

???????????? ???? ????? —  
???????????? ???? ?????

??? ???

Автоматическая установка из Личного кабинета (кнопка «Установить приложение»):

- Xerox, Konica Minolta, HP, Sharp, Ricoh

Ручная установка через интерфейс МФУ с токеном:

- Kyocera, Lexmark, Pantum, Fplus, Lexmark, Avision

Настройка не требующая установки пакета приложений:

- Brother, Epson

Для получения инструкций по конкретному вендору и модели необходимо направить запрос в Техническую поддержку: [support@printum.io](mailto:support@printum.io)

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

Перед диагностикой убедиться, что выполнены все условия:

- Устройство добавлено в Мониторинг и опрашивается (статус не серый).
- У устройства есть лицензия **M** (мониторинг) + **PM** (управление печатью).
- Существует свободный слот лицензии **EMB** (встроенное приложение)
- Синхронизация Мониторинг-ПринтМенеджер выполнена ( [Личный кабинет](#) → [Настройки](#) → [Интеграции](#) → [ПринтМенеджер](#) ).
- МФУ доступен по сети с сервера ПринтМенеджера (проверить `ping <ip_мфу>` с сервера).
- Версия прошивки МФУ соответствует требованиям (запросить у ТП список совместимых прошивок).

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

### Шаг 1. Проверить лицензии

ЛК → Управление → Устройства → развернуть карточку → вкладка «Лицензии».

Должны быть активны: M, PM, EMB. Если EMB отсутствует — нажать «Установить приложение» или «Сгенерировать токен».

## Шаг 2. Проверить синхронизацию

Если приложение установлено, но настройки (пользователи, правила, PIN-коды) не применяются — запустить синхронизацию Мониторинг-ПринтМенеджер вручную.

## Шаг 3. Проверить логи ПринтМенеджер

- Запустить логирование в интерактивном режиме

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

- Выполнить запрос из встроенного приложения, например: авторизоваться.
- В логах проверить наличие запросов в контейнере printmanager-web\_1

## Шаг 4. Проверить доступность ПринтМенеджер с устройства

МФУ должен иметь сетевой доступ к серверу ПринтМенеджер. Проверить с сервера ПринтМенеджер:

```
ping <ip_мфу>
curl -k http://<ip_мфу>/
```

Если МФУ недоступен с сервера ПринтМенеджера — сетевая проблема, решается на стороне заказчика.

## Шаг 5. Переустановить приложение

Если предыдущие шаги не дали результата:

1. В ЛК → Управление → Устройства → «Удалить приложение» (или «Удалить токен»).
2. Перезагрузить МФУ.
3. Установить заново.

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

Симптом	Статья
Приложение не устанавливается, ошибка при установке	<a href="#">Встроенное приложение не устанавливается</a>

Симптом	Статья
Белый экран или приложение не открывается	<a href="#">Белый экран во встроенном приложении</a>
Пользователь авторизовался, но заданий нет	<a href="#">Задания не отображаются в приложении</a>
Авторизация по карте не работает	<a href="#">Авторизация по карте не работает во встроенном приложении</a>
Ricoh: приложение постоянно запрашивает токен	<a href="#">Ricoh — постоянный запрос токена</a>
Херох: сканирование/копирование не работает без ошибок	<a href="#">Херох — сканирование не работает, ошибок нет</a>

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

- Вендор и модель МФУ, версия прошивки.
- Версия приложения (есть в интерфейсе МФУ).
- Версии Мониторинга и ПринтМенеджера.
- Логи системы Printum.
- Описание симптома: что именно происходит на экране МФУ.

Revision #3

Created 2026-05-18 17:29:27 UTC by DD

Updated 2026-05-27 09:55:28 UTC by Тимур Гусев