

????????

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

??????????

- [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 и Xerox 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. ????????????? SNMP ?? ???????????

- SNMP v1/v2 должен быть включён на принтере.
- Проверьте, что community string совпадает с настройками сканирования.
- Убедитесь, что порт UDP 161 открыт между сервером Мониторинга и принтером.

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

После исправления настроек перезапустите сканирование сети в разделе Управление → Устройства → Локации.

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

```
ping <ip_принтера>  
# Проверка SNMP:  
snmpwalk -v2c -c public <ip_принтера>
```

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

- IP принтера в диапазоне локации
- SNMP включён на принтере
- Нет firewall-блокировки UDP 161

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

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





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

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

??????????

- Часть принтеров и МФУ не появляется в списке устройств в Личном кабинете.
- Устройства в сети существуют и доступны, но система их не обнаруживает.

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

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

Откройте панель администратора мониторинга, выберите **Инвентаризация → Локации**.  
Откройте нужную локацию и убедитесь, что:

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

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

Перейдите во вкладку «**Настройки**» → «**Общие настройки**» → «**Модули**» и выберите вариант «**Сетевой агент**». Локация с 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.

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

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

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

или

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

Если принтеры не отвечают на команды — откорректируйте настройки принтеров и включите передачу данных по протоколу SNMP.

## 5. ?????????? ??????? ????????????????????

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 «**Инвентаризация**» → «**Устройства**», найдите устройство по IP и скопируйте данные из столбца «**Ошибки идентификации**».

## ?????????? ?????????????? ???????

### printer\_scan.py

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

Перед использованием установите библиотеки `nmmap` 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:

```
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.



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.



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

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



- Выявить ошибки обработки данных от принтеров HP/Херох.
- Выявить время запуска и завершения задач обновления статистики.
- Выявить наличие ошибок по периодическим задачам сбора данных.
- Определить причины возврата кодов 4xx/5xx при запросах статистики.

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

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

?????????

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.



- ОС сервера и рабочей станции

???????

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.

???????????? — ??????????  
???????

---

title: Сканирование — диагностика проблем slug: kak-diagnostirovat-problemy-skanirovaniya  
tags: [сканирование, email, SMB, папка, диагностика, встроенное приложение] domain:  
Troubleshooting type: Runbook audience: partner-engineer product\_versions: "4.x" status: ready  
related\_components: [Встроенное приложение, ПринтМенеджер] related\_pages:

- ts-skanirovanie-ne-prihodit-na-email
  - ts-skanirovanie-ne-sohranyaetsya-v-papku
  - ts-skanirovanie-bolshoy-fayl
  - ts-kyocera-konica-skanirovanie-bolshih-faylov
- 

???????????? — ??????????  
???????

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

## Printum

МФУ сканирует документ → встроенное приложение передаёт файл на сервер  
ПринтМенеджер → 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 ПринтМенеджер → `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 М → Пользователи → карточка пользователя:

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

### Шаг 3. Проверить, не запрещено ли сканирование правилом

ЛК → Управление → Пользователи → правила пользователя. Правило «Запретить сканирование в почту» или «Запретить сканирование в папку» блокирует функцию.

### Шаг 4. Проверить логи ПринтМенеджер

```
cd /opt/printmanager
sudo docker-compose logs printmanager-app --tail=100 | grep -i "scan\|smtp\|smb\|error"
```

### Шаг 5. Проверить, дошёл ли файл до ПринтМенеджер

В панели администратора ПринтМенеджер → Задания: 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	<a href="#">Скан не приходит на email</a>
Скан не сохраняется в сетевую папку	<a href="#">Скан не сохраняется в сетевую папку</a>
Большой файл не доходит по email	<a href="#">Большой файл сканирования не доходит</a>
Konica Minolta / Kyocera: сканирование зависает при высоком DPI	<a href="#">Konica Minolta / Kyocera — сканирование больших файлов</a>
Ricoh: скан не отправляется после таймаута сессии	<a href="#">Ricoh — скан не отправляется после таймаута сессии</a>

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

- Вендор и модель МФУ, версия приложения.
- Тип сканирования: email или SMB.
- Версии М и ПринтМенеджер.
- Логи `printmanager-app`.
- Описание: задание появляется в ПринтМенеджер или нет.

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

---

title: Konica Minolta / Kyocera — сканирование зависит при высоком DPI slug: ts-kyocera-konica-skanirovanie-bolshih-faylov tags: [сканирование, Konica Minolta, Kyocera, DPI, FTP, KONICA\_TRANSFER\_PROTOCOL] domain: Troubleshooting type: Troubleshooting audience: partner-engineer product\_versions: "4.x" status: ready related\_components: [Встроенное приложение, ПринтМенеджер] related\_pages:

- [kak-diagnostirovat-problemy-skanirovaniya](#)
- [ts-skanirovanie-bolshoy-fayl](#)

---

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

## ??????????

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

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

---

## ?????????



# Ricoh — ????????????

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

---

title: Ricoh — приложение постоянно запрашивает токен slug: ts-ricoh-postoyannuyu-zapros-  
tokena tags: [Ricoh, токен, встроенное приложение, Device Software Manager, конфликт]  
domain: Troubleshooting type: Troubleshooting audience: partner-engineer product\_versions: "4.x"  
status: ready related\_components: [Встроенное приложение, ПринтМенеджер] related\_pages:

- kak-diagnostirovat-problemy-vstroennogo-prilozheniya
- 

# Ricoh — ??????????????

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

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

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

---

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

- [Встроенное приложение — диагностика проблем](#)





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

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

# ???????? ???? ??????????????? ?? ?????????? ?? email

---

title: Большой файл сканирования не доходит по email slug: ts-skanirovanie-bolshoy-fayl tags: [сканирование, большой файл, email, SCAN\_LARGE\_DOC, разбиение, ссылка] domain: Troubleshooting type: Troubleshooting audience: partner-engineer product\_versions: "4.x" status: ready related\_components: [ПринтМенеджер] related\_pages:

- [kak-diagnostirovat-problemy-skanirovaniya](#)
  - [ts-skanirovanie-ne-prikhodit-na-email](#)
- 

# ???????? ???? ??????????????? ?? ?????????? ?? 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 ссылку для скачивания	Файл хранится на сервере ПринтМенеджер, пользователю приходит временная ссылка (по умолчанию 2 часа)
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 `printmanager-app`.

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

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

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

---

title: Встроенное приложение не устанавливается slug: ts-vstroennoe-prilozhenie-ne-ustanavlivaetsya tags: [встроенное приложение, установка, App install failed, PEDK, токен, Pantum, Lexmark, Kyocera] domain: Troubleshooting type: Troubleshooting audience: partner-engineer product\_versions: "4.x" status: ready related\_components: [Встроенное приложение, ПринтМенеджер, Мониторинг] related\_pages:

- kak-diagnostirovat-problemy-vstroennogo-prilozheniya
- 

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

????????

- Кнопка «Установить приложение» в ЛК 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: ЛК → 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 M и PM на том же устройстве.

---

## ????????????????????? ??????? ?????????????? ???

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

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

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

---

## ??? Kyocera / Lexmark / 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).
- 

## ????? ?????????????????? ??? ??????????????????

Токен — одноразовый. Если установка не завершилась, а токен уже был введён на МФУ:

1. В ЛК → «Удалить токен».
  2. Сгенерировать новый токен.
  3. Повторить установку.
- 

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

ЛК → 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 М и ПринтМенеджер, логи `printmanager-app`.

---

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

- [Встроенное приложение — диагностика проблем](#)



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 (А4, А3 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 А4. Документ сканируется и отправляется по назначению (email или папка).

---

## ????? ??????????????????

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

Приложить к заявке: модель Xerox, версия прошивки, версия приложения, версии M и  
ПринтМенеджер, логи `printmanager-app`.

---

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

- [Встроенное приложение — диагностика проблем](#)