

PaperCut™ 

iTS:Print·Copy·Scan 

Support und Fehlersuche

Von iTS DACH

Für Unterstützung verfügbare Ressourcen

- **PaperCut-Website**
 - Wissensdatenbank <https://www.papercut.com/kb/>
 - Bekannte Probleme <https://www.papercut.com/kb/Main/KnownIssues>
- **Reseller-Portal für PaperCut**
 - MF-PaperCut-Handbuch(*)
 - PaperCut-Kompatibilitätsmatrix
 - Embedded Client-Handbücher für MFDs
 - In jedem Handbuch gibt es einen Abschnitt über bekannte Probleme und Fragen
 - Manual für Zahlungs-Gateways
 - Probleme und Verbesserungen

Debugging-Protokolle

- **Detaillierte Systemstatus-Ereignisse**
- **Je nach Problem ist es notwendig, das entsprechende Protokoll (Support Cheat Sheet) zu erhalten.**
- <https://cdn1.papercut.com/web/support/collateral/papercut-support-cheat-sheet-2020-04-02.pdf>
- **Das Debugging des Server-Protokolls wird direkt von der Verwaltungsoberfläche aus aktiviert**
- **Notwendigkeit, Hinweise auf das zu suchende Problem zu geben**
 - Datum/Uhrzeit, Benutzer, Drucker, durchgeführte Aktion, was erhalten wurde, usw..

Papercut Known Issues

- Hier werden häufige Probleme und mögliche Ursachen erläutert

Fehler beim Posten von Ausdrucken

- **"Ich ließ X Seiten drucken und es kamen nur "X-Y"-Seiten heraus."**
 - Prüfen Sie, ob die Druckerwarteschlange erweiterte Funktionen deaktiviert hat
 - Wenn sie aktiviert sind, ist das Format EMF, ohne sie wird es RAW (PCL, PS, etc...)
 - Einfachere Farberkennung und Seitenzählung

Probleme mit virtuellem Druck und Umleitung

- **"Ich kann nicht aus einer virtuellen Warteschlange drucken. Das Dokument kommt nicht heraus".**
 - Überprüfen Sie die Umleitungskonfiguration, die die virtuelle Warteschlange hat (physische Zielwarteschlangen)
 - Überprüfen Sie die MFD-Konfiguration, um zu bestätigen, dass Sie die richtige Ausgabewarteschlange haben.
 - Bestätigen Sie, dass es keine Treiber mit anderer Sprache gibt (Virtual PCL , Physics PS)
 - <https://www.papercut.com/kb/Main/EnableAdvancedPrintingFeatures>
- **"Die virtuelle Warteschlange befindet sich in einem Fehlerzustand. Niemand kann drucken".**
 - Port mit virtueller Warteschlange prüfen, lokalen Port 'null' verwenden
 - <https://www.papercut.com/kb/Main/SetupNulPortOnWindows>

Probleme bei der Druckprotokollierung

- **"Kann gedruckt werden, aber keine Datensätze in Papercut"**
 - Prüfen Sie, ob die Benutzer können. Halten Sie die Druckerwarteschlange an und sehen Sie, welche Aufträge kommen
 - Überprüfen Sie, ob der Dienst "Papercut Print Provider" gestartet ist
 - Prüfen Sie, ob ein Benutzer drucken kann. Überprüfen Sie den Echtzeit-Monitor.
 - <https://www.papercut.com/support/resources/manuals/ng-mf/common/topics/sys-dashboard.html>

PaperCut-Client Probleme

- **"Ich bekomme keine Benachrichtigungen, wenn ich drucke" oder "ich werde nicht nach einem Konto abgefragt, um Ausdrücke zu berechnen".**
 - Überprüfen Sie, ob der Papercut-Client gestartet ist
 - Zugriffsberechtigungen für gemeinsam Konten prüfen
 - Falls es immer noch fehlschlägt, aktivieren Sie das Debug-Protokoll
 - <https://www.papercut.com/kb/Main/HowToEnableDebugInTheUserClient>

Benutzer-/Gruppensynchronisationsprobleme

- **"In PaperCut gibt es keine Gruppen."**
 - Überprüfen Sie, ob Gruppen aus dem Menü "Gruppen hinzufügen/entfernen" importiert wurden
- **"Benutzer überschritten" (nur NG)**
 - Löschen von Benutzern, die in der Synchronisationsquelle nicht vorhanden sind
 - Anzahl der Benutzer in Lizenz erhöhen

Fragen?



Vielen Dank!



PaperCut™ 

iTS:Print·Copy·Scan 

Support und Fehlersuche

Von iTS DACH