

# Xerox<sup>®</sup> Workplace Suite

## Handleiding voor probleemoplossing

©2018 Xerox Corporation. Alle rechten voorbehouden. Xerox®, Xerox en Beeldmerk®, ConnectKey®, VersaLink®, AltaLink®, Phaser®, WorkCentre® en CentreWare® handelsmerken van Xerox Corporation in de Verenigde Staten of andere landen.

Apache OpenOffice™ is een handelsmerk van de Apache Software Foundation in de Verenigde Staten of andere landen.

Apple®, AirPrint® en Mac® zijn handelsmerken van Apple, Inc., gedeponeerd in de Verenigde Staten of andere landen.

Chrome™ is een handelsmerk van Google Inc.

Firefox® is een gedeponeerd handelsmerk van Mozilla Corporation.

Intel® Core™ is een handelsmerk van de Intel Corporation in de Verenigde Staten en/of andere landen.

iOS® is een handelsmerk of geregistreerd handelsmerk van Cisco in de Verenigde Staten en andere landen en wordt gebruikt onder licentie.

Microsoft®, SQL Server®, Microsoft® .NET, Windows®, Windows Server®, Windows 7®, Windows 8®, Windows 10®, Office®, Word®, Excel®, OneDrive® en Internet Explorer® zijn gedeponeerde handelsmerken of handelsmerken van Microsoft Corporation in de Verenigde Staten of andere landen.

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

Dit product bevat software die is ontwikkeld door Aspose (<http://www.aspose.com>)

# Inhoudsopgave

1 Inleiding.....	1-1
2 Algemene problemen.....	2-1
3 Problemen met de installatie.....	3-1
4 Problemen met e-mail.....	4-1
5 Printerregistratie en inschakeling van workflowfuncties.....	5-1
6 Printerproblemen.....	6-1
7 Workplace Mobile App.....	7-1
8 Problemen met printerdetectie.....	8-1
9 Problemen met opdrachten.....	9-1
10 Problemen met gebruikersaccounts.....	10-1
11 Opdrachtrapportage.....	11-1
12 Problemen met kopiëren en scannen op printerclient.....	12-1



# Inleiding

Als u een probleem met Workplace Suite hebt, downloadt u de nieuwste software en handleiding voor probleemoplossing.

Voor meer informatie kunt u ook naar de doorzoekbare ondersteuningswebsite van Workplace Suite gaan.

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



# Algemene problemen

Probleem	Oplossing
Xerox® Workplace Suite reageert niet	<ul style="list-style-type: none"><li>• Controleer op fouten in Logboeken van Windows®.<ul style="list-style-type: none"><li>- Xerox Mobile Printing</li></ul></li><li>• Ga naar <b>Administrative Tools &gt; Services</b> (Hulpprogramma's voor beheer, Services) en controleer of de volgende services actief zijn:<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>• Start alle services die niet actief zijn.</li></ul>
Probleem bij het gebruik van een CSV-bestand op een niet-Engels besturings-systeem	Bij het downloaden van het CSV-sjabloon op een niet-Engels besturingssysteem, accepteert Microsoft Excel® mogelijk geen komma's als veldscheidingsteken en vult alle velden in één kolom. Vul de velden tussen de komma's in het bestand en sla het bestand op, aangezien de komma's vereist zijn.





# Problemen met de installatie

Probleem	Oplossing
Het bericht <code>Interrupted installation</code> (Onderbroken installatie) verschijnt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Als de installatie mislukt, is de Workplace Suite-software mogelijk niet geïnstalleerd, maar is Microsoft Office® wel geïnstalleerd. Er verschijnt een bericht dat de gebruiker handmatig Microsoft Office® moet verwijderen. In de <i>Xerox® Workplace Suite - Installatiehandleiding</i> vindt u instructies voor het verwijderen van Microsoft Office®.</li> <li>Het bericht om Microsoft Office® te verwijderen, kan achter het hoofdinstantievenster verschijnen. Hierdoor kan het lijken dat de installatie is gestopt. Schuif het voorste venster opzij om de waarschuwing te wissen.</li> </ul>
Het bericht <code>Error when trying to reinstall the software</code> (Fout bij het opnieuw installeren van de software) verschijnt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voordat u de software opnieuw probeert te installeren, moet u eerst handmatig Microsoft Office® verwijderen. In de <i>Installatiehandleiding</i> vindt u instructies voor het verwijderen van Microsoft Office®.</li> <li>Als de Global Print Driver (GPD) al is geïnstalleerd, mislukt de installatie van de oplossingssoftware. Verwijder alle printers in het systeem die beginnen met <code>Xerox_GPD</code>.</li> </ul>
Alle Workplace Suite-opdrachten mislukken met <code>The document XXXXX was not able to print because the document could not be converted</code> (Het document XXXXX kan niet worden afgedrukt, omdat het document niet geconverteerd kan worden).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controleer of de Microsoft-afdrukspooler actief is en op het Opstartype Automatisch is ingesteld.</li> <li>Installeer de Workplace Suite-vereisten opnieuw. Dit is niet van invloed op printers die op de Workplace Suite-server worden toegevoegd. <ol style="list-style-type: none"> <li>Maak de installatie van de huidige Workplace Suite-vereisten ongedaan.</li> <li>Installeer de Workplace Suite-vereisten opnieuw.</li> <li>Pas eventuele procesupdates voor printerinschakeling opnieuw toe.</li> </ol> </li> </ul>
Installatie mislukt	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zorg dat er ten minste 100 GB vrije ruimte op de harde schijf beschikbaar is. Voor grote installaties wordt 250 GB aanbevolen.</li> </ul>

Probleem	Oplossing
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Als de Global Print Driver (GPD) al is geïnstalleerd, mislukt de installatie van Workplace Suite. Verwijder alle printers in het systeem die beginnen met Xerox_GPD.</li> </ul>
Installatiesoftware reageert niet	Er zijn momenten waarop er geen voortgangsbalk, zandloper of andere indicatie te zien is, die aangeeft dat het installatieprogramma actief is. Onderbreek de installatie niet, tenzij er meer dan 10 minuten zijn verstreken sinds de Xerox®-installatiewizard verscheen.
Bij het upgraden van de Workplace Suite-software laten de stappen op het scherm zien hoe u de database-instellingen kunt wijzigen.	Deze optie is bedoeld voor herinstallaties van de software, waarbij u alleen naar de vorige database kunt bladeren. Bij een normale upgrade dient u de database-instellingen NIET te wijzigen.
Tijdens de installatie van Workplace Suite was er een probleem met de installatie van de Microsoft SQL Database installation—Na het installeren worden de printerregistratiegegevens niet opgeslagen.	Voer de installatie uit op een schoon systeem zonder bestaande SQL-database. Installeer Xerox® Workplace Suite niet op een server waarop Xerox® CentreWare™ Web wordt uitgevoerd.
Na het installeren van Workplace Suite op een nieuwe server, werkt Workplace Suite niet.	Als u Workplace Suite installeert op een nieuwe server of virtueel apparaat dat een ander hardware-adres heeft dan oorspronkelijk is gebruikt om licenties te verkrijgen, werkt de software niet. Neem contact op met Xerox-ondersteuning via uw lokale callcenter.
Kan het beheerprogramma van Workplace Suite niet laden	<p>Oorzaak: IIS/ASP.NET-registratie</p> <p>Bij het installeren van Windows-functies/rollen, zijn IIS en ASP.NET afzonderlijke, onafhankelijke componenten. ASP.NET is de technologie waarmee Xerox® Workplace Suite-websites in IIS worden uitgevoerd. ASP.NET moet bij IIS zijn geregistreerd om correct te werken. Echter, als bij het installeren van componenten in Windows eerst ASP.NET wordt geïnstalleerd en daarna IIS, wordt ASP.NET mogelijk niet correct geregistreerd bij IIS. Om de registratie van ASP.NET te herstellen, voert u het volgende commando uit: <b>Aspnet_regiis /ir</b></p> <p><b>Opmerking</b></p> <p>U moet het commando uitvoeren vanuit de .NET 4.0-frameworkdirectory. Deze directory is doorgaans: <b>%windir%\Microsoft.NET\Framework64\v4.0.30319</b>.</p>
Workplace Suite werkt niet zoals verwacht op een virtueel systeem	Zorg dat de bronnen die zijn toegewezen aan het virtuele apparaat, voldoen aan de systeemvereisten en altijd beschikbaar zijn (niet zijn toegewezen aan een ander virtueel apparaat).

# Problemen met e-mail

Probleem	Oplossing
Inkomende of uitgaande e-mailserver is niet geldig (testverbinding lukt niet).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controleer of de gebruikersnamen en toegangscode voor de e-mailaccounts correct zijn.</li> <li>Controleer of de e-mailpoorten correct zijn en niet worden geblokkeerd door de firewall of anti-virussoftware.</li> <li>Controleer andere instellingen, zoals de SSL-methode.</li> </ul>
Geen bevestigings-e-mail ontvangen.	De e-mailpoort (poort 25 of de toegewezen poort) wordt mogelijk geblokkeerd door de firewall of anti-virussoftware.
De verzender ontvangt geen e-mailbevestiging.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controleer nogmaals de toegangscode voor inkomende en uitgaande e-mail om te zien of ze correct zijn.</li> <li>Controleer of het postvak IN van het ontvangende e-mailadres vol is.</li> <li>Controleer of het <b>E-mailadres "Van:"</b> een geldig e-mailadres is.</li> <li>Controleer of de poorten voor de e-mailserver niet geblokkeerd worden.</li> <li>Neem contact op met uw e-mailprovider om het volgende te controleren: <ul style="list-style-type: none"> <li>Controleer of de uitgaande e-mailserver (SMTP) niet offline is gegaan.</li> <li>Controleer of de e-mailserver nog werkt en of de harde schijf niet vol is (maximumcapaciteit).</li> </ul> </li> </ul>
De printer herkent het bevestigingsnummer niet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-mailverzendingen blijven alleen een bepaalde tijd in het systeem staan (standaard 24 uur). Als de e-mail langer geleden is verzonden, is de opdracht al automatisch verwijderd.</li> <li>Zorg dat u naar het correcte e-mailadres verzendt.</li> </ul>
De gebruiker van Mobile Printing Workflow heeft geen bevestigings-e-mail ontvangen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controleer of de gebruiker het juiste e-mailadres voor Workplace Suite heeft.</li> </ul>

Probleem	Oplossing
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controleer of de gebruiker lang genoeg heeft gewacht. Wanneer er veel gegevensverkeer is op de Workplace Suite-server, of op de e-mailserver die als host voor e-mailberichten van Workplace Suite fungeert, kan er enige opstopping zijn waardoor de wachttijd op een e-mailbevestiging langer is dan verwacht.</li> <li>Controleer de map met ongewenste e-mail in het e-mailprogramma van de gebruiker. Als het bevestigingsbericht zich daar bevindt, moet de gebruiker het e-mailadres van de Workplace Suite-server toevoegen aan de "veilige" e-maillijst.</li> </ul>
Het Workplace Suite-pictogram wordt niet goed geschaald op de gebruikers-interface van de Xerox® Color 550/560 als er meerdere pictogrammen op het scherm beschikbaar zijn.	Dit hoort zo.
Er komt een groot aantal e-mailberichten afkomstig van één e-mailadres op de Workplace Suite-server aan, en het is niet duidelijk waar deze vandaan komen.	Mogelijk gebruikt u de ontvangende e-mailaccount van Workplace Suite om opdrachten te verzenden (naar dezelfde account). Uw bevestigingscode wordt een Workplace Suite-opdracht en kan een eindeloze lus met Workplace Suite-opdrachten veroorzaken.
Mijn bedrijf gebruikt Gmail. Ik kan Workplace Suite niet goed configureren met mijn e-mail.	<p>Als u Workplace Suite gebruikt voor toegang tot Gmail of Hotmail in een bedrijfsomgeving, moeten de POP/IMAP- en SMTP-poortnummers voor deze e-mailproviders worden opengesteld op uw firewall.</p> <p><b>Opmerking</b></p> <p>U wordt aangeraden om een e-mailclient zoals Thunderbird te gebruiken om e-mailproblemen op te lossen.</p>
Een Workplace Suite-gebruiker krijgt geen bevestigingsnummer.	Controleer of de gebruiker in de lijst met geblokkeerde gebruikers staat. Geblokkeerde gebruikers krijgen geen bericht van Mobile Printing Workflow als ze een opdracht verzenden.

# 5

## Printerregistratie en inschakeling van workflowfuncties

Probleem	Oplossing
Algemene problemen met printerregistratie en inschakeling van workflowfuncties oplossen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controleer of de printer die u probeert te registreren, wordt ondersteund door Workplace Suite.</li> <li>• Controleer of de firmware voor de printer de meest recente versie is. Controleer of uw firmware is bijgewerkt.</li> <li>• Een printer kan wel ingeschakeld zijn (groen vinkje), maar sommige functies en opties kunnen fouten hebben. Gebruik Filteren op om een lijst met printerproblemen weer te geven.</li> <li>• Als een printerfunctie of -optie een rode cirkel met een X in het midden heeft, zijn sommige functies/opties niet goed geconfigureerd op de printer. Hieronder vindt u enkele tips. Plaats de muiscursor op het functie- of optievak van de problematische printer. Bekijk de tekst in het vak voor een uitleg van het probleem.</li> <li>• Als u een functie ziet die niet is ingeschakeld, omdat er niet genoeg Workflow Connectors zijn om de functie in te schakelen, controleert u de pagina Licentieverlening voor de status van de Workflow Connector.</li> <li>• Sommige opties moeten communiceren met de printer en een functie programmatisch inschakelen op de printer. Zie hieronder voor tips over het oplossen van problemen bij het toevoegen van opties.</li> </ul>
Printerclient is niet correct ingeschakeld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controleer of de toegangscode voor de beheerder en de groepsnaam die u hebt opgegeven op het tabblad Beheer van de printer overeenkomen met printerinstellingen. Registratie: SSL inschakelen, voor Connect Key-printers bij HTTP-instellingen.</li> <li>• Zorg dat deze instellingen zijn ingeschakeld op uw Xerox-printer voor uw Registratie uitbreidbare dienst: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. HTTPS moet zijn ingeschakeld.</li> <li>2. Uitbreidbare dienst:</li> </ol> </li> </ul>

Probleem	Oplossing
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Printerconfiguratie</li> <li>- Registratie uitbreidbare dienst</li> <li>- Digitaal certificaatbeheer</li> <li>- Sessiegegevens</li> <li>- Configuratie van verificatie en autorisatie</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Schakel de browser voor de uitbreidbare dienst in</li> <li>4. Controleer of het servercertificaat UIT is (als u geen vertrouwd certificaat van derden hebt)</li> <li>5. Uitbreidbare dienst&gt;Proxyserver: Als er een proxy is ingeschakeld op uw printer, moet u de naam of het IP-adres van de Workplace Suite Server toevoegen aan de lijst <b>Bypass Proxy Rules</b> (Regels voor omzeilen van proxy). De naam of het IP-adres van de Workplace Suite Server vindt u door <b>Company &gt; Settings &gt; Printer</b> (Bedrijf, Instellingen, Printer) te selecteren.</li> </ol>
Er worden meerdere Printer Client Apps weergegeven op mijn printer.	Start de printer opnieuw.
Verificatie is niet correct ingeschakeld.	<p>Normaal gesproken configureert Workplace Suite de printerinstellingen automatisch voor verificatie. Maar soms mislukt dat. Controleer handmatig de volgende instellingen via CentreWare Internet Services, CWIS (website van de printer):</p> <p><b>ConnectKey-producten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controleer bij <b>Eigenschappen &gt; Beveiliging &gt; Certificaten &gt; Beveiligingscertificaten</b> of er een Xerox®-printer certificaat bestaat op de printer.</li> <li>• Stel bij <b>Eigenschappen &gt; Aanmelden/Bevoegdheden/Accountadministratie &gt; Aanmeldmethodes</b> de aanmeldmethode in op Snelle verificatie.</li> <li>• Configureer bij <b>Eigenschappen &gt; Aanmelding/Bevoegdheden/Accountadministratie &gt; Gebruikersbevoegdheden &gt; Beveiligingsrollen gebruikers</b> de gewenste functies die u wilt vergrendelen. (Doorgaans Pad functies = Vergrendeld)</li> <li>• Schakel in <b>Eigenschappen &gt; Algemene instellingen &gt; Instelling uitbreidbare dienst</b> het selectievakje <b>De browser voor uitbreidbare diensten inschakelen</b> in. Schakel in Registratie uitbreidbare dienst de volgende opties in: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registratie uitbreidbare dienst</li> <li>- Configuratie van gebruikersinterface</li> <li>- Printerconfiguratie</li> <li>- Xerox Secure Access</li> <li>- Configuratie van verificatie en autorisatie</li> <li>- Sessiegegevens</li> <li>- Digitaal certificaatbeheer en beveiligingsconfiguratie</li> </ul> </li> </ul> <p><b>VersaLink-producten:</b></p>

Probleem	Oplossing
	<p><b>Opmerking</b></p> <p>De onderstaande wijzigingen worden van kracht nadat de printer opnieuw is gestart.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Controleer in <b>Systeem &gt; Beveiliging &gt; Certificaten (gedeelte) &gt; Beveiligingscertificaten</b> of er een apparaatcertificaat bestaat op de printer.</li> <li>Stel bij <b>Bevoegdheden &gt; Instellingen Aan-/afmelden &gt; Aanmeldmethodes</b> de aanmeldmethode in op Snelle verificatie.</li> </ul> <p><b>Opmerking</b></p> <p>Controleer of de serverinstellingen correct zijn voor uw server, IP = server-IP en pad moet zijn: /WcfCAService</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Configureer bij <b>Bevoegdheden &gt; Gasttoegang bewerken &gt; Selecteren - Gebruikersrol apparaat</b> de gewenste functies die u wilt vergrendelen. (doorgaans ingesteld op Geen toegang).</li> <li>Schakel bij <b>APPS &gt; EIP-instellingen</b> het selectievakje <b>EIP-browser</b> in.</li> <li>Selecteer bij <b>APPS &gt; EIP-instellingen</b> de <b>EIP-webservices</b>, schakel alle functies in en selecteer <b>OK</b>.</li> </ul>
Gebruik bijhouden is niet correct ingeschakeld.	<p>Met Gebruik bijhouden wordt netwerkaccountadministratie ingeschakeld op de printer. Als netwerkaccountadministratie niet wordt ingeschakeld, moet u dit wellicht handmatig inschakelen. Normaal gesproken configureert Workplace Suite automatisch de volgende printerinstellingen. U kunt echter proberen om de volgende instellingen handmatig te controleren via CentreWare Internet Services, CWIS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>VersaLink-producten: Selecteer <b>Bevoegdheden &gt; Accountadministratiemethode &gt; Netwerk &gt; Bewerken &gt; OK</b>.</li> </ul> <p>ConnectKey-producten: Selecteer <b>Eigenschappen &gt; Aanmelden/Bevoegdheden/Accountadministratie &gt; Accountadministratiemethode</b> en stel Accountadministratie in op Netwerkaccountadministratie.</p> <p><b>Opmerking</b></p> <p>Er zijn geen vragen vereist.</p>
Printer toegevoegd of hersteld in beheerprogramma, maar pictogram Printerclient wordt niet weergegeven op gebruikersinterface van de printer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controleer of de printer in de lijst met printers in het beheerprogramma staat. Controleer of de printer is ingeschakeld en of de installatiestatus van de printerclient een groene vinkje heeft, wat aangeeft dat de client op de printer is geïnstalleerd. <ul style="list-style-type: none"> <li>Als er een pictogram met een rode X wordt weergegeven, lost u de aangegeven problemen op.</li> <li>Als er een zwarte cirkel wordt weergegeven, is de printer niet geconfigureerd voor een geïnstalleerde printerclient. Bewerk de printer, selecteer in het beheerprogramma <b>Printers &gt; Features &gt; Install Printer Client</b> (Printers, Toepassingen, Printerclient installeren).</li> </ul> </li> </ul>

Probleem	Oplossing
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Blader naar CentreWare Internet Services (CWIS) op de problematische printer en ga naar <b>Eigenschappen &gt; Services &gt; Weergave &gt; Tonen/verbergen</b>. Als Workplace Suite <b>niet</b> in de lijst met services staat: <ul style="list-style-type: none"> <li>Ga naar het tabblad <b>Printers</b> op de gebruikersinterface van het Workplace Suite-beheerprogramma en zoek de printer zonder pictogram op. Controleer of de status bij App Install (App-installatie) een groen vinkje heeft. Als er geen groene vinkje staat, lost u het probleem op door de stappen in het vorige opsommingspunt te volgen.</li> <li>Ga naar het tabblad Printers op de gebruikersinterface van het Workplace Suite-beheerprogramma, zoek de printer zonder pictogram op en klik op <b>Repair</b> (Herstellen). Workplace Suite past de instellingen opnieuw toe, schakelt de printer in en laadt het pictogram opnieuw. Als het probleem hiermee nog steeds niet is opgelost, verwijdert u de printer en voegt u deze weer toe.</li> </ul> </li> </ul> <p>Als Workplace Suite niet in de lijst met services staat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Controleer of Workplace Suite is geconfigureerd voor weergave op de gebruikersinterface van de printer.</li> <li>Er kunnen meerdere pagina's met servicepictogrammen zijn op de gebruikersinterface van de printer. Blader door de lijst met pictogrammen om het pictogram Workplace Suite op te zoeken.</li> <li>Kijk op de gebruikersinterface van de printer of u een service ziet die met <b>????</b> als servicenaam wordt weergegeven. Als u een dergelijke service ziet, doet u het volgende: <ul style="list-style-type: none"> <li>Ga naar CWIS op de problematische printer, selecteer <b>Eigenschappen &gt; Algemene instellingen &gt; Instelling uitbreidbare diensten</b> en controleer of de instellingen voor de proxyserver correct zijn. Als er een proxy is ingeschakeld, controleert u of de Workplace Suite-server in de proxy-uitzonderingen is opgenomen.</li> <li>Ga naar CWIS op de problematische printer en selecteer <b>Eigenschappen &gt; Algemene instellingen &gt; Instelling uitbreidbare diensten</b>. Als Servercertificaten controleren is ingeschakeld, schakelt u deze instelling uit en controleert u of het probleem daarmee is opgelost.</li> <li>Als deze printer op een ander subnet dan de server staat, zoekt u een pc op hetzelfde subnet als de printer op en controleert u of u het beheerprogramma vanaf die pc kunt openen. Als het Workplace Suite-beheerprogramma niet toegankelijk is vanaf het andere subnet, geeft dit aan dat de router mogelijk voorkomt dat de printer de server kan bereiken.</li> </ul> </li> </ul>
Er worden meerdere Workplace Suite-pictogrammen weergegeven op mijn printer.	Start de printer opnieuw.



Probleem	Oplossing
Na het verwijderen van Print Management Workflow-verificatie, verschijnen andere printerapplicaties niet goed op de lokale gebruikersinterface van de printer.	Selecteer in CWIS van de printer <b>Eigenschappen &gt; Aanmelden/Bevoegdheden/Accountadministratie &gt; Gebruikersbevoegdheden &gt; Bevoegdhedsrollen gebruikers &gt; Bewerken &gt; Niet-aangemelde gebruiker &gt; Bewerken &gt; Functies en hulpprogramma's</b> . Zorg dat alle benodigde applicaties in het pad Services zijn gemarkeerd als Toegestaan, en selecteer <b>Opslaan</b> .
De printer is verwijderd uit de lijst met printers in het beheerprogramma, maar het pictogram Printerclient wordt nog steeds weergegeven op de gebruikersinterface van de printer.	De printertoegangscode of groepsnamen zijn mogelijk gewijzigd sinds de printer voor het eerst is geregistreerd in het beheerprogramma. Om het pictogram te verwijderen van de gebruikersinterface van de printer, registreert u het apparaat in het beheerprogramma en verwijdert u het vervolgens.
De Printer Client App werkt niet, als ik de printerclient op mijn printer selecteer, krijg ik een foutmelding.	Hier zijn enkele zaken om te controleren: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proxy-instelling op de printer – controleer of de proxy-instelling correct is op de printers. Als er een proxy is ingeschakeld, controleert u of de Workplace Suite-server in de proxy-uitzonderingen is opgenomen.</li> <li>• Zorg dat de HTTP- en HTTPS-poorten open staan van de printer naar de server, zie de lijst met poorten in de <i>Xerox® Workplace Suite - Beheer- en configuratiehandleiding</i>.</li> <li>• Het adres dat printers gebruiken bij de communicatie met Xerox® Workplace Suite moet het IP-adres van de server zijn, niet de hostnaam van de server. Selecteer <b>Company &gt; Settings &gt; Printer</b> (Bedrijf, Instellingen, Printer) en werk het veld <b>Server IP Address</b> (IP-adres van server) bij met het IP-adres van de server. Na het toepassen van deze instelling, moeten alle printers worden hersteld op het tabblad Printers.</li> <li>• Als het IP-adres van uw server is gewijzigd, moet u dit adres hier bijwerken met het nieuwe adres: Selecteer <b>Company &gt; Policies &gt; Printer</b> (Bedrijf, Beleid, Printer) en werk het <b>Server IP Address</b> (IP-adres van server) in <b>Details</b> bij. Na het toepassen van deze instelling, moeten alle printers worden hersteld op het tabblad Printers.</li> </ul>
Als de servernaam of het IP-adres van de Workplace Suite-server wordt gewijzigd nadat de software is geïnstalleerd, kan de printerclient kan gestart worden	Als u de servernaam of het IP-adres wijzigt, moet u: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selecteer <b>Company &gt; Policies &gt; Printer</b> (Bedrijf, Beleid, Printer) en werk het <b>Server IP Address</b> (IP-adres van server) in <b>Details</b> bij.</li> <li>2. Klik op <b>Save</b> (Opslaan).</li> <li>3. Na het toepassen van deze instelling moet u op het tabblad Printer de printer <b>Repair</b> (Herstellen).</li> </ol>



# Printerproblemen

Probleem	Oplossing
<b>Checklist voor afdrukken</b> Als u problemen met afdrukken tegenkomt, controleert u het volgende:	<b>Netwerk</b> Controleer het netwerk.
	<b>Opdracht</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Controleer of de opdracht misschien al is afgedrukt. Afgedrukte opdrachten worden standaard verwijderd.</li> <li>2. De bestandsnaam bevat mogelijk niet-ondersteunde tekens.</li> <li>3. Als u een e-mailbericht met de status Afgebroken voor uw opdracht ontvangt, betekent dit meestal dat er een probleem is met het afdrukpad. Controleer het afdrukpad.</li> <li>4. Het document bevat mogelijk niet-ondersteunde fonts of een niet-ondersteunde taal. Raadpleeg het gedeelte Ondersteunde talen.</li> <li>5. Als u de printertaal (PCL 5/PCL 6 of PostScript®) wijzigt, kan dat mogelijk het probleem oplossen.</li> </ol>
	<b>Bestandstype</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Controleer of het document dat u wilt afdrukken een ondersteund bestandstype is: doc, docm, docx, xls, xlsx, xlsxm, png, ppt, pptx, pptm, pdf, txt, rtf, tif, tiff, jpg, gif, jpeg, odt, ods, odp, odg, odf, zip of eml. Adobe Portfolio-bestanden worden niet ondersteund.</li> </ol> <p><b>Opmerking</b></p> <p>Zip-bestanden worden ondersteund, maar kunnen bestandstypen bevatten die niet worden ondersteund. Ook als het zip-bestand bestandstypen bevat die niet worden ondersteund, worden de ondersteunde bestandstypen erin wel afgedrukt.</p>
	<b>Printer</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het IP-adres van de printer is mogelijk gewijzigd. Raadpleeg de eigenaar van de printer.</li> </ol>

Probleem	Oplossing
	<p><b>Opmerking</b></p> <p>Beheerders kunnen de Xerox Workplace Suite-server gebruiken om printers opnieuw te detecteren en de doelprinter te vinden, of om de detectie-instellingen bij te werken in het Xerox Workplace-detectieprofiel, om hierin het IP-adres van een doelprinter op te nemen.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Mogelijk heeft de printer geen Workflow Connectors meer. Raadpleeg de serverbeheerder.</li> <li>3. U kunt kennisgevingen over verzending en voltooiing van afdrukopdrachten inschakelen, zodat u e-mails over opdrachtverwerking ontvangt (de standaardinstelling is geen kennisgevingen). E-mails met kennisgevingen geven aan of de opdracht is gelukt of mislukt, samen met eventuele foutinformatie.</li> <li>4. Als de printer niet in de lijst met toegestane printers staat: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Selecteer de printer op het tabblad <b>Printers</b>.</li> <li>b. Selecteer <b>Actions &gt; Enable Printer</b> (Acties, Printer inschakelen).</li> <li>c. Probeer nogmaals af te drukken.</li> </ol> </li> <li>5. Als de laatste communicatiedatum op de printer ouder is dan het geconfigureerde schema, controleert u of het IP-adres van de printer niet is gewijzigd. Hiertoe haalt u het IP-adres van de printer op en vergelijkt u het met het IP-adres op het tabblad <b>Printers</b> op de webpagina. Als de IP-adressen niet overeenkomen, werkt u het detectieprofiel bij met het nieuwe IP-adres en zoekt u naar printers door <b>Run Discovery Now</b> (Nu detectie uitvoeren) te selecteren op het tabblad Discovery Profiles (Detectieprofielen). Probeer nogmaals af te drukken.</li> <li>6. Controleer of de printer PostScript, PCL5 of PCL6 ondersteunt, correct is geconfigureerd op de webpagina bij <b>Printers</b> en of de laatste communicatiedatum binnen het geconfigureerde schema ligt.</li> <li>7. Controleer of de printer wordt gedetecteerd.</li> </ol> <p><b>Papierformaat</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Controleer op de printer of de opdracht wordt vastgehouden vanwege ontbrekende bronnen. Er is een papiervervangingsfunctie waarmee het formaat van de meeste papierformaten wordt gewijzigd (d.w.z. Letter wordt vervangen door A4, A3 door Ledger). Het paginaformaat dat voor het volledige document wordt bepaald, is gebaseerd op het formaat van pagina 1. De beheerder kan deze toepassing in- of uitschakelen. Als deze toepassing is ingeschakeld en het papierformaat dat nodig is om de opdracht af te drukken niet in de geselecteerde printer is geplaatst, dan wordt de opdracht geschaald om deze passend te maken op het beschikbare papier.</li> </ol> <p><b>Opmerking</b></p> <p>Wanneer alle papierladen leeg zijn, worden de papierformaatinstellingen voor papierladen mogelijk niet gedetecteerd en wordt automatisch schalen mogelijk niet toegepast.</p>

Probleem	Oplossing
	<p><b>Opmerking</b></p> <p>Wanneer <b>Original File Size</b> (Bestandsformaat origineel) of een specifiek papierformaat wordt geselecteerd, heeft dit voorrang op schalen en papiervervanging. Als de papierlade leeg is of als een verkeerd papierformaat in de printer is geplaatst, wordt de opdracht vastgehouden tot een papierbron beschikbaar is.</p> <p>2. De instellingen van printers zijn mogelijk geconfigureerd voor papiervervanging. Ook al is de afdrukoplossing niet ingesteld om te schalen in geval van afwijkend papier, wordt aangeraden in de printerinstellingen te controleren of de printer is geconfigureerd voor het papierformaat of is ingesteld op papiervervanging.</p> <p><b>Opmerking</b></p> <p>Papiervervanging is niet beschikbaar bij afdrukken via afdrukwachtrijen, omdat de papierladegegevens niet kunnen worden bepaald.</p>
De opdracht is niet afgedrukt zoals verwacht	<ul style="list-style-type: none"> <li>De printer ondersteunt mogelijk niet alle toepassingen van de afdrukopdracht. Workplace Suite-opdrachten kunnen worden afgedrukt op de meeste niet-Xerox-apparaten waarop PCL 5-, PCL 6- of Post-Script®-commando's volgens de industrienorm zijn geïmplementeerd. Als toepassingen op niet-Xerox-apparaten op een fabriekseigen wijze zijn geïmplementeerd of niet voldoen aan de industrienormen, kunnen de afdrukken anders zijn dan verwacht.</li> <li>De beheerder moet controleren welke Page Description Language (PDL) door Workplace Suite wordt gebruikt en ervoor zorgen dat de printer die PDL ondersteunt.</li> <li>Het wordt aangeraden om de geselecteerde standaardinstellingen te behouden. Als u problemen hebt met de afdrukkwaliteit of de afwerking, probeert u andere opties om te zien wat het beste resultaat oplevert.</li> </ul>
Beelden worden niet goed afgedrukt	Een beeld met een transparantie (van minder dan 100 %) kan als een effen object worden afgedrukt. Daarnaast worden slagschaduw met een transparantie mogelijk niet afgedrukt.
Ingesloten beelden worden als afzonderlijke documenten afgedrukt	Sommige e-mailclients converteren mogelijk e-mailonderdelen (d.w.z. handtekeningen) naar bijlagen en deze kunnen als blanco opdracht worden weergegeven.
De printer vraagt om nieuw papier, maar zou moeten vervangen	<ul style="list-style-type: none"> <li>De papiervervanging is afhankelijk van informatie die van de printer wordt ontvangen. Sommige printers leveren niet de benodigde gegevens voor de lades, waarmee de Workplace Suite een geplaatst papierformaat kan vervangen.</li> <li>Papiervervanging is niet beschikbaar bij afdrukken via afdrukwachtrijen, omdat de papierladegegevens niet kunnen worden bepaald.</li> <li>De gebruiker heeft mogelijk Original File Size (Bestandsformaat origineel) of een specifiek papierformaat voor de afdrukopdracht geselecteerd.</li> </ul>

Probleem	Oplossing
Ontbrekende beelden op afdrukken	Gekoppelde beelden worden niet afgedrukt als de gekoppelde inhoud via een toegangscode of aanmelding is beveiligd.
De opdracht is niet met het goede font afgedrukt	Documenten die aangepaste of niet-standaard fonts bevatten, worden mogelijk niet zoals verwacht afgedrukt, aangezien het font niet beschikbaar is voor de Workplace Suite Server. Microsoft Office®-documenten worden bijvoorbeeld alleen zoals verwacht afgedrukt wanneer het font dat in het document wordt gebruikt, een standaard Microsoft Office®-font is en wordt ondersteund door de doelprinter. Anders moeten er extra font op de Workplace Suite Server worden geladen. Om te zorgen dat uw documenten worden afgedrukt zoals u dat verwacht, vervangt u het niet-standaard font door een font dat wordt ondersteund door de applicatie die werd gebruikt voor het creëren van het document, en dat wordt ondersteund door het printermodel dat u hebt geselecteerd.
Opdracht rechtstreeks afdrukken vanuit e-mail mislukt	Als netwerkaccountadministratie of Xerox®-standaardaccountadministratie op de printer is ingeschakeld, moet de beheerder toestaan dat accountadministratiegegevens op het systeem worden opgeslagen om de functie voor het rechtstreeks afdrukken vanuit e-mail te kunnen inschakelen. Als gebruikers eerder naar die printer of afdrukwachtrij hebben afgedrukt en hun accountinformatie hebben ingevoerd, past Mobile Printing Workflow de opgeslagen informatie toe op hiernavolgende e-mailverzendingen.
Kan de printer niet vinden bij het scannen van de QR-code met de Xerox® Workplace Mobile App	Doe het volgende in het beheerprogramma: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selecteer het tabblad <b>Printers</b> en controleer of de communicatiedatum <b>Last Discovered</b> (Laatst gedetecteerd) met de printer binnen het verwachte tijdschema ligt, zoals ingesteld door de beheerder.</li> <li>2. Selecteer het tabblad <b>Discovery Settings</b> (Detectie-instellingen) en: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Selecteer het Discovery Profile (Detectieprofiel).</li> <li>b. Selecteer het tabblad <b>Discovery Settings</b> (Detectie-instellingen).</li> <li>c. Controleer of het IP-adres van de printer in de lijst met <b>Settings</b> (Instellingen) staat.</li> </ol> </li> <li>3. Controleer of deze printer door een afdrukwachtrij wordt bediend in plaats van rechtstreeks te worden gedetecteerd door Workplace Suite. In de 'follow me'-afdrukwerkstroom worden meerdere printers door een afdrukwachtrij bediend en zijn de individuele QR-codes niet van toepassing.</li> </ol>
Ik zie de printer of afdrukwachtrij niet	Controleer of de gebruiker bij het juiste bedrijf is aangemeld. Wanneer gebruikers hun Workplace Suite-account openen en een bedrijfscade invoeren, zien ze de printers en afdrukwachtrijen die zijn gekoppeld aan dat bedrijf, en die door andere bedrijven beschikbaar zijn gemaakt.
Kan niet afdrukken via de afdrukwachtrijen	Het wordt aanbevolen dat u een testdocument afdrukt naar de afdrukwachtrij om te controleren of de informatie die u hebt ingevoerd, juist is en of de afdrukwachtrij goed werkt. Als u niet met behulp van de afdrukwachtrijen kunt afdrukken, doet u het volgende:

Probleem	Oplossing
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vanaf de webpagina selecteert u een afdrukwachtrij op het tabblad <b>Print Queues</b> (Afdrukwachtrijen). Hiermee plaatst u de afdrukwachtrij in de bewerkingsmode.</li> <li>2. Controleer of de namen van de <b>LPD Server</b> (LPD-server), <b>LPR/LPD Port</b> (LPR/LPD-poort) en <b>LPR Queue Name</b> (LPR-wachtrijnaam) correct zijn op het tabblad <b>Details</b>.</li> <li>3. Als de afdrukwachtrij wordt gebruikt met een accountadministratiepakket, moet u zorgen dat u een optie voor accountadministratie selecteert op het tabblad <b>Accounting</b> (Accountadministratie).</li> </ol>
Kan niet afdrukken na het maken van regels, of foutberichten: Job Rejected (Opdracht geweigerd) of Unable to process document (Kan document niet verwerken).	<p>Als een beheerder regels implementeert voor afdrukken, worden gebruikers toegewezen aan een gebruikersgroep. De gebruikersgroep wordt gekoppeld aan een regel. Gebruikers die niet aan een regel zijn toegewezen, kunnen niet afdrukken.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorg dat alle bedoelde gebruikers in uw regels zijn opgenomen.</li> <li>• Zorg dat andere gebruikers niet per ongeluk van uw regels zijn uitgesloten.</li> </ul> <p>Voor meer informatie en voorbeelden van regels raadpleegt u <i>Beleid:Regels</i> in de <i>Xerox® Workplace Suite - Beheer- en configuratiehandleiding</i>.</p>
Opdracht is niet afgedrukt (wanneer accountadministratie is ingeschakeld)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Workplace Suite kan niet bepalen of de gebruiker geldige accountgegevens heeft ingevoerd of voldoende krediet heeft om af te drukken. De opdracht wordt naar de printer of afdrukwachtrij verzonden met de door de gebruiker ingevoerde informatie over de accountadministratie.</li> <li>• Als de door de gebruiker ingevoerde informatie over de accountadministratie ongeldig is of als de gebruiker onvoldoende krediet heeft, zal de printer de opdracht verwijderen. De opdracht wordt wel in rekening gebracht bij de Workplace Suite-bedrijfsaccount.</li> </ul>
Geen melding over opdrachtverzending of opdrachtvoltooiing ontvangen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Controleer of het bericht niet in uw spammap is terechtgekomen.</li> <li>2. Zorg dat uw mailbox niet vol is.</li> <li>3. Zorg dat uw voorkeuren voor e-mailberichtgeving juist zijn ingesteld: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ga naar het beheerprogramma en klik op <b>Company &gt; Policies &gt; Notifications</b> (Bedrijf, Beleid, Meldingen).</li> <li>b. Controleer <b>Email Notification</b> (E-mailmelding).</li> <li>c. Controleer of uw voorkeuren voor <b>Push Notifications</b> (Pushmeldingen) zijn geselecteerd.</li> </ol> </li> <li>4. Selecteer het tabblad <b>Jobs</b> (Opdrachten) en daarna het tabblad <b>History</b> (Historie) en bekijk de opdrachtstatus.</li> </ol>
Naam van het printermodel bevat speciale tekens	Printermodelnamen worden rechtstreeks vanaf de printer gelezen. Als de fabrikant van de printer speciale tekens in de naam heeft opgenomen, worden ze weergegeven in Workplace Suite.

Probleem	Oplossing
Mobiele gebruiker kan niet afdrukken	<p>Controleer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Of de gebruiker het correcte bevestigingsnummer heeft ingevoerd. Of de gebruiker zijn/haar documenten al heeft afgedrukt. Na het afdrukken wordt het document als veiligheidsmaatregel verwijderd.</li> <li>• Of de gebruiker zijn/haar e-mail en eventuele bijlagen bij de e-mail binnen de systeempriode voor automatisch verwijderen heeft afgedrukt.</li> </ul> <p><b>Opmerking</b></p> <p>De systeembeheerder kan instellen hoelang e-mails in het systeem blijven staan. Als de opdracht onverwacht is verwijderd, neemt u contact op met de systeembeheerder of verzendt u de e-mail opnieuw.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Of de opdracht wordt “vastgehouden voor bronnen” vanwege het papierformaat.</li> </ul>
Kan ik PNG-bestanden afdrukken?	PNG wordt nu ondersteund door Workplace Suite. Controleer of “.png” is toegevoegd aan de lijst met ondersteunde typen, zodat deze gebruiker dit kan zien.
PowerPoint-bestand wordt met een grotere witte rand afgedrukt bij gebruik van de systeemeigen printerdriver dan bij gebruik van Mobile Printing Workflow	Om de diverse bestandsformaten van PowerPoint®-bestanden te kunnen verwerken, maakt Mobile Printing Workflow gebruik van 'passend maken op papier'.
Waarom is de nietoptie niet beschikbaar op het scherm Afdrukinstellingen als ik afdruk?	Als er een nieteenheid aan een printer wordt toegevoegd nadat Workplace Suite is geregistreerd, is de nietoptie niet beschikbaar op het scherm Afdrukinstellingen op de gebruikersinterface. De printer moet worden hersteld of verwijderd en opnieuw geregistreerd, om de nietoptie beschikbaar te maken.
Het bericht op het voorblad wordt niet goed afgedrukt	Aangepaste berichten en documentbestandsnamen met multi-byte tekens worden niet goed afgedrukt op het voorblad van EIP-apparaten.



# Workplace Mobile App

Probleem	Oplossing
Bedrijfsprinters worden niet in de account weergegeven	<p>Als u de verkeerde bedrijfscode hebt ingevoerd, wordt u nu met een ander bedrijf verbonden.</p> <p>Als u printers in uw app ziet, die u niet herkent:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meld u af bij de Workplace Mobile App en meld u weer aan met de juiste bedrijfscode.</li> <li>2. Neem contact op met de beheerder om te zorgen dat de printer is ingeschakeld in Workplace Suite.</li> </ol>
Documenten worden niet in de account weergegeven	<p>Het document is mogelijk al afgedrukt, of staat langer in het systeem dan de geconfigureerde bewaarperiode. De standaardinstelling is dat afgedrukte opdrachten na het afdrukken worden verwijderd. Om het beleid van het bedrijf te controleren, gaat u naar <b>Company &gt; Policies &gt; Data Retention</b> (Bedrijf, Beleid, Gegevens bewaren).</p>
Bij gebruik van de functie Open in van Apple iOS wordt de Workplace Mobile App niet als optie weergegeven	<p>Er geldt mogelijk een beperking voor het aantal items dat in de itemkiezer wordt weergegeven, met als gevolg dat mogelijk niet alle opties worden weergegeven. Zorg op de iPad dat u de verborgen schuifbalk gebruikt om alle beschikbare items te bekijken. Raadpleeg de Apple-documentatie voor meer informatie.</p>
De GPS-coördinaten van de printer zijn gewijzigd	<p>Als u een locatie wijzigt waaraan een printer is toegewezen, neemt de printer de GPS-coördinaten van de nieuwe locatie over.</p>
Een aangemelde gebruiker van de Workplace Mobile App wordt niet onmiddellijk uitgeschakeld wanneer een accountbeheer hem/haar verwijdert uit de lijst met gebruikers.	<p>De gebruikersfunctionaliteit wordt niet bijgewerkt terwijl gebruikers zijn aangemeld. Gebruikers blijven verbonden totdat ze zich afmelden of totdat de vervaltijd (ingesteld door de beheerder) is verlopen.</p> <p><b>Opmerking</b></p> <p>Als de gebruiker uit de bedrijfsaccount is verwijderd, zal een aanmeldingspoging na afmelding mislukken.</p>

Probleem	Oplossing
Waarom moet een bedrijfscode opnieuw worden ingesteld?	Wanneer u een bedrijfsaccount aanmaakt, distribueert u de bedrijfscode aan de gebruikers die u toewijst als geautoriseerd om de account te gebruiken. Wanneer u gebruikers verwijdert, moet u de bedrijfscode wijzigen om te zorgen dat verwijderde gebruikers geen toegang meer tot de account hebben.
Toegangsrechten van gebruiker niet bijgewerkt	Wanneer een beheerder een gebruiker uit een bedrijfsaccount verwijdert of bevoegdheden voor die gebruiker wijzigt, worden de wijzigingen pas van kracht als de gebruiker zich afmeldt en weer aanmeldt.
Problemen bij aanmelden op de printer via de Mobile App	<p>Mobile Phone Unlock (Ontgrendeling mobiele telefoon) werkt alleen als zowel Mobile Printing Workflow als Print Management Workflow zijn geïnstalleerd. Mobile Phone Lock moet zijn ingeschakeld.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorg dat u een licentie voor Mobile Printing Workflow hebt en dat de software is geïnstalleerd.</li> <li>• Zorg dat Mobile Phone Lock (Vergrendeling mobiele telefoon) is ingeschakeld.</li> </ul> <p>Voor meer informatie raadpleegt u <i>Een printer ontgrendelen via de Xerox® Workplace Mobile App</i> in de <i>Xerox® Workplace Suite - Beheer- en configuratiehandleiding</i>.</p>

# Problemen met printerdetectie

Probleem	Oplossing
Printer wordt niet gedetecteerd	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dit is mogelijk te wijten aan een probleem met de connectiviteit. Het IP-adres van de printer is mogelijk gewijzigd of de printer heeft niet langer netwerkconnectiviteit. Zorg dat u de printer kunt pingen.</li> <li>Zorg dat uw detectiecriteria correct zijn. Het IP-adres of de DNS-naam (Domain Name System) van de printer moeten binnen het bereik met detectie-instellingen vallen en mogen niet in het bereik met uitsluitingen vallen. Als u de SNMP-groepsnaam (Simple Network Management Protocol) van de printer hebt veranderd, moet deze in de SNMP-instellingen van de agent worden vermeld.</li> </ul>
Printers worden niet gedetecteerd nadat Run Discovery Now (Nu detectie uitvoeren) is gestart in het beheerprogramma	<p>Als er een printerzoekopdracht is gestart in het beheerprogramma, en er geen printers verschijnen op het tabblad <b>Printers</b>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Controleer of het IP-adres van de printer in de lijst met scaninstellingen staat van het detectieprofiel dat de afdrukopdrachten van de printer aanlevert. Als het IP-adres niet in de lijst met scaninstellingen staat:             <ol style="list-style-type: none"> <li>Voeg het IP-adres aan de lijst toe.</li> <li>Selecteer het tabblad <b>Discovery</b> (Detectie) en ga naar <b>Actions &gt; Run Discovery Now</b> (Acties, Nu detectie uitvoeren).</li> <li>Controleer of de datum van de laatste communicatie op de printer is bijgewerkt.</li> </ol> </li> <li>Probeer nogmaals af te drukken.</li> </ol>
Wat Als laatste gedetecteerd betekent	<p>Dit is de laatste keer dat Workplace Suite met die printer kon communiceren. Deze tijd is gebaseerd op de instelling van het detectieprofiel waartoe de printer behoort. De beheerder kan het gedeelte Schedule (Schema) van het detectieprofiel instellen. Als het langer dan 7 uur is geweest, moet u zorgen dat de agent is ingeschakeld en verbonden is en dat de printer met het netwerk is verbonden. U kunt ook naar <b>Discovery &gt; Actions &gt; Run Discovery Now</b> (Detectie, Acties, Nu detectie uitvoeren) gaan om handmatig een printer te detecteren.</p>

Probleem	Oplossing
Kan een locatie niet verwijderen	U kunt de locatie die in in eerste instantie hebt geconfigureerd toen u de account aanmaakte, niet verwijderen. U kunt de naam van een locatie echter wel wijzigen, evenals de coördinaten.

# Problemen met opdrachten

Probleem	Oplossing
Opdrachten die worden verzonden door Workplace Suite-gebruikers, worden niet weergegeven op het tabblad Opdrachten.	<p><b>Opmerking</b> Deze functie is alleen beschikbaar met een Mobile Printing Workflow-licentie.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controleer of de e-mailaccount die is opgegeven in het veld Receiving E-mail Address (Ontvangend e-mailadres) het juiste e-mailadres is.</li> <li>• Controleer of de e-mailaccount die is opgegeven in het veld Receiving E-mail Address (Ontvangend e-mailadres) overeenkomt met de e-mailaccount waarvan de aanmeldgegevens zijn opgegeven voor de Incoming E-mail Server (Inkomende e-mailserver).</li> <li>• Controleer of de e-mailserver werkt en of het Postvak IN van het ontvangende e-mailadres niet vol is.</li> <li>• Vernieuw de pagina Opdrachten door op <b>F5</b> te drukken op het toetsenbord.</li> </ul>
Opdrachten worden niet afgedrukt met dezelfde fonts als het bronbestand.	<p><b>Opmerking</b> Deze functie is alleen beschikbaar met een Mobile Printing Workflow-licentie.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestanden met aangepaste fonts of tekens worden niet in dezelfde indeling afgedrukt als wordt weergegeven op het gebruikersscherm, tenzij het font is geïnstalleerd op de oplossingsserver. Aangepaste fonts die worden geïnstalleerd na de installatie van de oplossingssoftware, worden herkend nadat de oplossingsserver opnieuw is gestart.</li> </ul> <p><b>Opmerking</b> Klanten die niet-standaard fonts nodig hebben (aangepaste, Aziatische, Midden-Oosterse) dienen de benodigde fonts aan te schaffen en op de Workplace Suite-server te installeren. De lijst met standaardfonts die standaard worden geïnstalleerd als onderdeel van het besturingssysteem en Microsoft Office 2007 vindt u op: <a href="http://support.microsoft.com/kb/924623">http://support.microsoft.com/kb/924623</a>.</p>

Probleem	Oplossing
Opdrachten geselecteerd voor afdrukken op de printer, worden niet afgedrukt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor PDF-bestanden controleert u de lijst met Actieve opdrachten om te zien of de opdracht wordt vastgehouden. Als het bestand gebruik maakt van een niet-standaard papierformaat, wordt de opdracht op de printer vastgehouden voor het speciale papierformaat.</li> <li>• De afdrukken worden mogelijk vertraagd afgeleverd. Als het langer dan 2 minuten duurt om een opdracht te verwerken, wordt het bericht "Uw opdracht(e) worden verwerkt" weergegeven op de printer. Mogelijk is de time-out te kort om het bericht weer te geven. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Controleer de Auto Exit Timer (Timer voor automatisch afsluiten) van Workplace Suite om te zorgen dat deze op minimaal 3 minuten is ingesteld.</li> <li>- Controleer de time-outinstellingen van de printer (op de lokale gebruikersinterface) om te zorgen dat deze op meer dan 3 minuten is ingesteld.</li> </ul> </li> </ul>
Mijn afdrukopdracht wordt niet weergegeven in de opdrachtenlijst op de printerclient/Workplace Mobile App.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controleer of de inkomende afdrukwachtrij waar u naar afdrukt, in dezelfde printergroep staat als de printer waarop u zich aanmeldt. Als de printer niet in dezelfde printergroep staat, voegt u de printer toe aan die printergroep, of meldt u zich aan bij een apparaat dat lid is van de printergroep waarbij de afdrukwachtrij hoort.</li> <li>• In het webbeheerprogramma selecteert u <b>Reports &gt; User Audit</b> (Rapporten, Gebruikerscontrole). Controleer of de gebruikersnaam voor aanmelding overeenkomt met de gebruikersnaam voor de opdracht. Als deze niet overeenkomen, zoekt u het gebruikersrecord op het tabblad Gebruikers en wijzigt u de gebruikersnaam zodat deze overeenkomt met de opdracht, of verwijdert u het gebruikersrecord en registreert u de gebruiker opnieuw:</li> <li>• Controleer of uw opdracht wordt weergegeven in de lijst Huidige opdrachten op de server.</li> <li>• Het document is mogelijk al afgedrukt, of staat langer in het systeem dan de geconfigureerde bewaarperiode. De standaardinstelling is dat afgedrukte opdrachten na het afdrukken worden verwijderd. Om het bewaarbeleid van het bedrijf te controleren, gaat u naar <b>Company &gt; Policies &gt; Data Retention</b> (Bedrijf, Beleid, Gegevens bewaren).</li> </ul>
Mijn afdrukopdracht wordt niet weergegeven in de lijst met huidige opdrachten op de server.	<p><b>Opmerking</b> Deze functie is alleen beschikbaar met een Print Management Workflow-licentie.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Als u afdrukt naar een wachtrij, controleert u of de workflow correct is ingesteld <ul style="list-style-type: none"> <li>- Controleer of de wachtrij is ingesteld op het gebruik van de "XeroxMon (Xerox XMP v3 Port Monitor)"</li> <li>- De wachtrij moet weergegeven worden in de tablijst <b>Afdrukwachtrijen</b> bij <b>Inkomende wachtrijen</b>.</li> </ul> </li> </ul>

Probleem	Oplossing
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Controleer of de wachtrij is ingeschakeld en of de instelling <b>Type wachtrij</b> correct is.</li> <li>• Controleer de lijst met opdrachten in het beheerprogramma. Selecteer <b>Jobs &gt; Unregistered</b> (Opdrachten, Niet-geregistreerd). Als uw opdracht in deze lijst staat, betekent dit dat uw gebruiker niet bekend is in het systeem. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ga naar het tabblad Gebruikers en kijk in de lijst naar de geselecteerde gebruiker.</li> <li>- De gebruiker hoort in de lijst te staan en ingeschakeld te zijn.</li> <li>- De gebruikersnaam die wordt weergegeven voor de opdracht, moet overeenkomen met de gebruikersnaam die de opdracht heeft verzonden.</li> <li>- Controleer of de gebruiker niet vergrendeld is</li> </ul> </li> <li>• Bevestig dat de Workplace Suite-server en de client in hetzelfde domein staan.</li> </ul>
Ik kan mijn opdracht niet verzenden met afwerkopties of andere afdrukfuncties die ik wil gebruiken.	<p><b>Opmerking</b></p> <p>Deze functie is alleen beschikbaar met een Print Management Workflow-licentie.</p> <p>Ga op de client-pc naar <b>Apparaten en printers</b> en zoek de printer/afdrukwachtrij waarnaar u afdrukt. Klik met de rechtermuisknop op de printer en selecteer <b>Printereigenschappen</b>. Selecteer het tabblad Beheer en controleer de weergegeven configuratie. Als de configuratie op de modus Basisafdrukken is ingesteld, wijzigt u de instelling zodat deze overeenkomt met de printer waarop u doorgaans afdrukt, of met een printer die over de gewenste afwerkopties beschikt. Op het tabblad Configuratie bij Installeerbare opties stelt u de geschikte opties voor uw printer in. Als uw printer bijvoorbeeld over een afwerkeenheid beschikt, stelt u Afwerkeenheid in op de toepasselijke afwerkoptie. Stel ook bij Bidirectionele communicatie de verbinding in op <b>Uit</b>. U hoort nu uw opdracht met de gewenste instellingen te kunnen verzenden.</p>
Ik heb mijn opdracht vrijgegeven via de Print Management Client, maar de opdracht is niet afgedrukt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Om de opdracht te kunnen afdrukken, moet de gebruikte client-pc voor het verzenden van de afdrukopdracht online zijn en mag deze niet in de slaapstand staan. Controleer of de pc online en beschikbaar is.</li> <li>• Controleer de lijst met actieve opdrachten bij Opdrachtstatus op de MFP om na te gaan of de opdracht wordt vastgehouden voor hulpbronnen. Als de opdracht wordt vastgehouden voor hulpbronnen, bekijk dan de opdrachtgegevens om vast te stellen welke media moeten worden aangevuld om af te drukken. Als de opdracht vastzit in de verwerkingstatus, of als een andere opdracht voor die van u vastzit in de verwerkingsstatus, verwijdt u de opdracht en verzendt u de opdracht zo nodig opnieuw.</li> </ul>

Probleem	Oplossing
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controleer de lijst met voltooide opdrachten bij Opdrachtstatus op de MFP om na te gaan of de opdracht niet is verwijderd vanwege een storing.</li> </ul>
Excel- en PowerPoint-bestanden worden niet geconverteerd als Mobile Printing Workflow is geïnstalleerd op een Russisch besturingssysteem.	Mobile Printing Workflow wordt momenteel alleen ondersteund op besturingssystemen in de volgende talen: Engels, Frans, Italiaans, Duits, Spaans en Braziliaans-Portugees.



# Problemen met gebruikersaccounts

Probleem	Oplossing
De mobiele gebruiker kan niet afdrucken of e-mailen naar bedrijfsprinters.	<p>Ga naar <b>Company &gt; Policies &gt; Mobile User Access</b> (Bedrijf, Beleid, Toegang mobiele gebruiker), en bekijk vervolgens de selectie bij <b>Details</b>. Bekijk de instellingen en wijzig deze zo nodig.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Allow All Users Except Blocked List</b> (Alle gebruikers toestaan, behalve geblokkeerde): Als deze optie is geselecteerd, kan iedereen (behalve gebruikers in de lijst met geblokkeerde gebruikers die uw bedrijfscode voor Mobile Printing Workflow weet of hiertoe toegang heeft, zich registreren als gebruiker voor uw bedrijf. Selecteer deze optie als u de toegang tot Mobile Printing Workflow niet wilt beheren.</li> <li>• <b>Allow Only Specified</b> (Alleen aangegeven gebruikers toestaan): Als deze optie is geselecteerd, kunnen alleen de e-mailadressen die u hebt opgegeven in de lijst met toegestane gebruikers zich bij uw bedrijf registreren voor mobiel afdrucken. Selecteer deze optie als u de toegang tot Mobile Printing Workflow wilt beheren.</li> </ul> <p>Als het e-mailadres of domein van een gebruiker zowel in de lijst met toegestane gebruikers als in de lijst met geblokkeerde gebruikers staat, heeft de lijst met geblokkeerde gebruikers voorrang op de lijst met toegestane gebruikers. Als het e-mailadres van een gebruiker bijvoorbeeld in de lijst met toegestane gebruikers staat, maar het domein in de lijst met geblokkeerde gebruikers staat, dan kan de gebruiker niet afdrucken op uw bedrijfsprinters.</p>
De instellingen worden niet opgeslagen.	Als u een instelling hebt gewijzigd, moet u voordat de pagina verlaat eerst <b>Opslaan &gt; Accepteren &gt; OK</b> selecteren.
Een toegewezen Xerox® Workplace Suite-beheerder kan zich niet aanmelden	<p>Als een toegewezen beheerder zich niet kan aanmelden, controleert u de roltoewijzing of voert u de Herstelprocedure voor beheer uit.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controleer of de beheerdersrol is toegewezen aan de gebruiker. Voor meer informatie raadpleegt u <i>Een gebruiker toewijzen als Xerox®</i></li> </ul>

Probleem	Oplossing
	<p><i>Workplace Suite-beheerder in de Xerox® Workplace Suite - Beheer- en configuratiehandleiding.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Als er instellingen zijn die voorkomen dat u of een andere beheerder zich kan aanmelden, kunt u deze instellingen herstellen door de Herstelprocedure voor beheer uit te voeren. Voor meer informatie raadpleegt u <i>De herstelprocedure voor beheer in de Xerox® Workplace Suite - Beheer- en configuratiehandleiding.</i></li> </ul>

# Opdrachtrapportage

Probleem	Oplossing
Vermeldingen voor tijdsgegevens in het opdrachtrapport zijn leeg	<p>Als de vermeldingen in het opdrachtrapport leeg zijn voor de volgende rijen Server Received Time UTC (Ontvangsttijd UTC server), Transferred To Printer Time UTC (Verzendtijd UTC naar printer), Completion Time UTC (Voltooïingstijd UTC), Job Status Color Printed (Opdrachtstatus kleurenafdrukken), 2-sided Printed (2-zijdige afdrukken) en Color Pages Printed (Afgedrukte kleurenpagina's). Het opdrachtrapport combineert opdrachtgegevens van de server en de logbestanden voor netwerkaccount-administratie van printers. De lege velden treden op als de datum- en tijdsinstelling van de printer meer dan 5 minuten verschilt van de datum- en tijdsinstelling van de server.</p> <p><b>Opmerking</b></p> <p>Sommige van deze velden zijn afhankelijk van de gebruikte interface voor het ophalen van de opdrachtgegevens. De Completion Time UTC (Voltooïingstijd UTC) is bijvoorbeeld alleen beschikbaar via netwerkaccount-administratie. Andere waarden, zoals Server Received Time UTC (Ontvangsttijd UTC server) zijn alleen beschikbaar voor opdrachten die zijn verwerkt door de Mobility Suite-server.</p> <p>Om dit probleem op te lossen, moet u zorgen dat de datum en tijd op de server en de printers hetzelfde zijn.</p>
Gegevens in de vermeldingen van het opdrachtrapport zijn leeg	<p>Voor meer informatie raadpleegt u in de <i>Xerox® Workplace Suite - Beheeren configuratiehandleiding</i> het gedeelte Bedrijf: Instellingen: Opdrachtrapportage.</p> <p>Als de gegevens in de vermeldingen van het opdrachtrapport leeg zijn voor kolomnamen die beginnen met een hoofdletter (opdrachtgegevens van de Workplace Server):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Er zijn vermeldingen voor opdrachten die lokale printerfax-, scan- en kopieeropdrachten zijn. Deze opdrachten worden niet via de Workplace Suite Server verwerkt, en bevatten dus ook geen opdrachtgegevens van de Workplace Server (kolommen met een hoofdletter). Als een gebruiker zich via Print Management Workflow heeft aangemeld, of als we de gebruikersnaam kunnen koppelen, wordt in sommige gevallen de gebruikersinformatie aan de vermelding in het opdrachtrapport toegevoegd.</li> </ul>

Probleem	Oplossing
	<p>Als de gegevens in de vermeldingen van het opdrachtrapport leeg zijn voor kolomnamen die beginnen met een kleine letter (opdrachtgegevens van de netwerkaccountadministratie van de printer): Dit is het verwachte resultaat als Gebruik bijhouden niet is ingeschakeld op de printer. Als u gegevens verwacht, controleert u het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Als Usage Tracking (Gebruik bijhouden) niet is ingeschakeld op de printer: <ul style="list-style-type: none"> <li>Selecteer <b>Printers &gt; Features &gt; Usage Tracking (Network Accounting) (Printers, Toepassingen, Gebruik bijhouden (Netwerkaccountadministratie))</b> om de functie in te schakelen.</li> </ul> </li> <li>Als Usage Tracking with Errors (Gebruik bijhouden met fouten) is ingeschakeld op de printer: <ol style="list-style-type: none"> <li>Ga naar het tabblad Printers.</li> <li>Selecteer <b>Filter By (Filteren op) &gt; Usage Tracking: Enabled with errors (Gebruik bijhouden: Ingeschakeld met fouten)</b>.</li> <li>Hiermee worden alle printers weergegeven die zijn ingeschakeld voor Gebruik bijhouden, maar die een fout hebben ondervonden. Er kan een fout optreden bij het inschakelen van accountadministratie of bij het ophalen van accountadministratiegegevens. Als u het pictogram Gebruik bijhouden aanwijst met de muiscursor, wordt er aanvullende informatie weergegeven om het probleem op te sporen.</li> </ol> </li> <li>Als het Schedule (Schema) voor opdrachtrapportage niet is ingesteld: <ul style="list-style-type: none"> <li>Selecteer <b>Company &gt; Settings &gt; Job Reporting</b> (Bedrijf, Instellingen, Opdrachtrapportage) en stel een schema in.</li> <li>Als u de gegevens onmiddellijk wilt hebben, selecteert u <b>Run Now</b> (Nu uitvoeren) op het scherm.</li> <li>Als er waarschuwingen verschijnen nadat u Run Now (Nu uitvoeren) hebt geselecteerd, selecteert u de koppeling <b>Warning</b> (Waarschuwing) om de resultaten te bekijken. Het bericht geeft aan of de server problemen heeft gehad bij het ophalen van accountadministratiegegevens, en geeft aan hoeveel printers dit probleem hebben ondervonden. Om na te gaan welke printers dit probleem hebben ondervonden, gaat u als volgt te werk.</li> </ul> <p>Als Usage Tracking with Errors (Gebruik bijhouden met fouten) is ingeschakeld op de printer, en de printer geen accountadministratiegegevens kan ophalen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Ga naar het tabblad Printers.</li> <li>Selecteer <b>Filter By (Filteren op) &gt; Usage Tracking: Enabled with errors (Gebruik bijhouden: Ingeschakeld met fouten)</b>.</li> </ol> </li> </ul>

Probleem	Oplossing
	<p>3. Hiermee worden alle printers weergegeven die zijn ingeschakeld voor Gebruik bijhouden, maar die een fout hebben ondervonden. Er kan een fout optreden bij het inschakelen van accountadministratie of bij het ophalen van accountadministratiegegevens. Als u het pictogram Gebruik bijhouden aanwijst met de muiscursor, wordt er aanvullende informatie weergegeven om het probleem op te sporen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mogelijke oorzaken en oplossingen <ul style="list-style-type: none"> <li>- De printer is uitgeschakeld</li> <li>- De printer is niet op het netwerk aangesloten</li> <li>- Het IP-adres van de printer is gewijzigd</li> <li>- Accountadministratie is uitgeschakeld op de printer. Probeer een herstelactie uit te voeren</li> <li>- Schakel netwerkaccountadministratie handmatig in op de printer</li> </ul> </li> </ul>
<p>Als u Gebruik bijhouden uitschakelt op een printer, worden de Mobile Printing Workflow- en Print Management Workflow-opdrachten nog steeds bijgehouden en weergegeven in het rapport</p>	<p>Als het gebruik overal wordt bijgehouden, worden historiegegevens rechtstreeks opgehaald bij de Workplace Suite-server.</p>



# Problemen met kopiëren en scannen op printerclient

Probleem	Oplossing
Ik kan de kopieer- en scanwerkstromen niet inschakelen op de printerclient.	Kopiëren en scannen is alleen beschikbaar op Xerox® AltaLink®-printers en Xerox® VersaLink®-printers. Voordat u kopiëren en scannen inschakelt op een Xerox® AltaLink®- of Xerox® VersaLink®-printer, moet u eerst printerspecifieke instellingen inschakelen. Voor meer informatie raadpleegt u <i>Kopiëren en scannen inschakelen</i> in de <i>Xerox® Workplace Suite - Beheer- en configuratiehandleiding</i> .
Ik kan geen kopieën maken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controleer of de kopieerclient is geïnstalleerd.</li> <li>Controleer de kopieerinstellingen van de printer en voeg ze handmatig toe. Als u klaar bent, klikt u op <b>Repair</b> (Herstellen).</li> <li>Om de externe kopieerfunctie in te schakelen, gebruikt u de Embedded Web Server voor uw printer.</li> </ul>
<p>Mijn kopieeropdrachten worden niet afgedrukt, er verschijnt een foutbericht op de printer, of er wordt een foutpagina afgedrukt met een van de volgende fouten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>There was a problem with external print server (Er is een probleem opgetreden met de externe printerserver)</li> <li>Error Notice: Error is printed as 'There was a problem detected using HTTPS' (Foutbericht: Fout wordt</li> </ul>	<p>Voor kopiëren op de Workplace Suite Printer-client moet de printer verbinding kunnen maken met de server via HTTPS en de FQDN (Fully Qualified Domain Name) van de XWS-server.</p> <p>Om de connectiviteit te controleren:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Controleer of de printer verbinding kan maken met de Xerox® Workplace Server via HTTPS en de FQDN (Fully Qualified Domain Name) van de XWS-server.</li> <li>Test de verbinding tussen de printer en de server met behulp van een computer die op hetzelfde netwerk als de printer is aangesloten.             <ol style="list-style-type: none"> <li>Voer de volgende URL in een webbrowser in: https:\\&lt;FQDN-servernaam&gt;\login Indien geslaagd verschijnt er een aanmeldpagina.</li> <li>Meld u op deze pagina als beheerder aan bij de Xerox® Workplace Suite.</li> </ol> </li> </ol>

Probleem	Oplossing
afgedrukt als 'Er is een probleem vastgesteld met HTTPS')	<p>3. Controleer of het HTTPS-certificaat van de Xerox® Workplace Suite-server overeenkomt met de FQDN, en of de uitgever overeenkomt met de FQDN-servernaam.</p> <p><b>Opmerking</b></p> <p>U kunt het hulpprogramma Nslookup gebruiken om specifieke DNS-servers te controleren.</p>
Ik ontvang mijn bijlagen bij scannen naar e-mail niet	<p>E-mailservers weigeren meestal bijlagen die een specifieke grootte overschrijden. Om te voorkomen dat de e-mail wordt verzonden en om gebruikers te waarschuwen dat een bijlage te groot is, wijzigt u de instelling Grootte bijlagen.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Blader in Xerox® Workplace Suite naar <b>Company &gt; Outgoing Mail &gt; Scan to Email &gt; Maximum File Attachment Size</b> (Bedrijf, Uitgaande e-mail, Scannen naar e-mail, Maximumgrootte bestandsbijlage).</li> <li>2. Voer de maximumgrootte van bestandsbijlagen in die wordt toegepast door de uitgaande e-mailserver.</li> <li>3. Klik op <b>Save</b> (Opslaan).</li> </ol>





