



Suporte ao cliente

Versão 6.1

Guia do administrador

Agosto de 2017

www.lexmark.com

Conteúdo

- Histórico de alterações..... 3**
- Visão geral..... 4**
- Configuração do aplicativo.....5**
 - Acesso ao Embedded Web Server..... 5
 - Configuração das definições do aplicativo.....5
 - Importação e exportação de um arquivo de configuração..... 6
- Utilização do aplicativo..... 7**
- Solução de problemas.....8**
 - Erro de aplicativo..... 8
 - A opção para enviar um e-mail não aparece..... 8
- Avisos..... 9**
- Índice.....10**

Histórico de alterações

Agosto de 2017

- Amostra de cenários atualizada sobre como configurar a frequência de entrega.

Julho de 2016

- Suporte adicional para croata, romeno, sérvio, eslovaco e esloveno.

Janeiro de 2016

- Documento inicial lançado para produtos multifuncionais com tela sensível ao toque do tipo tablet.

Visão geral

Use o aplicativo para obter informações sobre o cliente, sobre a empresa que fornece o suporte para a impressora e sobre a própria impressora.

Quando ocorrem problemas com o dispositivo, você pode imprimir as informações ou enviá-las por e-mail na impressora. Você também pode programar e-mails automatizados que contenham informações e estatísticas sobre o dispositivo e enviá-los para a empresa que fornece suporte para a impressora.

Este documento oferece instruções sobre como configurar, utilizar e solucionar problemas do aplicativo.

Configuração do aplicativo

Talvez sejam necessários direitos administrativos para configurar o aplicativo.

Acesso ao Embedded Web Server

- 1 Obtenha o endereço IP da impressora. Execute um dos seguintes procedimentos:
 - Localize o endereço IP na parte superior da tela inicial da impressora.
 - Na tela inicial da impressora, toque em **Configurações > Rede/Portas > Visão geral da rede**.
- 2 Abra o navegador da Web e digite o endereço IP da impressora.

Configuração das definições do aplicativo

- 1 No Servidor da Web incorporado, navegue até a página de configuração do aplicativo:
Aplicativos > Customer Support (Suporte ao cliente) > Configurar

- 2 Configure as definições.

Notas:

- Você pode definir o aplicativo para contar contagem regressiva tamanhos de papéis maiores que ofício (216 x 365 mm ou 8,5 x 14 polegadas) como duas páginas. Para obter mais informações sobre tamanhos de papéis compatíveis, consulte o *Guia do usuário da impressora*.
- Também é possível especificar o texto e a imagem que você deseja exibir na tela Bem-vindo.
- Para obter mais informações em cada configuração, consulte a ajuda do mouse.

- 3 Clique em **Aplicar**.

Amostra de cenários para frequência de entrega de e-mail anual e a cada dois anos

Cenário 1: Como enviar e-mails duas vezes ao ano, começando em 4 de julho

- 1 No menu de Frequência de entrega de e-mail, selecione **Bianual**.
- 2 No campo Programação de entrega, digite **07/04**.

Cenário 2: Como enviar e-mails todo os anos, no dia 4 de julho

- 1 No menu de Frequência de entrega de e-mail, selecione **Anual**.
- 2 No campo Programação de entrega, digite **07/04**.

Notas:

- Para bianual, o segundo e-mail é enviado seis meses após 4 de julho.
- Para anual e bianual, se a programação de entrega for definida para **02/29**, a data de início é definida automaticamente para o último dia da fevereiro.
- Para anual e bianual, se a programação de entrega não for especificada, o valor padrão é **01/01**.

Importação e exportação de um arquivo de configuração

Nota: Importar arquivos de configuração substitui as configurações existentes do aplicativo.

1 No Embedded Web Server, navegue até a página de configuração do aplicativo.

Aplicativos > Customer Support (Suporte ao cliente) > Configurar

2 Clique em **Importar** ou **Exportar**.


Utilização do aplicativo

1 Na tela Bem-vindo, toque no ícone do aplicativo.

Nota: Para atualizar as informações, consulte "[Configuração das definições do aplicativo](#)" na página 5.

2 Imprima ou envie um e-mail sobre as informações.

Notas:

- Para ativar a opção para enviar um e-mail, selecione **Ativar envio de e-mails** nas configurações do aplicativo.
- Para enviar e-mail sobre as informações, toque em  > **E-mail**.

Solução de problemas

Erro de aplicativo

Experimente uma ou mais das seguintes opções:

Verifique o log de diagnóstico

- 1 Abra o navegador da Web e digite **IP/se**, no endereço **IP** da impressora.
- 2 Clique em **Soluções embarcadas** e faça o seguinte:
 - a Apague o arquivo de registro.
 - b Defina o nível de registro para **Sim**.
 - c Gere o arquivo de registro.
- 3 Analise o registro e solucione o problema.

Nota: Após solucionar o problema, defina o nível de registro para **Não**.

Entre em contato com o seu representante da Lexmark

A opção para enviar um e-mail não aparece

Experimente uma ou mais das seguintes opções:

Certifique-se de que a opção Ativar envio de e-mails está selecionada nas configurações do aplicativo

Para obter mais informações, consulte "[Configuração das definições do aplicativo](#)" na página 5.

Certifique-se de que a impressora está configurada para enviar e-mails

Para obter mais informações, consulte o *Guia do usuário* da impressora ou entre em contato com o administrador do sistema.

Avisos

Aviso de edição

Agosto de 2017

O parágrafo a seguir não se aplica a países onde as cláusulas descritas não são compatíveis com a lei local: A LEXMARK INTERNATIONAL, INC. FORNECE ESTA PUBLICAÇÃO “NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRA”, SEM QUALQUER TIPO DE GARANTIA, EXPRESSA OU TÁCITA, INCLUINDO, ENTRE OUTRAS, GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZIDADE OU ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO. Alguns estados não permitem a contestação de garantias expressas ou implícitas em certas transações. Conseqüentemente, é possível que esta declaração não se aplique ao seu caso.

É possível que esta publicação contenha imprecisões técnicas ou erros tipográficos. Serão feitas alterações periódicas às informações aqui contidas; essas alterações serão incorporadas em edições futuras. Alguns aperfeiçoamentos ou alterações nos produtos ou programas descritos poderão ser feitos a qualquer momento.

As referências feitas nesta publicação a produtos, programas ou serviços não implicam que o fabricante pretenda torná-los disponíveis em todos os países nos quais opera. Qualquer referência a um produto, programa ou serviço não tem a intenção de afirmar ou sugerir que apenas aquele produto, programa ou serviço possa ser usado. Qualquer produto, programa ou serviço funcionalmente equivalente que não infrinja qualquer direito de propriedade intelectual existente poderá ser usado no seu lugar. A avaliação e verificação da operação em conjunto com outros produtos, programas ou serviços, exceto aqueles expressamente designados pelo fabricante, são de responsabilidade do usuário.

Para obter suporte técnico da Lexmark, acesse <http://support.lexmark.com>.

Para obter informações sobre suprimentos e downloads, acesse www.lexmark.com.

© 2016 Lexmark International, Inc.

Todos os direitos reservados.

Marcas comerciais

Lexmark e o logotipo da Lexmark são marcas comerciais da Lexmark International, Inc. registradas nos Estados Unidos e/ou em outros países.

Todas as outras marcas comerciais pertencem a seus respectivos proprietários.

Índice

A

a opção para enviar um e-mail
não aparece 8
aplicativo
 uso 7
arquivo de configuração
 Importar ou exportar 6

E

exportação de um arquivo de
configuração 6

I

importação de um arquivo de
configuração 6

U

uso do aplicativo 7

V

visão geral 4