

# Handleiding voor eindgebruikers voor het tot stand brengen en in stand houden van verbindingen

Eindgebruikers Tips voor het  
aanbieden van Remote Services





# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	1
<b>Geen communicatie meer na servicebeurt</b> .....	3
<b>Machine-instellingen voor tijd, datum &amp; verschil met GMT</b> .....	5
<b>Instellingen tijdstip voor data-overdracht</b> .....	7
<b>Klantomgeving-gerelateerde oorzaken</b> .....	9
<b>Data Recovery Model-instelling in CentreWare Web</b> .....	11
<b>Instellingen vervaldatum password voor pc/server</b> .....	13
<b>Beperkte internettoegang vanuit de klantomgeving</b> .....	15
<b>Fysieke verplaatsing van machine</b> .....	17
<b>Betrouwbaarheid proxy</b> .....	19
<b>Communicatiefout wordt niet ontdekt</b> .....	21
<b>Incomplete herkenning machine na XDA-installatie</b> .....	23



# Inleiding

Er zijn legio onderliggende oorzaken voor het niet tot stand kunnen brengen of in stand kunnen houden van een continue verbinding tussen machines op een klantlocatie en de Xerox Communication server (Edge).

Dit document is een bundeling van de voornaamste 'Hints & Tips' voor iedereen die een verbinding tot stand wil brengen resp. connectiviteitsproblemen op een klantlocatie probeert op te lossen.



# Geen communicatie meer na servicebeurt

## Betroffen connectiemethode(s)

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

## Huidige situatie

De machine van de klant heeft gecommuniceerd met de Edge server, maar na een servicebeurt is er geen communicatie meer.

## Onderliggende oorzaak

Als in het kader van de servicebeurt een Alt Boot-proces of software-update is uitgevoerd, zijn de connectiviteitsinstellingen van de machine niet meegenomen bij het aanmaken van het kloonbestand als onderdeel van een upgrade-proces. Het is mogelijk dat het kloonbestand niet automatisch de machine-instellingen/configuratie herstelt, hetgeen tot wegvallen van de communicatie leidt.

Ook zijn er gevallen bekend waarin FX machines (d.w.z. WC73XX, WC74XX, etc.) moesten worden gereset naar fabrieksinstellingen om klachten m.b.t. productiviteit op te lossen. Ook dan valt de verbinding weg.

# Corrigerende maatregel

Na elke servicebeurt is het van belang om na te gaan/te testen of de machine nog communiceert met de Edge server.

1. Volg daartoe de Device Direct installatie-instructies in de Systeembeheerdersgids die is meegeleverd met de machine om de test uit te voeren. Mocht u de documentatie niet kunt vinden, kan deze ook worden bekeken op resp. gedownload van de Support en Drivers pagina op [Xerox.com](http://Xerox.com)
2. Als de machine niet kan communiceren met de Edge Server, controleer dan of alle activeringsinstellingen voor de betreffende machine correct zijn, d.w.z. zoals vermeld in de Systeembeheerdersgids.



# Machine-instellingen voor tijd, datum & verschil met GMT

## Betroffen connectiemethode(s)

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

## Huidige situatie

Als de machine-instellingen voor tijd, datum en verschil met GMT niet correct zijn, ongeacht of deze in het verleden of toekomst staan, is het mogelijk dat de machine geen data kan verzenden of dat verzonden data worden geweigerd door de ontvangende systemen.

## Onderliggende oorzaken

Soms wordt vergeten om de juiste instellingen voor tijd, datum en verschil met GMT in te voeren bij de installatie van een machine. Als dit het geval is, worden de standaardinstellingen in plaats van de actuele waarden opgenomen in de dataset die de machine verzendt naar Xerox.

## Corrigerende maatregel

Als u merkt dat de verbinding is weggevallen of dat data die zijn verzonden, niet worden gebruikt door de ontvangende systemen voor administratieve verwerking in het kader van Remote Service, controleer dan of de instellingen voor tijd, datum en verschil met GMT in de machine correct zijn. Pas deze indien nodig aan.



# Instellingen tijdstip voor data-overdracht

## Betroffen connectiemethode(s)

- ✓ Device Direct

## Huidige situatie

Het tijdstip gedurende dag waarop de data worden verzonden naar de Xerox Communications server (Edge) wordt willekeurig ingesteld zodra de verbinding voor het eerst tot stand wordt gebracht. Xerox machines en proxy-applicaties zijn zodanig ontworpen dat deze kunnen herkennen als een geplande data-overdracht niet heeft plaatsgevonden omdat de machine was uitgeschakeld. Soms communiceren machines echter niet zoals verwacht zodra de netspanning weer aanwezig is.

## Onderliggende oorzaken

Als een machine die dit verschijnsel vertoont, geregeld wordt uitgeschakeld rond het transmissietijdstip, dan kan het resultaat wisselend zijn of is het mogelijk dat er totaal geen overdracht plaatsvindt.

## Corrigerende maatregel

Aangezien het moeilijk na te gaan is waarom een machine zich zo gedraagt, kunt u in geval van communicatieverlies zonder onderliggende oorzaak overwegen om het tijdstip voor de overdracht te verzetten naar een tijdstip binnen de normale kantooruren. De machine zal dan naar alle waarschijnlijkheid ingeschakeld zijn, waardoor de kans op data-overdracht volgens planning het grootst wordt. Deze instelling is beschikbaar in de webgebruikerinterface van de machine als gebruik wordt gemaakt van CentreWare Internet Services.



# Klantomgeving-gerelateerde oorzaken

## Betroffen connectiemethode(s)

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

## Huidige situatie

Er zijn combinaties bekend tussen beveiligingssoftware en infrastructuurconfiguraties in klantomgevingen die een negatieve invloed hebben op onze machines en op proxy's voor wat betreft het tot stand brengen van een verbinding en de communicatie onderling alsmede met de Edge Server.

Indien u vermoedt dat er communicatieproblemen kunnen optreden bij de klantlocatie, controleer dan de installatie op de volgende onderliggende oorzaken en neem de vereiste correctieve maatregelen.

## Onderliggende oorzaken & correctieve maatregelen

### **Proxy-applicaties uitgeschakeld**

Data acquisition agent-applicaties (proxies) zijn geïnstalleerd op werkstations bij de klant die regelmatig worden uitgezet, soms voor meerdere dagen, hetgeen resulteert in communicatieverlies. Ga na met uw klant op welk werkstation de proxy-client software is geïnstalleerd. Adviseer de klant om, indien mogelijk, proxy-applicaties op een server te installeren die normaliter 24 uur per dag, 7 dagen in de week aan staat, in plaats van op een werkstation of laptop van een medewerker.

### **Beveiligingsapplicaties blokkeren communicatie**

Sommige beveiligingsapplicaties die gericht het netwerkverkeer monitoren zijn ontwikkeld/geconfigureerd om ongeautoriseerde communicatie vanuit het netwerk resp. van buitenaf te detecteren en om deze pro-actief te blokkeren. Controleer met de IT-systeembeheerder van de klant of er applicaties draaien die het netwerkverkeer monitoren en zo ja, ga samen na welke alternatieven er zijn om een ononderbroken communicatie tussen de klantomgeving en de Xerox communicatieservers (Edge) resp. tussen de proxy-installaties en machines mogelijk te maken.

### **Beveiligingssoftware-updates**

Beveiligingssoftware-updates in de klantomgeving kunnen er de oorzaak van zijn dat data acquisition agent-applicaties (proxies) uitvallen. Controleer samen met de klant of een MS-beveiligingsupdate onlangs is geïnstalleerd en zo ja, controleer of de proxy nog draait of dat deze moet worden herstart.

### **Proxy-server configuratie**

Sommige proxy-server configuraties activeren de auto proxy-detectie/auto registratie functionaliteit niet in onze machines die wordt gebruikt om een verbinding op te bouwen met Xerox communicatieservers (Edge). Hiertoe moet WPD-optie 252 zijn geactiveerd. Veelal zal dit standaard het geval zijn, maar niet altijd. Controleer met uw klant of WPD-optie 252 is geactiveerd in de IT-infrastructuur ter plekke.

### **PC-upgrades en vervanging**

Als klanten een image terugplaatsen op een werkstation of server waarop XDA Lite of CentreWare Web is geïnstalleerd, de betreffende machine van updates voorzien of zelfs volledig vervangen, is het mogelijk dat de software-applicatie wordt gewist, gedeïnstalleerd of niet meer werkt. Als een communicatiestoring wordt vermoed, controleer dan of de software-applicatie nog is geïnstalleerd en of deze correct werkt. Schakel de Systeembeheerder van de klant in, indien nodig.

### **Administratieve rechten op pc/server**

Als een klant problemen ondervindt bij het downloaden of installeren van XDA Lite of CentreWare Web, is het mogelijk dat deze systeembeheerderrechten moet aanvragen om de installatie te kunnen voltooien. Het is ook mogelijk dat een systeembeheerder de installatie moet verrichten.

### **Meerdere installaties van XDA Lite**

Xerox Communication Servers kan soms data niet correct uitlezen als er meerdere installatie van XDA Lite in een klantomgeving te vinden zijn.

Informeer klanten dan ook over het volgende:

- Er mag slechts 1 kopie van XDA Lite zijn geïnstalleerd in de klantomgeving.
- XDA Lite mag niet worden geïnstalleerd op een pc/server waarop ook andere SNMP-based applicaties of andere Xerox printer beheertools zijn geïnstalleerd.

# Data Recovery Model-instelling in CentreWare Web

## Betroffen connectiemethode(s)

- ✓ Proxy: CentreWare Web

## Huidige situatie

Er zijn meldingen binnengekomen over CentreWare Web installaties die spontaan afsluiten, waardoor een compleet machinepark op de locatie niet meer kan communiceren.

Uit onderzoek is gebleken dat de server waarop CWW draaide, op dat moment geen vrije geheugenruimte meer had voor de database en de transactielogbestanden die worden aangemaakt door CWW. Hierdoor bleven er onvoldoende systeembronnen over voor CWW om de machinebeheerfuncties te blijven uitvoeren.

Klanten probeerden aanvankelijk dit probleem op te lossen door het interne geheugen van de server uit te breiden.

## Onderliggende oorzaken

Dit probleem kan worden veroorzaakt doordat de Data Recovery Model-instellingen in CWW zijn gewijzigd naar een andere waarde dan de standaardinstelling "Simple". Als een ander model dan "Simple" is gekozen, is het mogelijk dat de database en het transactielogbestand ongecontroleerd in grootte toenemen en uiteindelijk te groot worden voor het beschikbare interne geheugen.

## Corrigerende maatregel

Als Data Recovery Model-instelling voor CWW moet bij voorkeur de standaardinstelling (Simple) worden gekozen. Als u een installatie van CWW op een server tegenkomt die geen geheugen meer vrij heeft, controleer dan de instelling voor het Data Recovery Model.

Gedetailleerde informatie over Data Recovery Model-instellingen en transactielogbeheer is te vinden op <http://msdn.microsoft.com/en-us/library/ms345583.aspx>

Een alternatief voor het gebruik van de Simple Data Recovery is het gebruik van een e-mail alert zodra de database of het transactielogbestand een bepaalde grootte overschrijdt. Gedetailleerde informatie over het opzetten van e-mail alerts is te vinden op <http://www.mssqltips.com/sqlservertip/1523/how-to-setup-sql-server-alerts-and-email-operator-notifications/>



# Instellingen vervaldatum password voor pc/server

## Betroffen connectiemethode(s)

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

## Huidige situatie

Als één van de proxy-applicaties (CentreWare Web of XDA Lite) wordt geïnstalleerd op een werkstation of server waarop regelmatig het wachtwoord moet worden gewijzigd, zal de communicatie wegvallen zodra het wachtwoord niet worden bijgewerkt zoals vereist.

## Onderliggende oorzaken

Als het werkstation/de server continu ingeschakeld blijft en niet voor andere doeleinden wordt gebruikt, kan uitval gedurende langere tijd onontdekt blijven.

## Corrigerende maatregel

1. Zorg ervoor dat het werkstation/de server in kwestie geen password resp. geen wijziging daarvan nodig heeft.
2. Activeer de CWW en XDA Lite optie voor een e-mail alert of pop-up zodra een communicatiestoring optreedt tussen de proxy-installatie en de Edge server. Dit is bedoeld als reminder om het password te resetten zodra dit verloopt.



# Beperkte internettoegang vanuit de klantomgeving

## Betroffen connectiemethode(s)

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

## Huidige situatie

Als Xerox apparatuur met de automatische registratie-optie van Device Direct geactiveerd, wordt geïnstalleerd in een omgeving met beperkte internettoegang voor aangesloten apparatuur, is het mogelijk dat de machine geen toegang tot internet kan krijgen om verbinding met de Edge server te leggen.

## Onderliggende oorzaken

Klanten passen in toenemende mate beveiligingstechnieken toe die de internettoegang voor apparatuur in hun omgeving beperken.

## Corrigerende maatregel

Als dit het geval blijkt te zijn in een klantinfrastructuur, stel dan een aantal alternatieven voor waarbij de veiligheid van de klantomgeving gewaarborgd blijft.

- Zo kunt u voorstellen om het IP-adres van de Xerox machine toe te voegen aan de lijst van netwerkapparaten die toegang hebben tot internet.
- Zorg ervoor dat de klantomgeving toegang heeft tot de URL voor de Edge server (gebruik NOOIT het IP-adres daarvan). De betreffende URL voor Edge is <https://dcs.support.xerox.com>.

# Fysieke verplaatsing van machine

## Betroffen connectiemethode(s)

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

## Huidige situatie

Klanten die gebruik maken van oudere proxy-applicaties (CentreWare Web en Smart eSolutions client) en regelmatig de Xerox machines verplaatsen resp. de IP-adressen daarvan wijzigen, kunnen te maken krijgen met wegvallen van de communicatie en/of ontbreken van data-overdracht.

## Onderliggende oorzaken

Machines die zijn verbonden met Edge via een van de proxy-applicatie worden herkend door de proxy d.m.v. het Simple Network Management Protocol (SNMP) en gelokaliseerd op IP-adres.

Als een machine fysiek wordt verplaatst of om andere reden een nieuw IP-adres krijgt toegewezen, is bij oudere proxy-applicaties (CentreWare Web & Smart eSolutions client) handmatige interventie nodig om de machines weer op te sporen en de verbinding opnieuw op te bouwen.

## Corrigerende maatregel

Als een klant regelmatig Xerox machines verplaatst of nieuwe IP-adressen daaraan toekent, wordt geadviseerd XDA Lite te installeren in plaats van de oudere proxy-applicaties. XDA Lite kan eerder verbonden machines weer opsporen en ontdekt/registreert machines die nieuw worden geïnstalleerd in een klantomgeving.



# Betrouwbaarheid proxy

## Betroffen connectiemethode(s)

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

## Huidige situatie

Klanten die gebruik maken van CentreWare Web of de Smart eSolutions client applicaties worden geconfronteerd met een overmatige uitval van de verbinding.

## Onderliggende oorzaken

Het ontwerp van de oudere versies van data acquisition agents / proxy-applicaties activeren niet de betrouwbaarheidsverbeteringen die vereist zijn en zijn daardoor minder betrouwbaar dan de meest recente versie - XDA Lite.

## Corrigerende maatregel

XDA Lite herontdekt/ontdekt machine op dagelijkse basis, hetgeen de betrouwbaarheid van een verbinding met een machine verbetert. Bovendien haalt deze applicatie automatisch updates op en beschikt over een betere lokale gebruikerinterface; deze laatste is echt een toegevoegde waarde voor de gebruiker en wordt zeer goed ontvangen in het veld.

Wij adviseren dringend om, zodra zich daartoe een gelegenheid voordoet, de oudere proxy-applicaties die momenteel zijn geïnstalleerd te vervangen door XDA Lite om de betrouwbaarheid van de verbinding te verbeteren.





# Communicatiefout wordt niet ontdekt

## Betroffen connectiemethode(s)

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

## Huidige situatie

Communicatiestoringen tussen machines en proxy-applicaties, proxy-applicaties en Xerox communication servers (Edge), alsmede tussen machines en Edge kunnen gedurende geruime tijd onontdekt blijven. Monitors op de Xerox Communications servers zijn niet optimaal voor het identificeren van bepaalde klantapparatuur en -omgevingen waarin communicatiestoringen optreden.

## Onderliggende oorzaak

Er zijn legio onderliggende oorzaken voor een communicatiestoring. Server monitors zijn niet geschikt om specifieke onderliggende oorzaken m.b.t. machineprestatie, klantomgeving, klantgedrag of proxy-applicatie problemen te identificeren.

## Corrigerende maatregel

CentreWare Web, XDA Lite en sommige onlangs geïntroduceerde machines beschikken over de mogelijkheid om een communicatiestoring te detecteren en een e-mail alert of storingsmelding te geven waarin wordt aangegeven dat een storing is opgetreden. Wij adviseren dringend om deze functionaliteit te activeren op machines en proxy-applicatie installaties. Klanten, partners of Xerox vertegenwoordigers zouden deze alerts moeten kunnen ontvangen en moeten worden geïnstrueerd over hoe ondersteuning te bieden bij het herstellen van verbindingen.



# Incomplete herkenning machine na XDA-installatie

## Betroffen connectiemethode(s)

- ✓ Proxy: XDA Lite

## Huidige situatie

Als XDA Lite wordt geïnstalleerd, is het soms mogelijk dat niet alle machines binnen het opgegeven bereik worden ontdekt tijdens de Device Discovery-stap.

## Onderliggende oorzaak

Dit doet zich normaliter voor bij de installatie van de proxy-applicatie in een complexe omgeving met daarin onder meer:

- Een uitgebreide hoeveelheid machines
- Een groot aantal subnetten binnen het te scannen bereik
- Vele regels waaraan moet worden voldaan om communicatie met de omgeving tot stand te brengen

## Corrigerende maatregel

Voer de stappen 1 en 2 uit. Als stap 2 geen succes oplevert, ga dan naar stap 3.

1. Wijzig de communicatie-instellingen van XDA Lite om de waarden van de Timeout en/of Retry te verhogen. Dit resulteert in meer tijd voor de detectie van machines.
2. Limiteer het adresbereik/de adresbereiken van het/de te scannen subnet/subnetten door de applicatie tot de bereiken resp. netten die nodig zijn voor aangesloten kantoormachines.
3. Geef het IP-adres/de IP-adressen van de te beheren machines op.

N.B.: Deze stap beperkt mogelijk de proxy-applicatie bij het opnieuw ontdekken van een machine die is verplaatst of waaraan een nieuw IP-adres is toegekend. Dit kan leiden tot verlies van connectiviteit tussen de machine en de proxy-installatie.