

????????

??????????

??????????

- [Принтер не обнаружен при сетевом сканировании](#)
- [Некорректно отображаются запчасти устройства](#)
- [Некорректный счётчик отпечатков](#)
- [Не все устройства отображаются в системе](#)
- [Некорректный список запчастей устройства](#)
- [Несколько расходных материалов одного цвета в списке запчастей](#)
- [Статистика HP отображается некорректно](#)
- [Локальные принтеры не отображаются в статистике](#)
- [Сканирование — диагностика проблем](#)
- [Konica Minolta / Kyocera — сканирование зависает при высоком DPI](#)
- [Ricoh — приложение постоянно запрашивает токен](#)
- [Ricoh — скан не отправляется после таймаута сессии](#)
- [Большой файл сканирования не доходит по email](#)
- [Встроенное приложение не устанавливается](#)
- [Xerox — сканирование или копирование не работает, ошибок нет](#)

???????? ?? ??????????? ???
???????? ????????????????

????????

Принтер включён и доступен в сети, но не появляется в Printum после сканирования локации.

???????????

??? 1. ??????????? ??????????? ??????????

Перейдите в **Управление → Устройства → Локации**. Убедитесь, что IP-адрес принтера входит в диапазон сканирования локации и не попадает в список исключений.

??? 2. ??????????? ?????? ????????????????

Проверьте, что агент мониторинга опрашивает локацию с устройствами. Для этого перейдите во вкладку **Настройки > Интеграции > Сетевые агенты**.

Локация с устройствами должна быть отмечена чек-боксом или входить в другую локацию, отмеченную чек-боксом.

??? 3. ??????????? ?????????? ????????????????

Для этого на ПК, находящемся в одной сети с принтером, откройте браузер и укажите в адресной строке ip-адрес принтера.

Если принтер отвечает по указанному в настройках локации ip-адресу, проверьте, включена ли на принтере передача данных по протоколу SNMP. Если нет, необходимо включить. Проверьте, отвечают ли принтеры на запросы и отдают ли информацию по snmpwalk по командам:

```
snmpwalk -v 2c -c public printer-ip-address
```

или

```
snmpwalk -v 1 -c public printer-ip-address
```

Если принтеры не отвечают на команды, следует откорректировать настройки принтеров и включить передачу данных по протоколу SNMP.

??? 4. ?????????? SNMP ???????????

Если нужный ip-адрес указан в настройках локаций, принтер по нему отвечает и в настройках включена передача данных по протоколу SNMP, вероятно, потребуется настройка SNMP параметров для данной модели. Сделайте необходимые настройки или обратитесь в техническую поддержку. При обращении в техподдержку в запросе также укажите ошибки идентификации по этому устройству. Чтобы их посмотреть, перейдите в “Инвентаризация” > “Устройства”, найдите нужное устройство, вбив ip-адрес в строку поиска, скопируйте данные из столбца “Ошибки идентификации”.

?????????? ???????????

- [Управление локациями](#)
- [Управление устройствами — обзор](#)

???????????? ???? ?????

???????? ???? ?????

??????

На вкладке «Детали» в карточке устройства отображаются неверные данные о расходных материалах или запчастях (неверный процент, неверное название).

????????

??? 1. ????????? ???? ?????????

- Показатели из SNMP помечены иконкой принтера (столбец «Оставшийся ресурс»).
- Расчётные показатели (по объёму печати) помечены иконкой базы.

??? 2. ?????????? OID-????????? ?????????

1. Откройте карточку устройства → вкладка «**Параметры**».
2. Нажмите кнопку **SNMP** для просмотра всех SNMP-данных устройства.
3. Сопоставьте OID значения с ожидаемыми параметрами и исправьте при необходимости.

??? 3. ?????????? ?????????? ??????

Вкладка «**Характеристики**» — убедитесь, что тип устройства и параметры указаны корректно.

??? 4. ????????? ? ?????????

Проверьте наличие запчастей в справочниках. Для этого откройте панель администратора мониторинга, далее “Инвентаризация” > “Запчасти”. Откроется список запчастей. В строку поиска введите модель принтера именно так, как она отображается в личном кабинете, нажмите “Найти”.

Если данные по запчастям отсутствуют в справочнике, отправьте запрос в службу технической поддержки с указанием точной модели устройства. В запросе укажите модель принтера именно так, как она отображается в личном кабинете. Сотрудник технической поддержки направит вам обновленный справочник, который необходимо будет загрузить в панели администратора мониторинга.

Если данные по запчастям есть в справочнике, но не отображаются в личном кабинете, это может быть вызвано тем, что наименование модели в справочнике не совпадает с тем, как модель принтера указывается в SNMP-данных, получаемых от устройства. Для устранения проблемы требуется настройка интерпретации SNMP-данных или корректировка справочников. Отправьте запрос в службу технической поддержки с точным наименованием модели (именно так, как она отображается в личном кабинете).

????????? ??????????

- [Управление устройствами — обзор](#)
- [Учёт расходных материалов](#)

???????????? ????
????????

??????

Счётчик отпечатков в системе не совпадает с реальным показателем на принтере или не обновляется.

????????

??? 1. ?????????? ?????????? SNMP-
??????

- Откройте карточку устройства → вкладка «**Параметры**» → нажмите **SNMP**.
- Найдите корректный OID.
- Во вкладке «**Параметры**» в строке счетчика укажите нужный OID.

??? 2. ?????????? ?????????? ??????????

Сбор SNMP-данных требует активной лицензии типа **М**. Убедитесь, что лицензия назначена устройству (страница **Настройки > Общие > Организации**).

????????? ??????????

- [Некорректно отображаются запчасти устройства](#)
- [Управление лицензиями устройств](#)

?? ??? ???????????

???????????????? ? ?????????

????????

- Часть принтеров и МФУ не появляется в отчёте по устройствам в Личном кабинете.
- Устройства физически подключены к сети, включены и доступны, но система их не обнаруживает.

???????????? ? ?????????

1. ?????????????????????

Откройте Личный кабинет, раздел «**Управление**» → «**Устройства**» → «**Локации**». Откройте целевую локацию и убедитесь, что:

- IP-адрес отсутствующих устройств указан в поле «**IP-адреса устройств**».
- IP-адрес отсутствующих устройств **не указан** в поле «**Исключить IP-адреса**».

2. ?????????????????????

????????????

В Личном кабинете перейдите во вкладку «**Настройки**» → «**Интеграции**» → «**Сетевой агент**», нажмите кнопку "**Редактировать**". Локация с целевыми устройствами должна быть отмечена чек-боксом или входить в другую локацию, отмеченную чек-боксом.

3. ????????????????????? ?

На ПК, находящемся в одной сети с принтером, откройте браузер и укажите в адресной строке IP-адрес принтера. При наличии сетевого доступа должна открыться страница с веб-панелью управления устройства.

4. Проверка SNMP-параметров

Если принтер отвечает по IP-адресу — проверьте, включена ли передача данных по протоколу SNMP. Выполните команду:

```
snmpwalk -v 2c -c public printer-ip-address
```

Если принтер не отвечает на команды — скорректируйте настройки и включите передачу данных по протоколу SNMP.

5. Проверка IP-адреса

Если нужный IP-адрес указан в настройках локаций, принтер отвечает и SNMP включён, вероятно, потребуется настройка SNMP-параметров для данной модели. При обращении в техподдержку укажите ошибки идентификации: перейдите в панель администратора Мониторинга, в раздел «**Инвентаризация**» → «**Устройства**», найдите устройство по IP и скопируйте данные из столбца «**Ошибки идентификации**».

Проверка IP-адреса

printer_scan.py

Для проверки большого количества устройств используется консольное приложение `printer_scan.py`. Файл запросите у службы технической поддержки.

Перед использованием установите библиотеки `nmap` и `pandas`.

1. Перенесите `printer_scan.py` на сервер в любое место.
2. Зайдите в Личный кабинет, в раздел «**Устройства**».
3. Выберите необходимую локацию и нажмите кнопку «**Excel**».
4. Полученный отчёт переименуйте в `Devices.xlsx` и перенесите на сервер.
5. Из папки с приложением введите команду: `sudo python3 printer_scan.py`
6. Приложение запросит IP-адреса — введите диапазоном или подсетью.
7. Программа выведет устройства в 4 группы:
 - **IPs that are up** — общий список откликнувшихся адресов.
 - **Checked as printers** — устройства, отмеченные как принтеры.
 - **Doubtful devices with no snmp** — устройства с выключенным SNMP.
 - **Not printers** — устройства, не являющиеся принтерами.
8. При запросе сравнения со списком из ЛК — введите `y` и укажите полный путь до файла `Devices.xlsx`.

9. Отчёты сохраняются в формате CSV:

- `netscan_with_snmp.csv` — принтеры с включённым SNMP.
 - `netscan_without_snmp.csv` — принтеры с выключенным SNMP.
 - `not_found_in_monitoring.csv` — не найденные в мониторинге.
-

??? ?????????? ?????? ???????????????

- IP-адрес устройства входит в диапазон локации и не исключён.
 - Сетевой агент назначен на локацию с устройствами.
 - Устройство доступно по сети (браузер, ping).
 - SNMP включён на устройстве (`snmpwalk` возвращает данные).
 - В обращении в поддержку указаны: ошибки идентификации, модель устройства, IP.
-

??????????? ???????????

- [Управление локациями](#)
- [Управление устройствами — обзор](#)

???????????? ????
????????????????

???????

- Наименования деталей отображаются на английском языке.
 - Тип детали отображается как «Другое».
 - Отсутствует парт-номер.
 - Данные по оставшемуся ресурсу деталей не отображаются.
-

???????????? ?????

- Данные по запчастям отсутствуют в справочнике.
 - Наименование модели в справочнике не совпадает с тем, как модель принтера указывается в SNMP-данных.
-

???????????? ? ?????

??? 1. ????????????????? ? ?????

Откройте панель администратора мониторинга, перейдите в «**Инвентаризация**» → «**Запчасти**». В строку поиска введите модель принтера **именно так, как она отображается в личном кабинете**, нажмите «Найти».

Если данные по запчастям отсутствуют — отправьте запрос в службу технической поддержки с указанием точной модели устройства (именно так, как она отображается в личном кабинете). Сотрудник направит обновлённый справочник, который необходимо загрузить в панели администратора (раздел «Загрузка справочников»).

??? 2. ??????? ???? ? ??????????????, ?? ??
????????????

Причина: наименование модели в справочнике не совпадает с тем, как модель указывается в SNMP-данных, получаемых от устройства.

Для устранения требуется настройка интерпретации SNMP-данных или корректировка справочников. Отправьте запрос в службу технической поддержки с точным наименованием модели (именно так, как она отображается в личном кабинете).

??? 3. ?????????????? ?????????????? ???????????
?????????

Если часть деталей отображается корректно, а часть — на английском с типом «Другое»:

- Определите деталь по значению в поле «парт-номер» или по наименованию (например, «Fuser»).
- Если деталь с корректным русским наименованием уже есть в списке, но дублируется — настройте синонимы, как описано в разделе «Настройка синонимов», скопировав значение из поля «Наименование» в поле «Синонимы».
- Если подходящей детали с корректным наименованием нет — отправьте запрос в службу технической поддержки с точным указанием модели, детали и содержанием столбца «Наименование» в личном кабинете.

??? 4. ??? ??????? ?? ?????????????? ??????????
????????????? ??????????????

- Вероятнее всего, у принтера есть альтернативные запчасти и данные отображаются в строке другой детали. В этом случае следует объединить детали (раздел «Объединение деталей»).
- Если альтернативные детали отсутствуют или корректно настроены, но данные всё равно не отображаются — настройте интерпретацию SNMP-данных для данной модели через раздел **«Конфигурация»** → **«Параметры запчастей»**.

??? ?????????????? ??????? ??????????????????

- Модель устройства в запросе указана точно так, как отображается в ЛК.
- Проверены синонимы для дублирующихся деталей.
- Проверено объединение деталей для альтернативных расходников.

?????????? ???????????

????????????? ????????? ???????? ?

????????? ??????????????

??????????

В списке запчастей одновременно отображаются несколько расходных материалов одного цвета, но разной ёмкости (например, два чёрных картриджа).

????????????? ? ??????????

??? 1. ?????????????? ?????????????????? ???????????

Проверьте, есть ли у одной из деталей в столбце «Оставшийся ресурс» иконка «принтер». Если да — именно эта деталь установлена в принтере. Чтобы скрыть остальные — объедините детали, как описано в разделе «Объединение деталей».

??? 2. ????? ?????????? ?????????? ??? ?? ? ??????
?????????

Проверьте, есть ли в списке запчасти с английским наименованием и типом «Другое». Если есть и по наименованию можно определить, что это один из расходных материалов (например, наименование может быть: `Black Toner HP CF256A`) — настройте синонимы для детали, как описано в разделе «Настройка синонимов».

??? 3. ????? ?????????????? ????? ?? ??????????

Отправьте запрос в службу технической поддержки через раздел «Обращение в техническую поддержку».

??? ?????????? ?????? ???????????????

- Выполнены шаги 1 и 2.
- В обращении указана модель устройства и содержимое столбца «Наименование» для каждой из дублирующихся деталей.

?????????? HP ?????????????? ??????????????

??????????

При использовании МФУ HP с драйвером **Xerox Global Print Driver PostScript** статистика печати в Личном кабинете не соответствует реальному количеству листов, страниц и применению дуплекса.

?????????? ??????????

При использовании драйвера **Xerox Global Print Driver PostScript** для МФУ HP статистика печати передаётся некорректно. Необходимо настроить подключение принтера по протоколу IPP.

??????????

1. Войдите в Личный кабинет на страницу «**Управление → Устройства → Все**».
 2. Найдите нужный принтер в таблице и откройте карточку принтера.
 3. Перейдите во вкладку «**Драйвер**».
 4. В поле «**Протокол**» выберите «**ipp**». Нажмите кнопку «**Сохранить**».
 5. После синхронизации Мониторинга и ПринтМенеджера изменения вступят в силу.
-

??? ?????????????? ?????? ???????????????

- Протокол изменён на **ipp** в карточке устройства.
- Выполнена синхронизация Мониторинга и ПринтМенеджера.
- Статистика проверена после следующего задания печати.

?????????? ?????????? ??

????????????????? ? ???????????????

??????????

Локальные принтеры меняют своё название после печати документов. В статистике Мониторинга отображаются некорректные имена устройств.

???????????? ??????????

Проблема связана с неактуальными заданиями печати в спулере APM, на котором работает локальный агент мониторинга.

?????????

1. Откройте командную строку с правами администратора и перейдите в директорию:

```
C:\Windows\System32\spool\PRINTERS
```

2. Остановите службу диспетчера печати:

```
net stop spooler
```

3. Удалите все файлы в директории:

```
del *.shd  
del *.spl
```

4. Запустите службу диспетчера печати:

```
net start spooler
```

??? ?????????? ?????? ???????????????

- Команды выполнены с правами администратора.
- Служба диспетчера печати успешно перезапущена.
- Имена принтеров стабилизировались после следующих заданий печати.

???????????? — ????????????? ????????

??? ?????????? ?????????????? ? Printum

МФУ сканирует документ → встроенное приложение передаёт файл на сервер
ПринтМенеджер → ПринтМенеджер формирует статистику по заданию → ПринтМенеджер
отправляет файл на email или в сетевую папку пользователя.

Из этого следует: если скан не дошёл — проблема либо в передаче файла с МФУ на
ПринтМенеджер, либо в отправке с ПринтМенеджер на email/SMB.

????????????? ??? ?????? ??????????????

Перед диагностикой убедиться:

Для сканирования на email:

- Почтовый сервер настроен в ПринтМенеджер: панель администратора
ПринтМенеджер → Настройки → SMTP. Тестовое письмо отправляется успешно.
- У пользователя заполнен email в карточке.
- Синхронизация Мониторинг-ПринтМенеджер выполнена.

Для сканирования в папку (SMB):

- Настроены `SMB_HOSTNAME`, `SMB_USERNAME`, `SMB_PASSWORD` в панели ПринтМенеджер →
Настройки → Настройки сканирования.
 - У пользователя или отдела заполнен путь к сетевой папке.
 - Пользователь `SMB_USERNAME` имеет права на запись в папку.
-

????????? ??????????????

Шаг 1. Проверить настройки ПринтМенеджер

Панель администратора ПринтМенеджера → `https://<ip_pm>:8080/config/constance/config/` →
раздел «Настройки сканирования».

Для email: проверить SMTP-настройки, отправить тестовое письмо. Для SMB: проверить `SMB_HOSTNAME`, `SMB_USERNAME`, `SMB_PASSWORD`.

Шаг 2. Проверить карточку пользователя

Панель администратора Мониторинга → Пользователи → карточка пользователя:

- Email заполнен и корректен.
- Путь к сетевой папке, логин и пароль заполнен (для SMB).

Шаг 3. Проверить, не запрещено ли сканирование правилом

Личный кабинет → Управление → Пользователи → карточка пользователя → принтеры и правила. Правило «Запретить сканирование в почту» или «Запретить сканирование в папку» блокирует функцию.

Шаг 4. Проверить логи ПринтМенеджер

```
cd /opt/printmanager
sudo docker-compose logs --tail=100
```

Шаг 5. Проверить, дошёл ли файл до ПринтМенеджер

В панели администратора ПринтМенеджер → Управление печатью → Задание печати: задание сканирования должно появиться после выполнения операции на МФУ.

Если задания нет — файл не был передан с МФУ на ПринтМенеджер. Проверить сетевой доступ МФУ к серверу ПринтМенеджер и версию прошивки встроенного приложения.

?????????? ?? ????????????? ????????????

Симптом	Статья
Скан не приходит на email	Скан не приходит на email
Скан не сохраняется в сетевую папку	Скан не сохраняется в сетевую папку
Большой файл не доходит по email	Большой файл сканирования не доходит
Konica Minolta / Kyocera: сканирование зависает при высоком DPI	Konica Minolta / Kyocera — сканирование больших файлов
Ricoh: скан не отправляется после таймаута сессии	Ricoh — скан не отправляется после таймаута сессии

??? ?????????? ??? ?????????? ? ??

- Вендор и модель МФУ, версия приложения.
- Тип сканирования: email или SMB.
- Версии Мониторинга и ПринтМенеджера.
- Логи системы.
- Описание: задание появляется в ПринтМенеджер или нет.

Konica Minolta / Kyocera — ????????????? ?????????? ??? ????????? DPI

?????????

На МФУ Konica Minolta или Kyocera при сканировании документов с высоким разрешением (DPI ≥ 600) или многостраничных документов:

- Сканирование зависает или занимает очень долго.
- Файл не доходит до ПринтМенеджер.
- При малом DPI (150-300) сканирование работает нормально.

?????????

На некоторых моделях Konica Minolta и Kyocera при передаче больших файлов по умолчанию используется протокол, который плохо справляется с объёмными данными. Смена протокола передачи на WebDAV решает проблему.

?????????

Для Konica Minolta:

Панель администратора ПринтМенеджер → `https://<ip_pm>:8080/config/constance/config/` → раздел «Настройка приложения для принтеров KONICA MINOLTA» → переменная `KONICA_TRANSFER_PROTOCOL`.

Изменить значение на `WebDAV` → сохранить.

Для Kyocera:

Панель администратора ПринтМенеджер → `https://<ip_pm>:8080/config/constance/config/` → раздел «Настройка приложения для принтеров Kyocera» → переменная `KYOCERA_TRANSFER_PROTOCOL`.

Изменить значение на `WebDAV` → сохранить.

??? ?????????? ???????????

Отсканировать документ с DPI 600 на Konica Minolta или Kyocera. Файл передаётся на ПринтМенеджер без зависания и доходит до email или папки пользователя.

????? ???????????????

- Смена протокола на WebDAV не помогла.
- Зависание происходит и при малом DPI.
- Проблема только на одной конкретной модели.

Приложить: вендор и модель МФУ, версия прошивки, значение `KONICA_TRANSFER_PROTOCOL`, DPI при котором воспроизводится, логи системы Printum.

?????????? ???????????

- [Сканирование — диагностика проблем](#)
- [Большой файл сканирования не доходит](#)

Ricoh — ??????????

???????????? ?????????????? ??????

?????????

На МФУ Ricoh встроенное приложение Printum при каждом открытии запрашивает ввод токена, несмотря на то что токен уже был введен ранее и приложение работало.

????????

Стороннее приложение, установленное на МФУ, конфликтует с приложением Printum и сбрасывает его настройки. Наиболее часто виновник — **Device Software Manager** или другие утилиты управления устройством от производителя или третьих сторон.

????????

1. Открыть веб-интерфейс МФУ Ricoh → войти под учётной записью администратора.
 2. Перейти в раздел установленных приложений.
 3. Найти и удалить все сторонние приложения, не связанные с Printum (особое внимание: Device Software Manager и аналогичные утилиты управления).
 4. Перезагрузить МФУ.
 5. Открыть приложение Printum — токен запрашиваться не должен.
-

??? ?????????????? ??????????????

Приложение открывается без запроса токена. Авторизация по карте или PIN-коду работает в штатном режиме.

????? ??????????????????

- Сторонних приложений нет, но токен запрашивается каждый раз.
- После удаления стороннего ПО проблема сохраняется.

Приложить к заявке: модель МФУ Ricoh, версия прошивки, версия приложения Printum, список установленных приложений на МФУ, логи системы Printum.

????????? ?????????

- [Встроенное приложение — диагностика проблем](#)

Ricoh — ???? ??

???????????????? ???? ???? ???? ?

??????

????????

На МФУ Ricoh при сканировании документов объёмом 50+ страниц:

- Сканирование занимает более 60 секунд.
- По истечении таймаута сессия пользователя завершается автоматически.
- После окончания сканирования письмо на email не приходит.
- Задание сканирования в ПринтМенеджер не появляется.
- При ручном продлении сессии или увеличении таймаута — скан доходит.

??????

Приложение завершает обработку сканирования вместе с сессией пользователя. Если сканирование занимает больше времени, чем таймаут сессии МФУ (по умолчанию 60 секунд), документ теряется.

??????

Вариант 1. Увеличить таймаут сессии на МФУ

В веб-интерфейсе МФУ Ricoh → Настройки → таймаут сессии (Session Timeout / Auto Logout Timer). Установить значение выше времени сканирования документа (например, 180-300 секунд).

Это самый простой и быстрый вариант.

Вариант 2. Уменьшить DPI или количество страниц за один сеанс

Снизить разрешение сканирования (например, с 600 до 300 DPI) или разбить большой документ на несколько меньших.

Вариант 3. Использовать сканирование в папку вместо email

Сканирование в SMB-папку часто работает надёжнее для больших документов, так как не зависит от ограничений почтового сервера и может потребовать меньше времени.

??? ?????????? ??????????

Отсканировать документ 50+ страниц при увеличенном таймауте. Задание появляется в ПринтМенеджер. Пользователь получает скан на email или в папку.

????? ???????????????

- Таймаут увеличен, но скан по-прежнему не приходит.
 - Задания нет в ПринтМенеджер даже при коротких документах.
- Приложить: модель Ricoh, версия прошивки и приложения, текущее значение таймаута сессии, размер документа при котором воспроизводится, логи системы Printum.
-

?????????? ??????????

- [Сканирование — диагностика проблем](#)
- [Большой файл сканирования не доходит](#)

???????? ???? ?????????????? ?? ????????? ?? email

?????????

- Сканирование небольших документов работает корректно.
 - При сканировании многостраничных документов или с высоким DPI (300+) письмо не приходит или приходит пустое.
 - Почтовый сервер отклоняет письмо из-за превышения размера вложения.
-

????????

Почтовые серверы имеют ограничение на размер вложения (типично 10-25 МБ). Большие сканы превышают этот лимит и отклоняются SMTP-сервером.

????????

Настроить способ обработки больших файлов в ПринтМенеджер:

Панель администратора ПринтМенеджер → `https://<ip_pm>:8080/config/constance/config/` → раздел «Настройки сканирования» → переменная `SCAN_LARGE_DOC_PROCESS_METHOD`.

Доступные варианты:

Значение	Поведение
Отправить на email ссылку для скачивания	Файл хранится на сервере ПринтМенеджер, пользователю приходит временная ссылка (по умолчанию 2 часа - <code>DOC_LINK_LIFETIME</code>).
Отправить в сетевую папку	Файл автоматически перенаправляется в SMB-папку пользователя
Разделить по страницам	Документ разбивается на части, каждая часть — отдельное письмо
Разделить на zip-файлы	Документ разбивается на zip-архивы заданного размера

Настройка максимального размера (для разбиения):

Переменная `SCAN_MAX_SIZE` — максимальный размер одного сообщения в МБ. Рекомендуется устанавливать на 20-25% меньше лимита SMTP-сервера (например, если лимит 25 МБ — ставить 18-20 МБ).

Настройка срока действия ссылки (для варианта со ссылкой):

Переменная `DOC_LINK_LIFETIME` — срок в минутах (по умолчанию 120).

??? ?????????? ??????????

Отсканировать многостраничный документ (20+ страниц, 300 DPI). Пользователь получает письмо со ссылкой, несколькими частями или уведомлением о сохранении в папку — в зависимости от выбранного метода.

????? ???????????????

- Метод настроен, но большие файлы по-прежнему не доходят.
- Ссылка для скачивания не открывается или сразу истекает.

Приложить: настройку `SCAN_LARGE_DOC_PROCESS_METHOD`, значение `SCAN_MAX_SIZE`, лимит SMTP-сервера, логи системы Printum.

??????????? ??????????

- [Скан не приходит на email](#)
- [Сканирование — диагностика проблем](#)

???????????? ???? ????? ??

????????????????

????????

- Кнопка «Установить приложение» в Личном кабинете не переключается на «Удалить приложение» — установка не завершается.
- При ручной установке через PEDK или интерфейс МФУ: ошибка `App installed failed, please try again later`.
- Токен сгенерирован, но при вводе на МФУ приложение не появляется.

???????? ? ????????

??? ?????????? ? ??????? ????????????????

Автоматическая установка требует сетевого доступа от ПринтМенеджер к МФУ.

Проверить:

```
ping <ip_мфу>
```

Если МФУ недоступен — сетевая проблема на стороне заказчика.

???????? EMB ?? ?????????????? ??? ????? ???????????

Проверить: Личный кабинет → Управление → Устройства → карточка устройства → вкладка «Лицензии».

Лицензия EMB должна быть активна. Если слоты исчерпаны — освободить слот у другого устройства.

Важно: для EMB обязательно нужны активные лицензии М и РМ на том же устройстве.

???????????????? ?????? ?????????? ???

Некоторые версии встроенного приложения имеют требования к версии прошивки МФУ. Несовместимая прошивка — одна из наиболее частых причин ошибки `App installed failed`.

Проверить: запросить у Технической поддержки список совместимых прошивок для конкретной модели. Обновить прошивку МФУ при необходимости.

“

Важно Перепрошивку аппарата должен осуществлять обученный сервисный инженер.

Для Pantum: прошивка TE13 совместима с текущей версией приложения (проверить актуальность в ТП).

??? Pantum: ?????? ??? ?????????? ????? PEDK

Если используется PEDK-инсталлятор:

1. Убедиться, что версия PEDK актуальная (запросить у ТП).
2. Убедиться, что на МФУ нет ранее установленного приложения — удалить через веб-интерфейс МФУ.
3. Перезагрузить МФУ перед установкой.
4. Проверить правильность учётных данных администратора МФУ (логин/пароль).

????? ?????????? ??? ?????????????

Если установка завершилась некорректно, а токен уже был введён на МФУ:

1. В Личном кабинете → «Удалить токен» или "Удалить приложение".
2. Сгенерировать новый токен или установить приложение.
3. Повторить установку (в случае если используется установка через usb-накопитель).

??? ????????????? ?????????????

Личный кабинет → Управление → Устройства → карточка устройства: кнопка изменилась на «Удалить приложение». Приложение отображается на экране МФУ после перезагрузки.

????? ?????????????????

- Прошивка совместимая, лицензии есть, МФУ доступен — но установка не проходит.
- Ошибка воспроизводится на всех устройствах одной модели.
- Нет совместимой прошивки для модели МФУ.

Приложить к заявке: вендор, модель, версия прошивки, версия приложения (если известна), версии Мониторинга и ПринтМенеджера, логи системы Printum.

????????? ?????????

- [Встроенное приложение — диагностика проблем](#)

Xerox — ?????????????? ??? ???????????????? ?? ??????????, ???????? ????

??????????

На МФУ Xerox AltaLink при сканировании или копировании через встроенное приложение Printum операция не выполняется. Ошибок на экране нет или появляется ошибка `SenderPermissionDeniedClient ... GetJobDetails`.

????????? 1: ?????????????????????????????????????? ?? ?????? ???

Если выбран режим «Автоопределение» формата оригинала, но МФУ не может его определить (стекло пустое, нестандартный размер, АПД неисправен) — операция зависает без явной ошибки.

Диагностика: во время сканирования на экране появляется таблица статусов. Если в конце `InputScanSizeNotDetermined` — причина в автоопределении.

Решение: выбрать формат оригинала вручную (A4, A3 и т.д.) вместо «Автоопределение».

????????? 2: ??????????????? «?????????» (Jobs) ????????? ?????

Приложение Printum использует системное приложение «Работы» (Jobs) на Xerox AltaLink для получения информации о статусе сканирования. Если это приложение было ограничено в правах — сканирование не фиксируется.

Ошибка: `SenderPermissionDeniedClient ... GetJobDetails`

Решение: восстановить права приложения «Работы» в веб-интерфейсе МФУ. Инструкция производителя: <https://www.support.xerox.com/en-us/article/en/2121276> (доступ с VPN).

Если ограничения не настраивались вручную — проверить настройку экрана блокировки (Lock Screen) в разделе настроек безопасности МФУ. Установить режим Custom и убедиться, что приложение «Работы» не заблокировано.

??? ?????????? ???????????

Запустить сканирование в тестовом режиме с явно указанным форматом A4. Документ сканируется и отправляется по назначению (email или папка).

????? ???????????????

- Формат указан вручную, права приложения восстановлены — сканирование не работает.
- Проблема только на одной модели Хегох при одинаковых настройках.

Приложить к заявке: модель Хегох, версия прошивки, версия приложения, версии Мониторинга и ПринтМенеджера, логи системы Printum.

????????????? ???????????

- [Встроенное приложение — диагностика проблем](#)