

**MULTIFUNKTIONALE DIGITALE FARBSYSTEME /
MULTIFUNKTIONALE DIGITALSYSTEME**

Anleitung zur Software Fehlerbehebung

e-STUDIO2010AC/2510AC

e-STUDIO2515AC/3015AC/3515AC/4515AC/5015AC

e-STUDIO2518A/3018A/3518A/4518A/5018A

e-STUDIO5516AC/6516AC/7516AC

e-STUDIO5518A/6518A/7518A/8518A

e-STUDIO330AC/400AC

© 2018 - 2020 Toshiba Tec Corporation Alle Rechte vorbehalten

Dieses Handbuch ist urheberrechtlich geschützt und darf ohne schriftliche Genehmigung der Toshiba Tec Corporation in keiner Form reproduziert werden.

Vorwort

Wir danken Ihnen, dass Sie sich für unser Produkt entschieden haben.
Dieses Handbuch beschreibt, wie Sie vorgehen können, falls einmal ein Problem mit dem System auftreten sollte.

Hinweis

Einige Modelle stellen die Scan-/Druckfunktionen als Option zur Verfügung.

■ Über dieses Handbuch

□ Symbole in diesem Handbuch

In diesem Handbuch sind wichtige Hinweise durch folgende Symbole gekennzeichnet. Lesen Sie diese Hinweise, bevor Sie das System benutzen.

 **WARNUNG** Diese Gefahrenstufe weist auf eine potenziell gefährliche Situation hin, die - wenn sie nicht behoben wird - tödliche bzw. ernsthafte Verletzungen, erhebliche Schäden oder Feuer im Gerät oder in seiner Umgebung nach sich ziehen kann.

 **VORSICHT** Diese Gefahrenstufe weist auf eine potenziell gefährliche Situation hin, die - wenn sie nicht behoben wird - geringfügige bis mittlere Verletzungen, Teilschäden am Gerät oder in seiner Umgebung sowie Datenverlust nach sich ziehen kann.

Hinweis

Kennzeichnet Informationen, die Sie bei der Bedienung des Systems beachten sollten.

Tipp

Beschreibt praktische Tipps zur Bedienung des Systems.



Seiten, auf denen Sie weitere Hinweise finden können. Lesen Sie ggf. auch diese Seiten.

□ Zielgruppe für dieses Handbuch

Dieses Handbuch richtet sich an allgemeine Anwender und an Administratoren.

□ Modellserien in diesem Handbuch

In diesem Handbuch werden die einzelnen Modellnamen durch einen Seriennamen ersetzt:

Modellname	Serienname
e-STUDIO2010AC/2510AC	e-STUDIO5015AC Serie
e-STUDIO2515AC/3015AC/3515AC/4515AC/5015AC	
e-STUDIO2018A/2518A/3018A/3518A/4518A/5018A	e-STUDIO5018A Serie
e-STUDIO5516AC/6516AC/7516AC	e-STUDIO7516AC Serie
e-STUDIO5518A/6518A/7518A/8518A	e-STUDIO8518A Serie
e-STUDIO330AC/400AC	e-STUDIO400AC Serie

□ Optionales Equipment

Einzelheiten zu den verfügbaren Optionen siehe **Kurzbedienungsanleitung**.

□ Displayanzeigen in diesem Handbuch

- In einzelnen Punkten können die Bildschirminhalte in der Praxis abweichen, da sie von der Systemumgebung, z.B. installierte Optionen, verwendete OS-Version und installierten Applikationen, abhängig sind.
- Die Abbildungen der Bildschirme in diesem Handbuch wurden in der Papiereinstellung für A/B Format erstellt. Wenn Sie als Papiereinstellung das LT-Format verwenden, kann die Anordnung der Tasten von Ihrem System abweichend sein.

□ **Abkürzungen in diesem Handbuch**

In diesem Handbuch werden der “Dual Scan Dokumenteneinzug” (DSDF) und der “Automatische Wendeeinzug” (RADF) gemeinsam als “Automatischer Dokumenteneinzug” (ADF) bezeichnet.

□ **Handelsmarken**

Zu den Handelsmarken siehe **Sicherheitsinformationen**.

INHALT

Vorwort	3
Über dieses Handbuch	3

Kapitel 1 JOB STATUS IM TOUCH SCREEN PRÜFEN

Statusprüfung von Druck-/Kopier-/Scan-/Faxjobs	8
In der Jobliste angezeigte Symbole.....	8
Jobs prüfen	8
Job-Historie prüfen.....	13
Status der Kassetten prüfen.....	14
Tonermenge prüfen	15

Kapitel 2 FEHLERBEHEBUNG BEI KOPIERPROBLEMEN

Kopierprobleme	18
-----------------------------	-----------

Kapitel 3 FEHLERBEHEBUNG BEI DRUCKPROBLEMEN

Druckprobleme	24
Druckfehler beheben	24
Das Dokumentkennwort für vertraulichen Druck wurde vergessen.....	25
Das Drucken eines Grafikdokuments dauert lange.....	25
Keine Druckausgabe nach Eingabe des Abteilungscode unter Mac OS	25
Druckertreiberprobleme	26
Kein Druck (Port-Einstellung).....	26
Kein Druck (Problem mit SNMP Community Name)	26
Befehlszeile wird nicht verarbeitet	26
Ein Abruf der Druckerkonfiguration ist nicht möglich	27
Einstellungen unter [Geräteinstellungen (Device Settings)] lassen sich nicht ändern	27
Probleme mit Verbindungen im Netzwerk	28
Kein Druck möglich (Netzwerkverbindung)	28
SMB-Druck nicht möglich	28
Client Probleme	29
Den Clientstatus prüfen.....	29
Hardware Probleme	30
Kein Ausdruck möglich	30

Kapitel 4 FEHLERBEHEBUNG BEI SCANPROBLEMEN

Scanprobleme	32
E-Mail von Scandaten nicht möglich	32
Keine Daten im freigegebenen Ordner	32
Von einem PC mit Office 2013 oder höher kann nicht gescannt werden.....	32
OCR funktioniert nicht.....	33

Kapitel 5 FEHLERBEHEBUNG BEI e-FILING PROBLEMEN

Probleme mit e-Filing Dienstprogramm	36
e-Filing Dienstprogramm beendet Sitzung	36
Verschiedene Unterfenster werden wiederholt angezeigt.....	36
Anzeige stark verlangsamt	36
Fehlermeldungen.....	37

Kapitel 6 FEHLERBEHEBUNG BEI NETZWERKPROBLEMEN

Lokalisieren des Systems im Netzwerk	40
System kann im Netzwerk nicht gefunden werden	40
System kann mit Lokaler Suche nicht gefunden werden	42
Das System reagiert nicht auf einen Ping-Befehl	43
Probleme mit LDAP-Suche und Authentifizierung	45
Netzwerk oder Touch Screen nach LDAP-Suche deaktiviert.....	45
Die LDAP-Authentifizierung erfolgt verzögert	45
Druckprobleme (Netzwerk)	46
SMB-Druck unter Windows.....	46
Raw TCP- oder LPR-Druck unter Windows	47
IPP-Druck unter Windows.....	47
Novell-Druck in einerNetWare-Umgebung.....	48
Mac OS Umgebung.....	48
UNIX/Linux Umgebung	49
Netzwerkfax (N/W-Fax) Treiberprobleme	50
Fehlermeldungen bei Installation der Netzwerkfax-Treiber	50
Allgemeine Fehler des Netzwerkfax-Treibers.....	51
Authentifizierungsprobleme mit Client Software	52
Systemanmeldung mit Client Software nicht möglich	52
Drucken ist selbst unter falschem Benutzernamen oder falschem Kennwort möglich.....	52
Probleme mit WLAN-Verbindungen	53
Keine Verbindung zum Multifunktionssystem	53

Kapitel 7 FEHLERBEHEBUNG BEI FAXPROBLEMEN

Faxprobleme	56
Fehlercodes.....	56
Fehlermeldungen.....	56
Sende-/Empfangsfehler	57

Kapitel 8 SYSTEMSTATUS MIT TopAccess PRÜFEN

Symbole über den Hardwarestatus in TopAccess [Gerät (Device)]	60
Fehlermeldungen	62
Fehlercodes	64
Fehlercodes von Druckjobs	64
Fehlercodes bei Sendung und Empfang.....	67
Fehlercodes von Scanjobs.....	71

Kapitel 9 WENN ETWAS MIT DEM SYSTEM NICHT STIMMT

Wenn etwas mit dem System nicht stimmt	82
Allgemein.....	82

INDEX	85
--------------------	-----------

1

JOB STATUS IM TOUCH SCREEN PRÜFEN

Dieses Kapitel beschreibt, wie Sie den Status und die Liste der verarbeiteten Jobs sowie den Tonervorrat in den Tonerkartuschen prüfen können.

Statusprüfung von Druck-/Kopier-/Scan-/Faxjobs	8
In der Jobliste angezeigte Symbole	8
Jobs prüfen	8
Job-Historie prüfen	13
Status der Kassetten prüfen	14
Tonermenge prüfen	15

Statusprüfung von Druck-/Kopier-/Scan-/Faxjobs

Sie können Druck-/Kopier-/Scan-/Faxjobs, die verarbeitet werden oder noch auf ihre Verarbeitung warten, im Touch Screen prüfen. Sie können einen Job auch löschen, anhalten und wieder aufnehmen sowie die Verarbeitungsreihenfolge ändern.

Sie können auch die Liste der verarbeiteten Jobs, den Status der Kassetten und den Tonervorrat in den Tonerkartuschen prüfen.

Hinweis

- Wenn die Benutzerverwaltung oder die Abteilungsverwaltung des Systems aktiviert sind, ist die Job- oder Statusprüfung des Systems nur möglich, wenn Sie nicht am System angemeldet sind.
- Wenn die Benutzerverwaltung des Systems aktiviert ist, werden nur die Jobs des angemeldeten Benutzers in der Druckliste angezeigt und können nur von diesem Benutzer gelöscht, angehalten oder in der Reihenfolge geändert werden.
Hat der Benutzer jedoch Administratorrechte, können alle Jobs angezeigt, gelöscht, angehalten oder in der Reihenfolge geändert werden.

■ In der Jobliste angezeigte Symbole

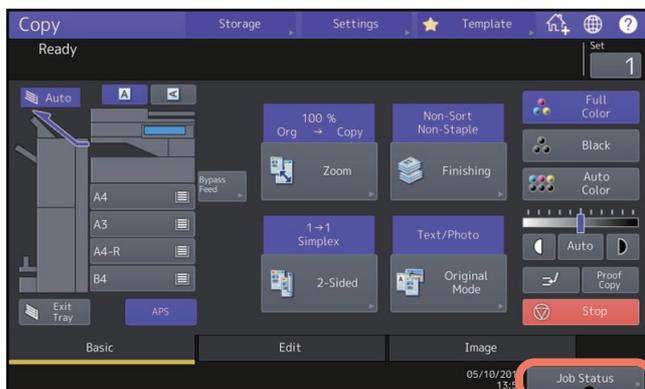
In der Druckjobliste und im Druckprotokoll werden die unterschiedlichen Jobarten als Symbole angezeigt.

Symbol	Situation der Anzeige
	Druckjobs oder Druckprotokolle der Kopierfunktion
	Druckjobs oder Druckprotokolle der Faxfunktion
	Druckjobs oder Druckprotokolle der Emailfunktion
	Druckjobs oder Druckprotokolle der Druckfunktion
	Druckjobs oder Druckprotokolle der e-Filingfunktion
	Druckjobs oder Druckprotokolle in Listen oder Berichten

■ Jobs prüfen

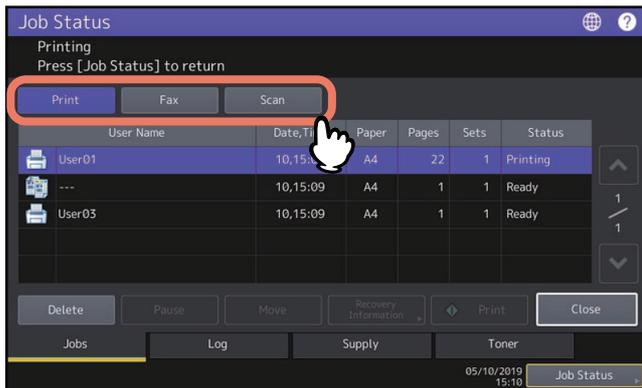
Sie können Jobs, die verarbeitet werden oder noch auf ihre Verarbeitung warten, im Touch Screen prüfen.

1 Um den Status zu betrachten, drücken Sie [Job Status].



2 Drücken Sie in der Registerkarte [Jobs] auf die Jobart, die Sie prüfen wollen.

Die Jobliste erscheint. Die Liste enthält Kopierjobs und Druckjobs.



- [Druck (Print)]: Die Druckliste wird angezeigt. Die Liste der Druckjobs enthält ein Symbol für die Job-Art, den Namen des Benutzers, der den Druck gesendet hat, das Datum und die Uhrzeit der Sendung, das Papierformat, die Anzahl der Seiten und der Kopier-/Drucksätze sowie den Verarbeitungsstatus. In der Spalte [Status] wird für zeitversetzte Druckjobs "Geplant" angezeigt.
- [Fax]: Die Faxjob-Liste wird angezeigt. In der Liste sehen Sie Dateinr., Ziel/Dateiname, Datum/Uhrzeit, Anzahl Seiten und den aktuellen Status.
- [Scan]: Die Scanjob-Liste wird angezeigt. In der Liste sehen Sie Ziel/Dateiname, Agent (Scanfunktion), Datum/Uhrzeit, Anzahl Seiten und den aktuellen Status.

Bis zu 1000 Jobs können angezeigt werden. Drücken Sie [Schließen (Close)]. Das vorherige Menü kehrt zurück.

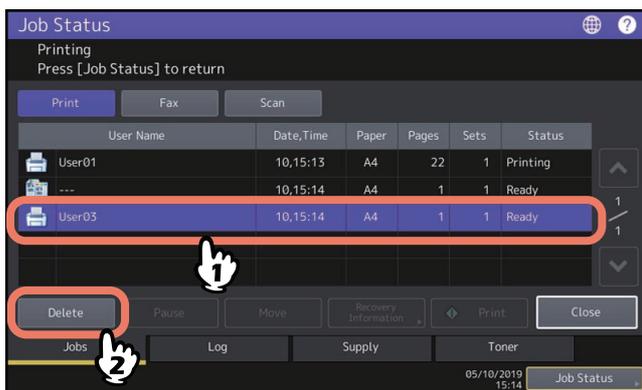
Hinweis

Abhängig von Ihren Benutzerrechten oder der Job-Einstellung werden Jobs, die eine Authentifizierung erfordern, inklusive Vertraulicher Druck und Fax mit Sicherem Empfang, möglicherweise nicht angezeigt. Verwenden Sie den Screen [Druckmodus (Print Mode)], wenn Sie diese Jobs betrachten wollen. Zu weiteren Hinweisen siehe **Druckfunktion-Anleitung** oder **GD-1370 Faxanleitung**. Zur Job-Authentifizierungseinstellung siehe **TopAccess-Anleitung**.

❑ Druckjobs löschen

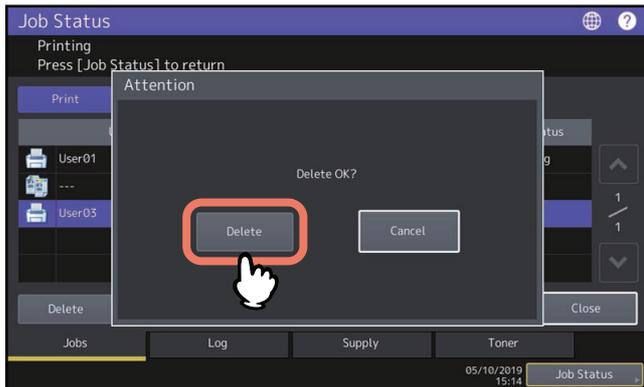
Sie können nicht mehr benötigte Jobs löschen.

1 Wählen Sie den Job aus der Liste und drücken Sie [Löschen (Delete)].



Sie können mehr als einen Job auswählen.

2 Drücken Sie [Löschen (Delete)].



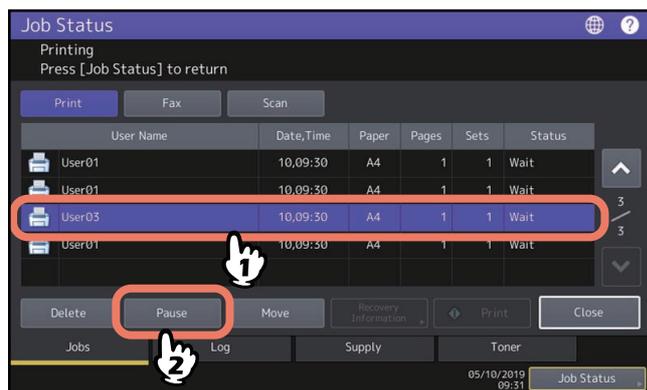
Der Job ist gelöscht.

Jobs anhalten

Jobs mit dem Status "Wartend" können in der Warteschlange gehalten werden (Pausieren). Wählen Sie den Job aus der Liste und drücken Sie [Pause].

Hinweis

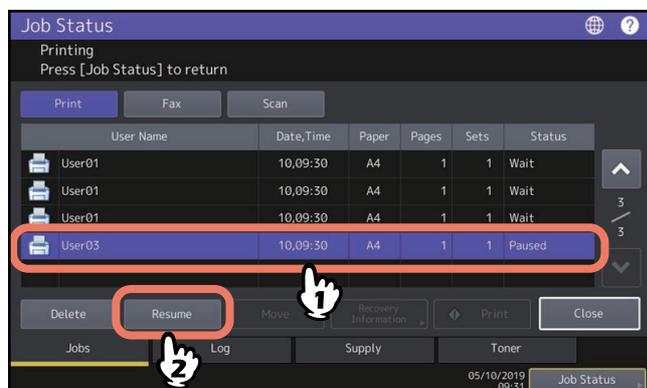
Sie können laufende Jobs und Jobs im Status "Wartend" ab der elften Position auf Pause setzen.



Der Druckjob wird angehalten. Der angehaltene Job wird nicht gedruckt sondern übersprungen, wenn er an der Reihe ist. Der Druck des nächsten Jobs beginnt.

Angehaltenen Job fortsetzen

Wählen Sie den gewünschten Job und drücken Sie [Fortsetzen (Resume)].



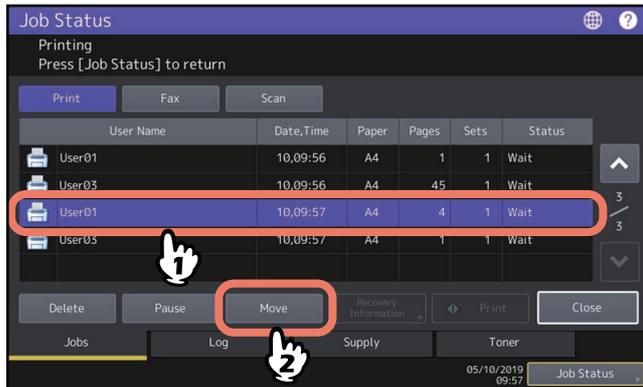
Jobs verschieben

Sie können die Reihenfolge der zur Verarbeitung anstehenden Jobs verändern, indem Sie sie innerhalb der Liste verschieben.

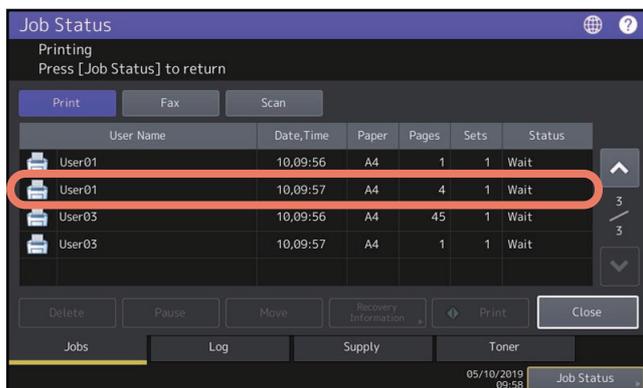
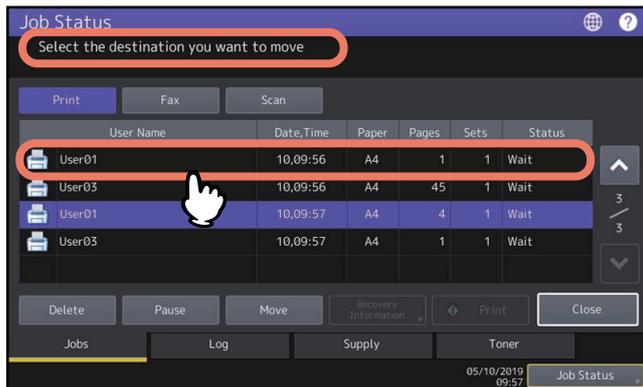
Hinweis

Sie können laufende Jobs und Jobs im Status "Wartend" ab der elften Position verschieben. Die Zielposition kann ebenfalls nur die elfte oder nachfolgende Position sein.

1 Wählen Sie den Job aus der Liste und drücken Sie [Verschieb. (Move)].



2 Wählen Sie die Position, an die Sie den Job verschieben wollen.

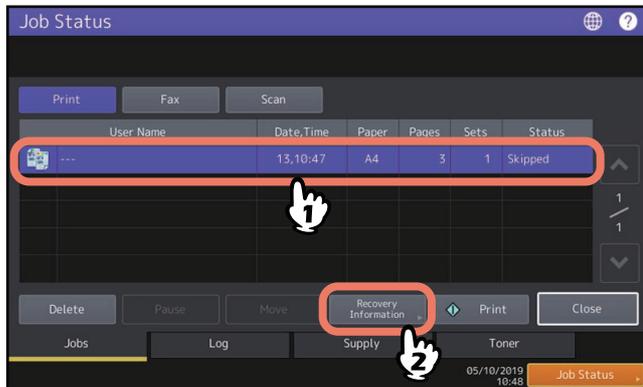


Der verschobene Job wird unter die ausgewählte Position gesetzt.

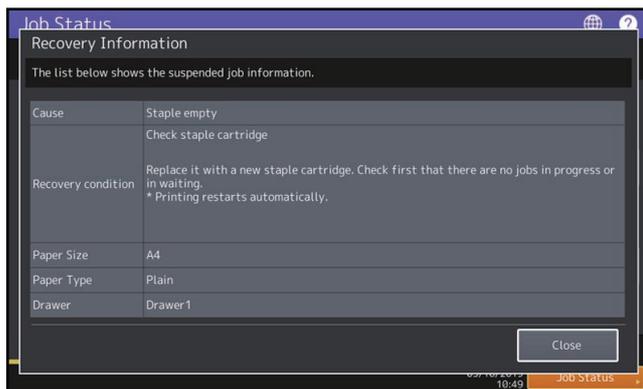
❑ Information eines übersprungenen Jobs prüfen

Bei Papier- oder Klammermangel kann es vorkommen, dass Jobs nicht ausgeführt werden. Derartige Jobs werden angehalten und die Verarbeitung des nächsten Jobs wird automatisch begonnen (Funktion: Job überspringen). Prüfen Sie in diesem Fall im Touch Screen, wie Sie den angehaltenen Job wieder aufnehmen können. Zu Einzelheiten der Funktion Job überspringen siehe **e-STUDIO Management-Anleitung**.

1 Wählen Sie den übersprungenen Druckjob in der Liste aus und drücken Sie [Wiederher.-Info (Recovery Information)].



2 Folgen Sie den Anleitungen im Bildschirm und beheben Sie den Grund für das Überspringen des Jobs.



Hinweis

Hat dies mehrere Ursachen, wird nach Beheben der ersten Ursache die zweite angezeigt. Beheben Sie alle Ursachen.

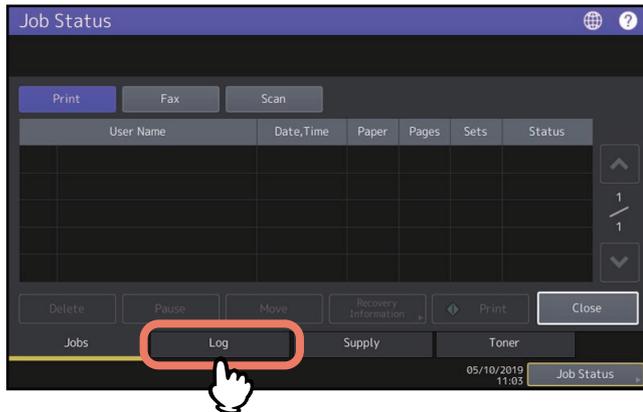
Tipp

Zusätzlich bietet Ihnen das System mehrere Einstellungen, mit den Sie ein häufiges Anhalten von Jobs vermeiden können. Zum Beispiel bewirkt die Funktion zum automatischen Wechsel der Papierquelle (bei Papiermangel erfolgt das Umschalten der Papierquelle auf eine andere Kassette mit gleicher Papiergröße) eine kontinuierliche Papierzufuhr. Sie können auch, bei Klammermangel oder einem gefüllten Papierrestebehälter, den Druckvorgang ohne Heften und Lochen fortsetzen. Einzelheiten siehe **e-STUDIO Management-Anleitung**.

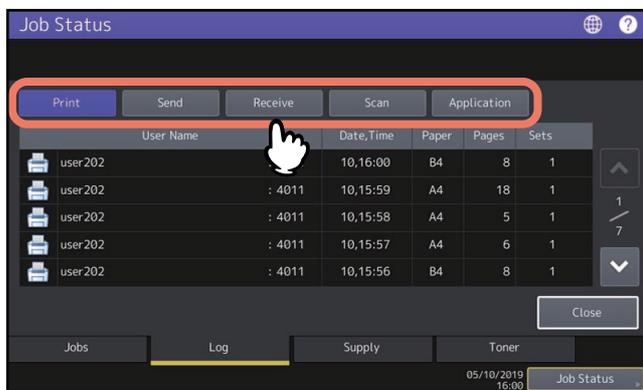
■ Job-Historie prüfen

Sie können eine Historie Ihrer durchgeführten Jobs im Touch Screen prüfen.

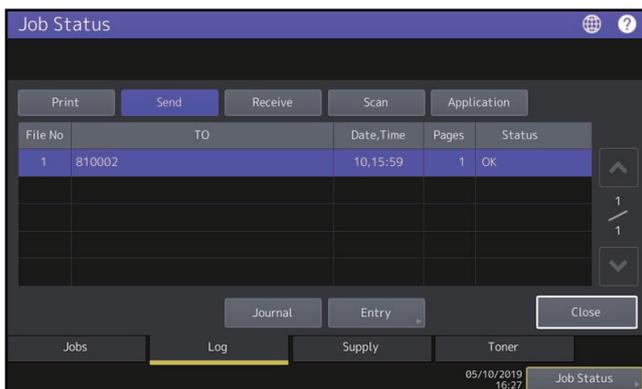
1 Drücken Sie [Job Status] > im Register [Protokoll (Log)].



2 Wählen Sie die Art des Jobs.



Die Protokollliste erscheint. Die Liste enthält Kopierjobs und Druckjobs. Für Fax und Internetfax werden Sendung und Empfang separat angezeigt.



Das Protokoll enthält ein Symbol für die Job-Art, den Namen des Benutzers, der den Druck gesendet hat, das Datum und die Uhrzeit des Ausdrucks, das Papierformat die Anzahl der Seiten oder der Kopien-/Drucksätze. Um das [Sendeprotokoll (Send Log)] oder [Empfangsprotokoll (Receive Log)] zu drucken, drücken Sie [Journal]. Um die Informationen inklusive der Rufnummer oder Email-Adresse aus dem [Sendeprotokoll (Send Log)], [Empfangsprotokoll (Receive Log)] oder [Scanprotokoll (Scan Log)] in das Adressbuch aufzunehmen, drücken Sie [Eingabe (Entry)]. Weitere Einzelheiten siehe **e-STUDIO Management-Anleitung**. Im Applikationsprotokoll werden Meldungen der Applikation und das Aufzeichnungsdatum angezeigt.

Wenn Sie die Informationen geprüft haben, drücken Sie [Schließen (Close)], um zum Menü aus Schritt 2 zu wechseln und danach auf [Schließen (Close)]. Das vorherige Menü kehrt zurück.

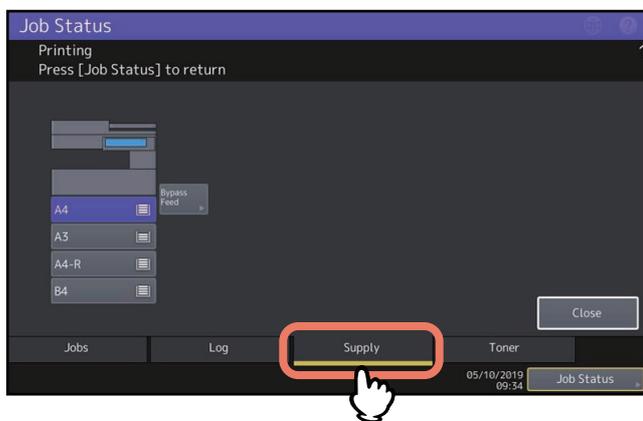
Tipp

- Zu Einzelheiten über die Anzeige im Protokollfenster siehe **TopAccess-Anleitung**.
- Zu den Fehlercodes unter [Status] siehe folgenden Abschnitt:
 📖 S.64 "Fehlercodes"
- Sie können die Protokolle auf ein USB-Speichermedium exportieren. Einzelheiten siehe **e-STUDIO Management-Anleitung**.

■ Status der Kassetten prüfen

Sie können Papierformat, Papiertyp und Papiermenge in den Kassetten prüfen. Während des Druckvorgangs können Sie prüfen, aus welcher Kassette Papier eingezogen wird.

1 Drücken Sie [Job Status] > im Register [Papier (Supply)].

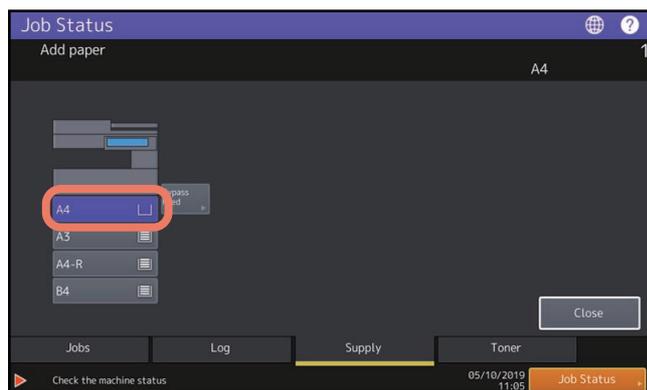


Während eines Druckvorgangs ist die Taste der aktiven Kassette markiert.

Drücken Sie [Schließen (Close)], wenn Sie die Information geprüft haben. Das vorherige Menü kehrt zurück.

Wenn [Job Status] blinkt

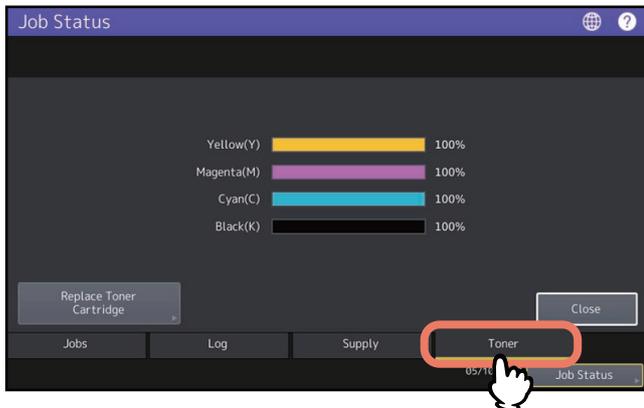
Wenn das Papier einer Kassette aufgebraucht ist, blinkt die Taste [Job Status] im Touch Screen. Drücken Sie in diesem Fall [Job Status], um anhand der blinkenden Kassettentaste zu erkennen, in welcher Kassette Papiermangel aufgetreten ist. Sobald Sie Papier nachgelegt haben, wird der Druck fortgesetzt.



■ Tonermenge prüfen

Sie können die Tonermenge in der Tonerkartusche prüfen.

1 Drücken Sie [Job Status] > im Register [Toner].



Drücken Sie [Schließen (Close)], wenn Sie die Information geprüft haben. Das vorherige Menü kehrt zurück.

2

FEHLERBEHEBUNG BEI KOPIERPROBLEMEN

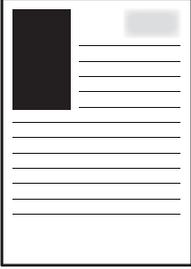
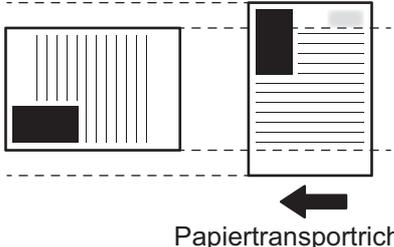
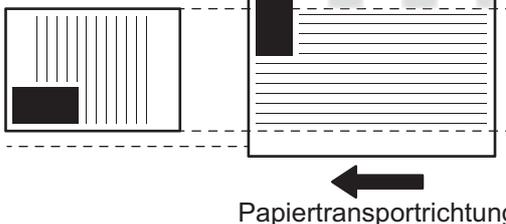
Dieses Kapitel beschreibt die Fehlerbehebung bei Kopiervorgängen und der Kopienausgabe.

Kopierprobleme	18
-----------------------------	-----------

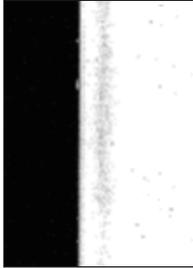
Kopierprobleme

Die nachfolgende Tabelle beschreibt Kopierprobleme und die erforderlichen Maßnahmen.

Problembeschreibung	Ursache	Maßnahme
Funktionen können nicht festgelegt werden.	Unzulässige Kombination mit einer anderen Funktion.	Einige Funktionen können nicht kombiniert werden.
Der Kopiervorgang stoppt beim Scannen der Originale. (Die Meldung "Anzahl der Originale überschreitet das Limit. Wollen Sie die gespeicherten Originale drucken?" erscheint.)	Die maximale Anzahl Scanseiten wurde erreicht.	Drücken Sie [Ja (Yes)], um die Scandaten zu kopieren. Drücken Sie [Nein (No)], um abzubrechen.
Der Kopiervorgang stoppt beim Scannen der Originale. (Die Meldung "Speichern nicht möglich, Speichermangel. Wollen Sie die gespeicherten Originale drucken?" erscheint.)	Der interne Speicher ist voll.	Drücken Sie [Ja (Yes)], um die Scandaten zu kopieren. Drücken Sie [Nein (No)], um abzubrechen.
Die Kopie ist zu hell.	Der Toner ist aufgebraucht.	Wenn der Toner aufgebraucht ist, wird die Meldung "Neue *** Tonerkartusche installieren" angezeigt. (Bei Farbmodellen kennzeichnet "****" die Tonerfarbe.) Ersetzen Sie die Tonerkartusche. Zum Ersetzen der Tonerkartusche siehe Anleitung zur Hardware Fehlerbehebung .
	Der Kopierkontrast ist zu hell eingestellt.	Stellen Sie einen dunkleren Kontrast ein oder verwenden Sie den automatischen Modus.
Die Kopie ist zu dunkel.	Der Kopierkontrast ist zu dunkel eingestellt.	Stellen Sie einen helleren Kontrast ein oder verwenden Sie den automatischen Modus.
Die Kopie hat Flecken.	Die Vorlagenglasabdeckung oder der ADF sind nicht vollständig abgesenkt.	Senken Sie ihn vollständig ab, um Streulicht von außen abzuschirmen.
	Vorlagenglas, Andruckblatt, Scanbereich oder Führungen sind verunreinigt	Reinigen Sie die Komponenten. Zum Reinigen von Vorlagenglas, Andruckblatt, Scanbereich und Führung siehe Anleitung zur Hardware Fehlerbehebung .
	Der Kopierkontrast ist zu dunkel eingestellt.	Stellen Sie einen helleren Kontrast ein oder verwenden Sie den automatischen Modus.
	Ein transparente Original wurde verwendet.	Legen Sie ein Blatt weißes Kopierpapier über das transparente Original. Das Original muss vollständig bedeckt sein.
Die Kopie hat Flecken. 	Die Trennklauen in der Fixiereinheit sind verunreinigt.	Die Fixiereinheit muss gereinigt werden. Wenden Sie sich an den technischen Kundendienst. Verunreinigungen können vermieden werden, wenn bei Verwendung des Stapelblatteinzug die Papiergröße eingestellt wird.

Problembeschreibung	Ursache	Maßnahme
<p>Die Kopie hat Flecken.</p> 	<p>Dies kann auftreten, wenn nach einem Druckjob auf kleinen Papierformaten auf größeres Papier gewechselt wird.</p>	<p>Wenn das Papierformat eines nachfolgenden Drucks größer ist als das des vorherigen (z.B.: Drucken auf A4, A3, LT oder LD Papierformat nach den Drucken auf A4-R oder LT-R Format), können die Kanten des Papiers manchmal verunreinigt sein. In diesem Fall können die Verunreinigungen reduziert werden, indem das Druckintervall verringert wird. Für weitere Hinweise wenden Sie sich bitte an den technischen Kundendienst.</p> <p>Beispiel: Verunreinigungen an den Papierkanten</p> <p>Letzter Druck (A4-R) Druck mit Verunreinigungen (A4)</p>  <p>Papierttransportrichtung</p> <p>Letzter Druck (A4-R) Druck mit Verunreinigungen (A3)</p>  <p>Papierttransportrichtung</p>
<p>Schiefe Bildlage.</p>	<p>Das Original wurde vom ADF schief eingezogen.</p>	<p>Legen Sie das Original neu ein und richten Sie die Seitenführungen im ADF auf die Dokumentbreite aus, damit es gerade eingezogen werden kann.</p>
	<p>Das Papier liegt nicht bündig an den Führungen der Kassette oder des Stapelblatteinzugs.</p>	<p>Korrigieren Sie den Abstand zwischen Papier und Seitenführungen. Einzelheiten siehe Papiermedien-Anleitung.</p>
<p>Bildverlust auf der Kopie.</p>	<p>Größe oder Ausrichtung des Originals passen nicht zum Kopierpapier. Die Verkleinerung ist nicht korrekt eingestellt.</p>	<p>Wählen Sie eine geeignete Papiergröße oder einen geeigneten Kopiermaßstab.</p>
	<p>Zu großer Seitenrand.</p>	<p>Stellen Sie die Randbreite korrekt ein. Einzelheiten siehe Kopierfunktion-Anleitung.</p>
	<p>Das Original überschreitet den Druckbereich.</p>	<p>Außerhalb des Druckbereichs kann nicht kopiert werden. Die Vollbildfunktion kopiert das Original im Maßstab 95 - 99%.</p>

Problembeschreibung	Ursache	Maßnahme
<p>Die Kopie ist verzerrt.</p> 	<p>Das Original liegt nicht richtig auf dem Vorlagenglas auf.</p>	<p>Senken Sie die Vorlagenglasabdeckung oder den ADF vollständig ab, damit das Original Kontakt mit dem Vorlagenglas hat.</p>
	<p>Das Kopierpapier ist feucht.</p>	<p>Ersetzen Sie das Kopierpapier durch trockenes Papier.</p>
<p>Die Kopie hat in horizontaler Richtung helle Streifen.</p> 	<p>Die Hauptkorona ist verunreinigt.</p>	<p>Reinigen Sie die Hauptkorona. Einzelheiten zum Reinigen der Hauptkorona siehe Anleitung zur Hardware Fehlerbehebung.</p>
<p>Die Kopie hat in horizontaler Richtung dunkle Streifen.</p> 	<p>Der Scanbereich oder die Führungen sind verunreinigt.</p>	<p>Reinigen Sie die Komponenten. Einzelheiten zum Reinigen des Scanbereichs oder der Führung siehe Anleitung zur Hardware Fehlerbehebung.</p>
	<p>Winzige Staubpartikel können beim Scannen mit dem ADF zu unscharfen Bildern führen.</p>	<p>Stellen Sie die Funktion ADF Scanrauschen verringern ein, um das Scanrauschen während des Scannens zu vermindern. Einzelheiten siehe Kopierfunktion-Anleitung und e-STUDIO Management-Anleitung.</p>
<p>Die Kopie hat weiße oder farbige Streifen in horizontaler Richtung.</p> 	<p>Die Hauptkorona, der LED-Belichtungskopf oder das Staubschutzglas müssen gereinigt werden.</p>	<p>Reinigen Sie Hauptkorona, LED-Belichtungskopf oder Staubschutzglas. Einzelheiten zur Reinigung siehe Anleitung zur Hardware Fehlerbehebung.</p>

Problembeschreibung	Ursache	Maßnahme
<p>Beim doppelseitigen Kopieren über den Stapelblatteinzug sind die Bildränder leicht verunreinigt.</p> 	<p>Dies kann beim Bedrucken der zweiten Seite aufgrund der geringen Papierfeuchtigkeit auftreten.</p>	<p>Wählen Sie "(HINTEN)" als Papiertyp, wenn Sie die Rückseite von schweren Papiersorten bedrucken. Erstellen Sie doppelseitige Drucke auf Normalpapier mit der automatische Duplexeinheit. Einzelheiten zu den Papiertypen beim Kopieren über den Stapelblatteinzug siehe Kopierfunktion-Anleitung.</p>
<p>Ein Farboriginal wird in schwarzweiß kopiert, obwohl [Auto Farbe (Auto Color)] eingestellt ist.</p>	<p>Einige Farboriginale können manchmal in Schwarzweiß kopiert werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Originale mit wenig Farbanteil • Überwiegend schwarze Originale • Originale mit hellen Farben 	<p>Verwenden Sie den Farbmodus [Vollfarben (Full Color)].</p> <p>Sie können die Empfindlichkeit der Farberfassung einstellen. Weitere Informationen siehe e-STUDIO Management-Anleitung.</p>
<p>Ein Schwarzweißoriginal wird in Farbe kopiert, obwohl [Auto Farbe (Auto Color)] eingestellt ist.</p>	<p>Einige Schwarzweißoriginale können in Farbe kopiert werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gelbliche Originale • Originale mit Hintergrundfarbe 	<p>Verwenden Sie den Farbmodus [Schwarz (Black)].</p> <p>Sie können die Empfindlichkeit der Farberfassung einstellen. Weitere Informationen siehe e-STUDIO Management-Anleitung.</p>
<p>Schiefe Bildlage auf dem Papier.</p>	<p>Das Papier wird schief aus der Kassette eingezogen.</p>	<p>Prüfen und korrigieren Sie den Abstand zwischen Papier und seitlichen Führungen in der Kassette.</p>
<p>Die Kopie hat Falten.</p>	<p>Das Papier wird schief aus der Kassette eingezogen.</p> <p>Das Papier in der Kassette ist feucht.</p>	<p>Prüfen und korrigieren Sie den Abstand zwischen Papier und seitlichen Führungen in der Kassette.</p> <p>Legen Sie frisches Papier aus einer neu geöffneten Verpackung ein. Bitte beachten Sie folgende Punkte bezüglich der Lagerung von Papier.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lagern Sie Papier möglichst in der Umverpackung, damit es vor Staub geschützt ist. • Vermeiden Sie direktes Sonnenlicht. • Lagern Sie es an einem trockenen Ort. • Lagern Sie es immer flach liegend, um Wölbungen und Knicke zu vermeiden.

3

FEHLERBEHEBUNG BEI DRUCKPROBLEMEN

Dieses Kapitel beschreibt die Fehlerbehebung bei Druckproblemen.

Druckprobleme	24
Druckfehler beheben	24
Das Dokumentkennwort für vertraulichen Druck wurde vergessen	25
Das Drucken eines Grafikdokuments dauert lange.....	25
Keine Druckausgabe nach Eingabe des Abteilungscode unter Mac OS	25
Druckertreiberprobleme	26
Kein Druck (Port-Einstellung).....	26
Kein Druck (Problem mit SNMP Community Name)	26
Befehlszeile wird nicht verarbeitet	26
Ein Abruf der Druckerkonfiguration ist nicht möglich	27
Einstellungen unter [Geräteeinstellungen (Device Settings)] lassen sich nicht ändern	27
Probleme mit Verbindungen im Netzwerk	28
Kein Druck möglich (Netzwerkverbindung)	28
SMB-Druck nicht möglich	28
Client Probleme	29
Den Clientstatus prüfen.....	29
Hardware Probleme	30
Kein Ausdruck möglich	30

Druckprobleme

Dieser Abschnitt beschreibt Maßnahmen bei Druckfehlern.

■ Druckfehler beheben

Problembeschreibung

Wenn die im Computer definierte Papiergröße nicht in den Kassetten liegt, führt dies zu einem Druckfehler und die Anzeige [Job Status] blinkt.



Maßnahme

Gehen Sie wie folgt vor.

Drucken über den Einzelblatteinzug

- 1 Drücken Sie auf das blinkende [Job Status].**
- 2 Legen Sie Papier im entsprechenden Format in den Einzelblatteinzug und drücken Sie [START].**
Der Druck wird ausgeführt. Drücken Sie nach dem Druckvorgang erneut auf [Job Status].

Das benötigte Papier aus einer anderen Papierquelle einziehen

Sie können auch mit dem vorhandenen Papier drucken. Ist das Format jedoch kleiner als das für den Druck eingestellte Seitenformat, kann dies zu einem Bildverlust führen.

- 1 Drücken Sie die entsprechende Kassettenaste im Touch Screen.**
- 2 Drücken Sie [START].**

■ Das Dokumentkennwort für vertraulichen Druck wurde vergessen

Problembeschreibung

Das Dokumentkennwort für den vertraulichen Druck wurde vergessen.

Maßnahme

Das Dokumentkennwort kann nicht mehr rekonstruiert werden, wenn es Absenden des Dokuments eingeben wurde. Wiederholen Sie daher den vertraulichen Druckjob, um das Dokument zu drucken.

Der fehlgeschlagene Druck bleibt in der Warteschlange gespeichert. Zur Löschung siehe nachfolgende Beschreibung. Wenden Sie sich an den Systemadministrator.

- Geben Sie das Administratorkennwort in der Liste der vertraulichen Jobs ein und löschen Sie den Job. Einzelheiten siehe **Druckfunktion-Anleitung**.
- Melden Sie sich in TopAccess mit dem Administratorkennwort an und löschen Sie den Job aus der Liste der Druckjobs. Einzelheiten siehe **TopAccess-Anleitung**.

■ Das Drucken eines Grafikdokuments dauert lange

Problembeschreibung

Das Drucken eines Grafikdokuments mit dem Universal Druckertreiber (PCL6) beansprucht viel Zeit.

Maßnahme

Wenn dies gelegentlich vorkommt, entfernen Sie das Häkchen unter [Geräteeinstellungen (Device Settings)], [Anpassung (Customization)], [PDL Einstellungen (PDL Settings)] von [JPEG Kompression (JPEG Compression)].

■ Keine Druckausgabe nach Eingabe des Abteilungscode unter Mac OS

Problembeschreibung

Druckjobs werden unter Mac OS auch nach Eingabe des Abteilungscode nicht gedruckt.

Maßnahme

Der eingegebene Abteilungscode könnte falsch sein. Prüfen Sie Ihren Abteilungscode.

Bei einem falschen Abteilungscode werden Druckjobs gemäß der Einstellung [Abteilungseinstellung (Department Setting)] - [Druckjob mit ungültigem Abteilungscode (Invalid Department Code Print Job)] in TopAccess verarbeitet. Einzelheiten siehe **TopAccess-Anleitung**.

Druckertreiberprobleme

Dieser Abschnitt beschreibt die Fehlerbehebung für Druckertreiberprobleme.

Tipps

Zu Fehlermeldungen während der Installation der Druckertreiber siehe **Software Installationsanleitung**.

■ Kein Druck (Port-Einstellung)

Problembeschreibung

Das System druckt nicht.

Maßnahme

Wurde dem Druckertreiber ein falscher Netzwerkanschluss zugewiesen, erscheinen die Druckjobs nicht in der Warteschlange oder können nicht gedruckt werden. Gehen Sie wie folgt vor.

- 1 Öffnen Sie den Druckerordner in der Systemsteuerung.**
- 2 Rechtsklicken Sie auf das Symbol des Druckertreibers.**
- 3 Wählen Sie Druckereigenschaften aus dem Kontextmenü.**
- 4 Wählen Sie [Anschlüsse (Ports)] und prüfen Sie die Einstellung.**
- 5 Klicken Sie auf [Allgemein (General)] und [Testseite drucken (Print Test Page)], um die Einstellungen zu prüfen.**

■ Kein Druck (Problem mit SNMP Community Name)

Problembeschreibung

Das System druckt nicht.

Maßnahme

Prüfen Sie, ob die SNMP Community Namen in folgenden drei Einstellungen identisch sind.

- System
- TCP/IP-Port unter [Anschlüsse (Ports)] im Druckertreiber
- [SNMP Einstellungen (SNMP Settings)] unter [Andere (Others)] im Druckertreiber

■ Befehlszeile wird nicht verarbeitet

Problembeschreibung

Alle Druckoptionen werden vor dem eigentlichen Druckjob an das System gesendet. Enthält die Druckdatei ebenfalls optionale Befehle, werden die in der Befehlszeile gesendeten überschrieben. Ist beispielsweise in der Druckdatei das A4-Format deklariert und im lp-Befehl wird A3 angegeben, gilt für den Druck das A4-Format.

Maßnahme

Ändern Sie die Dokumenteigenschaften des Dokuments und drucken Sie es erneut. Senden Sie den Druckjob mit dem lp-Befehl ohne zusätzliche Parameter.

■ Ein Abruf der Druckerkonfiguration ist nicht möglich

Problembeschreibung

Bei Aufruf der Druckereigenschaften wird die Meldung "Abruf der Druckerkonfiguration nicht möglich" angezeigt.

Maßnahme

Der Druckertreiber kann nicht mit dem System kommunizieren. Führen Sie die folgenden Prüfschritte aus.

Nr.	Prüfen...	Ja	Nein	Maßnahme
1	Ist das System eingeschaltet?	Nächster Schritt ↓	⇒	System einschalten.
2	Ist über TopAccess eine Verbindung zum System möglich?	Nächster Schritt ↓	⇒	System neu starten.
3	Wird die Meldung nach Aufruf der Druckereigenschaften erneut angezeigt?	⇒	Ende	1. Drücken Sie [Aktualisieren (Refresh)] unter [Geräteinstellungen (Device Settings)], um den Drucker zu suchen. 2. Wird der Drucker nicht gefunden, sollten Sie die Portzuweisung für den Drucker prüfen.

■ Einstellungen unter [Geräteinstellungen (Device Settings)] lassen sich nicht ändern

Problembeschreibung

Das Register [Geräteinstellungen (Device Settings)] ist grau unterlegt und kann nicht geändert werden.

Maßnahme

Möglicherweise haben Sie nicht die erforderlichen Benutzerrechte, um diese Einstellungen zu ändern. Bitte melden Sie sich mit Administratorrechten am System an.

Probleme mit Verbindungen im Netzwerk

Dieser Abschnitt beschreibt die Fehlerbehebung bei Problemen mit dem Netzwerkdruck.

Tipps

Siehe hierzu auch Prüfliste unter  S.46 "Druckprobleme (Netzwerk)"

■ Kein Druck möglich (Netzwerkverbindung)

Problembeschreibung

Das System druckt nicht.

Maßnahme

Siehe nachfolgende Prüfliste.

Siehe auch  S.46 "Druckprobleme (Netzwerk)". Dieser Abschnitt enthält eine Prüfliste für unterschiedliche Betriebssysteme.

Nr.	Prüfen...	Ja	Nein	Maßnahme
1	Haben Sie die Protokolleinstellungen eingerichtet, so dass sie kompatibel sind mit Ihren Netzwerk- und Client-Protokolleinstellungen?	Nächster Schritt ↓	⇒	Das richtige Protokoll konfigurieren.
2	Haben Sie die geeigneten Druckdienste eingerichtet?	Nächster Schritt ↓	⇒	Prüfen Sie die erforderlichen Einstellungen für Ihre Druckumgebung.
3	Haben Sie die Einstellungen für Gateway und Subnet geprüft, damit gewährleistet ist, dass dieses Gerät denselben Netzwerk-Gateway benutzt wie der Client, von dem aus Sie zu drucken versuchen?	Nächster Schritt ↓	⇒	TCP/IP-Einstellungen korrekt konfigurieren.
4	Funktioniert die Kommunikation und die Ausführung anderer Dienste über das Netzwerk in einer normalen und erwarteten Weise?	Ende	⇒	Siehe  S.46 "Druckprobleme (Netzwerk)" oder Netzwerkdokumentation. Benutzen Sie ein Diagnosedienstprogramm zur Fehleranalyse innerhalb des Netzwerks.

■ SMB-Druck nicht möglich

Problembeschreibung

Bei SMB-Druck wird der Job nicht gedruckt und Meldungen wie "Der Remote Computer lässt keine weiteren Verbindungen zu" oder "Druck aufgrund eines Fehlers nicht möglich" werden angezeigt.

Maßnahme

SMB-Druck wurde für kleine Netzwerke konzipiert. Wenn Sie Windows 8.1, Windows 10 oder Windows Server 2012 oder höher als Druckserver einsetzen können, empfehlen wir, den Druck über einen Windows-Druckserver einzurichten.

Falls dies nicht möglich ist, verwenden Sie den LPR-Druck.

Dieser Abschnitt beschreibt die Fehlerbehebung von Problemen, die mit verbundenen Clients* zusammenhängen.

* Client ist in diesem Zusammenhang der Computer, der den Druckjob an das System sendet.

■ Den Clientstatus prüfen

Als Ursache für Druckprobleme kommen Treibereinstellungen, Netzwerkeinstellungen, fehlerhafte Netzwerkverbindungen und so weiter, in Frage. Wenden Sie sich zunächst an den Administrator oder prüfen Sie folgende Abschnitte:

- 📖 S.26 "Druckertreiberprobleme"
- 📖 S.28 "Probleme mit Verbindungen im Netzwerk"
- 📖 S.46 "Druckprobleme (Netzwerk)"

Auch der Client kommt als Ursache in Frage. Wenn nur ein bestimmter Client nicht über das Netzwerk drucken kann, liegt die Ursache wahrscheinlich an diesem Client.

Problembeschreibung

Von einem Client gesendete Druckjobs werden nicht gedruckt.

Maßnahme

Die folgende Prüfliste hilft Ihnen dabei, die Ursache eventueller Fehler zu erkennen und notwendige Maßnahmen zu ihrer Beseitigung zu ergreifen. Wenn das Problem bestehen bleibt, nachdem Sie alle Schritte ausgeführt haben, bitten Sie Ihren Fachhändler um technische Unterstützung.

Nr.	Prüfen...	Ja	Nein	Maßnahme
1	Funktioniert das System? Können normal Kopien erstellt werden?	Nächster Schritt ↓	⇒	Prüfen Sie den Gerätestatus unter "Gerät" in TopAccess. 📖 S.60 "Symbole über den Hardwarestatus in TopAccess [Gerät (Device)]"
2	Prüfen Sie die Seite "Gerät" von TopAccess. Werden die für den Auftrag angegebenen Optionen von der Hardware-Konfiguration unterstützt?	Nächster Schritt ↓	⇒	Falls nicht, löschen Sie den Auftrag, installieren Sie die erforderlichen Komponenten und versuchen Sie es noch einmal. Für weitere Hinweise wenden Sie sich an den technischen Kundendienst.
3	Kann von anderen Clientcomputern gedruckt werden?	Nächster Schritt ↓	⇒	Einzelheiten siehe nachfolgende Tabelle. 📖 S.28 "Kein Druck möglich (Netzwerkverbindung)"
4	Konnte von diesem Client jemals gedruckt werden?	Nächster Schritt ↓	⇒	Einzelheiten siehe nachfolgende Tabelle. 📖 S.26 "Kein Druck (Port-Einstellung)"
5	Haben Sie außer SMB weitere Verbindungen für den Druckertreiber eingerichtet?	Nächster Schritt ↓	⇒	Einzelheiten siehe nachfolgende Tabelle. 📖 S.28 "SMB-Druck nicht möglich"
6	(Nur Mac OS) Wird das System unter Drucker & Scanner angezeigt?	Nächster Schritt ↓	⇒	Siehe Software Installationsanleitung .
7	Sie können davon ausgehen, dass ein Problem auf der Client-Seite vorliegt. Siehe Druckfunktion-Anleitung , um das Problem zu beheben.			

Hardware Probleme

Dieser Abschnitt beschreibt Probleme mit der Hardware (dem System).

Wenn weder Fehlersymbol noch Fehlermeldung angezeigt werden und Druckertreiber und Netzwerk korrekt konfiguriert sind, liegt möglicherweise ein Problem mit der Hardware vor.

Nachfolgend typische Faktoren für Hardware-Probleme:

- Die Systemplatine, Kabel und Stecker
- Das Hauptsystem und seine Komponenten wie Einheit für automatischen Duplexdruck oder Finisher
- Systemsoftware oder Firmware des Systems

Weitere Einzelheiten siehe **Anleitung zur Hardware Fehlerbehebung**.

■ Kein Ausdruck möglich

Problembeschreibung

Alle Clients im Netzwerk können nicht drucken.

Maßnahme

Es besteht die Möglichkeit, dass dies durch fehlerhafte Einstellungen in der Software wie zum Beispiel im Druckertreiber verursacht wird. Kann keiner der Clients drucken, können auch Hardware-Fehler die Ursache sein. Führen Sie die folgenden Prüfschritte aus. Wenn das Problem bestehen bleibt, nachdem Sie alle Schritte ausgeführt haben, bitten Sie Ihren Fachhändler um technische Unterstützung.

Nr.	Prüfen...	Ja	Nein	Maßnahme
1	Tritt das Druckproblem bei allen angeschlossenen Clientcomputern auf?	Nächster Schritt ↓	⇒	Einzelheiten siehe Abschnitt. 📖 S.28 "Probleme mit Verbindungen im Netzwerk"
2	Ist der Auftrag aus TopAccess oder einem anderen Drucküberwachungsprogramm sichtbar, wie etwa PCONSOLE oder dem Print Manager?	Nächster Schritt ↓	⇒	Einzelheiten siehe Abschnitt. 📖 S.40 "Lokalisieren des Systems im Netzwerk"
3	Kann das Problem über angezeigte Fehlermeldungen oder Codes identifiziert und behoben werden?	Ende	⇒	Einzelheiten siehe Abschnitt. 📖 S.62 "Fehlermeldungen" 📖 S.64 "Fehlercodes"

Siehe auch **Druckfunktion-Anleitung** zur Fehlerbehebung bei Ausgabefehlern, die von falschen Druckertreibereinstellungen verursacht wurden.

4

FEHLERBEHEBUNG BEI SCANPROBLEMEN

Dieses Kapitel beschreibt die Fehlerbehebung bei Scanproblemen.

Scanprobleme	32
E-Mail von Scandaten nicht möglich	32
Keine Daten im freigegebenen Ordner	32
Von einem PC mit Office 2013 oder höher kann nicht gescannt werden	32
OCR funktioniert nicht	33

Scanprobleme

Dieser Abschnitt beschreibt die Fehlersuche für Scandaten.

■ E-Mail von Scandaten nicht möglich

Problembeschreibung

Das als Email-Anhang gesendete Dokument erreicht den Empfänger nicht.

Maßnahme

Prüfen Sie folgende Punkte:

- Die korrekte Email-Adresse wurde definiert.
- Das System ist korrekt konfiguriert und mit dem Netzwerk verbunden.
- Für SMTP Clients wurde die SMTP Serveradresse korrekt eingestellt.
- Für SMTP Clients wurde die Portnummer korrekt eingestellt.
- Für SMTP Clients sind SSL/TLS und/oder andere Authentifizierungsmethoden korrekt eingestellt.
- Die Datengröße der angehängten Datei überschreitet nicht das Größelimit auf Empfangsseite.

Einzelheiten zu Netzwerkeinstellungen siehe **TopAccess-Anleitung**.

Einzelheiten zur Email-Sendung einer Scandatei siehe **Scanfunktion-Anleitung**.

■ Keine Daten im freigegebenen Ordner

Problembeschreibung

Die Daten des gescannten Dokuments wurden im freigegebenen Ordner gespeichert aber die Datei konnte nicht gefunden werden.

Maßnahme

- Unter Windows können Sie mit der Suchfunktion im Explorer im Netzwerk nach dem System suchen. Die Daten sind im Ordner "FILE_SHARE" gespeichert.
- Als Mac OS müssen Sie Mac OS X 10.7.5 oder höher verwenden.
- Wenn Sie das System nicht im Netzwerk finden können, prüfen Sie, ob in TopAccess das SMB Serverprotokoll aktiviert wurde.

Einzelheiten zu Netzwerkeinstellungen siehe **TopAccess-Anleitung**.

Einzelheiten zu Scaneinstellungen siehe **Scanfunktion-Anleitung**.

■ Von einem PC mit Office 2013 oder höher kann nicht gescannt werden

Problembeschreibung

Das Scannen von einem PC mit Office 2013 oder höher ist nicht möglich.

Maßnahme

Installieren Sie das Add-In, um den Scan-Treiber für das System aufzurufen.

Einzelheiten zur Installation des Add-In siehe **Software Installationsanleitung**.

Wenden Sie sich an den technischen Kundendienst, falls sich das Add-In nicht auf der mitgelieferten DVD befindet.

■ OCR funktioniert nicht

Problembeschreibung

OCR funktioniert nicht, nachdem ein Original gescannt wurde.

Maßnahme

Prüfen Sie folgende Punkte:

- Die OCR Option ist im System installiert.
- Die OCR-Funktion ist aktiviert.

Reparieren Sie die OCR-Einstellungen wie folgt:

- Stellen Sie die gleiche Sprache wie im Original ein.
- Aktivieren Sie die automatische Drehung.
- Erhöhen Sie die Scanauflösung.
- Setzen Sie die Scandichte auf einen Wert unterhalb der Mitte, wenn Sie mit dem ADF scannen.

Zur OCR-Option wenden Sie sich bitte an den technischen Kundendienst.

Einzelheiten zur OCR-Aktivierung oder zur Einstellung von Scanauflösung/-dichte siehe **Scanfunktion-Anleitung**.

Tipp

Unabhängig von den Einstellungen des Systems hat der Zustand der Originale großen Einfluss auf das OCR-Ergebnis.

5

FEHLERBEHEBUNG BEI e-FILING PROBLEMEN

Dieses Kapitel beschreibt die Fehlerbehebung bei e-Filing Problemen.

Probleme mit e-Filing Dienstprogramm	36
e-Filing Dienstprogramm beendet Sitzung	36
Verschiedene Unterfenster werden wiederholt angezeigt	36
Anzeige stark verlangsamt	36
Fehlermeldungen.....	37

Probleme mit e-Filing Dienstprogramm

Dieser Abschnitt beschreibt die Fehlerbehebung bei Problemen mit dem e-Filing Dienstprogramm. Sie finden hier auch eine Tabelle mit Fehlermeldungen und entsprechenden Maßnahmen.

■ e-Filing Dienstprogramm beendet Sitzung

Problembeschreibung

Die Meldung "Dieser Vorgang beendet Ihre e-Filing Sitzung." erscheint und die Hauptseite des e-Filing Dienstprogramms wird angezeigt.

Maßnahme 1

Klicken Sie auf [Zurück (Return)], [Aktualisieren (Refresh)] und [Home (home)] oder [Login (login)] damit das e-Filing Dienstprogramm zur obersten Seite zurückkehrt. Wiederholen Sie dann den gewünschten Vorgang.

Maßnahme 2

Wenn Sie auf [x] im Browser klicken, um das Fenster zu schließen, wird die e-Filing Sitzung beendet. Versuchen Sie den aktuellen Vorgang auszuführen, bevor Sie das Fenster schließen.

Maßnahme 3

Arbeiten Sie weiter im Hauptfenster, wenn der Prozess im Unterfenster abgeschlossen ist und im Unterfenster die Meldung "Dieser Vorgang beendet Ihre e-Filing Sitzung." angezeigt wird. Arbeiten Sie erst im Hauptfenster, wenn die Verarbeitung im Unterfenster abgeschlossen ist.

■ Verschiedene Unterfenster werden wiederholt angezeigt

Problembeschreibung

Die Bedienung von e-Filing wird durch wiederholte Anzeige von Unterfenstern erschwert.

Maßnahme

Schließen Sie alle Fenster und beenden Sie den Browser. Starten Sie den Browser neu und löschen Sie alle Cookies unter "Internet Optionen" (für Internet Explorer).

■ Anzeige stark verlangsamt

Problembeschreibung

Die Anzeige ist stark verlangsamt.

Maßnahme

Ab einer Anzeige von 100 Positionen kann sich der Bildaufbau verlangsamen. Eine kleinere Anzahl von Positionen beschleunigt die Anzeige.

■ Fehlermeldungen

Die nachfolgende Tabelle enthält Fehlermeldungen und Maßnahmen.

Meldung	Maßnahme
Interner Fehler. e-Filing neu starten.	Schalten Sie das System aus/ein und versuchen Sie es danach nochmals. Wenn die Fehlermeldung weiterhin angezeigt bleibt, benachrichtigen Sie Ihren Systemadministrator oder Ihren Fachhändler.
Die e-Filing Sitzung ist abgelaufen. Neu starten.	Beenden Sie e-Filing und setzen Sie für den Sitzungszeitgeber auf der Setup-Seite im Administratormodus von TopAccess Administrator einen längeren Zeitraum fest. Starten Sie dann neu.
Die Elemente wurden geändert.	Die Elemente wurden von einem anderen Benutzer geändert. Versuchen Sie es später nochmals, wenn der andere Benutzer den Vorgang abgeschlossen hat.
Eine e-Filing Sitzung kann nicht gestartet werden. Die Festplatte ist voll.	Löschen Sie nicht benötigte Daten. Einzelheiten siehe e-Filing-Anleitung .
Eine Box kann nicht erstellt werden. Die Festplatte ist voll.	Löschen Sie nicht benötigte Daten mit Hilfe der Administratorfunktionen oder indem Sie Daten in Boxen löschen, damit Platz auf dem internen Datenspeicher frei wird.
Der Ordner kann nicht erstellt werden. Die Festplatte ist voll.	Löschen Sie nicht benötigte Daten mit Hilfe der Administratorfunktionen oder indem Sie Daten in Boxen löschen, damit Platz auf dem internen Datenspeicher frei wird.
Das Dokument kann nicht bearbeitet werden. Die Festplatte ist voll.	Löschen Sie nicht benötigte Daten mit Hilfe der Administratorfunktionen oder indem Sie Daten in Boxen löschen, damit Platz auf dem internen Datenspeicher frei wird.
Die Seite kann nicht eingefügt werden. Die Festplatte ist voll.	Löschen Sie nicht benötigte Daten mit Hilfe der Administratorfunktionen oder indem Sie Daten in Boxen löschen, damit Platz auf dem internen Datenspeicher frei wird.
Das Dokument kann nicht archiviert werden. Die Festplatte ist voll.	Löschen Sie nicht benötigte Daten mit Hilfe der Administratorfunktionen oder indem Sie Daten in Boxen löschen, damit Platz auf dem internen Datenspeicher frei wird.
Die Archivierte Datei kann nicht geladen werden. Die Festplatte ist voll.	Löschen Sie nicht benötigte Daten mit Hilfe der Administratorfunktionen oder indem Sie Daten in Boxen löschen, damit Platz auf dem internen Datenspeicher frei wird.
Ausschneiden fehlgeschlagen. Festplatte voll.	Löschen Sie nicht benötigte Daten mit Hilfe der Administratorfunktionen oder indem Sie Daten in Boxen löschen, damit Platz auf dem internen Datenspeicher frei wird.
Kopieren fehlgeschlagen. Festplatte voll.	Löschen Sie nicht benötigte Daten mit Hilfe der Administratorfunktionen oder indem Sie Daten in Boxen löschen, damit Platz auf dem internen Datenspeicher frei wird.
Einfügen fehlgeschlagen. Festplatte voll.	Löschen Sie nicht benötigte Daten mit Hilfe der Administratorfunktionen oder indem Sie Daten in Boxen löschen, damit Platz auf dem internen Datenspeicher frei wird.

Meldung	Maßnahme
Speichern fehlgeschlagen. Festplatte voll.	Löschen Sie nicht benötigte Daten mit Hilfe der Administratorfunktionen oder indem Sie Daten in Boxen löschen, damit Platz auf dem internen Datenspeicher frei wird.
Der Ordner kann nicht erstellt werden. Die Maximalzahl von Ordnern wurde erreicht.	Löschen Sie nicht mehr benötigte Ordner und erstellen Sie einen neuen Ordner. Sie können bis zu 100 Ordner in jeder Box erstellen.
Das Dokument kann nicht erstellt werden. Die Maximalzahl von Dokumenten wurde erreicht.	Löschen Sie nicht mehr benötigte Dokumente und erstellen Sie ein neues Dokument. Sie können in jeder Box und jedem Ordner bis zu 400 Dokumente erstellen.
Die Seite kann nicht eingefügt werden. Die Maximalzahl von Seiten wurde erreicht.	Löschen Sie nicht benötigte Seiten und fügen Sie eine neue Seite ein. Ein Dokument kann bis zu 200 Seiten enthalten.
Einfügen fehlgeschlagen. Maximum des Seitenbereichs wurde erreicht.	Löschen Sie nicht benötigte Seiten und fügen Sie Seiten in das Dokument ein. Ein Dokument kann bis zu 200 Seiten enthalten.
Ausschneiden fehlgeschlagen. Die Elemente wurden geändert oder gelöscht.	Aktualisieren Sie die Seite und achten Sie darauf, ob die Elemente gelöscht oder vor kurzem geändert wurden.
Kopieren fehlgeschlagen. Die Elemente wurden geändert oder gelöscht.	Aktualisieren Sie die Seite und achten Sie darauf, ob die Elemente gelöscht oder vor kurzem geändert wurden.
Einfügen fehlgeschlagen. Die Elemente wurden geändert oder gelöscht.	Aktualisieren Sie die Seite und achten Sie darauf, ob die Elemente gelöscht oder vor kurzem geändert wurden.
Löschen fehlgeschlagen. Die Elemente wurden geändert oder gelöscht.	Aktualisieren Sie die Seite und achten Sie darauf, ob die Elemente gelöscht oder vor kurzem geändert wurden.
Geben Sie das gültige Kennwort ein.	Geben Sie das richtige Kennwort ein.
Ein Ordner mit diesem Namen ist bereits vorhanden. Bitte nochmals eingeben.	Benutzen Sie einen Namen, der in der Box noch nicht vorhanden ist.
Eine Archivierung oder ein Upload wird von einem anderem Anwender durchgeführt. Bitte versuchen Sie es später noch einmal.	Das Dokument wird von einem anderen Benutzer archiviert oder hochgeladen. Versuchen Sie es später nochmals, wenn der andere Benutzer den Vorgang abgeschlossen hat.
Die maximale Archivgröße wurde überschritten. Archivierung ist nicht möglich.	Eine Archivdatei mit mehr als 2 GB kann nicht erstellt werden. Archivieren Sie in mehreren, kleineren Dateien.
Die Box kann nicht gelöscht werden. Ein in der Box befindliches Dokument wird verwendet.	Ein in der Box befindliches Dokument wird von einem anderen Benutzer verwendet. Versuchen Sie es später nochmals, wenn der andere Benutzer den Vorgang abgeschlossen hat.
Dieses Dokument ist gerade geöffnet. Bitte versuchen Sie es später noch einmal.	Das ausgewählte Dokument wird von einem anderen Benutzer verwendet. Versuchen Sie es später nochmals, wenn der andere Benutzer den Vorgang abgeschlossen hat.
Dateiformat ungültig. Fragen Sie den Systemadministrator.	Bitten Sie Ihren Systemadministrator, die Archivdatei zu konvertieren, und versuchen Sie es erneut.
e-Filing ist nicht bereit. Bitte versuchen Sie es später noch einmal.	e-Filing wurde noch nicht aktiviert. Versuchen Sie es später nochmals.

FEHLERBEHEBUNG BEI NETZWERKPROBLEMEN

Dieses Kapitel beschreibt die Fehlerbehebung für Netzwerkprobleme.

Lokalisieren des Systems im Netzwerk	40
System kann im Netzwerk nicht gefunden werden	40
System kann mit Lokaler Suche nicht gefunden werden	42
Das System reagiert nicht auf einen Ping-Befehl	43
Probleme mit LDAP-Suche und Authentifizierung	45
Netzwerk oder Touch Screen nach LDAP-Suche deaktiviert	45
Die LDAP-Authentifizierung erfolgt verzögert	45
Druckprobleme (Netzwerk)	46
SMB-Druck unter Windows.....	46
Raw TCP- oder LPR-Druck unter Windows	47
IPP-Druck unter Windows.....	47
Novell-Druck in einerNetWare-Umgebung	48
Mac OS Umgebung.....	48
UNIX/Linux Umgebung	49
Netzwerkfax (N/W-Fax) Treiberprobleme	50
Fehlermeldungen bei Installation der Netzwerkfax-Treiber	50
Allgemeine Fehler des Netzwerkfax-Treibers.....	51
Authentifizierungsprobleme mit Client Software	52
Systemanmeldung mit Client Software nicht möglich	52
Drucken ist selbst unter falschem Benutzernamen oder falschem Kennwort möglich.....	52
Probleme mit WLAN-Verbindungen	53
Keine Verbindung zum Multifunktionssystem	53

Lokalisieren des Systems im Netzwerk

■ System kann im Netzwerk nicht gefunden werden

Problembeschreibung

Das System kann im Netzwerk nicht gefunden werden.

Maßnahme

Ungeeignete Einstellungen können dazu führen, dass das System nicht im Netzwerk erscheint. Versuchen Sie die Ursache anhand der Prüfliste zu ermitteln. Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.

Nr.	Prüfen...	Ja	Nein	Maßnahme
1	Prüfen Sie die Protokolleinstellungen, indem Sie von der Startseite > [User Funktion -Anwender- (User Functions - User-)] > Register [Admin] > [Liste/Bericht (List/Report)] > [Liste (List)] > [NIC-Konfigurationsseite (NIC Configuration Page)] die NIC-Konfigurationsseite ausdrucken. Sind die Protokolleinstellungen korrekt?	Nächster Schritt ↓	⇒	Das richtige Protokoll konfigurieren.
2	Drucken Sie von der Startseite > [User Funktion -Anwender- (User Functions - User-)] > Register [Admin] > [Liste/Bericht (List/Report)] > [Liste (List)] > [Funktion (Function)] die Funktionsliste. Vergewissern Sie sich, dass es keine Abweichungen zwischen den aktuellen Netzwerkeinstellungen und Ihrer Netzwerkkonfiguration gibt. Ändern Sie gegebenenfalls die Netzwerkeinstellungen. Führen Sie das Dienstprogramm Computer suchen von Ihrem Windowscomputer aus, um den Druckernamen Ihres Systems zu ermitteln. Können Sie das System finden?	Nächster Schritt ↓	⇒	Gegebenenfalls das richtige Protokoll einrichten. Wenn Sie dieses System gefunden haben, konfigurieren Sie den Anschluss, der dem System zugewiesen wurde.
3	Kann vom Computer ein anderer Computer innerhalb des gleichen Netzwerks erreicht werden?	Nächster Schritt ↓	⇒	Prüfen Sie die Netzwerkeinstellungen auf dem Clientcomputer, damit die Kompatibilität mit den Netzwerkeinstellungen dieses Systems gewährleistet ist.
4	Prüfen Sie die Blink-Aktivität der LED am Hub und/oder der Netzwerkkarte dieses Systems und am Clientcomputer. Funktionieren die Hardware-Komponenten ordnungsgemäß?	Nächster Schritt ↓	⇒	Wenden Sie sich an den technischen Kundendienst.
5	Prüfen Sie das Ethernet-Kabel. Wird die Ethernet-Geschwindigkeit unter [User Funktion -Anwender- (User Functions - User-)] - Register [Admin] - [Netzwerk (Network)] - [Ethernet] angezeigt?	Nächster Schritt ↓	⇒	Wenn in den Ethernet-Einstellungen "Link nicht erfasst" angezeigt wird, deutet dies auf einen Kontaktfehler oder eine Unterbrechung im LAN-Kabel hin. Prüfen Sie das Kabel und ersetzen Sie es ggf. durch ein neues.

Nr.	Prüfen...	Ja	Nein	Maßnahme
6	Prüfen Sie, ob der Druckername für dieses System eindeutig ist und prüfen Sie, ob die WINS- und/oder DNS-Server-Datenbank nicht zu Namenskonflikten mit den Netzwerkeinstellungen auf diesem System führt. Ändern Sie gegebenenfalls die Netzwerkeinstellungen auf diesem System. Wenn die Verbindung wieder hergestellt ist, können Sie dieses System im Netzwerk sehen?	Nächster Schritt ↓	⇒	NetBIOS-Namen des Systems korrekt einrichten.
7	Falls die Netzwerkkumgebung komplexe Subnet- oder Supernet-Strukturen verwendet, liegt die von diesem System verwendete IP-Adresse innerhalb des Gültigkeitsbereiches?	Ende	⇒	Nehmen Sie Kontakt mit einem Netzwerkspezialisten bzw. dem Netzwerksupport auf.

■ System kann mit Lokaler Suche nicht gefunden werden

Problembeschreibung

Das System kann mit der lokalen Suche nicht gefunden werden.

Maßnahme

Das System wird normalerweise automatisch über SNMP lokalisiert. Wenn TWAIN-Treiber, Datei-Downloader, Adressbuchanzeige, das Backup-/Restore-Programm, der Remote-Scantreiber, der Netzwerkfax-Treiber oder der Druckertreiber das System nicht automatisch über das Netzwerk erkennen, liegt das höchstwahrscheinlich an den Einschränkungen des Protokolls auf dem betreffenden Computer. In einigen Fällen müssen Netzwerkkomponenten hinzugefügt oder aktualisiert werden; gehen Sie zunächst jedoch entsprechend der Prüfliste vor.

Nr.	Prüfen...	Ja	Nein	Maßnahme
1	Ist SNMP auf diesem System aktiviert?	Nächster Schritt ↓	⇒	Aktivieren Sie SNMP (MIB).
2	Sind die SNMP-Einstellungen des Systems mit denen der Software identisch?	Nächster Schritt ↓	⇒	SNMP V1/V2: Sind die Community Namen des Systems mit denen der Software identisch? SNMP V3: Sind die SNMP-Einstellungen des Systems mit denen der Software identisch?
3	Prüfen Sie, ob die aktuelle Version der Protokolle für das jeweilige Betriebssystem auf dem Clientcomputer installiert ist. Falls Ihr Netzwerk nur das IPX/SPX-Protokoll unterstützt, kontrollieren Sie, ob die aktuelle Version der Novell Clientsoftware installiert ist.	Nächster Schritt ↓	⇒	Prüfen Sie, ob Sie auf der Website des Herstellers ob Produkt-Updates bzw. technischer Support verfügbar sind.
4	Drucken Sie von der Startseite > [User Funktion -Anwender- (User Functions - User-)] > Register [Admin] > [Liste/Bericht (List/Report)] > [Liste (List)] > [NIC-Konfigurationsseite (NIC Configuration Page)] die NIC-Konfigurationsseite. Unterstützt dieses System das gleiche Protokoll wie das Netzwerk?	Nächster Schritt ↓	⇒	Das richtige Protokoll konfigurieren.
5	Ändern Sie ggf. die Protokolleinstellungen von TopAccess und starten Sie das System neu, damit diese Änderungen wirksam werden. Wiederholen Sie Schritt 2. Wird das System jetzt im Netzwerk gefunden?	Ende	Nächster Schritt ⇒	
6	Prüfen Sie die NIC-Konfigurationsseite. Sind die Einstellungen für IP-Adresse und Subnetmaske korrekt?	Nächster Schritt ↓	⇒	TCP/IP-Einstellungen korrekt konfigurieren.
7	Kontrollieren Sie, dass der Router die Pakete von diesem System nicht herausfiltert. Verarbeitet der Router die Pakete von diesem System korrekt?	Nächster Schritt ↓	⇒	Korrigieren Sie die Router-Einstellungen.
8	Kann ein anderer Computer in demselben Netzwerksegment dieses System erkennen?	Nächster Schritt ↓	⇒	Einzelheiten siehe Abschnitt. 📖 S.40 "Lokalisieren des Systems im Netzwerk"

Nr.	Prüfen...	Ja	Nein	Maßnahme
9	Prüfen Sie die Datenkommunikation am Anschluss, der von diesem System benutzt wird, und ermitteln Sie, ob das Netzkabel, der Hub bzw. der Switch, über die dieses System mit dem Netzwerk verbunden ist, störungsfrei funktionieren. Ersetzen Sie ggf. Netzwerkkomponenten, von denen Sie vermuten, dass sie defekt sein könnten.	Ende	⇒	Wenden Sie sich an den technischen Kundendienst.

■ Das System reagiert nicht auf einen Ping-Befehl

Problembeschreibung

Das System reagiert nicht auf einen Ping-Befehl.

Maßnahme

Prüfen Sie die Netzwerkeinstellung wie nachfolgend beschrieben.

Nr.	Prüfen...	Ja	Nein	Maßnahme
1	Kontrollieren Sie, ob die TCP/IP-Protokollfamilie auf den Clientcomputern einwandfrei installiert ist.	Nächster Schritt ↓	⇒	Siehe Netzwerk-Dokumentation für Ihr Betriebssystem.
2	Prüfen Sie auf der NIC-Konfigurationsseite, ob die TCP/IP-Einstellungen richtig sind. Ist die IP-Adresse eingegeben und gültig? Sind die Einstellungen für IP-Adresse und Subnetmaske korrekt?	Nächster Schritt ↓	⇒	Geben Sie die korrekten TCP/IP-Einstellungen ein.
3	Starten Sie das System neu und drucken Sie die NIC-Konfigurationsseite. Sind die TCP/IP-Einstellungen korrekt?	Nächster Schritt ↓	⇒	Die Einstellungen sind nicht bindend. Wenden Sie sich an Ihren Wartungstechniker.
4	Prüfen Sie erneut, ob dieses System mit einem Ping-Befehl erreichbar ist. Antwortet das System auf ein Ping?	Ende	Nächster Schritt ⇒	
5	Können andere Computer innerhalb des gleichen Netzwerks dieses System über den Ping-Befehl erreichen? Falls nicht, wurde diesem System möglicherweise eine ungültige oder in diesem Netzwerk nicht unterstützte IP-Adresse zugewiesen.	Nächster Schritt ↓	⇒	Bitten Sie Ihren Netzwerkspezialisten um eine gültige IP-Adresse für dieses System.
6	Kann vom Computer ein anderer Computer innerhalb des gleichen Netzwerks mit dem Ping-Befehl erreicht werden?	Nächster Schritt ↓	⇒	Prüfen Sie die Protokolleinstellungen des Computers und achten Sie insbesondere auf richtige Gateway- und Subnet-Einstellungen.
7	Wenn Sie spezielle Druckernamen vergeben haben, können Sie prüfen, ob die NIC funktioniert, indem Sie die Standardeinstellungen wiederherstellen. Starten Sie das System neu und drucken Sie die NIC-Konfigurationsseite. Ist die NIC-Seriennummer Teil des Druckernamens?	Nächster Schritt ↓	⇒	Die NIC ist defekt oder nicht korrekt installiert. Wenden Sie sich an den technischen Kundendienst.

Nr.	Prüfen...	Ja	Nein	Maßnahme
8	Prüfen Sie die Datenkommunikation am Anschluss, der von diesem System benutzt wird, und ermitteln Sie, ob das Netzkabel, der Hub bzw. der Switch, über die dieses System mit dem Netzwerk verbunden ist, störungsfrei funktionieren. Ersetzen Sie ggf. Netzwerkkomponenten, von denen Sie vermuten, dass sie defekt sein könnten. Können Sie das System jetzt mit dem Ping-Befehl erreichen?	Ende	⇒	Wenden Sie sich an den technischen Kundendienst.

■ Netzwerk oder Touch Screen nach LDAP-Suche deaktiviert

Problembeschreibung

Nachdem die LDAP-Suche durchgeführt wurde, werden das Netzwerk oder der Touch Screen deaktiviert.

Maßnahme

Prüfen Sie nachfolgende Punkte. Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.

Nr.	Prüfen...	Ja	Nein	Maßnahme
1	Läuft der LDAP-Server fehlerfrei?	Nächster Schritt ↓	⇒	Prüfen Sie, ob der LDAP-Server fehlerfrei läuft.
2	Wurde der LDAP-Server richtig eingerichtet?	Ende	⇒	Geben Sie die richtige LDAP-Einstellung ein. Achten Sie besonders auf die richtige Eingabe des Kennworts, da dabei nur Sternchen dargestellt werden.

■ Die LDAP-Authentifizierung erfolgt verzögert

Problembeschreibung

Die LDAP-Authentifizierung über das Bedienfeld erfolgt verzögert.

Maßnahme

Prüfen Sie nachfolgende Punkte. Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.

Nr.	Prüfen...	Ja	Nein	Maßnahme
1	Läuft der LDAP-Server fehlerfrei?	Nächster Schritt ↓	⇒	Prüfen Sie, ob der LDAP-Server fehlerfrei läuft.
2	Wurde der LDAP-Server richtig eingerichtet?	Ende	⇒	Geben Sie die richtige LDAP-Einstellung ein. Achten Sie besonders auf die richtige Eingabe des Kennworts, da dabei nur Sternchen dargestellt werden.

Druckprobleme (Netzwerk)

Die einfachste Methode der Netzwerkanbindung besteht aus einer TCP/IP Umgebung mit DHCP Server, der die IP-Adressen automatisch dynamisch zuweist. In der Regel können Sie mit den Voreinstellungen dieser Konfiguration arbeiten, eine Feinabstimmung auf Ihre Systemumgebung ist jedoch empfehlenswert.

Nachfolgend finden Sie einige allgemeine Netzwerkkonfigurationen und die Schritte für die Konfiguration dieses Systems. Wenn Sie alle Schritte in der betreffenden Checkliste ausführen und immer noch nicht zufriedenstellend auf diesem System drucken können, bitten Sie Ihren Fachhändler um technische Unterstützung.

Tipps

- Sie können die Netzwerkeinstellungen über den Touch Screen des Systems oder über TopAccess (Administration) vornehmen.
- Zu Fehlermeldungen während der Installation der Druckertreiber siehe **Software Installationsanleitung**.

■ SMB-Druck unter Windows

Nr.	Prüfen...	Ja	Nein	Maßnahme
1	Sind alle IP-Adressen korrekt eingegeben?	Nächster Schritt ↓	⇒	Die IP-Adresse korrekt einstellen.
2	Ist der Name des Microsoft-Computers (Gerätename) eindeutig?	Nächster Schritt ↓	⇒	Den Systemnamen korrekt einstellen.
3	Ist der Arbeitsgruppenname korrekt eingegeben?	Nächster Schritt ↓	⇒	Die Arbeitsgruppe korrekt einstellen.
4	Ist LLMNR aktiviert?	Nächster Schritt ↓	⇒	Zur Aktivierung von LLMNR siehe TopAccess-Anleitung .
5	Bei Unterstützung von IPv4: Ist die WINS-Serveradresse richtig eingegeben?	Nächster Schritt ↓	⇒	Bei Unterstützung von IPv4: Richten Sie die WINS-Serveradresse richtig ein oder geben Sie als WINS-Serveradresse "0.0.0.0" ein, um den WINS-Dienst zu deaktivieren.
6	Bei Unterstützung von IPv4: Wenn sich die Clientcomputer in anderen Segmenten befinden, wird der WINS-Dienst korrekt weitergegeben?	Nächster Schritt ↓	⇒	Bei Unterstützung von IPv4: WINS-Server einrichten und WINS-Dienst in diesem System aktivieren, damit die Benutzer aus einem anderen Segment Zugriff erhalten.
7	Können Sie das System in der Windows-Netzwerkumgebung sehen?	Nächster Schritt ↓	⇒	Einzelheiten siehe Abschnitt.  S.40 "System kann im Netzwerk nicht gefunden werden"
8	Sind die richtigen Druckertreiber installiert?	Nächster Schritt ↓	⇒	Siehe Software Installationsanleitung .
9	Ist der Portname (Anschluss) des Druckertreibers gültig?	Nächster Schritt ↓	⇒	Siehe Software Installationsanleitung .
10	Können Sie jetzt mit dem System drucken?	Ende	⇒	Einzelheiten siehe Abschnitt.  S.28 "Kein Druck möglich (Netzwerkverbindung)"

■ Raw TCP- oder LPR-Druck unter Windows

Nr.	Prüfen...	Ja	Nein	Maßnahme
1	Sind alle IP-Adressen korrekt eingegeben?	Nächster Schritt ↓	⇒	Die IP-Adresse korrekt einstellen.
2	Ist der Raw TCP-Druck korrekt konfiguriert?	Nächster Schritt ↓	⇒	Raw TCP-Druck korrekt einrichten.
3	Ist der LPR/LPD-Druck korrekt konfiguriert?	Nächster Schritt ↓	⇒	Raw LPD-Druck korrekt einrichten.
4	Sind die richtigen Druckertreiber installiert?	Nächster Schritt ↓	⇒	Siehe Software Installationsanleitung .
5	Ist der Raw TCP- oder LPR-Anschluss mit der richtigen IP-Adresse konfiguriert?	Nächster Schritt ↓	⇒	Siehe Software Installationsanleitung .
6	Können Sie jetzt mit dem System drucken?	Ende	⇒	Einzelheiten siehe Abschnitt.  S.28 "Kein Druck möglich (Netzwerkverbindung)"

■ IPP-Druck unter Windows

Nr.	Prüfen...	Ja	Nein	Maßnahme
1	Sind alle IP-Adressen korrekt eingegeben?	Nächster Schritt ↓	⇒	Die IP-Adresse korrekt einstellen.
2	Ist der HTTP-Server auf diesem System aktiviert?	Nächster Schritt ↓	⇒	HTTP-Server im HTTP-Netzwerkdienst aktivieren.
3	Ist der IPP-Druck korrekt eingerichtet?	Nächster Schritt ↓	⇒	IPP-Druck korrekt einrichten.
4	Sind die richtigen Druckertreiber installiert?	Nächster Schritt ↓	⇒	Siehe Software Installationsanleitung .
5	Ist der IPP-Anschluss mit dem richtigen URL konfiguriert?	Nächster Schritt ↓	⇒	Siehe Software Installationsanleitung .
6	Können Sie jetzt mit dem System drucken?	Ende	⇒	Einzelheiten siehe Abschnitt.  S.28 "Kein Druck möglich (Netzwerkverbindung)"

■ Novell-Druck in einer NetWare-Umgebung

Nr.	Prüfen...	Ja	Nein	Maßnahme
1	Haben Sie dieses System für die NetWare-Verbindung konfiguriert?	Nächster Schritt ↓	⇒	NetWare-Netzwerkeinstellungen korrekt einrichten.
2	Ist der Druckertreiber für Novell iPrint korrekt installiert?	Nächster Schritt ↓	⇒	Siehe Software Installationsanleitung zur korrekten Installation des Druckertreibers.
3	Sind die Server-Einstellungen für IP-Adresse und Port des Druckers korrekt?	Nächster Schritt ↓	⇒	Siehe Software Installationsanleitung zur Konfiguration von IP-Adresse und Port.
4	Können Sie jetzt mit dem System drucken?	Ende	⇒	Einzelheiten siehe nachfolgende Tabelle. 📖 S.28 "Kein Druck möglich (Netzwerkverbindung)"

■ Mac OS Umgebung

Nr.	Prüfen...	Ja	Nein	Maßnahme
1	Sind alle IP-Adressen korrekt eingegeben?	Nächster Schritt ↓	⇒	Die IP-Adresse korrekt einstellen.
2	Kann vom Mac OS Computer auf andere Netzwerkgeräte zugegriffen werden?	Nächster Schritt ↓	⇒	Sehen Sie in Ihrer Mac OS Netzwerkdokumentation nach oder wenden Sie sich an den technischen Kundendienst von Apple.
3	Kann ein anderer Mac OS Computer im Netzwerk auf diesem System drucken? Ist dies der Fall, vergleichen Sie die Einstellungen und führen Sie entsprechende Änderungen durch.	Ende	⇒	Sehen Sie in Ihrer Mac OS Netzwerkdokumentation nach oder wenden Sie sich an den technischen Kundendienst von Apple.

■ UNIX/Linux Umgebung

Nr.	Prüfen...	Ja	Nein	Maßnahme
1	Sind alle IP-Adressen korrekt eingegeben?	Nächster Schritt ↓	⇒	Die IP-Adresse korrekt einstellen.
2	Ist der LPR/LPD-Druck korrekt konfiguriert?	Nächster Schritt ↓	⇒	Raw LPD-Druck korrekt einrichten.
3	Haben Sie die UNIX/Linux-Filter erfolgreich installiert?	Nächster Schritt ↓	⇒	Siehe Software Installationsanleitung zur Installation der UNIX/Linux Filter.
4	Haben Sie die Druckerwarteschlange erfolgreich eingerichtet?	Nächster Schritt ↓	⇒	Siehe Software Installationsanleitung .
5	Können Sie über LPD auf diesem System drucken, wenn Sie sich als Root anmelden?	Nächster Schritt ↓	⇒	UNIX/Linux-Zugriff für dieses System einrichten, damit andere Benutzer von der Bourne-Shell aus drucken können. Weitere Hinweise entnehmen Sie Ihrer UNIX/Linux-Dokumentation.
6	Antwortet das System auf einen Ping-Befehl von Ihrem Computer?	Nächster Schritt ↓	⇒	Versuchen Sie den Ping-Befehl von einem anderen Server. Wenn Sie dieses System von dem betreffenden Server aus erreichen können, prüfen Sie, ob Konflikte zwischen diesem System und dem aktuellen Netzwerksegment bestehen.
7	Funktioniert der LP-Daemon?	Nächster Schritt ↓	⇒	Starten Sie den Daemon oder das System neu.
8	Können Sie jetzt mit dem System drucken?	Ende	⇒	Wenden Sie sich an den technischen Kundendienst.

Netzwerkfax (N/W-Fax) Treiberprobleme

Dieser Abschnitt beschreibt die Fehlerbehebung bei Problemen mit dem Netzwerkfax-Treiber.

■ Fehlermeldungen bei Installation der Netzwerkfax-Treiber

Hinweis

Ersetzen Sie in der Fehlerbehebungsbeschreibung gegebenenfalls "Drucker" durch "N/W-Fax".
Zur Installation der Netzwerkfax-Treiber siehe **Software Installationsanleitung**.

Setup benötigt zum Kopieren die Windows NT Dateien

Problembeschreibung

Im Druckerdialog wurde der falsche Port-Typ ausgewählt.

Maßnahme

- 1 Klicken Sie auf [Abbrechen (Cancel)], bis der Assistent beendet wird.**
- 2 Wählen Sie im Menü [Datei (File)] des Druckerordners die Position [Drucker hinzufügen (Add Printer)], um den Assistenten zu starten und führen Sie die Installation erneut durch.**
- 3 Wählen Sie im Port-Auswahldialog [Lokaler Anschluss (Local port)].**

Die Clientsoftware DVD ist erforderlich

Problembeschreibung

Zum Hinzufügen eines neuen Druckertreibers wurde die Option [Datenträger (Have Disk)] nicht gewählt; sondern ein Drucker aus der Auswahlliste verwendet.

Maßnahme

- 1 Beenden Sie den Assistenten.**
- 2 Wählen Sie im Menü [Datei (File)] des Druckerordners die Position [Drucker hinzufügen (Add Printer Wizard)], um den Assistenten zu starten und führen Sie die Installation erneut durch.**
- 3 Wählen Sie im Drucker-Auswahldialog [Datenträger (Have Disk)].**
- 4 Wählen Sie [Vorhandenen Treiber verwenden (Use Existing Driver)], um einen weiteren bestehenden Treiber zu installieren oder wählen Sie das Unterverzeichnis aus, das die entsprechende *.inf Datei enthält.**

Die Datei *.DRV wurde auf der Client DVD nicht gefunden

Problembeschreibung

Zum Hinzufügen eines neuen Druckertreibers wurde die Option [Datenträger (Have Disk)] nicht gewählt sondern ein Drucker aus der Auswahlliste verwendet.

Maßnahme

- 1 Beenden Sie den Assistenten.**
- 2 Wählen Sie im Menü [Datei (File)] des Druckerordners die Position [Drucker hinzufügen (Add Printer Wizard)], um den Assistenten zu starten und führen Sie die Installation erneut durch.**
- 3 Wählen Sie im Drucker-Auswahldialog [Datenträger (Have Disk)].**
- 4 Wählen Sie das Unterverzeichnis, das die entsprechende *.inf Datei enthält.**

Keine Information zur Hardware gefunden

Problembeschreibung

Der Pfad zur *.inf Datei während der Treiberinstallation ist zu lang. In anderen Worten, die Pfadangabe enthält zu viele Buchstaben.

Maßnahme

Kopieren Sie das Verzeichnis mit der *.inf Datei auf das lokale Laufwerk und wiederholen Sie die Installation.

Dieser Port wird aktuell verwendet

Problembeschreibung

Der zu löschende Treiber war geöffnet, wird zum Drucken verwendet oder wird von einer anderen Person bzw. einem Anwendungsprogramm verwendet.

Maßnahme

Kontrollieren Sie vor dem Löschen, dass keine Druckjobs ausgeführt werden. Bleibt der Fehler, wiederholen Sie den Vorgang wenn alle Anwendungsprogramme beendet sind. Prüfen Sie auch, ob der gleiche Port von einem anderen Treiber verwendet wird. Ändern Sie in diesem Fall zunächst die Portzuweisung dieses Treibers und löschen Sie danach den Port.

Problem mit aktuellem Drucker-Setup

Problembeschreibung

Der Treiber wurde nicht korrekt oder nicht vollständig installiert.

Maßnahme

Löschen Sie den Treiber und installieren Sie ihn erneut von der Client Utilities/User Documentation DVD oder laden Sie ihn von diesem System.

■ Allgemeine Fehler des Netzwerkfax-Treibers

“Keine Verbindungsaufnahme zum Gerät möglich” erscheint

Problembeschreibung

Bei Zugriff auf die Netzwerkfax-Treibereigenschaften erscheint die Meldung “Keine Verbindungsaufnahme zum Gerät möglich”.

Maßnahme

Der Netzwerkfax-Treiber kann nicht mit dem System kommunizieren. Kontrollieren Sie, dass das System eingeschaltet und bereit ist. Schalten Sie es ansonsten ein.

Der Netzwerkfax-Treiber kann nicht mittels TopAccess angesprochen werden. Starten Sie das System und den Computer neu.

Im Sendeprotokoll von TopAccess sind keine Faxjobs aufgeführt

Problembeschreibung

Gesendet Faxjobs können nicht geprüft werden, da sie unter TopAccess nicht angezeigt werden.

Maßnahme

Möglicherweise wurde die Sendung nicht ausgeführt. Prüfen Sie Jobs ohne Abteilungscode am Bedienfeld des Systems unter “Job Status - Fax”. Wählen Sie den Faxjob aus und drücken Sie [Senden (Send)], um ihn erneut zu senden.

Fax-Sendung mit Deckblatt nicht möglich

Problembeschreibung

Unter Microsoft Excel kann ein Fax mit Deckblatt mit dem Netzwerkfax-Treiber nicht gesendet werden, wenn der Dateiname des Druckertreibers aus 54 Buchstaben oder mehr besteht.

Maßnahme

Verwenden Sie maximal 30 Buchstaben als Dateiname für den Druckertreiber.

Authentifizierungsprobleme mit Client Software

■ Systemanmeldung mit Client Software nicht möglich

Problembeschreibung

Die Systemanmeldung mit Client Software ist nicht möglich.

Maßnahme

Bitte wenden Sie sich in diesem Fall an den Systemadministrator. Wenn Benutzername und Kennwort in der Client Software registriert sind, wird bei der automatischen Systemanmeldung kein separater Anmeldungsbildschirm angezeigt.

■ Drucken ist selbst unter falschem Benutzernamen oder falschem Kennwort möglich

Problembeschreibung

Auch wenn ein falscher Benutzername und ein falsches Kennwort eingegeben wurden, können Drucke erstellt werden.

Maßnahme

Dies kann vorkommen, wenn die Version der Clientsoftware älter ist als die Version der Systemsoftware. Installieren Sie die neueste Clientsoftware.

■ Keine Verbindung zum Multifunktionssystem

Starten Sie das System neu, wenn der Verbindungsaufbau mit dem System nicht möglich ist*. Prüfen Sie folgendes, falls das Problem wiederholt auftritt.

- Ist ihr Anwenderzertifikat (Client Zertifikat und CA Zertifikat) gültig?
 - Sind die Einstellungen von Access Point und Netzwerk korrekt?
 - Wählen Sie [WEP] oder [Kein (None)] unter [Sicherheit (Security)] für den Infrastruktur Modus und prüfen Sie, ob im Touch Screen der Status der WLAN-Verbindung als "Verbunden" angezeigt wird. Ist immer noch kein WLAN-Verbindungsaufbau möglich, könnten die SSID oder der WEP-Codierungsschlüssel falsch sein. Prüfen Sie die WLAN-Einstellungen.
 - Wenn für den Access Point die Verschlüsselung auf den TKIP-Modus eingestellt ist, sollte für das System die TKIP+AES-Verschlüsselung gewählt werden.
 - Wenn für den Access Point die Authentifizierung auf den WPA-Modus eingestellt ist, sollte für das System die WPA/WPA2-Authentifizierung gewählt werden.
 - Wenn für den Access Point die Authentifizierung auf den WPAPSK -Modus eingestellt ist, sollte für das System die WPA/WPA2PSK-Authentifizierung gewählt werden.
 - Wenn Sie beides, den Infrastruktur Modus und Wi-Fi Direct nutzen wollen, muss der gleiche Kanal für den Access Point und das Verbindungsziel im Infrastruktur Modus und den Gruppeneigentümer für Wi-Fi Direct eingestellt sein.
 - Ist Ihr WLAN deaktiviert? WLAN im Infrastruktur Modus und ein kabelgebundenes LAN können nicht gleichzeitig genutzt werden.
 - Unterstützt der RADIUS-Server TLS1.2 (Windows Server 2016 oder höher) wenn der Verbindungsaufbau nicht möglich ist und wird WPA/WPA2 oder WPA2 als Authentifizierungsmethode genutzt?
- * Drücken Sie [POWER], um das System herunter zu fahren und drücken Sie danach erneut [POWER].

FEHLERBEHEBUNG BEI FAXPROBLEMEN

Dieses Kapitel beschreibt die Fehlerbehebung bei Faxproblemen.

Faxprobleme	56
Fehlercodes.....	56
Fehlermeldungen.....	56
Sende-/Empfangsfehler.....	57

Faxprobleme

■ Fehlercodes

Zur Bedeutung der hier beschriebenen Fehlercodes in Listen und Berichten siehe zusätzlich:

 S.67 "Fehlercodes bei Sendung und Empfang"

■ Fehlermeldungen

Die folgenden Fehlermeldungen können im Touch Screen auftreten. Wenn eine der nachstehenden Meldungen auf dem Touch-Screen erscheinen, drücken Sie [EINGABE LÖSCHEN (FUNCTION CLEAR)], um die Fehlermeldung zu löschen und führen anschließend die in der Spalte "Maßnahme" beschriebene Aktion durch.

Meldung	Ursache	Maßnahme
Speicherüberlauf	Beim Scannen der Dokumente wurde der maximal zulässige Speicher erreicht.	Warten Sie entweder darauf, dass Speicher frei wird, oder löschen Sie reservierte Jobs unter [Job Status], um Speicher frei zu machen.
Übertragungsfehler	Während der direkten Übertragung ist es zu einem Übertragungsfehler gekommen.	Starten Sie die Übertragung erneut.
Speicher für reservierte Aufträge voll	Die maximale Anzahl reservierter Aufträge ist überschritten.	Warten Sie entweder darauf, bis die reservierten Jobs verarbeitet wurden, oder löschen Sie reservierte Jobs unter [Job Status], um Speicher frei zu machen.
Auftragsspeicher voll	Die maximale Anzahl Empfänger für reservierte Aufträge ist überschritten.	Warten Sie entweder darauf, bis die reservierten Jobs verarbeitet wurden, oder löschen Sie reservierte Jobs unter [Job Status], um Speicher frei zu machen.
Leider nicht möglich	Während der Übertragung wurde versucht, eine direkte Übertragung oder eine Übertragung ohne Mithören zu starten.	Warten Sie, bis die Übertragung beendet wurde, und versuchen Sie es erneut.
Leider jetzt nicht möglich	Es wurde versucht, eine weitere Abruf-Reservierung einzurichten, obwohl die Abrufsendung bereits reserviert ist.	Warten Sie ab, bis die reservierten Abrufsendungen verarbeitet wurden, oder löschen Sie reservierte Jobs unter [Job Status], um Speicher frei zu machen.
Telefonnummer zu lang	Bei der Wahl wurden 128 oder mehr Ziffern verwendet.	Überprüfen Sie die Anzahl der gewählten Ziffern und registrieren Sie die Nummer erneut.
Faxleitung 1 ist defekt. System neu starten./ Faxleitung 2 ist defekt. System neu starten.	Ein Fehler in Verbindung mit der Faxeinheit ist aufgetreten.	Drücken Sie die Taste [POWER] und danach [Neustart (Restart)] im Touch Screen. Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.

VORSICHT

Versuchen Sie nie, das Gerät selbst zu demontieren oder zu verändern.

Dies kann die Feuergefahr sowie die Gefahr eines Stromschlags erhöhen. Wenden Sie sich immer an den technischen Kundendienst, falls Wartungen an internen Komponenten oder Reparaturen erforderlich sein sollten.

■ Sende-/Empfangsfehler

Nachfolgend eine Liste mit Problemen, die bei Übertragungen auftreten können.

Sende probleme

Problem	Prüfen Sie diese Punkte
Senden wird beim Drücken der Taste [START] nicht angezeigt.	<ul style="list-style-type: none"> • Haben Sie den Hörer aufgelegt, bevor Sie [START] gedrückt haben? Wenn Sie im Anschluss an einen Anruf ein Fax senden wollen, dürfen Sie den Hörer erst auflegen, wenn Sie die Taste [START] gedrückt haben. • Ist das Telefonkabel angeschlossen? • Wurde der Netzstecker aus der Steckdose gezogen? • Können Sie Telefongespräche empfangen? • Ist bei der Gegenstelle ein Problem aufgetreten? Wenden Sie sich hierfür an den Adressaten, der das Fax empfangen soll.
Originale werden schräg eingezogen	<ul style="list-style-type: none"> • Wurden die Seitenbegrenzungen im ADF an die Breite des Originals angepasst? • Stimmt das Original, das Sie senden, mit den Einstellungen für Originale überein, die für die Faxesendung getätigt wurden?
Zwei Originale werden zusammen eingezogen.	<ul style="list-style-type: none"> • Haben Sie mehr als die zulässige Anzahl von Originalen eingelegt, die jeweils auf einmal in den Einzug gelegt werden können? • Erfüllt das Original die Anforderungen für ein zum Senden geeignetes Original? • Haben Sie die Originale mit zu viel Kraft in den ADF gedrückt?
Das Original wird an der Gegenstelle nicht ausgedruckt, obwohl es erfolgreich gesendet wurde.	Stimmt die Ausrichtung der eingelegten Originale? Definieren Sie die Größe des Originals, wenn Sie es über das Vorlagenglas scannen.
Auf dem empfangenen Fax erscheinen schwarze Linien.	Ist der Scanbereich des automatischen Dokumenteinzugs sauber? Säubern Sie den Scanbereich mit einem weichen Tuch.
Die Originale werden nicht gesendet, obwohl andere Vorgänge normal ausgeführt werden.	Ist das Faxgerät beim Empfänger mit Ihrem System kompatibel? Dieses System unterstützt G3-Kommunikation, aber keine G2-/G4-Kommunikation.
Faxesendungen ins Ausland sind nicht möglich.	Stellen Sie "Qualitätssendung" ein und versuchen Sie es erneut. Einzelheiten siehe GD-1370 Faxanleitung .

Empfangsprobleme

Problem	Prüfen Sie diese Punkte
Originale können nicht empfangen werden; selbst wenn Empfangen angezeigt und die START-Taste gedrückt wird.	<ul style="list-style-type: none">• Haben Sie den Hörer aufgelegt, bevor Sie die Taste START gedrückt haben? Wenn Sie im Anschluss an einen Anruf ein Fax empfangen wollen, dürfen Sie den Hörer erst auflegen, wenn Sie die Taste [START] gedrückt haben.• Ist das Telefonkabel angeschlossen?• Ist am Faxgerät der Gegenstelle ein Problem aufgetreten? Wenden Sie sich hierfür an den Sender, der versucht, das Fax zu senden.
Das Papier wird nicht ausgegeben.	Hat der Kopierer genug Papier?
Das empfangene Fax wird schwarz ausgedruckt und ist unleserlich oder hat schwarze Streifen.	<ul style="list-style-type: none">• Prüfen Sie die Druckfunktion durch Erstellen einer lokalen Kopie.• Ist das Original, das gesendet wird, schmutzig? Wenden Sie sich hierfür an den Sender, der versucht, das Fax zu senden.• Liegt das Problem möglicherweise an einem Bedienungsfehler oder am Faxgerät der Gegenstelle? Wenden Sie sich hierfür an den Sender, der versucht, das Fax zu senden.
Das Papier wird ausgegeben aber nicht bedruckt.	<ul style="list-style-type: none">• Ist der Toner verbraucht?• Wurde das Original im Fax der Gegenstelle richtig eingelegt? Wenden Sie sich hierfür an den Sender, der versucht, das Fax zu senden.
Es kommt häufig zu Papierstaus.	<ul style="list-style-type: none">• Ist die Größeneinstellung der Kassette korrekt?• Ist die Papierkassette richtig eingesetzt?• Wird ein geeigneter Papiertyp verwendet?

Tipp

Wenn die hier beschriebenen Maßnahmen nicht zum Erfolg führen, wenden Sie sich bitte an den technischen Kundendienst oder Toshiba-Vertriebspartner.

SYSTEMSTATUS MIT TopAccess PRÜFEN

Dieses Kapitel beschreibt, wie Sie den Systemstatus mit TopAccess prüfen können.

Symbole über den Hardwarestatus in TopAccess [Gerät (Device)]	60
Fehlermeldungen	62
Fehlercodes	64
Fehlercodes von Druckjobs	64
Fehlercodes bei Sendung und Empfang.....	67
Fehlercodes von Scanjobs.....	71

Symbole über den Hardwarestatus in TopAccess [Gerät (Device)]

Wenn Wartung erforderlich oder ein Fehler aufgetreten ist, zeigen die Symbole Statusinformationen neben der grafischen Darstellung des Systems an. Nachfolgend die Symbole und ihre Bedeutung.

Zu Einzelheiten über die Registerkarte [Gerät (Device)] in TopAccess siehe **TopAccess-Anleitung**.

Druckerfehler 1



Dieses Symbol kennzeichnet eine falsche Tonerkartusche und den Stop des Systems. Zum Ersetzen der Tonerkartusche siehe **Anleitung zur Hardware Fehlerbehebung**.

Druckerfehler 2



Dieses Symbol bedeutet:

- Sie müssen Papier aus dem Ausgabefach des Systems entfernen.
- Sie müssen Papier aus dem Ausgabefach des Finishers entfernen.
- Sie müssen gestaute Klammern aus dem Finisher entfernen.
Zum Entfernen gestauter Heftklammern siehe **Anleitung zur Hardware Fehlerbehebung**.
- Sie müssen gestaute Klammern aus der Broschüreneinheit entfernen.
Zum Entfernen gestauter Heftklammern siehe **Anleitung zur Hardware Fehlerbehebung**.
- Sie müssen Papierreste aus der Lochereinheit entfernen.
Zum Ausleeren der Papierreste siehe **Anleitung zur Hardware Fehlerbehebung**.
- Eine Tonerkartusche von Fremdanbietern wird benutzt.
Zum Ersetzen der Tonerkartusche siehe **Anleitung zur Hardware Fehlerbehebung**.
- Sie versuchten eine Broschürenheftung mit gemischten Formaten durchzuführen.
- Das System kann kein Papier aus der externen Großraumkassette einziehen.
- Das Papier kann nicht in das Standard-Ausgabefach ausgegeben werden.

Abdeckung offen



Die Vordertür ist geöffnet.

Toner leer



Der Toner ist aufgebraucht. Die Farbe wird ebenfalls angezeigt. Zum Ersetzen der Tonerkartusche siehe **Anleitung zur Hardware Fehlerbehebung**.

Alttoner voll



Der Resttonerbehälter muss ersetzt werden. Zum Ersetzen des Resttonerbehälters siehe **Anleitung zur Hardware Fehlerbehebung**.

Papiermangel



Das Papier in der Kassette ist aufgebraucht.
Siehe hierzu **Papiermedien-Anleitung**.

Papierstau



Ein Papierstau ist aufgetreten. Die Position des Staus wird ebenfalls angezeigt.
Siehe hierzu **Anleitung zur Hardware Fehlerbehebung**.

Klammermangel



Die Heftklammern im Finisher sind aufgebraucht.
Siehe hierzu **Anleitung zur Hardware Fehlerbehebung**.

Kundendienst rufen



Nehmen Sie Kontakt mit dem Kundendienst auf.

Fehlermeldungen

Gehen Sie wie unten beschrieben vor, wenn unter [Gerät (Device)] in TopAccess folgende Meldung angezeigt wird.

Meldung von TopAccess	Maßnahme
Abdeckung offen - Abdeckung schließen.	Schließen Sie die Frontabdeckung.
Hauptabdeckung der Einzugsinheit offen - Abdeckung schließen.	Schließen Sie die Einzugsabdeckung.
Transfer/Transportabdeckung offen - Abdeckung schließen.	Schließen Sie die Transfer/Transportabdeckung.
Abdeckung des Stapelinzugs offen - Abdeckung schließen.	Schließen Sie die Abdeckung.
Ausgabeabdeckung offen - Abdeckung schließen.	Schließen Sie die Ausgabeabdeckung.
Tonerabdeckung offen - Abdeckung schließen.	Schließen Sie die Tonerklappe.
Obere Abdeckung offen - Abdeckung schließen.	Schließen Sie die Vorlagenglasabdeckung.
Seitliche Klappe des unteren Fachs offen - Abdeckung schließen.	Schließen Sie die untere Transportabdeckung.
Inserterb Abdeckung offen - Abdeckung schließen.	Schließen Sie die Abdeckung der Zuschießeinheit.
Das externe Großraumfach ist nicht angeschlossen - Bitte am Kopiersystem installieren.	Schließen Sie die externe Großraumkassette an das System an.
LCF Abdeckung offen - Abdeckung schließen.	Schließen Sie die Abdeckung der Großraumkassette.
Kassette 1 offen - bitte Kassette 1 schließen.	Schließen Sie die Einzugsinheit.
Kassette 2 offen - bitte Kassette 2 schließen.	Schließen Sie die Einzugsinheit.
Kassette 3 offen - bitte Kassette 3 schließen.	Schließen Sie die Einzugsinheit.
Kassette 4 offen - bitte Kassette 4 schließen.	Schließen Sie die Einzugsinheit.
Abdeckung der automatischen Duplexeinheit offen - Abdeckung schließen.	Schließen Sie die Abdeckung der Duplex-Einheit.
Abdeckung der Übermittlungseinheit offen - Abdeckung schließen.	Schließen Sie die Abdeckung der Brückeneinheit.
Abdeckung der Verbindung zum Finisher offen - Abdeckung schließen.	Schließen Sie die Abdeckung der Verbindung zum Finisher.
Finisher-Klappe offen - Klappe schließen.	Schließen Sie die Klappe des Finishers.
Seitliche Klappe des unteren Fachs offen - Abdeckung schließen..	Schließen Sie die Abdeckung des unteren Fachs.
Abdeckung des unteren Fachs offen - Abdeckung schließen..	Schließen Sie die vordere Abdeckung der unteren Ablage.
Vordere Abdeckung der Lochereinheit offen - Abdeckung schließen.	Schließen Sie die vordere Abdeckung der Lochungseinheit.
Standard-Ausgabefach voll - Papier entfernen.	Entfernen Sie das Papier aus der Ablage.
Obere Ablage voll - Papier entfernen.	Entfernen Sie das Papier aus der Ablage.
Untere Ablage voll - Papier entfernen.	Entfernen Sie das Papier aus der Ablage.
Broschürenablage voll - Papier entfernen.	Entfernen Sie das Papier aus der Ablage.
Auftragstrenner 1 voll - Papier entfernen.	Entfernen Sie das Papier aus der Ablage.
Auftragstrenner 2 voll - Papier entfernen.	Entfernen Sie das Papier aus der Ablage.
Papiermangel in Kassette 1 - bitte Papier nachlegen.	Legen Sie Papier in die Kassette.
Papiermangel in Kassette 2 - bitte Papier nachlegen.	Legen Sie Papier in die Kassette.
Papiermangel in Kassette 3 - bitte Papier nachlegen.	Legen Sie Papier in die Kassette.

Meldung von TopAccess	Maßnahme
Papiermangel in Kassette 4 - bitte Papier nachlegen.	Legen Sie Papier in die Kassette.
Kein Papier im Großraumfach - Papier nachfüllen..	Legen Sie Papier in die Großraumkassette.
Papierstau im Auftragstrenner - Papierweg freiräumen.	Siehe Anleitung im Touch Screen.
Papierstau in der Einheit für automatischen Beidseitdruck - Papierweg freiräumen.	Siehe Anleitung im Touch Screen.
Papiereinzugfehler - Papierweg freiräumen.	Siehe Anleitung im Touch Screen.
Papierstau im Drucker - Papierweg freiräumen.	Siehe Anleitung im Touch Screen.
Papierstau im Finisher - Papierweg freiräumen.	Siehe hierzu Anleitung zur Hardware Fehlerbehebung .
Resttonerbehälter voll - bitte ersetzen.	Siehe Anleitung zur Hardware Fehlerbehebung , um den Resttonerbehälter zu ersetzen.
Heftklammermagazin leer - Heftklammermagazin ersetzen.	Siehe Anleitung zur Hardware Fehlerbehebung , um Klammern aufzufüllen.
Vordere Abdeckung öffnen, Schlitzglas und Hauptkorona reinigen.	Reinigen Sie Schlitzglas und Hauptkorona.
Unbekannter Toner - Bitte Toner prüfen.	Prüfen Sie die Tonerkartusche und wechseln Sie sie gegebenenfalls aus.
Schwarztoner leer - Bitte ersetzen.	Zum Ersetzen der Schwarz-Tonerkartusche siehe Anleitung zur Hardware Fehlerbehebung .
Cyan-Toner leer - Bitte ersetzen.	Zum Ersetzen der Cyan-Tonerkartusche siehe Anleitung zur Hardware Fehlerbehebung .
Magenta-Toner leer - Bitte ersetzen.	Zum Ersetzen der Magenta-Tonerkartusche siehe Anleitung zur Hardware Fehlerbehebung .
Gelber Toner leer - Neue Tonerkartusche einsetzen.	Zum Ersetzen der Gelb-Tonerkartusche siehe Anleitung zur Hardware Fehlerbehebung .
Wenig Schwarztoner - Bitte neue Tonerkartusche bereithalten.	Halten Sie eine neue Tonerkartusche bereit.
Wenig Cyantoner - Bitte neue Tonerkartusche bereithalten.	Halten Sie eine neue Tonerkartusche bereit.
Wenig Magentatoner - Bitte neue Tonerkartusche bereithalten.	Halten Sie eine neue Tonerkartusche bereit.
Wenig Gelbtoner - Bitte neue Tonerkartusche bereithalten.	Halten Sie eine neue Tonerkartusche bereit.
Abdeckung der Duplexeinheit schließen.	Schließen Sie die Abdeckung der Duplexeinheit.
Untere Ausgabeabdeckung schließen	Schließen Sie das untere Ausgabefach des Finishers.
Neuen Resttonerbehälter bereithalten	Halten Sie einen neuen Resttonerbehälter bereit.
Schwerwiegender Fehler - Benachrichtigen Sie den Kundendienst.	Wenden Sie sich an den technischen Kundendienst.
Fehler im Hauptmotor - Benachrichtigen Sie den Kundendienst.	Wenden Sie sich an den technischen Kundendienst.
Drucker-Eingabefehler.	Wenden Sie sich an den technischen Kundendienst.
Scanner Fehler - Benachrichtigen Sie den Kundendienst.	Wenden Sie sich an den technischen Kundendienst.
Fixierfehler - Benachrichtigen Sie den Kundendienst.	Wenden Sie sich an den technischen Kundendienst.

Fehlercodes

TopAccess verfügt über Protokolle für Druck-, Send-, Empfangs- und Scanjobs. In diesen Protokolle können die nachfolgenden Fehlercodes enthalten sein (erfolgreich abgeschlossene Jobs haben keine Codes). Die Codes helfen Ihnen, die Ursache eines Fehlers zu ermitteln.

Tip

Die Fehlercodes werden auch unter [Protokoll (Log)] im Touch Screen angezeigt. Siehe hierzu die folgenden Tabellen. Falls ein angezeigter Fehlercode nicht in den folgenden Tabellen enthalten ist, nehmen Sie bitte Kontakt mit dem Kundendienst auf.

■ Fehlercodes von Druckjobs

Fehlercode	Problembeschreibung	Maßnahme
4011	Auftrag abgebrochen	Der Auftrag wurde abgebrochen.
4021	Stromfehler	Prüfen Sie, ob das Stromkabel einwandfrei und sicher angeschlossen ist.
4031	Interne Datenträger voll	Löschen Sie alle nicht benötigten vertraulichen Druckaufträge und unzulässigen Abteilungs-Druckaufträge.
4032	Zu viele Jobs registriert	Der Anzahl der für Multi Station Druck registrierten Jobs überschreitet das Limit. Reduzieren Sie die Anzahl der Jobs.
4033	Netzwerkeinstellungen fehlerhaft	Der Multi Station Druck kann nicht registriert werden, da eine Netzwerkeinstellung fehlerhaft ist. Beheben Sie die fehlerhaften Einstellungen für Multi Station Druck.
4041	Anwender-Authentifizierungsfehler	Der Anwender hat sich für den Druck nicht oder nicht richtig angemeldet. Die Anmeldung korrekt durchführen
4042	Abteilungscode Authentifizierungsfehler	Die im System gespeicherten Informationen zum Abteilungscode prüfen.
4043	Projektcode Authentifizierungsfehler	Die im System gespeicherten Informationen zum Projektcode prüfen.
4045	Fehler bei Verbindung mit LDAP Server oder fehlende Benutzerrechte.	Fragen Sie Ihren Administrator.
4111	Die Anzahl der Drucke wurde "0"	Die Anzahl der in der Abteilungs-/Benutzerverwaltung definierten Drucke wurden gleichzeitig "0". Die Anzahl erneut einstellen oder Initialisierung durchführen.
4112	Die Anzahl der Drucke wurde "0"	Die Anzahl der in der Benutzerverwaltung definierten Drucke wurde "0". Die Anzahl erneut einstellen oder Initialisierung durchführen.
4113	Die Anzahl der Drucke wurde "0"	Die Anzahl der in der Abteilungsverwaltung definierten Drucke wurde "0". Initialisierung ausführen.
4121	Jobabbruch aufgrund eines Fehlers in einem externen Zähler	1. Münze oder Karte einführen und den Druck wiederholen oder den Administrator kontaktieren. 2. Den Schlüssel verbinden und den Druck wiederholen. 3. Die eingestellte Druckzeit löschen und den Druck wiederholen.
4211	Druckdaten-Speicherlimit	Der Druck von Daten, die temporär auf dem internen Datenträger gespeichert sind, (Prüfdruck, vertraulicher Druck, zeitversetzter Druck etc.) ist nicht möglich. Nutzen Sie den normalen Druck.
4212	e-Filing Datenlimit	Der Druck von Daten, die auf dem internen Datenträger gespeichert sind, (Druck und e-Filing, Druck an e-Filing, etc.) ist nicht möglich. Nutzen Sie den normalen Druck.
4213	Lokales Datenlimit	Dateispeicherung ist deaktiviert. Die Systemeinstellungen prüfen.

Fehlercode	Problembeschreibung	Maßnahme
4214	Fax/iFax-Sendefehler	Die Fax/iFax-Sendung oder N/W-Fax/iFax-Funktion ist deaktiviert. Die Systemeinstellungen prüfen.
4221	Nur vertraulicher Druck	Mit dieser Einstellung wurde festgelegt, dass nur der vertrauliche Druck verfügbar ist. Führen Sie den vertraulichen Druck aus. Für den Email-Direktdruck kann der vertrauliche Druck nicht gewählt werden, daher kann der Email-Direktdruck nicht ausgeführt werden.
4222	Fehler bei angehaltenem Druck	Für den Email-Direktdruck kann Druck halten nicht gewählt werden, daher kann der Email-Direktdruck nicht ausgeführt werden.
4223	Fehler bei vertraulichem Druck/angehaltenem Druck	Für den Email-Direktdruck kann vertraulicher Druck und Druck halten nicht gewählt werden, daher kann der Email-Direktdruck nicht ausgeführt werden.
4243	Keine gültige Lizenz	Die Lizenz für Multi Station Druck installieren.
4244	Funktion deaktiviert	Den Multi Station Druck in TopAccess aktivieren.
4245	OCR Funktion ist nicht aktiviert	die OCR Lizenz aktivieren.
4311	Keine Berechtigung für Job	Unzureichende Benutzerrechte für diesen Vorgang. Administrator kontaktieren.
4312	Keine Berechtigung für Dateispeicherung	Unzureichende Benutzerrechte für diesen Vorgang. Administrator kontaktieren.
4313	Keine Berechtigung für e-Filing	Unzureichende Benutzerrechte für diesen Vorgang. Administrator kontaktieren.
4314	Keine Berechtigung für Fax/iFax	Unzureichende Benutzerrechte für diesen Vorgang. Administrator kontaktieren.
4321	Keine Berechtigung für Druck mit definierter Einstellung	Unzureichende Benutzerrechte für diesen Vorgang. Administrator kontaktieren.
4411	Bilddatenfehler	Druck erneut oder mit einem anderem Druckertreiber (PS3, Universal) ausführen. Prüfen Sie bei einem Direktdruck, ob die Datei möglicherweise beschädigt ist (z.B.: Die Datei kann auf einem Client-PC geöffnet werden) oder prüfen Sie, ob das Dateiformat unterstützt wird.
4412	Codierungsfehler	Codierungsfehler aufgrund einer verschlüsselten PDF-Datei in nicht unterstütztem Skript. Druck nicht möglich.
4511	Verbindungs-Timeout	Druckfehler, da die Übertragung der Druckdaten während der Kommunikation mit dem Client PC gestoppt wurde oder da die Verbindung von einem Client PC nicht beendet wurde. Prüfen Sie, ob das Ethernetkabel korrekt angeschlossen ist. prüfen Sie weiterhin, ob die Ethernet-Einstellungen des Systems mit denen des angeschlossenen Hubs identisch sind. Wiederholen Sie danach Kommunikationsvorgang.
4521	Maximale Anzahl Verbindungen erreicht.	Druckfehler, da die Anzahl der Verbindungen das Maximum erreicht hat. Warten Sie etwas und wiederholen Sie den Kommunikationsvorgang. Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.

Fehlercode	Problembeschreibung	Maßnahme
4522	Die Anzahl der Druckjobs hat das Empfangslimit erreicht	Das zur Begrenzung der Druckjob-Verarbeitung eingestellte Druckjoblimit wurde erreicht und der weitere Empfang von Druckjobs begrenzt. 1. Warten Sie, bis die verarbeiteten Druckjobs gedruckt sind und wiederholen Sie den Kommunikationsvorgang. 2. Löschen Sie nicht benötigte private Druckjobs und Druckjobs ohne Abteilungscode und wiederholen Sie den Kommunikationsvorgang.
4523	Interner Datenträger voll bei Speicherempfang	Nicht genügend freier Speicher auf dem internen Datenträger, daher wurde der Empfang von Druckjobs begrenzt. Löschen Sie nicht benötigte private Druckjobs und Druckjobs ohne Abteilungscode auf dem internen Datenträger und wiederholen Sie den Kommunikationsvorgang.
4611	Font-Download Fehler	Registrierung nicht möglich, da Anzahl der verfügbaren Fonts überschritten. Mindestens einen Font löschen.
4612	Font-Download Fehler	Font-Registrierung nicht möglich, da kein freier Speicherplatz auf dem internen Datenträger verfügbar ist. Mindestens einen Font löschen.
4613	Font-Download Fehler	Registrierung nicht möglich, da ein Fehler aufgetreten ist. Fontdaten prüfen, Download erneut durchführen.
4621	Font Löschfehler	Prüfen Sie ob die zu löschende Fontdatei registriert ist.
4721	Verbindungsfehler bei Multi Station Druck (Ungültige Kombination der ROM-Versionen)	Wenden Sie sich an den technischen Kundendienst.
4F10	Druckfehler	Den Druck erneut ausführen. Bleibt der Fehler, schalten Sie das System aus und wieder ein und wiederholen den Druckvorgang. Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.

■ Fehlercodes bei Sendung und Empfang

Fehlercode	Problembeschreibung	Maßnahme
0012	Vorlagenstau	Entfernen Sie die gestaute Vorlage.
0013	Offene Abdeckung	Schließen Sie die offene Abdeckung, sodass diese fest geschlossen ist.
0020	Stromausfall	Überprüfen Sie den Stromausfallbericht.
0030	Sendung abgebrochen. (Die Sendung wurde vom Anwender abgebrochen oder eine Direktsendung wurde aufgrund eines Papierstaus abgebrochen.)	Beseitigen Sie den Stau und wiederholen Sie die Sendung.
0033	Abruffehler	Überprüfen Sie die Einrichtung der Abrufoptionen (Sicherheitscode usw.) und prüfen Sie, ob das Abrufdokument vorhanden ist.
0042	Speicher voll	Sorgen Sie dafür, dass ausreichend Arbeitsspeicher zur Verfügung steht, bevor Sie den Aufruf wiederholen.
0050	Leitung besetzt	Wiederholen Sie den Vorgang.
0051	Faxleitung nicht angeschlossen	Prüfen Sie, ob das Kabel der Faxleitung angeschlossen ist. Drücken Sie zweimal [EINGABE LÖSCHEN (FUNCTION CLEAR)], um die Meldung zu löschen.
0040, 0052, 00B0-00B7 00C0-00C4 00C6, 00C7, 00D0-00DA	Signal- oder Leitungsfehler	Wiederholen Sie den Vorgang.
00C5	Übergroßes Original empfangen	Die Länge des Originals überschreitet das Limit. Bitten Sie den Sender, ein kürzeres Dokument zu senden.
00E8	Interne Datenträger fehlerhaft	Wiederholen Sie den Vorgang. Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.
00F0-00F4	Hardware/Software Fehler	Wiederholen Sie den Vorgang. Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.
1C10	Systemzugriff unzulässig	Schalten Sie das System aus und danach wieder ein. Führen Sie den fehlerhaften Auftrag erneut aus. Prüfen Sie, ob SSL/TLS und Authentifizierungseinstellungen korrekt in den SMTP Clienteneinstellungen festgelegt sind. Einzelheiten zu den SMTP Clienteneinstellungen siehe TopAccess-Anleitung . Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.
1C11	Zu wenig Speicher	Alle laufenden Verarbeitungen beenden und den Job erneut ausführen. Bleibt der Fehler, schalten Sie das System aus und wieder ein und wiederholen Sie den Vorgang.
1C12	Fehler beim Nachrichtenempfang	Schalten Sie das System aus und danach wieder ein. Führen Sie den fehlerhaften Auftrag erneut aus.
1C13	Fehler bei der Nachrichtenübertragung	Schalten Sie das System aus und danach wieder ein. Führen Sie den fehlerhaften Auftrag erneut aus.
1C14	Ungültiger Parameter	Wenn eine Vorlage benutzt wird, erstellen Sie die Vorlage neu. Bleibt der Fehler, schalten Sie das System aus und wieder ein und wiederholen Sie den Vorgang.

Fehlercode	Problembeschreibung	Maßnahme
1C15	Dateikapazität überschritten	Bitten Sie Ihren Administrator, die Einstellung "Größe der Seitenaufteilung" für Internet-Fax zu ändern, oder reduzieren Sie die Anzahl der Seiten und führen Sie den Auftrag erneut aus.
1C30-1C33	Zugriffsfehler auf internen Datenträger	Alle laufenden Verarbeitungen beenden und den Job erneut ausführen. Bleibt der Fehler, schalten Sie das System aus und wieder ein und wiederholen Sie den Vorgang.
1C40	Bildkonvertierung unzulässig	Schalten Sie das System aus und danach wieder ein. Führen Sie den fehlerhaften Auftrag erneut aus. Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.
1C60	Jobverarbeitung fehlgeschlagen. Unzureichende Speicherkapazität.	Reduzieren Sie die Anzahl der Seiten im fehlerhaften Auftrag und führen Sie den Auftrag erneut aus. Prüfen Sie, ob auf dem Server oder auf dem internen Datenträger ausreichend Speicherplatz frei ist.
1C61	Adressbuch-Lesefehler	Schalten Sie das System aus und danach wieder ein. Führen Sie den fehlerhaften Auftrag erneut aus. Setzen Sie die Daten im Adressbuch zurück und führen Sie den Auftrag erneut aus. Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.
1C63	IP-Adresse des Terminals nicht eingestellt	Bitten Sie Ihren Administrator, die IP-Adresse des Systems einzustellen.
1C64	Mail-Adresse des Terminals nicht eingestellt	Bitten Sie Ihren Administrator, die Email-Adresse des Systems einzustellen.
1C65	SMTP-Adresse nicht eingestellt	Bitten Sie Ihren Administrator, die SMTP-Adresse des Systems einzustellen.
1C66	Server-Zeitüberschreitung	Prüfen Sie, ob der SMTP-Server einwandfrei funktioniert.
1C69	SMTP-Server-Verbindungsfehler	Legen Sie Benutzernamen und Kennwörter für SMTP fest und kontrollieren Sie, dass der SMTP-Server korrekt funktioniert. Kontrollieren Sie außerdem, dass die Absenderadresse für [E-Mail (E-mail)] korrekt festgelegt ist.
1C6B	Fehler bei Terminal-Mail-Adresse	Bitten Sie Ihren Administrator die SMTP-Authentifizierung zu prüfen und ob die Mail-Adresse ein ungültiges Zeichen enthält. Korrigieren Sie die SMTP-Authentifizierung oder löschen Sie das ungültige Zeichen in der Adresse.
1C6C	Fehler bei Ziel-Mail-Adresse	Prüfen Sie, ob die Ziel-Email-Adresse ein ungültiges Zeichen enthält. Entfernen Sie das unzulässige Zeichen, setzen Sie die entsprechende Ziel-Email-Adresse zurück und versuchen Sie, den Auftrag erneut auszuführen.
1C6D	Systemfehler	Schalten Sie das System aus und danach wieder ein. Führen Sie den fehlerhaften Auftrag erneut aus. Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.
1C70	SMTP-Client ausgeschaltet	Bitten Sie Ihren Administrator, den SMTP-Client zu aktivieren, und führen Sie den Auftrag erneut aus.
1C71	SMTP Authentifizierungsfehler	Kontrollieren Sie, dass Authentifizierungsmethode, Benutzername und Kennwort korrekt sind. Ist SSL/TLS aktiviert, prüfen Sie bitte die Nummer des SSL/TLS-Ports.
1C72	POP vor SMTP Fehler	Prüfen Sie, ob die POP vor SMTP und die POP3-Einstellungen korrekt sind.
1CC0	Auftrag abgebrochen	Der Auftrag wurde abgebrochen.
1CC1	Stromfehler	Prüfen Sie, ob das Stromkabel einwandfrei und sicher angeschlossen ist. Prüfen Sie, ob die Stromspannung stabil ist.

Fehlercode	Problembeschreibung	Maßnahme
3A10	MIME-Formatfehler	Ersuchen Sie den Sender, die Email im MIME1.0-Format nochmals zu senden.
3A20	Email-Verarbeitungsfehler	Bitten Sie den Sender, die Email nochmals zu senden.
3A30	Zeitablauffehler für Email-Teilelement	Ersuchen Sie den Sender, die Email nochmals zu senden oder die Wartezeit für Teilelemente der Email zu verlängern.
3A40	Ungültige Teil-Email erhalten	Ersuchen Sie den Sender, die Teil-Email im Format RFC2046 nochmals zu senden.
3A50	Interne Datenträger voll	Ersuchen Sie den Sender, die Email nochmals zu senden, indem er sie in mehrere Teilelemente aufteilt. Wenn dieser Fehler auftritt, weil das Papier aufgebraucht ist und zu viele wartende Aufträge auf dem internen Datenträger gespeichert sind, legen Sie Papier nach, um weitere Aufträge zu aktivieren.
3A70	Unterbrechung des Teil-Email-Empfangs	Ersuchen Sie Ihren Administrator die Einstellung Email-Aufteilung zu aktivieren und ersuchen Sie den Server, seine Email nochmals zu schicken.
3A80	Teil-Email deaktiviert	Ersuchen Sie Ihren Administrator die Einstellung Email-Aufteilung zu aktivieren und ersuchen Sie den Server, seine Email nochmals zu schicken.
3B10	Email-Formatfehler	Ersuchen Sie den Sender, die Email nochmals zu senden.
3B20	Content-Typ Fehler	Bitten Sie den Sender, die Email wie folgt erneut zu senden: Durch Anhängen von nur einer Datei im TIFF-FX Format- Durch Anhängen einer Datei im PDF, JPEG oder XPS Format (Es können mehrere Dateien angehängt sein)- Durch Anhängen einer Datei, deren Format vom System unterstützt wird.
3B40	Email-Dekodierungsfehler	Bitten Sie den Sender, die Email nochmals zu senden.
3C10, 3C13	TIFF-Analysefehler	Ersuchen Sie den Sender, die Email mit Anhängen im Format TIFF nochmals zu senden.
3C20	TIFF-Komprimierungsfehler	Ersuchen Sie den Sender, die Email mit Anhängen im TIFF-Format mit der Kompression MH, MR, MMR oder JBIG nochmals zu senden.
3C30	TIFF-Auflösungsfehler	Ersuchen Sie den Sender, die Email mit Anhängen im TIFF-Format mit einer Auflösung von 200 x 100, 200 x 200, 200 x 400, 300 x 300 oder 400 x 400 (dpi) nochmals zu senden.
3C40	TIFF-Papiergrößenfehler	Ersuchen Sie den Sender, die TIFF Email-Anhänge in einem Format zu senden, das auf diesem System gedruckt werden kann.
3C50	Offramp-Übertragungsfehler	Ersuchen Sie den Sender, die richtigen Faxnummern anzugeben und die Email nochmals zu senden.
3C60	Offramp-Sicherheitsfehler	Überprüfen Sie, ob die angegebenen Faxnummern im Adressbuch des Systems registriert wurden. Wenn dies nicht der Fall ist, registrieren Sie die Faxnummern im Adressbuch und ersuchen Sie den Sender, die Email mit den richtigen Faxnummern nochmals zu senden.
3C70	Stromfehler	Stellen Sie fest, ob der Auftrag wiederhergestellt wurde. Wenn nicht, ersuchen Sie den Sender, die Email nochmals zu senden.
3C90	Offramp Fax-Übertragungsfehler	Prüfen Sie die Einstellung der Fax-Sendefunktion.
3D10	Zieladressenfehler	Erkundigen Sie sich bei Ihrem Administrator, ob die DNS- und Mailserver-Einstellungen richtig konfiguriert sind. Wenn dies der Fall ist, bitten Sie den Sender die Zieladresse zu prüfen.

Fehlercode	Problembeschreibung	Maßnahme
3D20	Maximale Anzahl von Offramp-Zielen überschritten	Ersuchen Sie den Sender, maximal 40 Ziele für einen Offramp-Gateway-Auftrag einzugeben. Das System kann Offramp Gateway Sendungen an maximal 40 Ziele ausführen.
3D30	Faxkarte ist nicht installiert	Vergewissern Sie sich, dass die Faxeinheit installiert und richtig angeschlossen ist.
3E10	POP3-Server-Übertragungsfehler	Fragen Sie Ihren Administrator, ob die POP3-Serveradresse richtig eingegeben wurde und der POP3-Server richtig funktioniert. Ist SSL/TLS aktiviert, prüfen Sie bitte die Nummer des SSL/TLS-Ports.
3E20	Zeitablauf bei der POP3-Server-Übertragung	Fragen Sie Ihren Administrator, ob der POP3-Server richtig funktioniert und das LAN-Kabel am Server angeschlossen ist.
3E30	POP3-Anmeldefehler	Fragen Sie Ihren Administrator, ob der POP3-Benutzername und das Kennwort richtig konfiguriert sind.
3E40	POP3-Anmeldefehler	Fragen Sie Ihren Administrator, ob der POP3-Anmeldetyp (Auto, POP3, APOP) korrekt eingestellt ist.
3F10, 3F20	Datei-Eingabe-/Ausgabefehler	Ersuchen Sie den Sender, die Email nochmals zu senden. Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.

■ Fehlercodes von Scanjobs

Tip

Nachfolgend die Fehlercodes von Scanjobs:

- In den Protokollen von TopAccess werden Statusmeldungen angezeigt.
- In den Protokollen des Touch Screens werden Fehlercodes angezeigt. Zu den Fehlercodes siehe nachfolgende Tabellen.

Fehlercode	Problembeschreibung	Maßnahme
E-Mail		
2C10, 2C12, 2C13, 2C20-2C22	Ungültiger Auftragsstatus	Während der Email-Sendung ist ein Fehler aufgetreten. Wiederholen Sie den Vorgang. Prüfen Sie, ob SSL/TLS und Authentifizierungseinstellungen korrekt in den SMTP Clienteneinstellungen festgelegt sind. Einzelheiten zu den SMTP Clienteneinstellungen siehe TopAccess-Anleitung . Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.
2C11, 2C62	Nicht genügend Speicherplatz vorhanden	Alle laufenden Verarbeitungen beenden und den Job erneut ausführen. Bleibt der Fehler, schalten Sie das System aus und wieder ein und wiederholen Sie den Vorgang.
2C14	Ungültiger Parameter angegeben	Wenn eine Vorlage benutzt wird, erstellen Sie die Vorlage neu. Bleibt der Fehler, schalten Sie das System aus und wieder ein und wiederholen Sie den Vorgang.
2C15	Umfang der Nachricht überschreitet Limit oder Maximalgröße	Sie senden zu viele Dokumente gleichzeitig. Senden Sie sie separat.
2C30-2C33	Zugriffsfehler auf internen Datenträger	Alle laufenden Verarbeitungen beenden und den Job erneut ausführen. Bleibt der Fehler, schalten Sie das System aus und wieder ein und wiederholen Sie den Vorgang.
2C40	Konvertieren des Dateiformats fehlgeschlagen	Der Fehler kann bei hochkomprimierten PDF-Formaten auftreten. Scannen Sie erneut. Verwenden Sie das normale PDF-Format wenn der Fehler erneut auftritt. In allen anderen Fällen schalten Sie das System aus und wieder ein. Scannen Sie anschließend erneut. Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.
2C43	Verschlüsselungsfehler. Datei konnte nicht erstellt werden	Bleibt der Fehler, schalten Sie das System aus und wieder ein und wiederholen Sie den Vorgang.
2C44	Dateierstellung nicht erlaubt.	Das Erzeugen einer unverschlüsselten Datei ist nicht erlaubt. Prüfen Sie die Verschlüsselungseinstellungen und wiederholen Sie den Vorgang. Wenden Sie sich an den Administrator, wenn Sie eine unverschlüsselte Datei benötigen.

Fehlercode	Problembeschreibung	Maßnahme
2C45	Fehler bei Erstellung von Metadaten	Vergewissern Sie sich, dass die Vorlage korrekt ist, und versuchen Sie den Scanvorgang erneut. Bleibt der Fehler, schalten Sie das System aus und wieder ein und wiederholen Sie den Vorgang.
2C50	Obwohl für Benutzer oder Abteilung die Authentifizierung erforderlich war, wurde versucht, ein Email-Sendung ohne Benutzeranmeldung durchzuführen	Die Sendunge nach Benutzer- oder Abteilungsanmeldung wiederholen.
2C60	Interne Datenträger voll bei Jobverarbeitung	Reduzieren Sie die Anzahl der Seiten im fehlerhaften Auftrag und führen Sie den Auftrag erneut aus. Prüfen Sie, ob auf dem Server oder auf dem internen Datenträger ausreichend freier Speicherplatz vorhanden ist.
2C61	Fehler beim Lesen aus Adressbuch	Schalten Sie das System aus und danach wieder ein. Führen Sie den Auftrag erneut aus. Setzen Sie die Daten im Adressbuch zurück und versuchen Sie, den Auftrag erneut auszuführen. Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.
2C63	IP-Adresse des Terminals nicht eingestellt	Bitten Sie Ihren Administrator, die IP-Adresse des Systems einzustellen.
2C64	Mail-Adresse des Terminals nicht eingestellt	Bitten Sie Ihren Administrator, die Email-Adresse des Systems einzustellen.
2C65, 2C66, 2C69	Verbindung mit SMTP-Server nicht möglich	Kontrollieren Sie, dass der SMTP-Server ordnungsgemäß funktioniert und der richtige SMTP-Server ausgewählt ist. Kontrollieren Sie außerdem, dass die Absenderadresse für [E-Mail (E-mail)] korrekt festgelegt ist.
2C6A	Email-Sendefehler	Schalten Sie das System aus und danach wieder ein. Wiederholen Sie den Vorgang. Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.
2C6B	Ungültige Adresse im Feld "An:"	Bitten Sie Ihren Administrator die SMTP-Authentifizierung zu prüfen und ob die Mail-Adresse ein ungültiges Zeichen enthält. Korrigieren Sie die SMTP Authentifizierung oder löschen Sie das ungültige Zeichen in der Adresse.
2C6C	Ungültige Adresse im Feld "An:"	Prüfen Sie, ob die Zieladresse der Email ein unzulässiges Zeichen enthält. Entfernen Sie das unzulässige Zeichen, setzen Sie die entsprechende Ziel-Email-Adresse zurück und versuchen Sie, den Auftrag erneut auszuführen.
2C70	SMTP-Service nicht verfügbar	Fragen Sie Ihren Administrator, ob der SMTP-Service aktiviert ist.
2C71	SMTP Authentifizierungsfehler	Kontrollieren Sie, dass Authentifizierungsmethode, Benutzername und Kennwort korrekt sind. Ist SSL/TLS aktiviert, prüfen Sie bitte die Nummer des SSL/TLS-Ports.

Fehlercode	Problembeschreibung	Maßnahme
2C72	POP vor SMTP Fehler	Prüfen Sie, ob die POP vor SMTP und die POP3-Einstellungen korrekt sind.
2CC0	Auftrag abgebrochen	Der Auftrag wurde abgebrochen.
2CC1	Stromausfall aufgetreten	Prüfen Sie, ob das Stromkabel einwandfrei und sicher angeschlossen ist. Senden Sie den Auftrag erneut.
Speichern als Datei		
2D10, 2D12, 2D13	Ungültiger Auftragsstatus	Schalten Sie das System aus und danach wieder ein. Wiederholen Sie den Vorgang. Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.
2D11	Nicht genügend Speicherplatz vorhanden	Warten Sie etwas und wiederholen Sie den Vorgang. Bleibt der Fehler, schalten Sie das System aus und wieder ein und wiederholen Sie den Vorgang.
2D14	Ungültiger Parameter angegeben	Wenn eine Vorlage benutzt wird, erstellen Sie die Vorlage neu. Bleibt der Fehler, schalten Sie das System aus und wieder ein und wiederholen Sie den Vorgang.
2D15	Dateikapazität überschritten	Teilen Sie die Datei auf oder verwenden Sie ein einseitiges Format.
2D30	Verzeichnis konnte nicht erstellt werden	Prüfen Sie, ob Sie Schreibzugriffsrechte für das Speicherverzeichnis haben und ob die Festplatte über ausreichend Speicherplatz verfügt. Bei mehreren parallelen Jobs kann der Fehler auch durch temporären Speichermangel verursacht werden. Warten Sie in diesem Fall eine Weile und wiederholen Sie den Vorgang. Bleibt der Fehler, schalten Sie das System aus und wieder ein und wiederholen Sie den Vorgang.
2D31, 2D33	Datei konnte nicht erstellt werden	Prüfen Sie, ob Sie Schreibzugriffsrechte für das Speicherverzeichnis haben und ob die Festplatte über ausreichend Speicherplatz verfügt. Bei mehreren parallelen Jobs kann der Fehler auch durch temporären Speichermangel verursacht werden. Warten Sie in diesem Fall eine Weile und wiederholen Sie den Vorgang. Bleibt der Fehler, schalten Sie das System aus und wieder ein und wiederholen Sie den Vorgang.
2D32	Datei konnte nicht gelöscht werden	Prüfen Sie, ob Sie Schreibzugriffsrechte für das Speicherverzeichnis haben und wiederholen Sie den Vorgang. Bleibt der Fehler, schalten Sie das System aus und wieder ein und wiederholen Sie den Vorgang.

Fehlercode	Problembeschreibung	Maßnahme
2D40	Konvertieren des Dateiformats fehlgeschlagen	Der Fehler kann bei hochkomprimierten PDF-Formaten auftreten. Scannen Sie erneut. Verwenden Sie das normale PDF-Format wenn der Fehler erneut auftritt. In allen anderen Fällen schalten Sie das System aus und wieder ein. Scannen Sie anschließend erneut. Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.
2D43	Verschlüsselungsfehler. Datei konnte nicht erstellt werden	Schalten Sie das System aus und wieder ein, wenn der Fehler wiederholt auftritt. Wiederholen Sie danach den Vorgang.
2D44	Datei nicht erlaubt.	Das Erzeugen einer unverschlüsselten Datei ist nicht erlaubt. Prüfen Sie die Verschlüsselungseinstellungen und wiederholen Sie den Vorgang. Wenden Sie sich an den Administrator, wenn Sie eine unverschlüsselte Datei benötigen.
2D45	Fehler bei Erstellung von Metadaten	Vergewissern Sie sich, dass die Vorlage korrekt ist, und versuchen Sie den Scanvorgang erneut. Bleibt der Fehler, schalten Sie das System aus und wieder ein und wiederholen Sie den Vorgang.
2D50	Obwohl für Benutzer oder Abteilung die Authentifizierung erforderlich war, wurde die Funktion [Speichern als Datei (Save as File)] ohne Benutzeranmeldung durchgeführt.	Die Funktion [Speichern als Datei (Save as File)] nach Benutzer- oder Abteilungsanmeldung wiederholen.
2D62	Verbindung mit Netzwerkziel nicht möglich. Pfad prüfen.	Prüfen Sie ob der Netzwerkordner frei gegeben ist und wiederholen Sie den Scan. Bleibt der Fehler, prüfen Sie ob IP-Adresse oder Pfad des Servers korrekt eingestellt ist. Prüfen Sie auch, ob der Server korrekt läuft.
2D63	Angebener Netzwerkpfad ist ungültig. Zielpfad prüfen.	Vergewissern Sie sich, dass Sie den richtigen Netzwerkordner angeben, und wiederholen Sie den Scanvorgang.
2D64	Anmeldung beim Server fehlgeschlagen Benutzername und Kennwort prüfen	Vergewissern Sie sich, ob Sie den richtigen Benutzernamen und das richtige Kennwort verwenden bzw. ob der korrekte Fileserver definiert ist. Wiederholen Sie den Vorgang.
2D65	Zu viele Dokumente im Ordner. Erstellung eines neuen Dokuments fehlgeschlagen.	Löschen Sie Daten im freigegebenen Ordner des Systems und wiederholen Sie den Scanvorgang.
2D66	Jobverarbeitung fehlgeschlagen. Unzureichende Speicherkapazität.	Reduzieren Sie die Anzahl der Seiten im fehlerhaften Auftrag und führen Sie den Auftrag erneut aus. Prüfen Sie, ob auf dem Server oder auf dem internen Datenträger ausreichend freier Speicherplatz vorhanden ist.
2D67	FTP-Service ist nicht verfügbar	Fragen Sie Ihren Administrator, ob der SMTP-Service richtig konfiguriert ist.
2D68	Dateifreigabe nicht verfügbar	Fragen Sie Ihren Administrator, ob das SMB-Protokoll aktiviert ist.

Fehlercode	Problembeschreibung	Maßnahme
2D69	NetWare-Service nicht verfügbar	Prüfen Sie, ob das NetWare-Protokoll aktiviert ist.
2DA6	Datei konnte nicht gelöscht werden	Löschen Sie die Dateien im freigegebenen Ordner mit dem Explorer, schalten Sie das System aus und wieder Ein und wiederholen Sie den Vorgang. Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.
2DA7	Zugriff auf Ressource fehlgeschlagen	Schalten Sie das System aus und danach wieder ein. Wiederholen Sie den Job. Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.
2DC0	Auftrag abgebrochen	Der Auftrag wurde abgebrochen.
2DC1	Stromausfall aufgetreten	Prüfen Sie, ob das Stromkabel einwandfrei und sicher angeschlossen ist. Senden Sie den Auftrag erneut.
Speichern auf USB		
2E10, 2E12, 2E13	Ungültiger Auftragsstatus	Schalten Sie das System aus und danach wieder ein. Wiederholen Sie den Job. Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.
2E11	Nicht genügend Speicherplatz vorhanden	Warten Sie etwas und wiederholen Sie den Vorgang. Bleibt der Fehler, schalten Sie das System aus und wieder ein und wiederholen Sie den Vorgang.
2E14	Ungültiger Parameter angegeben	Wenn eine Vorlage benutzt wird, erstellen Sie die Vorlage neu. Bleibt der Fehler, schalten Sie das System aus und wieder ein und wiederholen Sie den Vorgang.
2E15	Dokumentgröße überschreitet Limit oder Maximalgröße	Teilen Sie die Datei auf oder verwenden Sie ein einseitiges Format.
2E30	Verzeichnis konnte nicht erstellt werden	Prüfen Sie, ob Sie Schreibzugriffsrechte für das Speicherverzeichnis haben und ob der interne Datenträger über ausreichend Speicherplatz verfügt. Bei mehreren parallelen Jobs kann der Fehler auch durch Speichermangel verursacht werden. Warten Sie in diesem Fall eine Weile und wiederholen Sie den Vorgang. Bleibt der Fehler, schalten Sie das System aus und wieder ein und wiederholen Sie den Vorgang.
2E31, 2E33	Datei konnte nicht erstellt werden	Prüfen Sie, ob Sie Schreibzugriffsrechte für das Speicherverzeichnis haben und ob die Festplatte über ausreichend Speicherplatz verfügt. Bei mehreren parallelen Jobs kann der Fehler auch durch temporären Speichermangel verursacht werden. Warten Sie in diesem Fall eine Weile und wiederholen Sie den Vorgang. Bleibt der Fehler, schalten Sie das System aus und wieder ein und wiederholen Sie den Vorgang.

Fehlercode	Problembeschreibung	Maßnahme
2E32	Datei konnte nicht gelöscht werden	Schalten Sie das System aus und danach wieder ein. Wiederholen Sie den Job. Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.
2E40	Konvertieren des Dateiformats fehlgeschlagen	Der Fehler kann bei hochkomprimierten PDF-Formaten auftreten. Scannen Sie erneut. Verwenden Sie das normale PDF-Format wenn der Fehler erneut auftritt. In allen anderen Fällen schalten Sie das System aus und wieder ein. Scannen Sie anschließend erneut. Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.
2E43	Verschlüsselungsfehler, Datei konnte nicht erstellt werden	Schalten Sie das System aus und wieder ein, wenn der Fehler wiederholt auftritt. Wiederholen Sie danach den Vorgang.
2E44	Dateierstellung nicht erlaubt.	Das Erzeugen einer unverschlüsselten Datei ist nicht erlaubt. Prüfen Sie die Verschlüsselungseinstellungen und wiederholen Sie den Vorgang. Wenden Sie sich an den Administrator, wenn Sie eine unverschlüsselte Datei benötigen.
2E45	Fehler bei Erstellung von Metadaten	Vergewissern Sie sich, dass die Vorlage korrekt ist, und versuchen Sie den Scanvorgang erneut. Bleibt der Fehler, schalten Sie das System aus und wieder ein und wiederholen Sie den Vorgang.
2E50	Obwohl für Benutzer oder Abteilung die Authentifizierung erforderlich war, wurde die Funktion [Speichern auf USB (Store to USB)] ohne Benutzeranmeldung durchgeführt.	Die Funktion [Speichern auf USB (Store to USB)] nach Benutzer- oder Abteilungsanmeldung wiederholen.
2E65	Zu viele Dokumente im Ordner. Erstellung eines neuen Dokuments fehlgeschlagen.	Löschen Sie Daten im freigegebenen Ordner des Systems und wiederholen Sie den Scanvorgang.
2E66	Jobverarbeitung fehlgeschlagen. Unzureichende Speicherkapazität.	Reduzieren Sie die Anzahl der Seiten im fehlerhaften Auftrag und führen Sie den Auftrag erneut aus. Prüfen Sie, ob auf dem Server oder auf dem internen Datenträger ausreichend freier Speicherplatz vorhanden ist.
2EC0	Auftrag abgebrochen	Der Auftrag wurde abgebrochen.
2EC1	Stromausfall aufgetreten	Prüfen Sie, ob das Stromkabel einwandfrei und sicher angeschlossen ist. Senden Sie den Auftrag erneut.
Remote Scan, WS Scan, Datei-Downloader		
2A20	Zugriff auf Ressource fehlgeschlagen	Führen Sie den Auftrag erneut aus. Bleibt der Fehler, schalten Sie das System aus und wieder ein und wiederholen Sie den Vorgang.
2A31	WS Scan ist nicht verfügbar	Prüfen Sie, ob WS Scan aktiviert ist. Wenn nicht, ändern Sie die Einstellung auf "aktivieren".
2A40	Schwerer Systemfehler	Schalten Sie das System aus und danach wieder ein. Wiederholen Sie den Vorgang.

Fehlercode	Problembeschreibung	Maßnahme
2A50	Auftrag abgebrochen	Der Auftrag wurde abgebrochen.
2A51	Stromausfall aufgetreten	Prüfen Sie, ob das Stromkabel einwandfrei und sicher angeschlossen ist. Senden Sie den Auftrag erneut.
2A60	Authentifizierung für WS Scan fehlgeschlagen	Prüfen Sie ob der Benutzername registriert ist, wenn Sie Fax & Scan unter Windows mit dem WIA Treiber verwenden. Prüfen Sie ob der Benutzername registriert ist, wenn Sie das Bedienfeld oder EWB des Systems verwenden.
2A70	Unzureichende Benutzerrechte für Remote Scan	Prüfen Sie die Benutzerrechte des Anwenders für diesen Vorgang.
2A71	Unzureichende Benutzerrechte für WS Scan	Prüfen Sie die Benutzerrechte des Anwenders für diesen Vorgang.
2A72	Unzureichende Benutzerrechte für Zugriff auf e-Filing Box mit Scan-Utility	Prüfen Sie die Benutzerrechte des Anwenders für diesen Vorgang.
2A73	Der Anwender war nicht befugt, das Adressbuch zu exportieren oder zu importieren	Prüfen Sie die Benutzerrechte des Anwenders für diesen Vorgang.
Speichern in e-Filing		
2B11	Fehlerhafter Auftragsstatus	Schalten Sie das System aus und danach wieder ein. Wiederholen Sie den Job. Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.
2B20	Datei-Zugriffsfehler	Schalten Sie das System aus und danach wieder ein. Wiederholen Sie den Job. Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.
2B30	Unzureichende Festplattenkapazität	Löschen Sie nicht benötigte Dokumente aus e-Filing und versuchen Sie es erneut.
2B31	Fehler beim Zugriff auf e-Filing	Schalten Sie das System aus und danach wieder ein. Versuchen Sie, den fehlerhaften Auftrag erneut auszuführen. Ein Ordner kann nicht den gleichen Namen wie ein in der Box existierendes Dokument besitzen. Ändern Sie den Ordnernamen und wiederholen Sie den Vorgang. Löschen Sie das angegebene e-Filing bzw. den angegebenen Ordner und setzen Sie sie zurück. Wenn das angegebene e-Filing bzw. der angegebene Ordner nicht gelöscht werden kann, wenden Sie sich an Ihren Wartungstechniker.
2B50	Fehler bei Bildverarbeitung	Schalten Sie das System aus und danach wieder ein. Wiederholen Sie den Vorgang. Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.
2B51	Fehler bei Druckverarbeitung	Prüfen Sie, ob die Funktionsliste von der Startseite > [User Funktion -Anwender- (User Functions -User-)] > Register [Admin] > [Liste/Bericht (List/Report)] > [Liste (List)] > [Funktion (Function)] gedruckt werden kann. Wiederholen Sie den Vorgang. Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.

Fehlercode	Problembeschreibung	Maßnahme
2B71	Die Speicherzeit für e-Filing-Dokumente läuft ab.	Prüfen Sie, ob wichtige Dokumente in e-Filing gespeichert sind. Die Dokumente werden in ein paar Tagen gelöscht.
2B80	Der interne Datenträger für das Speichern von e-Filing Daten ist voll.	Löschen Sie nicht mehr benötigte Dokumente aus e-Filing.
2B90	Zu wenig Speicher	Schalten Sie das System aus und danach wieder ein. Wiederholen Sie den Vorgang. Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.
2BA0	Ungültiges Box-Kennwort angegeben	Überprüfen Sie, ob das Kennwort richtig ist, geben Sie es gegebenenfalls neu ein und versuchen Sie den Scanvorgang dann erneut. Wenn dieser Fehler beim Druck der Daten in e-Filing auftritt, führen Sie den Druck mit dem Administratorkennwort aus. Falls dies nicht hilft oder das Kennwort für andere Vorgänge als den Druck (z.B. für das Öffnen der Datei, usw.) falsch ist, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.
2BA1	Papierformat, Farbmodus oder Auflösung nicht geeignet	Format, Farbmodus oder Auflösung wird für e-Filing nicht unterstützt. Papierformat, Farbmodus oder Auflösung korrigieren
2BB0	Auftrag abgebrochen	Der Auftrag wurde abgebrochen.
2BB1	Stromausfall aufgetreten	Prüfen Sie, ob das Stromkabel einwandfrei und sicher angeschlossen ist. Senden Sie den Auftrag erneut.
2BC0	Schwerer Systemfehler	Schalten Sie das System aus und danach wieder ein. Wiederholen Sie den Vorgang. Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.
2BD0	Während der e-Filing Wiederherstellung ist ein Stromausfall aufgetreten	Prüfen Sie, ob das Stromkabel einwandfrei und sicher angeschlossen ist. Senden Sie den Auftrag erneut.
2BE0	Fehler beim Abrufen von Systemparametern	Schalten Sie das System aus und danach wieder ein. Wiederholen Sie den Vorgang.
2BF0	Maximale Seitenzahl erreicht.	Reduzieren Sie die Anzahl der Seiten im fehlerhaften Auftrag und führen Sie den Auftrag erneut aus.
2BF1	Maximale Dokumentanzahl erreicht.	Löschen Sie die Dokumente aus den Boxen oder Ordnern.
2BF2	Maximale Anzahl Ordner erreicht.	Löschen Sie die Ordner aus den Boxen.
Netzwerkeinstellungen		
2500	Syntaxfehler, unbekannter Befehl	Überprüfen Sie, ob die Terminal-Mail-Adresse und die Ziel-Mail-Adresse richtig sind. Prüfen Sie, ob der Mail-Server einwandfrei funktioniert. Schalten Sie das System AUS und dann wieder EIN. Wiederholen Sie den Job.

Fehlercode	Problembeschreibung	Maßnahme
2501	Syntaxfehler beim Parameter oder Argument	Überprüfen Sie, ob die Terminal-Mail-Adresse und die Ziel-Mail-Adresse richtig sind. Prüfen Sie, ob der Mail-Server einwandfrei funktioniert. Schalten Sie das System AUS und dann wieder EIN. Wiederholen Sie den Job.
2503	Falsche Sequenz oder falscher Befehl	Prüfen Sie, ob der Mail-Server einwandfrei funktioniert. Schalten Sie das System AUS und dann wieder EIN. Führen Sie den Auftrag erneut aus. Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.
2504	Parameter Fehler	Prüfen Sie, ob der Mail-Server einwandfrei funktioniert. Schalten Sie das System AUS und dann wieder EIN. Führen Sie den Auftrag erneut aus. Falls der Fehler immer noch auftritt, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.
2550	Mailbox nicht verfügbar	Prüfen Sie, ob die Zieladresse für Email korrekt ist. Prüfen Sie die Zugriffsrechte für die Mailbox auf dem Mailserver.
2551	Kein lokaler Anwender	Prüfen Sie, ob die Zieladresse für Email korrekt ist. Prüfen Sie, ob der Mail-Server einwandfrei funktioniert.
2552	Unzureichender Systemspeicher	Datei zu groß für Mailbox. Prüfen Sie die Mailboxgröße auf dem Mailserver. Senden Sie im Textmodus oder mit geringerer Auflösung. Bleibt der Fehler, teilen Sie das zu sendende Dokument.
2553	Mailbox-Name nicht erlaubt	Prüfen Sie, ob der Mailboxname auf dem Mailserver ein ungültiges Zeichen enthält.

WENN ETWAS MIT DEM SYSTEM NICHT STIMMT

Die Fehlerbehebung in diesem Kapitel bezieht sich auf allgemeine Fehler.
Sie finden hier auch Hinweise zur täglichen Pflege des Systems.

Wenn etwas mit dem System nicht stimmt	82
Allgemein.....	82

Wenn etwas mit dem System nicht stimmt

Prüfen Sie folgende Punkte.

Tipps

- Bezieht sich das Problem auf bestimmte Funktionen wie Kopieren oder Drucken, siehe auch entsprechende Handbücher (**Kopierfunktion-Anleitung** und **Druckfunktion-Anleitung**).
- Prüfen Sie auch, ob möglicherweise ein Bedienungsfehler vorliegt. Lesen Sie das Handbuch zu der jeweiligen Funktion, wenn Sie sich über den Bedienungsvorgang nicht sicher sind.

■ Allgemein

Problembeschreibung	Ursache	Maßnahme
Das System funktioniert generell nicht.	Das Stromkabel ist abgezogen oder locker.	Verbinden Sie das Stromkabel sicher mit der Steckdose.
	Das System ist nicht eingeschaltet.	System einschalten.
Das Touch Screen zeigt nichts an. (Die Anzeige MAIN POWER und die Taste [ENERIESPAR MODUS (ENERGY SAVER)] leuchten.)	Das System ist im Schlafmodus.	Drücken Sie [ENERGIESPAR MODUS (ENERGY SAVER)], um den Schlafmodus zu beenden. Einzelheiten siehe Kapitel 1 von Kurzbedienungsanleitung .
	Das System ist im Superschlafmodus.	Drücken Sie [ENERGIESPAR MODUS (ENERGY SAVER)], um den Superschlafmodus zu beenden. Einzelheiten siehe Kapitel 1 von Kurzbedienungsanleitung .
Das Touch Screen zeigt nichts an. (Nur die Anzeige MAIN POWER leuchtet.)	Das System ist nicht eingeschaltet.	Drücken Sie die Taste [POWER].
Das Touch Screen ist dunkel.	Der Kontrast wurde herunter geregelt.	Regeln Sie den Kontrast heller. Einzelheiten siehe Kapitel 1 von e-STUDIO Management-Anleitung .
Die Tasten auf dem Bedienfeld funktionieren nicht. (“Energiesparmodus -Taste Energiesparmodus drücken” erscheint im Touch Screen.)	Das System ist im Energiesparmodus.	Drücken Sie [ENERGIESPAR MODUS (ENERGY SAVER)], um den Energiesparmodus zu beenden. Einzelheiten siehe Kapitel 1 von Kurzbedienungsanleitung .
Die Tasten auf dem Bedienfeld funktionieren nicht. (Die Anzeige MAIN POWER und die Taste [ENERIESPAR MODUS (ENERGY SAVER)] leuchten.)	Das System ist im Schlafmodus.	Drücken Sie [ENERGIESPAR MODUS (ENERGY SAVER)], um den Schlafmodus zu beenden. Einzelheiten siehe Kapitel 1 von Kurzbedienungsanleitung .
	Das System ist im Superschlafmodus.	Drücken Sie [ENERGIESPAR MODUS (ENERGY SAVER)], um den Superschlafmodus zu beenden. Einzelheiten siehe Kapitel 1 von Kurzbedienungsanleitung .
Die Tasten auf dem Bedienfeld funktionieren nicht. (Nur die Anzeige MAIN POWER leuchtet.)	Das System ist nicht eingeschaltet.	Drücken Sie die Taste [POWER].

Problembeschreibung	Ursache	Maßnahme
Das System reagiert nicht, wenn eine Taste am Bedienfeld oder ein Symbol im Touch Screen gedrückt wird.	Ein Systemfehler ist aufgetreten.	Drücken Sie für 6 Sekunden [ENERGIESPAR MODUS (ENERGY SAVER)], um das System herunter zu fahren.
Das Eingabefenster für den Abteilungscode wird angezeigt.	Die Abteilungsverwaltung ist eingeschaltet.	Abteilungscode eingeben. Wenn er Ihnen nicht bekannt ist, fragen Sie Ihren Administrator.
Das Eingabefenster für Benutzername und Kennwort wird angezeigt.	Die Benutzerverwaltung ist eingeschaltet.	Benutzername und Kennwort eingeben. Wenn sie Ihnen nicht bekannt sind, fragen Sie Ihren Administrator.
Eine Meldung wird angezeigt.	Entweder ist ein Problem aufgetreten (oder es handelt sich um einen normalen Vorgang).	Zur Bedeutung der Meldung siehe unten. Zu Einzelheiten über die Meldungen im Touch Screen siehe Anleitung zur Hardware Fehlerbehebung .
Das System führt einen automatischen Neustart durch.	Die Auto-Recovery Funktion wurde aktiviert, da ein Speicherfehler oder Bedienungsfehler erfasst wurde.	Durch den Neustart wird das System wieder in den normalen Zustand versetzt. Sie können ganz normal weiter arbeiten.

INDEX

A		
A/B Format	3	
Abteilungscode	83	
ADF	4	
B		
Befehlszeile	26	
Benutzerinformationen	83	
C		
Clients	29	
D		
Dokumentkennwort	25	
Druckerkonfiguration abrufen	27	
Druckfehler	24	
Druckprobleme (Netzwerk)	46	
Druckumgebung		
Linux	49	
Mac OS	48	
NetWare	48	
Novell-Druck	48	
Unix	49	
Windows	46, 47	
E		
e-Filing Web-Dienstprogramm		
Fehlermeldungen	37	
Fenster "Inhalt"	36	
Sitzung endet	36	
Untерfenster	36	
Energiesparmodus	82	
F		
Fehlercodes	56, 64	
Druckaufträge	64	
Scanaufträge	71	
Sendung und Empfang	67	
Fehlermeldungen	56	
e-Filing Web-Dienstprogramm	37	
TopAccess	62	
G		
[Geräteeinstellungen] Register	27	
H		
Hardware Probleme	30	
I		
IPP-Druck	47	
J		
Job-Aufzeichnung	13	
Jobs		
anhalten / fortsetzen	10	
Löschen	9	
prüfen	8	
Übersprungen	12	
verschieben	11	
Wiederherstellungsinformationen	12	
K		
Kopieren		
Bildverlust	19	
Farbe/Schwarzweiß	21	
Funktionen einstellen	18	
Kontrast	18	
Kopiervorgang stoppt	18	
schiefe Bildlage	19	
streifiges Bild	20	
ungleichmäßiges Bild	20	
verunreinigtes Bild	18	
verzerrtes Bild	20	
L		
LDAP-Authentifizierung	45	
LDAP-Suche	45	
Lokale Erkennung	42	
LPR-Druck	28, 47	
LT Format	3	
N		
Netzwerkfax-Treiber	50	
Novell-Druck	48	
P		
Ping-Befehl	43	
Port		
Druckertreiber	26	
Problem	57	
Protokoll	13	
R		
Raw TCP-Druck	47	
S		
Scandaten		
Email mit Scandaten	32	
in freigegebenen Ordner speichern	32	
Schlafmodus	82	
SMB-Druck	28, 46	
Superschlafmodus	82	
Symbole in TopAccess		
Abdeckung offen	60	
Alttoner voll	60	
Druckerfehler 1	60	
Druckerfehler 2	60	
Keine Klammern	61	
Kundendienst rufen	61	
Papiermangel leer	61	
Papierstau	61	
Toner leer	60	
System finden	40, 42	
T		
Tonermenge	15	
V		
vertraulicher Druck	25	

e-STUDIO2010AC/2510AC
e-STUDIO2515AC/3015AC/3515AC/4515AC/5015AC
e-STUDIO2518A/3018A/3518A/4518A/5018A
e-STUDIO5516AC/6516AC/7516AC
e-STUDIO5518A/6518A/7518A/8518A
e-STUDIO330AC/400AC

**MULTIFUNKTIONALE DIGITALE FARBSYSTEME /
MULTIFUNKTIONALE DIGITALSYSTEME**

Anleitung zur Software Fehlerbehebung

e-STUDIO2010AC/2510AC

e-STUDIO2515AC/3015AC/3515AC/4515AC/5015AC

e-STUDIO2518A/3018A/3518A/4518A/5018A

e-STUDIO5516AC/6516AC/7516AC

e-STUDIO5518A/6518A/7518A/8518A

e-STUDIO330AC/400AC

Toshiba Tec Corporation

1-11-1, OSAKI, SHINAGAWA-KU, TOKYO, 141-8562, JAPAN