

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

????????

- Кнопка «Установить приложение» в Личном кабинете не переключается на «Удалить приложение» — установка не завершается.
- При ручной установке через PEDK или интерфейс МФУ: ошибка `App installed failed, please try again later`.
- Токен сгенерирован, но при вводе на МФУ приложение не появляется.

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

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

Автоматическая установка требует сетевого доступа от ПринтМенеджер к МФУ.

Проверить:

```
ping <ip_мфу>
```

Если МФУ недоступен — сетевая проблема на стороне заказчика.

????????? EMB ?? ????????????????? ???? ?????? ?????????????

Проверить: Личный кабинет → Управление → Устройства → карточка устройства → вкладка «Лицензии».

Лицензия EMB должна быть активна. Если слоты исчерпаны — освободить слот у другого устройства.

“ **Важно:** для EMB обязательно нужны активные лицензии M и PM на том же устройстве.

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

Некоторые версии встроенного приложения имеют требования к версии прошивки МФУ. Несовместимая прошивка — одна из наиболее частых причин ошибки `App installed failed`.

Проверить: запросить у Технической поддержки список совместимых прошивок для конкретной модели. Обновить прошивку МФУ при необходимости.

Важно Перепрошивку аппарата должен осуществлять обученный сервисный инженер.

Для Pantum: прошивка TE13 совместима с текущей версией приложения (проверить актуальность в ТП).

??? Pantum: ?????? ??? ????????????? ?????? PEDK

Если используется PEDK-инсталлятор:

1. Убедиться, что версия PEDK актуальная (запросить у ТП).
2. Убедиться, что на МФУ нет ранее установленного приложения — удалить через веб-интерфейс МФУ.
3. Перезагрузить МФУ перед установкой.
4. Проверить правильность учётных данных администратора МФУ (логин/пароль).

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

Если установка завершилась некорректно, а токен уже был введён на МФУ:

1. В Личном кабинете → «Удалить токен» или "Удалить приложение".
2. Сгенерировать новый токен или установить приложение.
3. Повторить установку (в случае если используется установка через usb-накопитель).

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

Личный кабинет → Управление → Устройства → карточка устройства: кнопка изменилась на «Удалить приложение». Приложение отображается на экране МФУ после перезагрузки.

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

- Прошивка совместимая, лицензии есть, МФУ доступен — но установка не проходит.

- Ошибка воспроизводится на всех устройствах одной модели.
- Нет совместимой прошивки для модели МФУ.

Приложить к заявке: вендор, модель, версия прошивки, версия приложения (если известна), версии Мониторинга и ПринтМенеджера, логи системы Printum.

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

- [Встроенное приложение — диагностика проблем](#)
-

Revision #3

Created 2026-05-18 10:00:19 UTC by DD

Updated 2026-05-27 10:34:52 UTC by Тимур Гусев