

Endbenutzerhandbuch zum Einrichten und Aufrechterhalten der Konnektivität

Tipps zu Remote-
Dienstleistungen
für Endbenutzer



Inhaltsverzeichnis

Einleitung	1
Kommunikationsausfall nach Service-Einsatz	3
Geräteeinstellungen für Uhrzeit, Datum und GMT-Zeitabweichung	5
Einstellungen der Übertragungszeit	7
Auswirkungen der Kundenumgebung	9
Einstellung des Datenwiederherstellungs-modells in CentreWare Web	11
Einstellungen für den Ablauf des PC- oder Serverkennworts	13
Eingeschränkter Internetzugriff in der Kundenumgebung	15
Umsetzen von Geräten	17
Zuverlässigkeit des Proxys	19
Unbemerkter Ausfall der Kommunikation	21
Unvollständige Geräteermittlung während der XDA-Installation	23

Einleitung

Für Fehler beim Einrichten oder bei der Aufrechterhaltung der Kommunikation zwischen Geräten am Standort des Kunden und dem Xerox-Kommunikationsserver (Edge) gibt es eine Vielzahl unterschiedlicher Ursachen.

Dieses Dokument ist eine Sammlung von Tipps und Hinweisen und dient allen, die die Einführung der Konnektivität vorantreiben oder versuchen, Konnektivitätsprobleme vor Ort zu beheben, als Referenz.

Kommunikationsausfall nach Service-Einsatz

Betroffene Verbindungsmethoden

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

Aktuelle Situation

Die bestehende Kommunikation zwischen den Geräten des Kunden und dem Edge-Server wurde nach einem Serviceeinsatz unterbrochen.

Ursachen

Falls der Serviceeinsatz einen „Alt Boot“-Prozess oder ein Softwareupdate beinhaltet, werden die Konnektivitätseinstellungen des Geräts von der beim Upgrade verwendeten Klondatei nicht erfasst. Die Geräteeinstellungen bzw. die Konfiguration werden von der Klondatei möglicherweise nicht automatisch wiederhergestellt. Ein Kommunikationsabbruch ist die mögliche Folge.

Gelegentlich müssen die Werkseinstellungen von Xerox-Geräten (WC73XX, WC74XX usw.) wiederhergestellt werden, um Leistungsprobleme zu beheben. Dabei werden die Geräte neu gestartet, was ebenfalls zu einem Kommunikationsabbruch führt.

Maßnahme zur Fehlerbehebung

Nach jedem Serviceeinsatz muss überprüft werden, ob die Kommunikation zwischen Gerät und Edge-Server weiterhin möglich ist:

1. Die Anweisungen zum Einrichten von Device Direct im Systemhandbuch zum Gerät befolgen, um den Test durchführen zu können. Wenn die Dokumentation nicht zur Hand ist, kann sie unter Xerox.com auf der Seite „Support & Treiber“ angezeigt oder heruntergeladen werden.
2. Wenn keine Kommunikation zwischen dem Gerät und dem Edge-Server möglich ist, überprüfen, ob alle Aktivierungseinstellungen für das Gerät mit den im Systemhandbuch angegebenen Einstellungen übereinstimmen.

Geräteeinstellungen für Uhrzeit, Datum und GMT-Zeitabweichung

Betroffene Verbindungsmethoden

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

Aktuelle Situation

Wenn Uhrzeit, Datum und GMT-Zeitabweichung falsch eingestellt sind (zu früh oder zu spät), können möglicherweise keine Daten vom Gerät übermittelt werden oder die Daten werden vom Sponsorsystem des Diensts zurückgewiesen.

Ursachen

Gelegentlich werden bei der Installation eines Geräts nicht die richtigen Einstellungen für Uhrzeit, Datum und GMT-Zeitabweichung vorgenommen. In diesem Fall werden statt der richtigen Einstellungen die Standardeinstellungen in den vom Gerät an Xerox übermittelten Datensatz eingeschlossen.

Maßnahme zur Fehlerbehebung

Wenn ein Ausfall der Kommunikation auftritt oder wenn Datenübermittlungen nicht vom Sponsorsystem des Diensts für die Verwaltung der Remote-Dienstleistungen verwendet werden, überprüfen, ob die Einstellungen für Uhrzeit, Datum und GMT-Zeitabweichung am Gerät akkurat sind. Die Einstellungen bei Bedarf anpassen.

Einstellungen der Übertragungszeit

Betroffene Verbindungsmethoden

- ✓ Device Direct

Aktuelle Situation

Die Tageszeit, zu der Daten an den Xerox-Kommunikationsserver (Edge) übermittelt werden, wird beim ersten Aufbau der Konnektivität willkürlich festgelegt. Von Xerox-Geräten und Proxyanwendungen wird automatisch erkannt, wenn eine geplante Datenübertragung aufgrund eines ausgeschalteten Geräts verpasst wird. Gelegentlich kann die Kommunikation auch nach dem erneuten Einschalten eines Geräts nicht wie erwartet wieder aufgenommen werden.

Ursachen

Falls ein Gerät, auf dem ein solches Verhalten festgestellt wird, zum Zeitpunkt der Übertragung regelmäßig ausgeschaltet ist, kann die Kommunikation zwischenzeitlich oder dauerhaft verloren gehen.

Maßnahme zur Fehlerbehebung

Es ist oft schwierig, ein solches Verhalten zu erkennen. Falls jedoch ein Ausfall der Kommunikation ohne offensichtlichen Grund auftritt, sollte die Übertragungszeit in die normalen Geschäftszeiten verlegt werden. Zu diesen Zeiten ist das Gerät wahrscheinlich eingeschaltet, so dass die Übertragung wie geplant stattfinden kann. Diese Einstellung ist mithilfe von CentreWare Internet Services auf der Web-Benutzeroberfläche des Geräts verfügbar.

Auswirkungen der Kundenumgebung

Betroffene Verbindungsmethoden

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

Aktuelle Situation

Zwischen den Sicherheitssoftwareanwendungen und den Infrastrukturkonfigurationen, die in Kundenumgebungen ausgeführt werden, bestehen Wechselbeziehungen, die die Fähigkeit unserer Geräte und Proxys, zuverlässig untereinander und mit dem Edge-Server zu kommunizieren, beeinträchtigen.

Wenn ein Kommunikationsproblem am Standort des Kunden vermutet wird, sollten die folgenden Ursachen überprüft und ggf. entsprechende Maßnahmen zur Fehlerbehebung getroffen werden.

Ursachen und Maßnahmen zur Fehlerbehebung

Proxyanwendungen sind ausgeschaltet

Agentanwendungen zur Datenerfassung (Proxys) sind auf Arbeitsstationen des Kunden installiert, die regelmäßig ausgeschaltet werden (und manchmal sogar tagelange ausgeschaltet bleiben). Dies führt zu Ausfällen bei der Kommunikation. Mit dem Kunden besprechen, wo die Proxyclientsoftware geladen wurde. Proxyanwendungen sollten möglichst auf einem Server installiert werden, der an jedem Tag im Jahr rund um die Uhr eingeschaltet bleibt, statt auf dem Arbeitsplatz oder dem Laptop einer Einzelperson.

Kommunikation wird durch Sicherheitsanwendungen blockiert

Einige Sicherheitsanwendungen, mit denen der Netzwerkdatenverkehr programmgesteuert überwacht wird, sind so konzipiert bzw. konfiguriert, dass jede nicht autorisierte Kommunikation (innerhalb des Netzwerks oder von außerhalb) ermittelt und proaktiv blockiert wird. Den IT-Systemadministrator des Kunden fragen, ob diese Art von Anwendungen zur Überwachung des

Netzwerkdatenverkehrs beim Kunden genutzt wird. Ist dies der Fall, dem Kunden Alternativen aufzeigen, mit denen die Kommunikation zwischen der Kundenumgebung und dem Xerox-Kommunikationsserver (Edge) sowie zwischen den Proxyinstallationen und den Geräten ununterbrochen möglich ist.

Updates der Sicherheitssoftware

Wenn Updates der Sicherheitssoftware in der Kundenumgebung ausgeführt werden, werden die Agentenanwendungen zur Datenerfassung (Proxys) möglicherweise beendet. Den Kunden fragen, ob vor Kurzem ein Microsoft-Sicherheitsupdate ausgeführt wurde. Ist dies der Fall, überprüfen, ob der Proxy ausgeführt wird oder neu gestartet werden muss.

Proxyserverkonfiguration

Die in unseren Geräten enthaltene Funktionalität zur automatischen Proxyermittlung/Registrierung wird von einigen Proxyserverkonfigurationen nicht aktiviert. Diese Funktionalität ist für den erfolgreichen Aufbau der Konnektivität mit dem Xerox-Kommunikationsserver (Edge) erforderlich. Es muss eine Abhängigkeit für die WPD-Option „252“ aktiviert werden. Meist geschieht dies standardmäßig, jedoch nicht immer. Mit dem Kunden überprüfen, ob die WPD-Option „252“ in seiner IT-Infrastruktur aktiviert ist.

Upgrades oder Austausch von Computern

Wenn der Kunde für eine Arbeitsstation, auf der XDA Lite oder CentreWare Web installiert ist, ein Reimaging oder ein Update ausführt oder einen solchen Arbeitsplatz austauscht, wird die Xerox-Softwareanwendung möglicherweise gelöscht, deinstalliert oder ist nicht mehr funktionsfähig. Wenn ein Kommunikationsfehler vermutet wird, überprüfen, ob die Xerox-Softwareanwendung noch installiert ist und ordnungsgemäß ausgeführt wird. Ggf. den lokalen Systemadministrator um Hilfe bitten.

Administratorrechte für den PC oder Server

Falls ein Kunde Schwierigkeiten hat, XDA Lite oder CentreWare Web herunterzuladen oder zu installieren, sind möglicherweise Systemadministratorrechte erforderlich, um die Installation abzuschließen, oder die Installation muss von einem Systemadministrator ausgeführt werden.

Mehrere Installationen von XDA Lite

Falls mehrere Installationen von XDA Lite in der Kundenumgebung vorhanden sind, werden Daten möglicherweise nicht konsistent von den Xerox-Kommunikationsservern erfasst.

Den Kunden über Folgendes informieren:

- Es darf nur eine Instanz von XDA Lite in der Kundenumgebung installiert sein.
- XDA Lite sollte auf keinem PC oder Server installiert werden, auf dem andere auf SNMP basierende Anwendungen oder andere Xerox-Dienstprogramme zur Druckerverwaltung installiert sind.

Einstellung des Datenwiederherstellungsmodells in CentreWare Web

Betroffene Verbindungsmethoden

- ✓ Proxy: CentreWare Web

Aktuelle Situation

Es liegen Berichte vor, dass mancherorts Kommunikationsabbrüche für den gesamten Gerätebestand des Standorts aufgetreten sind, weil die Ausführung von CentreWare Web-Installationen beendet wurde.

Nähere Untersuchungen ergaben, dass auf dem Server, auf dem CWW ausgeführt wurde, kein freier Arbeitsspeicher mehr für die von CWW erstellte Datenbank und die Transaktionsprotokolldateien verfügbar war. Infolge waren nicht mehr genügend Systemressourcen für die Fortsetzung der CWW-Geräteverwaltungsfunktionalität vorhanden.

Die erste Reaktion der Kunden bestand darin, den gesamten Arbeitsspeicher des Servers zu erhöhen.

Ursachen

Dieses Problem kann auftreten, wenn die Einstellungen des Datenwiederherstellungsmodells innerhalb von CWW auf einen anderen Wert als den Standardwert „Simple“ (Einfach) eingestellt wurden. Wenn anstelle des einfachen Modells ein anderes Modell verwendet wird, können die Datenbank und die Transaktionsdateien unkontrolliert anwachsen, so dass der verfügbare Arbeitsspeicher schließlich erschöpft wird.

Maßnahme zur Fehlerbehebung

Das bevorzugte Modell zur Datenwiederherstellung in CWW ist das Standardmodell (Einfach). Wenn eine CWW-Installation auf einem Server vorliegt, auf dem kein Arbeitsspeicher mehr verfügbar ist, muss die Einstellung für das Datenwiederherstellungsmodell überprüft werden.

Weitere Informationen zu den Datenwiederherstellungsmodellen und der Transaktionsprotokollverwaltung können unter <http://msdn.microsoft.com/de-de/library/ms345583.aspx> gefunden werden.

Eine Alternative zur Verwendung der einfachen Datenwiederherstellung besteht darin, eine E-Mail-Benachrichtigung zu senden, wenn die maximal zulässige Größe von der Datenbank oder dem Transaktionsprotokoll überschritten wird. Weitere Informationen zum Einrichten von E-Mail-Benachrichtigungen können unter <http://www.mssqltips.com/sqlservertip/1523/how-to-setup-sql-server-alerts-and-email-operator-notifications/> gefunden werden.

Einstellungen für den Ablauf des PC- oder Serverkennworts

Betroffene Verbindungsmethoden

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

Aktuelle Situation

Falls eine der Proxyanwendungen (CentreWare Web oder XDA Lite) auf einer Arbeitsstation oder einem Server installiert ist, für den eine regelmäßige Kennwortaktualisierung erforderlich ist, muss das Kennwort den Anforderungen entsprechend aktualisiert werden. Andernfalls tritt ein Ausfall der Kommunikation auf.

Ursachen

Falls die Arbeitsstation oder der Server kontinuierlich eingeschaltet ist und nur selten für andere Zwecke verwendet wird, bleibt der Kommunikationsabbruch möglicherweise längere Zeit unbemerkt.

Maßnahme zur Fehlerbehebung

1. Die betreffende Arbeitsstation oder den Server so einrichten, dass kein Kennwort oder keine Kennwortänderung erforderlich ist.
2. Die CWW- oder XDA Lite-Option zur E-Mail-Benachrichtigung oder zur Anzeige eines Benachrichtigungspopups aktivieren. Die Benachrichtigung erfolgt, sobald ein Kommunikationsfehler zwischen der Proxyinstallation und dem Xerox-Kommunikationsserver (Edge) auftritt. Dies dient als Erinnerung, das Kennwort nach dem Ablauf zurückzusetzen.

Eingeschränkter Internetzugriff in der Kundenumgebung

Betroffene Verbindungsmethoden

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

Aktuelle Situation

Wenn Xerox-Geräte mit der Funktionalität der automatischen Device Direct-Registrierung in einer Umgebung installiert werden, in der der Internetzugriff für Geräte mit Netzwerkanschluss eingeschränkt ist, ist eventuell kein Internetzugriff zur Verbindung mit Edge für die Geräte möglich.

Ursachen

Immer häufiger verwenden Kunden Sicherheitstechniken, durch die der Internetzugriff für die Geräte in der jeweiligen Umgebung eingeschränkt wird.

Maßnahme zur Fehlerbehebung

Wenn eine solche Bedingung in der Infrastruktur des Kunden vorliegt, Alternativen zur Aufrechterhaltung der Sicherheit in der jeweiligen Umgebung vorschlagen:

- Die IP-Adresse bestimmter Xerox-Geräte könnte z. B. in die Liste der mit dem Netzwerk verbundenen Geräte aufgenommen werden, für die Internetzugriff zulässig ist.
- Sicherstellen, dass von der Kundenumgebung aus auf die URL für Edge zugegriffen werden darf (in keinem Fall die IP-Adresse verwenden). Die richtige URL für Edge lautet „<https://dcs.support.xerox.com>“.

Umsetzen von Geräten

Betroffene Verbindungsmethoden

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

Aktuelle Situation

Bei Kunden, die ältere Proxyanwendungen (CentreWare Web und Smart eSolutions-Client) verwenden und ihre Xerox-Geräte routinemäßig umsetzen oder diesen neue IP-Adressen zuweisen, treten Kommunikationsausfälle und/oder fehlende Datenübertragungen auf.

Ursachen

Geräte, die über eine der Proxyanwendungen mit Edge verbunden sind, werden mithilfe von SNMP (Simple Network Management Protocol) vom Proxy ermittelt und ihrer IP-Adresse entsprechend gesucht.

Wenn ein Gerät umgesetzt wird oder ihm eine neue IP-Adresse zugewiesen wird, ist ein manueller Eingriff für ältere Proxyanwendungen (CentreWare Web und Smart eSolutions-Client) erforderlich, um das Gerät neu zu ermitteln und die Verbindung aufrechtzuerhalten.

Maßnahme zur Fehlerbehebung

Wenn ein Kunde seine Xerox-Geräte regelmäßig umsetzt oder ihnen neue IP-Adressen zuweist, sollte XDA Lite anstelle der älteren Proxyanwendungen verwendet werden. Mit XDA Lite werden zuvor angeschlossene Geräte erneut ermittelt und in der Kundenumgebung neu installierte Geräte ermittelt und registriert.

Zuverlässigkeit des Proxys

Betroffene Verbindungsmethoden

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

Aktuelle Situation

Bei Kunden, die die Anwendungen CentreWare Web oder Smart eSolutions-Client verwenden, treten zu häufig Kommunikationsausfälle auf.

Ursachen

Für die älteren Versionen der Agentanwendungen zur Datenerfassung bzw. für ältere Proxyanwendungen können keine Verbesserungen der Zuverlässigkeit aktiviert werden, sie sind daher grundsätzlich weniger zuverlässig als die aktuelle Version – XDA Lite.

Maßnahme zur Fehlerbehebung

Mit XDA Lite werden Geräte täglich (erneut) ermittelt, wodurch die allgemeine Zuverlässigkeit der Konnektivität des Geräts verbessert wird. Zudem werden Anwendungsupdates automatisch abgerufen. Die verbesserte lokale Benutzeroberfläche wurde von den Kunden sehr gut angenommen.

Es empfiehlt sich, die aktuelle Installation älterer Proxyanwendungen sobald wie möglich durch XDA Lite zu ersetzen, um die Vorteile der erweiterten Zuverlässigkeit der Konnektivität, die XDA Lite bietet, zu nutzen.

Unbemerkter Ausfall der Kommunikation

Betroffene Verbindungsmethoden

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

Aktuelle Situation

Der Ausfall der Kommunikation zwischen Geräten und Proxyanwendungen, zwischen Proxyanwendungen und den Xerox-Kommunikationsservern (Edge) sowie zwischen Geräten und Edge kann lange Zeit unbemerkt bleiben. Die Monitore auf den Xerox-Kommunikationsservern sind ineffizient bei der Identifizierung bestimmter Kundengeräte und Kundenumgebungen, in denen ein Kommunikationsausfall aufgetreten ist.

Ursachen

Für Kommunikationsfehler gibt es eine Vielzahl unterschiedlicher Ursachen. Von den Servermonitoren kann die jeweilige Ursache, die von der Geräteleistung, der Kundenumgebung, dem Kundenverhalten oder Problemen der Proxyanwendung abhängt, nicht bestimmt werden.

Maßnahme zur Fehlerbehebung

CentreWare Web, XDA Lite und einige der vor Kurzem eingeführten Geräte sind in der Lage, einen Kommunikationsausfall zu ermitteln und eine E-Mail-Benachrichtigung oder eine Fehlermeldung abzusetzen. Es empfiehlt sich, diese Funktion auf den Geräten und in den Installationen der Proxyanwendungen zu aktivieren. Kunden, Partner oder Xerox-Kundendiensttechniker sollten diese Benachrichtigungen und Anweisungen zum Beauftragen der erforderlichen Supportebene für die Wiederherstellung der Kommunikation empfangen.

Unvollständige Geräteermittlung während der XDA-Installation

Betroffene Verbindungsmethoden

- ✓ Proxy: XDA Lite

Aktuelle Situation

Bei der Installation von XDA Lite werden gelegentlich nicht alle Geräte innerhalb des angegebenen Adressbereichs über den Schritt zur Geräteermittlung erkannt.

Ursachen

Dies geschieht gewöhnlich bei der Installation der Proxyanwendung in einer komplexen Umgebung, die z. B. Folgendes enthält:

- Ein großes Geräteinventar
- Eine große Anzahl von Subnetzen innerhalb des abzutastenden Bereichs
- Viele Regeln, die erfüllt sein müssen, damit die Kommunikation innerhalb der Umgebung möglich ist.

Maßnahme zur Fehlerbehebung

Die Schritte 1 und 2 ausführen. Wenn Schritt 2 nicht erfolgreich ist, den Vorgang mit Schritt 3 fortsetzen.

1. Die Kommunikationseinstellungen in XDA-lite so ändern, dass der Wert für das Timeout und/oder den Wiederholungsversuch erhöht wird. Hierdurch wird die Zeitspanne für die Geräteermittlung verlängert.
2. Die Adressbereiche der von der Anwendung abzutastenden Subnetze auf die Bereiche beschränken, die ausschließlich für die angeschlossenen Office-Geräte verwendet werden.
3. Die IP-Adresse(n) der zu verwaltenden Geräte angeben.

HINWEIS: Mit diesem Schritt wird möglicherweise die Fähigkeit der Proxyanwendung eingeschränkt, Geräte erneut zu ermitteln, die umgesetzt wurden oder denen eine neue IP-Adresse zugewiesen wurde. Infolge kann ein Ausfall der Konnektivität zwischen dem Gerät und der Proxyinstallation auftreten.