

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

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

???????

Проблемы печати нужно диагностировать не по общему описанию «не печатает», а по этапу, на котором остановилось задание. Правильная диагностика начинается с определения сценария и поиска точки отказа в цепочке обработки.

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

Вопрос	Зачем нужен
Клиент ПМ или бесклиентская печать?	Разные точки входа и места диагностики
Прямая или отложенная печать?	Разный путь после обработки задания
Какой пользователь и на какое устройство?	Проверка прав, правил, лицензий, PIN/карты
Проблема у одного или у всех?	Помогает понять: системная проблема или локальная
Проблема стабильно воспроизводится?	Отличить системный сбой от случайного

??? 1. ??????????????, ??????????????? ??

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

Откройте раздел **Управление** → **Задания**.

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

Искать проблему до попадания задания в ПринтМенеджер:

Сценарий	Где искать
Клиент ПМ	Локальная очередь, служба Клиента ПМ, подключение к ПринтМенеджеру

Сценарий	Где искать
Бесклиентская печать	Виртуальный принтер, универсальный драйвер, доступность CUPS ПринтМенеджера

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

Искать проблему *после* попадания в ПринтМенеджер: правила, лицензии, CUPS, драйвер устройства, протокол, Встроенное приложение, физическое устройство.

??? 2. ??? ?????????? ?????????????????????? —
 ?????????????? ?????????????? ??????????????

Windows

1. Откройте `eventvwr`.
2. Перейдите в **Журналы Windows** → **Приложение**.
3. Найдите события с источником **ПринтМенеджер Client**.
4. Проверьте красные и жёлтые ошибки.

Дополнительно проверьте:

- служба Клиента ПринтМенеджер запущена;
- виртуальный принтер Принтум существует;
- пользователь существует в Принтум;
- Клиент ПМ достигает сервер ПринтМенеджера;
- access token указан корректно.

Linux

```
sudo systemctl status printum-printmanager-client.service
sudo journalctl -u printum-printmanager-client.service
```

??? 3. ??? ?????????????????????? ?????????? —
 ?????????????? CUPS

Проверьте:

1. виртуальный принтер на рабочей станции;
2. универсальный PostScript-драйвер;
3. адрес сервера Принтум в настройках принтера;
4. поступление задания в CUPS ПринтМенеджера.

??? 4. ????? ?????????? ??????????????, ??
?? ????????????????

Проверьте CUPS ПринтМенеджера:

1. Откройте: `https://<ip_сервера>:1631`
2. Перейдите на вкладку **Задания**.
3. Найдите задание и проверьте его статус.

Если статус не «напечатано» — проблема может быть в сетевой доступности принтера, протоколе подключения, драйвере, настройках CUPS или самом устройстве.

??? 5. ??? ?????????????? ?????????? —
??

- Пользователь авторизуется на МФУ.
- Встроенное приложение установлено и активировано.
- У устройства есть лицензия EMB.
- Пользователь видит свою очередь.
- Задание принадлежит этому пользователю.
- Правила печати не запрещают выпуск.

??? 6. ?????????????? ?????????????? ??????????

Проверьте персональные и групповые правила пользователя:

- правила по цветности;
- правила по количеству страниц;
- правила автоудаления после печати;
- квоты пользователя.

Важно для бесклиентской печати: настройка `USE_PS_PRINTING` влияет на конвертацию. Если есть правила по страницам, цветности или автоудалению — задание принудительно

конвертируется в PDF.

7. ?????????? ??????????

Сценарий	Лицензия
Мониторинг устройства	M
Управление печатью	PM
Встроенное приложение	EMB
Внешняя авторизация	EXT

8. ?????????? ?????????? ? ????????????????

Изменения в пользователях, правилах, лицензиях или устройствах вступают в силу только после синхронизации Мониторинга и ПринтМенеджера. При необходимости выполните ручную синхронизацию.

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

Наблюдение	Вероятная зона проблемы
Задания нет в Принтум	Рабочая станция, Клиент ПМ, виртуальный принтер, CUPS входящего задания
Задание есть, но не печатается	CUPS, драйвер, протокол, устройство
Задание есть, пользователь не видит его на МФУ	Авторизация, принадлежность задания, Встроенное приложение
Работает у одного, не работает у другого	Пользователь, права, правила, карта, PIN
Работает на одном принтере, не работает на другом	Устройство, лицензии, драйвер, протокол
Не работает ни у кого	Сервер, сеть, ПринтМенеджер, CUPS, синхронизация

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

- Сценарий: Клиент ПМ или бесклиентская печать.
- Тип печати: прямая или отложенная.

- Пользователь и устройство.
- Время воспроизведения.
- Появилось ли задание в разделе **Управление → Задания**.
- Статус службы Клиента ПринтМенеджер (если применимо).
- Статус задания в CUPS.
- Логи Клиента ПринтМенеджер или ПринтМенеджера.
- Применённые правила и наличие лицензий.
- Результат ручной синхронизации (если менялась конфигурация).

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

- [Путь задания при печати через Клиент ПМ](#)
- [Путь задания при бесклиентской печати](#)
- [Как работает отложенная печать](#)
- [Как Принтум использует CUPS](#)
- [Как работают правила печати](#)

Revision #6

Created 2026-05-10 11:05:57 UTC by DD

Updated 2026-05-28 14:28:05 UTC by Андрей Толкачев