

Включение Remote Assistance

09.05.2025 09:23:11

Печать статьи FAQ

Категория:	Оборудование::Серия BizHub	Голоса:	1
Состояние:	общедоступное (всем)	Результат:	100.00 %
Язык:	ru	Последнее обновление:	10:52:11, Втр 26 Янв, 2021 г.

Симптомы (обшедоступное)

Для решения возникающих проблем и вопросов с МФУ часто возникает необходимость управления устройством вместе с пользователем. Это позволяет увидеть ситуация глазами пользователя, что может значительно ускорить решение задачи. Так же может возникнуть необходимость изменить настройки на МФУ в удаленных локациях либо офисах, где это некому сделать. Для решения данной задачи можно использовать функцию Удаленного

помощника. Она позволяет специалисту Коника Минолта видеть экран МФУ, использовать его функции и менять настройки.

Для работы Удаленного помошника необходим доступ с МФУ в интернет до сервера гр01.remote-care.eu по портам TCP 443 и 61239. Подключение осуществляется по зашифрованному каналу данных (SHA-256 с шифрованием RSA). Возможно использование прокси-сервера для выхода в интернет.

Проблема (общедоступное)

Решение (общедоступное)

Для работы Удаленного помощника необходимо сделать следующие настройки

на МФУ 1. В веб-интерфейсе, в режиме Администратора (пароль по умолчанию 1234567812345678), Security->PKI Settings->Device Certificate Settings проверить, что на МФУ зарегистрирован сертификат:

Если сертификата нет, то инструкцию по его созданию можно посмотреть по ссылке

http://sd.konicaminolta.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom; ItemID=81; ZoomBackLink=QWN0aW9uPVB1YmxpY0ZBUUV4cGxvcmVy00NhdGVnb3J5SUQ9NjtTb3J0Qnkkarantering and the standard stand9RkFRSUQ7T3JkZXI9%0ARG93bjtTdGFydEhpdD0x%0A

2. В веб-интерфейсе, в режиме Администратора (пароль по умолчанию

1234567812345678), Network->Remote Panel Settings->Remote Panel Client включить Удаленного помощника и настроить его параметры

2.1 Переключить 1 на Оп, 2 на Do not confirm.
2.2 В Server Address отметить галочкой Please check to enter host

name, в строку ввести адрес rp01.remote-care.eu (на МФУ обязательно должен быть прописан DNS сервер).

должен быть прописан DNS сервер). 2.3 В разделе 3 при необходимости можно вписать настройки прокси сервера, переключив настройку Synchronize WebDAV client на Off. 2.4 Настройка 4 позволяет инициировать подключение к панели МФУ со стороны КМ, без участия пользователя МФУ. Это актуально только для МФУ, которые мониторятся через систему CSRC. Если Вы хотите всегда быть инициатором подключения, то данную настройку нужно оставить в Restrict. Если Вы не против, что бы специалист КМ мог подключиться к МФУ бог участия пользователя, ее нужио первек процить в Allow МФУ без участия пользователя- ее нужно переключить в Allow

3. Перезагрузить МФУ тумблером питания.

Для начала сеанса Удаленного помощника:

1. Необходимо зайти в Меню(домик)->Утилиты->Работа удаленной панели

2. На следующем экране нажать "Начать" для инициализации подключения.

 В случае удачного подключения к серверу, на экране отобразится код доступа. Этот код необходимо будет сообщить специалисту КМ для удаленного подключения.

Если соединение инициировано по ошибке, то нужно нажать "Отменить задание