

???????????????? ???? ??????????????,
?? ?????????? ?? ?????????????????

title: Пользователь авторизовался, но задания не отображаются slug: ts-zadaniya-ne-otobrazhaetsya-v-prilozhenii tags: [встроенное приложение, задания, очередь, синхронизация, лицензия, пользователь] 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
- kak-diagnostirovat-problemy-pechati-po-etapam-puti-zadaniya

???????????????? ???? ??????????????,
?? ?????????? ?? ?????????????????

??????????

- Авторизация на МФУ прошла успешно.
- Экран очереди пуст — нет ни одного задания.
- Задания были отправлены с АРМ, но до МФУ не дошли.

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

Шаг 1. Проверить, есть ли задание в очереди ПринтМенеджер

Панель администратора ПринтМенеджер → Задания → очередь. Задание должно быть там.

Если задания нет в ПринтМенеджер — проблема на стороне клиента ПМ или бесклиентского принтера. См. [Как диагностировать проблемы печати](#).

Если задание есть в ПринтМенеджер, но не отображается на МФУ — идём дальше.

Шаг 2. Проверить, кому принадлежит задание

Задание должно принадлежать тому же пользователю, под которым выполнена авторизация. Пользователь на АРМ и пользователь в Printum должны совпадать.

Шаг 3. Проверить синхронизацию Мониторинг-ПринтМенеджер

Настройки пользователя (в том числе привязка карты, PIN-код) передаются из М в ПринтМенеджер при синхронизации. Если пользователь был добавлен или изменён недавно — синхронизация могла не выполниться.

Запустить синхронизацию вручную: панель администратора М → ПринтМенеджеры → «Синхронизировать».

Шаг 4. Проверить лицензии устройства

ЛК → Управление → Устройства → вкладка «Лицензии». Должны быть активны М, РМ, ЕМВ.

Шаг 5. Проверить правила печати

Если у пользователя есть правило «Запретить печать» или «Запретить авторизацию в приложении» — задания будут заблокированы.

ЛК → Управление → Пользователи → карточка пользователя → правила.

???????

По результатам диагностики:

- Нет задания в ПринтМенеджер → диагностировать путь задания от АРМ.
- Задание принадлежит другому пользователю → проверить УЗ на АРМ и в Printum.
- Не прошла синхронизация → запустить вручную.
- Нет лицензии ЕМВ → активировать.
- Правило запрещает → изменить правило или проконсультировать заказчика.

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

Отправить тестовое задание от пользователя. Авторизоваться на МФУ — задание отображается и уходит на печать.

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

- Задание есть в ПринтМенеджер, принадлежит правильному пользователю, лицензии активны, правил нет — задание не отображается.
- После синхронизации ситуация не изменилась.

Приложить к заявке: вендор, модель МФУ, версии М и ПринтМенеджер, логи `printmanager-app`, скриншот карточки задания в ПринтМенеджер.

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

- [Встроенное приложение — диагностика проблем](#)
 - [Как диагностировать проблемы печати по этапам пути задания](#)
-

Revision #2

Created 2026-05-18 10:00:20 UTC by DD

Updated 2026-05-18 19:00:19 UTC by DD