

????????

??????????

- [Пользователь не может авторизоваться на МФУ по карте](#)
- [Пользователь не может авторизоваться на МФУ по PIN](#)
- [Пользователь не может войти в Личный кабинет](#)
- [Авторизация по карте не работает во встроенном приложении](#)

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

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

??????

????????

Пользователь прикладывает карту к считывателю, но авторизация не происходит или появляется сообщение об ошибке.

??????????

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

Перейдите в **Управление** → **Пользователи**, откройте карточку пользователя → вкладка «**Авторизация**». Убедитесь, что карта привязана к учётной записи.

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

- **Самостоятельная привязка на МФУ** (рекомендуется): встроенное приложение предложит привязку при первом прикладывании. Введите PIN-код и нажмите «Привязать».
- **Импорт из домена**: убедитесь, что атрибут карты указан в настройках синхронизации с доменом.
- **Ручной ввод**: администратор добавляет карту в карточке пользователя.
- **Импорт из файла**: загрузка CSV/XLS через панель администратора Мониторинга → «Карты авторизации» → «Импорт».

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

- Убедитесь, что тип картридера соответствует стандарту карты (MIFARE, HID, EM-Marine и др.).
- Проверьте физическое подключение картридера к МФУ.
- Протестируйте другую карту того же стандарта.

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

Возможны нюансы в сочетаниях «картридер ↔ модель принтера». Проверьте рекомендованный список картридеров (по запросу в поддержку Printum).

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

- Карта привязана к пользователю в системе
- Картридер физически работает
- Тип карты поддерживается

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

- [Управление картами авторизации](#)
- [Пользователь не может авторизоваться на МФУ по PIN](#)

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

?????????????????? ?? ??? ?? PIN

?????????

Пользователь вводит PIN-код на экране МФУ, но авторизация не происходит или отображается ошибка.

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

??? 1. ????????????, ??? PIN-??? ??????????????????

Перейдите в **Управление** → **Пользователи** → **Все**, откройте карточку пользователя → вкладка **«Авторизация»**. PIN-код должен быть сгенерирован и отправлен на e-mail пользователя.

??? 2. ?????????????????????? PIN-???

1. Убедитесь, что e-mail пользователя указан и почтовый сервер настроен.
2. В карточке пользователя (вкладка «Авторизация») нажмите **«Сгенерировать PIN-код»**
3. Попросите пользователя проверить почту и использовать новый PIN.

??? 3. ?????????????? ?????????????? SMTP

Если PIN не доходит по почте — проверьте настройки SMTP (Настройки → Интеграции → Почта). Отправьте тестовое письмо.

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

PIN-авторизация доступна только во встроенном приложении Printum на устройстве. Убедитесь, что встроенное приложение установлено и активировано (лицензия EMB).

?????

Администратор не видит PIN-код в открытом виде — только инициирует генерацию.

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

- [Управление PIN-кодами](#)
- [Пользователь не может авторизоваться на МФУ по карте](#)

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

?????????

Пользователь не может войти в веб-интерфейс Printum (Личный кабинет) по логину/паролю или доменной учётной записи.

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

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

- **Логин/пароль Printum:** убедитесь, что пользователь существует в системе и пароль задан. При необходимости — сбросьте пароль через «Восстановить пароль» на странице входа.
- **Доменная УЗ / SSO:** убедитесь, что SSO настроен (SAML или Kerberos) и пользователь импортирован из домена.

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

1. На странице авторизации нажмите «**Восстановить пароль**».
2. Введите e-mail, привязанный к учётной записи, нажмите «**Отправить код**».
3. Введите код из письма, задайте новый пароль.

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

Если письмо не приходит — проверьте настройки SMTP (Настройки → Интеграции → Почта).

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

Убедитесь, что пользователю назначена роль с правом доступа к ЛК. Роль «Пользователь» имеет минимальный доступ.

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

- [Управление ролями пользователей](#)
- [Настройка SSO через Kerberos](#)

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

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

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

??????????

- Считыватель реагирует на карту (мигает, пищит), но авторизация в приложении не происходит.
- После прикладывания карты — экран остаётся на стартовом, сессия закрывается или появляется ошибка.
- Предложения привязать карту не появляется.

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

Шаг 1. Убедиться, что считыватель виден МФУ

В зависимости от вендора МФУ: Войти в веб-интерфейс → раздел с USB-устройствами или внешними устройствами. Считыватель должен отображаться.

Для ряда вендоров (Pantum, Ricoh) в веб-интерфейсе нужно вручную указать VID и PID считывателя. Проверить, что они заданы корректно.

Для вендора Кюосера требуется приобрести лицензию Kyocera Card Authentication Kit. Проверить, что лицензия активна.

Для вендора Konica Minolta есть ограничения на совместимость связки МФУ - Konica Minolta - EMB Printum. За уточнение обратитесь в техническую поддержку.

Шаг 2. Проверить тип карты и считывателя

Считыватель должен поддерживать тип карт заказчика (MIFARE, HID, EM-Marine и др.).

Проверить совместимость: приложить карту к считывателю, подключённому к ПК — данные должны считываться.

Шаг 3. Проверить, привязана ли карта к пользователю

Личный кабинет → Управление → Пользователи → карточка пользователя → Авторизация → проверить поле "Карты авторизации".

Если поле пустое — карта не привязана. Варианты привязки:

- Самостоятельно на МФУ через PIN-код (рекомендуется).
- Вручную администратором в карточке пользователя.
- Импорт из домена или файла.

Помимо существования номера карты в Личном кабинете, номер карты должен быть импортирован в ПринтМенеджер во время очередной синхронизации. Проверить: Панель администратора ПринтМенеджер → Управление печатью → Сотрудники → карточка пользователя → вкладка "Карты авторизации".

Если номера карты нет и карты выгружались из домена/файла или привязывались вручную администратором, то провести синхронизацию между Мониторингом и ПринтМенеджером.

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

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

Попробовать другой USB-порт МФУ. Перезагрузить МФУ с подключённым считывателем. Если считыватель по-прежнему не определяется — возможна несовместимость считывателя и МФУ. Рекомендуется тест с рекомендованными считывателями (список — у ТП).

VID/PID ??????? ???????? (Pantum, Ricoh)

VID и PID считывателя можно найти:

- В документации к считывателю.
- На ПК: Диспетчер устройств → считыватель → Свойства → Сведения → ИД оборудования.

????? ??????????????, ?? ?????????????? ?? ?????????????? (Pantum)

Сообщение «не введён PIN-код» вместо авторизации по карте означает, что приложение не получило серийный номер карты. Проверить:

- Считыватель подключён к правильному порту МФУ.
- VID/PID в веб-интерфейсе МФУ указаны верно.
- В настройках МФУ включена авторизация по картам.

????? ?????????????????? ?????? ??????? ?????????????????? (Pantum)

Это происходит, если пользователь уже авторизован — повторное прикладывание карты завершает сессию. Нормальное поведение.

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

Приложить карту к считывателю — пользователь авторизован, очередь заданий отображается.

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

- VID/PID указаны верно, карта привязана, считыватель виден МФУ — авторизация не происходит.
- Ни один считыватель из нескольких протестированных не работает с данной моделью МФУ.

Приложить к заявке: вендор и модель МФУ, марка и модель считывателя, тип карт, версии Мониторинга и ПринтМенеджер, версия приложения, логи системы Printum.

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

- [Встроенное приложение — диагностика проблем](#)
- [Как работает RFID-авторизация в Printum](#)