

Loppukäyttäjän opas etäyhteyksien luomiseen ja ylläpitoon

Vinkkejä etähuoltopalveluihin
loppukäyttäjälle



Sisältö

Johdanto	1
Yhteyksien menetys huoltotoimenpiteen jälkeen	3
Laitteen ajan, päivämäärän ja GMT-aikaeron asetukset	5
Lähetysajan asetukset	7
Vaikutukset asiakasympäristöön	9
Tietojen palautusmallin asetus CentreWare Web -sovelluksessa	11
Tietokoneen/ palvelimen salasanan vanhenemisasetukset	13
Rajoitetut Internet-yhteydet asiakkaan ympäristössä	15
Laitteiden fyysinen siirto	17
Välityssovellusten luotettavuus	19
Yhteyksien menetys jää huomaamatta	21
Puutteita laitteiden havaitsemisessa XDA Lite-asennuksessa	23

Johdanto

Taustalla voi olla monia eri syitä, jos asiakkaan laitteen ja Xeroxin viestintäpalvelimen (Edge) välisten etäyhteyksien luominen tai ylläpito epäonnistuu.

Tämä asiakirja on kokoelma vinkkejä, joiden on tarkoitus olla avuksi etäyhteyksien luomisessa tai yhteysongelmien korjaamisessa asiakkaan toimipaikassa.

Yhteyksien menetys huoltotoimenpiteen jälkeen

Yhteysmenetelmä(t)

- ✓ Device Direct
- ✓ Välityssovellus: XDA Lite (harvoin)
- ✓ Välityssovellus: CentreWare Web (harvoin)

Nykyinen tilanne

Asiakkaan laitteella on ollut yhteys Edge-palvelimeen, mutta yhteydet eivät toimi huoltotoimenpiteen jälkeen.

Taustasyyt

Jos huoltotoimenpiteeseen on liittynyt Alt Boot -prosessi tai ohjelmistopäivitys, laitteen yhteysasetukset eivät ole siirtyneet kloonitiedostoon päivitysprosessissa. Kloonitiedosto ei välttämättä palauta laitteen asetuksia automaattisesti, jolloin etäyhteydet eivät toimi.

Lisäksi joissakin tapauksissa FX-laitteet (t.s. WC73XX, WC74XX, jne.) on nollattava tehdasasetuksiin toimintaongelmien ratkaisemiseksi. Myös tällaisessa tapauksessa etäyhteydet voidaan menettää.

Korjaava toimenpide

Kunkin huoltotoimenpiteen jälkeen on tärkeää varmistaa/testata, että laitteella on edelleen yhteys Edge-palvelimeen.

1. Noudata testin tekemiseksi Device Direct -asetusten ohjeita, jotka löytyvät laitteen mukana seuranneesta järjestelmänvalvojan oppaasta (System Administration Guide). Jos et löydä opasta, se on luettavissa tai ladattavissa Xerox.com-verkkosivujen Tuki ja ajurit -osiosta.
2. Jos laite ei saa yhteyttä Edge-palvelimeen, tarkista kyseisen laitteen asetukset järjestelmänvalvojan oppaan (System Administration Guide) mukaisesti.

Laitteen ajan, päivämäärän ja GMT-aikaeron asetukset

Yhteysmenetelmä(t)

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

Nykyinen tilanne

Kun ajan, päivämäärän ja GMT-aikaeron asetukset ovat virheelliset (riippumatta siitä ovatko ne aikaisessa vai myöhässä), laite ei välttämättä lähetä tietoja tai palveluun liittyvät järjestelmät eivät hyväksy tietoja.

Taustasyyt

Joskus laitteen asennuksen yhteydessä ei tehdä oikeita ajan, päivämäärän ja GMT-aikaeron asetuksia. Tässä tapauksessa laitteen Xeroxille lähettämässä tiedoissa on oletusasetukset oikeiden asetusten sijaan.

Korjaava toimenpide

Kun huomataan, että yhteydet eivät toimi tai että lähetettyjä tietoja ei käytetä etäpalveluun liittyvissä järjestelmissä, tulee tarkistaa, että laitteen ajan, päivämäärän ja GMT-aikaeron asetukset ovat oikeat. Näitä asetuksia tulee tarvittaessa muuttaa.

Lähetysajan asetukset

Yhteysmenetelmä(t)

- ✓ Device Direct

Nykyinen tilanne

Luotaessa yhteyksiä ensimmäistä kertaa Xeroxin viestintäpalvelimeen (Edge) tiedonsiirron ajankohta päivän aikana asetetaan satunnaiseksi. Xerox-laitteet ja välityssovellukset on suunniteltu tunnistamaan, milloin tiedonsiirto on jäänyt välistä laitteen oltua poissa päältä. Joskus laitteet eivät saa luotua etäyhteyksiä odotetulla tavalla sen jälkeen, kun virta kytketään uudelleen päälle.

Taustasyyt

Jos näin käyttäytyvä laite sammutetaan usein odotetun siirtoajankohdan aikana, tuloksena voi olla katkonaiset tai puuttuvat yhteydet.

Korjaava toimenpide

Voi olla vaikeaa huomata tällaista käyttäytymistä laitteelta, mutta jos etäyhteyksien toimimattomuudelle ei löydy selkeää syytä, voidaan harkita tiedonsiirtoajankohdan vaihtoa niin, että se on toimistoajan puitteissa. Tällöin laite on todennäköisimmin päällä ja tiedonsiirrot tapahtuvat suuremmalla todennäköisyydellä ajallaan. Tämä asetus on käytettävissä laitteen verkkokäyttöliittymästä CentreWare Internet Services -ohjelmiston kautta.

Vaikutukset asiakasympäristöön

Yhteysmenetelmä(t)

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

Nykyinen tilanne

Asiakkaan käyttämät tietoturvaohjelmistot ja infrastruktuurin kokoonpano vaikuttavat siihen, miten laitteet ja välityssovellukset pystyvät luomaan yhteyksiä ja viestimään keskenään sekä Edge-palvelimen kanssa.

Jos epäilet yhteysongelmia asiakkaan luona, tarkista seuraavat mahdolliset taustasyyt ja tee tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Taustasyyt ja korjaavat toimenpiteet

Välityssovellukset poistettu käytöstä

Tiedonhankintasovellukset (välityssovellukset) on asennettu asiakkaan tietokoneille, jotka saatetaan laittaa pois päältä säännöllisesti, ehkä useiksikin päiviksi, jolloin tiedonsiirto ei onnistu. Ota asiakkaalta selville, minne välityssovellus on asennettu. Suosittele, että nämä sovellukset asennetaan palvelimelle, jonka odotetaan olevan avoinna vuorokauden ympäri, eikä yksittäiselle työasemalle tai kannettavalle tietokoneelle.

Tietoturvasovellukset estävät tiedonsiirron

Joidenkin verkkoliikennettä valvovien tietoturvasovellusten on tarkoitus havaita luvattomat yhteydet sekä verkon sisältä että sen ulkopuolelta. Sovellukset voivat ennakoivasti estää tällaisia yhteyksiä. Tarkista asiakkaan järjestelmänvalvojalta, onko käytössä tällaisia verkkoliikenteen valvontasovelluksia. Jos niitä on, tutki vaihtoehdot, joilla voidaan mahdollistaa keskeytyksetön tietoliikenne asiakkaan ympäristön ja Xeroxin viestintäpalvelimen (Edge) välillä sekä välityssovellusten ja laitteiden välillä.

Tietoturvaohjelmiston päivitykset

Tietoturvaohjelmistojen päivitykset asiakkaan ympäristössä voivat johtaa siihen, että tiedonhankintasovellukset (välityssovellukset) lakkaavat toimimasta. Tarkista asiakkaalta, onko hiljattain tehty MS Security -päivitys. Tässä tapauksessa tulee tarkistaa, onko välityssovellus toiminnassa tai vaatiiko se uudelleenkäynnistystä.

Välityspalvelinkokoonpano

Jotkut välityspalvelinkokoonpanot eivät mahdollista automaattista välityspalvelimen havainnointia / automaattista rekisteröintiä, joiden avulla laitteemme voivat luoda etäyhteydet Xeroxin viestintäpalvelimeen (Edge). Tämä riippuu "WPD option 252" -asetuksen käyttöönotosta. Tämä on usein käytössä oletusarvoisesti, mutta ei aina. Vahvista asiakkaalta, että "WPD option 252" on käytössä heidän IT-infrastruktuurissaan.

Tietokoneiden päivitykset ja korvaaminen uusilla

Kun asiakkaat uudistavat, päivittävät tai korvaavat työaseman tai palvelimen, jolle XDA Lite tai CentreWare Web on asennettuna, ohjelmisto voi joutua poistetuksi tai se voi lakata toimimasta. Jos epäillään yhteyksien toimimattomuutta, varmista, että ohjelmistosovellus on edelleen asennettuna ja toimii kunnolla. Pyydä tarvittaessa paikallisen järjestelmänvalvojan apua.

Tietokoneen / palvelimen järjestelmänvalvojan oikeudet

Jos asiakkaalla on vaikeuksia ladata tai asentaa XDA Lite tai CentreWare Web, hänen täytyy mahdollisesti pyytää järjestelmänvalvojan oikeuksia asennuksen tekemiseksi. Vaihtoehtoisesti paikallisen järjestelmänvalvojan täytyy suorittaa asennus.

Useita XDA Lite -asennuksia

Xeroxin viestintäpalvelimet eivät ehkä saa tietoja kunnolla, jos asiakkaan verkkoympäristössä on useampi XDA Lite asennettuna.

Asiakkaille tulee ilmoittaa seuraavaa:

- Heidän ympäristössään tulee olla vain yksi XDA Lite asennettuna.
- XDA Lite -ohjelmiston ei tule olla asennettuna tietokoneella/palvelimella, jolla on asennettuna muita SNMP-pohjaisia sovelluksia tai muita Xeroxin tulostuksenhallinnan sovelluksia.

Tietojen palautusmallin asetus CentreWare Web -sovelluksessa

Yhteysmenetelmä(t)

- ✓ Välytyssovellus: CentreWare Web

Nykyinen tilanne

On saatu raportteja CentreWare Web -asennuksista, jotka ovat lakanneet toimimasta, jolloin koko toimipaikan laitekannan etäyhteydet eivät ole toimineet.

Ongelmaa tutkiessa havaittiin, että palvelimella, jolle CWW oli asennettuna, ei ollut riittävästi vapaata muistia tietokannalle ja tapahtumalokitiedostoille, joita CWW luo. Siten CWW-sovellukselle ei jäänyt riittävästi järjestelmäresursseja laitehallinnan toimintojen toteuttamiseen.

Asiakkaat ovat reagoineet tähän lisäämällä palvelimen muistia.

Taustasyyt

Tämä ongelma voi johtua siitä, että CWW:n tietojen palautusmallin asetukset on muutettu muuksi kuin oletusarvoksi, joka on "Simple". Jos Simple-vaihtoehto ei ole käytössä, tietokannan tai tapahtumalokitiedostojen koko voi kasvaa hallitsemattomasti, jolloin ne voivat mahdollisesti viedä kaiken käytettävissä olevan muistin.

Korjaava toimenpide

Tietojen palautusmallin suositeltu asetus CWW:ssä on oletusarvo (Simple). Jos CWW on asennettuna palvelimella, jonka muisti ei riitä, tarkista tietojen palautusmallin asetus.

Lisätietoja tietojen palautusmalleista ja tapahtumalokien hallinnasta on osoitteessa <http://msdn.microsoft.com/en-us/library/ms345583.aspx>

Vaihtoehtona tietojen palautuksen Simple-asetukselle voidaan käyttää sähköposti-ilmoitusta, kun tietokanta tai tapahtumaloki ylittää hyväksyttävän koon. Lisätietoja sähköposti-ilmoitusten luomisesta on osoitteessa <http://www.mssqltips.com/sqlservertip/1523/how-to-setup-sql-server-alerts-and-email-operator-notifications/>

Tietokoneen/ palvelimen salasanan vanhenemisasetukset

Yhteysmenetelmä(t)

- ✓ Välityssovellus: XDA Lite
- ✓ Välityssovellus: CentreWare Web

Nykyinen tilanne

Jos yksi välityssovelluksista (CentreWare Web tai XDA Lite) on asennettuna työasemalle tai palvelimelle, joka vaatii säännöllisiä salasanan päivityksiä, yhteydet voivat lakata toimimasta, jos salasanaa ei ole päivitetty tarpeen mukaan.

Taustasyyt

Jos työasema/palvelin on jatkuvasti päällä eikä sitä käytetä paljon muihin tarkoituksiin, yhteyksien katkeamista ei välttämättä huomata pitkään aikaan.

Korjaava toimenpide

1. Järjestä niin, että kyseinen työasema / palvelin ei vaadi salasanaa tai että salasanaa ei tarvitse muuttaa säännöllisesti.
2. Ota käyttöön CWW:n tai XDA Liten asetus, jolla saadaan sähköposti- tai ponnahdusikkunailmoitus, kun välityssovelluksen ja Edge-palvelimen välisessä tiedonsiirrossa on ongelmia. Tämä toimii muistutuksena salasanan uusimisesta sen vanhennuttua.

Rajoitetut Internet-yhteydet asiakkaan ympäristössä

Yhteysmenetelmä(t)

- ✓ Device Direct
- ✓ Välytyssovellus: XDA Lite (harvoin)
- ✓ Välytyssovellus: CentreWare Web (harvoin)

Nykyinen tilanne

Kun automaattisen Device Direct -rekisteröintimahdollisuuden omaava Xerox-laite on asennettu ympäristöön, joka rajoittaa verkkoon liitettyjen laitteiden Internet-yhteyksiä, laite ei mahdollisesti pääse Internetiin luodakseen yhteyden Edge-palvelimeen.

Taustasyyt

On yleistä, että asiakkaat käyttävät tietoturvatekniikoita, jotka rajoittavat heidän ympäristössään olevien laitteiden Internet-yhteyksiä.

Korjaava toimenpide

Jos asiakkaan infrastruktuurissa on tämä tilanne, voit ehdottaa joitakin vaihtoehtoja ympäristön tietoturvan säilyttämiseksi.

- Ehdota, että kyseisten Xerox-laitteiden IP-osoitteet lisätään verkkoon liitettyjen laitteiden luetteloon, joilla on oikeus Internet-yhteyksiin.
- Varmista, että asiakkaan ympäristössä sallitaan Edge-palvelimen URL-osoitteen käyttö (ÄLÄ koskaan käytä sen IP-osoitetta). Edge-palvelimen URL-osoite on <https://dcs.support.xerox.com>.

Laitteiden fyysinen siirto

Yhteysmenetelmä(t)

- ✓ Device Direct (harvoin)
- ✓ Välitysovellus: Smart eSolutions Client
- ✓ Välitysovellus: CentreWare Web

Nykyinen tilanne

Vanhempia välitysovelluksia (CentreWare Web ja Smart eSolutions Client) käyttävät asiakkaat, jotka siirtävät Xerox-laitteitaan tai muuttavat niiden IP-osoitteita, voivat kokea yhteyksien menetyksen ja/tai tiedonsiirron epäonnistumisen.

Taustasyyt

Kun laitteet ovat yhteydessä Edge-palvelimeen välitysovelluksen kautta, välityspalvelin havaitsee laitteet SNMP-protokollan (Simple Network Management Protocol) avulla ja niiden IP-osoitteiden kautta.

Jos laite siirretään fyysisesti tai sille annetaan jostain muusta syystä uusi IP-osoite, vanhemmat välitysovellukset (CentreWare Web & Smart eSolutions Client) vaativat manuaalisia toimia laitteen havaitsemiseksi uudelleen ja yhteyksien ylläpitämiseksi.

Korjaava toimenpide

Jos asiakas siirtää usein Xerox-laitteitaan tai muuttaa niiden IP-osoitteita, suositellaan XDA Liten käyttöä vanhempien välitysovellusten sijaan. XDA Lite löytää uudelleen aiemmin liitetyt laitteet ja havaitsee/rekisteröi asiakkaan ympäristöön liitetyt uudet laitteet.

Välityssovellusten luotettavuus

Yhteysmenetelmä(t)

- ✓ Välityssovellus: Smart eSolutions Client (vanhentunut)
- ✓ Välityssovellus: CentreWare Web

Nykyinen tilanne

CentreWare Web tai Smart eSolutions Client -sovelluksia käyttävät asiakkaat ovat kokeneet liian paljon yhteysongelmia.

Taustasyyt

Vanhempien tiedonkeräys- ja välityssovellusten rakenne ei mahdollista luotettavuuden parannuksia, joten ne eivät ole yhtä luotettavia kuin viimeisin versio, XDA Lite.

Korjaava toimenpide

XDA Lite löytää laitteet uudelleen ja havaitsee uudet laitteet, mikä parantaa laitteiden yhteyksien luotettavuutta. Lisäksi se noutaa sovelluksen päivitykset automaattisesti ja tarjoaa paremman paikallisen käyttöliittymän, jota asiakkaat ovat pitäneet arvossa.

On erittäin suositeltavaa korvata ennestään käytössä oleva vanhempi välityssovellus tilaisuuden tullen XDA Lite -sovelluksella, sillä se parantaa yhteyksien luotettavuutta.

Yhteyksien menetyks jää huomaamatta

Yhteysmenetelmä(t)

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

Nykyinen tilanne

Tietoliikennehäiriöt laitteiden ja välityssovellusten välillä, välityssovellusten ja Xeroxin viestintäpalvelimen (Edge) välillä tai laitteiden ja Edge-palvelimen välillä voivat jäädä huomaamatta pitkäänkin. Xeroxin viestintäpalvelimien valvontatoiminnot eivät pysty tehokkaasti tunnistamaan tiettyjä asiakkaiden laitteita tai ympäristöjä, joissa ilmenee ongelmia yhteyksissä.

Taustasyyt

Monet eri syyt voivat johtaa yhteysongelmiin. Palvelimien valvontatoiminnot eivät pysty tunnistamaan tiettyjä syitä, jotka voivat liittyä laitteiden toimintaan, asiakkaan ympäristöön, asiakkaiden toimiin tai välityssovellusten ongelmiin.

Korjaava toimenpide

CentreWare Web, XDA Lite ja jotkut uudet laitteet pystyvät havaitsemaan yhteyksien menetyksen ja lähettämään sähköposti-ilmoituksen tai antamaan virheilmoituksen ongelmista. On suositeltavaa käyttää näitä toimintoja näillä laitteilla ja välityssovelluksissa. Asiakkaat, partnerit tai Xeroxin edustajat voivat saada tällaisia ilmoituksia sekä ohjeita siitä, miten yhteydet voidaan luoda uudelleen ja minkä tason tukea siihen tarvitaan.

Puutteita laitteiden havaitsemisessa XDA Lite-asennuksessa

Yhteysmenetelmä(t)

- ✓ Välityssovellus: XDA Lite

Nykyinen tilanne

XDA Lite -asennuksen yhteydessä ei havaita joskus kaikkia laitteita, jotka ovat tietyllä osoitealueella.

Taustasyyt

Tämä tapahtuu yleensä silloin, kun välityssovellus asennetaan monimutkaiseen ympäristöön, jossa on esimerkiksi:

- Suuri määrä laitteita
- Suuri määrä aliverkkoja osoitealueella
- Monia sääntöjä ympäristön tiedonsiirron suhteen

Korjaava toimenpide

Suorita vaiheet 1 ja 2. Jos vaihe 2 epäonnistuu, siirry vaiheeseen 3.

1. Muuta XDA Lite -sovelluksen tietoliikenneasetukset niin, että aikakatkaisun (Timeout) ja uudelleen yrityksen (Retry) arvoja lisätään. Näin saadaan lisää aikaa laitteiden havaitsemiseen.
2. Rajoita sovelluksen skannaamien aliverkkojen osoitealuetta niin, että mukana ovat vain ne alueet, joihin on liitetty toimistolaitteita.
3. Määritä hallittavien laitteiden IP-osoitteet.

HUOM: Tämä vaihe voi rajoittaa välitysovelluksen mahdollisuutta havaita laite uudelleen, jos se siirretään tai sille annetaan uusi IP-osoite. Siitä voi aiheutua laitteen ja välitysovelluksen välisten yhteyksien menetys.