

Xerox[®] Mobile Print Cloud

Guia do Usuário Como Fazer e Solução de Problemas



© 2015 Xerox Corporation. Todos os direitos reservados. Xerox® e Xerox com a marca figurativa®, ConnectKey® e Xerox Secure Access Unified ID System® são marcas da Xerox Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países.

Android™ e Chrome™ são marcas registradas da Google, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.

Apple®, Mac®, Safari® e Bonjour® são marcas da Apple, Inc. registradas nos Estados Unidos e/ou em outros países.

Firefox® é uma marca registrada da Mozilla Corporation.

Follow-You Printing® é uma marca registrada da Equitrac Corporation.

iOS® é uma marca comercial ou marca registrada da Cisco Systems Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.

Adobe® e Acrobat® são marcas registradas ou marcas comerciais da Adobe Systems Incorporated nos Estados Unidos e/ou em outros países.

JavaScript® é uma marca da Oracle Corporation.

Microsoft®, SQL Server®, Microsoft® .NET, Windows®, Windows Server®, Windows 7®, Windows 8®, Windows Server® 2012 e 2012 R2 e Internet Explorer® são marcas registradas ou marcas da Microsoft Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países.

Opera® é uma marca da Opera Software ASA.

Este produto inclui software desenvolvido pela Aspose (<http://www.aspose.com>)

Versão do documento: 3.0

Índice

1 Introdução	1-1
Visão geral do Xerox Mobile Print Cloud.....	1-1
Navegadores do PC suportados para acessar a página da Web do Mobile Print Cloud.....	1-2
Navegadores do Macintosh suportados para acessar a página da Web do Mobile Print Cloud.....	1-2
Idiomas suportados.....	1-3
2 Como fazer	2-1
Como criar uma conta do Mobile Print Cloud na página da Web.....	2-1
Como obter o código da empresa para o Mobile Print Cloud (somente usuários do Mobile Print Cloud).....	2-2
Como localizar os códigos da empresa que você usou (somente usuários do Mobile Print Cloud).....	2-2
Como efetuar login com um código da empresa diferente na página da Web (somente usuários do Mobile Print Cloud).....	2-3
Como alterar sua senha na página da Web (somente usuários do Mobile Print Cloud).....	2-3
Como redefinir seu nome de usuário quando o domínio ou nome de usuário forem alterados (somente usuários do Mobile Print Cloud).....	2-4
Como visualizar ou alterar as notificações por e-mail (somente usuários do Mobile Print Cloud).....	2-4
Como usar a Impressão protegida com o Mobile Print Cloud.....	2-4
Como usar a impressão de e-mail direto quando a Impressão protegida é necessária na impressora.....	2-5
Como alterar o período de tempo que um trabalho fica disponível (somente implementações do Mobile Print Cloud).....	2-6
Como localizar o status de uma impressora.....	2-6
Como localizar o status ou o histórico de um trabalho.....	2-7
Como imprimir de um computador (somente usuários do Mobile Print Cloud).....	2-7
Como usar opções de impressão.....	2-8
Como imprimir em uma impressora com a Contabilidade ativada.....	2-9
Como imprimir do aplicativo usando filas de impressão baseadas em servidor.....	2-9
Como reimprimir um documento (somente implementações do Mobile Print Cloud).....	2-10
Como tornar uma impressora usada com frequência em um Favorito.....	2-10
Como definir uma impressora como padrão.....	2-10

Como visualizar e imprimir em outras impressoras públicas da empresa.....	2-11
Como enviar um documento para imprimir mais tarde.....	2-11
Como imprimir usando o aplicativo de impressora @PrintByXerox	2-12
Como restaurar uma senha ou ID do usuário pelo aplicativo @PrintByXerox.....	2-12
Como desbloquear uma impressora a partir do aplicativo Print Portal (Autenticação sem cartão).....	2-13
Como desbloquear uma impressora usando login alternativo.....	2-13
3 Solução de problemas.....	3-1
Instalação e problemas do aplicativo.....	3-1
Impossível localizar documentos carregados anteriormente (somente implementações do Mobile Print Cloud).....	3-1
Alertado para criar nova conta quando a conta já existe.....	3-1
Impossível localizar a impressora pública de minha empresa em impressoras de local de trabalho.....	3-1
Problemas da conta.....	3-2
Não recebeu uma senha temporária ao criar uma conta do usuário.....	3-2
Impossível efetuar login com credenciais de local de trabalho (somente usuários do Mobile Print Cloud).....	3-2
Problemas da impressora.....	3-2
Imagens ausentes na saída impressa.....	3-3
Impossível localizar a saída impressa.....	3-3
Impossível visualizar e imprimir em impressoras que estão fora da empresa.....	3-4
Impossível visualizar minha impressora ou fila de impressão.....	3-4
Impossível imprimir usando filas de impressão.....	3-4
Não recebida notificação de Envio de trabalho e Conclusão de trabalho (somente usuários do Mobile Print Cloud).....	3-4
Trabalho não foi impresso como esperado.....	3-5
O trabalho não é impresso com a fonte correta.....	3-5
Trabalho impresso em 2 faces em vez de 1 face.....	3-5
Trabalho impresso em preto e branco em vez de cores.....	3-5
Impossível selecionar impressão em cores.....	3-6
A impressora está solicitando o carregamento de papel quando deveria ser substituído.....	3-6
A seleção de pequeno intervalo de páginas não reduz minhas cobranças de dados.....	3-6
O trabalho de impressão do @PrintByXerox não imprime.....	3-6
O aplicativo @PrintByXerox não funciona ou exibe um erro.....	3-6

Introdução

Visão geral do Xerox Mobile Print Cloud

O Xerox® Mobile Print Cloud é uma opção de impressão versátil projetada para atender clientes com necessidades de impressão móvel. Ele permite que você imprima de diversas formas:

- Ao exibir um documento no dispositivo móvel, abra-o com o Xerox® Mobile Print Portal. Isto permitirá a você escolher uma impressora e opções de impressão, e imprimir agora ou fazer upload do trabalho para imprimir mais tarde.
- Para imprimir documentos armazenados em seu dispositivo móvel, use **Minha biblioteca** (Android) ou **Fotos e Biblioteca de arquivo** (iOS) no aplicativo Xerox® Mobile Print Portal para localizá-los. Dispositivos móveis Apple® iOS (v7.1 e superior) e Android™ (v4.0 e superior) e tablets Windows 8.1 são suportados na versão atual do aplicativo Print Portal.
- Encaminhe um e-mail com anexos para print@printbyxerox.com. O e-mail e anexos estarão disponíveis para impressão:
 - Na lista Documentos no aplicativo Mobile Print Portal, onde você pode imprimir para a impressora desejada.
 - No aplicativo de impressora @PrintByXerox de sua impressora multifuncional ativada para Mobile Print Cloud, onde você pode selecionar e imprimir seus documentos.
- Use a impressão de e-mail direto e encaminhe um e-mail e anexos diretamente para um endereço de e-mail da impressora ativada. Contate seu administrador para o endereço de e-mail da impressora.
- Imprima a partir de um PC ou computador Macintosh em <https://xmpc.services.xerox.com/>.

NOTA

Instruções e descrições úteis das funções do Mobile Print Cloud estão disponíveis na página da Web. Mova o cursor sobre os nomes das guias e seleções de menu para visualizar uma descrição de cada função.

Quando o usuário imprime um trabalho, o Mobile Print Cloud roteia-o para a impressora selecionada. O Administrador da conta configura os comportamentos da conta e gerencia usuários, agentes, impressoras e filas de impressão.

Navegadores do PC suportados para acessar a página da Web do Mobile Print Cloud

Os navegadores do PC suportados incluem:

- Microsoft Internet Explorer (v8 e posterior)
- Google Chrome
- Mozilla Firefox

NOTA

O JavaScript deve ser instalado.

NOTA

O acesso à página da Web não é suportado em dispositivos móveis.

Navegadores do Macintosh suportados para acessar a página da Web do Mobile Print Cloud

Os navegadores Macintosh suportados incluem:

- Google Chrome
- Mozilla Firefox

NOTA

O JavaScript deve ser instalado.

NOTA

O acesso à página da Web não é suportado em dispositivos móveis.

Os navegadores Macintosh não suportados incluem:

- Apple Safari
- Opera

Idiomas suportados

Inglês, português do Brasil, italiano, alemão, espanhol, francês e russo.

2

Como fazer

Como criar uma conta do Mobile Print Cloud na página da Web

1. Acesse <https://xmpc.services.xerox.com>.
2. Em Conectar-me, selecione **Criar conta do usuário**.
3. Insira seu endereço de e-mail e clique em **Enviar**.

NOTA

Use um endereço de e-mail que você possa acessar facilmente.

- Você receberá um e-mail contendo uma senha.
- A senha é necessária durante o processo de registro.
- Se você não tiver um código da empresa, deixe essa entrada em branco.

NOTA

Você pode adicionar ou alterar o código da empresa em uma data posterior, se necessário.

4. Insira a senha que você recebeu por e-mail.
5. Se solicitado, insira suas credenciais de local de trabalho (domínio\nome de usuário e senha).
6. Clique em **Enviar**.

A conta será criada.

Como fazer

NOTA

As senhas devem conter pelo menos 8 caracteres e ter:

- 1 caractere alfabético maiúsculo
- 1 caractere numérico

Isso não se aplicará se você efetuou login com suas credenciais de local de trabalho.

Como obter o código da empresa para o Mobile Print Cloud (somente usuários do Mobile Print Cloud)

Se sua empresa tiver ativado o Mobile Print Cloud, solicite ao Administrador da conta o código da empresa.

NOTA

Algumas empresas usam uma lista Permitidos (em vez de um código da empresa) para conceder acesso de usuários móveis às impressoras da empresa. Se sua empresa fornecer esse serviço, será necessário que seu administrador adicione você à lista Permitidos para acessar essas impressoras.

Se você não estiver associado a uma empresa que tenha o Mobile Print Cloud ativado, ainda poderá criar uma conta (deixe o código da empresa em branco) para visualizar as impressoras que estão disponíveis em outras empresas e instalações, para acomodar os clientes de impressão móvel.

Como localizar os códigos da empresa que você usou (somente usuários do Mobile Print Cloud)

1. Efetue login na página da Web do Mobile Print Cloud em <https://xmpc.services.xerox.com/>.
2. Clique em seu endereço de e-mail no canto superior direito da tela.
3. Selecione **Perfil do usuário** em Opções do usuário. Os códigos da empresa que você usou estão listados em **Minhas empresas**.

Como efetuar login com um código da empresa diferente na página da Web (somente usuários do Mobile Print Cloud)

Efetue logout, acesse a página de login em <https://xmpc.services.xerox.com/> e marque a caixa de seleção **Solicitar o código da empresa**. Isso solicitará o código da empresa quando você efetuar login. Você receberá um e-mail de verificação que indica que o código da empresa foi alterado.

Como alterar sua senha na página da Web (somente usuários do Mobile Print Cloud)

1. Efetue login na página da Web.
2. Insira seu endereço de e-mail e clique em **Enviar**.
3. Na página de senha, selecione **Redefinir senha**.
4. Verifique se recebeu um e-mail com uma senha temporária.
5. Insira a senha temporária na página da Web. A senha temporária enviada é válida por 24 horas após a solicitação.
6. Crie uma nova senha e selecione **Enviar**.

As senhas devem conter pelo menos 8 caracteres e ter:

- 1 caractere alfabético maiúsculo
- 1 caractere numérico

Como redefinir seu nome de usuário quando o domínio ou nome de usuário forem alterados (somente usuários do Mobile Print Cloud)

Se você efetuar login no Mobile Print Cloud usando suas credenciais de local de trabalho e o seu domínio e/ou nome de usuário forem alterados, você deverá associar seu endereço de e-mail ao seu novo domínio/nome de usuário.

1. Na tela **Login**, clique no link **Redefinir nome do usuário**.

Você receberá um e-mail contendo um código de verificação.

2. Insira o código de verificação que recebeu, seu novo domínio/nome de usuário e sua senha.
3. Clique em **Enviar**.

Como visualizar ou alterar as notificações por e-mail (somente usuários do Mobile Print Cloud)

1. Na página da Web, clique em seu endereço de e-mail no canto superior direito da tela.
2. Selecione **Preferências do usuário** em Opções do usuário.
3. Selecione as preferências de notificação de e-mail e a política de retenção, e depois clique em **Salvar**.

Como usar a Impressão protegida com o Mobile Print Cloud

O Xerox® Secure Print permite que você retenha os trabalhos de impressão na impressora até que libere-os para impressão. Ao enviar um trabalho você insere uma senha, que também deverá ser inserida na impressora para liberar o trabalho.

Seu administrador pode exigir que a Impressão protegida seja usada em qualquer impressora que tenha o Xerox Secure Print. Nesse caso, você verá um campo necessário com uma barra azul, o qual deverá ser preenchido antes de enviar um trabalho de impressão.

1. Na guia **Imprimir**, selecione uma impressora que suporte Impressão protegida.

A capacidade Impressão protegida é representada por um pequeno ícone de cadeado no grupo de ícones de capacidades da impressora acima do nome do modelo da impressora.

2. Insira uma senha no campo **Impressão protegida**.
3. Na impressora, selecione seu trabalho de impressão e siga as instruções na tela para liberar o trabalho para impressão.
4. Quando solicitado, insira a senha que você digitou quando enviou o trabalho de impressão.
5. Libere o trabalho para impressão.

Como usar a impressão de e-mail direto quando a Impressão protegida é necessária na impressora

Toda impressora ativada pelo Xerox® Mobile Print Cloud possui um endereço de e-mail direto que pode ser usado para enviar trabalhos de impressão diretamente para essa impressora.

1. Envie ou encaminhe um e-mail (e anexos) para o endereço de e-mail direto da impressora.

Para localizar o endereço de e-mail de uma impressora específica, verifique a página da Web.

Você receberá um e-mail contendo a senha que irá liberar o trabalho na impressora.

2. Na impressora, selecione seu trabalho de impressão e siga as instruções na tela para liberar o trabalho para impressão.
3. Quando solicitado, insira a senha que você recebeu por e-mail.
4. Libere o trabalho para impressão.

NOTA

Ao usar impressão de e-mail direto, as suas preferências de impressão e as substituições de conta por opções de impressão serão aplicadas.

Como alterar o período de tempo que um trabalho fica disponível (somente implementações do Mobile Print Cloud)

Os usuários podem fazer seleções específicas do usuário clicando em seu endereço de e-mail na parte superior direita da página da Web e selecionando **Preferências do usuário**. Essa função ficará disponível somente se o administrador tiver controle de nível de usuário permitido dessa configuração.

A data de expiração de um trabalho vem anexada a um documento no momento do upload. Se você fizer upload de um documento (quando a configuração da empresa for excluir após a impressão) e imprimi-lo 3 dias depois (quando a configuração de retenção da empresa estiver configurada para 7 dias), o documento ainda será excluído imediatamente.

Como localizar o status de uma impressora

Para ver o status de uma impressora:

1. Na página da Web, selecione a guia **Imprimir**.
2. Selecione **Alterar** em **Impressora e opções**.
3. Selecione uma impressora.

O status da impressora é indicado por um pequeno ícone colorido na parte inferior do ícone que representa a impressora selecionada.

4. Passe o cursor do mouse sobre o ícone de status para obter mais informações.
5. O status da impressora também está disponível na guia **Impressoras**:

- Selecione **Editar** para a impressora que você deseja ver.

O status da impressora está na parte superior esquerda da página da Web abaixo do endereço IP da impressora.

- Passe o cursor do mouse sobre o ícone de status para obter mais informações.

Como localizar o status ou o histórico de um trabalho

Página da Web (somente usuários do Mobile Print Cloud)

1. Na página da Web, selecione **Trabalhos > Histórico**.
2. Passe o mouse sobre o status de cada trabalho para ver mais informações (por exemplo, crédito do trabalho, usado, motivo da falha, etc.):
 - Upload (Carregar): (mostrado somente no aplicativo) O trabalho está sendo enviado ao Mobile Print Cloud.
 - Conversion (Conversão): O trabalho está sendo convertido para o formato pronto para impressão no Mobile Print Cloud.
 - Pending (Pendente): O trabalho foi convertido e está aguardando a impressão.
 - Processing (Processando): O trabalho está sendo enviado à impressora.
 - Completed (Concluído): O trabalho foi enviado com êxito à impressora. As páginas de boas-vindas da impressora não consomem créditos do trabalho.
 - Rejected (Rejeitado): O trabalho não foi impresso. (Por exemplo, o tipo de arquivo não era suportado, ou a licença não está disponível.)
 - Failed (Falhou): O trabalho não foi impresso. (Por exemplo, ocorreu um erro durante a conversão do trabalho, ou o agente falhou ao processar o trabalho. O trabalho não consumiu nenhum crédito do trabalho.)
 - Expired (Expirado): O sistema não pôde processar o trabalho de uma maneira conveniente. Reenvie o trabalho.

NOTA

O Histórico do trabalho exibe até 7 dias ou 50 trabalhos, o que ocorrer primeiro.

Como imprimir de um computador (somente usuários do Mobile Print Cloud)

Os navegadores a seguir são suportados:

- PC: Internet Explorer (v8 e posterior), Chrome e Firefox
- Macintosh: Chrome e Firefox

1. Acesse <https://xmpc.services.xerox.com/>.

Como fazer

2. Selecione a guia **Imprimir**.
3. Selecione uma impressora ou fila de impressão.

NOTA

Os ícones da fila de impressão são diferentes dos ícones da impressora, portanto, é possível distingui-los facilmente.

4. Selecione suas opções de impressão e clique em **Imprimir**.

NOTA

As preferências de impressão são inicialmente definidas para corresponder à conta da empresa, porém podem ser alteradas. Algumas opções de impressão podem não estar disponíveis em determinadas impressoras.

NOTA

Selecionar **Tamanho do arquivo original** ou um tamanho de papel específico anula o dimensionamento e a substituição de papel. Se a impressora não tiver o papel de tamanho apropriado carregado, o trabalho será retido pelos recursos.

Como usar opções de impressão

As preferências de impressão do usuário são inicialmente definidas para corresponder à conta da empresa, porém podem ser alteradas. Algumas opções de impressão podem não estar disponíveis em determinadas impressoras.

Intervalo de páginas

É possível selecionar um intervalo de páginas para alguns tipos de arquivos. Um exemplo das opções de intervalo de páginas é fornecido para o tipo de arquivo selecionado.

Tamanho do material

O Mobile Print Cloud suporta dimensionamento de documentos para caber em um tamanho de papel disponível. O tamanho da página é determinado pela primeira página do documento. Esse é o tamanho do papel que será usado para impressão. Tamanhos de papel específicos são listados de acordo com as capacidades da impressora selecionada. A seleção de um tamanho de papel específico irá dimensionar seu documento para caber nesse tamanho de papel.

Auto Scale (Escala automática): o documento será dimensionado para caber no tamanho de papel disponível mais próximo do tamanho especificado no arquivo do documento. Essa opção ficará disponível somente se a Substituição de papel estiver ativada na conta da empresa à qual você está conectado.

Original File Size (Tamanho do arquivo original): No scaling (Sem escala). O documento será impresso no tamanho do papel correspondente ao tamanho especificado no arquivo.

NOTA

A seleção de Tamanho do original substitui o dimensionamento. Se a impressora não tiver o papel de tamanho apropriado carregado, o trabalho será retido até que o papel seja reabastecido.

Como imprimir em uma impressora com a Contabilidade ativada

1. Na página da Web, selecione a guia **Imprimir**.
2. Navegue até o arquivo que deseja imprimir.
3. Selecione uma impressora.
4. Selecione as opções de impressão.

As preferências de impressão são inicialmente definidas para corresponder à conta da empresa, porém podem ser alteradas. Algumas opções de impressão podem não estar disponíveis em determinadas impressoras.

Selecionar um pequeno intervalo de páginas para impressão de um documento grande não economiza as cobranças de dados.

5. Selecione **Entrar** na área Contabilidade.
6. Insira suas informações de contabilidade e clique em **Salvar**.

Se o administrador permitir, as informações de contabilidade do usuário poderão ser salvas para cada impressora.

7. Clique em **Imprimir**.

Como imprimir do aplicativo usando filas de impressão baseadas em servidor

1. No aplicativo, selecione e carregue uma página da Web, figura ou arquivo a ser impresso.
2. Selecione sua fila de impressão.
3. Carregue o arquivo.
4. Insira as opções de impressão.

As preferências de impressão são inicialmente definidas para corresponder à conta da empresa, porém podem ser alteradas. Algumas opções de impressão podem não estar disponíveis em determinadas impressoras.

Nota: Selecionar um pequeno intervalo de páginas para impressão de um documento grande não economiza as cobranças de dados.

Como fazer

5. Insira as informações de contabilidade, se aplicável.

Nota: Se seu administrador tiver ativado a autenticação Active Directory / Lightweight Directory Access Protocol (AD/LDAP), será solicitado o domínio da empresa ao inserir informações de contabilidade (por exemplo, domínio\nome do usuário).

6. Selecione **Imprimir** para imprimir para sua fila solicitada.

Como reimprimir um documento (somente implementações do Mobile Print Cloud)

As seguintes informações se aplicam somente se a política de retenção for configurada para 7 dias. O comportamento padrão é que os documentos sejam excluídos imediatamente após a impressão. O Administrador da conta pode modificar essa configuração para salvar documentos por 7 dias após o envio, para que eles fiquem disponíveis para reimpressão. As configurações da política de retenção se aplicam somente à impressora de sua empresa (privada ou pública).

Como tornar uma impressora usada com frequência em um Favorito

1. Na página da Web, selecione a guia **Imprimir**.
2. Selecione a opção superior **Alterar**.
3. Selecione a guia **Todas as impressoras**.
4. Clique na estrela ao lado da impressora desejada para **Adicionar a favoritos**.

Como definir uma impressora como padrão

1. Na página da Web, selecione a guia **Imprimir**.
2. Selecione a opção superior **Alterar**.
3. Selecione a guia **Todas as impressoras**.
4. Clique na marca de seleção ao lado da impressora desejada para **Definir padrão**.

Como visualizar e imprimir em outras impressoras públicas da empresa

Se a opção for ativada por um administrador, você poderá visualizar e imprimir em impressoras Xerox Mobile Print de outras empresas (aquelas que outras empresas disponibilizarem). Você pode também visualizar e imprimir em outros fornecedores de impressão pública no aplicativo móvel, quando ficarem disponíveis.

Ao imprimir em determinadas impressoras públicas fora do Mobile Print Cloud, você receberá um código do fornecedor de impressão pública que será necessário ao recuperar sua saída impressa.

NOTA

Os trabalhos enviados às impressoras públicas fora do Mobile Print Cloud serão sempre exibidos no histórico de trabalho por 7 dias.

Como enviar um documento para imprimir mais tarde

Existem dois métodos que podem ser usados para enviar um documento que pode ser impresso mais tarde.

1. Usando o aplicativo Mobile Print Portal, você pode carregar seu documento. Isso é feito na janela Imprimir, selecionando a opção para carregar o trabalho. -OU-
2. Encaminhar o documento com anexos para print@printbyxerox.com. O e-mail e anexos estarão disponíveis para impressão.

Exibir e imprimir um documento que foi carregado anteriormente ou enviado por e-mail para o sistema:

- Na lista Documentos no aplicativo Mobile Print Portal, onde você pode imprimir para a impressora desejada. Ele será retido por até 7 dias dependendo da política de retenção da empresa. -OU-

Como fazer

- No aplicativo de impressora @PrintByXerox de uma impressora multifuncional ativada para Mobile Print Cloud, onde você pode selecionar e imprimir seus documentos.

Como imprimir usando o aplicativo de impressora @PrintByXerox

1. Em um Mobile Print Cloud ativado na impressora multifuncional, pressione o botão **@PrintByXerox** . Uma tela de Detalhes de carregamento é exibida.
2. Insira seu endereço de e-mail pressione **Salvar**.
3. Insira sua senha na tela **Enter password for** (Insira sua senha para) e pressione **Salvar**. Sua lista de documentos é exibida.
4. Selecione os documentos que deseja imprimir.
5. Selecione suas **Opções de impressão** e, em seguida, **OK**.
6. Pressione **Imprimir**. A tela Submitting Jobs to Print (Enviar trabalhos para impressão) é exibida com o estado de conversão mostrado. Uma marca de seleção verde aparece assim que os documentos começarem imprimir.
7. Quando terminar, pressione **Sair** para retornar à tela principal de sua Impressora multifuncional.

Como restaurar uma senha ou ID do usuário pelo aplicativo @PrintByXerox

1. Na IU da impressora multifuncional, pressione **Forgot Password** (Senha esquecida).
2. Digite um endereço de e-mail válido.
Uma mensagem é exibida de que um e-mail foi enviado para o endereço de e-mail fornecido.
3. Para restaurar sua senha, clique no link senha.
4. Para restaurar seu ID, clique no link ID.

Como desbloquear uma impressora a partir do aplicativo Print Portal (Autenticação sem cartão)

Os usuários podem desbloquear uma Impressora multifuncional, inserindo o código mostrado na tela de bloqueio da impressora no aplicativo Print Portal. Você deve estar conectado à mesma empresa que a impressora.

1. Efetue login no aplicativo Print Portal.
2. Selecione o indicador de Configurações (3 barras) na parte superior esquerda da tela.
3. Selecione **Configurações**.
4. Selecione **Desbloquear impressora**.
5. Digite o código mostrado na tela de bloqueio da impressora no dispositivo Print Portal. Você deverá ver os detalhes da impressora.
6. Selecione o botão **Desbloquear**.
7. Uma mensagem será exibida no aplicativo de que a impressora foi desbloqueada.
8. Na Impressora multifuncional, a tela de bloqueio é removida e você tem acesso à impressora.

CUIDADO

Sempre faça logout quando tiver concluído a impressão para garantir que outros usuários não possam acessar seus documentos.

Como desbloquear uma impressora usando login alternativo

Os usuários que não usam o aplicativo Print Portal ou não têm dispositivos Android ou iOS podem desbloquear a impressora multifuncional pelo dispositivo. Você deve estar conectado à mesma empresa que a impressora.

1. Na IU da impressora, pressione **Alternate Login** (Login alternativo).
2. Insira seu Nome de usuário ou ID de usuário, seguido de sua Senha para desbloquear a impressora.

Usuários de primeiro acesso têm de se registrar no Xerox Mobile Print Cloud Web Portal.

Se a autenticação Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) estiver ativada, insira seu endereço de e-mail e, em seguida, seu nome de usuário e senha. A autenticação LDAP é ativada no Web Portal na página **Conta > Perfil da empresa**.

Como fazer

 **CUIDADO**

Sempre faça logout quando tiver concluído a impressão para garantir que outros usuários não possam acessar seus documentos.

3

Solução de problemas

Instalação e problemas do aplicativo

Impossível localizar documentos carregados anteriormente (somente implementações do Mobile Print Cloud)

- Você pode ter mais de uma conta. Certifique-se de que você esteja conectado com o endereço de e-mail correto para essa empresa.
- O trabalho já pode ter sido impresso. Por padrão, os trabalhos são excluídos após a impressão.
- O trabalho já pode ter sido excluído. Os trabalhos são excluídos automaticamente 7 dias após serem carregados. Esse é o padrão para o Mobile Print Cloud; outras implementações podem variar. Verifique com o administrador para saber sobre a política de retenção.

Alertado para criar nova conta quando a conta já existe

Verifique se o endereço de e-mail foi inserido corretamente.

O sistema inicia automaticamente o processo de criação de uma nova conta. Quando um aviso aparece solicitando que você insira um código da empresa, clique em **Cancelar** para retornar à tela de login e insira o endereço de e-mail correto.

Impossível localizar a impressora pública de minha empresa em impressoras de local de trabalho

Todas as impressoras públicas estão relacionadas em **Impressoras públicas**.

Problemas da conta

Não recebeu uma senha temporária ao criar uma conta do usuário

- Verifique se o e-mail de senha temporária está em sua pasta de lixo eletrônico.
- Verifique se a caixa postal está cheia.
- Verifique o endereço de e-mail inserido para ver se há erro. O sistema envia a senha ao endereço de e-mail exato que foi inserido.
- Emita uma solicitação para que a senha seja redefinida.

Impossível efetuar login com credenciais de local de trabalho (somente usuários do Mobile Print Cloud)

Se você receber uma mensagem de que a autenticação falhou devido a credenciais inválidas durante o login no Mobile Print Cloud (usando suas credenciais de local de trabalho), tente o seguinte:

- Certifique-se de que esteja inserindo seu domínio e nome de usuário usando o formato correto (domínio\nome de usuário).
- Seu domínio ou nome de usuário pode ter sido alterado. Se um deles tiver sido alterado, clique no link **Redefinir nome do usuário** na tela Login para associar seu endereço de e-mail ao seu novo domínio/nome de usuário.

Problemas da impressora

Verifique o seguinte:

- Verifique se o documento que você imprimiu é um tipo de arquivo suportado: doc, docm, docx, xls, xlsx, xlsxm, png, ppt, pptx, pptm, pdf, txt, rtf, tif, tiff, jpg, gif, jpeg, png, odt, ods, odp, odg, odf, zip ou eml. Arquivos do Adobe Portfolio não são suportados. Os arquivos Zip são suportados somente nas implementações do Mobile Print Cloud.
- Verifique a impressora para determinar se a saída está sendo retida por causa de recursos. Há uma função de escala automática (somente implementações do Mobile Print Cloud) que redimensionará os tamanhos de páginas listados abaixo; a determinação de tamanho de página do documento inteiro baseia-se no tamanho da página 1. O administrador pode ativar ou desativar a função. Se essa função estiver ativada e o tamanho do papel necessário para imprimir o trabalho não estiver carregado, o trabalho será dimensionado para caber no papel disponível. Para determinar que configuração a sua implementação possui, verifique com seu administrador.

NOTA

Quando todas as bandejas do papel estiverem vazias, as configurações de tamanho do papel para as bandejas podem não ser detectadas e o dimensionamento automático pode não ser aplicado.

- As impressoras podem ter configurações para a substituição do papel. Mesmo que a solução não esteja definida para redimensionar na falha de correspondência do papel, verifique as configurações da impressora para assegurar que ela esteja configurada para esse tamanho de papel ou definida para executar a substituição do tamanho do papel.
- Se você recebeu um e-mail de status cancelado para o trabalho, geralmente, isso significa que há um problema no trajeto de impressão que deve ser solucionado pelo administrador do sistema de impressão. Tente imprimir em uma impressora diferente ou entre em contato com o administrador do sistema de impressão.
- O documento pode conter fontes ou idiomas sem suporte. Consulte [Idiomas suportados](#).
- O nome do arquivo pode conter caracteres sem suporte.
- O endereço IP da impressora pode ter sido alterado. Verifique com o proprietário da impressora.
- O proprietário da impressora está sem licenças (somente usuários do Mobile Print Cloud). Verifique com o proprietário da impressora para determinar se há licenças suficientes.
- Contate o administrador da empresa do Xerox® Mobile Print Cloud para obter suporte adicional.

NOTA

Os arquivos zip são um tipo de arquivo suportado, mas eles podem conter tipos de arquivos que não são suportados. Os tipos de arquivos suportados em um arquivo zip serão impressos mesmo que o arquivo zip também contenha tipos de arquivos não suportados (os arquivos zip são suportados somente em implementações do Mobile Print Cloud).

Imagens ausentes na saída impressa

As imagens vinculadas não serão impressas se o conteúdo vinculado estiver protegido por senha ou login.

Impossível localizar a saída impressa

- A impressora padrão pode ter sido trocada. A impressora padrão é a última impressora onde você imprimiu. Mesmo que você defina, em algum momento, uma impressora para ser a impressora padrão, a padrão sempre será a impressora na qual você imprimiu por último.

Acesse <https://xmpc.services.xerox.com/>, selecione a guia **Trabalhos** e depois selecione a guia **Histórico** para ver se seus trabalhos de impressão foram enviados (somente usuários do Mobile Print Cloud).

- Verifique se você inseriu as informações de contabilidade corretas e se tem créditos suficientes em sua conta para imprimir o trabalho.
- Se a Impressão protegida estiver ativada na impressora, você deverá inserir uma senha na impressora para liberar o trabalho para impressão.
 - Se o trabalho foi enviado da página da Web, você criou uma senha que precisa inserida na impressora para liberar o trabalho de impressão.
 - Se foi usada a Impressão de e-mail direto, o Mobile Print Cloud gerou um e-mail incluindo uma senha que deve ser inserida na impressora para liberar o trabalho de impressão.

Impossível visualizar e imprimir em impressoras que estão fora da empresa

Fica a critério da empresa permitir que usuários vejam impressoras que não são da empresa. Verifique com o administrador da conta.

Impossível visualizar minha impressora ou fila de impressão

Verifique se você efetuou login na empresa correta. Quando você acessa sua conta do Mobile Print Cloud e insere um código da empresa, é direcionado às impressoras e filas de impressão associadas a essa empresa. Quando você efetua login com um código da empresa diferente, é direcionado a essa empresa e visualiza as impressoras e filas de impressão dessa empresa. As impressoras e filas de impressão associadas à empresa anterior não ficam visíveis.

Impossível imprimir usando filas de impressão

Se você não puder imprimir usando filas de impressão, verifique com seu administrador.

Não recebida notificação de Envio de trabalho e Conclusão de trabalho (somente usuários do Mobile Print Cloud)

1. Verifique se a notificação não está na pasta de lixo eletrônico.
2. Verifique se sua caixa postal não está cheia.
3. Verifique se as preferências de notificação de e-mail estão definidas corretamente:
 - a) Acesse a página da Web e clique no endereço de e-mail no canto superior esquerdo.
 - b) Selecione **Preferências do usuário**.
 - c) Verifique se as preferências **Política de notificação por e-mail** estão selecionadas.
4. Selecione a guia **Trabalhos**, depois a guia **Histórico** e visualize o status do trabalho.

Trabalho não foi impresso como esperado

A impressora pode não suportar todas as funções do trabalho de impressão. A saída do Mobile Print Cloud funcionará com a maioria dos dispositivos não Xerox, que implementam os comandos PCL 5, PCL 6 ou PostScript padrão de mercado. Se dispositivos não Xerox implementarem funções de uma maneira própria ou não aderirem aos padrões de mercado, a saída poderá não ser impressa conforme o esperado.

O administrador deve verificar qual Linguagem de descrição de página (PDL) o Mobile Print Cloud está usando e certificar-se de que a impressora suporte esse PDL.

É recomendável que você mantenha os padrões selecionados. Se você tiver problemas de integridade ou acabamento da imagem, tente opções diferentes para determinar qual oferece os melhores resultados.

Depois que um trabalho de impressão é transferido do agente para a impressora, o Xerox Mobile Print Cloud cobra por esse trabalho. É responsabilidade do usuário confirmar se um dispositivo de impressão é compatível com o Xerox® Mobile Print Cloud. É altamente recomendável que você use uma conta de utilização grátis ou faça download do Xerox® Global Print Driver para testar a compatibilidade de seus dispositivos.

O trabalho não é impresso com a fonte correta

Os documentos que contêm fontes personalizadas ou não padrão podem não ser impressos como esperado, porque a fonte não está disponível para o Mobile Print Cloud. Por exemplo, para que os documentos do Microsoft Office sejam impressos como esperado, as fontes usadas no documento precisam ser as fontes padrão do Microsoft Office e devem ser suportadas pela impressora de destino. Para assegurar que seus documentos sejam impressos como esperado, substitua todas as fontes não padrão por fontes suportadas pelo:

- aplicativo usado para criar o documento
- modelo de impressora que você selecionou

Trabalho impresso em 2 faces em vez de 1 face

O administrador pode definir a **Política de controle de impressão** para imprimir todos os trabalhos do Mobile Print Cloud em 2 faces.

Trabalho impresso em preto e branco em vez de cores

O administrador pode definir a **Política de controle de impressão** para imprimir todos os trabalhos do Mobile Print Cloud em preto e branco. Os usuários somente podem ver as configurações de impressão permitidas pelo administrador.

NOTA

Mesmo que o administrador permita a impressão em cores, o trabalho poderá ainda ser impresso em preto e branco, se o padrão tiver sido configurado na impressora que proíbe a impressão em cores.

Impossível selecionar impressão em cores

O administrador pode definir a **Política de controle de impressão** para imprimir todos os trabalhos do Mobile Print Cloud em preto e branco. Os usuários somente verão a opção de cores se o administrador permitir.

A impressora está solicitando o carregamento de papel quando deveria ser substituído

A função de substituição de papel depende das informações recebidas da impressora. Algumas impressoras não fornecem informações da bandeja necessárias para o Mobile Print Cloud substituir um tamanho de papel carregado.

A substituição de papel não fica disponível ao imprimir por meio das filas de impressão, porque as informações da bandeja do papel não podem ser determinadas.

O usuário pode ter selecionado Tamanho de arquivo original ou um tamanho de papel específico para o trabalho de impressão.

A seleção de pequeno intervalo de páginas não reduz minhas cobranças de dados

Mesmo que você selecione um pequeno intervalo de páginas para impressão de um documento grande, o documento inteiro será carregado na nuvem. A partir dali as opções de impressão selecionadas serão aplicadas e o documento será enviado para impressão.

NOTA

Selecionar um pequeno intervalo de páginas para impressão de um documento grande não economiza as cobranças de dados.

O trabalho de impressão do @PrintByXerox não imprime

Se você consegue liberar um trabalho pelo aplicativo @PrintByXerox, mas não imprime, verifique o status do trabalho na impressora. Você pode ter recursos ausentes como papel ou suprimentos.

O aplicativo @PrintByXerox não funciona ou exibe um erro

Peça para o administrador do sistema verificar as configurações da impressora multifuncional.

