscito a comunicare con una stampante e si basa sull'impostazione del profilo di identificazione a cui appartiene la stampante. L'amministratore può configurare la sezione Utilità di pianificazione del profilo di identificazione. Se supera 7 ore, verificare che l'agente sia attivo e connesso e che la stampante sia collegata alla rete. Per rilevare una stampante manualmente è possibile anche accedere a <b>Individuazione &gt; Azioni &gt; Esegui identificazione ora</b> .
Impossibile cancellare un sito	Non è possibile cancellare il sito definito quando è stato creato il conto. È possibile tuttavia cambiarne il nome e modificarne le coordinate.

## Problemi relativi ai lavori

Problema/errore	Rimedio/soluzione
<p>I lavori inviati dagli utenti di Workplace Suite non vengono visualizzati nella scheda Lavori.</p>	<p><b>Nota</b> Questa funzione è disponibile esclusivamente con la licenza di flusso Mobile Printing.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificare che l'account di posta elettronica specificato nell'indirizzo e-mail di ricezione della pagina Proprietà sia quello corretto.</li> <li>• Controllare che l'account di posta elettronica specificato nell'indirizzo e-mail di ricezione corrisponda a quello con le stesse credenziali indicate per il server di posta in entrata.</li> <li>• Verificare che il server e-mail sia funzionante e che la casella di posta in arrivo dell'indirizzo e-mail di ricezione non sia piena.</li> <li>• Aggiornare la pagina Lavori premendo <b>F5</b> sulla tastiera.</li> </ul>
<p>I lavori non vengono stampati con gli stessi font del file di origine.</p>	<p><b>Nota</b> Questa funzione è disponibile esclusivamente con la licenza di flusso Mobile Printing.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I file contenenti font o caratteri personalizzati non vengono stampati nello stesso formato visualizzato sulla schermata dell'utente a meno che il font non sia installato sul server della soluzione. I font personalizzati installati successivamente all'installazione del software saranno riconosciuti solo dopo un riavvio del server della soluzione.</li> </ul> <p><b>Nota</b> I clienti che utilizzano font non standard (font personalizzati, utilizzati in Asia o Medio Oriente) devono acquistare e installare i font necessari separatamente sul server di Workplace Suite. L'elenco dei font installati per impostazione predefinita come parte del sistema operativo e di Microsoft Office 2007 è disponibile all'indirizzo: <a href="http://support.microsoft.com/kb/924623">http://support.microsoft.com/kb/924623</a>.</p>

Problema/errore	Rimedio/soluzione
<p>I lavori selezionati per la stampa dalla stampante non vengono stampati</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per i file PDF, verificare l'elenco Lavori attivi per verificare se il lavoro è trattenuto o meno. Se il file è in un formato carta non standard, verrà trattenuto alla stampante in attesa del corretto formato.</li> <li>• È possibile stampare in differita i lavori. Quando un lavoro richiede più di due minuti per essere elaborato, alla stampante verrà visualizzato un messaggio simile a "I documenti sono in corso di elaborazione...". I timeout potrebbero essere stati impostati con un tempo troppo breve affinché il messaggio possa visualizzarsi. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificare il Timer uscita automatica di Workplace Suite per accertarsi che sia impostato su un minimo di tre minuti.</li> <li>- Controllare l'impostazione timeout della stampante (sull'interfaccia utente locale) per accertarsi che sia impostata su un tempo superiore a tre minuti.</li> </ul> </li> </ul>
<p>"My Print Job" (I miei lavori/lavori personali) non è presente nell'elenco lavori sul client stampante/app di Workplace Mobile.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificare che la coda di stampa in ingresso a cui si sta stampando sia nello stesso gruppo stampanti del dispositivo a cui si è collegati. Se la stampante non è nello stesso gruppo stampanti, aggiungere la stampanti a quel gruppo o effettuare l'accesso al dispositivo che si trova in quel gruppo stampanti a cui la coda di stampa è associata.</li> <li>• Dallo strumento di amministrazione, selezionare <b>Rapporti &gt; User Audit (Controllo utente)</b>. Verificare che il nome utente per l'accesso corrisponda al nome utente del lavoro. Se non sono gli stessi, individuare il record utente nella scheda Utenti e modificare il nome utente in modo da farlo corrispondere a quello del lavoro o cancellare il record utente e registrare di nuovo l'utente.</li> <li>• Assicurarsi che il lavoro venga visualizzato nell'elenco Lavori correnti disponibile sul server.</li> <li>• Il documento potrebbe essere già stato stampato o memorizzato nel sistema da più tempo di quello configurato per la conservazione dei documenti. Per impostazione predefinita, dopo la stampa i lavori vengono cancellati. Per verificare il criterio di conservazione aziendale, accedere a <b>Società &gt; Criteri &gt; Conservazione dati</b>.</li> </ul>
<p>"My Print Job" (I miei lavori/lavori personali) non è presente nell'elenco dei lavori correnti sul server.</p>	<p><b>Nota</b> Questa funzione è disponibile esclusivamente con una licenza di flusso Print Management.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificare che il lavoro da stampare venga inviato a una coda il cui il flusso di lavoro è stato configurato correttamente. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Controllare che la coda sia impostata per utilizzare il monitor "XeroxMon (Xerox XMP v3 Port Monitor)"</li> <li>- La coda dovrebbe essere visualizzata nella scheda <b>Code di stampa</b> in corrispondenza di <b>Code in ingresso</b>.</li> <li>- Verificare che la coda sia abilitata e che l'impostazione <b>Tipo di coda</b> sia corretta.</li> </ul> </li> </ul>

Problema/errore	Rimedio/soluzione
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllare l'elenco Lavori nello strumento di amministrazione. Selezionare <b>Lavori &gt; Non registrato</b>, se il lavoro è presente in questo elenco significa che l'utente non è riconosciuto dal sistema.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accedere alla scheda Utenti e rivedere l'elenco degli utenti per verificare che l'utente selezionato sia presente.</li> <li>- L'utente deve essere visualizzato nell'elenco e abilitato.</li> <li>- Il nome utente mostrato per il lavoro deve corrispondere a quello che ha inviato il lavoro</li> <li>- Controllare che l'utente non sia bloccato</li> </ul> </li> <li>• Confermare che il server e il client di Workplace Suite siano nello stesso dominio.</li> </ul>
<p>Impossibile inviare lavori con opzioni di finitura o altre funzioni di stampa disponibili.</p>	<p><b>Nota</b></p> <p>Questa funzione è disponibile esclusivamente con una licenza di flusso Print Management.</p> <p>Dal computer client, accedere a <b>Dispositivi e stampanti</b> e individuare la stampante/coda di stampa su cui si desidera stampare. Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla stampante e selezionare <b>Proprietà stampante</b>. Selezionare la scheda Amministrazione e verificare la configurazione visualizzata. Se la configurazione è in modalità "stampa di base", modificare l'impostazione in modo che corrisponda alla stampante a cui generalmente si inviano i lavori oppure a una che offre le opzioni di finitura che si desidera utilizzare. Sulla scheda Configurazione, in corrispondenza di Installable Options (Opzioni installabili), impostare le opzioni appropriate per la stampante in uso. Ad esempio, se la stampante ha una stazione di finitura, impostare le opzioni di finitura appropriate. In aggiunta, impostare Connessione in corrispondenza di Bi-Directional Communication (Comunicazione bidirezionale) su <b>No</b>. Ora è possibile inviare il lavoro con le impostazioni desiderate.</p>
<p>Il lavoro è stato rilasciato utilizzando il client Print Management, ma non è stato stampato.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per riuscire a stampare il lavoro, il computer client che è stato utilizzato per inviare il lavoro di stampa deve essere online e non in stato di ibernazione. Verificare il computer sia online e disponibile.</li> <li>• Verificare se il lavoro è trattenuto in attesa di risorse nell'elenco Lavori attivi &gt; Stato lavori del dispositivo multifunzione. Se il lavoro è trattenuto in attesa di risorse, leggere i dettagli del lavoro per individuare il supporto richiesto per stamparlo. Se il lavoro è bloccato in stato di elaborazione o se un altro lavoro in cima alla coda è bloccato in stato di elaborazione, cancellare il lavoro e inviarlo di nuovo, se necessario.</li> <li>• Controllare nell'elenco Stato lavori &gt; Lavori completati del dispositivo multifunzione per accertarsi che il lavoro sia stato cancellato a causa di errori.</li> </ul>

## Problemi relativi ai lavori

Problema/errore	Rimedio/soluzione
I file Excel e PowerPoint non vengono convertiti quando Mobile Printing Workflow è installato su un sistema operativo in lingua russa.	Mobile Printing Workflow è supportato al momento solo sui sistemi operativi nelle seguenti lingue: Inglese, francese, italiano, tedesco, spagnolo, olandese e portoghese brasiliano.

## Problemi relativi al conto dell'utente

Problema/errore	Rimedio/soluzione
<p>All'utente mobile non è consentito stampare o inviare e-mail alle stampanti aziendali.</p>	<p>Accedere a <b>Società &gt; Criteri &gt; Accesso utente mobile</b>, quindi visualizzare la selezione in <b>Dettagli</b>. Rivedere le impostazioni e modificarle in base alle esigenze.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Consenti tutti, eccetto utenti bloccati specifici:</b> questa opzione consente a chiunque conosca o abbia accesso al codice società per Mobile Printing Workflow di registrarsi come utente aziendale. Non è applicabile agli utenti presenti nell'elenco degli Utenti bloccati. Selezionare questa opzione se non si desidera gestire l'accesso per Mobile Printing Workflow.</li> <li>• <b>Consenti solo utenti specifici:</b> questa opzione consente solo agli utenti il cui indirizzo e-mail è stato specificato nell'elenco Utenti consentiti di registrarsi all'azienda per la stampa mobile. Selezionare questa opzione se si desidera gestire l'accesso per Mobile Printing Workflow.</li> </ul> <p>Se l'indirizzo e-mail o il dominio di un utente è inserito sia nell'elenco degli Utenti consentiti sia nell'elenco degli Utenti bloccati, l'elenco degli Utenti bloccati avrà la priorità su quello degli Utenti consentiti. Si supponga ad esempio che l'indirizzo e-mail di un utente sia inserito nell'elenco degli Utenti consentiti ma il dominio sia inserito nell'elenco degli Utenti bloccati, in quel caso l'utente non potrà accedere alle stampanti aziendali.</p>
<p>Le impostazioni non vengono salvate.</p>	<p>Dopo aver modificato un'impostazione e prima di uscire dalla pagina della modifica, selezionare <b>Salva &gt; Accetta &gt; OK</b>.</p>
<p>Un amministratore Xerox® Workplace Suite designato non riesce a effettuare l'accesso</p>	<p>Se un amministratore designato non riesce ad accedere al sistema, verificare l'assegnazione del ruolo oppure eseguire la procedura di ripristino dell'amministrazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accertarsi che all'utente sia assegnato il ruolo di amministratore. Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla sezione <i>Assegnare un utente</i></li> </ul>

Problema/errore	Rimedio/soluzione
	<p><i>come amministratore di Xerox® Workplace Suite nella Guida alla configurazione e all'amministrazione di Xerox® Workplace Suite.</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Per riparare le impostazioni che impediscono a un utente o a un altro amministratore di effettuare l'accesso, eseguire la procedura di ripristino dell'amministrazione. Per ulteriori dettagli, fare riferimento alla sezione <i>Procedura di ripristino dell'amministrazione</i> disponibile nella <i>Guida alla configurazione e all'amministrazione di Xerox® Workplace Suite</i>.</li></ul>

# Rapporto lavori

Problema/errore	Rimedio/soluzione
<p>L'ora e la data delle voci in Rapporto lavori sono vuote.</p>	<p>È possibile che a volte le voci in Rapporto lavori siano vuote per le righe seguenti: Ora UTC invio al server, Ora UTC invio alla stampante, Ora UTC file lavoro, Job Status Color Printed (Colore stampato dello stato lavoro), Stampa fronte/retro e Job Status Color Printed (Pagine a colori stampate), poiché il Rapporto lavori coniuga dati provenienti dai log di gestione account/contabilità in rete del server con quelli provenienti dalle stampanti. Quando l'impostazione della data e dell'ora della stampante differisce di oltre cinque minuti da quella del server, i campi vengono lasciati vuoti.</p> <p><b>Nota</b></p> <p>Alcuni di questi campi dipendono dall'interfaccia utente utilizzata per recuperare i dati dei lavori. Ad esempio, Ora UTC file lavoro è disponibile solo tramite la gestione account/contabilità in rete. Gli altri valori, ad esempio Ora UTC invio al server, sono disponibili solo per i lavori elaborati dal server di Mobility Suite.</p> <p>Per risolvere questo problema, assicurarsi che la data e gli orari indicati dal server e dalle stampanti coincidano.</p>
<p>I dati delle voci in Rapporto lavori sono vuoti.</p>	<p>Per ulteriori dettagli, consultare la sezione Società nella <i>Guida alla configurazione e all'amministrazione di Xerox® Workplace Suite</i>: Impostazioni: Rapporto lavori.</p> <p>Se i dati nelle voci in Rapporto lavori sono vuote per le colonne che iniziano con lettere maiuscole (Dati lavoro dal server di Workplace):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>per lavori di copia, scansione e fax esistono voci registrate a livello di stampante locale. Non passando attraverso il server di Workplace Suite, questi lavori non contengono dati lavoro provenienti dal server di Workplace (colonne con lettere maiuscole). In alcuni casi, se l'utente ha effettuato l'autenticazione tramite Print Management Workflow (flusso di lavoro di gestione di stampa), o se il nome utente è stato rilevato e identificato dal sistema, le informazioni relative all'utente vengono aggiunte alla voce nel Rapporto lavoro.</li> </ul>

Problema/errore	Rimedio/soluzione
	<p>Se i dati nelle voci in Rapporto lavori sono vuote per le colonne che iniziano con lettere minuscole (Dati lavoro provenienti dai dati di gestione account/contabilità in rete della stampante): ciò accade quando il monitoraggio di utilizzo non è abilitato sulla stampante. Se occorre che alcuni dati vengano visualizzati, eseguire l'operazione seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se la stampante non è abilitata per il monitoraggio di utilizzo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Per abilitare la funzione, selezionare <b>Stampanti &gt; Funzioni &gt; Usage Tracking (Network Accounting) (Monitoraggio di utilizzo) (Contabilità di rete)</b>.</li> </ul> </li> <li>• Se la stampante è abilitata per il monitoraggio di utilizzo: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accedere alla scheda Stampante.</li> <li>2. Selezionare l'opzione <b>Filter By (Filtra in base a) &gt; Usage Tracking (Monitoraggio di utilizzo): Abilitato con errori</b>.</li> <li>3. Questa selezione elenca tutte le stampanti che sono state abilitate per il monitoraggio di utilizzo e che hanno rilevato errori. Un errore può verificarsi sia durante il tentativo di abilitazione della contabilità/gestione account sia nel recupero dei dati di contabilità/gestione account. Se si porta il cursore del mouse sopra l'icona del monitoraggio di utilizzo, vengono visualizzate informazioni aggiuntive per risolvere il problema.</li> </ol> </li> <li>• Se l'utilità di pianificazione del rapporto lavori non è impostata: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Selezionare <b>Società &gt; Impostazioni &gt; Rapporto lavori</b> e impostare una pianificazione.</li> <li>- Se si desiderano ottenere dati nell'immediato, selezionare <b>Esegui ora</b> sulla schermata.</li> <li>- Se dopo aver selezionato Esegui ora vengono visualizzati dei messaggi di avvertenza, selezionare il collegamento <b>Avvertenze</b> per controllare i risultati. Il messaggio indica se il server ha riscontrato problemi durante il tentativo di recupero dei dati ed elenca il numero delle stampanti in cui si sono verificati tali errori. Per individuare in quali stampanti si è verificato l'errore, seguire la procedura riportata.</li> </ul> <p>Se la stampante è abilitata per Usage Tracking with Errors (Monitoraggio di utilizzo: Abilitato con errori) e non riesce a recuperare i dati di contabilità/gestione account:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accedere alla scheda Stampante.</li> <li>2. Selezionare l'opzione <b>Filter By (Filtra in base a) &gt; Usage Tracking (Monitoraggio di utilizzo): Abilitato con errori</b>.</li> <li>3. Questa selezione elenca tutte le stampanti che sono state abilitate per il monitoraggio di utilizzo e che hanno rilevato errori. Un errore può verificarsi sia durante il tentativo di abilitazione della contabilità/gestione account sia nel recupero dei dati di contabilità/gestione account. Se si porta il cursore del mouse sopra l'icona del monitoraggio di utilizzo, vengono visualizzate informazioni aggiuntive per risolvere il problema.</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Possibili cause o azioni correttive:</li> </ul> </li> </ul>

Problema/errore	Rimedio/soluzione
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La stampante è spenta</li> <li>- La stampante non è connessa alla rete</li> <li>- L'indirizzo IP della stampante è cambiato</li> <li>- L'opzione Contabilità (o gestione account) è stata disabilitata sulla stampante. Provare a eseguire un'operazione di riparazione</li> <li>- Abilitare Contabilità/gestione account di rete sulla stampante</li> </ul>
<p>Quando il monitoraggio di utilizzo viene disabilitato sulla stampante, i lavori del flusso di lavoro Mobile Printing e Print Management sono ancora monitorati e visualizzati nel rapporto</p>	<p>Quando il monitoraggio di utilizzo viene disabilitato a livello globale, i dati di cronologia sono estratti direttamente dal server di Workplace Suite.</p>



# 12

## Problemi relativi alle funzioni di scansione e copia del client di stampa

Problema/errore	Rimedio/soluzione
Impossibile abilitare i flussi di lavoro di scansione e copia del client di stampa.	La funzionalità di copia e scansione è disponibile solo sulle stampanti Xerox® AltaLink® e Xerox® VersaLink®. Prima di abilitare la funzionalità di copia e scansione su una stampante Xerox® AltaLink® o Xerox® VersaLink®, abilitare le impostazioni specifiche della stampante. Per ulteriori dettagli, fare riferimento alla sezione <i>Abilitazione delle funzioni di copia e scansione</i> disponibili nella <i>Guida alla configurazione e all'amministrazione di Xerox® Workplace Suite</i> .
Impossibile copiare.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificare che il client di Copia sia installato.</li><li>• Rivedere e aggiungere le impostazioni di copia della stampante manualmente. Al termine dell'operazione, fare clic su <b>Ripara</b>.</li><li>• Per abilitare il servizio di copia remoto, utilizzare il server Web incorporato della stampante in uso.</li></ul>
Impossibile stampare i lavori di copia, viene visualizzato un messaggio di errore alla stampante o viene stampato una pagina di errori contenenti uno tra i seguenti: <ul style="list-style-type: none"><li>• Si è verificato un problema con il server di stampa esterno</li><li>• Messaggio di errore: L'errore stampato è simile a "Si è verificato</li></ul>	Affinché la funzione di copia del client della stampante di Workplace Suite funzioni è necessario che la stampante sia connessa al server tramite HTTPS e il nome dominio completo (Fully Qualified Domain Name, FQDN) del server XWS. Per convalidare la connettività: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Verificare che la stampante sia connessa a Xerox® Workplace Server tramite HTTPS e il nome dominio completo (Fully Qualified Domain Name, FQDN).</li><li>2. Utilizzando un computer connesso alla stessa rete della stampante, convalidare la connessione della stampante al server.<ol style="list-style-type: none"><li>a. Inserire l'URL seguente in un browser Web: https://&lt;FQDN Server Name&gt;/login</li></ol></li></ol>

Problema/errore	Rimedio/soluzione
<p>un problema durante l'utilizzo di HTTPS"</p>	<p>Se la connessione è andata a buon fine, viene visualizzata una pagina di login.</p> <p>b. Dalla pagina, effettuare l'accesso a Xerox® Workplace Suite come amministratore.</p> <p>3. Verificare che il certificato HTTPS del server Xerox® Workplace Suite coincida con il nome dominio completo (Fully Qualified Domain Name, FQDN) e che il nome dell'autorità di certificazione sia lo stesso del nome del server FQDN.</p> <p><b>Nota</b> È possibile utilizzare la funzione di Nslookup per cercare server DNS specifici.</p>
<p>Problemi a ricevere allegati di file scansiti e inviati via e-mail.</p>	<p>Generalmente i server e-mail rifiutano la ricezione di allegati che superano dimensioni specifiche. Per evitare che una e-mail contenente allegati di dimensioni troppo grandi venga inviata e che l'utente riceva un messaggio di avvertenza, modificare l'impostazione Dimensioni allegati.</p> <p>1. In Xerox® Workplace Suite, accedere a <b>Società &gt; Posta in uscita &gt; Scansione su e-mail &gt; Maximum File Attachment Size (Dimensione massima di file allegato)</b>.</p> <p>2. Inserire la dimensione massima di file allegati consentita dal server di posta in uscita.</p> <p>3. Fare clic su <b>Salva</b>.</p>



