

Användarguide för att upprätta och bibehålla en anslutning

Användartips för våra
fjärrtjänsterbjudanden



Innehåll

Introduktion	1
Kommunikationen bryts efter serviceinsats	2
Inställning av enhetens klocka, datum och tidsskillnad jämfört med GMT	4
Inställning av överföringstid	5
Relevanta faktorer i kundmiljön	6
Återställning i CentreWare Web.....	8
Inställning av giltighetstid för lösenord till dator/server	10
Begränsad Internetåtkomst från kundmiljön	11
Fysisk förflyttning av utrustning	13
Proxytjänstens tillförlitlighet.....	14
Kommunikationsavbrott upptäcks inte.....	15
Ofullständig enhetsidentifiering under XDA-installation.....	16

Introduktion

Det kan finnas många olika orsaker till att problem uppstår med att upprätta eller bibehålla oavbruten kommunikation mellan utrustning hos kunden och Xerox kommunikationsserver (Edge).

Det här dokumentet är tänkt att fungera som en samling aktuella tips och knep, som du kan ta hjälp av, innan du ansluter ny utrustning eller i samband med anslutningsproblem hos kunder.

Kommunikationen bryts efter serviceinsats

Berörd(a) anslutningsmetod(er)

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

Aktuell situation

Kundens utrustning har haft en fungerande kommunikation med Edge-servern, men efter en serviceinsats har kommunikationen brutits.

Orsaker

Om serviceinsatsen omfattar en Alt Boot-process eller programuppdatering fångas enhetens anslutningsinställningar inte upp av klonfilen som används som en del av uppgraderingen. Det är inte säkert att klonfilen automatiskt återställer enhetens inställningar/konfiguration efteråt, vilket leder till att kommunikationen bryts.

Det förekommer också att FX-enheter (t.ex. WC73XX och WC74XX) måste återställas till fabriksinställningarna för att lösa prestandaproblem. När detta inträffar bryts också kommunikationen.

Åtgärd

Efter alla serviceinsatser är det viktigt att kontrollera/testa om enheten fortfarande kommunicerar med Edge-servern.

1. Utför testet genom att följa installationsanvisningarna för enheten. De ingår i systemadministrationsguiden som medföljer utrustningen. Om du inte kan hitta dokumentationen går det bra att öppna eller ladda ner den från sidan Support & Drivrutiner på Xerox.se.
2. Om enheten inte kan kommunicera med Edge-servern, kontrollera att rätt inställningar är aktiverade för den aktuella enheten, se dokumentationen i systemadministrationsguiden.

Inställning av enhetens klocka, datum och tidsskillnad jämfört med GMT

Berörd(a) anslutningsmetod(er)

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

Aktuell situation

Om enhetens inställningar för klocka, datum och tidsskillnad jämfört med GMT inte stämmer kan det uppstå problem med att överföra data. Det kan även hända att överförd data avisas av tjänstens sponsorsystem. Det gäller både om klockan går före och efter.

Orsaker

Det händer ibland att rätt tid, datum och tidsskillnad jämfört med GMT inte ställs in på enheten när den installeras. När det inträffar överförs standardinställningarna, i stället för rätt inställningar, tillsammans med övriga data från enheten till Xerox.

Åtgärd

Om du upptäcker att kommunikationen har brutits eller dataöverföringar som inte används av tjänstens sponsorsystem för att administrera fjärrjänster, bekräfta att enhetens inställningar för klocka, datum och tidsskillnad jämfört med GMT är riktiga. Ändra dem om så behövs.

Inställning av överföringstid

Berörd(a) anslutningsmetod(er)

- ✓ Device Direct

Aktuell situation

Den tidpunkt på dagen som data överförs till Xerox kommunikationsserver (Edge) ställs in slumpvis i samband med att anslutningen upprättas. Xerox enheter och proxyprogram är utformade för att känna av när en planerad dataöverföring har hoppats över, på grund av att enheten har varit avstängd. Det händer dock att den förväntade kommunikationen uteblir trots att enheten har startats igen.

Orsaker

Om den här typen av problem förekommer i en enhet som vanligtvis är avstängd vid den tidpunkt då dataöverföringen är schemalagd, kan resultatet bli sporadisk eller helt bruten kommunikation.

Åtgärd

Det kan vara svårt att fastställa om en enhet har drabbats av den här typen av problem. Om kommunikationen bryts utan uppenbar anledning, fundera på om du ska ändra tidpunkten för dataöverföring så att den inträffar under vanlig arbetstid. Chansen är då som störst att enheten är igång, vilket maximerar möjligheterna för dataöverföring vid schemalagd tidpunkt. Inställningen ändras i enhetens webbaserade användargränssnitt med hjälp av CentreWare Internet Services.

Relevanta faktorer i kundmiljön

Berörd(a) anslutningsmetod(er)

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

Aktuell situation

Olika typer av säkerhetsprogram och infrastruktur i kundens miljö kan påverka prestanda hos våra enheter och proxys samt deras förmåga att ansluta och kommunicera tillförlitligt med varandra och med Edge-servern.

Om du misstänker att det finns kommunikationsproblem i kundens miljö bör du kontrollera följande tänkbara orsaker och vidta nödvändiga åtgärder.

Orsaker och åtgärder

Proxyprogram avstängda

Datainsamlingsprogrammen (proxys) har installerats på enskilda datorer hos kunden som stängs av med jämna mellanrum, ibland flera dagar i taget. Detta leder till att kommunikationen bryts. Fråga kunden var proxyklientprogrammet är installerat. Rekommendera att alla proxyprogram om möjligt installeras på en server som alltid är igång, i stället för på enskilda datorer.

Säkerhetsprogram blockerar kommunikationen

Vissa säkerhetsprogram som övervakar nätverkstrafiken är konstruerade/konfigurerade att upptäcka ej auktoriserad kommunikation, både inom nätverket och utifrån, samt att förebyggande blockera den. Hör med kundens IT-administratör om de kör några program av den här typen som övervakar nätverkstrafiken. Om så är fallet, undersök alternativ som kan möjliggöra oavbruten kommunikation mellan kundmiljön och Xerox kommunikationsservrar (Edge) samt mellan proxytjänster och enheter.

Uppdateringar av säkerhetsprogram

Uppdateringar av säkerhetsprogram i kundmiljön kan få datainsamlingsprogram (proxys) att sluta fungera. Hör med kunden om man nyligen har genomfört en av Microsofts säkerhetsuppdateringar. Om så är fallet, kontrollera om proxytjänsten fortfarande är igång eller om den behöver startas om.

Konfiguration av proxyserver

I vissa proxyserverkonfigurationer tillåts inte den automatiska identifiering av proxyserver/registrering av proxytjänster som är inbyggd i våra enheter. Därför går det inte heller att upprätta någon anslutning till Xerox kommunikationsservrar (Edge). För detta krävs att WPD-alternativet 252 är aktiverat. Många gånger är detta standardinställningen, men inte alltid. Kontrollera med kunden att WPD-alternativet 252 är aktiverat i deras IT-infrastruktur.

Uppgradering och byte av datorer

Om kunden rensar, uppdaterar eller byter ut den dator eller server där XDA Lite eller CentreWare Web är installerat kan det hända att programmet raderas, avinstalleras eller inte längre fungerar. Om du misstänker ett kommunikationsfel, kontrollera att programvaran fortfarande är installerad och fungerar som den ska. Hör med kundens systemadministratör om så behövs.

Administrativa rättigheter till dator/server

Om kunden har problem med att ladda ner / installera XDA Lite eller CentreWare Web kan de behöva begära administratörrättigheter till systemet för att slutföra installationen. Det kan även vara så att systemadministratören måste utföra installationen.

Flera instanser av XDA Lite

Det kan uppstå problem med mottagningen av data i Xerox kommunikationsservrar om kundens miljö innehåller flera instanser av XDA Lite. Kunden bör informeras om att:

- Det bara ska finnas en instans av XDA Lite installerad i kundmiljön.
- XDA Lite inte ska installeras på en dator/server där det även finns andra SNMP-baserade program eller andra av Xerox verktyg för skrivarhantering.

Återställning i CentreWare Web

Berörd(a) anslutningsmetod(er)

- ✓ Proxy: CentreWare Web

Aktuell situation

Vi har fått in rapporter om CentreWare Web-installationer som slutar fungera och orsakar kommunikationsstörningar i all utrustning i kundmiljön.

Undersökningar har visat att den server där CWW kördes hade använt allt ledigt diskutrymme till den databas och de transaktionsloggfiler som skapas i CWW. Det ledde till att de systemresurser som återstod inte räckte till för att hantera enhetens funktioner i CWW.

Kunderna reagerade till att börja med genom att utöka den totala minneskapaciteten på servern.

Orsaker

Problemet kan ha sin grund i att inställningarna för återställningen av databasen i CWW har ändrats från standardvärdet "Simple". Om man inte använder "Simple" kan storleken på databasen och transaktionsloggfilerna växa okontrollerat och i slutändan ta upp allt tillgängligt minne.

Åtgärd

Inställningen i CWW bör helst vara standardvärdet ("Simple"). Om du stöter på en CWW-installation på en server som har förbrukat allt tillgängligt minne, kontrollera inställningen i databasen.

Mer information om återställning av databasen och hantering av transaktionsloggar finns på <http://msdn.microsoft.com/en-us/library/ms345583.aspx>

Om du inte vill använda "Simple" kan du även ställa in att du vill få ett e-postmeddelande när databasen eller transaktionsloggen överskrider godtagbar storlek. Mer information om inställning av e-postmeddelanden finns på <http://www.mssqltips.com/sqlservertip/1523/how-to-setup-sql-server-alerts-and-email-operator-notifications/>

Inställning av giltighetstid för lösenord till dator/server

Berörd(a) anslutningsmetod(er)

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

Aktuell situation

Om något av proxyprogrammen (CentreWare Web eller XDA Lite) är installerat på en dator eller server, som kräver att lösenordet uppdateras regelbundet, kan kommunikationen brytas om lösenordet inte uppdateras vid behov.

Orsaker

Om datorn/servern hela tiden är igång och oftast inte används till något annat ändamål, kan det dröja ett bra tag innan någon upptäcker att lösenordet har upphört att gälla.

Åtgärd

1. Ställ in den aktuella datorn/servern så att inget lösenord behövs eller så att lösenordet inte behöver bytas.
2. Aktivera alternativet i CWW och XDA Lite för att begära att ett e-postmeddelande skickas eller en varning visas om kommunikationen har brutits mellan proxyinstallationen och Edge-servern. Du får då en påminnelse om att återställa lösenordet när det löper ut.

Begränsad Internetåtkomst från kundmiljön

Berörd(a) anslutningsmetod(er)

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

Aktuell situation

Om Xerox-utrustning, som rymmer en funktion för automatisk registrering av enheter, installeras i en miljö med begränsad Internetåtkomst för nätverksansluten utrustning, kan det hända att enheten inte lyckas komma ut på Internet och få kontakt med Edge-servern.

Orsaker

Det blir allt vanligare att kunder använder tekniska säkerhetslösningar för att begränsa Internetåtkomsten för utrustning i sin miljö.

Åtgärd

Om så är fallet i den aktuella kundmiljön kan du föreslå vissa alternativ som ger dem möjlighet att behålla säkerheten.

- Föreslå att IP-adressen till den Xerox-utrustning som ska anslutas läggs till i listan över nätverksanslutna enheter som har rätt att ansluta till Internet.
- Kontrollera att kundmiljön har rätt att öppna webbadressen (URL) till Edge-servern (använd **ALDRIG** dess IP-adress). Webbadressen till Edge-servern är <https://dcs.support.xerox.com>.

Fysisk förflyttning av utrustning

Berörd(a) anslutningsmetod(er)

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

Aktuell situation

Kunder som använder äldre proxyprogram (CentreWare Web och Smart eSolutions-klient) och som regelbundet flyttar eller tilldelar nya IP-adresser till sin Xerox-utrustning råkar ut för förlorad kommunikation och/eller att dataöverföringar inte utförs.

Orsaker

Enheter som är anslutna till Edge-servern via något av proxyprogrammen upptäcks av proxyn genom användningen av SNMP-protokollet (Simple Network Management Protocol) och deras position fastställs med hjälp av IP-adressen.

Om man rent fysiskt flyttar en enhet eller på annat sätt tilldelar den en ny IP-adress av någon anledning, måste man i äldre proxyprogram (CentreWare Web och Smart eSolutions-klient) manuellt gå in och upptäcka utrustningen på nytt för att bibehålla anslutningen.

Åtgärd

Om en kund regelbundet flyttar eller ger sin Xerox-utrustning nya IP-adresser rekommenderar vi att XDA Lite används i stället för äldre proxyprogram. XDA Lite upptäcker tidigare anslutna enheter på nytt och kan även upptäcka/registrera nyinstallerade enheter i kundens miljö.

Proxytjänstens tillförlitlighet

Berörd(a) anslutningsmetod(er)

- ✓ Proxy: Smart eSolutions-klient (äldre)
- ✓ Proxy: CentreWare Web

Aktuell situation

Kunder som använder CentreWare Web- eller Smart eSolutions-klientprogram drabbas av enorma kommunikationsförluster.

Orsaker

Äldre versioner av datainsamlingsagenter/proxyprogram kan inte användas tillsammans med nyare lösningar för ökad tillförlitlighet. Det innebär att de till sin natur är mindre tillförlitliga än den senaste versionen – XDA Lite

Åtgärd

XDA Lite upptäcker/återupptäcker enheter dagligen, vilket förbättrar enheternas allmänna tillförlitlighet när det gäller anslutningsförmåga. I XDA Lite hämtas programuppdateringar automatiskt. Förbättringarna i det lokala användargränssnittet har inneburit ett mervärde för kunden som fått ett väldigt positivt mottagande.

Vi rekommenderar varmt att du tar vara på varje tillfälle att byta ut befintliga installationer av äldre proxyprogram, mot XDA Lite, i syfte att dra nytta av den höga tillförlitligheten vid anslutning.

Kommunikationsavbrott upptäcks inte

Berörd(a) anslutningsmetod(er)

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

Aktuell situation

Kommunikationsförlust mellan enheter och proxyprogram, proxyprogram och Xerox kommunikationsservrar (Edge) samt mellan enheter och Edge kan ibland förekomma en längre tid utan att detta upptäcks. Det räcker inte med den övervakning, som finns i Xerox kommunikationsservrar, för att upptäcka enskilda kundenheter och kundmiljöer som har drabbats av kommunikationsavbrott.

Orsaker

Ett kommunikationsavbrott kan ha många olika orsaker. Övervakningen i servern räcker inte för att identifiera enskilda orsaker kopplade till utrustningens prestanda, kundmiljön, kundens beteende eller problem med proxyprogram.

Åtgärd

CentreWare Web, XDA Lite och vissa nya enheter är utrustade med en funktion för att upptäcka kommunikationsavbrott och skicka ett e-postmeddelande eller felmeddelande för att ange att ett fel har uppstått. Vi rekommenderar varmt att dessa funktioner aktiveras i enheterna och vid installation av proxyprogram. Kunden, samarbetsparten eller Xerox representant bör stå som mottagare av meddelandena och få instruktioner om hur de får hjälp att återupprätta kommunikationen.

Ofullständig enhetsidentifiering under XDA-installation

Berörd(a) anslutningsmetod(er)

- ✓ Proxy: XDA Lite

Aktuell situation

När XDA Lite installeras händer det ibland att vissa enheter inom det angivna adressintervallet inte upptäcks under enhetsidentifieringssteget.

Orsaker

Detta sker vanligtvis om proxyprogrammet installeras i en komplex miljö med till exempel:

- Ett stort antal enheter
- Ett stort antal delnät (subnet) inom området som ska sökas av
- Många regler som måste uppfyllas för att kommunikationen i miljön ska fungera

Åtgärd

Utför steg 1 och 2. Om steg 2 inte lyckas, gå vidare till steg 3.

1. Ändra kommunikationsinställningarna i XDA Lite, så att värdena för Timeout och/eller Retry höjs. Då förlängs tiden för sökning efter enheter.
2. Begränsa adressintervallen för delnäten som ska sökas av i programmet till de som verkligen används till ansluten kontorsutrustning.
3. Specificera IP-adress(er) till den utrustning som ska hanteras.

Obs! Det här steget kan begränsa möjligheterna att upptäcka utrustning som har flyttats eller tilldelats en ny IP-adress i proxyprogrammet. Detta kan leda till avbrott i anslutningen mellan enheten och proxyinstallationen.