

Versión 5.0  
2018-06-01  
702P07012



# Xerox<sup>®</sup> Workplace Suite

## Guía de solución de problemas

©2018 Xerox Corporation. Reservados todos los derechos. Xerox®, Xerox con la marca figurativa®, ConnectKey®, VersaLink®, AltaLink®, Phaser®, WorkCentre® y CentreWare® son marcas registradas de Xerox Corporation en los Estados Unidos y/o en otros países.

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

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

Chrome™ es una marca comercial de Google Inc.

Firefox® es una marca comercial registrada de Mozilla Corporation.

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

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

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

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

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

# Índice

1	Introducción.....	1-1
2	Problemas generales.....	2-1
3	Problemas de instalación.....	3-1
4	Problemas de correo electrónico.....	4-1
5	Registro de la impresora y activación de funciones de flujo de trabajo.....	5-1
6	Problemas de la impresora.....	6-1
7	Aplicación Workplace Mobile.....	7-1
8	Problemas de detección de impresoras.....	8-1
9	Problemas con los trabajos.....	9-1
10	Problemas con cuentas de usuario.....	10-1
11	Informes de trabajos.....	11-1
12	Problemas de copia y escaneado del cliente de impresión.....	12-1



# Introducción

Si tiene problemas con Workplace Suite, descargue el último software y la Guía de solución de problemas.

Además, vaya a la página web de asistencia técnica de Workplace Suite para buscar más información:

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



# 2

## Problemas generales

Problema/Error	Remedio/Solución
Xerox® Workplace Suite no responde.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compruebe si hay errores en el Visor de eventos de Windows®.<ul style="list-style-type: none"><li>- Impresión móvil de Xerox (Xerox Mobile Print)</li></ul></li><li>• Vaya a <b>Herramientas administrativas &gt; Servicios</b> y compruebe que están ejecutándose los siguientes servicios:<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>• Inicie cualquier servicio que no esté ejecutándose.</li></ul>
Problema al utilizar archivos CSV en un sistema operativo que no está en inglés.	Cuando se descarga la plantilla CSV en un sistema operativo que no está en inglés, Microsoft Excel® podría no reconocer la coma como delimitador de campo y rellenar todos los campos en una sola columna. Rellene los campos entre las comas del archivo y guárdelo, ya que las comas son necesarias.



# 3

## Problemas de instalación

Problema/Error	Remedio/Solución
<p>La instalación se ha interrumpido. (Mensaje en pantalla)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la instalación no finaliza correctamente, es probable que el software Workplace Suite no se ha instalado, aunque sí lo haya hecho Microsoft Office®. Aparecerá un mensaje para indicar al usuario que debe desinstalar manualmente Microsoft® Office®. En la <i>Guía de instalación del Xerox® Workplace Suite</i> encontrará instrucciones para eliminar Microsoft® Office®.</li> <li>• El mensaje sobre la eliminación de Microsoft Office® podría aparecer detrás de la ventana principal de instalación y parecer que la instalación se ha detenido. Desplace la ventana del primer plano para poder ver el aviso.</li> </ul>
<p>Se ha producido un error al intentar reinstalar el software. (Mensaje en pantalla)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antes de intentar reinstalar el software, desinstale manualmente Microsoft Office®. En la <i>Guía de instalación</i> encontrará instrucciones para eliminar Microsoft® Office®.</li> <li>• Cuando está instalado el controlador GPD (Global Print Driver), la instalación del software de la solución no puede realizarse. Quite todas las impresoras del sistema cuyo nombre comience por Xerox_GPD.</li> </ul>
<p>No se imprime ningún trabajo de Workplace Suite y aparece el mensaje The document XXXXX was not able to print because the document could not be converted (No se pudo imprimir el documento XXXXX porque pudo convertirse).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegúrese de que el servicio Cola de impresión de Microsoft® esté funcionando y configurado con el Tipo de inicio Automático.</li> <li>• Vuelva a instalar los requisitos previos de Workplace Suite. Esta operación no afectará a las impresoras agregadas al servidor de Workplace Suite.             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desinstale el software Workplace Suite Prerequisites actual.</li> <li>2. Vuelva a instalar Workplace Suite Prerequisites.</li> <li>3. Aplique de nuevo las actualizaciones del proceso de activación de la impresora.</li> </ol> </li> </ul>

Problema/Error	Remedio/Solución
La instalación falla.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegúrese de disponer de al menos 100 GB de espacio libre en al unidad de disco duro. Para las instalaciones grandes se recomienda contar con 250 GB libres:</li> <li>• Cuando está instalado el controlador GPD (Global Print Driver), la instalación de Workplace Suite no puede realizarse. Quite todas las impresoras del sistema cuyo nombre comience por Xerox_GPD.</li> </ul>
El software de instalación no responde.	Hay momentos en los que no aparece ni barra de progreso, ni reloj de arena ni ninguna otra indicación de que el asistente de instalación está activo. No interrumpa la instalación a menos que transcurran más de 10 minutos de inactividad sin que aparezca el asistente de configuración de Xerox®.
Cuando se actualiza el software de Workplace Suite, los pasos de la instalación indican que se puede cambiar la configuración de la base de datos.	Esta opción solo está disponible para volver a instalar el software a fin de desplazarse a una base de datos anterior. En las actualizaciones estándar, no se debe cambiar la configuración de la base de datos.
Durante la instalación de Workplace Suite, se produjo un problema con la instalación de la base de datos SQL de Microsoft® y la información de registro de la impresora no se guardó.	Realice la instalación en un sistema limpio que no tenga ya una base de datos SQL. No instale Xerox® Workplace Suite en un servidor que esté ejecutando Xerox® CentreWare™ Web.
Tras la instalación de Workplace Suite en un servidor nuevo, Workplace Suite no funciona.	Si instala Workplace Suite en un nuevo servidor o dispositivo virtual que tiene una dirección de hardware distinta de la utilizada para obtener licencias originales, el software no funcionará. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Xerox a través del centro de llamadas local.
No se carga la Herramienta del administrador de Workplace Suite.	<p>Causa: Registro de IIS/ASP.NET</p> <p>Al instalar funciones/roles de Windows, IIS y ASP.NET son componentes separados e independientes. ASP.NET es la tecnología que permite la ejecución en IIS de las páginas web de Xerox®. ASP.NET debe estar registrado en IIS para poder funcionar bien. No obstante, tras instalar componentes en Windows, si IIS se instala después de ASP.NET, es posible que ASP.NET se registre en IIS correctamente.</p> <p>Para corregir el registro de ASP.NET, ejecute el comando: <b>Aspnet_regiis /ir</b></p> <p><b>Nota</b></p> <p>Este comando se debe ejecutar desde el directorio de NET 4.0 Framework. El directorio suele ser: <b>%windir%\Microsoft.NET\Framework64\v4.0.30319.</b></p>
Workplace Suite no funciona según lo esperado en un sistema virtual.	Asegúrese de que los recursos asignados al dispositivo virtual cumplan los requisitos del sistema y estén disponibles en todo momento (que no se hayan asignado a otra máquina virtual).

# 4

## Problemas de correo electrónico

Problema/Error	Remedio/Solución
Servidor de correo electrónico entrante o saliente no válido (no pasa la prueba de conexión).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegúrese de que los nombres de usuario y las contraseñas de las cuentas de correo electrónico sean correctos.</li> <li>• Asegúrese de que los puertos de correo estén correctos y no estén bloqueados por el cortafuegos o el software antivirus.</li> <li>• Compruebe otras opciones, como el método SSL.</li> </ul>
No se recibe correo electrónico de confirmación.	El puerto de correo (puerto 25 u otro asignado) podría estar bloqueado por el cortafuegos o el software antivirus.
El remitente no recibe confirmación por correo electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vuelva a comprobar las contraseñas del correo entrante y saliente para asegurarse de que estén correctas.</li> <li>• Compruebe si está llena la bandeja de entrada de la dirección de correo electrónico entrante.</li> <li>• Asegúrese de que la <b>Dirección de e-mail del remitente</b> sea una dirección de correo electrónico válida.</li> <li>• Asegúrese de que los puertos del servidor de correo no estén bloqueados.</li> <li>• Contacto con su proveedor de correo para comprobar lo siguiente:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirme que el servidor de correo saliente (SMTP) no esté fuera de línea.</li> <li>- Confirme que el servidor de correo electrónico aún está funcionando y que el espacio de la unidad de disco duro no está lleno.</li> </ul> </li> </ul>
La impresora no reconoce el número de confirmación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los envíos por correo electrónico permanecen en el sistema durante un periodo de tiempo limitado (el tiempo predeterminado son 24 horas). Si el correo electrónico se envió hace más del tiempo establecido, el trabajo se habrá borrado automáticamente.</li> <li>• Asegúrese de estar enviando los datos a la dirección de correo correcta.</li> </ul>

Problema/Error	Remedio/Solución
<p>El usuario del flujo de trabajo de Impresión móvil no recibió el correo electrónico de confirmación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegúrese de que el usuario tenga la dirección de correo electrónico correcta para Workplace Suite.</li> <li>• Asegúrese de que el usuario haya esperado el tiempo necesario. Si hay mucho tráfico en el servidor de Workplace Suite o en el servidor de correo que aloja los mensajes de correo electrónico de Workplace Suite, es posible que haya cierta congestión y que el mensaje de correo electrónico de confirmación tarde más en llegar.</li> <li>• Compruebe la carpeta de correo electrónico no deseado del programa de correo electrónico del usuario. Si el mensaje de confirmación está ahí, asegúrese de que el usuario agregue la dirección de correo electrónico del servidor de Workplace Suite a su lista de direcciones de correo electrónico seguras.</li> </ul>
<p>El icono de Workplace Suite no muestra el tamaño normal en la interfaz de usuario de Xerox® Color 550/560 cuando hay varios iconos en la pantalla.</p>	<p>Este comportamiento es el esperado.</p>
<p>Están entrando un alto número de mensajes en el servidor de Workplace Suite de una dirección de correo electrónico de cuyo origen no estoy seguro.</p>	<p>Puede que esté utilizando una cuenta de recepción de correo electrónico de Workplace Suite para enviar trabajos (a la misma cuenta). En este caso, el código de confirmación se convierte en un trabajo de Workplace Suite y puede originar un bucle infinito de trabajos de Workplace Suite.</p>
<p>Mi empresa utiliza Gmail. Tengo problemas para configurar mi correo electrónico en Workplace Suite.</p>	<p>Si utiliza Workplace Suite para acceder a Gmail o Hotmail en un entorno empresarial, los números de puerto de POP/IMAP y SMTP que utilicen esos proveedores de correo electrónico deben estar abiertos en el cortafuegos.</p> <p><b>Nota</b></p> <p>Se recomienda usar un cliente de correo electrónico multiplataforma, libre y de código abierto para solucionar problemas de correo electrónico.</p>
<p>Un usuario de Workplace Suite no recibe el número de confirmación.</p>	<p>Compruebe si dicho usuario está en la lista de usuarios bloqueados. Los usuarios bloqueados no reciben mensajes del flujo de trabajo de Impresión móvil cuando envían un trabajo.</p>

# 5

## Registro de la impresora y activación de funciones de flujo de trabajo

Problema/Error	Remedio/Solución
Problemas generales de registro de impresoras y activación de funciones de flujo de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compruebe que la impresora que está intentando registrar está admitida por Workplace Suite.</li><li>• Compruebe que la versión del firmware de la impresora es la más reciente. Compruebe que el firmware está actualizado.</li><li>• Una impresora podría estar activada (casilla de verificación verde), pero algunas de sus funciones y opciones podrían tener errores. Utilice Filtrar por para ver las impresoras con problemas.</li><li>• Si aparece un círculo rojo con una X en el centro en alguna función u opción de impresora, es que dicha función/opción no está bien configurada en la impresora. A continuación se ofrecen algunas sugerencias. Sitúe el cursor sobre la casilla de la función u opción de la impresora que muestra el problema. Observe en el texto de la casilla la explicación del error.</li><li>• Si ve que una función no está activada porque no hay suficientes conectores del flujo de trabajo para activarla, consulte en la página Licencias el estado de los conectores del flujo de trabajo.</li><li>• Algunas opciones necesitan comunicarse con la impresora y activar la función en ella por medio de programación. Consulte las sugerencias de solución de problemas incluidas a continuación sobre las opciones que provocan un error al agregarlas.</li></ul>
El cliente de la impresora no se activó correctamente.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compruebe si la contraseña y el nombre de comunidad especificados en la pestaña Administración de la impresora coinciden con la configuración de la impresora. Servicio de registro: Habilitar SSL, impresoras anteriores a ConnectKey en las opciones de HTTP.</li></ul>

Problema/Error	Remedio/Solución
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegúrese de que estas opciones estén activadas en la impresora Xerox para la Configuración de servicio extensible de la impresora:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. HTTPS debe estar activado.</li> <li>2. Servicio extensible:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Configuración de impresora</li> <li>- Registro de servicio extensible</li> <li>- Gestión de certificados digitales</li> <li>- Datos de sesión</li> <li>- Configuración de autenticación y autorización</li> </ul> </li> <li>3. Active el explorador de servicios extensibles.</li> <li>4. Compruebe que el certificado del servidor está DESACTIVADO (si no cuenta con un certificado de confianza de terceros).</li> <li>5. Servicio extensible &gt; Servidor proxy: Si la impresora tiene activado un servidor proxy, asegúrese de agregar el nombre o la dirección IP del servidor de Workplace Suite a la lista de <b>reglas de omisión de proxy</b>. Puede encontrar el nombre o la dirección IP del servidor de Workplace Suite si selecciona <b>Company &gt; Settings &gt; Printer</b> (Empresa &gt; Opciones &gt; Impresora).</li> </ol> </li> </ul>
<p>En la impresora aparecen diversas aplicaciones cliente de la impresora.</p>	<p>Reinicie la impresora.</p>
<p>La autenticación no se activó correctamente.</p>	<p>Workplace Suite suele configurar automáticamente las opciones de autenticación de la impresora. Sin embargo, si se produce un error, compruebe manualmente las opciones siguientes a través de Centroware Web Internet Services, CWIS (en la página web de la impresora):</p> <p><b>Productos ConnectKey:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En <b>Propiedades &gt; Seguridad &gt; Certificados &gt; Certificados de seguridad</b>, compruebe que la impresora cuenta con un certificado de impresora Xerox®.</li> <li>• En <b>Propiedades &gt; Conexión/Permisos/Contabilidad &gt; Métodos de conexión</b>, establezca el método de conexión con Convenience Authentication (Autenticación por tarjeta magnética).</li> <li>• En <b>Properties &gt; Login/Permissions/Accounting &gt; User Permissions &gt; User Permission Roles</b> (Propiedades &gt; Conexión/Permisos/Contabilidad &gt; Permisos del usuario &gt; Funciones de permisos del usuario), configure los servicios adecuados que deben bloquearse. (Por lo general, Funciones de Servicios = Bloqueado)</li> <li>• En <b>Propiedades &gt; Configuración general &gt; Configuración del servicio extensible</b>, seleccione la casilla de verificación <b>Enable the Extensible Services Browser</b> (Activar el explorador de servicios extensibles). En Registro de servicio extensible, active:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de servicio extensible</li> <li>- Configuración de interfaz de usuario</li> <li>- Configuración de la impresora</li> <li>- Xerox Secure Access</li> </ul> </li> </ul>

Problema/Error	Remedio/Solución
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Configuración de autenticación y contabilidad</li> <li>- Datos de sesión</li> <li>- Gestión de certificados digitales y configuración de la seguridad</li> </ul> <p><b>Productos VersaLink:</b></p> <p><b>Nota</b></p> <p>Cualquier cambio que se realice en estas opciones exige reiniciar la impresora para aplicar los cambios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En <b>Sistema &gt; Seguridad &gt; Certificados (sección) &gt; Certificados de seguridad</b>, compruebe que la impresora cuenta con un certificado de dispositivo.</li> <li>• En <b>Permisos &gt; Opciones de conexión/desconexión &gt; Métodos de conexión</b>, establezca el método de conexión con Convenience Authentication (Autenticación por tarjeta magnética).</li> </ul> <p><b>Nota</b></p> <p>Verifique que las opciones del servidor son las adecuadas para su servidor: IP = IP del servidor y la ruta /WcfCAService.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En <b>Permisos &gt; Edición de acceso de invitados &gt; Seleccionar - Rol de usuario del dispositivo</b>, configure los servicios adecuados que deben bloquearse. (Por lo general, establecido en Sin acceso)</li> <li>• En <b>Aplicaciones &gt; Opciones de EIP</b>, seleccione la casilla de verificación de <b>Navegador EIP</b>.</li> <li>• En <b>Aplicaciones &gt; Opciones de EIP</b>, seleccione los <b>Servicios web de EIP</b>, active todas las funciones y seleccione <b>Aceptar</b>.</li> </ul>
<p>La supervisión del uso no se activó correctamente.</p>	<p>El seguimiento de uso activa la contabilidad de red en la impresora. Si no se activa, podría tener que activar Contabilidad de red manualmente. Workplace Suite suele configurar automáticamente las siguientes opciones de la impresora. Sin embargo, puede intentar comprobar manualmente las opciones siguientes a través de Centroware Web Internet Services, CWIS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos VersaLink: Seleccione <b>Permisos &gt; Método de contabilidad &gt; Red &gt; Editar &gt; Aceptar</b>.</li> </ul> <p>Productos ConnectKey: En <b>Propiedades &gt; Conexión/Permisos/Contabilidad &gt; Método de contabilidad</b>, establezca Contabilidad de red.</p> <p><b>Nota</b></p> <p>No se necesitan mensajes.</p>
<p>Se ha agregado o reparado la impresora en la Herramienta del administrador, pero no aparece el icono del cliente de impresión en la IU de la impresora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compruebe si está la impresora en la lista de impresoras de la Herramienta del administrador. Compruebe que la impresora está activada y que el estado de instalación del cliente de impresión muestra la marca de verificación verde que indica que el cliente se instaló correctamente en la impresora.</li> </ul>

Problema/Error	Remedio/Solución
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si se muestra el icono rojo con la X, resuelva los errores que indique.</li> <li>- Si se muestra un círculo negro, la impresora no está configurada para que se instale el cliente de la impresora. Para editar la impresora, en la Herramienta del administrador seleccione <b>Printers &gt; Features &gt; Install Printer Client</b> (Impresoras &gt; Funciones &gt; Instalar cliente de impresión).</li> <li>• Vaya a CentreWare Internet Services (CWIS) de la impresora con el problema y seleccione <b>Properties &gt; Services &gt; Display &gt; Show/Hide</b> (Propiedades &gt; Servicios &gt; Pantalla &gt; Mostrar/Ocultar). Si Workplace Suite <b>no</b> aparece en la lista de servicios:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- En la pestaña <b>Printers</b> (Impresoras) de la interfaz de usuario de la Herramienta del administrador de Workplace Suite, localice la impresora sin el icono y compruebe que el estado de instalación de la aplicación muestra una marca de verificación verde. Si no aparece la marca verde, resuelva el problema con los pasos indicados en el apartado anterior.</li> <li>- En la pestaña de Impresoras de la interfaz de usuario de la Herramienta del administrador de Workplace Suite, localice la impresora sin el icono y haga clic en <b>Repair</b> (Reparar). Workplace Suite volverá a aplicar las opciones, activará la impresora y volverá a cargar el icono. Si sigue sin resolverse la situación, elimine la impresora y vuelva a agregarla.</li> </ul> <p>Si Workplace Suite aparece en la lista de servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compruebe que Workplace Suite está configurado para aparecer en la IU de la impresora.</li> <li>- En la IU de la impresora podría haber más de una página de iconos de servicios. Desplácese por la lista de iconos para localizar el icono de Workplace Suite.</li> <li>- En la IU de la impresora, observe si hay un servicio que muestra <b>????</b> como nombre. Si lo encuentra, siga estos pasos:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vaya al CWIS de la impresora con problemas, seleccione <b>Propiedades &gt; Configuración general &gt; Configuración del servicio extensible</b> y compruebe que las opciones del servidor proxy son correctas. Si hay activado un proxy, compruebe que el servidor de Workplace Suite está incluido en sus excepciones.</li> <li>- Vaya al CWIS de la impresora con problemas y seleccione <b>Propiedades &gt; Configuración general &gt; Configuración del servicio extensible</b>. Si está activado Configurar certificados de servidor, desactive esta opción y compruebe si se ha resuelto el problema.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

Problema/Error	Remedio/Solución
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si la impresora se encuentra en una subred distinta de la del servidor, localice un PC en la subred de la impresora y compruebe si puede abrir la Herramienta del administrador desde ese PC. Si no se puede acceder a la Herramienta del administrador de Workplace Suite desde la otra subred, significa que el enrutador puede estar impidiendo el acceso de la impresora al servidor.</li> </ul>
<p>En la impresora aparecen varios iconos de Workplace Suite.</p>	<p>Reinicie la impresora.</p>
<p>Tras retirar la autenticación del flujo de trabajo de Administración de impresión, no se muestran correctamente otras aplicaciones de la impresora en la pantalla LUI.</p>	<p>En los servicios CWIS de la impresora, seleccione <b>Properties &gt; Login/Permissions/Accounting &gt; User Permissions &gt; User Permission Roles &gt; Edit &gt; Non-logged in User &gt; Edit &gt; Services and Tools</b> (Propiedades &gt; Conexión/Permisos/Contabilidad &gt; Permisos del usuario &gt; Funciones de permisos del usuario &gt; Editar &gt; Usuarios no conectados &gt; Editar &gt; Servicios y herramientas) Asegúrese de que todas las aplicaciones necesarias de Funciones de Servicios estén marcadas como "permitidas" y seleccione <b>Guardar</b>.</p>
<p>Tras eliminar la impresora en la lista de impresoras de la Herramienta del administrador, el icono del cliente de impresión continúa apareciendo en la IU de la impresora.</p>	<p>La contraseña o comunidad de la impresora podrían haber cambiado desde que esta se registró en la Herramienta del administrador. Para quitar el icono de la IU de la impresora, registre el dispositivo en la Herramienta del administrador y, a continuación, elimínelo.</p>
<p>La aplicación del cliente de la impresora no funciona y, al seleccionarlo en mi impresora recibo un error.</p>	<p>Debe comprobar varias áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Configuración del proxy en la impresora. Asegúrese de que el servidor proxy esté bien configurado en las impresoras. Si hay activado un proxy, compruebe que el servidor de Workplace Suite está incluido en sus excepciones.</li> <li>• Asegúrese de que los puertos HTTP y HTTPS esté abiertos de la impresora al servidor; consulte la lista de puertos en la <i>Guía de administración y configuración de Xerox® Workplace Suite</i>.</li> <li>• La dirección que las impresoras utilizarán para comunicarse con Xerox® Workplace Suite deberían ser la dirección IP del servidor, pero no el nombre de host del servidor. Seleccione <b>Company &gt; Settings &gt; Printer</b> (Empresa &gt; Opciones &gt; Impresora) y actualice el campo <b>Server IP Address</b> con la dirección IP del servidor. Tras aplicar esta configuración, hay que reparar todas las impresoras en la pestaña Impresoras.</li> <li>• Si la dirección IP del servidor ha cambiado, asegúrese de actualizarla con la nueva dirección: Seleccione <b>Company &gt; Policies &gt; Printer</b> (Empresa &gt; Normas &gt; Impresora) y actualice el campo <b>Server IP Address</b> (Dirección IP del servidor) bajo <b>Details</b> (Detalles). Tras aplicar esta configuración, hay que reparar todas las impresoras en la pestaña Impresoras.</li> </ul>
<p>Si se modificaron el nombre o la dirección IP del servidor Workplace Suite</p>	<p>Si cambia el nombre o la dirección IP del servidor, siga estos pasos:</p>

Problema/Error	Remedio/Solución
después de instalar el software, el cliente de impresión no se inicia.	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="631 222 1419 317">1. Seleccione <b>Company &gt; Políticas &gt; Printer</b> (Empresa &gt; Normas &gt; Impresora) y actualice el campo <b>Server IP Address</b> (Dirección IP del servidor) bajo <b>Details</b> (Detalles).</li><li data-bbox="631 327 1419 359">2. Haga clic en <b>Guardar</b>.</li><li data-bbox="631 369 1419 432">3. Tras aplicar esta configuración, debe <b>reparar</b> la impresora en la pestaña Impresoras.</li></ol>

# 6

## Problemas de la impresora

Problema/Error	Remedio/Solución
<p><b>Lista de control de la impresión</b> Si se encuentra con problemas de impresión, confirme lo siguiente:</p>	<p><b>Red</b> Verifique la red.</p>
	<p><b>Trabajo</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegúrese de que el trabajo no se haya impreso anteriormente. La opción prefijada es que los trabajos se eliminen después de la impresión.</li> <li>2. El nombre de archivo puede contener caracteres no admitidos.</li> <li>3. Si recibe un e-mail en el estado Cancelado para su trabajo, normalmente implica la existencia de un problema en la ruta de acceso de impresión. Verifique la ruta de impresión.</li> <li>4. El documento puede contener fuentes o idiomas no admitidos. Consulte la sección Idiomas admitidos.</li> <li>5. Cambiar el lenguaje de la impresora (PCL 5/PCL 6 o PostScript®) podría resolver el problema.</li> </ol>
	<p><b>Tipo de archivo</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegúrese de que se admite el tipo de archivo del documento que imprimió: doc, docm, docx, xls, xlsx, xlsxm, png, ppt, pptx, pptm, pdf, txt, rtf, tif, tiff, jpg, gif, jpeg, odt, ods, odp, odg, odf, zip o eml. Los archivos de Adobe Portfolio no se admiten.</li> </ol> <p><b>Nota</b></p> <p>Los archivos zip son un tipo de archivo admitido, pero pueden contener tipos de archivo que no son compatibles. Los tipos de archivo admitidos que contiene un archivo zip se imprimirán aunque el archivo zip también contenga tipos de archivo no compatibles.</p>
	<p><b>Impresora</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La dirección IP de la impresora pudo haber cambiado. Póngase en contacto con el propietario de la impresora.</li> </ol>

Problema/Error	Remedio/Solución
	<p><b>Nota</b></p> <p>Los administradores pueden usar el servidor de Workplace Cloud para volver a detectar impresoras y buscar la impresora de interés, o para actualizar las opciones de detección en el perfil de detección de Xerox Workplace e incluir la dirección IP de la impresora de interés.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. La impresora podría estar sin conectores de flujos de trabajo. Consulte con el administrador del servidor.</li> <li>3. Puede activar las notificaciones que informen del envío de impresiones y la finalización de una impresión para recibir mensajes de e-mail que informen sobre el procesamiento de los trabajos (la opción prefijada es "Sin notificaciones"). Las notificaciones por e-mail indican si el trabajo se realizó correctamente o no, junto con los detalles del error.</li> <li>4. Si la impresora no está en la lista de impresoras activadas:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Seleccione la impresora en la pestaña <b>Impresoras</b>.</li> <li>b. Seleccione <b>Acciones &gt; Activar impresora</b>.</li> <li>c. Intente imprimir nuevamente.</li> </ol> </li> <li>5. Si la última fecha de comunicación en la impresora es anterior al plan configurado, verifique que la dirección IP de la impresora no ha cambiado al obtenerla de la impresora y compárela con la que aparece en la pestaña <b>Impresoras</b> de la página web. Si las IP no coinciden, actualice el perfil de detección con la nueva dirección IP y seleccione <b>Run Discovery Now</b> (Ejecutar la detección ahora) en la pestaña Discovery Profiles (Perfiles de detección) para buscar impresoras. Intente imprimir nuevamente.</li> <li>6. Compruebe que la impresora admite PostScript, PCL5 o PCL6, que está bien configurada en la página web, en la sección <b>Impresoras</b>, y que la última fecha de comunicación está dentro del periodo programado.</li> <li>7. Asegúrese de que la impresora se detecta.</li> </ol> <p><b>Tamaño de papel</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique si la impresora está reteniendo los documentos a la espera de recursos. La función Sustitución de papel cambiará el tamaño del papel de la mayoría de las páginas (por ejemplo, Carta por A4, A3 por Tabloide). El tamaño de página calculado para todo el documento se basa en el tamaño de la página 1. El administrador puede activar o desactivar esta función. Si está activada y el tamaño de papel necesario para imprimir el trabajo no está cargado en la impresora seleccionada, el trabajo se ajustará a escala para caber en el papel disponible.</li> </ol> <p><b>Nota</b></p> <p>Cuando todas las bandejas de papel están vacías, las opciones de tamaño de papel para las bandejas de papel no podrán ser detectadas y no se aplicará el ajuste a escala automático.</p>

Problema/Error	Remedio/Solución
	<p><b>Nota</b></p> <p>Elegir <b>Original File Size</b> (Tamaño de archivo original) o elegir un tamaño de papel específico anula el ajuste a escala y la sustitución del papel. Si la impresora no tiene cargado un papel del tamaño correcto, el trabajo se retendrá a la espera de los recursos necesarios.</p> <p>2. Es posible que las impresoras dispongan de configuraciones para la sustitución de papel. Incluso si la solución no está configurada para ajustar la escala si se produce una discrepancia de papel, compruebe la configuración de la impresora para garantizar que está configurada para usar el tamaño de papel correspondiente o para realizar la sustitución del tamaño de papel.</p> <p><b>Nota</b></p> <p>La sustitución del papel no está disponible cuando se imprime con colas de impresión porque no se puede determinar la información de la bandeja de papel.</p>
El trabajo no se imprimió como se esperaba.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es posible que la impresora no admita todas las funciones del trabajo de impresión. La salida de Workplace Cloud funciona con la mayoría de las impresoras de otros fabricantes que utilizan comandos estándar del sector (PCL 5, PCL 6 o PostScript®). Si las impresoras de otros fabricantes implementan funciones exclusivas de su propiedad o que no se atienen a los estándares del sector, es posible que las salidas impresas de estos dispositivos no sean las esperadas.</li> <li>• El administrador debe verificar qué lenguaje de descripción de página (PDL) está usando Workplace Suite y asegurarse de que la impresora admite dicho PDL.</li> <li>• Se recomienda que mantenga las opciones prefijadas seleccionadas. Si tiene problemas de integridad de la imagen o de acabado, pruebe con diferentes opciones para determinar con cuál se obtienen mejores resultados.</li> </ul>
La impresión de imágenes no es correcta.	Una imagen con un elemento transparente (o inferior al 100 %) podría imprimirse como objeto sólido. Además, las sombras con elementos transparentes podrían no imprimirse.
Las imágenes integradas se imprimen en documentos separados.	Algunos clientes de e-mail pueden convertir componentes de e-mail (por ejemplo, firmas) en archivos adjuntos y pueden aparecer como un trabajo en blanco.
La impresora pide que se cargue más papel cuando debería sustituirlo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La función Sustitución de papel depende de la información recibida de la impresora. Algunas impresoras no suministran la información necesaria sobre las bandejas para que Workplace Suite sustituya un tamaño de papel cargado.</li> <li>• La sustitución del papel no está disponible cuando se imprime con colas de impresión porque no se puede determinar la información de la bandeja de papel.</li> </ul>

Problema/Error	Remedio/Solución
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es probable que el usuario haya seleccionado el Tamaño de archivo original o un tamaño de papel específico para el trabajo de impresión.</li> </ul>
Faltan imágenes en la salida impresa.	Las imágenes de los vínculos no se imprimirán si el contenido del vínculo está protegido por clave o inicio de sesión.
El trabajo no se imprimió con la fuente correcta.	<p>Es probable que los documentos que contienen fuentes personalizadas o no estándar no se impriman de la forma deseada, porque la fuente no está disponible en el servidor de Workplace Suite. Por ejemplo, para que los documentos de Microsoft Office® se impriman de la forma deseada, la fuente usada en el documento debe ser una fuente predeterminada de Microsoft Office® y ser admitida por la impresora de destino, o bien sería necesario cargar más fuentes en el servidor de Workplace Suite. Para garantizar que sus documentos se impriman de la forma esperada, cambie la fuente no estándar por una fuente que sea compatible tanto con la aplicación que se usó para crear el documento como con el modelo de impresora que haya seleccionado.</p>
Error en trabajo de impresión de correo electrónico.	<p>Si la impresora tiene activadas Contabilidad de red o Contabilidad estándar de Xerox®, el administrador debe permitir que los datos de contabilidad se almacenen en el sistema para activar la función de impresión directa de correo electrónico. Si los usuarios imprimieron previamente con dicha impresora o cola de impresión y han introducido su información de contabilidad, Mobile Printing Workflow aplicará la información guardada a posteriores envíos de correo electrónico.</p>
No se encuentra la impresora al leer el código QR con la aplicación Xerox® Workplace Mobile.	<p>Haga lo siguiente en la Herramienta del administrador:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Seleccione la pestaña <b>Impresoras</b> y asegúrese de que la fecha de comunicación de la <b>Última descubierta</b> en la impresora entra dentro de los valores de tiempo programados por el administrador.</li> <li>Seleccione la pestaña <b>Discovery Profile</b> (Perfil de detección), y:             <ol style="list-style-type: none"> <li>Seleccione el perfil de detección.</li> <li>Seleccione la pestaña <b>Discovery Settings</b> (Opciones de detección).</li> <li>Verifique que la dirección IP de la impresora se encuentra en la lista de <b>Settings</b> (Opciones).</li> </ol> </li> <li>Confirme si esta impresora recibe el servicio de una cola de impresión en lugar de ser detectada directamente por Workplace Suite. En el flujo de trabajo de impresión Follow-me, hay varias impresoras que reciben servicio de una cola de impresión, y no se aplican los códigos QR individuales.</li> </ol>
No se puede ver la impresora o la cola de impresión.	<p>Verifique que el usuario está conectado con la empresa correcta. Cuando los usuarios accedan a su cuenta de Workplace Suite e introduzcan un código de empresa, verán las impresoras y colas de impresión que están asociadas con dicha empresa y todas aquellas que hayan habilitado otras empresas.</p>

Problema/Error	Remedio/Solución
No se puede imprimir usando colas de impresión.	<p>Se recomienda enviar un documento de prueba a la cola de impresión para asegurarse de que la información introducida es correcta y que está funcionando adecuadamente.</p> <p>Si no puede imprimir usando colas de impresión, haga lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En la página web, seleccione una cola de impresión en la pestaña <b>Colas de impresión</b> para pasarla a modo de edición.</li> <li>2. Verifique que los nombres del <b>Servidor LPD</b>, <b>Puerto LPR/LPD</b> y <b>Cola LPR</b> son correctos en la pestaña <b>Detalles</b>.</li> <li>3. Si la cola de impresión se usa con un paquete de contabilidad, asegúrese de que haya una opción de contabilidad seleccionada en la pestaña <b>Contabilidad</b>.</li> </ol>
No se puede imprimir tras crear reglas, o aparecen mensajes de error: Job Rejected (Trabajo rechazado) o Unable to process document (Imposible procesar documento).	<p>Si un administrador implementa normas para la impresión, los usuarios se asignan a un grupo de usuarios. El grupo de usuarios se asocia a una regla. Los usuarios que no se asignan a una regla no pueden usar la función de impresión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegúrese de que las reglas incluyan a todos los usuarios previstos.</li> <li>• Asegúrese de que las reglas no excluyan por error a otros usuarios.</li> </ul> <p>Para obtener información detallada sobre las reglas, consulte <i>Normas: Reglas</i> en la <i>Guía de configuración y administración de Xerox® Workplace Suite</i>.</p>
No se imprimió el trabajo (con Contabilidad activada).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Workplace Suite no puede determinar si el usuario introdujo información de contabilidad válida o si tiene créditos suficientes para imprimir. Enviará el trabajo a la impresora o cola de impresión con información de contabilidad introducida por el usuario.</li> <li>• Si la información de contabilidad introducida por el usuario no es válida o no tiene créditos suficientes, la impresora borrará el trabajo. El cargo por el trabajo se imputará a la cuenta de la empresa de Workplace Suite.</li> </ul>
No se recibió notificación del envío del trabajo o de su finalización.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique que la notificación no esté en la carpeta de correo electrónico no deseado.</li> <li>2. Asegúrese de que la bandeja de entrada no está llena.</li> <li>3. Asegúrese de que las preferencias de notificación por correo electrónico están configuradas correctamente: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Vaya al Herramienta de administración y haga clic en <b>Company &gt; Políticas &gt; Notifications</b> (Empresa &gt; Normas &gt; Notificaciones).</li> <li>b. Haga clic en <b>Notificación por correo electrónico</b>.</li> <li>c. Verifique que están seleccionadas sus preferencias de <b>Push Notifications</b> (Notificaciones automáticas).</li> </ol> </li> <li>4. Seleccione la pestaña <b>Trabajos</b>, luego la pestaña <b>Historial</b> y vea el estado del trabajo.</li> </ol>

Problema/Error	Remedio/Solución
El nombre del modelo de impresora contiene caracteres especiales.	Los nombres de modelos de impresoras se leen directamente en la impresora. Si el fabricante de la impresora ha incluido caracteres especiales en el nombre, aparecerán dentro de Workplace Suite.
Los trabajadores móviles no consiguen imprimir.	<p>Compruebe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el usuario ha introducido el número de confirmación correcto. Si el usuario no ha imprimido ya los documentos. Tras la impresión, los documentos se borran por motivos de seguridad.</li> <li>• Si el usuario ha imprimido el correo electrónico y los archivos adjuntos antes del tiempo establecido para la eliminación automática en el sistema.</li> </ul> <p><b>Nota</b></p> <p>El administrador del sistema puede configurar el período de tiempo que los mensajes de correo electrónico permanecen en el sistema. Si el trabajo se eliminara inesperadamente, póngase en contacto con el administrador del sistema o vuelva a enviar el correo electrónico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el trabajo está "retenido porque faltan recursos" debido al tamaño del papel.</li> </ul>
¿Se pueden imprimir archivos PNG?	Ahora Workplace Suite permite utilizar PNG. Verifique que “.png” aparece en la lista de tipos admitidos para que el usuario local lo sepa.
Los archivos PowerPoint se imprimen con un borde blanco más ancho cuando se utiliza el controlador de impresión nativo que cuando se utiliza Mobile Printing Workflow.	Para acomodar los distintos tamaños de archivos PowerPoint®, Mobile Printing Workflow utiliza el ajuste a escala.
¿Por qué no está la opción de grapado disponible en la pantalla de Opciones de impresión?	Si se agrega una grapadora una vez que Workplace Suite ya está registrado, la opción de grapado no puede aparecer en la pantalla de Opciones de impresión de la interfaz de usuario. Será necesario corregir o eliminar la impresora y volver a registrarla para poder utilizar la opción de grapado.
El mensaje de la portada no se imprime bien.	Los mensajes y nombres de archivos de documentos personalizados con caracteres multibyte no se imprimen correctamente en la portada de las máquinas con tecnología EIP.

# Aplicación Workplace Mobile

Problema/Error	Remedio/Solución
Las impresoras de la empresa no aparecen en la cuenta	<p>Si introdujo un código de empresa incorrecto; es posible que ahora esté conectado a otra empresa.</p> <p>Si ve impresoras con su aplicación que no reconozca:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desconéctese de la aplicación Workplace Mobile y conéctese de nuevo usando el código de empresa correcto.</li> <li>2. Póngase en contacto con su administrador para asegurarse de que la impresora esté activada en Workplace Suite.</li> </ol>
Los documentos no aparecen en la cuenta	<p>Puede que el documento ya se haya imprimido o que haya estado en el sistema más tiempo del tiempo de retención configurado. La opción predeterminada es que los trabajos se eliminen después de la impresión. Para comprobar la configuración de la Política de retención de la empresa, vaya a <b>Company &gt; Policies &gt; Data Retention</b> (Empresa &gt; Normas &gt; Retención de datos).</p>
Cuando se usa la función "Abrir en" en Apple iOS, Workplace Mobile App no aparece como opción disponible	<p>Puede haber un límite en la cantidad de elementos que se muestran en el selector de elementos, de modo que es probable que no se muestren todas las opciones. En iPad, use la barra de desplazamiento oculta para ver todos los elementos disponibles. Consulte la documentación de Apple para obtener más información.</p>
Cambiaron las coordenadas de GPS de la impresora	<p>Cuando cambie el sitio donde esté asignada una impresora, la impresora hereda las coordenadas de GPS del nuevo sitio.</p>
Los usuarios conectados a la aplicación Workplace Mobile no quedan desactivados en cuanto un administrador de la cuenta los elimina de la lista de usuarios.	<p>Las funciones del usuario no se actualiza mientras los usuarios permanecen conectados. Los usuarios seguirán teniendo conectividad hasta que se desconecten o se alcance el tiempo de vencimiento (establecido por el administrador).</p> <p><b>Nota</b></p> <p>Si el usuario ha sido eliminado de la Cuenta de la empresa no podrá iniciar sesión después de desconectarse.</p>

Problema/Error	Remedio/Solución
¿Por qué se debería restaurar un código de empresa?	Cuando crea una cuenta de la empresa, distribuye el Código de la empresa a los usuarios que designa como autorizados para usar la cuenta. Si elimina usuarios, cambie el código de la empresa para impedir que los usuarios eliminados sigan accediendo a la cuenta.
No se actualizaron los derechos de acceso del usuario	Cuando un administrador elimina a un usuario de una cuenta de la empresa o cambia los permisos de dicho usuario, los cambios no surten efecto hasta que el usuario se desconecta y vuelve a conectarse.
Problemas para conectarse a la impresora mediante la aplicación Mobile	<p>Para que funcione el desbloqueo de teléfonos móviles, deben estar instalados los flujos de trabajo de Impresión móvil y de Administración de impresión. Mobile Phone Lock debe estar activado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegúrese de contar con una licencia del flujo de trabajo de Impresión móvil y de tener instalado el software.</li> <li>• Asegúrese de activar el bloqueo de teléfono móvil.</li> </ul> <p>Para obtener información detallada, consulte <i>Desbloquear una impresora empleando la aplicación Xerox® Workplace Mobile</i> en la <i>Guía de configuración y administración de Xerox® Workplace Suite</i>.</p>

# Problemas de detección de impresoras

Problema/Error	Remedio/Solución
No se detecta la impresora.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podría deberse a un problema de conectividad. La dirección IP de la impresora pudo haber cambiado o es posible que ya no tenga conectividad en la red. Asegúrese de que la impresora puede detectarse a través de PING.</li> <li>• Asegúrese de que los criterios de detección son correctos. La dirección IP de la impresora o el nombre del sistema de nombres de dominio (DNS) deben estar dentro del intervalo de las Opciones de detección y no en el intervalo de Exclusiones. Si ha cambiado el Nombre de comunidad del protocolo simple de gestión de redes (SNMP), debe estar en la lista de las Opciones de SNMP del agente.</li> </ul>
No se detectan impresoras tras después de utilizar Run Discovery Now (Ejecutar la detección ahora) en la Herramienta del administrador.	<p>Si la búsqueda de una impresora se inició en la Herramienta del administrador y las impresoras no aparecen en la pestaña <b>Impresoras</b>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compruebe que la dirección IP de la impresora está en la lista de opciones de escaneado del perfil de detección utilizado para los trabajos de impresión de la impresora. Si la dirección IP no está en la lista de opciones de escaneado:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Agregue la dirección IP a la lista.</li> <li>b. Seleccione la pestaña <b>Discovery</b> (Detectar) y vaya a <b>Actions &gt; Run Discovery Now</b> (Acciones &gt; Ejecutar detección ahora).</li> <li>c. Verifique que la fecha de la última comunicación está actualizada en la impresora.</li> </ol> </li> <li>2. Intente imprimir nuevamente.</li> </ol>

Problema/Error	Remedio/Solución
<p>Qué significa Última detección</p>	<p>Es la última vez en que Workplace Suite pudo comunicarse con dicha impresora. El momento está basado en la opción del perfil de detección al que pertenece la impresora. El administrador puede configurar la sección de programación del perfil de detección. Si han pasado más de 7 horas, asegúrese de que el agente se enciende y conecta y de que la impresora está conectada a la red. También puede seleccionar <b>Discovery &gt; Actions &gt; Run Discovery Now</b> (Detectar &gt; Acciones &gt; Ejecutar detección ahora) para detectar impresoras manualmente.</p>
<p>No se puede eliminar un sitio</p>	<p>No puede eliminar el sitio que configuró originalmente cuando creó la cuenta. Puede cambiarle el nombre al sitio y cambiar sus coordenadas.</p>

# Problemas con los trabajos

Problema/Error	Remedio/Solución
<p>Los trabajos enviados por usuarios de Workplace Suite no se muestran en la pestaña Trabajos.</p>	<p><b>Nota</b> Esta función solo está disponible con una licencia de Mobile Printing Workflow.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compruebe que la cuenta de correo electrónico especificada en "Dirección de e-mail receptora", en la página de Propiedades, es la dirección de correo electrónico correcta.</li> <li>• Compruebe que la cuenta de correo electrónico especificada en "Dirección de e-mail receptora" coincide con la cuenta de correo electrónico cuyas credenciales se han especificado para el servidor de correo entrante.</li> <li>• Compruebe que el servidor de correo electrónico está funcionando y que la Bandeja de entrada de la Dirección de e-mail receptora no está llena.</li> <li>• Pulse <b>F5</b> en el teclado para actualizar la página de Trabajos.</li> </ul>
<p>Los trabajos no se imprimen con las mismas fuentes del archivo de origen.</p>	<p><b>Nota</b> Esta función solo está disponible con una licencia de Mobile Printing Workflow.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los archivos que tienen fuentes o caracteres especiales no se imprimen con el mismo formato que se ve en pantalla a menos que las fuentes estén instaladas en el servidor de la solución. Para que se reconozcan las fuentes personalizadas instaladas después del software de la solución, es preciso reiniciar el servidor de la solución.</li> </ul> <p><b>Nota</b> Los clientes que necesiten fuentes no estándar (fuentes asiáticas, orientales o creadas por el cliente) deben adquirir las fuentes correspondientes e instalarlas en el servidor de Workplace Suite. Encontrará la lista de fuentes estándar instaladas por omisión con el sistema operativo y Microsoft Office 2007 en: <a href="http://support.microsoft.com/kb/924623">http://support.microsoft.com/kb/924623</a>.</p>

Problema/Error	Remedio/Solución
<p>No se imprimen los trabajos seleccionados para imprimir en la impresora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si son archivos PDF, consulte la lista de trabajos activos para ver si el trabajo está retenido. Si el archivo utiliza un tamaño de papel no estándar, la impresora lo retiene hasta que detecta la ubicación del papel de tamaño especial.</li> <li>• Es posible que la salida se retrase. Si un trabajo tarda más de 2 minutos en procesarse, la impresora muestra un mensaje tipo "Se están procesando los documentos...". Puede ajustarse un tiempo de espera corto para la aparición del mensaje.             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compruebe el Temporizador de salida automática de Workplace Suite para asegurarse de que esté ajustado en 3 minutos como mínimo.</li> <li>- Compruebe la opción de tiempo de espera de la impresora (en la IU local) para asegurarse de que sea de más de 3 minutos.</li> </ul> </li> </ul>
<p>El trabajo de impresión no aparece en la lista de trabajos del cliente de impresión/aplicación Workplace Mobile.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compruebe que la cola de impresión entrante a la que envía los trabajos de impresión está en el mismo grupo de impresoras que la impresora a la que está conectado. Si la impresora no está en el mismo grupo, puede agregarla al grupo o conectarse a un dispositivo que pertenezca al grupo de impresoras asociado a la cola de impresión.</li> <li>• En la Herramienta del administrador web, seleccione <b>Reports &gt; User Audit</b> (Informes &gt; Seguimiento de usuarios). Compruebe que el nombre de usuario conectado coincide con el nombre de usuario del trabajo. Si no coinciden, localice el registro del usuario en la pestaña Usuarios y modifique el nombre de usuario para que coincida con el del trabajo, o bien elimine el registro de usuario y vuelva a registrar al usuario:</li> <li>• Asegúrese de que el trabajo aparezca en el servidor, en la lista de trabajos actuales.</li> <li>• Puede que el documento ya se haya imprimido o que haya estado en el sistema más tiempo del tiempo de retención configurado. La opción predeterminada es que los trabajos se eliminen después de la impresión. Para comprobar la configuración de la Política de retención de la empresa, vaya a <b>Company &gt; Políticas &gt; Data Retention</b> (Empresa &gt; Normas &gt; Retención de datos).</li> </ul>
<p>El trabajo de impresión no aparece en la lista de trabajos del servidor.</p>	<p><b>Nota</b></p> <p>Esta función solo está disponible con una licencia de Print Management Workflow.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compruebe que está imprimiendo en una cola configurada correctamente en el flujo de trabajo.             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compruebe que la cola está configurada para utilizar XeroxMon (Monitor de puertos Xerox XMP v3).</li> <li>- La cola debe aparecer en la pestaña <b>Colas de impresión</b>, en la lista de <b>Colas entrantes</b>.</li> <li>- Compruebe que la cola está activada y el <b>Tipo de cola</b> es correcto.</li> </ul> </li> </ul>

Problema/Error	Remedio/Solución
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compruebe la lista de trabajos en la Herramienta del administrador. Seleccione <b>Trabajos &gt; No registrados</b>. Si el trabajo aparece en esta lista, el sistema no está reconociendo al usuario.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vaya a la pestaña Usuarios y repase las opciones del usuario seleccionado.</li> <li>- El usuario debería aparecer en la lista y estar habilitado.</li> <li>- El nombre de usuario del trabajo debe coincidir con el nombre de usuario que envía el trabajo.</li> <li>- Compruebe que el usuario no está bloqueado.</li> </ul> </li> <li>• Confirme que el servidor y el cliente de Workplace Suite están en el mismo dominio.</li> </ul>
<p>No consigo enviar trabajos con opciones de acabado u otras funciones que deseo utilizar..</p>	<p><b>Nota</b></p> <p>Esta función solo está disponible con una licencia de Print Management Workflow.</p> <p>En el PC cliente, vaya a <b>Dispositivos e impresoras</b> y localice la cola de impresión a la que está enviando los trabajos. Haga clic con el botón derecho en la impresora correcta y abra <b>Propiedades de impresora</b>. Seleccione la pestaña Administration (Administración) y compruebe la configuración. Si la configuración muestra Basic Printing Mode (Modo de impresión básico), cambie la opción para que coincida con la de la impresora en la que suele imprimir o en otra que tenga las opciones de acabado que desee utilizar. En la pestaña Configuration (Configuración), en Installable Options (Opciones instalables), establezca las opciones adecuadas de su impresora. Por ejemplo, si su impresora tiene una acabadora, seleccione la opción de acabadora adecuada. Ajuste también Connection (Conexión), en Bi-Directional Communication (Comunicación bidireccional), en <b>Off</b> (Desactivado). Ahora debería poder enviar el trabajo con las opciones deseadas.</p>
<p>Liberé mi trabajo con el cliente de administración de impresión, pero el trabajo no se imprime.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para poder imprimir el trabajo, el PC cliente utilizado para enviar el trabajo de impresión debe estar en línea y no apagado o hibernando. Asegúrese de que el PC esté en línea y disponible.</li> <li>• Compruebe la lista de Trabajos activos en Estado del trabajo del equipo multifunción para ver si el trabajo está retenido a la espera de recursos. Si el trabajo está siendo retenido a la espera de recursos, lea los detalles del trabajo para determinar qué papeles debe cargar para poder imprimir el trabajo. Si su trabajo, u otro trabajo, se queda atascado procesándose, elimínelo y vuelva a enviarlo.</li> <li>• Compruebe la lista de trabajos terminados en Estado del trabajo del equipo multifunción para ver si el trabajo fue eliminado por algún error.</li> </ul>

## Problemas con los trabajos

Problema/Error	Remedio/Solución
Los archivos de Excel y PowerPoint no se convierten cuando Mobile Printing Workflow está instalado en un sistema operativo en ruso.	Actualmente Mobile Printing Workflow solo puede utilizarse en sistemas operativos con los siguientes idiomas: Inglés, francés, italiano, alemán, español, danés y portugués brasileño.

# 10

## Problemas con cuentas de usuario

Problema/Error	Remedio/Solución
<p>Un usuario móvil no puede imprimir ni enviar correo electrónico a impresoras de la empresa.</p>	<p>Vaya a <b>Company &gt; Políticas &gt; Mobile User Access</b> (Empresa &gt; Normas &gt; Acceso de usuarios móviles) y vea la selección mostrada en <b>Details</b> (Detalles). Revise las opciones seleccionadas y cámbielas si es necesario.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Allow All Users Except Blocked List</b> (Permitir todos los usuarios, excepto la lista de bloqueados): Cuando está seleccionada, todos los que conocen o tienen acceso al código de la empresa para el flujo de trabajo de Impresión móvil, a excepción de los usuarios especificados en la lista de Usuarios bloqueados, pueden registrarse como usuarios de la empresa. Seleccione esta opción si no desea gestionar el acceso al flujo de trabajo de Impresión móvil.</li> <li>• <b>Allow Only Specified</b> (Permitir solo los especificados): Cuando está seleccionada, solo las direcciones de correo electrónico especificadas en la lista de Usuarios permitidos pueden registrarse en su empresa para la Impresión móvil. Seleccione esta opción si desea gestionar el acceso al flujo de trabajo de Impresión móvil.</li> </ul> <p>Si la dirección o dominio de correo electrónico de un usuario están en la lista de Usuarios permitidos y también en la lista de Usuarios bloqueados, la lista de Usuarios bloqueados prevalece sobre la de Usuarios permitidos. Por ejemplo, si la dirección de correo electrónico de un usuario está en la lista de Usuarios permitidos, pero el dominio está en la lista de Usuarios bloqueados, el usuario no podrá imprimir en las impresoras de la empresa.</p>
<p>Las opciones no se guardaron.</p>	<p>Después de cambiar una opción y antes de salir de la página, seleccione <b>Guardar &gt; Confirmar &gt; Aceptar</b>.</p>
<p>Un administrador designado de Xerox® Workplace Suite no puede conectarse.</p>	<p>Si un usuario designado administrador no puede conectarse, compruebe la asignación de funciones/roles o ejecute el procedimiento de recuperación de administración.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegúrese de que el usuario tenga asignada la función de administrador. Para obtener información detallada, consulte <i>Asignación de un</i></li> </ul>

Problema/Error	Remedio/Solución
	<p><i>usuario como administrador de Xerox® Workplace Suite en la Guía de configuración y administración de Xerox® Workplace Suite.</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Para reparar la configuración que impide a un administrador conectarse, ejecute el procedimiento de recuperación de administración. Para obtener información detallada, consulte el <i>Procedimiento de recuperación de administración</i> en la <i>Guía de configuración y administración de Xerox® Workplace Suite</i>.</li></ul>

# Informes de trabajos

Problema/Error	Remedio/Solución
<p>Los datos de tiempo de las entradas del informe del trabajo están vacíos.</p>	<p>Si las entradas de las siguientes filas del informe del trabajo están vacías: Server Received Time UTC (Hora UTC de recepción del servidor, Transferred To Printer Time UTC (Hora UTC de transferencia a la impresora), Completion Time UTC (Hora UTC de finalización), Job Status Color Printed (Estado del trabajo en color impreso), 2-sided Printed (Impreso a doble cara) y Color Pages Printed (Páginas impresas en color), El informe del trabajo es una combinación de los historiales de contabilidad de red del servidor y de las impresoras. Los campos en blanco se deben a que la configuración de Fecha y hora de la impresora difiere en más de 5 minutos de la del servidor.</p> <p><b>Nota</b></p> <p>Algunos de estos campos dependen de la interfaz utilizada para recuperar los datos de trabajos. Por ejemplo, en la hora UTC de finalización solo está disponible a través de Contabilidad de red. Otros valores, como la hora UTC de recepción del servidor solo están disponibles en trabajos procesados por el servidor de Mobility Suite.</p> <p>Para resolver este problema, asegúrese de que coincidan los datos de Fecha y hora en el servidor y en las impresoras.</p>
<p>Los datos de las entradas del informe del trabajo están vacíos.</p>	<p>Para obtener información detallada, en la <i>Guía de administración y configuración de Xerox® Workplace Suite</i>, consulte la sección Empresa: Opciones: Informe del trabajo.</p> <p>Si las entradas del informe del trabajo no muestran datos en los nombres de columna que comienzan con mayúscula (datos de trabajo del servidor Workplace):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Existen entradas de trabajos locales de fax, escaneado y copia de la impresora. Estos trabajos no pasan por el servidor de Workplace Suite, por lo que no contienen datos de trabajo del servidor Workplace (columnas en mayúscula). En algunos casos, si el usuario se autenticó a través del flujo de trabajo de Administración de impresión o el nombre de usuario puede coincidir, la información del usuario se agrega a la entrada del informe del trabajo.</li> </ul>

Problema/Error	Remedio/Solución
	<p>Si las entradas del informe del trabajo no muestran datos en los nombres de columna que comienzan con minúscula (datos de trabajo de la información de contabilidad de red de la impresora). Este es el resultado esperado cuando la impresora no tiene activado el seguimiento del uso. Si esperaba encontrar datos en el informe, compruebe lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la impresora no tiene activado Usage Tracking (Seguimiento del uso):             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seleccione <b>Printers &gt; Features &gt; Usage Tracking (Network Accounting)</b> (Impresoras &gt; Funciones &gt; Seguimiento del uso [Contabilidad de red]) para activar la función.</li> </ul> </li> <li>• Si la impresora tiene activado Usage Tracking with Errors (Seguimiento del uso con errores):             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vaya a la pestaña Printers (Impresoras).</li> <li>2. Seleccione <b>Filter By &gt; Usage Tracking: Enabled with errors</b> (Filtrar por &gt; Seguimiento del uso: Activado con errores).</li> <li>3. Esta opción muestra una lista de todas las impresoras que tienen activado el seguimiento del uso pero tienen algún problema. El error puede deberse al intento de activar la contabilidad o de recuperar datos de contabilidad. Si sitúa el ratón sobre el icono de Seguimiento del uso, verá información adicional que le ayudará a solventar el problema.</li> </ol> </li> <li>• Si Schedule (Programar) no está configurado para el informe del trabajo:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seleccione <b>Company &gt; Settings &gt; Job Reporting</b> (Empresa &gt; Opciones &gt; Informe de trabajo) y establezca una programación.</li> <li>- Si desea obtener los datos inmediatamente, seleccione <b>Run Now</b> (Ejecutar ahora) en la pantalla.</li> <li>- Si se muestran avisos tras seleccionar Ejecutar ahora, seleccione el enlace <b>Warning</b> (Aviso) para revisar los resultados. El mensaje indica si el servidor tuvo un problema al recuperar los datos de contabilidad y muestra el número de impresoras que están experimentando el problema. Para conocer las impresoras que tienen este problema, siga estos pasos.</li> </ul> <p>Si la impresora tiene activado el Seguimiento del uso con errores pero no puede recuperar datos de contabilidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vaya a la pestaña Printers (Impresoras).</li> <li>2. Seleccione <b>Filter By &gt; Usage Tracking: Enabled with errors</b> (Filtrar por &gt; Seguimiento del uso: Activado con errores).</li> <li>3. Esta opción muestra una lista de todas las impresoras que tienen activado el seguimiento del uso pero tienen algún problema. El error puede deberse al intento de activar la contabilidad o de recuperar datos de contabilidad. Si sitúa el ratón sobre el icono de Seguimiento del uso, verá información adicional que le ayudará a solventar el problema.</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posibles causas y medidas correctivas:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- La impresora está desconectada.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

Problema/Error	Remedio/Solución
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La impresora no está conectada a la red.</li> <li>- La dirección IP de la impresora ha cambiado.</li> <li>- Contabilidad está desactivada en la impresora. Intente realizar una acción reparadora.</li> <li>- Active manualmente la contabilidad de red en la impresora.</li> </ul>
<p>Cuando se desactiva el seguimiento del uso en una impresora, continúa el seguimiento de los trabajos de los flujos de trabajo de Impresión móvil y de Administración de la impresión y se muestran en el informe.</p>	<p>Cuando el seguimiento de uso se activa globalmente, los datos históricos se toman directamente del servidor de Workplace Suite.</p>



## Problemas de copia y escaneado del cliente de impresión

Problema/Error	Remedio/Solución
<p>No puedo activar los flujos de trabajo de copia y escaneado en el cliente de impresión.</p>	<p>Las funciones de copia y escaneado solo están disponibles en las impresoras Xerox® AltaLink® y Xerox® VersaLink®.</p> <p>Para poder activar las funciones de copia y escaneado en una impresora Xerox® AltaLink® o Xerox® VersaLink®, debe activar las opciones específicas de la impresora. Para obtener información detallada, consulte <i>Activación de copia y escaneado</i> en la <i>Guía de configuración y administración de Xerox® Workplace Suite</i>.</p>
<p>No consigo realizar copias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compruebe que el cliente de Copia está instalado.</li> <li>• Revíselo y agregue manualmente las opciones de copia de la impresora: Cuando termine, haga clic en <b>Reparar</b>.</li> <li>• Para activar el Servicio remoto de copia, utilice el servidor web integrado de su impresora.</li> </ul>
<p>No se imprimen mis trabajos de copia, la impresora muestra un error o se imprime una página de error con uno de estos errores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se produjo un problema con un servidor de impresión externo.</li> <li>• Aviso de error: Se imprime el error "There was a problem detected using HTTPS" (Problema detectado al utilizar HTTPS).</li> </ul>	<p>El cliente de impresión de copia de Workplace Suite requiere que la impresora pueda conectarse al servidor por medio de HTTPS y el nombre de dominio completo (FQDN) del servidor XWS.</p> <p>Para validar la conectividad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compruebe que la impresora puede conectarse a Xerox® Workplace Server por medio de HTTPS y el nombre de dominio completo.</li> <li>2. Utilice un PC conectado a la misma red que la impresora y pruebe la conexión entre la impresora y el servidor.             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Introduzca esta URL en un navegador web: https:\\&lt;nombre FQDN del servidor&gt;\login Si funciona, aparecerá una página de conexión.</li> <li>b. Desde esa página, conéctese a Xerox® Workplace Suite como administrador.</li> </ol> </li> </ol>

Problema/Error	Remedio/Solución
	<p>3. Confirme que el certificado HTTPS del servidor de Xerox® Workplace Suite coincide con el nombre de dominio completo y que el emisor coincide con el nombre de dominio completo del servidor.</p> <p><b>Nota</b></p> <p>Puede usar la utilidad Nslookup para comprobar servidores DNS específicos.</p>
<p>No recibo los datos adjuntos de Escaneado a e-mail.</p>	<p>Los servidores de correo electrónico suelen rechazar archivos adjuntos que superan un tamaño determinado. Para evitar el envío del correo electrónico y advertir a los usuarios de que el archivo adjunto es demasiado grande, cambie el valor de tamaño máximo de archivos adjuntos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En Xerox® Workplace Suite, vaya a <b>Company &gt; Outgoing Mail &gt; Scan to Email &gt; Maximum File Attachment Size</b> (Empresa &gt; Correo saliente &gt; Escaneado a e-mail &gt; Tamaño máximo de archivos adjuntos).</li> <li>2. Introduzca el tamaño de archivos adjuntos máximo permitido por el servidor del correo de salida.</li> <li>3. Haga clic en <b>Guardar</b>.</li> </ol>



