

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

??????????

- Пользователь выполнил сканирование на email во встроенном приложении — операция завершилась без ошибок на экране МФУ.
- Письмо со сканом не пришло.
- Кнопка «Сканировать на e-mail» в приложении неактивна.

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

Шаг 1. Проверить SMTP-настройки ПринтМенеджера

Перейдите в панель администратора ПринтМенеджера → Constance → Настройки → Настройки электронной почты (https://<ip_pm>:8080/config/constance/config/).

Проверьте корректность данных в следующий полях:

- EMAIL_HOST - адрес SMTP-сервера.
- EMAIL_PORT - порт SMTP-сервера.
- EMAIL_FROM - почтовый адрес отправителя.
- EMAIL_HOST_USER - имя УЗ электронной почты отправителя.
- EMAIL_HOST_PASSWORD - пароль УЗ электронной почты отправителя.
- EMAIL_USE_TLS - включение TLS-шифрования.
- EMAIL_USE_SSL - включение SSL-шифрования.
- EMAIL_SUPPORT - почтовый адрес технической поддержки.

Если данные введены не верно, то выполнить настройку в Личном кабинете → [Настройки](#) → [Интеграции](#) → [Почта](#), после чего провести синхронизацию между Мониторингом и ПринтМенеджером в Личном кабинете → [Настройки](#) → [Интеграции](#) → [ПМ](#).

Отправьте тестовое письмо. Если тестовое письмо не приходит — проблема в SMTP-настройках, а не в сканировании.



Примечание Типичные ошибки в логах при неверных SMTP-настройках:

```
Email message to <адрес> was not sent: authentication error
```

Шаг 2. Проверить email пользователя

Перейдите в Личный кабинет → Управление → Пользователи → карточка пользователя → поле «E-mail». Если email не заполнен — кнопка отправки в приложении будет неактивна или при сканировании ничего не произойдёт.

Проверьте, что при выгрузке пользователей из домена был сопоставлен атрибут, например: для AD - mail = email, и что в домене у целевого пользователя существует почта.

Проверьте, что адрес почты пользователя попал в карточку пользователя в панели администратора ПринтМенеджера: Управление печатью → Сотрудники → карточка пользователя.

Шаг 3. Проверить задание в ПринтМенеджере

Перейдите в панель администратора ПринтМенеджера → Управление печатью → Задания печати: найти задание сканирования. Если задания нет — файл не дошёл с МФУ до ПринтМенеджера (проблема в приложении или сети, а не в email).

Шаг 4. Проверить логи

Запустите чтение логов в интерактивном режиме:

```
cd /opt/printmanager
sudo docker-compose logs -f --tail=10
```

Выполните сканирование в почту и посмотрите, какие данные отправляет приложение в ПринтМенеджер.

Шаг 5. Проверить логи FTP-контейнера

```
cd /opt/printmanager && sudo docker-compose logs -f --tail=10 ftpd
```

Контейнер `ftpd` отвечает за временное хранилище файлов сканирования. Ошибки здесь означают, что файл не был сохранён перед отправкой на email.

Шаг 6. Проверить правила пользователя

Перейдите в Личный кабинет → Управление → Пользователи → карточка пользователя → Принтеры и правила. Если существует правило с действием «Запретить сканирование в почту в приложении» и оно применено на целевого пользователя, то пользователю будет

недоступно меню сканирования в почту.

Шаг 7. Проверить параметр сканирования на email другого сотрудника

Если сканирование выполняется на email другого сотрудника (из приложения на МФУ Xerox, Sharp, Konica Minolta) — проверьте, включён ли параметр `SCAN_TO_ANOTHER_MAIL` в панели администратора ПринтМенеджера, раздел «**Настройки сканирования**» (`https://<ip_pm>:8080/config/constance/config/`).

Шаг 8. Проверка ограничения на размер вложений на SMTP-сервере

Проверьте отправку письма со сканом одного листа в чёрно-белом режиме и с низким DPI. Если такое письмо доставляется, а письмо с более «тяжёлым» вложением — нет, то, вероятно, на SMTP-сервере установлено ограничение на размер файлов или писем.

???????

По результатам диагностики:

- SMTP-настройки неверные → исправить в Личном кабинете, проверить тестовым письмом.
- Email пользователя не заполнен → добавить в карточку пользователя в домене, запустить синхронизацию с доменом, запустить синхронизацию Мониторинга и ПринтМенеджера.
- Задания нет в ПринтМенеджере → диагностировать встроенное приложение.
- Ошибки в логах FTP-контейнера → проверить доступность и работоспособность контейнера `printmanager-ftpd` или его портов (TCP 20/21 и пр.).
- Есть запрещающее правило → изменить или удалить правило.
- Сканирование на email другого сотрудника не работает → включить `SCAN_TO_ANOTHER_MAIL` в настройках сканирования.

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

Выполнить сканирование на email тестового пользователя с корректно заполненным email. Письмо приходит в течение 1-2 минут.

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

- SMTP настроен корректно (тестовое письмо доходит), email пользователя заполнен, правил нет — скан не приходит.
- В логах ошибки, которые не относятся к SMTP или правам.

Приложить: логи работы контейнеров ПринтМенеджера, настройки SMTP (без пароля), версии Мониторинга и ПринтМенеджера (`cat /opt/printum/.version` и `cat /opt/printmanager/.version`).

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

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