

Versão 5.0  
01/06/2018  
702P07012



# Xerox<sup>®</sup> Workplace Suite

## Guia de solução de problemas

© 2018 Xerox Corporation. Todos os direitos reservados. Xerox®, Xerox com a marca figurativa®, ConnectKey®, VersaLink®, AltaLink®, Phaser®, WorkCentre® e CentreWare® são marcas comerciais da Xerox Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países.

Apache OpenOffice™ é uma marca da Apache Software Foundation nos Estados Unidos ou em outros países.

Apple® AirPrint® e Mac® são marcas da Apple, Inc. registradas nos Estados Unidos ou em outros países.

Chrome™ é uma marca da Google Inc.

Firefox® é uma marca registrada da Mozilla Corporation.

Intel® Core™ é uma marca da Intel Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países.

iOS® é uma marca ou marca registrada da Cisco nos Estados Unidos e em outros países e é usada mediante licença.

Microsoft®, SQL Server®, Microsoft® .NET, Windows®, Windows Server®, Windows 7®, Windows 8®, Windows 10®, Office®, Word®, Excel®, OneDrive® e Internet Explorer® são marcas registradas ou marcas da Microsoft Corporation nos Estados Unidos ou em outros países.

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

Este produto inclui software desenvolvido pela Aspose (<http://www.aspose.com>).

# Índice

1 Introdução.....	1-1
2 Problemas gerais.....	2-1
3 Problemas de instalação.....	3-1
4 Problemas de e-mail.....	4-1
5 Registro da impressora e ativação da função de Fluxo de trabalho.....	5-1
6 Problemas da impressora.....	6-1
7 Workplace Mobile App.....	7-1
8 Problemas de descoberta da impressora.....	8-1
9 Problemas do trabalho.....	9-1
10 Problemas da conta do usuário.....	10-1
11 Relatório de trabalho.....	11-1
12 Problemas de cópia e digitalização do cliente de impressão.....	12-1



# Introdução

Se estiver tendo problemas com o Workplace Suite, baixe o software mais recente e o Guia de solução de problemas.

Além disso, vá até o site de suporte pesquisável do Workplace Suite para obter mais informações:

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



# 2

## Problemas gerais

Problema	Solução
Xerox® Workplace Suite não está respondendo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verifique se há erros no Visualizador de Eventos do Windows®.<ul style="list-style-type: none"><li>- Impressão Xerox Mobile</li></ul></li><li>• Navegue até <b>Ferramentas administrativas &gt; Serviços</b> e verifique se os seguintes serviços estão em execução:<ul style="list-style-type: none"><li>- Xerox Mobile Print Host Service</li><li>- Xerox Mobile Print API</li><li>- Xerox Mobile Print Discovery Service</li><li>- Xerox Mobile Print DCE Service</li><li>- Xerox Job Agent Service</li></ul></li><li>• Inicie os serviços que não estiverem em execução.</li></ul>
Problema ao usar o arquivo CSV em um sistema operacional que não é em inglês	Ao baixar o modelo do CSV em um sistema operacional em outro idioma, o Microsoft Excel® pode não reconhecer as vírgulas como delimitadores de campo e pode preencher todos os campos em uma coluna. Preencha os campos entre as vírgulas e salve o arquivo, já que as vírgulas não são necessárias.



# Problemas de instalação

Problema	Solução
Mensagem de Instalação interrompida exibida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se a instalação não foi bem-sucedida, o software Workplace Suite pode não ter sido instalado, mas o Microsoft Office® foi instalado. Uma mensagem será exibida indicando ao usuário que ele tem que remover manualmente o Microsoft Office®. O <i>Guia de instalação do Xerox® Workplace Suite</i> fornece instruções para a remoção do Microsoft Office®.</li> <li>A mensagem para a remoção do Microsoft Office® pode aparecer atrás da janela de instalação principal fazendo parecer que a instalação foi interrompida. Mova a janela dianteira para fora do caminho para cancelar o aviso.</li> </ul>
Mensagem de Erro ao tentar reinstalar o software é exibida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Antes de tentar reinstalar o software, remova manualmente o remove Microsoft Office®. O <i>Guia de instalação</i> fornece instruções para a remoção do Microsoft Office®.</li> <li>Se o Global Print Driver (GPD) já estiver instalado, a instalação do software da solução falhará. Remova as impressoras do sistema que começam com Xerox_GPD.</li> </ul>
Todos os trabalhos do Workplace Suite falharão com O documento XXXXX não foi capaz de ser impresso porque o documento não pôde ser convertido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certifique-se de que o serviço do Spooler de impressão da Microsoft está em execução e configurado para o tipo de inicialização: Automático.</li> <li>Reinstale os pré-requisitos do Workplace Suite. Isto não afetará as impressoras adicionadas ao servidor Workplace Suite. <ol style="list-style-type: none"> <li>Desinstale os pré-requisitos atuais do Workplace Suite.</li> <li>Reinstale os pré-requisitos do Workplace Suite.</li> <li>Reaplique as atualizações do Processo de ativação da impressora.</li> </ol> </li> </ul>
Falha na instalação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certifique-se de ter pelo menos 100 GB de espaço livre disponível no disco rígido. Recomenda-se 250 GB para instalações grandes.</li> </ul>

Problema	Solução
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se o Global Print Driver (GPD) já estiver instalado, a instalação do Workplace Suite falhará. Remova as impressoras do sistema que começam com Xerox_GPD.</li> </ul>
<p>Instalação do software não está respondendo</p>	<p>Existem momentos quando não há nenhuma barra de progresso, amulheta ou indicação de que o instalador está ativo. Não perturbe a instalação, a menos que o tempo decorrido seja maior que 10 minutos, antes que o assistente de configuração Xerox® apareça.</p>
<p>Ao atualizar o software Workplace Suite, as etapas da tela mostram que você pode alterar as configurações do banco de dados.</p>	<p>Esta opção existe para reinstalações do software para navegar apenas a um banco de dados anterior. Para uma atualização normal, não altere as configurações do banco de dados.</p>
<p>Durante a instalação do Workplace Suite, houve um problema com a instalação do Banco de dados Microsoft SQL – Depois da instalação, as informações de registro da impressora não são salvas.</p>	<p>Instale em um sistema limpo, que não tenha um Banco de dados SQL existente. Não instale o Xerox® Workplace Suite em um servidor que esteja executando o Xerox® CentreWare™ Web.</p>
<p>Após a instalação do Workplace Suite em um novo servidor, o Workplace Suite não funciona.</p>	<p>Se instalar o Workplace Suite em um novo servidor ou dispositivo virtual que tenha um endereço de hardware diferente daquele utilizando originalmente para obter licenças, o software não funcionará. Contate o suporte Xerox através da central de atendimento local.</p>
<p>Não é possível carregar Ferramenta de administração do Workplace Suite</p>	<p>Causa: registro do IIS/ASP.NET                  Durante a instalação dos recursos/funções do Windows, o ISS e ASP.NET são componentes separados e independentes. ASP.NET é a tecnologia que permite aos sites da Web do Xerox® Workplace Suite serem executados no IIS. O ASP.NET deve ser registrado com o IIS para funcionar corretamente. Entretanto, durante a instalação de componentes no Windows, se o IIS for instalado após o ASP.NET, é possível que o ASP.NET não seja registrado corretamente no IIS.                  Para corrigir o registro do ASP.NET, execute o comando: <b>Aspnet_regiis /ir</b></p> <p><b>Nota</b>                  Você deve executar o comando do diretório .NET 4.0 Framework. Este diretório geralmente é:  <b>%windir%\Microsoft.NET\Framework64\v4.0.30319.</b></p>
<p>O Workplace Suite não é executado como esperado em um sistema virtual</p>	<p>Certifique-se de que os recursos destinados ao dispositivo virtual atendem aos requisitos do sistema e estão sempre disponíveis (não estão sendo alocados em outro sistema virtual).</p>

# 4

## Problemas de e-mail

Problema	Solução
Servidor de e-mail recebido ou enviado não é válido (não passa na conexão de teste).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certifique-se de que os nomes de usuário e senha para as contas de e-mail estão corretas.</li> <li>• Certifique-se de que as portas de e-mail estão corretas e não estão sendo bloqueadas pelo firewall ou software antivírus.</li> <li>• Verifique outras configurações, como o método SSL.</li> </ul>
Nenhum e-mail de confirmação foi recebido.	Porta de e-mail (porta 25 ou a porta atribuída) pode estar bloqueada pelo firewall ou software antivírus.
Remetente não recebe a confirmação por e-mail.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifique novamente as senhas para e-mail recebido e enviado para garantir que estão corretas.</li> <li>• Verifique se a caixa de entrada do endereço de e-mail recebido está cheia.</li> <li>• Certifique-se de que o <b>endereço de e-mail De</b> é um endereço de e-mail válido.</li> <li>• Certifique-se de que as portas para o servidor de e-mail não estão bloqueadas.</li> <li>• Contate o provedor de e-mail para verificar o seguinte:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantir que o servidor de e-mail enviado (SMTP) não ficou off-line.</li> <li>- Verificar se o servidor de e-mail ainda está funcionando e se o disco rígido não está sem espaço livre (cheio até a capacidade).</li> </ul> </li> </ul>
A impressora não reconhece o número de confirmação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envios de e-mail permanecem no sistema somente por um período de tempo determinado (padrão é 24 horas). Se o e-mail foi enviado há mais tempo que este período, o trabalho já foi excluído automaticamente.</li> <li>• Certifique-se de enviar para o endereço de e-mail correto.</li> </ul>

Problema	Solução
<p>O usuário do Mobile Printing Workflow não recebeu um e-mail de confirmação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certifique-se de que o usuário tem o endereço de e-mail correto para o Workplace Suite.</li> <li>• Certifique-se de que o usuário esperou um tempo apropriado. Com o tráfego intenso, quer seja no servidor Workplace Suite ou no servidor de e-mail que hospeda as mensagens de e-mail do Workplace Suite, pode haver algum congestionamento que resulte em um tempo de espera mais longo que o esperado para uma confirmação por e-mail.</li> <li>• Verifique a pasta de lixo eletrônico no programa de e-mail do usuário. Se a mensagem de confirmação estiver lá, certifique-se de que o usuário adiciona o endereço de e-mail do servidor Workplace Suite à lista de e-mails seguros.</li> </ul>
<p>O ícone do Workplace Suite não é dimensionado apropriadamente na interface do usuário da Xerox® Color 550/560, quando existem diversos ícones disponíveis no visor.</p>	<p>Este é o comportamento esperado.</p>
<p>Um grande número de e-mails está chegando ao servidor Workplace Suite de um endereço de e-mail e não tenho certeza de onde está vindo.</p>	<p>Você pode estar usando a conta de e-mail recebido do Workplace Suite para enviar trabalhos (para a mesma conta). Seu código de confirmação se tornará um trabalho do Workplace Suite e pode gerar um ciclo infinito de trabalhos do Workplace Suite.</p>
<p>Minha empresa utiliza o Gmail. Estou tendo problemas para configurar o Workplace Suite com meu e-mail.</p>	<p>Se estiver usando o Workplace Suite para acessar o Gmail ou Hotmail em um ambiente corporativo, os números de portas POP/IMAP e SMTP que estes provedores de e-mail usam devem ser abertos no seu firewall.</p> <p><b>Nota</b></p> <p>Recomenda-se que você use um cliente de e-mail como o Thunderbird para solucionar problemas com e-mails.</p>
<p>Um usuário do Workplace Suite não consegue obter um número de confirmação.</p>	<p>Verifique se esse usuário está na lista de usuários bloqueados. Usuários bloqueados não receberão uma mensagem do Mobile Printing Workflow quando enviarem um trabalho.</p>

# 5

## Registro da impressora e ativação da função de Fluxo de trabalho

Problema	Solução
Solução de problemas gerais para o registro da impressora e ativação da função de Fluxo de trabalho	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verifique se a impressora que está tentando registrar é compatível com o Workplace Suite.</li><li>• Verifique se o firmware da impressora é a versão mais recente. Verifique se o firmware está atualizado.</li><li>• Uma impressora pode estar habilitada (marca de seleção verde), mas algumas Funções e Opções podem conter erros. Utilize a opção Filtrar por para listar as impressoras com problemas.</li><li>• Se as Funções ou Opções de uma impressora tiverem um círculo vermelho com um X no meio, alguma função/opção não foi configurada corretamente na impressora. A seguir, algumas dicas. Paire com o mouse sobre a caixa Funções ou Opções para a impressora com problema. Veja o texto na caixa para obter uma explicação do erro.</li><li>• Se você perceber que uma função não foi ativada porque não existe conectores suficientes do fluxo de trabalho para ativar a função, verifique a página de Licença para o status do Conector de fluxo de trabalho</li><li>• Algumas opções precisam se comunicar com a impressora e programaticamente ativar uma função na impressora. Veja a seguir dicas de soluções de problemas para opções que apresentam erros durante sua inclusão.</li></ul>
Cliente da impressão não foi habilitado corretamente.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verifique se a senha de administração e sequências de nomes de comunidade que você especificou na guia Administração da impressora correspondem à configuração das impressoras. Serviço de</li></ul>

Problema	Solução
	<p>registro: ativar SSL, impressora pré-ConnectKey em Configuração HTTP.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certifique-se de que as configurações foram ativadas na impressora Xerox para a sua Configuração de Serviço Extensível:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. HTTPS deve estar ligado.</li> <li>2. Serviço extensível:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Configuração da impressora</li> <li>- Registro do serviço extensível</li> <li>- Gerenciamento de certificado digital</li> <li>- Dados da sessão</li> <li>- Configuração de autenticação e autorização</li> </ul> </li> <li>3. Ativar o navegador de serviço extensível</li> <li>4. Verificar se as credenciais do servidor estão DESLIGADAS (se não tiverem um certificado de terceiros confiável)</li> <li>5. Serviço extensível&gt;Servidor proxy: Se um proxy estiver ativado em sua impressora, certifique-se de adicionar o nome do servidor Workplace Suite ou endereço IP à lista de <b>Ignorar regras de proxy</b> da impressora. O nome do servidor Workplace Suite ou endereço IP podem ser encontrados ao selecionar <b>Empresa &gt; Configurações &gt; Impressora</b>.</li> </ol> </li> </ul>
<p>Vários aplicativos Cliente da impressora estão aparecendo em minha impressora.</p>	<p>Reinicialize a impressora.</p>
<p>Autenticação não foi habilitada corretamente.</p>	<p>O Workplace Suite normalmente definirá automaticamente as configurações da impressora para autenticação. Entretanto, em alguns casos, isso pode falhar; verifique manualmente as seguintes configurações pelo Serviços de Internet do CentreWare Web, CWIS (site da impressora).</p> <p><b>Produtos ConnectKey:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Em <b>Propriedades &gt; Segurança &gt; Certificados &gt; Certificados de segurança</b>, verifique se um Certificado de Impressora Xerox® existe na impressora.</li> <li>• Em <b>Propriedades &gt; Login/Permissões/Contabilidade &gt; Métodos de login</b>, defina o método de login para a Autenticação de conveniência</li> <li>• Em <b>Propriedades &gt; Login/Permissões/Contabilidade &gt; Permissões do usuário &gt; Funções de permissão do usuário</b>, configure os serviços apropriados a serem bloqueados. (Geralmente, Caminho de serviços = Bloqueado)</li> <li>• Em <b>Propriedades &gt; Configuração geral &gt; Configuração de Serviço Extensível</b>, marque a caixa de verificação <b>Ativar o Navegador de serviços extensível</b>. No Registro de serviços extensíveis, ative:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de Serviço Extensível</li> <li>- Configuração da interface do usuário</li> <li>- Configuração da impressora</li> </ul> </li> </ul>

Problema	Solução
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xerox Secure Access (Acesso Seguro Xerox)</li> <li>- Configuração de Autenticação e contabilidade</li> <li>- Dados da sessão</li> <li>- Gerenciamento do certificado digital e configuração de segurança</li> </ul> <p><b>Produtos VersaLink:</b></p> <p><b>Nota</b></p> <p>Qualquer alteração abaixo exigirá uma reinicialização da impressora para ter efeito</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Em <b>Sistema &gt; Segurança &gt; Certificados (Seção) &gt; Certificados de segurança</b>, verifique se um certificado do dispositivo existe na impressora.</li> <li>• Em <b>Permissões &gt; Configuração de Login/Logout &gt; Métodos de Login</b>, defina o método de login para a Autenticação de conveniência.</li> </ul> <p><b>Nota</b></p> <p>Verifique se as configurações do servidor estão corretas para o servidor, IP = servidor IP e caminho deve ser /WcfCAService</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Em <b>Permissões &gt; Guest Access Edit &gt; Select - Device User Role</b>, (Editar acesso para convidado - Selecionar - Função do usuário do dispositivo), configure os serviços apropriados que devem ser bloqueados. (Geralmente configurado para Sem acesso).</li> <li>• Em <b>APPS &gt; Configurações EIP</b>, marque a caixa de seleção <b>Navegador EIP</b>.</li> <li>• Em <b>APPS &gt; Configurações EIP</b>, selecione o <b>Serviços da Web EIP</b>, ative todas as funções e selecione <b>OK</b>.</li> </ul>
<p>Rastreamento de uso não foi habilitado corretamente.</p>	<p>Rastreamento de uso ativa a Contabilidade de rede na impressora. Se isso falhar, você pode ativar a contabilidade de rede manualmente. Workplace Suite normalmente configurará os seguintes parâmetros da impressora. Entretanto, você pode tentar a verificação manual das seguintes configurações pelos Serviços de Internet do CentreWare Web, CWIS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produtos VersaLink: Selecione <b>Permissões &gt; Método de contabilidade &gt; Rede &gt; Editar &gt; OK</b>.</li> </ul> <p>Produtos ConnectKey: Em <b>Propriedades &gt; Login/Permissões/Contabilidade &gt; Métodos de contabilidade</b>, defina a contabilidade para Contabilidade de rede.</p> <p><b>Nota</b></p> <p>As solicitações não são necessárias.</p>
<p>Impressora adicionada ou reparada na ferramenta de administração, mas o ícone de cliente da impressora não é exibido na interface do usuário.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifique a impressora na lista Impressoras da Ferramenta de administração. Verifique se a impressora está ativada e o status da instalação do cliente da impressora tem uma marca de seleção verde indicando que a instalação do cliente foi bem-sucedida.</li> </ul>

Problema	Solução
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se um ícone de X vermelho for exibido, solucione os erros indicados.</li> <li>- Se um círculo preto for exibido, a impressora não está configurada para ter o Cliente de impressora instalado. Edite a impressora e na Ferramenta de administração, selecione <b>Impressoras &gt; Funções &gt; Instalar cliente da impressora</b>.</li> <li>• Navegue até os Serviços de Internet do CentreWare (CWIS) na impressora com problema e vá para <b>Propriedades &gt; Serviços &gt; Exibir &gt; Mostrar/ocultar</b>. Se o Workplace Suite <b>não</b> estiver na lista de serviços:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Na guia <b>Impressoras</b> da interface do usuário da Ferramenta de administração do Workplace Suite, localize a impressora sem o ícone e verifique se o status de instalação dos aplicativos tem uma marca de seleção verde. Se não houver uma marca de seleção verde, solucione o problema seguindo as etapas do marcador anterior.</li> <li>- Na guia <b>Impressoras</b> da interface do usuário da Ferramenta de administração do Workplace Suite, localize a impressora sem o ícone e clique em <b>Reparar</b>. O Workplace Suite reaplicará as configurações, ativará a impressora e recarregará o ícone. Se isso ainda não solucionar a situação, remova a impressora e adicione-a novamente.</li> </ul> </li> <li>Se o Workplace Suite estiver na lista de serviços:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verifique se o Workplace Suite está configurado para ser exibido na interface do usuário da impressora.</li> <li>- Pode haver mais de uma página de ícones de serviço na IU da impressora. Avance pela lista de ícones para localizar o ícone do Workplace Suite.</li> <li>- Na IU da impressora, veja se existe um serviço que exibe <b>????</b> como o nome do serviço. Se um nome assim estiver localizado na IU, faça o seguinte:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vá até o CWIS na impressora com problema, selecione <b>Propriedades &gt; Configuração geral &gt; Configuração de Serviço Extensível</b> e verifique se as configurações do servidor proxy estão corretas. Se um proxy estiver ativado, verifique se o servidor Workplace Suite está incluído nas exceções de proxy.</li> <li>- Vá até o CWIS na impressora com problema e selecione <b>Propriedades &gt; Configuração geral &gt; Configuração de Serviço Extensível</b>. Se Verificar certificados do servidor estiver ativado, desative esta configuração e veja se o problema foi solucionado.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

Problema	Solução
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se esta impressora estiver em uma sub-rede diferente do servidor, localize um computador na mesma sub-rede que a impressora e verifique se é possível abrir a Ferramenta de administração nesse computador. Se a Ferramenta de administração do Workplace Suite não for alcançável na sub-rede diferente, isso é uma indicação de que o roteador pode estar impedindo a impressora de alcançar o servidor.</li> </ul>
<p>Vários ícones do Workplace Suite estão aparecendo em minha impressora.</p>	<p>Reinicialize a impressora.</p>
<p>Depois de remover a autenticação do Print Management Workflow, outros aplicativos da impressora não aparecem de forma adequada na tela da interface de usuário local (LUI) da impressora.</p>	<p>No CWIS para a impressora, selecione <b>Propriedades &gt; Login/Permissões/Contabilidade &gt; Permissões do usuário &gt; Funções de permissão do usuário &gt; Editar &gt; Usuários que não efetuaram login &gt; Editar &gt; Serviços e Ferramentas</b>. Certifique-se de que todos os aplicativos necessários no caminho de Serviços estão marcados como Permitidos e selecione <b>Salvar</b>.</p>
<p>Depois que a impressora é excluída da lista de impressoras na Ferramenta de administração, o ícone de cliente da impressora ainda é exibido na IU da impressora.</p>	<p>A senha da impressora ou sequências de comunidade podem ter sido alteradas, desde quando a impressora foi registrada pela primeira vez na Ferramenta de administração. Para remover o ícone da IU da impressora, faça o registro do dispositivo na Ferramenta de administração e depois remova.</p>
<p>O aplicativo Cliente da impressora não está funcionando; quando eu seleciono o Cliente da impressora na minha impressora eu recebo um erro.</p>	<p>A seguir, algumas áreas que devem ser verificadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Configuração de proxy na impressora – certifique-se de que a configuração do proxy está correta nas impressoras. Se um proxy estiver ativado, verifique se o servidor Workplace Suite está incluído nas exceções de proxy.</li> <li>• Certifique-se de que as portas HTTP e HTTPS estão abertas da impressora para o servidor. Consulte a lista de Portas no <i>Guia de administração e configuração do Xerox® Workplace Suite</i>.</li> <li>• O endereço que as impressoras usarão ao se comunicar com o Xerox® Workplace Suite deve ser o endereço IP do servidor e não do nome do host do servidor. Selecione <b>Empresa &gt; Configurações &gt; Impressora</b> e atualize o campo <b>Endereço IP do servidor</b> com o endereço IP do servidor. Depois de aplicar esta configuração, todas as impressoras devem ser reparadas na guia Impressora.</li> <li>• Se o endereço IP do servidor foi alterado, certifique-se de atualizá-lo com o novo endereço aqui: Selecione <b>Empresa &gt; Políticas &gt; Impressora</b> e atualize o <b>Endereço IP do servidor</b> em <b>Detalhes</b>. Depois de aplicar esta configuração, todas as impressoras devem ser reparadas na guia Impressora.</li> </ul>
<p>Se o nome do servidor ou endereço IP do servidor Workplace Suite foi modificado após a instalação do software, o Cliente da impressora falhará na hora de iniciar</p>	<p>Ao alterar o nome do servidor ou endereço, você deve:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selecione <b>Empresa &gt; Políticas &gt; Impressora</b> e atualize o <b>Endereço IP do servidor</b> em <b>Detalhes</b>.</li> <li>2. Clique em <b>Salvar</b>.</li> </ol>

Problema	Solução
	3. Depois de aplicar esta configuração, na guia Impressora, selecione <b>Reparar</b> a impressora.

# 6

## Problemas da impressora

Problema	Solução
<b>Lista de verificação da impressão</b> Se você encontrar problemas de impressão, verifique o seguinte:	<b>Rede</b> Verifique a rede.
	<b>Trabalho</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifique se o trabalho já não foi impresso. Por padrão, os trabalhos são excluídos após a impressão.</li><li>2. O nome do arquivo pode conter caracteres sem suporte.</li><li>3. Se você recebeu um e-mail de status Cancelado para seu trabalho, isso significa que há um problema no caminho de impressão. Verifique o caminho de impressão.</li><li>4. O documento pode conter fontes ou linguagens não compatíveis. Consulte a seção Linguagens compatíveis.</li><li>5. Trocar a linguagem da impressora (PCL 5/PCL 6 ou PostScript®) pode solucionar o problema.</li></ol>
	<b>Tipo de arquivo</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Verifique se o documento que você imprimiu é um tipo de arquivo compatível: doc, docm, docx, xls,xlsx, xlsxm, png, ppt, pptx, pptm, pdf, txt, rtf, tif, tiff, jpg, gif, jpeg, odt, ods, odp, odg, odf, zip ou eml. Arquivos do Adobe Portfolio não são compatíveis.</li></ol> <p><b>Nota</b></p> <p>Os arquivos zip são compatíveis, mas eles podem conter tipos de arquivos não compatíveis. Os tipos de arquivos suportados em um arquivo zip serão impressos mesmo que o arquivo zip também contenha tipos de arquivos não suportados.</p>
	<b>Impressora</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. O endereço IP da impressora pode ter sido alterado. Verifique com o proprietário da impressora.</li></ol>

Problema	Solução
	<p><b>Nota</b></p> <p>Os administradores podem usar o servidor Workplace Suite para redescobrir impressoras e localizar a impressora de destino ou atualizar as configurações de descoberta no Perfil de descoberta do Workplace Suite para incluir um endereço IP da impressora de destino.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. A impressora pode estar fora dos Conectores de fluxo de trabalho. Verifique com o administrador do servidor.</li> <li>3. É possível ativar as notificações de envio de impressão e imprimir notificações de conclusão de impressão para receber e-mails sobre o processamento do trabalho (o padrão é sem notificações). Os e-mails de notificação detalham se o trabalho foi bem-sucedido ou se ele falhou, junto com os detalhes da falha.</li> <li>4. Se a impressora não estiver na lista ativada:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Selecione a impressora na guia <b>Impressoras</b>.</li> <li>b. Selecione <b>Ações &gt; Ativar impressora</b>.</li> <li>c. Tente imprimir novamente.</li> </ol> </li> <li>5. Se a última data de configuração na impressora for mais antiga que a programação configurada, verifique se o endereço IP da impressora não foi alterado, obtendo e comparando o IP da impressora com o que aparece na guia <b>Impressoras</b> na página da Web. Se os IPs não corresponderem, atualize o Perfil de descoberta com o novo endereço IP e procure as impressoras, selecionando <b>Executar descoberta agora</b> na guia Perfis de descoberta. Tente imprimir novamente.</li> <li>6. Verifique se a impressora é compatível com PostScript, PCL 5 ou PCL6 e se está configurada corretamente na página da Web em <b>Impressoras</b> e se a última data de comunicação está no tempo de programação configurado.</li> <li>7. Certifique-se de que a impressora é descoberta.</li> </ol> <p><b>Tamanho do papel</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique a impressora para determinar se a saída está sendo retida por causa de recursos. Existe uma função de substituição de papel que redimensionará a maioria dos tamanhos de página (por exemplo, Carta para A4, A3 para Duplo Carta). O tamanho da página determinado para o documento inteiro baseia-se no tamanho da página 1. O administrador pode ativar ou desativar essa função. Se estiver ativada e o tamanho do papel necessário para imprimir o trabalho não estiver carregado na impressora selecionada, o trabalho será dimensionado para caber no papel disponível.</li> </ol> <p><b>Nota</b></p> <p>Quando todas as bandejas do papel estiverem vazias, as configurações de tamanho do papel para as bandejas podem não ser detectadas e o dimensionamento automático pode não ser aplicado.</p>

Problema	Solução
	<p><b>Nota</b></p> <p>Selecionar <b>Tamanho do arquivo original</b> ou selecionar um tamanho de papel específico anula o dimensionamento e a substituição de papel. Se a impressora não tiver o papel de tamanho apropriado carregado, o trabalho será retido pelos recursos.</p> <p>2. As impressoras podem ter configurações para a substituição do papel. Mesmo que a solução não esteja definida para redimensionar na folha de correspondência do papel, verifique as configurações da impressora para assegurar que ela esteja configurada para esse tamanho de papel ou definida para executar a substituição do tamanho do papel.</p> <p><b>Nota</b></p> <p>A substituição de papel não fica disponível ao imprimir por meio das filas de impressão, porque as informações da bandeja do papel não podem ser determinadas.</p>
O trabalho não foi impresso como esperado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talvez a impressora não seja compatível com todas as funções do trabalho de impressão. A saída do Workplace Suite funcionará com a maioria dos dispositivos não Xerox, que implementam os comandos PCL 5, PCL 6 ou PostScript® padrão de mercado. Se as impressoras não Xerox implementam as funções de maneira proprietária ou não aderem aos padrões de mercado, a saída pode não ser impressa como esperado.</li> <li>• O administrador deve verificar qual Linguagem de descrição de página (PDL) o Workplace Suite está usando e certificar-se de que a impressora aceita esse PDL.</li> <li>• É recomendável que você mantenha os padrões selecionados. Caso tenha problemas de integridade ou de acabamento da imagem, experimente opções diferentes para determinar qual delas oferece os melhores resultados.</li> </ul>
As imagens são impressas incorretamente	Uma imagem com uma transparência (inferior a 100 %) pode ser impressa como um objeto sólido. Além disso, sombras com uma transparência podem não ser impressas.
Imagens embutidas são impressas como documentos separados	Alguns clientes de e-mail podem converter componentes de e-mail (por exemplo, assinaturas) em anexos e podem aparecer como um trabalho em branco.
A impressora está solicitando o carregamento de papel quando deveria ser substituído	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A função de substituição de papel depende das informações recebidas da impressora. Algumas impressoras não fornecem informações da bandeja necessárias para o Workplace Suite substituir um tamanho de papel carregado.</li> <li>• A substituição de papel não fica disponível ao imprimir por meio das filas de impressão, porque as informações da bandeja do papel não podem ser determinadas.</li> </ul>

Problema	Solução
	<ul style="list-style-type: none"> <li>O usuário pode ter selecionado o tamanho de arquivo original ou um tamanho de papel específico para o trabalho de impressão.</li> </ul>
Imagens ausentes na saída impressa	As imagens vinculadas não serão impressas se o conteúdo vinculado estiver protegido por senha ou login.
O trabalho não é impresso com a fonte correta	Documentos que contêm fontes personalizadas ou não padrão podem não ser impressos como esperado, porque a fonte pode não estar disponível para o servidor Workplace Suite. Por exemplo, para que os documentos do Microsoft Office® sejam impressos como esperado, a fonte usada no documento precisa ser a fonte padrão do Microsoft Office® e deve ser compatível com a impressora de destino ou as fontes adicionais precisam ser carregadas no servidor Workplace Suite. Para garantir que seus documentos sejam impressos como esperado, substitua a fonte não padrão por uma que seja compatível com o aplicativo usado para criar o documento e com o modelo da impressora selecionado.
Falhas nos trabalhos de impressão de e-mail direto	Se a impressora tiver a Contabilidade de Rede ou a Contabilidade Padrão Xerox® ativada, o administrador deverá permitir que os dados da contabilidade sejam armazenados no sistema para ativar a função de impressão de e-mail direto. Se os usuários imprimiram anteriormente para esta impressora ou fila de impressão e inseriram suas informações de contabilidade, o Mobile Printing Workflow aplicará as informações salvas nos envios de e-mail subsequentes.
Impossível localizar a impressora ao digitalizar o código QR com o Xerox® Workplace Mobile App	<p>Faça o seguinte na Ferramenta de administração:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Selecione a guia <b>Impressoras</b> e certifique-se de que a data de comunicação da <b>Última descoberta</b> com a impressora está dentro da programação de tempo esperada, configurada pelo administrador.</li> <li>Selecione a guia <b>Perfil de descoberta</b> e depois: <ol style="list-style-type: none"> <li>Selecione o Perfil de descoberta.</li> <li>Selecione a guia <b>Configurações da descoberta</b>.</li> <li>Verifique se o endereço IP da impressora está na lista <b>Configurações</b>.</li> </ol> </li> <li>Verifique se esta impressora é atendida por uma fila de impressão, em vez de descoberta diretamente pelo Workplace Suite. No fluxo de trabalho de impressão a seguir, várias impressoras são atendidas por uma fila de impressão e os códigos QR individuais não se aplicam.</li> </ol>
Impossível ver a impressora ou fila de impressão	Verifique se o usuário está conectado à empresa correta. Quando os usuários acessam a conta do Workplace Suite e inserem um código de empresa, eles veem as impressoras e as filas de impressão que estão associadas a essa empresa e às impressoras e filas que outras empresas disponibilizaram.
Impossível imprimir usando filas de impressão	<p>Recomenda-se que você imprima um documento de teste para a fila de impressão para certificar-se de que as informações inseridas estão corretas e funcionando corretamente.</p> <p>Se você não puder imprimir usando filas de impressão, proceda da seguinte maneira:</p>

Problema	Solução
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Na página da Web, selecione uma fila de impressão na guia <b>Filas de impressão</b> para colocá-la no modo de edição.</li> <li>2. Verifique se os nomes de <b>Servidor LPD</b>, <b>Porta LPR/LPD</b> e <b>Nome da fila LPR</b> estão corretos na guia <b>Detalhes</b>.</li> <li>3. Se a fila de impressão estiver sendo usada com um pacote de contabilidade, certifique-se de ter uma opção de contabilidade selecionada na guia <b>Contabilidade</b>.</li> </ol>
<p>Impossível imprimir após a criação de Regras ou mensagens de erro: Job Rejected (Trabalho rejeitado) ou Unable to process document (Impossível processar o documento).</p>	<p>Quando um administrador implementa regras para impressão, os usuários são atribuídos a um grupo de usuários. O grupo é associado a uma regra. Qualquer usuário não atribuído a uma regra não pode usar o recurso de impressão.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certifique-se de que as regras incluem todos os usuários previstos.</li> <li>• Certifique-se de que as suas regras não excluem, sem querer, outros usuários.</li> </ul> <p>Para obter detalhes e exemplos de regras, consulte <i>Políticas:Regras</i> no <i>Guia de administração e configuração do Xerox® Workplace Suite</i>.</p>
<p>Trabalho não é impresso (quando Contabilidade está ativada)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Workplace Suite não pode determinar se o usuário inseriu informações de contabilidade válidas ou tem créditos suficientes para imprimir. Ele enviará o trabalho para a impressora ou fila de impressão com as informações de contabilidade inseridas pelo usuário.</li> <li>• Se as informações de contabilidade inseridas pelo usuário forem inválidas ou os usuários não tiverem créditos suficientes, a impressora excluirá o trabalho. O trabalho será cobrado na conta da empresa do Workplace Suite.</li> </ul>
<p>Notificação de envio do trabalho ou de conclusão do trabalho não foi recebida</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique se a notificação não está na pasta de lixo eletrônico.</li> <li>2. Verifique se sua caixa postal não está cheia.</li> <li>3. Verifique se as preferências de notificação de e-mail estão definidas corretamente: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Vá para a Ferramenta de administração e clique em <b>Empresa &gt; Políticas &gt; Notificações</b>.</li> <li>b. Verifique <b>Notificações por e-mail</b>.</li> <li>c. Verifique se as preferências de <b>Notificações push</b> estão selecionadas.</li> </ol> </li> <li>4. Selecione a guia <b>Trabalhos</b>, depois a guia <b>Histórico</b> e visualize o status do trabalho.</li> </ol>
<p>O nome do modelo da impressora contém caracteres especiais</p>	<p>Os nomes de modelos da impressora são lidos diretamente da impressora. Se o fabricante da impressora incluiu caracteres especiais no nome, eles serão exibidos no Workplace Suite.</p>

Problema	Solução
Usuário móvel não pode imprimir	<p>Verifique:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se o usuário inseriu o número de confirmação correto. Se o usuário já não imprimiu seus documentos. Após a impressão, o documento é excluído como uma medida de segurança.</li> <li>• Se o usuário imprimiu e-mails e anexos de e-mail no tempo de exclusão automática do sistema.</li> </ul> <p><b>Nota</b></p> <p>O Administrador do sistema pode configurar o período de tempo em que os e-mails permanecerão no sistema. Se o trabalho foi removido inesperadamente, entre em contato com o administrador do sistema ou reenvie o e-mail.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se o trabalho está sendo "retido por recursos" devido ao tamanho do papel.</li> </ul>
Posso imprimir arquivos PNG?	O formato PNG agora é compatível com o Workplace Suite. Verifique se ".png" foi adicionado à lista de tipos compatíveis para que o usuário casual fique ciente.
O arquivo PowerPoint é impresso com uma borda branca maior quando o driver de impressão nativo é utilizado do que quando o Mobile Printing Workflow é utilizado.	Para acomodar os tamanhos variáveis de arquivos PowerPoint®, o Mobile Printing Workflow utiliza a opção de dimensionamento para encaixe.
Por que a opção de grampeador não está disponível na tela de configurações de impressão quando eu imprimo?	Se um grampeador foi adicionado a uma impressora após o Workplace Suite ser registrado, a opção de grampeador não ficará disponível na tela Configurações de impressão na interface do usuário. A impressora precisará ser reparada ou excluída, além de registrada novamente para que a opção de grampeamento fique disponível.
A mensagem na página de identificação não imprime corretamente	Mensagens e nomes de arquivos de documentos personalizados com caracteres multibyte não serão impressos corretamente na página de identificação de máquinas habilitadas para EIP.

## 7

# Workplace Mobile App

Problema	Solução
As impressoras da empresa não são exibidas na conta	Se você inseriu o código de empresa errado, agora poderá ser conectado a uma empresa diferente. Se vir impressoras em seu aplicativo que você não reconhece: 1. Efetue logout do Workplace Mobile App e faça login novamente usando o código de empresa correto. 2. Entre em contato com o administrador para certificar-se de que a impressora está ativada no Workplace Suite.
Os documentos não são exibidos na conta	O documento já pode ter sido impresso ou esteve no sistema por mais tempo que o tempo de retenção configurado. O padrão é que os trabalhos sejam excluídos após a impressão. Para verificar a configuração da Política de retenção da empresa, vá para <b>Empresa &gt; Políticas &gt; Retenção de dados</b> .
Ao usar a opção Abrir na função no Apple iOS, o Workplace Mobile App não é exibido como uma opção	Pode haver um limite para o número de itens mostrados no seletor de itens, por isso, talvez nem todas as opções sejam mostradas. No iPad, certifique-se de usar a barra de rolagem oculta para ver todos os itens disponíveis. Consulte a documentação da Apple para obter mais informações.
As coordenadas de GPS da impressora foram alteradas	Quando você alterar um local para o qual a impressora está atribuída, a impressora herdará as coordenadas do GPS do novo local.
Um usuário que fez login no Workplace Mobile App não é desativado imediatamente, quando um administrador de conta o remove da lista de usuários	A funcionalidade do usuário não é atualizada, enquanto os usuários permanecerem conectados. Os usuários continuarão a ter conectividade até que façam logout ou o período de validade do token expire (definido pelo administrador). <b>Nota</b> Uma tentativa de login após o logout falhará se o usuário tiver sido removido da Conta da empresa.

Problema	Solução
Por que seria necessário redefinir um código da empresa?	Ao criar uma conta da empresa, você distribui o Código da empresa aos usuários que designa como autorizados para usar a conta. Ao remover usuários, altere o código da empresa para garantir que os usuários removidos não possam continuar a acessar a conta.
Direitos de acesso do usuário não atualizados	Quando um administrador remover um usuário de uma conta da empresa ou alterar as permissões desse usuário, as alterações não entrarão em vigor até que o usuário efetue logout e login novamente.
Problemas de conectividade da impressora usando o aplicativo móvel	<p>Para que o desbloqueio do telefone móvel funcione, tanto o Mobile Printing Workflow como o Print Management Workflow devem ser instalados. O Desbloqueio de telefone móvel deve ser ativado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certifique-se de ter uma licença do Mobile Printing e que o software está instalado.</li> <li>• Assegure-se de que o Bloqueio de telefone móvel esteja ativado.</li> </ul> <p>Para obter detalhes, consulte <i>Desbloquear uma impressora usando o Xerox® Workplace Mobile App</i> no <i>Guia de administração e configuração do Xerox® Workplace Suite</i>.</p>

# Problemas de descoberta da impressora

Problema	Solução
Impressora não foi descoberta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poderia ser um problema de conectividade. O endereço IP da impressora pode ter sido alterado ou pode não ter mais conectividade de rede. Certifique-se de que possa efetuar ping na impressora.</li> <li>• Certifique-se de que seus critérios de descoberta estejam corretos. O endereço IP da impressora ou o nome de DNS (Sistema de nomes de domínio) deve estar no intervalo de Configurações de descoberta e não no intervalo de Exclusões. Se você tiver alterado o Nome de comunidade SNMP (Protocolo simples de gerenciamento de rede), ele deverá estar listado nas configurações SNMP do agente.</li> </ul>
Impressoras não foram descobertas depois que Executar descoberta agora foi iniciado na Ferramenta de administração	<p>Se a procura da impressora foi iniciada na Ferramenta de administração e as impressoras não aparecem na guia <b>Impressoras</b>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique se o endereço IP da impressora está na lista de configurações de varredura do Perfil de descoberta que atende aos trabalhos de impressão da impressora. Se o endereço IP não estiver na lista de configurações de varredura:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Adicione o endereço IP à lista.</li> <li>b. Selecione a guia <b>Descoberta</b> e vá para <b>Ações &gt; Executar descoberta agora</b>.</li> <li>c. Verifique se a data da última comunicação está atualizada na impressora.</li> </ol> </li> <li>2. Tente imprimir novamente.</li> </ol>

## Problemas de descoberta da impressora

Problema	Solução
O que Última descoberta significa	Esta foi a última vez que o Workplace Suite pôde se comunicar com essa impressora. Esta hora é baseada na configuração do Perfil de descoberta ao qual a impressora pertence. O administrador pode configurar a seção Programação do Perfil de descoberta. Se ultrapassar 7 horas, verifique se o agente está ligado e conectado e se a impressora está conectada à rede. Você também pode ir para <b>Descoberta &gt; Ações &gt; Executar descoberta agora</b> para descobrir uma impressora manualmente.
Impossível excluir um local	Não é possível excluir o local que você originalmente configurou quando criou a conta. Você pode renomear um local e alterar suas coordenadas.

# Problemas do trabalho

Problema	Solução
<p>Trabalhos enviados por usuários do Workplace Suite não são exibidos na guia Trabalhos.</p>	<p><b>Nota</b> Essa função fica disponível somente com uma licença do Mobile Printing Workflow.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifique se a conta de e-mail especificada em Endereço de e-mail recebido na página Propriedades é o endereço de e-mail correto.</li> <li>• Verifique se a conta de e-mail especificada em Endereço de e-mail recebido corresponde à conta de e-mail cuja as credenciais são especificadas no Servidor de e-mail recebido.</li> <li>• Verifique se o servidor de e-mail está funcionando e se a Caixa de entrada do Endereço de e-mail recebido não está cheia.</li> <li>• Atualize a página Trabalhos pressionando <b>F5</b> no teclado.</li> </ul>
<p>Os trabalhos não são impressos usando as mesmas fontes que as do arquivo de origem.</p>	<p><b>Nota</b> Essa função fica disponível somente com uma licença do Mobile Printing Workflow.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Os arquivos contendo fontes ou caracteres personalizados não imprimirão no mesmo formato, como visualizado na tela do usuário, a menos que a fonte seja instalada no servidor da solução. As fontes personalizadas, instaladas após a instalação do software da solução, serão reconhecidas após uma reinicialização do servidor da solução.</li> </ul> <p><b>Nota</b> Clientes que exigem fontes não padrão (personalizadas, Asiáticas, do Oriente Médio) devem comprar e instalar as fontes necessárias no servidor Workplace Suite. A lista de fontes padrão instaladas por padrão como parte do sistema operacional e do Microsoft Office 2007 podem ser encontradas em: <a href="http://support.microsoft.com/kb/924623">http://support.microsoft.com/kb/924623</a>.</p>
<p>Trabalhos selecionados para impressão na impressora não são impressos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para arquivos PDF, verifique a lista de Trabalhos ativos para ver se o trabalho está sendo retido. Se o arquivo utiliza um tamanho de papel</li> </ul>

Problema	Solução
	<p>fora do padrão, ele será retido na impressora para o papel de tamanho especial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A saída impressa pode ser atrasada. Quando um trabalho leva mais de 2 minutos para ser processado, uma mensagem "Your document(s) are being processed..." (Os trabalhos estão sendo processados...) é exibida na impressora. Os tempos de espera podem ser configurados para um tempo bem curto até a mensagem aparecer. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verifique o Temporizador de saída automática do Workplace Suite para garantir que está definido em um mínimo de 3 minutos.</li> <li>- Verifique a configuração do tempo de espera da impressora (na IU local) para garantir que está configurado para um tempo maior que 3 minutos.</li> </ul> </li> </ul>
<p>Meu trabalho de impressão não está listado na lista de trabalhos no aplicativo Cliente da impressora/Workplace Mobile App.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifique se a fila de impressão de entrada que está imprimindo está no mesmo grupo de impressoras que a impressora na qual você está fazendo login. Se a impressora não estiver no mesmo grupo de impressoras, adicione a impressora a esse Grupo de impressoras ou faça login em um dispositivo que seja membro do grupo onde a fila de impressão está associada.</li> <li>• Na Ferramenta de administração da Web, selecione <b>Relatórios &gt; Auditoria do usuário</b>. Verifique se o nome do usuário para o login corresponde ao nome de usuário para o trabalho. Se não corresponderem, localize o registro do usuário na guia Usuários e modifique o nome do usuário para corresponder ao trabalho ou exclua o registro do usuário e faça com que o usuário se registre novamente.</li> <li>• Certifique-se de que o seu trabalho aparece no servidor na lista Trabalhos atuais.</li> <li>• O documento já pode ter sido impresso ou esteve no sistema por mais tempo que o tempo de retenção configurado. O padrão é que os trabalhos sejam excluídos após a impressão. Para verificar a configuração da Política de retenção da empresa, vá para <b>Empresa &gt; Políticas &gt; Retenção de dados</b>.</li> </ul>
<p>Meu trabalho de impressão não está lista na lista de trabalhos atuais no servidor.</p>	<p><b>Nota</b> Essa função fica disponível somente com uma licença do Print Management Workflow.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifique se está imprimindo para uma fila à qual o fluxo de trabalho está configurado corretamente. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verifique se a fila está configurada para usar o "XeroxMon (Monitor de porta Xerox XMP v3)".</li> <li>- A fila deve aparecer na lista da guia <b>Filas de impressão</b> em <b>Filas de entrada</b>.</li> <li>- Verifique se a fila está ativada e se a configuração de <b>Tipo de fila</b> está correta.</li> </ul> </li> </ul>

Problema	Solução
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifique a lista Trabalhos na Ferramenta de administração. Selecione <b>Trabalhos &gt; Não registrado</b>; se seu trabalho aparece nesta lista, isso significa que o seu usuário não é reconhecido pelo sistema. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Navegue até a guia Usuários e reveja a lista para o usuário selecionado.</li> <li>- O usuário deve estar na lista e ativado.</li> <li>- O nome do usuário mostrado para o trabalho deve corresponder ao nome do usuário que enviou o trabalho.</li> <li>- Verificar se o usuário não foi bloqueado.</li> </ul> </li> <li>• Confirme se o servidor Workplace Suite e o cliente estão no mesmo domínio.</li> </ul>
<p>Impossível enviar meu trabalho com opções de acabamento ou outras funções de impressão que quero utilizar.</p>	<p><b>Nota</b></p> <p>Essa função fica disponível somente com uma licença do Print Management Workflow.</p> <p>No computador cliente, vá para <b>Dispositivos e Impressoras</b> e localize a fila da impressora/impressão à qual deseja enviar a impressão. Clique com o botão direito do mouse na impressora e selecione <b>Propriedades da impressora</b>. Selecione a guia Administração e verifique a configuração exibida. Se a configuração for Modo de impressão básico, altere a configuração para corresponder à impressora na qual geralmente você imprime ou em uma impressora que contenha as opções de acabamento que deseja utilizar. Na guia Configuração, em Opções instaláveis, configure as opções apropriadas para a impressora. Por exemplo, se a impressora tiver um Módulo de acabamento, configure-o para a opção de módulo de acabamento apropriada. Além disso, configure Conexão em Comunicação bidirecional para <b>Desligado</b>. Você deve ser capaz agora de enviar o trabalho com as configurações desejadas.</p>
<p>Eu liberei meu trabalho utilizando o Print Management Client, mas ele não foi impresso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O computador do cliente, utilizado para enviar o trabalho de impressão, deve estar on-line e não hibernando para a impressão do trabalho. Verifique se o computador está on-line e disponível.</li> <li>• Verifique a lista de trabalhos ativos em Status do trabalho na MFP para ver se o trabalho foi retido por recursos. Se o trabalho estiver sendo retido pelos recursos, examine os detalhes dele para determinar qual material precisa ser colocado para imprimir o trabalho. Se o trabalho ficou preso no modo de processamento, ou um trabalho diferente em frente ao seu está preso no estado de processamento, exclua esse trabalho e reenvie-o, se necessário.</li> <li>• Verifique a lista de trabalhos concluídos de Status do trabalho na MFP para verificar se o trabalho não foi excluído devido a algum erro.</li> </ul>

## Problemas do trabalho

Problema	Solução
Os arquivos em Excel e PowerPoint falham na hora da conversão, quando o Mobile Printing Workflow está instalado em um sistema operacional russo.	O Mobile Printing Workflow só é compatível atualmente em sistemas operacionais nos seguintes idiomas: Inglês, francês, italiano, alemão, espanhol, holandês e português do Brasil.

# 10

## Problemas da conta do usuário

Problema	Solução
O usuário móvel não pode imprimir ou enviar e-mail às impressoras da empresa.	<p>Vá para <b>Empresa &gt; Políticas &gt; Acesso do usuário móvel</b> e depois reveja a seleção listada em <b>Detalhes</b>. Reveja as configurações e altere, conforme necessário.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Permitir todos os usuários exceto a lista bloqueada:</b> Quando selecionada, qualquer pessoa, exceto usuários especificados na lista de Usuários bloqueados, que sabem ou têm acesso ao código da empresa para o Mobile Printing Workflow, poderá se registrar como usuário de sua empresa. Selecione esta opção, se não quiser gerenciar o acesso para o Mobile Printing Workflow.</li><li>• <b>Permitir apenas especificados:</b> Quando selecionada, somente aqueles endereços de e-mail especificados na lista de Usuários permitidos podem se registrar em sua empresa para a impressão móvel. Selecione esta opção, se quiser gerenciar o acesso para o Mobile Printing Workflow.</li></ul> <p>Se um endereço de e-mail ou domínio do usuário estiver nas listas de Usuários permitidos e Usuários bloqueados, a lista de Usuários bloqueados terá prioridade sobre a de Usuários permitidos. Por exemplo, se o endereço de e-mail de um usuário estiver na lista de Usuários permitidos, mas o domínio estiver na lista de Usuários bloqueados, o usuário não poderá imprimir nas impressoras da sua empresa.</p>
As configurações não são salvas.	Após alterar a configuração e antes de sair da página, selecione <b>Salvar &gt; Aceitar &gt; OK</b> .
Um administrador atribuído do Xerox® Workplace Suite não é capaz de fazer login	<p>Se um usuário administrador atribuído não for capaz de fazer login, verifique a atribuição de função ou execute o Procedimento de recuperação de administração.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Certifique-se de que o usuário está atribuído à função Administrador. Para obter detalhes, consulte <i>Atribuição de um usuário como Administrador do Xerox® Workplace Suite</i> no <i>Guia de administração e configuração do Xerox® Workplace Suite</i>.</li><li>• Para reparar as configurações que impedem você ou outro administrador de fazer login, execute o Procedimento de recuperação</li></ul>

## Problemas da conta do usuário

Problema	Solução
	de administração. Para obter detalhes, consulte <i>O Procedimento de recuperação de administração</i> no <i>Guia de administração e configuração do Xerox® Workplace Suite</i> .

# Relatório de trabalho

Problema	Solução
<p>Dados de hora nas entradas do Relatório do trabalho estão em branco</p>	<p>Se as entradas do Relatório de trabalho estão em branco para as seguintes linhas: Tempo UTC recebido do servidor, Tempo UTC de transferido para a impressora, Tempo UTC de conclusão, Cor impressa do status do trabalho, Impresso em 2 faces e Páginas coloridas impressas. O relatório do trabalho é combinado com os dados do trabalho do servidor e registros de contabilidade de rede das impressoras. Os campos em branco ocorrem quando a configuração de data e hora da impressora é mais de 5 minutos diferente da configuração de data e hora do servidor.</p> <p><b>Nota</b></p> <p>Alguns destes campos dependem da interface utilizada para recuperar os dados do trabalho. Por exemplo, o Tempo UTC de conclusão somente está disponível através da Contabilidade de rede. Outros valores, como de Tempo UTC de recebido do servidor, somente estão disponíveis para trabalhos processados pelo servidor Mobility Suite.</p> <p>Para solucionar este problema, certifique-se de que a data e horas correspondem entre o servidor e as impressoras.</p>
<p>Dados nas entradas do Relatório do trabalho estão em branco</p>	<p>Para obter detalhes, consulte o <i>Guia de administração e configuração do Xerox® Workplace Suite</i> na seção Empresa: Configurações: Relatório de trabalho.</p> <p>Se os dados nas entradas do Relatório de trabalho estão em branco para os nomes da coluna que iniciam com letras em maiúsculas (Dados do trabalho do servidor Workplace):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Existem entradas para trabalhos que são trabalhos de fax, digitalização e cópia da impressora local. Estes trabalhos não passam através do servidor Workplace Suite e, portanto, não contêm dados de trabalho do servidor Workplace (colunas em letras maiúsculas). Em alguns casos, se o usuário autenticado pensou em Print Management Workflow ou se for possível combinar o nome do usuário, as informações do usuário serão adicionadas à entrada do relatório de trabalho.</li> </ul>

Problema	Solução
	<p>Se os dados nas entradas do Relatório de trabalho estão em branco para os nomes da coluna que iniciam com letras em minúsculas (dados do trabalho dos Dados de contabilidade de rede da impressora): Este é o resultado esperado quando Rastreamento de uso não está ativado na impressora. Se estiver esperando dados, verifique o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se a impressora não estiver habilitada para Rastreamento de uso: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Selecione <b>Impressoras &gt; Funções &gt; Rastreamento de uso (Contabilidade de rede)</b> para ativar a função</li> </ul> </li> <li>• Se a impressora estiver habilitada para Rastreamento de uso com erros: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Navegue até a guia Impressoras.</li> <li>2. Selecione o Rastreamento de uso <b>Filtrar por &gt; : Ativado com erros.</b></li> <li>3. Esta seleção lista todas as impressoras que foram ativadas para o Rastreamento de uso, mas estão apresentando um erro. Um erro pode estar na tentativa de ativar a contabilidade ou em recuperar dados de contabilidade. Ao pairar o mouse sobre o ícone Rastreamento de uso, informações adicionais são exibidas para ajudar a solucionar o problema.</li> </ol> </li> <li>• Se Agendamento de relatórios de trabalho não estiver configurado: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Selecione <b>Empresa &gt; Configurações &gt; Relatório de trabalho</b> e configure um agendamento.</li> <li>- Se quiser os dados imediatamente, selecione <b>Executar agora</b> na tela.</li> <li>- Se houver avisos após a seleção de Executar agora, selecione o link <b>Aviso</b> para rever os resultados. A mensagem indica se o servidor teve problemas para recuperar os dados de contabilidade e indica o número de impressoras que apresentaram este problema. Para descobrir quais impressoras apresentaram este problema, utilize o seguinte procedimento.</li> </ul> <p>Se a impressora estiver ativada para Rastreamento de uso com erros e não puder recuperar os dados de contabilidade:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Navegue até a guia Impressoras.</li> <li>2. Selecione o Rastreamento de uso <b>Filtrar por &gt; : Ativado com erros.</b></li> <li>3. Esta seleção lista todas as impressoras que foram ativadas para o Rastreamento de uso, mas estão apresentando um erro. Um erro pode estar na tentativa de ativar a contabilidade ou em recuperar dados de contabilidade. Ao pairar o mouse sobre o ícone Rastreamento de uso, informações adicionais são exibidas para ajudar a solucionar o problema.</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Causas possíveis ou Ações corretivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- A impressora está desligada</li> <li>- A impressora não está conectada à rede</li> <li>- O endereço IP da impressora foi alterado</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

Problema	Solução
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Contabilidade foi desativada na impressora. Tente executar uma ação de reparo</li><li>- Ativar manualmente a contabilidade de erro na impressora</li></ul>
Quando você desliga o Rastreamento de uso em uma impressora, os trabalhos do Mobile Printing Workflow e Print Management Workflow ainda são rastreados e exibidos no relatório	Quando o rastreamento de uso é ativado globalmente, os dados do histórico são puxados diretamente do servidor Workplace Suite.



# Problemas de cópia e digitalização do cliente de impressão

Problema	Solução
Não posso ativar os fluxos de trabalho de cópia e digitalização do cliente da impressora.	A funcionalidade Cópia e Digitalização está disponível somente nas impressoras Xerox® AltaLink® e Xerox® VersaLink®. Antes de ativar as funções de cópia e digitalização em uma impressora Xerox® AltaLink® ou Xerox® VersaLink®, ative as configurações específicas da impressora. Para obter detalhes, consulte <i>Ativação de cópia e digitalização</i> no <i>Guia de administração e configuração do Xerox® Workplace Suite</i> .
Não consigo fazer cópias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifique se o cliente de Cópia está instalado.</li> <li>• Reveja e adicione manualmente as configurações de cópia da impressora. Quando concluir, clique em <b>Reparar</b>.</li> <li>• Para ativar o Serviço de cópia remota, utilize o Servidor da Web incorporado para a impressora.</li> </ul>
Meus trabalhos de cópia não são impressos, a impressora exibe um erro ou imprime uma página de erro com um destes erros: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Houve um problema com o servidor de impressão externo</li> <li>• Aviso de erro: o erro é impresso como "Um problema foi detectado no uso de HTTPS".</li> </ul>	<p>A cópia do cliente de impressora do Workplace Suite exige que a impressora possa se conectar ao servidor utilizando HTTPS e o Nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) do servidor XWS.</p> <p>Para validar a conectividade:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique se a impressora pode se conectar ao servidor Xerox® Workplace usando HTTPS e o Nome de domínio totalmente qualificado (FQDN).</li> <li>2. Usando um computador conectado à mesma rede como a impressora, teste a conexão impressora para servidor. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Insira este URL em um navegador da Web: <code>https:\\&lt;Nome do servidor FQDN&gt;\login</code></li> </ol> </li> </ol>

Problema	Solução
	<p>Se a conexão for bem-sucedida, uma página de login será exibida.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="678 302 1365 359">b. Nessa página, faça login no Xerox® Workplace Suite como administrador.</li> <li data-bbox="634 384 1425 474">3. Valide se o certificado de HTTPS do servidor Xerox® Workplace Suite corresponde ao FQDN e se o remetente corresponde ao nome do servidor de FQDN.</li> </ol> <p><b>Nota</b></p> <p>Você pode usar o utilitário Nslookup para verificar servidores DNS específicos.</p>
<p>Eu não estou recebendo meus anexos de digitalizar para e-mail.</p>	<p>Os servidores de e-mail geralmente rejeitam anexos que excedem um tamanho específico. Para evitar que o e-mail não seja enviado e avisar os usuários que um anexo é muito grande, mude a configuração de Tamanho do anexo</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="634 785 1425 842">1. No Xerox® Workplace Suite, navegue para <b>Empresa &gt; E-mail enviado &gt; Digitalizar para e-mail &gt; Tamanho máximo dos anexos.</b></li> <li data-bbox="634 856 1425 913">2. Insira o tamanho máximo do anexo seguido pelo servidor de e-mail enviado.</li> <li data-bbox="634 928 878 957">3. Clique em <b>Salvar</b>.</li> </ol>



