

Version 5.0
2018-06-01
702P07012



Xerox[®] Workplace Suite

Anleitung zur Fehlerbehebung

© 2018 Xerox Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Xerox®, Xerox samt Bildmarke®, ConnectKey®, VersaLink®, AltaLink®, Phaser®, WorkCentre® und CentreWare® sind Marken der Xerox Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Apache OpenOffice™ ist eine Marke der Apache Software Foundation in den USA oder anderen Ländern.

Apple®, AirPrint® und Mac® sind Marken von Apple, Inc. in den USA oder anderen Ländern.

Chrome™ ist eine Marke von Google Inc.

Firefox® ist eine Marke von Mozilla Corporation.

Intel® Core™ ist eine Marke der Intel Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

iOS® ist eine Marke von Cisco in den USA und anderen Ländern und wird unter Lizenz verwendet.

Microsoft®, SQL Server®, Microsoft®.NET, Windows®, Windows Server®, Windows 7®, Windows 8®, Windows 10®, Office®, Word®, Excel®, OneDrive® und Internet Explorer® sind Marken der Microsoft Corporation in den USA oder anderen Ländern.

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

Dieses Produkt enthält von Aspose (<http://www.aspose.com>) entwickelte Software.

Inhalt

- 1 Einführung.....1-1
- 2 Allgemeine Probleme.....2-1
- 3 Installationsprobleme.....3-1
- 4 E-Mail-Probleme.....4-1
- 5 Druckerregistrierung und Aktivierung von Workflow-Funktionen.....5-1
- 6 Druckerprobleme.....6-1
- 7 Workplace Mobile App.....7-1
- 8 Probleme mit der Druckerfeststellung.....8-1
- 9 Probleme mit Aufträgen.....9-1
- 10 Probleme mit dem Benutzerkonto.....10-1
- 11 Auftragsberichterstattung.....11-1
- 12 Probleme mit Kopieren und Scannen beim Drucker-Client.....12-1

Einführung

Sollte ein Problem mit Workplace Suite auftreten, bitte die neueste Software und die Anleitung zur Fehlerbehebung herunterladen.

Auch die Workplace Suite Supportwebsite mit Suchfunktion enthält weitere Informationen:

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

2

Allgemeine Probleme

Problem	Abhilfe/Lösung
Xerox® Workplace Suite reagiert nicht	<ul style="list-style-type: none">• Nach Fehlern in der Windows® Ereignisanzeige suchen.<ul style="list-style-type: none">- Xerox Mobile Printing• Zu den Verwaltungstools > Dienste auswählen und prüfen, ob die folgenden Dienste ausgeführt werden:<ul style="list-style-type: none">- Xerox Mobile Print Host Service- Xerox Mobile Print API- Xerox Mobile Print Discovery Service (Feststellungsdienst)- Xerox Mobile Print DCE Service- Xerox Job Agent Service• Hier jeden Dienst starten, der nicht ausgeführt wird.
Problem mit der Nutzung einer CSV-Datei auf einem nicht englischen Betriebssystem	Beim Herunterladen einer CSV-Vorlage in ein nicht englisches Betriebssystem kann Microsoft Excel® erkennt möglicherweise die Kommata als Feldbegrenzer nicht und setzt alle Feldinhalte in eine Spalte. Die Felder zwischen den Kommata in der Datei füllen und die Datei speichern, denn die Kommata sind erforderlich.

Installationsprobleme

Problem	Abhilfe/Lösung
<p>Die Meldung <i>Interrupted installation</i> (Installation unterbrochen) wird angezeigt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • War die Installation nicht erfolgreich, ist die Workplace Suite-Software zwar möglicherweise nicht installiert worden, aber Microsoft Office® wurde installiert. Eine Meldung erscheint, die den Benutzer darauf hinweist, dass er Microsoft Office® manuell entfernen muss. Anweisungen zum Entfernen von Microsoft Office® enthält das <i>Xerox® Workplace Suite Installationshandbuch</i>. • Die Aufforderung zum Entfernen von Microsoft Office® kann hinter dem Hauptinstallationsfenster verborgen sein, sodass es aussieht als wäre die Installation angehalten worden. Daher das vordere Fenster aus dem Weg ziehen, um die Warnung zu löschen.
<p>Bei dem Versuch, die Software erneut zu installieren, tritt ein Fehler auf.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vor dem Versuch, die Software neu zu installieren, muss Microsoft Office® manuell deinstalliert werden. Anweisungen zum Entfernen von Microsoft Office® enthält das <i>Installationshandbuch</i>. • Ist der Global Print Driver (GPD) bereits installiert, schlägt die Installation der Lösungssoftware fehl. Daher sind alle Drucker vom System zu entfernen, deren Namen mit Xerox_GPD beginnen.
<p>Alle Workplace Suite-Aufträge schlagen fehl mit der Meldung <i>The document XXXXX was not able to print because the document could not be converted</i> (Das Dokument XXXXX konnte nicht gedruckt werden, weil es nicht konvertiert werden konnte).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sicherstellen, dass der Microsoft Print Spooler-Dienst ausgeführt und unter „Starttyp“ die Option <i>Automatisch</i> ausgewählt ist. • Die Workplace Suite-Softwarekomponenten erneut installieren. Hierdurch werden keine Drucker beeinflusst, die zum Workplace Suite-Server hinzugefügt wurden. <ol style="list-style-type: none"> 1. Die aktuellen Workplace Suite-Softwarekomponenten deinstallieren. 2. Die Workplace Suite-Softwarekomponenten erneut installieren. 3. Die Aktualisierungen für den Druckeraktivierungsprozess erneut anwenden.

Problem	Abhilfe/Lösung
Installation schlägt fehl	<ul style="list-style-type: none"> • Sicherstellen, dass mindestens 100 GB freier Speicherplatz auf der Festplatte verfügbar sind. Für große Installationen werden 250 GB empfohlen. • Ist der Global Print Driver (GPD) bereits installiert, schlägt die Installation der Workplace Suite fehl. Daher sind alle Drucker vom System zu entfernen, deren Namen mit Xerox_GPD beginnen.
Die Installationssoftware reagiert nicht	Es kann vorkommen, dass kein Fortschrittsbalken, Stundenglas bzw. keine Anzeige, dass das Installationsprogramm aktiv ist, erscheint. Die Installation sollte dennoch nicht unterbrochen werden, es sei denn, dass es länger als 10 Minuten dauert, bis der Xerox® Installationsassistent erscheint.
Beim Aktualisieren der Workplace Suite-Software zeigen die Schritte auf dem Bildschirm an, dass die Datenbankeinstellungen geändert werden können.	Diese Option gilt ausschließlich für Neuinstallationen der Software, damit man zu vorherigen Datenbanken navigieren kann. Bei einem normalen Upgrade dürfen die Datenbankeinstellungen NICHT geändert werden.
Während der Installation von Workplace Suite gab es ein Problem mit der Installation der Microsoft SQL-Datenbank: „After Install Printer Registration Information Is Not Saved.“ (Nach der Installation werden Druckerregistrierungsinformationen nicht gespeichert.)	Bitte die Installation auf einem sauberen System vornehmen, auf dem keine SQL-Datenbank vorhanden ist. Xerox® Workplace Suite nicht auf einem Server installieren, auf dem Xerox® CentreWare™ Web ausgeführt wird.
Nach Installation von Workplace Suite auf einem neuen Server funktioniert Workplace Suite nicht.	Wird Workplace Suite auf einem neuen Server oder einem virtuellen Gerät installiert, das eine andere Hardware-Adresse hat als zum ursprünglichen Erhalt von Lizenzen verwendet wurde, funktioniert die Software nicht. Bitte Kontakt mit Xerox Support oder dem lokalen Call Center aufnehmen.
Das Workplace Suite-Verwaltungstool kann nicht geladen werden	<p>Ursache: Registrierung von IIS/ASP.NET</p> <p>Bei der Installation von Windows-Funktionen bzw. Rollen sind ISS und ASP.NET unabhängige Komponenten. ASP.NET ist die Technologie, die es ermöglicht, dass Xerox® Workplace Suite-Websites in IIS ausgeführt werden können. ASP.NET muss mit ISS registriert werden, damit es korrekt funktioniert. Bei der Installation von Komponenten unter Windows jedoch gilt Folgendes: Wird ISS nach ASP.NET installiert, kann es sein, dass ASP.NET nicht korrekt mit IIS registriert wird.</p> <p>Um die Registrierung von ASP.NET zu reparieren, folgenden Befehl ausführen: Aspnet_regiis /ir</p> <p>Hinweis</p> <p>Der Befehl muss aus dem .NET Framework 4.0-Verzeichnis ausgeführt werden. Dieses Verzeichnis lautet normalerweise: %windir%\Microsoft.NET\Framework64\v4.0.30319.</p>
Workplace Suite verhält sich nicht wie erwartet auf einem virtuellen System	Sicherstellen, dass die dem virtuellen Gerät zugeordneten Ressourcen die Systemanforderungen erfüllen und jederzeit verfügbar sind (und nicht einem anderen virtuellen Gerät zugeordnet sind).

E-Mail-Probleme

Problem	Abhilfe/Lösung
Posteingangs- oder Postausgangsserver ungültig (besteht den Verbindungstest nicht).	<ul style="list-style-type: none"> Überprüfen, ob die Benutzernamen und Kennwörter für die E-Mail-Konten korrekt sind. Sicherstellen, dass die E-Mail-Ports korrekt sind und nicht von der Firewall oder Antivirensoftware blockiert werden. Weitere Einstellungen wie beispielsweise die SSL-Methode prüfen.
Keine Bestätigungsmail erhalten.	Mail-Port (Port 25 oder der zugewiesene Port) könnte von der Firewall oder Antivirensoftware blockiert werden.
Der Absender erhält keine E-Mail-Bestätigung.	<ul style="list-style-type: none"> Erneut die Passwörter für eingehende und ausgehende Mails prüfen, um sicherzugehen, dass sie korrekt sind. Überprüfen, ob der Posteingang der E-Mail-Empfangsadresse voll ist. Überprüfen, ob die E-Mail-Absenderadresse eine gültige E-Mail-Adresse ist. Dafür sorgen, dass die Ports für den Mailserver nicht gesperrt sind. Den Mail-Provider kontaktieren und Folgendes überprüfen: <ul style="list-style-type: none"> Der Postausgangsserver (SMTP) darf nicht offline sein. Prüfen, ob der E-Mail-Server noch funktioniert und die Festplatte noch genügend freie Speicherkapazität aufweist.
Der Drucker erkennt die Bestätigungsnummer nicht.	<ul style="list-style-type: none"> E-Mail-Übermittlungen verbleiben nur eine bestimmte Zeitlang im System (standardmäßig 24 Stunden). Wurde die E-Mail vor mehr als 24 Stunden gesendet, wurde der Auftrag bereits automatisch gelöscht. Sich vergewissern, dass an die korrekte E-Mail-Adresse gesendet wird.
Der Mobile Printing Workflow-Benutzer erhielt keine Bestätigungs-E-Mail.	<ul style="list-style-type: none"> Sicherstellen, dass der Benutzer die korrekte E-Mail-Adresse für Workplace Suite verwendet hat. Überprüfen, ob der Benutzer einen angemessenen Zeitraum gewartet hat. Bei hohem E-Mail-Aufkommen auf dem Workplace Suite-Server

Problem	Abhilfe/Lösung
	<p>oder dem Mailserver, auf dem Workplace Suite gehostet wird, kann eine Überlastung auftreten. Deswegen kann die Wartezeit bis zum Eingang der Bestätigungs-E-Mail länger sein als angenommen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Den Spamordner des E-Mail-Programms prüfen. Falls die Bestätigungsmeldung dort gefunden wird, sicherstellen, dass der Benutzer die E-Mail-Adresse des Workplace Suite-Servers der Liste der „sicheren“ E-Mail-Adressen hinzufügt.
<p>Das Workplace Suite-Symbol wird nicht ordnungsgemäß auf der Benutzeroberfläche des Xerox® 550/560 skaliert, wenn auf dem Display mehrere Symbole verfügbar sind.</p>	<p>Das ist normal.</p>
<p>Beim Workplace Suite-Server kommen sehr viele E-Mails von einer E-Mail-Adresse an und es ist nicht sicher, woher sie kommen.</p>	<p>Es kann sein, dass das Empfangs-E-Mail-Konto von Workplace Suite zum Senden von Aufträgen (an dasselbe Konto) verwendet wird. Der Bestätigungscode wird zu einem Workplace Suite-Auftrag und kann einen Endlosschleife von Workplace Suite-Aufträgen verursachen.</p>
<p>Mein Unternehmen verwendet Gmail. Bei der Konfiguration von Workplace Suite mit meinem E-Mail-Konto treten Probleme auf.</p>	<p>Wird Workplace Suite in einer Unternehmensumgebung für den Zugriff auf Gmail oder Hotmail verwendet, müssen die von diesen E-Mail-Providern verwendeten POP/IMAP- und SMTP-Portnummern auf der Firewall geöffnet werden.</p> <p>Hinweis</p> <p>Es wird empfohlen, einen E-Mail-Client wie Thunderbird für die Fehlerdiagnose von E-Mail-Problemen zu verwenden.</p>
<p>Ein Workplace Suite-Benutzer erhält keine Bestätigungsnummer.</p>	<p>Bitte prüfen, ob dieser Benutzer auf einer Liste für gesperrte Benutzer steht. Gesperrte Benutzer erhalten keine Nachricht von Mobile Printing Workflow, wenn sie einen Auftrag senden.</p>

Druckerregistrierung und Aktivierung von Workflow-Funktionen

Problem	Abhilfe/Lösung
Allgemeine Fehlerbehebung für Druckerregistrierung und Aktivierung von Workflow-Funktionen	<ul style="list-style-type: none"> • Sicherstellen, dass der zu registrierende Drucker von Workplace Suite unterstützt wird. • Überprüfen, ob die Firmware für den Drucker die neueste Version aufweist. Prüfen, ob die Firmware auf dem neuesten Stand ist. • Ein Drucker kann aktiviert sein (grünes Häkchen), aber manche Funktionen und Optionen weisen eventuell Fehler auf. Die Option „Filtern nach“ zur Auflistung der problematischen Drucker verwenden. • Wenn für einen Drucker Funktionen oder Optionen mit einem roten Kreis und einem X in der Mitte angezeigt wird, dann wurde eine Funktion bzw. Option an diesem Drucker nicht richtig konfiguriert. Es folgen einige Tipps. Mit dem Cursor über das Feld für die jeweilige problematische Funktion oder Option fahren. Eine Erläuterung des Fehlers wird im Feld angezeigt. • Wird festgestellt, dass eine Funktion nicht aktiviert ist, weil nicht genügend Workflow-Konnektoren vorhanden sind, um die Funktion zu aktivieren, die Lizenzierungsseite für den Status der Workflow-Konnektoren aufrufen. • Manche Optionen müssen mit dem Drucker kommunizieren und eine Funktion auf dem Drucker programmtechnisch aktivieren. Es folgen Fehlerbehebungs-Tipps für Optionen, die beim Hinzufügen Fehler aufweisen.
Der Drucker-Client wurde nicht korrekt aktiviert.	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüfen, ob das Drucker-Administrator-Kennwort und die Zeichenfolgen der Community-Namen, die auf der Registerkarte „Verwaltung“ eingegeben wurden, mit den Einstellungen des Druckers übereinstim-

Problem	Abhilfe/Lösung
	<p>men. Registrierungsdienst: In den HTTP-Einstellungen SSL, Drucker vor Connect Key aktivieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sicherstellen, dass diese Einstellungen auf dem Xerox-Drucker für die Erweiterungsdiensteinrichtung aktiviert sind: <ol style="list-style-type: none"> 1. HTTPS muss eingeschaltet sein. 2. Erweiterungsdienst: <ul style="list-style-type: none"> - Printer Configure (Druckerkonfiguration) - Erweiterungsdienstregistrierung - Digitale Zertifikatsverwaltung - Sitzungsdaten - Authentication & Authorization-Konfiguration 3. Browser für Erweiterungsdienst aktivieren 4. Sicherstellen, dass „Serverzertifikat“ AUSgeschaltet ist (falls kein vertrauenswürdigen Drittanbieterzertifikat vorliegt) 5. Erweiterungsdienst>Proxyserver: Ist ein Proxy am Drucker aktiviert, sicherstellen, dass der Name des Workplace Suite-Servers oder die IP-Adresse zur Liste Bypass Proxy Rules (Proxy-Regeln umgehen) hinzugefügt wird. Der Name des Workplace Suite-Servers oder die IP-Adresse lassen sich durch Auswahl von Unternehmen > Einstellungen > Drucker überprüfen.
<p>Auf meinem Drucker werden mehrere Drucker-Client-Apps angezeigt.</p>	<p>Drucker neu starten.</p>
<p>Die Authentifizierung wurde nicht korrekt aktiviert.</p>	<p>Bei Workplace Suite werden die Druckereinstellungen normalerweise automatisch für die Authentifizierung konfiguriert. In manchen Fällen kann dies jedoch fehlschlagen. Dann bitte die folgenden Einstellungen über Centaware Web-Internet Services (CWIS; Druckerwebsite) manuell prüfen:</p> <p>ConnectKey-Produkte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unter Eigenschaften > Sicherheit > Zertifikate > Sicherheitszertifikate überprüfen, ob auf dem Drucker ein Xerox®-Druckerzertifikat vorhanden ist. • Unter Eigenschaften > Anmeldung/Berechtigungen/Kostenzählung > Anmeldungsmethoden die Anmeldungsmethode auf „Convenience Authentication“ setzen. • Unter Eigenschaften > Anmeldung/Berechtigungen/Kostenzählung > Benutzerberechtigungen > Benutzerberechtigungsrollen, die entsprechenden zu sperrenden Dienste konfigurieren. (Normalerweise ist Dienstpfad = Gesperrt) • Unter Eigenschaften > Allgemeine Einrichtung > Erweiterungsdiensteinrichtung das Kontrollkästchen Browser für Erweiterungsdienst aktivieren auswählen. Unter Erweiterungsdienstregistrierung Folgendes aktivieren: <ul style="list-style-type: none"> - Erweiterungsdienstregistrierung - Konfiguration der Benutzeroberfläche - Druckerkonfiguration

Problem	Abhilfe/Lösung
	<ul style="list-style-type: none"> - Xerox Secure Access - Authentication and Accounting-Konfiguration - Sitzungsdaten - Digitale Zertifikatsverwaltung und Sicherheitskonfiguration <p>VersaLink-Produkte:</p> <p>Hinweis</p> <p>Bei allen folgenden Änderungen ist ein Neustart des Druckers erforderlich</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unter System > Sicherheit > Zertifikate (Abschnitt) > Sicherheitszertifikate überprüfen, ob auf dem Drucker ein Gerätezertifikat vorhanden ist. • Unter Berechtigungen > Einstellung für Anmeldung/Abmeldung > Anmeldungsmethoden die Anmeldungsmethode auf „Convenience Authentication“ setzen. <p>Hinweis</p> <p>Überprüfen, ob die Servereinstellungen für den verwendeten Server korrekt sind: IP = Server-IP und Pfad sollten /WcfCASService lauten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unter Berechtigungen > Gastzugriff-Bearbeitung > Geräte-Benutzerrolle auswählen und die entsprechenden zu sperrenden Dienste konfigurieren. (Normalerweise auf „Kein Zugriff“ gesetzt) • Unter APPS > EIP-Einstellungen das Kontrollkästchen EIP-Browser auswählen. • Unter APPS > EIP-Einstellungen die Option EIP-Webdienste auswählen, alle Funktionen aktivieren und OK auswählen.
<p>Die Nutzungsverfolgung wurde nicht korrekt aktiviert.</p>	<p>Die Nutzungsverfolgung schaltet die Netzwerkkostenzählung am Drucker ein. Schlägt die Aktivierung fehl, muss die Netzwerkkostenzählung manuell eingeschaltet werden. Workplace Suite konfiguriert normalerweise die folgenden Druckereinstellungen. Man kann jedoch versuchen, die folgenden Einstellungen über die Centroware Web Internet Services (CWIS) manuell zu überprüfen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • VersaLink-Produkte: Berechtigungen > Kostenzahlungsmethode > Netzwerk > Bearbeiten > OK auswählen. <p>ConnectKey-Produkte: Unter Eigenschaften > Anmeldung/Berechtigungen/Kostenzahlung > Kostenzahlungsmethoden die Kostenzahlungsmethode auf „Netzwerkkostenzählung“ setzen.</p> <p>Hinweis</p> <p>Eingabeaufforderungen sind nicht erforderlich.</p>
<p>Der Drucker wurde im Admin-Tool hinzugefügt oder repariert, aber das Symbol für den Drucker-Client wird auf</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Den Drucker in der Liste der Drucker im Admin-Tool überprüfen. Sicherstellen, dass der Drucker aktiviert ist und der Installationsstatus des Drucker-Client ein grünes Häkchen aufweist, was darauf hinweist, dass der Client auf dem Drucker installiert wurde.

Problem	Abhilfe/Lösung
<p>der Drucker-Benutzeroberfläche nicht angezeigt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Wird ein rotes X angezeigt, müssen die angegebenen Fehler behoben werden. - Erscheint ein schwarzer Kreis, ist der Drucker nicht für die Installation eines Drucker-Client konfiguriert. Den Drucker bearbeiten. Dazu im Admin-Tool Drucker > Funktionen > Drucker-Client installieren auswählen. • Dann in den CentreWare Internet Services (CWIS) zum problematischen Drucker navigieren und Einrichtung > Betriebsarten > Anzeige > Einblenden/Ausblenden auswählen. Wenn Workplace Suite nicht in der Liste der Dienste erscheint: <ul style="list-style-type: none"> - Auf der Registerkarte Drucker des Admin-Tools der Workplace Suite den Drucker ohne Symbol suchen und sicherstellen, dass der Installationsstatus der App ein grünes Häkchen hat. Ist kein grünes Häkchen vorhanden, den Schritten unter dem vorherigen Aufzählungspunkt folgen, um das Problem zu beheben. - Auf der Registerkarte „Drucker“ des Admin-Tools der Workplace Suite den Drucker ohne Symbol suchen und auf Reparieren klicken. Workplace Suite wendet die Einstellungen erneut an, aktiviert den Drucker und lädt das Symbol erneut. Falls dadurch der Fehler nicht behoben wird, den Drucker entfernen und erneut hinzufügen. Wenn Workplace Suite in der Liste der Dienste erscheint: <ul style="list-style-type: none"> - Sicherstellen, dass Workplace Suite so konfiguriert ist, dass es auf der Drucker-Benutzeroberfläche angezeigt wird. - Auf der Drucker-Benutzeroberfläche können mehr als eine Seite mit Service-Symbolen angezeigt werden. Daher durch die Symbolliste scrollen, um das Workplace Suite-Symbol zu finden. - Auf der Drucker-Benutzeroberfläche nachsehen, ob es einen Dienst gibt, der ???? als Dienstname anzeigt. Ist einer vorhanden, folgendermaßen vorgehen: <ul style="list-style-type: none"> - Auf dem Problemdrucker die CWIS aufrufen, dann Eigenschaften > Allgemeine Einrichtung > Erweiterungsdienst Einrichtung auswählen und prüfen, ob die Proxyserver-Einstellungen korrekt sind. Ist ein Proxy aktiviert, sicherstellen, dass der Workplace Suite-Server in den Proxy-Ausnahmen angegeben ist. - Auf dem Problemdrucker die CWIS aufrufen und Eigenschaften > Allgemeine Einrichtung > Erweiterungsdienst Einrichtung auswählen. Ist „Verify Server certificates“ (Serverzertifikate prüfen) aktiviert, diese Einstellung deaktivieren und überprüfen, ob damit das Problem gelöst wird. - Befindet sich der Drucker in einem anderen Subnetz als der Server, einen PC auf dem Subnetz, an dem der Drucker angeschlossen ist, suchen und überprüfen, ob das Admin-Tool auf diesem PC geöffnet werden kann. Ist das Admin-Tool der Workplace Suite nicht von dem anderen Subnetz erreichbar, weist dies darauf hin, dass der Router möglicherweise verhindert, dass der Drucker den Server erreicht.

Problem	Abhilfe/Lösung
Auf meinem Drucker werden mehrere Workplace Suite-Symbole angezeigt.	Drucker neu starten.
Nach Entfernen der Print Management Workflow Authentifizierung werden andere Druckeranwendungen nicht richtig auf dem Bildschirm der lokalen Drucker-Benutzeroberfläche (LUI) angezeigt.	In den CWIS für den Drucker Eigenschaften > Anmeldung/Berechtigungen/Kostenzählung > Benutzerberechtigungen > Benutzerberechtigungsrollen > Bearbeiten > Nicht angemeldeter Benutzer > Bearbeiten > Dienste und Tools auswählen. Sicherstellen, dass alle benötigten Anwendungen in den Dienstpfaden als „Zugelassen“ gekennzeichnet sind und Speichern auswählen.
Nachdem der Drucker aus der Druckerliste im Admin-Tool gelöscht wurde, wird das Symbol des Drucker-Client noch immer auf der Drucker-Benutzeroberfläche angezeigt.	Seit der Drucker zum ersten Mal im Admin-Tool registriert wurde, haben sich möglicherweise das Druckerkenwort oder Community-Namen geändert. Um das Symbol von der Drucker-Benutzeroberfläche zu entfernen, muss das Gerät im Admin-Tool registriert werden und kann anschließend entfernt werden.
Die Drucker-Client-App funktioniert nicht. Wenn ich den Drucker-Client auf meinem Drucker auswähle, erhalte ich eine Fehlermeldung.	Diese Bereiche können geprüft werden: <ul style="list-style-type: none"> • Proxy-Einstellungen auf dem Drucker: Nachprüfen, ob die Proxy-Einstellung auf den Druckern korrekt sind. Ist ein Proxy aktiviert, sicherstellen, dass der Workplace Suite-Server in den Proxy-Ausnahmen angegeben ist. • Darauf achten, dass die HTTP- und HTTPS-Ports vom Drucker zum Server geöffnet sind. Siehe hierzu die Auflistung der Ports im <i>Xerox® Workplace Suite System- und Konfigurationshandbuch</i>. • Die Adresse, die Drucker benutzen, wenn sie mit Xerox® Workplace Suite kommunizieren, sollte die IP-Adresse des Servers sein, und nicht der Hostname des Servers. Hierzu Unternehmen > Einstellungen > Drucker auswählen und das Feld Server-IP Adresse mit der IP-Adresse des Servers aktualisieren. Nach Anwendung dieser Einstellung müssen alle Drucker auf der Registerkarte „Drucker“ repariert werden. • Wenn sich die IP-Adresse des Servers geändert hat, sicherstellen, dass diese hier durch die neue Adresse aktualisiert wird: Hierzu Unternehmen > Richtlinien > Drucker auswählen und die Server-IP-Adresse unter Details aktualisieren. Nach Anwendung dieser Einstellung müssen alle Drucker auf der Registerkarte „Drucker“ repariert werden.
Wird der Name oder die IP-Adresse Workplace Suite des Servers nach Installation der Software geändert, startet der Drucker-Client nicht.	Wenn der Name oder IP-Adresse des Servers geändert, sind folgende Schritte erforderlich: <ol style="list-style-type: none"> 1. Hierzu Unternehmen > Richtlinien > Drucker auswählen und die Server-IP-Adresse unter Details aktualisieren. 2. Auf Speichern klicken. 3. Nach Anwendung dieser Einstellung den Drucker durch Auswahl von Reparieren auf der Registerkarte „Drucker“ reparieren.

Druckerprobleme

Problem	Abhilfe/Lösung
Druck-Checkliste Wenn Druckprobleme auftreten, sollten Sie Folgendes überprüfen:	Netzwerk Überprüfen Sie das Netzwerk.
	Auftrag <ol style="list-style-type: none"> 1. Stellen Sie sicher, dass der Auftrag nicht bereits gedruckt ist. Standardmäßig werden Aufträge nach dem Drucken gelöscht. 2. Der Dateiname enthält möglicherweise nicht unterstützte Zeichen. 3. Wenn Sie für einen Auftrag die Status-E-Mail 'Abgebrochen' erhalten, bedeutet dies normalerweise, dass im Druckpfad ein Problem besteht. Prüfen Sie den Druckpfad. 4. Das Dokument enthält möglicherweise nicht unterstützte Schriftarten oder Sprachen. Siehe Abschnitt zu unterstützten Sprachen. 5. Hier könnte durch Ändern der Druckersprache (PCL 5/PCL 6 oder PostScript®) das Problem gelöst werden.
	Dateityp <ol style="list-style-type: none"> 1. Stellen Sie sicher, dass das von Ihnen gedruckte Dokument ein unterstützter Dateityp ist: doc, docm, docx, xls, xlsx, xlsx, png, ppt, pptx, pptm, pdf, txt, rtf, tif, tiff, jpg, gif, jpeg, odt, ods, odp, odg, odf, zip oder eml. Adobe Portfolio-Dateien werden nicht unterstützt. <p>Hinweis</p> <p>ZIP-Dateien sind zwar zulässig, sie können jedoch nicht unterstützte Dateitypen enthalten. Unterstützte Dateitypen in einer Zip-Datei werden gedruckt, selbst wenn der Zip-Ordner auch nicht unterstützte Dateitypen enthält.</p>
	Drucker <ol style="list-style-type: none"> 1. Die IP-Adresse des Druckers hat sich möglicherweise geändert. Informationen beim Eigentümer des Druckers einholen.

Problem	Abhilfe/Lösung
	<p>Hinweis</p> <p>Administratoren können den Workplace Suite Suite-Server zum Wiedererkennen von Druckern verwenden und den Zieldrucker suchen oder Erkennungseinstellungen auf dem Workplace Suite Feststellungsprofil aktualisieren, um die IP-Adresse eines Zieldruckers hinzuzufügen.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Der Drucker hat möglicherweise keine Workflow-Konnektoren mehr. Dies mit dem Server-Administrator prüfen. 3. Um E-Mails über die Auftragsverarbeitung zu erhalten, können Benachrichtigungen zum Senden und zur Erfüllung von Druckaufträgen aktiviert werden (Benachrichtigungen sind standardmäßig deaktiviert). In Benachrichtigungs-E-Mails wird angegeben, ob ein Auftrag erfolgreich war oder warum er fehlgeschlagen ist. 4. Wenn sich der Drucker nicht auf der Aktiviert-Liste befindet: <ol style="list-style-type: none"> a. Die Registerkarte Drucker auswählen. b. Aktionen > Drucker Aktivieren auswählen. c. Drucken erneut versuchen. 5. Wenn das letzte Kommunikationsdatum auf dem Drucker älter ist als das Datum des konfigurierten Zeitplans, sicherstellen, dass die IP-Adresse des Druckers nicht geändert wurde. Dazu die IP vom Drucker ablesen und mit dem vergleichen, was auf der Registerkarte Drucker auf der Webseite steht. Stimmen die IPs nicht überein, das Feststellungsprofil mit der neuen IP-Adresse aktualisieren und durch Auswahl von Feststellung jetzt ausführen auf der Registerkarte „Feststellungsprofile“ nach Druckern suchen. Drucken erneut versuchen. 6. Auf der Webseite unter Drucker überprüfen, ob der Drucker Post-Script, PCL 5 oder PCL 6 unterstützt, richtig konfiguriert ist und dass das Datum der letzten Kommunikation innerhalb des konfigurierten geplanten Zeitraums lag. 7. Sicherstellen, dass der Drucker erkannt wird. <p>Papierformat</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Überprüfen Sie den Drucker, um festzustellen, ob die Ausgabe für Ressourcen zurückgehalten wird. Es gibt eine Papierersatzfunktion, die die Größe der meisten Papierformate (z. B. Letter für A4, A3 für Ledger) größenmäßig anpasst. Das für das gesamte Dokument bestimmte Papierformat basiert auf der Größe der Seite 1. Der Administrator kann diese Funktion aktivieren oder deaktivieren. Wenn sie aktiviert und das für den Auftrag erforderliche Papierformat im ausgewählten Drucker nicht geladen ist, wird der Auftrag passend zum verfügbaren Papier skaliert. <p>Hinweis</p> <p>Wenn alle Papierbehälter leer sind, werden die Papierformateinstellungen möglicherweise nicht festgestellt und automatisches Skalieren nicht angewendet.</p>

Problem	Abhilfe/Lösung
	<p>Hinweis</p> <p>Das Auswählen der Originaldateigröße oder eines bestimmten Papierformats überschreibt Skalieren und Papierersatz. Wenn in einem Behälter des Druckers kein Papier der richtigen Größe geladen ist, wird der Auftrag für Ressourcen zurückgehalten.</p> <p>2. Einige Drucker verfügen über Konfigurationseinstellungen für Materialersatz. Auch wenn die Option zum Skalieren bei fehlender Materialübereinstimmung nicht eingestellt ist, überprüfen Sie die Drucker-einstellungen, um sicherzustellen, dass der Drucker entweder für dieses Papierformat konfiguriert ist oder dass er einen Wechsel des Papierformats vornehmen kann.</p> <p>Hinweis</p> <p>Papierersatz ist nicht verfügbar, wenn durch Druckwarteschlangen gedruckt wird, weil die Papierbehälter-Informationen nicht festgestellt werden können.</p>
Druckausgabe entspricht nicht den Erwartungen	<ul style="list-style-type: none"> • Der Drucker unterstützt möglicherweise nicht alle Funktionen des Druckauftrags. Die Workplace Suite-Ausgabe eignet sich für die meisten Geräte anderer Hersteller, welche die branchenüblichen PCL 5-, PCL 6- oder PostScript®-Befehle unterstützen. Wenn Drucker anderer Hersteller Funktionen in einer proprietären Weise umsetzen oder Industrienormen nicht einhalten, entspricht die Druckausgabe möglicherweise nicht den Erwartungen. • Der Administrator sollte überprüfen, welche PDL (Page Description Language) von Workplace Suite verwendet wird, und sicherstellen, dass der Drucker diese unterstützt. • Es wird empfohlen, die ausgewählten Standardeinstellungen beizubehalten. Wenn Probleme mit der Bildintegrität oder Endverarbeitung auftreten, sollten andere Optionen versucht werden, um festzustellen, welche die besten Ergebnisse erzielen.
Fehlerhafter Druck von Bildern	Ein Bild mit einer Transparenz (von weniger als 100 %) kann als fester Gegenstand gedruckt werden. Außerdem werden möglicherweise Schlagschatten mit Transparenz nicht gedruckt.
Eingebettete Bilder werden als separate Dokumente gedruckt.	Einige E-Mail-Clients können E-Mail-Komponenten (z. B. Signaturen) in Anhänge umwandeln und erscheinen als leerer Auftrag.
Drucker fordert Papier zu laden, wenn er es ersetzen soll	<ul style="list-style-type: none"> • Die Papierersatzfunktion ist abhängig von Informationen, die vom Drucker erhalten werden. Manche Drucker liefern nicht die erforderlichen Behälterinformationen, damit Workplace Suite eine geladene Papiergröße ersetzen kann. • Papierersatz ist nicht verfügbar, wenn durch Druckwarteschlangen gedruckt wird, weil die Papierbehälter-Informationen nicht festgestellt werden können. • Der Benutzer hat möglicherweise Originaldateiformat oder ein bestimmtes Papierformat für den Druckauftrag ausgewählt.

Problem	Abhilfe/Lösung
Fehlende Bilder bei der Druckausgabe	Verknüpfte Bilder werden nicht gedruckt, wenn der verknüpfte Inhalt kennwort- bzw. zugangsgeschützt ist.
Auftrag wurde nicht mit richtiger Schriftart gedruckt	Dokumente mit benutzerdefinierten oder nicht standardmäßigen Schriftarten werden möglicherweise nicht wie erwartet gedruckt, weil in Workplace Suite Server die Schriftart nicht zur Verfügung steht. Beispiel: Damit Microsoft Office®-Dokumente wie erwartet gedruckt werden, muss die im Dokument verwendete Schriftart eine Microsoft Office®-Standard-schriftart sein und vom Zieldrucker unterstützt werden. Damit ein Dokument wie erwartet gedruckt wird, die nicht standardmäßige Schriftart durch eine Schrift ersetzen, die von der zum Erstellen des Dokuments verwendeten Anwendung und vom ausgewählten Druckermodell unterstützt wird.
E-Mail-Direktdruckauftrag schlägt fehl	Wenn auf dem Drucker die Netzwerkcostenzählung oder die Xerox®-Standardkostenzählung aktiviert ist, muss der Administrator die Speicherung von Kostenzählungsdaten im System zulassen, damit die E-Mail-Direkt-druckfunktion aktiviert wird. Wenn Benutzer bereits vorher Druckaufträge an den Drucker oder die Druckwarteschlange gesendet und ihre Kosten-zählungsinformationen eingegeben haben, wendet Mobile Printing Workflow die gespeicherten Informationen bei nachfolgenden E-Mail-Übermittlungen an.
Drucker wird beim Scannen des QR-Code mit der Xerox® Workplace Mobile App nicht gefunden	<p>Im Admin-Tool folgendermaßen vorgehen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Die Registerkarte Drucker auswählen und sicherstellen, dass das Kommunikationsdatum Zuletzt festgestellt mit dem Drucker innerhalb der vom Administrator festgelegten voraussichtlichen Zeitplanung liegt. 2. Die Registerkarte Feststellungsprofile auswählen, und dann <ol style="list-style-type: none"> a. das Feststellungsprofil auswählen. b. Die Registerkarte Feststellungseinstellungen auswählen. c. Prüfen, ob die IP-Adresse des Druckers auf der Liste Einstellungen aufgeführt ist. 3. Überprüfen, ob dieser Drucker von einer Druckwarteschlange bedient oder direkt von Workplace Suite erkannt wird. Im FollowMe-Druckablauf werden mehrere Drucker von einer Druckwarteschlange bedient und die einzelnen QR-Codes gelten nicht.
Drucker oder Druckwarteschlange nicht sichtbar	Sicherstellen, dass der Benutzer im richtigen Unternehmen angemeldet ist. Wenn Benutzer auf Workplace Suite-Konto zugreifen und einen Unternehmenscode eingeben, sehen sie die diesem Unternehmen zugeordneten Drucker und Druckwarteschlangen und solche, die von anderen Unternehmen verfügbar gemacht wurden.
Kann nicht mit Druckwarteschlangen drucken	Es wird empfohlen ein Testdokument zur Druckwarteschlange zu drucken, um sicherzustellen, dass die eingegebenen Informationen korrekt sind und dass die Druckwarteschlange richtig funktioniert. Wenn Sie nicht mittels Druckwarteschlangen drucken können, tun Sie Folgendes:

Problem	Abhilfe/Lösung
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Von der Webseite eine Druckwarteschlange auf der Registerkarte Druckwarteschlangen auswählen, um sie in den Bearbeiten-Modus zu versetzen. 2. Sicherstellen, dass die Namen von LPD-Server, LPR/LPD-Port und LPR-Warteschlange in der Registerkarte Details richtig sind. 3. Wenn die Druckwarteschlange mit einem Kostenzahlungspaket ausgeführt wird, sicherstellen, dass auf der Registerkarte Kostenzählung eine auf der Option „Kostenzählung“ basierte Kostenzählung ausgewählt ist.
<p>Nach dem Erstellen von Regeln kein Druck möglich oder folgende Fehlermeldungen: Job Rejected (Auftrag abgewiesen) oder Unable to process document (Dokument kann nicht verarbeitet werden).</p>	<p>Wenn ein Administrator Regeln für das Drucken implementiert, werden die Benutzer einer Benutzergruppe zugewiesen. Die Benutzergruppe wird einer Regel zugeordnet. Benutzer, die keiner Regel zugeordnet sind, können die Druckfunktion nicht nutzen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sicherstellen, dass die Regeln alle beabsichtigten Benutzer umfassen. • Sicherstellen, dass die Regeln nicht versehentlich andere Benutzer ausschließen. <p>Einzelheiten und Beispiele für Regeln siehe den Abschnitt <i>Richtlinien: Regeln</i> im <i>Xerox® Workplace Suite System- und Konfigurationshandbuch</i>.</p>
<p>Auftrag wurde nicht gedruckt (Kostenzählung aktiviert)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Workplace Suite kann nicht feststellen, ob der Benutzer gültige Kostenzahlungsinformationen eingegeben hat oder über ausreichendes Guthaben zum Drucken verfügt. Das Programm sendet den Auftrag mit den von Benutzer eingegebenen Kostenzahlungsinformationen zum Drucker oder zur Druckwarteschlange. • Wenn die vom Benutzer eingegebenen Kostenzahlungsinformationen ungültig sind oder nicht genügend Guthaben vorliegt, löscht der Drucker den Auftrag. Der Auftrag wird dem bei Workplace Suite eingerichteten Unternehmenskonto in Rechnung gestellt.
<p>Benachrichtigung zu Auftragsübermittlung oder Auftragsabschluss wurde nicht erhalten</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prüfen, ob die Benachrichtigung sich im Spam-Ordner befindet. 2. Sicherstellen, dass Ihre Mailbox nicht voll ist. 3. Sicherstellen, dass die Voreinstellungen für E-Mail-Benachrichtigung richtig eingestellt sind: <ol style="list-style-type: none"> a. Im Admin Tool auf Unternehmen > Richtlinien > Benachrichtigungen klicken. b. Die Option Email Notification (E-Mail-Benachrichtigung) überprüfen. c. Prüfen, ob die Voreinstellungen für Push-Benachrichtigungen ausgewählt sind. 4. Die Registerkarte Aufträge und dann die Registerkarte Protokoll auswählen und den Auftragsstatus anzeigen.
<p>Druckermodellname enthält Sonderzeichen</p>	<p>Druckermodellnamen werden direkt vom Drucker abgelesen. Wenn der Hersteller im Namen Sonderzeichen verwendet, werden diese in Workplace Suite angezeigt.</p>

Problem	Abhilfe/Lösung
Mobile Benutzer können nicht drucken	<p>Folgendes prüfen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hat der Benutzer die korrekte Bestätigungsnummer eingegeben? Hat der Benutzer seine Dokument nicht bereits gedruckt? Wurde nach dem Drucken aus Sicherheitsgründen das Dokument gelöscht? • Hat der Benutzer seine E-Mail und mögliche Anhänge in der E-Mail innerhalb der Systemzeitgrenze für automatische Löschung gedruckt? <p>Hinweis</p> <p>Der Systemadministrator kann festlegen, wie lange eine E-Mail im System verbleibt. Wenn der Auftrag unerwartet entfernt wurde, Kontakt mit dem Systemadministrator aufnehmen oder die E-Mail erneut senden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der Auftrag kann wegen des Papierformats für Ressourcen zurückgehalten werden.
Kann ich PNG-Dateien drucken?	<p>PNG wird jetzt von Workplace Suite unterstützt. Sicherstellen, dass „png“ zur Liste der unterstützten Dateiformate hinzugefügt wird, damit Benutzer, die nur selten an einem Gerät drucken, über diesen Umstand informiert werden.</p>
PowerPoint-Dateien werden mit einem größeren weißen Rand gedruckt, wenn der native Drucktreiber verwendet wird, im Vergleich zum Druck mit Mobile Printing Workflow	<p>Um die unterschiedlichen Formate von PowerPoint®-Dateien abzudecken, skaliert Mobile Printing Workflow auf die entsprechende Größe.</p>
Warum steht die Hefteroption nicht im Fenster „Druckereinstellungen“ zur Verfügung, wenn ich drucke?	<p>Wenn nach der Registrierung von Workplace Suite ein Hefter an den Drucker angeschlossen wird, ist die Hefteroption auf der Benutzeroberfläche im Fenster „Druckereinstellungen“ nicht verfügbar. Der Drucker muss repariert oder gelöscht und erneut registriert werden, damit die Hefteroption verfügbar wird.</p>
Die Nachricht auf dem Druckbegleitblatt wird nicht korrekt gedruckt	<p>Benutzerdefinierte Nachrichten und Dateinamen von Dokumenten mit Multi-Byte-Zeichen werden auf dem Druckbegleitblatt an EIP-fähigen Geräten nicht korrekt gedruckt.</p>

Workplace Mobile App

Problem	Abhilfe/Lösung
Unternehmensdrucker werden auf dem Konto nicht angezeigt	Wenn Sie den falschen Unternehmenscode eingegeben haben, sind Sie jetzt möglicherweise mit einem anderen Unternehmen verbunden. Wenn Sie mit Ihrer App Drucker sehen, die Sie nicht erkennen: <ol style="list-style-type: none"> 1. Von der Workplace Mobile App abmelden und mit dem richtigen Unternehmenscode wieder anmelden. 2. Beim Administrator nachfragen, ob der Drucker in Workplace Suite aktiviert ist.
Dokumente werden im Konto nicht angezeigt	Das Dokument wurde möglicherweise schon gedruckt oder war länger als der konfigurierte Aufbewahrungszeitraum im System. Standardmäßig werden Aufträge nach dem Drucken gelöscht. Die Unternehmenseinstellung zur Aufbewahrungsregel kann über Unternehmen > Richtlinien > Datenaufbewahrung angezeigt werden.
Bei Verwendung von „Öffnen mit“ in Apple iOS erscheint die Workplace Mobile App nicht als Option	Möglicherweise begrenzt der Elementauswähler die Anzahl der gezeigten Elemente, deshalb werden nicht alle Optionen gezeigt. Auf dem iPad die ausgeblendete Scrollleiste verwenden, um alle verfügbaren Elemente zu sehen. Weitere Informationen siehe Apple-Dokumentation.
Die GPS-Koordinaten des Druckers haben sich verändert	Wenn ein Standort, dem ein Drucker zugewiesen ist, geändert wird, übernimmt der Drucker die GPS-Koordinaten des neuen Standorts.
Ein bei der Workplace Mobile App angemeldeter Benutzer wird nicht sofort deaktiviert, wenn ein Kontoadministrator ihn von der Benutzerliste entfernt	Die Benutzerfunktionalität wird nicht aktualisiert, während die Benutzer angemeldet bleiben. Benutzer bleiben so lange verbunden, bis sie sich abmelden oder die (vom Administrator festgelegte) Frist des Tokens abgelaufen ist. Hinweis Ein Anmeldeversuch nach dem Abmelden wird fehlschlagen, wenn der Benutzer aus dem Unternehmenskonto entfernt wurde.

Problem	Abhilfe/Lösung
Warum muss ein Unternehmenscode zurückgestellt werden?	Wenn ein Unternehmenskonto erstellt wird, wird der Unternehmenscode an die Benutzer ausgegeben, die für die Benutzung des Kontos autorisiert wurden. Wenn Benutzer entfernt werden, den Unternehmenscode ändern, damit die entfernten Benutzer nicht weiterhin auf das Konto zugreifen können.
Benutzerzugriffsrechte nicht aktualisiert	Wenn ein Administrator einen Benutzer aus einem Unternehmenskonto entfernt oder die Berechtigungen für diesen Benutzer ändert, werden die Änderungen erst wirksam, wenn der Benutzer sich ab- und danach wieder anmeldet.
Probleme mit der Anmeldung über Mobile App	<p>Damit die Mobiltelefon-Entsperrung funktioniert, müssen sowohl Mobile Printing Workflow als auch Print Management Workflow installiert sein. Die Mobiltelefonsperre muss aktiviert werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sicherstellen, dass eine Mobile Printing Workflow-Lizenz vorhanden und dass die Software installiert ist. • Die Mobiltelefonsperre muss aktiviert werden. <p>Einzelheiten hierzu enthält der Abschnitt <i>Entsperren eines Druckers mit Hilfe der Xerox® Workplace Mobile App</i> im <i>Xerox® Workplace Suite System- und Konfigurationshandbuch</i>.</p>

Probleme mit der Druckerfeststellung

Problem	Abhilfe/Lösung
Drucker wird nicht erkannt	<ul style="list-style-type: none"> • Es könnte sich um ein Konnektivitätsproblem handeln. Die IP-Adresse des Druckers kann sich verändert haben oder hat möglicherweise keine Netzwerkkonnektivität mehr. Stellen Sie sicher, dass Sie den Drucker anpingen können. • Stellen Sie sicher, dass Ihre Feststellungskriterien richtig sind. IP-Adresse oder DNS (Domain Name System)-Name des Druckers muss im Bereich der Feststellungseinstellungen sein und nicht im Bereich 'Ausschlüsse'. Wenn der SNMP (Simple Network Management Protocol)-Community-Name des Druckers geändert wurde, muss er in den SNMP-Einstellungen des Agenten aufgeführt sein.
Drucker werden nicht erkannt, nachdem „Feststellung jetzt ausführen“ im Admin-Tool eingeleitet wurde	<p>Wurde im Admin-Tool eine Druckersuche eingeleitet, und die Drucker erscheinen nicht auf der Registerkarte Drucker:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Überprüfen, ob die IP-Adresse des Druckers in der Liste der Scaneinstellungen des Feststellungsprofils, das die Druckaufträge des Druckers bedient, enthalten ist. Wenn die IP-Adresse nicht in der Scaneinstellungen-Liste ist: <ol style="list-style-type: none"> a. Die IP-Adresse zur Liste hinzufügen. b. Die Registerkarte Erkennung aufrufen und unter Aktionen > Feststellung jetzt ausführen auswählen. c. Prüfen, ob das Datum der letzten Kommunikation im Drucker aktualisiert wurde. 2. Drucken erneut versuchen.

Problem	Abhilfe/Lösung
Bedeutung von „Zuletzt entdeckt“	Dies ist das letzte Mal, dass ein Workplace Suite in der Lage war, mit diesem Drucker zu kommunizieren. Dieses Mal basiert auf der Einstellung des Feststellungsprofils, dem der Drucker angehört. Der Administrator kann den Abschnitt „Zeitplan“ des Feststellungsprofils konfigurieren. Wenn dies mehr als 7 Stunden waren, sicherstellen, dass der Agent eingeschaltet und verbunden ist und dass der Drucker mit dem Netzwerk verbunden ist. Als weitere Möglichkeit kann Feststellung > Aktionen > Feststellung jetzt ausführen ausgewählt werden, um einen Drucker manuell zu suchen.
Ein Standort kann nicht gelöscht werden	Der Standort, der bei der Kontoerstellung ursprünglich eingerichtet wurde, kann nicht gelöscht werden. Der Name und die Koordinaten eines Standorts können geändert werden.

Probleme mit Aufträgen

Problem	Abhilfe/Lösung
<p>Aufträge, die von Workplace Suite-Benutzern übermittelt werden, erscheinen nicht auf der Registerkarte „Aufträge“.</p>	<p>Hinweis Diese Funktion ist nur mit einer Mobile Printing Workflow-Lizenz verfügbar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Überprüfen, ob das unter „E-Mail-Empfangsadresse“ angegebene E-Mail-Konto auf der Eigenschaftenseite die korrekte E-Mail-Adresse enthält. • Sicherstellen, dass das unter „E-Mail-Empfangsadresse“ angegebene E-Mail-Konto dem E-Mail-Konto entspricht, dessen Anmeldedaten für den Posteingangsserver angegeben sind. • Überprüfen, ob der E-Mail-Server funktioniert und der Posteingang der E-Mail-Empfangsadresse nicht voll ist. • Die Auftragsseite durch Drücken der Taste F5 auf der Tastatur aktualisieren.
<p>Aufträge werden nicht mit denselben Schriftarten wie die Ursprungsdatei gedruckt.</p>	<p>Hinweis Diese Funktion ist nur mit einer Mobile Printing Workflow-Lizenz verfügbar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dateien, die benutzerdefinierte Schriftarten oder Zeichen enthalten, werden nicht im selben Format gedruckt wie sie auf dem Bildschirm des Benutzers angezeigt werden, es sei denn, die Schriftart ist auf dem Lösungsserver installiert. Benutzerdefinierte Schriftarten, die nach Installation der Lösungssoftware installiert wurden, werden nach einem Neustart des Lösungsservers erkannt. <p>Hinweis Kunden, die nicht standardmäßige Schriftarten (eigene, asiatische und Schriftarten des Nahen Ostens) benötigen, müssen die erforderlichen Schriftarten kaufen und auf dem Workplace Suite-Server installieren. Die Liste der als Teil des Betriebssystems und Microsoft Office 2007 standardmäßig installierten Standardschriftarten ist hier zu finden: http://support.microsoft.com/kb/924623.</p>

Problem	Abhilfe/Lösung
<p>Aufträge, die für den Druck am Drucker ausgewählt wurden, werden nicht gedruckt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bei PDF-Dateien die Liste der aktiven Aufträge prüfen und nachsehen, ob der Auftrag zurückgehalten wird. Verwendet die Datei ein nicht standardmäßiges Papierformat, so wird sie am Drucker zurückgehalten und der Drucker wartet auf das Spezialpapier. • Die Druckausgabe kann sich verzögern. Benötigt ein Auftrag mehr als 2 Minuten Verarbeitungszeit, wird die Meldung „Ihre Dokumente werden verarbeitet...“ am Drucker angezeigt. Es können Timeouts gesetzt sein, die für eine Anzeige der Meldung zu kurz sind. <ul style="list-style-type: none"> - In diesem Fall den „Timer für automatisches Beenden“ der Workplace Suite prüfen, um sicherzugehen, dass er auf mindestens 3 Minuten gesetzt ist. - Die Timeout-Einstellung des Druckers (an der lokalen Benutzeroberfläche) prüfen, um sicherzugehen, dass sie auf mehr als 3 Minuten eingestellt ist.
<p>Mein Druckauftrag erscheint nicht in der Auftragsliste auf der Drucker-Client- bzw. Workplace Mobile App.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüfen, ob die Druckergruppe für eingehende Aufträge, zu der gedruckt wird, sich in derselben Druckergruppe befindet wie der Drucker, auf dem der Benutzer angemeldet ist. Befindet sich der Drucker nicht in derselben Druckergruppe, den Drucker entweder zu dieser Druckergruppe hinzufügen oder sich an dem Gerät anmelden, das zu der Druckergruppe gehört, der die Druckwarteschlange zugeordnet ist. • Im Web-Administratortool Berichte > Benutzerprotokoll auswählen. Sicherstellen, dass der Benutzername für die Anmeldung dem Benutzernamen für den Auftrag entspricht. Stimmen die Namen nicht überein, den Benutzerdatensatz auf der Registerkarte „Benutzer“ suchen und entweder den Benutzernamen dem Auftrag anpassen oder den Benutzerdatensatz löschen und den Benutzer sich neu registrieren lassen: • Darauf achten, dass der Auftrag auf dem Server in der Liste der aktuellen Aufträge aufgeführt ist. • Das Dokument wurde möglicherweise schon gedruckt oder war länger als der konfigurierte Aufbewahrungszeitraum im System. Standardmäßig werden Aufträge nach dem Drucken gelöscht. Die Unternehmenseinstellung zur Aufbewahrungsregel kann über Unternehmen > Richtlinien > Datenaufbewahrung angezeigt werden.
<p>Mein Druckauftrag wird nicht in der Liste der aktuellen Aufträge auf dem Server aufgeführt.</p>	<p>Hinweis</p> <p>Diese Funktion ist nur mit einer Print Management Workflow-Lizenz verfügbar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sicherstellen, dass der Workflow korrekt eingerichtet ist, wenn in eine Druckwarteschlange gedruckt wird. <ul style="list-style-type: none"> - Überprüfen, ob die Warteschlange so eingestellt ist, dass sie den „XeroxMon (Xerox XMP v3 Port Monitor)“ verwendet.

Problem	Abhilfe/Lösung
	<ul style="list-style-type: none"> - Die Warteschlange sollte in der Liste auf der Registerkarte Druckwarteschlangen unter Empfangswarteschlangen erscheinen. - Sicherstellen, dass die Warteschlange aktiviert ist und die Einstellung Warteschlangentyp korrekt ist. • Die Auftragsliste im Admin-Tool überprüfen. Dazu Aufträge > Nicht registriert auswählen. Wenn der Auftrag in dieser Liste erscheint, bedeutet es, dass der Benutzer dem System nicht bekannt ist. <ul style="list-style-type: none"> - Zur Registerkarte „Benutzer“ navigieren und die Liste für den ausgewählten Benutzer prüfen. - Der Benutzer sollte in der Liste aufgeführt und aktiviert sein. - Der für den Auftrag angezeigte Benutzername sollte dem Benutzernamen entsprechen, der den Auftrag gesendet hat. - Sicherstellen, dass der Benutzer nicht ausgesperrt ist. • Bestätigen, dass der Workplace Suite-Server und der Client in derselben Domain liegen.
<p>Ich kann meinen Auftrag mit Endbearbeitungsoptionen oder anderen Druckfunktionen, die ich verwenden möchte, nicht übermitteln</p>	<p>Hinweis Diese Funktion ist nur mit einer Print Management Workflow-Lizenz verfügbar.</p> <p>Auf dem Client-PC Geräte und Drucker aufrufen und den Drucker bzw. die Druckwarteschlangen finden, auf dem bzw. in die gedruckt wird. Einen Rechtsklick auf dem Drucker ausführen und Druckereigenschaften auswählen. Die Registerkarte „Verwaltung“ auswählen und die angezeigte Konfiguration überprüfen. Lautet die Konfiguration „Basisdruckmodus“, die Einstellung so ändern, dass sie dem normalerweise verwendeten Drucker entspricht oder einem Drucker, der über die Endbearbeitungsoptionen verfügt, die verwendet werden sollen. Auf der Registerkarte „Konfiguration“ unter „Installierbare Optionen“ die passenden Optionen für den Drucker auswählen. Beispiel: Wenn der Drucker mit einem Finisher ausgestattet ist, „Finisher“ auf die entsprechende Finisher-Option einstellen. Außerdem unter „Bi-Directional Communication“ (Bidirektionale Kommunikation) die „Verbindung“ auf Aus setzen. Nun müsste der Auftrag mit den gewünschten Einstellungen übermittelt werden können.</p>
<p>Ich habe meinen Auftrag mit dem Print Management-Client freigegeben, aber der Auftrag wurde nicht gedruckt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Um den Auftrag zu drucken, muss der Client-PC, der zur Übermittlung des Druckauftrags verwendet wurde, online und nicht im Ruhemodus sein. Sicherstellen, dass der PC online und verfügbar ist. • Die Liste „Aktive Aufträge“ unter „Auftragsstatus“ am MFD prüfen, um zu sehen, ob der Auftrag für Ressourcen zurückgehalten wird. Wenn der Auftrag für Ressourcen zurückgehalten wird, die Auftragsdetails ansehen, um zu bestimmen, welches Druckmaterial geladen werden muss, um den Auftrag zu drucken. Ist der Auftrag in der Verarbeitungsphase stecken geblieben oder steckt ein anderer Auftrag vor diesem in der Verarbeitungsphase fest, so muss letzterer gelöscht und nötigenfalls erneut übermittelt werden.

Probleme mit Aufträgen

Problem	Abhilfe/Lösung
	<ul style="list-style-type: none">• Die Liste „Auftragsstatus Abgeschlossene Aufträge“ am MFD prüfen, um zu verifizieren, dass der Auftrag nicht aufgrund von Fehlern gelöscht wurde.
Excel- und PowerPoint-Dateien werden nicht konvertiert, wenn Mobile Printing Workflow auf einem russischen Betriebssystem installiert ist.	Mobile Printing Workflow wird zurzeit nur auf Betriebssystemen in folgenden Sprachen unterstützt: Englisch, Französisch, Italienisch, Deutsch, Spanisch, Niederländisch und Portugiesisch (Brasilien).

Probleme mit dem Benutzerkonto

Problem	Abhilfe/Lösung
<p>Ein mobiler Benutzer kann keine E-Mails auf Unternehmensdruckern drucken.</p>	<p>Zu Unternehmen > Richtlinien > Mobiler Benutzerzugriff navigieren, dann die Auswahl unter Details ansehen. Die Einstellungen prüfen und bei Bedarf ändern.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle außer bestimmte gesperrte Benutzer zulassen: Bei entsprechender Auswahl kann sich jeder (außer Benutzern auf der Liste Gesperrte Benutzer) der den Unternehmenscode für Mobile Printing Workflow kennt oder Zugang dazu hat, als Benutzer für Ihr Unternehmen registrieren. Diese Option auswählen, wenn der Zugang zu Mobile Printing Workflow nicht verwaltet werden soll. • Nur bestimmte Benutzer zulassen: Wird diese Option ausgewählt, können nur die unter Zugelassene Benutzer angegebenen E-Mail-Adressen sich bei Ihrem Unternehmen für Mobile Printing registrieren. Diese Option auswählen, wenn der Zugang zu Mobile Printing Workflow verwaltet werden soll. <p>Befindet sich die E-Mail-Adresse oder Domäne eines Benutzers sowohl auf der Liste Zugelassene Benutzer als auch auf der Liste Gesperrte Benutzer, hat die Liste Gesperrte Benutzer Vorrang vor Zugelassene Benutzer. Beispiel: Befindet sich die E-Mail-Adresse eines Benutzers in der Liste Zugelassene Benutzer, seine Domäne aber in der Liste Gesperrte Benutzer, dann ist der Benutzer nicht in der Lage auf Druckern Ihres Unternehmens zu drucken.</p>
<p>Einstellungen werden nicht gespeichert.</p>	<p>Nach dem Ändern einer Einstellung und vor dem Verlassen der Seite, muss Speichern > Akzeptieren > OK ausgewählt werden.</p>
<p>Ein zugewiesener Xerox® Workplace Suite-Administrator kann sich nicht anmelden</p>	<p>Wenn ein zugewiesener Administrator-Benutzer sich nicht anmelden kann, ist die Rollenzuordnung zu prüfen oder das Wiederherstellungsverfahren für Administrationseinstellungen auszuführen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sicherstellen, dass dem Benutzer die Rolle eines Administrators zugewiesen ist. Einzelheiten hierzu enthält der Abschnitt <i>Ernennen eines</i>

Problem	Abhilfe/Lösung
	<p><i>Benutzers zum Xerox® Workplace Suite-Administrator im Xerox® Workplace Suite System- und Konfigurationshandbuch.</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Zur Reparatur von Einstellungen, die es verhindern, dass ein Administrator sich anmelden kann, das Wiederherstellungsverfahren für Administrationseinstellungen ausführen. Nähere Einzelheiten enthält der Abschnitt <i>Wiederherstellungsverfahren für Administrationseinstellungen</i> im Xerox® Workplace Suite System- und Konfigurationshandbuch.

Auftragsberichterstattung

Problem	Abhilfe/Lösung
<p>Die Zeitdaten in der Auftragsberichterstattung sind leer</p>	<p>Wenn die Einträge für Auftragsberichte in den folgenden Zeilen leer sind: Vom Server empfangen-Zeit UTC, An Drucker übertragen-Zeit UTC, Ausführungszeit UTC, Auftragsberichterstattung Farbdruck, 2-seitiger Druck und Farbseiten gedruckt, besteht der Auftragsbericht aus kombinierten Auftragsdaten von den Protokollen des Servers und der Netzwerkkostenzählung. Die leeren Felder entstehen, wenn sich die Datums- und Uhrzeiteinstellung des Druckers mehr als 5 Minuten von der Datums- und Uhrzeiteinstellung des Servers unterscheidet.</p> <p>Hinweis</p> <p>Manche dieser Felder sind abhängig von der Benutzeroberfläche, die zum Abrufen der Auftragsdaten verwendet wird. Beispiel: „Ausführungszeit UTC“ steht nur über die Netzwerkkostenzählung zur Verfügung. Andere Wert wie „Vom Server empfangen-Zeit UTC“ sind nur für Aufträge verfügbar, die vom Mobility Suite-Server verarbeitet wurden.</p> <p>Um dieses Problem zu lösen, sicherstellen, dass die Datums- und Uhrzeiteinstellungen von Server und Drucker übereinstimmen.</p>
<p>Daten in der Auftragsberichterstattung sind leer</p>	<p>Für weitere Informationen siehe das <i>Xerox® Workplace Suite System- und Konfigurationshandbuch</i>, Abschnitt Unternehmen: Einstellungen: Auftragsberichterstattung.</p> <p>Wenn Daten in den Einträgen der Auftragsberichterstattung für die Spaltenbezeichnungen, die mit Großbuchstaben beginnen (Auftragsdaten aus Workplace Server) leer sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es gibt Angaben für Aufträge, bei denen es sich um Aufträge von lokalen Druckern für Fax-, Kopier- und Scanaufträge handelt. Diese Aufträge werden nicht durch den Workplace Suite-Server gereicht und enthalten daher keine Auftragsdaten vom Workplace-Server (Spalten mit Großbuchstaben). In manchen Fällen, wenn der Benutzer sich über Print Management Workflow authentifiziert hat, oder wenn der Benutzername übereinstimmt, werden Benutzerinformationen zum Eintrag im Auftragsbericht hinzugefügt.

Problem	Abhilfe/Lösung
	<p>Wenn Daten in den Einträgen der Auftragsberichterstattung für die Spaltenbezeichnungen, die mit Großbuchstaben beginnen (Auftragsdaten aus der Drucker-Netzwerkcostenzählung) leer sind, ist dies das erwartete Ergebnis, wenn Nutzungsverfolgung auf dem Drucker nicht aktiviert ist. Werden Daten erwartet, bitte Folgendes prüfen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wenn der Drucker nicht für Nutzungsverfolgung freigegeben ist: <ul style="list-style-type: none"> - Um die Funktion zu aktivieren, Drucker > Funktionen > Nutzungsverfolgung (Netzwerkcostenzählung) auswählen. • Wenn der Drucker nicht für Usage Tracking with Errors (Nutzungsverfolgung Aktiviert mit Fehlern) freigegeben ist: <ol style="list-style-type: none"> 1. Zur Registerkarte „Drucker“ navigieren. 2. Hier Filtern nach > Nutzungsverfolgung: Aktiviert mit Fehlern auswählen. 3. Durch diese Auswahl werden alle Drucker aufgeführt, die für die Nutzungsverfolgung aktiviert wurden, aber einen Fehler aufweisen. Ein Fehler kann auftreten, wenn versucht wird, die Costenzählung zu aktivieren oder Costenzählungsdaten abzurufen. Wenn mit der Maus über das Symbol „Nutzungsverfolgung“ gefahren wird, erscheinen zusätzliche Informationen zur Problemlösung. • Wenn kein Zeitplan für die Auftragsberichterstattung festgelegt wurde: <ul style="list-style-type: none"> - Dazu Unternehmen > Einstellungen > Auftragsberichterstattung auswählen und einen Zeitplan festlegen. - Sollen die Daten sofort abrufbar sein, auf diesem Bildschirm Run Now (Jetzt ausführen) auswählen. - Treten nach Auswahl von „Run Now“ (Jetzt ausführen) Warnungen auf, den Link Warnung auswählen, um die Ergebnisse zu prüfen. Die Meldung weist darauf hin, dass der Server Probleme hatte, die Costenzählungsdaten abzurufen und gibt die Anzahl der Drucker an, bei denen dieses Problem auftritt. Um herauszufinden, auf welchen Druckern das Problem auftritt, folgendermaßen vorgehen. Wenn der Drucker nicht für „Usage Tracking with Errors“ (Nutzungsverfolgung aktiviert mit Fehlern) freigegeben ist und keine Costenzählungsdaten abrufen kann: <ol style="list-style-type: none"> 1. Zur Registerkarte „Drucker“ navigieren. 2. Hier Filtern nach > Nutzungsverfolgung: Aktiviert mit Fehlern auswählen. 3. Durch diese Auswahl werden alle Drucker aufgeführt, die für die Nutzungsverfolgung aktiviert wurden, aber einen Fehler aufweisen. Ein Fehler kann auftreten, wenn versucht wird, die Costenzählung zu aktivieren oder Costenzählungsdaten abzurufen. Wenn mit der Maus über das Symbol „Nutzungsverfolgung“ gefahren wird, erscheinen zusätzliche Informationen zur Problemlösung. - Mögliche Ursachen und Abhilfemaßnahmen:

Problem	Abhilfe/Lösung
	<ul style="list-style-type: none"> - Drucker ist abgeschaltet - Drucker hat keine Verbindung zum Netzwerk - IP-Adresse des Druckers hat sich geändert - Die Kostenzahlung wurde auf dem Drucker deaktiviert Eine Reparaturmaßnahme durchführen - Netzwerkkostenzahlung manuell auf dem Drucker aktivieren
<p>Wird die Nutzungsverfolgung auf einem Drucker deaktiviert, werden die Mobile Printing Workflow- und Print Management Workflow-Aufträge trotzdem weiter verfolgt und im Bericht angezeigt.</p>	<p>Ist die Nutzungsverfolgung global aktiviert, werden Verlaufsdaten direkt vom Workplace Suite-Server abgerufen.</p>

Probleme mit Kopieren und Scannen beim Drucker-Client

Problem	Abhilfe/Lösung
<p>Ich kann die Workflows für Kopieren und Scannen am Drucker-Client nicht aktivieren.</p>	<p>Die Kopier- und Scanfunktionalität ist nur auf Xerox® AltaLink®-Druckern und Xerox® VersaLink®-Druckern verfügbar. Vor Aktivierung der Kopier- und Scanfunktionen auf einem Xerox® AltaLink®- oder Xerox® VersaLink®-Drucker müssen druckerspezifische Einstellungen aktiviert werden. Nähere Einzelheiten enthält der Abschnitt <i>Kopieren und Scannen aktivieren</i> im <i>Xerox® Workplace Suite System- und Konfigurationshandbuch</i>.</p>
<p>Ich kann keine Kopien anfertigen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bitte prüfen, ob der Kopier-Client installiert ist. • Hierzu die Kopiereinstellungen des Druckers überprüfen und manuell hinzufügen. Nach Abschluss auf Reparieren klicken. • Zur Aktivierung des Remote Copy Service (Remote-Kopierdienst) den Embedded Web-Server für den Drucker verwenden.
<p>Meine Kopieraufträge werden nicht gedruckt. Der Drucker zeigt eine Fehlermeldung oder druckt eine Fehlerseite mit einem dieser Fehler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • There was a problem with external print server (Es ist ein Problem mit dem externen Druckserver aufgetreten) • Fehlermeldung: Der Fehler wird ausgedruckt als „There was a problem detected using HTTPS“ (Ein Problem bei der Nutzung von HTTPS wurde erkannt). 	<p>Für die Kopierfunktion des Workplace Suite Drucker-Client ist es erforderlich, dass der Drucker eine Verbindung zum Server aufbauen kann. Diese erfolgt über HTTPS und den voll qualifizierten Domänennamen (FQDN) des XWS-Servers.</p> <p>So kann die Anbindung überprüft werden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sicherstellen, dass der Drucker eine Verbindung zum Xerox® Workplace-Server über HTTPS und den voll qualifizierten Domänennamen (FQDN) aufbauen kann. 2. Einen Test der Drucker-Server-Verbindung mit einem an dasselbe Netzwerk angeschlossenen Computer ausführen. <ol style="list-style-type: none"> a. Diese URL in einen Webbrowser eingeben: https:\\<FQDN Server Name>\login Ist dies erfolgreich, erscheint eine Anmeldeseite. b. Auf dieser Seite bei Xerox® Workplace Suite als Administrator anmelden.

Problem	Abhilfe/Lösung
	<p>3. Überprüfen, ob das HTTPS-Zertifikat des Xerox® Workplace Suite-Servers der FQDN entspricht und ob der Aussteller mit dem FQDN-Servernamen übereinstimmt.</p> <p>Hinweis Zur Überprüfung bestimmter DNS-Server kann das Dienstprogramm Nslookup verwendet werden.</p>
<p>Ich empfangе meine Scan-to-E-Mail-Anhänge nicht.</p>	<p>E-Mail-Server weisen normalerweise Anhänge ab, die eine bestimmte Größe überschreiten. Um zu verhindern, dass eine E-Mail gesendet wird und Benutzer zu warnen, dass ein Anhang zu groß ist, kann die Einstellung für die Größe des Anhangs geändert werden.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dazu in Xerox® Workplace Suite zu Unternehmen > Postausgang > Scan-to-E-Mail > Maximum File Attachment Size (Maximale Größe des Dateianhangs) auswählen. 2. Die für den Postausgangsserver maximal zulässige Größe des Dateianhangs eingeben. 3. Auf Speichern klicken.

