



Assistenza clienti

Versione 6.1

Guida dell'amministratore

Agosto 2017

www.lexmark.com

Sommario

- Cronologia delle modifiche..... 3**
- Panoramica..... 4**
- Configurazione dell'applicazione..... 5**
 - Accesso al server Web incorporato..... 5
 - Configurazione delle impostazioni dell'applicazione..... 5
 - Importazione o esportazione di un file di configurazione..... 6
- Uso dell'applicazione..... 7**
- Risoluzione dei problemi..... 8**
 - Errore dell'applicazione..... 8
 - L'opzione per l'invio di e-mail non è disponibile..... 8
- Avvertenze..... 9**
- Indice..... 10**

Cronologia delle modifiche

Agosto 2017

- Scenari di esempio sull'impostazione delle frequenze di consegna aggiornati.

Luglio 2016

- È stato aggiunto il supporto per croato, rumeno, serbo, slovacco e sloveno.

Gennaio 2016

- Rilascio del documento iniziale per i prodotti multifunzione con display touch simile a un tablet.

Panoramica

Utilizzare l'applicazione per ottenere informazioni relative al cliente, alla stampante e alla società che fornisce assistenza per la stessa.

Quando si verificano problemi con la periferica, è possibile stampare le informazioni o inviarle via e-mail dalla stampante. È inoltre possibile pianificare l'invio automatico di e-mail con informazioni e statistiche sulla periferica direttamente alla società che fornisce il supporto per la stampante.

Questo documento fornisce le istruzioni per la configurazione, l'utilizzo e la risoluzione dei problemi relativi all'applicazione.

Configurazione dell'applicazione

È necessario disporre dei diritti di amministrazione per configurare l'applicazione.

Accesso al server Web incorporato

- 1 Ottenere l'indirizzo IP della stampante. Effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Individuare l'indirizzo IP nella parte superiore della schermata iniziale della stampante.
 - Dalla schermata iniziale della stampante, toccare **Impostazioni > Rete/Porte > Panoramica sulla rete**.
- 2 Aprire un browser web e immettere l'indirizzo IP della stampante.

Configurazione delle impostazioni dell'applicazione

- 1 In Embedded Web Server, accedere alla pagina di configurazione dell'applicazione:
Applicazioni > Assistenza clienti > Configura

- 2 Configurare le impostazioni.

Note:

- È possibile configurare l'applicazione per contare i formati carta più grandi di Legal (216 x 365 mm o 8,5 x 14 pollici) come due pagine. Per ulteriori informazioni sui formati carta supportati, consultare la *Guida per l'utente* della stampante.
- È inoltre possibile specificare il testo e l'immagine che si desidera visualizzare nella schermata iniziale.
- Per ulteriori informazioni su ciascuna impostazione, vedere la guida contestuale.

- 3 Fare clic su **Applica**.

Scenari di esempio per la frequenza di consegna e-mail bi-annuale e annuale

Scenario 1: Invio di e-mail due volte all'anno a partire dal 4 luglio

- 1 Nel menu Frequenza di consegna e-mail, selezionare **Bi-annuale**.
- 2 Nel campo Programma di consegna, digitare **07/04**.

Scenario 2: Invio di e-mail ogni 4 luglio

- 1 Nel menu Frequenza di consegna e-mail, selezionare **Annuale**.
- 2 Nel campo Programma di consegna, digitare **07/04**.

Note:

- Per Bi-annuale, l'e-mail successiva viene inviata sei mesi dopo il 4 luglio.
- Per Bi-annuale e Annuale, se il programma di consegna è impostato su **02/29**, la data di inizio è impostata automaticamente sull'ultimo giorno di febbraio.

- Per Bi-annuale e Annuale, se il programma di consegna non è specificato, il valore predefinito è **01/01**.

Importazione o esportazione di un file di configurazione

Nota: L'importazione dei file di configurazione sovrascrive le configurazioni esistenti dell'applicazione.

1 Da Embedded Web Server, accedere alla pagina di configurazione dell'applicazione:

Applicazioni > Assistenza clienti > Configura

2 Fare clic su **Importa** o **Esporta**.


Uso dell'applicazione

1 Dalla schermata iniziale, toccare l'icona dell'applicazione.

Nota: Per aggiornare le informazioni, vedere ["Configurazione delle impostazioni dell'applicazione" a pagina 5](#).

2 Stampare o inviare via e-mail le informazioni.

Note:

- Per attivare l'opzione per l'invio di e-mail, selezionare **Attiva invio di e-mail** nell'impostazione dell'applicazione.
- Per inviare le informazioni tramite e-mail, toccare  > **E-mail**.

Risoluzione dei problemi

Errore dell'applicazione

Provare una o più delle seguenti soluzioni:

Controllare il registro di diagnostica

- 1** Aprire un browser Web e digitare **IP/se**, dove **IP** è l'indirizzo IP della stampante.
- 2** Fare clic su **Embedded Solutions**, quindi effettuare le seguenti operazioni:
 - a** Eliminare il file di registro.
 - b** Impostare il livello di registrazione su **Sì**.
 - c** Generare il file di registro.
- 3** Analizzare il registro, quindi risolvere il problema.

Nota: Dopo aver risolto il problema, impostare il livello di registrazione su **No**.

Contattare il rappresentante Lexmark

L'opzione per l'invio di e-mail non è disponibile

Provare una o più delle soluzioni seguenti:

Accertarsi che l'opzione Attiva invio di e-mail sia selezionata nelle impostazioni dell'applicazione

Per ulteriori informazioni, vedere "[Configurazione delle impostazioni dell'applicazione](#)" a pagina 5.

Verificare che la stampante sia configurata per l'invio di e-mail

Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida per l'utente* della stampante o contattare l'amministratore del sistema.

Avvertenze

Nota all'edizione

Agosto 2017

Le informazioni incluse nel seguente paragrafo non si applicano a tutti quei Paesi in cui tali disposizioni non risultano conformi alle leggi locali: LA PRESENTE DOCUMENTAZIONE VIENE FORNITA DA LEXMARK INTERNATIONAL, INC. COSÌ COM'È, SENZA ALCUNA GARANZIA IMPLICITA O ESPLICITA, INCLUSE LE GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ O IDONEITÀ A SCOPI SPECIFICI. In alcuni paesi non è consentita la rinuncia di responsabilità esplicita o implicita in determinate transazioni, pertanto la presente dichiarazione potrebbe non essere valida.

La presente pubblicazione potrebbe includere inesattezze di carattere tecnico o errori tipografici. Le presenti informazioni sono soggette a modifiche periodiche che vengono incluse nelle edizioni successive. Miglioramenti o modifiche ai prodotti o ai programmi descritti nel presente documento possono essere apportati in qualsiasi momento.

I riferimenti a prodotti, programmi o servizi contenuti in questa pubblicazione non sottintendono alcuna intenzione del produttore di renderli disponibili in tutti i Paesi in cui opera. Qualsiasi riferimento a un prodotto, programma o servizio non implica alcun uso esclusivo di tale prodotto, programma o servizio. Ogni prodotto, programma o servizio funzionalmente equivalente che non violi diritti di proprietà intellettuale può essere utilizzato in sostituzione. La valutazione e la verifica del funzionamento insieme ad altri prodotti, programmi o servizi, tranne quelli espressamente progettati dal produttore, sono di responsabilità dell'utente.

Per il supporto tecnico di Lexmark, visitare il sito Web all'indirizzo <http://support.lexmark.com>.

Per informazioni sui materiali di consumo e sui trasferimenti, visitare il sito Web www.lexmark.com.

© 2016 Lexmark International, Inc.

Tutti i diritti riservati.

Marchi

Lexmark e il logo Lexmark sono marchi di Lexmark International, Inc., registrati negli Stati Uniti e/o in altri Paesi.

Gli altri marchi appartengono ai rispettivi proprietari.

Indice

A

applicazione
utilizzo 7

E

esportazione di un file di
configurazione 6

F

file di configurazione
importazione o esportazione 6

I

importazione di un file di
configurazione 6

L

l'opzione per l'invio di e-mail non
è disponibile 8

P

panoramica 4

U

uso dell'applicazione 7