

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

??? Ricoh

Симптомы Встроенное приложение на МФУ Ricoh постоянно запрашивает получение токена. Авторизация пользователей не завершается. Возможная причина 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 . Логи и диагностические данные Где смотреть логи printmanager-app — Основной контейнер ПринтМенеджер — 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` Что искать в логах Выявить, приходит ли сообщение от конвертера. Выявить ошибки авторизации по TCP. Выявить ошибки обработки API-запросов от встроенного приложения МФУ. Что приложить к обращению в поддержку Вывод команды `bash /opt/printmanager/logs.sh` Версию: `cat /opt/printmanager/.version` Описание сценария и шагов воспроизведения ОС сервера Решение Проверьте установленные приложения: Откройте интерфейс управления принтером. Войдите в систему под логином и паролем администратора. Перейдите в раздел, где перечислены все установленные приложения. 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. Перезагрузите принтер: после внесённых изменений выполните перезагрузку устройства, чтобы убедиться в устранении проблемы. Что проверить перед эскалацией Все сторонние приложения удалены. Принтер перезагружен после удаления приложений. В обращении указана модель устройства и подробное описание ситуации.

Revision #3

Created 2026-05-10 17:44:27 UTC by DD

Updated 2026-05-18 18:59:50 UTC by DD