

# Bruksanvisning for sluttbrukere – opprette og opprettholde tilkobling

Råd til sluttbrukere om eksterne  
tjenestetilbud





# Innhold

<b>Innledning</b> .....	1
<b>Manglende kommunikasjon etter et vedlikeholdstiltak</b> .....	3
<b>Innstillinger for maskintid, maskindato og tidsforskjell i forhold til GMT</b> .....	5
<b>Innstillinger for overføringstidspunkt</b> .....	7
<b>Konsekvenser for kundens IT-miljø</b> .....	9
<b>Innstilling av datagjenopprettingsmodell i CentreWare Web</b> .....	11
<b>Innstillinger for utløp av PC-/serverpassord</b> .....	13
<b>Begrenset Internett-tilgang fra kundens IT-miljø</b> .....	15
<b>Fysisk flytting av utstyr</b> .....	17
<b>Proxy og driftssikkerhet</b> .....	19
<b>Avbrutt kommunikasjon registreres ikke</b> .....	21
<b>Ufullstendig Device Discovery under installering av XDA</b> .....	23



# Innledning

Det kan være mange bakenforliggende årsaker til problemer med å opprette eller opprettholde uavbrutt kommunikasjon mellom utstyr i en kundes lokaler og Xerox Communication-serveren (Edge).

Dette dokumentet er ment å være en samling av de beste tipsene og rådene og fungere som referansedokument for dem som tar seg av tilpassing av tilkoblinger, og dem som forsøker å løse tilkoblingsproblemer i kundenes lokaler.



# Manglende kommunikasjon etter et vedlikeholdstiltak

## Berørt(e) tilkoblingsmetode(r)

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

## Dagens situasjon

Kundens utstyr har kommunisert med Edge-serveren, men kommunikasjonen opphører etter et vedlikeholdstiltak.

## Bakenforliggende årsaker

Hvis vedlikeholdstiltaket omfatter en Alt Boot-prosess eller en programvareoppdatering, blir enhetens tilkoblingsinnstillinger ikke fanget opp av klonefilen som brukes som en del av oppgraderingsprosessen. Klonefilen kan bli ute av stand til å gjenopprette enhetens innstillinger/konfigurasjon automatisk, og resultatet blir at kommunikasjonen avbrytes.

Det hender også at FX-enheter (dvs. WC73XX, WC74XX osv.) må tilbakestilles til fabrikkinnstillingene for å løse problemer knyttet til ytelse. Når dette skjer, vil det også oppstå et brudd.

# Korrigerende tiltak

Etter hvert vedlikeholdstiltak er det viktig å validere/kontrollere at enheten fremdeles kommuniserer med Edge-serveren.

1. Følg instruksene for oppsett av Device Direct i System Administration Guide, som fulgte med utstyret, for å utføre kontrollen. Hvis du ikke finner dette dokumentet, kan du lese det på eller laste det ned fra siden Kundestøtte og drivere på Xerox.no.
2. Hvis enheten ikke kan kommunisere med Edge-serveren, må du kontrollere at alle aktiveringsinnstillingene for den aktuelle enheten er i tråd med det som fremgår av System Administration Guide.



# Innstillinger for maskintid, maskindato og tidsforskjell i forhold til GMT

## Berørt(e) tilkoblingsmetode(r)

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

## Dagens situasjon

Når tidspunkt, dato og tidsforskjell i forhold til GMT er innstilt feil, enten forover eller bakover i tid, kan enheten bli ute av stand til å overføre data, eller dataene kan bli avvist av Service Sponsor-systemene.

## Bakenforliggende årsaker

Noen ganger blir riktige innstillinger for tidspunkt, dato og tidsforskjell i forhold til GMT ikke lagt inn på en enhet ved installering. Når dette skjer, er det standardinnstillingene, ikke de riktige innstillingene, som blir lagt inn i datasettet som enheten sender til Xerox.

## Korrigerende tiltak

Når du opplever at kommunikasjonen svikter eller at Service Sponsor-systemene ikke bruker de innsendte dataene til å administrere Remote Service-tilbud, må du kontrollere om innstillingene for tidspunkt, dato og tidsforskjell i forhold til GMT er riktige. Endre innstillingene om nødvendig.



# Innstillinger for overføringstidspunkt

## Berørt(e) tilkoblingsmetode(r)

- ✓ Device Direct

## Dagens situasjon

Tidspunktet for overføring av data til Xerox Communications-serveren (Edge) stilles inn vilkårlig første gang tilkoblingen opprettes. Enheter og proxy-applikasjoner fra Xerox er utviklet for å registrere når en planlagt dataoverføring uteblir fordi enheten er slått av. Enheter som slås på igjen, kommuniserer noen ganger ikke som forventet.

## Bakenforliggende årsaker

Hvis en enhet som fungerer på denne måten rutinemessig blir slått av når overføringen etter planen skal skje, kan det føre til delvis eller fullstendig kommunikasjonssvikt.

## Korrigerende tiltak

Det kan være vanskelig å oppdage om en enhet fungerer på denne måten, men hvis kommunikasjonen svikter tilsynelatende uten grunn, kan det være fornuftig å flytte overføringstidspunktet til vanlig arbeidstid. Det er da enheten med størst sannsynlighet er slått på og mulighetene for at overføringen skjer som planlagt, er best. Denne innstillingen er tilgjengelig i enhetens nettlesergrensesnitt ved bruk av CentreWare Internet Services.



# Konsekvenser for kundens IT-miljø

## Berørt(e) tilkoblingsmetode(r)

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

## Dagens situasjon

Det er gjensidig avhengighet mellom sikkerhetsprogramvaren og infrastrukturkonfigurasjonene i kundenes IT-miljøer, og dette påvirker i hvilken grad enhetene og proxyene våre kan koble seg til og kommunisere med hverandre og Edge-serveren.

Når du mistenker at det foreligger problemer med kommunikasjon i en kundes lokaler, skal du se etter følgende mulige bakenforliggende årsaker og gjennomføre de nødvendige korrigerende tiltakene.

## Bakenforliggende årsaker og korrigerende tiltak

### **Proxy-applikasjoner deaktivert**

Agentapplikasjoner for datainnsamling (proxyer) er installert på arbeidsstasjoner hos kunden som rutinemessig blir slått av, kanskje for flere dager om gangen, noe som medfører tap av kommunikasjon. Drøft med kunden hvor proxy-klientprogramvaren er lastet. Anbefal at proxy-applikasjoner så langt som mulig skal installeres på en server som forventes å kjøre døgntilgjengelig, i stedet for på en arbeidsstasjon eller bærbar datamaskin som brukes av en medarbeider.

### **Sikkerhetsapplikasjoner blokkerer kommunikasjonen**

Enkelte sikkerhetsapplikasjoner som er programmert til å overvåke nettverkstrafikk, er utviklet/konfigurert til å registrere uautorisert inn- og utgående kommunikasjon og blokkere den som et forebyggende tiltak. Sjekk med kundens IT-ansvarlige om de kjører denne typen applikasjoner for nettverksovervåking. Hvis det er tilfelle, må du se etter alternativer som tillater uavbrutt kommunikasjon mellom kundens IT-miljø og Xerox Communications-servere (Edge) samt mellom proxy-installasjoner og enheter.

### **Oppdateringer av sikkerhetsprogramvare**

Oppdateringer av sikkerhetsprogramvare i kundens IT-miljø kan føre til at agentapplikasjoner for datainnsamling (proxyer) slutter å fungere. Sjekk med kunden om de nettopp har kjørt en sikkerhetsoppdatering fra Microsoft, og kontroller i så fall om proxyen kjører, eller om den må startes på nytt.

### **Proxy-serverkonfigurasjon**

Enkelte proxy-serverkonfigurasjoner aktiverer ikke funksjonen for automatisk proxy-søk / automatisk registrering som enhetene våre er utstyrt med for å opprette tilkobling til Xerox Communications-servere (Edge). Det er en binding på WPD-alternativ 252 som skal være aktivert. Dette er ofte tilfelle som standard, men ikke alltid. Kontroller med kunden om WPD-alternativ 252 er aktivert i deres IT-infrastruktur.

### **Oppgraderinger og utskiftning av PC-er**

Når kunder endrer systemavbildningen på, oppdaterer eller erstatter en arbeidsstasjon eller server der XDA Lite eller CentreWare Web er installert, kan programvaren bli slettet, avinstallert eller gjort ubrukelig. Hvis du mistenker at kommunikasjonen har sviktet, kontrollerer du om programvaren fremdeles er installert og fungerer som den skal. Ta om nødvendig kontakt med den lokale systemadministratoren.

### **Administratorrettigheter til PC/server**

Hvis en kunde opplever problemer med å laste ned eller installere XDA Lite eller CentreWare Web, kan det hende de må be om administratorrettigheter for systemet for å kunne gjennomføre installasjonen. Alternativt kan en systemadministrator utføre installasjonen.

### **Flere installasjoner av XDA Lite**

Hvis det er flere installasjoner av XDA Lite i en kundes IT-miljø, kan Xerox Communication-servere bli ute av stand til å samle inn data på en konsekvent måte.

Kundene skal informeres om at:

- Det skal være bare én forekomst av XDA Lite installert innenfor IT-miljøet.
- XDA Lite skal ikke være installert på en PC/server der det er installert andre SNMP-baserte applikasjoner eller andre verktøyer for skriveradministrasjon fra Xerox.

# Innstilling av datagjenopprettingsmodell i CentreWare Web

## Berørt(e) tilkoblingsmetode(r)

- ✓ Proxy: CentreWare Web

## Dagens situasjon

Det har vært rapportert om CentreWare Web-installasjoner som har sluttet å kjøre og forårsaket kommunikasjonsavbrudd for alt utstyr på et sted.

Ved nærmere undersøkelse har det vist seg at serveren som CWW kjørte på, brukte all den tilgjengelige minnekapasiteten på databasen og transaksjonsloggfilene som opprettes av CWW. Dermed var det ikke nok systemressurser igjen til å kjøre CCWs funksjoner for enhetsadministrasjon.

Kundenes umiddelbare reaksjon har vært å utvide det samlede internminnet på serveren.

## Bakenforliggende årsaker

Dette problemet kan oppstå når innstillingene for datagjenopprettingsmodell i CWW endres fra standardverdien «Simple» til en annen verdi. Hvis modellen Simple ikke blir brukt, kan databasen og transaksjonsloggfilen vokse ukontrollert og til slutt legge beslag på alt det tilgjengelige minnet.

## Korrigerende tiltak

Den foretrukne innstillingen for datagjenopprettingsmodell i CWW er standardinnstillingen (Simple). Hvis du støter på en installasjon av CWW på en server som har sluppet opp for tilgjengelig minne, må du kontrollere innstillingen for datagjenopprettingsmodell.

Du kan lese mer om administrasjon av datagjenopprettingsmodeller og transaksjonslogger på <http://msdn.microsoft.com/en-us/library/ms345583.aspx>

Som et alternativ til Simple Data Recovery kan du bruke e-postvarsling når databasen eller transaksjonsloggen overstiger en akseptabel størrelse. Du kan lese mer om oppretting av e-postvarsler på <http://www.mssqltips.com/sqlservertip/1523/how-to-setup-sql-server-alerts-and-email-operator-notifications/>



# Innstillinger for utløp av PC-/serverpassord

## Berørt(e) tilkoblingsmetode(r)

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

## Dagens situasjon

Hvis en av proxy-applikasjonene (CentreWare Web eller XDA Lite) er installert på en arbeidsstasjon eller server som krever regelmessig oppdatering av passord, og passordet ikke oppdateres som forutsatt, blir kommunikasjonen avbrutt.

## Bakenforliggende årsaker

Hvis arbeidsstasjonen/serveren hele tiden er påslått og ikke ofte brukes til andre oppgaver, kan det gå lang tid før avbruddet blir oppdaget.

## Korrigerende tiltak

1. Sørg for at den aktuelle arbeidsstasjonen/serveren ikke krever passord eller ikke krever endring av passord.
2. Aktiver alternativet i CWW og XDA Lite for e-postvarsel eller varsel i form av et popup-vindu ved svikt i kommunikasjonen mellom proxy-installasjonen og Edge. Dette fungerer som en påminnelse om å tilbakestille passordet når det utløper.



# Begrenset Internett-tilgang fra kundens IT-miljø

## Berørt(e) tilkoblingsmetode(r)

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

## Dagens situasjon

Når Xerox-utstyr med Device Direct-funksjonen for automatisk registrering installeres i et IT-miljø som begrenser Internett-tilgangen for nettverkstilkoblet utstyr, kan enheten bli ute av stand til å koble seg til Internett for å kommunisere med Edge.

## Bakenforliggende årsaker

Det blir stadig vanligere at kunder tar i bruk sikkerhetsteknologi som begrenser Internett-tilgangen for utstyr i IT-miljøet.

## Korrigerende tiltak

Hvis Internett-tilgangen fra kundens IT-miljø er begrenset, kan du foreslå noen alternativer som vil ivareta sikkerheten for utstyret deres.

- Foreslå at IP-adressene til det aktuelle Xerox-utstyret legges til på listen over nettverkstilkoblede enheter som tillates Internett-tilgang.
- Sørg for at kundens IT-miljø har tillatelse til å koble seg til URL-en for Edge (bruk ALDRI IP-adressen). Riktig URL for Edge er <https://dcs.support.xerox.com>.

# Fysisk flytting av utstyr

## Berørt(e) tilkoblingsmetode(r)

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

## Dagens situasjon

Kunder som bruker foreldede proxy-applikasjoner (CentreWare Web-klient og Smart eSolutions-klient), og som rutinemessig flytter på eller tilordner nye IP-adresser til Xerox-utstyret sitt, opplever tap av kommunikasjon og/eller manglende dataoverføring.

## Bakenforliggende årsaker

Enheter som er koblet til Edge via en av proxy-applikasjonene, oppdages av proxyen ved hjelp av SNMP (Simple Network Management Protocol) og lokaliseres i henhold til IP-adressene sine.

Hvis en enhet av en eller annen grunn blir flyttet fysisk eller på annen måte tilordnet en ny IP-adresse, må foreldede proxy-applikasjoner (CentreWare Web-klient og Smart eSolutions-klient) håndteres manuelt for å oppdage utstyret på nytt og gjenopprette forbindelsen.

## Korrigerende tiltak

Hvis en kunde rutinemessig flytter på eller tilordner nye IP-adresser til Xerox-utstyret sitt, anbefaler vi XDA Lite fremfor foreldede proxy-applikasjoner. XDA Lite gjenoppdager tidligere tilkoblede enheter og oppdager/registrerer enheter som nylig er installert i kundens IT-miljø.



# Proxy og driftssikkerhet

## Berørt(e) tilkoblingsmetode(r)

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

## Dagens situasjon

Kunder som bruker applikasjonene CentreWare Web eller Smart eSolutions opplever tap av kommunikasjon med uakseptabel hyppighet.

## Bakenforliggende årsaker

Foreldede versjoner av datainnsamlingsagenter/proxy-applikasjoner støtter ikke senere forbedringer av driftssikkerheten og har derfor en iboende lavere driftssikkerhet enn den nyeste versjonen – XDA Lite.

## Korrigerende tiltak

XDA Lite gjenoppdager/oppdager enheter daglig, noe som forbedrer den generelle driftssikkerheten for enhetens tilkobling. Dessuten henter XDA Lite applikasjonsoppdateringer automatisk og tilbyr et forbedret lokalt brukergrensesnitt med nytteverdi på et nivå som kundene har tatt veldig godt imot.

Kunder som får muligheten til å erstatte eksisterende installasjoner av en foreldet proxy-applikasjon med XDA Lite, anbefales å benytte seg av tilbudet, slik at de kan nyte godt av tilkoblingens forbedrede driftssikkerhet.





# Avbrutt kommunikasjon registreres ikke

## Berørt(e) tilkoblingsmetode(r)

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

## Dagens situasjon

Kommunikasjonen mellom enheter og proxy-applikasjoner, mellom proxy-applikasjoner og Xerox Communication-servere (Edge) og mellom enheter og Edge kan være brutt over lang tid, uten at det oppdages. Overvåkningsfunksjonene på Xerox Communication-serverne er ikke effektive når det gjelder å identifisere manglende kommunikasjon med spesifikke enheter og IT-miljøer hos kundene.

## Bakenforliggende årsak

Det kan være mange bakenforliggende årsaker til manglende kommunikasjon. Overvåkningsfunksjonene på serverne kan ikke identifisere spesifikke bakenforliggende årsaker i forbindelse med utstyrets ytelse, kundens IT-miljø, kundens atferd eller problemer med proxy-applikasjonen.

## Korrigerende tiltak

CentreWare Web, XDA Lite og enkelte nylig lanserte enheter kan oppdage manglende kommunikasjon og sende ut et e-postvarsel eller en feilmelding som indikerer at det har oppstått en feil. Vi anbefaler sterkt å aktivere disse funksjonene på enheter og installasjoner av proxy-applikasjoner. Kunder, samarbeidspartnere og Xerox-representanter bør motta disse varslene samt instruksjoner om hvordan de kan aktivere det nødvendige støttenivået for å gjenoppta kommunikasjonen.



# Ufullstendig Device Discovery under installering av XDA

Berørt(e) tilkoblingsmetode(r)

- ✓ Proxy: XDA Lite

## Dagens situasjon

Ved installering av XDA Lite hender det noen ganger at enkelte av enhetene innenfor det angitte adresseområdet ikke blir oppdaget i løpet av trinnet Device Discovery.

## Bakenforliggende årsak

Dette oppstår vanligvis når proxy-applikasjonen installeres i et sammensatt miljø som for eksempel omfatter:

- en stor utstyrspark
- et stort antall undernettverk innenfor området som skal gjennomføres
- mange regler som må overholdes for å aktivere kommunikasjonen innenfor IT-miljøet

# Korrigerende tiltak

Utfør trinn 1 og 2. Hvis trinn 2 mislykkes, gå til trinn 3.

1. Øk verdiene for Timeout og/eller Retry i kommunikasjonsinnstillingene for XDA Lite. Slik gir du applikasjonen bedre tid til å oppdage enheter.
2. Begrens adresseområdet (/adresseområdene) til undernettene (/undernettene) som applikasjonen skal gjennomføre, til dem som benyttes av tilkoblet kontorutstyr.
3. Spesifiser IP-adressen(e) til utstyret som skal administreres.

**MERK:** Dette trinnet kan begrense proxy-applikasjonens mulighet til å gjenoppdage utstyr som er flyttet eller tilordnet en ny IP-adresse. Dette kan medføre tap av tilkoblingen mellom enheten og proxy-installasjonen.