

Slutbrugervejledning til oprettelse og opretholdelse af forbindelse

Slutbrugertip til Remote
Services-løsninger



Indhold

Indledning	1
Forbindelsessvigt efter serviceindgreb	3
Maskinens indstillinger af klokkeslæt, dato og GMT-forskydning	5
Klokkeslætindstilling for transmission	7
Påvirkninger i kundens miljø	9
Indstilling af datagendannelsesmodel i CentreWare Web	11
Indstillinger for udløb af adgangskoder til pc/server	13
Begrænset internetadgang hos kunden	15
Fysisk flytning af maskiner	17
Proxyprogrammernes driftsikkerhed	19
Forbindelsessvigt opdages ikke	21
Ufuldstændig maskinregistrering ved installation af XDA	23

Indledning

Der kan være mange forskellige årsager til, at der ikke kan oprettes eller opretholdes forbindelse mellem kontormaskiner hos en kunde og Xerox' forbindelsesserver (Edge).

Dette dokument er beregnet som grundlæggende råd og tip, der kan bruges som reference ved oprettelse af forbindelse og til at afhjælpe problemer med forbindelse hos kunder.

Forbindelsessvigt efter serviceindgreb

Forbindelsesmetode(r), der påvirkes

- ✓ Device Direct
- ✓ Proxy: XDA Lite (sjældent)
- ✓ Proxy: CentreWare Web (sjældent)

Aktuel situation

Kundens maskine har haft forbindelse til Edge-serveren, men efter et serviceindgreb er forbindelsen blevet afbrudt.

Årsager

Hvis serviceindgrebet omfatter en Alt Boot eller en softwareopdatering, er maskinens forbindelsesindstillinger ikke registreret af den klonede fil, der anvendes som led i en opgradering. Den klonede fil gendanner muligvis ikke maskinindstillingerne/-konfigurationen automatisk, hvilket resulterer i afbrydelse af forbindelsen.

Desuden er det i nogle tilfælde nødvendigt at tilbagesætte FX-maskiner (f.eks. WC73XX, WC74XX mv.) til fabriksindstillingerne for at løse funktionsproblemer. Dette resulterer også i, at forbindelsen bliver afbrudt.

Afhjælpning

Efter serviceindgreb af enhver art er det vigtigt at bekræfte/teste, at maskinen stadig har forbindelse til Edge-serveren.

1. Følg anvisningerne for Device Direct-installation i systemadministrationsvejledningen, der medfølger til maskinen, for at udføre testen. Hvis du ikke kan finde dokumentationen, kan den ses eller downloades på siden Support & drivere på Xerox.dk.
2. Hvis maskinen ikke har forbindelse til Edge-serveren, skal du kontrollere, at alle aktiveringsindstillingerne for denne maskine er korrekte som anvist i systemadministrationsvejledningen.

Maskinens indstillinger af klokkeslæt, dato og GMT-forskydning

Forbindelsesmetode(r), der påvirkes

- ✓ Device Direct
- ✓ Proxy: XDA Lite
- ✓ Proxy: CentreWare Web

Aktuel situation

Hvis maskinindstillingerne for klokkeslæt, dato og GMT-forskydning er forkerte, hvad enten de er før eller efter det aktuelle tidspunkt, kan maskinen muligvis ikke sende data, eller dataene kan blive afvist af tjenestesponsorsystemer.

Årsager

I nogle tilfælde bliver de korrekte indstillinger af klokkeslæt, dato og GMT-forskydning ikke indtastet på en maskine, når den installeres. Hvis det sker, bliver standardindstillingerne anvendt (i stedet for de korrekte indstillinger) i det datasæt, som maskinen sender til Xerox.

Afhjælpning

Hvis der konstateres forbindelsessvigt, eller datatransmissioner, som ikke anvendes af tjenestesponsorsystemerne til styring af Remote Service-løsninger, skal det kontrolleres, at indstillingerne af klokkeslæt, dato og GMT-forskydning på maskinen er korrekte. Juster indstillingerne, hvis nødvendigt.

Klokkeslætindstilling for transmission

Forbindelsesmetode(r), der påvirkes

- ✓ Device Direct

Aktuel situation

Klokkeslættet, hvor dataene sendes til Xerox-forbindelsesserveren (Edge), indstilles vilkårligt ved den første oprettelse af forbindelsen. Xerox maskiner og proxyprogrammer fungerer på den måde, at de registrerer, hvornår en planlagt datatransmission glipper, fordi en maskine nedlukkes. I nogle tilfælde opretter maskiner ikke forbindelse igen, når de startes.

Årsager

Hvis en maskine, som reagerer på denne måde, nedlukkes regelmæssigt på det planlagte transmissionsklokkeslæt, kan det resultere i periodisk eller permanent afbrydelse af forbindelsen.

Afhjælpning

Da det er vanskeligt at konstatere, om en maskine reagerer på denne måde, kan man overveje at ændre klokkeslættet for transmission til inden for normal arbejdstid, hvis forbindelsen afbrydes uden umiddelbar forklaring. Inden for dette tidsrum er det mest sandsynligt, at maskinen vil blive startet, hvilket giver den største sandsynlighed for, at transmission vil finde sted som planlagt. Der er adgang til denne indstilling via maskinens webbrugerflade ved hjælp af CentreWare Internet Services.

Påvirkninger i kundens miljø

Forbindelsesmetode(r), der påvirkes

- ✓ Device Direct
- ✓ Proxy: XDA Lite
- ✓ Proxy: CentreWare Web

Aktuel situation

Der er gensidige virkninger mellem sikkerhedssoftwareprogrammer og infrastrukturkonfigurationer, som kører i kundemiljøer, der påvirker vores maskiners og proxyprogrammets evne til driftssikker oprettelse af forbindelse og kommunikation indbyrdes og med Edge-serveren.

Hvis der er mistanke om forbindelsesproblemer hos en kunde, bør du kontrollere for følgende mulige årsager og foretage den fornødne afhjælpning.

Årsager og afhjælpning

Inaktiverede proxyprogrammer

Agentprogrammer til datahentning (proxyprogrammer) er installeret på kundens arbejdsstationer, som slukkes regelmæssigt, nogle gange måske i flere dage ad gangen, hvilket resulterer i, at forbindelsen afbrydes. Tal med kunden, og find ud af, hvor proxyprogrammets klientsoftware er installeret. Anbefal (hvis det er muligt), at proxyprogrammer installeres på en server, der forventes at være tændt 24/7, i stedet for på en medarbejders stationære eller bærbare computer.

Forbindelsen blokeres af sikkerhedsprogrammer

Nogle sikkerhedsprogrammer, der overvåger netværkstrafik efter et fast programmerbart mønster, er beregnet/konfigureret til at registrere uautoriseret kommunikation, enten i eller uden for netværket, og til proaktivt at blokere sådan kommunikation. Tal med kundens it-systemadministrator for at finde ud af, om kunden har programmer af denne type til overvågning af netværkstrafik. Hvis det er tilfældet, skal der undersøges for mulige alternativer, som vil kunne sikre opretholdelse af forbindelsen mellem kundens miljø og Xerox' forbindelsesservere (Edge) og mellem installerede proxyprogrammer og maskiner.

Opdateringer af sikkerhedssoftware

Opdateringer af sikkerhedssoftware i kundens miljø kan stoppe agentprogrammer til datahentning (proxyprogrammer). Tal med kunden for at finde ud af, om der fornylig har fundet en MS-sikkerhedsopdatering sted. Hvis det er tilfældet, skal det kontrolleres, om proxyprogrammet kører, eller om der er behov for at genstarte det.

Konfiguration af proxyserver

Nogle proxyserverkonfigurationer aktiverer ikke den automatiske proxyregistrering/automatiske registreringsfunktion på vores maskiner, så der kan oprettes forbindelse til Xerox' forbindelsesservere (Edge). Dette afhænger af, at indstillingen WPAD option 252 er aktiveret. I mange tilfælde er denne aktiveret som standard, men ikke altid. Kontroller med kunden, at WPAD option 252 er aktiveret i dennes it-infrastruktur.

Opgradering og udskiftning af pc'er

Når kunder genspejler, opdaterer eller skifter en pc eller server, hvor XDA Lite eller CentreWare Web er installeret, kan softwaren blive slettet, afinstalleret eller holde op med at fungere. Hvis der er mistanke om forbindelsessvigt, skal det kontrolleres, om softwaren stadig er installeret og fungerer korrekt. Tal med kundens systemadministrator hvis nødvendigt.

Administratoradgang til pc/server

Hvis en kunde har problemer med at downloade eller installere XDA Lite eller CentreWare Web, skal denne eventuelt bede om systemadministratoradgang for at fuldføre installationen. Eller det kan være nødvendigt, at en systemadministrator foretager installationen.

Flere installationer af XDA Lite

Xerox' forbindelsesserver vil eventuelt ikke hente data konsekvent, hvis der er flere installationer af XDA Lite hos en kunde.

Kunder bør informeres om, at:

- Der bør kun være én installation af XDA Lite i deres it-miljø.
- XDA Lite bør ikke installeres på en pc/server, hvor der er installeret andre SNMP-baserede programmer eller andre Xerox-printerstyringsapplikationer.

Indstilling af datagendannelsesmodel i CentreWare Web

Forbindelsesmetode(r), der påvirkes

- ✓ Proxy: CentreWare Web

Aktuel situation

Der har været meldinger om installationer af CentreWare Web (CWW), som er ophørt med at køre, så al forbindelse til hele maskinparken hos kunden afbrydes.

Ved nærmere undersøgelser har det vist sig, at serveren, hvorpå CWW kører, løber tør for ledig hukommelsesplads til databasen og transaktionslogfilerne, der oprettes af CWW. Derved har der været utilstrækkelig kapacitet til, at CWW kan opretholde sin maskinstyringsfunktionalitet.

I første omgang har kunder reageret ved at øge totalhukommelsen på serveren.

Årsager

Dette problem kan skyldes, at indstillingerne for datagendannelsesmodellen i CWW ændres til andet end standardværdien "Simple". Hvis Simple-modellen ikke anvendes, kan størrelsen af databasen og transaktionslogfilerne vokse ukontrollabelt og i sidste ende opbruge al tilgængelig hukommelse.

Afhjælpning

Den foretrukne indstilling af datagendannelsesmodellen i CWW er standardindstillingen ("Simple"). Hvis du konstaterer en installation af CWW på en server, som er løbet tør for ledig hukommelse, skal du kontrollere den indstillede datagendannelsesmodel.

Du kan få mere at vide om styring af datagendannelsesmodeller og transaktionslogfiler på <http://msdn.microsoft.com/en-us/library/ms345583.aspx>

Som et alternativ til at bruge datagendannelsesmodellen Simple kan der anvendes en e-mail-besked, når databasen eller transaktionsloggen overskrider en acceptabel størrelse. Du kan få mere at vide om e-mail-varsling på <http://www.mssqltips.com/sqlservertip/1523/how-to-setup-sql-server-alerts-and-email-operator-notifications/>

Indstillinger for udløb af adgangskoder til pc/server

Forbindelsesmetode(r), der påvirkes

- ✓ Proxy: XDA Lite
- ✓ Proxy: CentreWare Web

Aktuel situation

Hvis et af proxyprogrammerne (CentreWare Web eller XDA Lite) er installeret på en pc eller server, hvor adgangskoden skal ændres regelmæssigt, afbrydes forbindelsen, hvis adgangskoden ikke ændres som påkrævet.

Årsager

Hvis pc'en/serveren altid er tændt og ikke anvendes ofte til andre formål, kan det gå ubemærket hen i lang tid, at forbindelsen er afbrudt.

Afhjælpning

1. Indstil pc'en/serveren, så der ikke er brug for en adgangskode, eller så det ikke er nødvendigt at ændre adgangskoden.
2. Aktiver funktionen i CWW og XDA Lite for en e-mail-besked eller visning af et pop-up-vindue, hvis der opstår forbindelsessvigt mellem proxyinstallationen og Edge-serveren. Det kan bruges som en påmindelse om at få ændret adgangskoden, når den udløber.

Begrænset internetadgang hos kunden

Forbindelsesmetode(r), der påvirkes

- ✓ Device Direct
- ✓ Proxy: XDA Lite (sjældent)
- ✓ Proxy: CentreWare Web (sjældent)

Aktuel situation

Hvis Xerox-udstyr med automatisk Device Direct-registreringsfunktionalitet er installeret, hvor der er begrænset internetadgang for netværksopkoblet udstyr, vil maskinen muligvis ikke kunne oprette forbindelse til internettet og Edge-serveren.

Årsager

Det er ved at være gængs praksis hos kunder at anvende sikkerhedsmetoder, der begrænser internetadgangen til deres maskiner og udstyr.

Afhjælpning

Hvis dette er tilfældet i en kundes it-infrastruktur, kan du foreslå forskellige alternativer, der fortsat vil opretholde sikkerheden i it-miljøet.

- Foreslå, at IP-adressen for de pågældende Xerox maskiner sættes på listen over netværksopkoblede maskiner, der tillades internetadgang.
- Kontroller, at kundens it-miljø har adgangstilladelse til Edge-serverens webadresse (brug ALDRIG dennes IP-adresse). Webadressen til Edge-serveren er <https://dcs.support.xerox.com>.

Fysisk flytning af maskiner

Forbindelsesmetode(r), der påvirkes

- ✓ Device Direct (sjældent)
- ✓ Proxy: Smart eSolutions Client
- ✓ Proxy: CentreWare Web

Aktuel situation

Kunder, der anvender gængse proxyprogrammer (CentreWare Web og Smart eSolutions Client), og som regelmæssigt flytter eller nytildeler IP-adresser for deres Xerox maskiner, oplever forbindelsesfejl og/eller ingen datatransmissioner.

Årsager

Maskiner, der er opkoblet til Edge-serveren via et af proxyprogrammerne, registreres af proxyprogrammet via anvendelse af SNMP-protokollen (Simple Network Management Protocol) og lokaliseres ud fra deres IP-adresse.

Hvis en maskine flyttes fysisk eller tildeles en ny IP-adresse af en eller anden årsag, kræver de gængse proxyprogrammer (CentreWare Web og Smart eSolutions Client) manuel indgriben for at få maskinen registreret igen og opretholde forbindelsen.

Afhjælpning

Hvis en kunde regelmæssigt flytter eller omfordeler IP-adresser for sine Xerox maskiner, anbefales det at anvende XDA Lite i stedet for de gængse proxyprogrammer. XDA Lite genregistrerer automatisk tidligere opkoblede maskiner og registrerer maskiner, der er nyinstalleret hos en kunde.

Proxyprogrammernes driftsikkerhed

Forbindelsesmetode(r), der påvirkes

- ✓ Proxy: Smart eSolutions Client (forældet)
- ✓ Proxy: CentreWare Web

Aktuel situation

Kunder, der anvender CentreWare Web eller Smart eSolutions Client, oplever forbindelsessvigt i et uacceptabelt omfang.

Årsager

De oprindelige versioner af agentapplikationer/proxyprogrammer til datahentning giver ikke mulighed for identificerede forbedringer af driftsikkerheden, og det gør dem mindre driftsikre end den nyeste version: XDA Lite.

Afhjælpning

XDA Lite genregistrerer/registrerer maskiner dagligt, hvilket forbedrer driftsikkerheden af den enkelte maskines opkobling generelt. Desuden henter XDA Lite programopdateringer automatisk og har en forbedret, lokal brugerflade med en brugeroplevelse, som kunderne er yderst tilfredse med.

Når der er mulighed for at skifte den nuværende installation af et oprindeligt proxyprogram med XDA Lite, tilrådes det at gøre dette for at opnå fordelene med den mere driftsikre opkobling.

Forbindelsessvigt opdages ikke

Forbindelsesmetode(r), der påvirkes

- ✓ Device Direct
- ✓ Proxy: XDA Lite
- ✓ Proxy: CentreWare Web

Aktuel situation

Forbindelsessvigt mellem maskiner og proxyprogrammer, mellem proxyprogrammer og Xerox' forbindelsesservere (Edge) og mellem maskiner og Edge kan gå ubemærket hen i lang tid. Overvågningsfunktionerne på Xerox' forbindelsesservere er ikke effektive til at identificere specifikke maskiner og miljøer hos kunder, hvor der sker forbindelsessvigt.

Årsag

Der kan være mange forskellige årsager til forbindelsessvigt. Overvågningsfunktionerne på servere kan ikke identificere specifikke årsager i forbindelse med maskiners funktionalitet, kunders miljø, kunders adfærd eller problemer med proxyprogrammer.

Afhjælpning

CentreWare Web, XDA Lite og en række maskiner, som er lanceret inden for den seneste tid, er i stand til at registrere forbindelsessvigt og sende en e-mail-besked eller fejlmeddelelse om, at der er sket forbindelsessvigt. Det tilrådes at aktivere disse funktioner på installerede maskiner og i proxyprogrammer. Kunder, samarbejdspartnere eller Xerox repræsentanter bør få tilsendt disse beskeder samt anvisninger til, hvordan de indhenter support på det relevante niveau for at få gendableret forbindelsen.

Ufuldstændig maskinregistrering ved installation af XDA

Forbindelsesmetode(r), der påvirkes

- ✓ Proxy: XDA Lite

Aktuel situation

Ved installation af XDA Lite kan det forekomme, at alle maskiner inden for det angivne adresseinterval ikke bliver registreret ved maskinregistreringsfasen.

Årsag

Dette sker normalt ved installation af proxyprogrammet i komplekse it-miljøer med f.eks.

- En stor maskinpark
- Mange subnet i intervallet, der skal afsøges
- Mange regler, der skal opfyldes for at oprette forbindelse i miljøet

Afhjælpning

Udfør trin 1 og 2. Hvis trin 2 ikke kan gennemføres, skal du gå til trin 3.

1. Rediger forbindelsesindstillingerne for XDA Lite ved at øge værdierne for Timeout og/eller Retry. Derved forøges tiden til registrering af maskiner.
2. Begræns adresseintervallet/-intervallerne for det eller de subnet, der skal afsøges af programmet, til dem, der udelukkende anvendes til det opkoblede kontorudstyr.
3. Angiv den eller de IP-adresser for udstyret, der skal styres ("managed" udstyr).

BEMÆRK: Dette kan begrænse proxyprogrammets evne til at genregistrere maskiner, som flyttes eller tildeles en ny IP-adresse. Derved kan forbindelsen blive afbrudt mellem maskinen og det installerede proxyprogram.