

Решение проблемы с авторизацией на МФУ Ricoh

Симптомы проблемы

Встроенное приложение на МФУ Ricoh постоянно запрашивает получение токена. Авторизация пользователей не завершается.

Причины проблемы

Проблема может быть вызвана сторонними приложениями, установленными на принтере, которые взаимодействуют с устройством и конфликтуют с системой Принтум. Например, это могут быть утилиты управления, такие как **Device Software Manager**.

Решение проблемы

1. Проверьте установленные приложения:

- Откройте интерфейс управления принтером.
- Войдите в систему под логином и паролем администратора.
- Перейдите в раздел, где перечислены все установленные приложения.

2. Удалите сторонние приложения:

- Найдите приложения, не связанные с системой Принтум, но имеющие доступ к принтеру.
- Удалите их. Особое внимание уделите утилитам, которые могут управлять настройками устройства.

3. Перезагрузите принтер:

после внесённых изменений выполните перезагрузку устройства, чтобы убедиться в устранении проблемы.

Если проблема сохраняется, обратитесь в службу поддержки с указанием модели устройства и подробным описанием возникшей ситуации.

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

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

- **printmanager-app** — Основной контейнер ПМ — обработка запросов авторизации от встроенного приложения

```
cd /opt/printmanager && docker-compose logs -f --tail=200 printmanager-app
```

- **printmanager-converter-server** — TCP-конвертер — приём запросов авторизации по TCP от устройства

```
cd /opt/printmanager && docker-compose logs -f --tail=200 printmanager-converter-server
```

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

- Выявить, приходит ли сообщение от конвертера.
- Выявить ошибки авторизации по TCP.
- Выявить ошибки обработки API-запросов от встроенного приложения МФУ.

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

- Вывод команды `bash /opt/printmanager/logs.sh`
- Версию: `cat /opt/printmanager/.version`
- Описание сценария и шагов воспроизведения
- ОС сервера

??? ???

- Все сторонние приложения удалены.
 - Принтер перезагружен после удаления приложений.
 - В обращении указана модель устройства и подробное описание ситуации.
-