

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

## ?????????

- Пользователь выполнил сканирование на email во встроенном приложении — операция завершилась без ошибок на экране МФУ.
- Письмо со сканом не пришло.
- Или кнопка отправки в приложении неактивна.

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

### Шаг 1. Проверить SMTP-настройки ПринтМенеджера

- Панель администратора ПринтМенеджера → Constance → Настройки → Настройки электронной почты (или `https://<ip_pm>:8080/config/constance/config/`).
- Проверить правильность данных в полях:
  - EMAIL\_HOST
  - EMAIL\_PORT
  - EMAIL\_FROM
  - EMAIL\_HOST\_USER
  - EMAIL\_HOST\_PASSWORD
  - EMAIL\_USE\_TLS
  - EMAIL\_USE\_SSL
  - EMAIL\_SUPPORT
- Если данные введены не верно, то выполнить настройку в Личном кабинете → Настройки → Интеграции → Почта.
- Провести синхронизацию между Мониторингом и ПринтМенеджером в Личном кабинете → Настройки → Интеграции → ПМ.
- Отправить тестовое письмо. Если тестовое письмо не приходит — проблема в SMTP-настройках, а не в сканировании.

“ **Примечание** Типичные ошибки в логах при неверных SMTP-настройках:

```
Email message to <адрес> was not sent: authentication error
```

### Шаг 2. Проверить email пользователя

- Личный кабинет → Управление → Пользователи → карточка пользователя → поле «E-mail».
- Если email не заполнен — кнопка отправки в приложении будет неактивна или при сканировании ничего не произойдёт.
- Проверьте, что в домене у пользователя существует почта.
- Проверьте, что при выгрузке из домена был сопоставлен атрибут, например: для AD: mail = email
- Проверьте, что адрес почты пользователя попал в карточку пользователя в ПринтМенеджере: Панель администратора ПринтМенеджера → Управление печатью → Сотрудники → карточка пользователя

### Шаг 3. Проверить задание в ПринтМенеджере

Панель администратора ПринтМенеджера → Управление печатью → Задания печати: найти задание сканирования. Если задания нет — файл не дошёл с МФУ до ПринтМенеджера (проблема в приложении или сети, а не в email).

### Шаг 4. Проверить логи

- Запустить логирование в интерактивном режиме:

```
cd /opt/printmanager
sudo docker-compose logs -f --tail=100
```

- Выполнить сканирование и посмотреть какие данные отправляет приложение в ПринтМенеджер.

### Шаг 5. Проверить логи FTP-контейнера

```
cd /opt/printmanager
sudo docker-compose logs printmanager-ftp --tail=100
```

Контейнер printmanager-ftp отвечает за временное хранилище файлов сканирования. Ошибки здесь означают, что файл не был сохранён перед отправкой на email.

### Шаг 6. Проверить правила пользователя

Личный кабинет → Управление → Пользователи → карточка пользователя → Принтеры и правила. Правило «Запретить сканирование в почту» блокирует отправку.

### Шаг 7. Проверить параметр сканирования на email другого сотрудника

Если сканирование выполняется на email другого сотрудника (Xerox, Sharp, Konica Minolta) — проверить, включён ли параметр SCAN\_TO\_ANOTHER\_MAIL в

[https://<ip\\_pm>:8080/config/constance/config/](https://<ip_pm>:8080/config/constance/config/) → раздел «Настройки сканирования».

### Шаг 8. Проверка ограничения на размер вложений на SMTP-сервере

Проверьте отправку письма со сканом одного листа в чёрно-белом режиме и с низким DPI. Если такое письмо доставляется, а письмо с более «тяжёлым» вложением — нет, то, вероятно, на SMTP-сервере установлено ограничение на размер файлов или писем.

---

????????

По результатам диагностики:

- SMTP-настройки неверные → исправить в Личном кабинете, проверить тестовым письмом.
  - Email пользователя не заполнен → добавить в карточку, запустить синхронизацию Мониторинга и ПринтМенеджера.
  - Задания нет в ПринтМенеджере → диагностировать встроенное приложение.
  - Ошибки в логах FTP-контейнера → проверить доступность и работоспособность контейнера `printmanager-ftpd` или его портов (TCP 20/21 и пр.).
  - Есть запрещающее правило → изменить или удалить правило.
  - Сканирование на email другого сотрудника не работает → включить `SCAN_TO_ANOTHER_MAIL` в настройках сканирования.
- 

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

Выполнить сканирование на email тестового пользователя с корректно заполненным email. Письмо приходит в течение 1-2 минут.

---

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

- SMTP настроен корректно (тестовое письмо доходит), email пользователя заполнен, правил нет — скан не приходит.
- В логах ошибки, которые не относятся к SMTP или правам.

Приложить: логи `printmanager-app`, настройки SMTP (без пароля), версии Мониторинга и ПринтМенеджера, вывод команды `bash /opt/printmanager/logs.sh` и версию `cat /opt/printmanager/.version`.

---

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

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

Revision #4

Created 2026-05-18 10:00:15 UTC by DD

Updated 2026-05-27 11:05:18 UTC by Тимур Гусев